

和諧為貴

調解互利



金融糾紛調解計劃

FDRC



金融糾紛調解中心  
FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION CENTRE

# 簡介-金融糾紛調解中心

---

- 背景
- 使命
- 調解中心的工作
- 調解計劃

# 背景

---

## 證監會

- 2008年底，建議成立獨立的糾紛解決計劃
- 快捷簡易，避免過多法律程式
- 不鼓勵由律師代表出席

## 金管局

- 同樣建議設立獨立的糾紛解決機制
- 有效率地裁決或解決投資者與仲介人間的糾紛

# 背景

---

## 香港政府

- 建議成立本中心，為金融機構解決金錢爭議
- 2010.2.9：公眾諮詢展開，市民普遍支持
- 2010.12：政府宣佈成立本中心
- 2011.11.18：調解中心以擔保有限公司的形式成立，是一所非牟利機構
- 2012.6.19：投入服務

# 調解中心的工作(1)

---

- 提供獨立及不偏不倚的「先調解，後仲裁」程序
- 協助本港金融機構及個人客戶解決金錢爭議
- 以建設性的方法處理金融爭議，避免升溫

# 調解中心的工作(2)

---

## 職權範圍

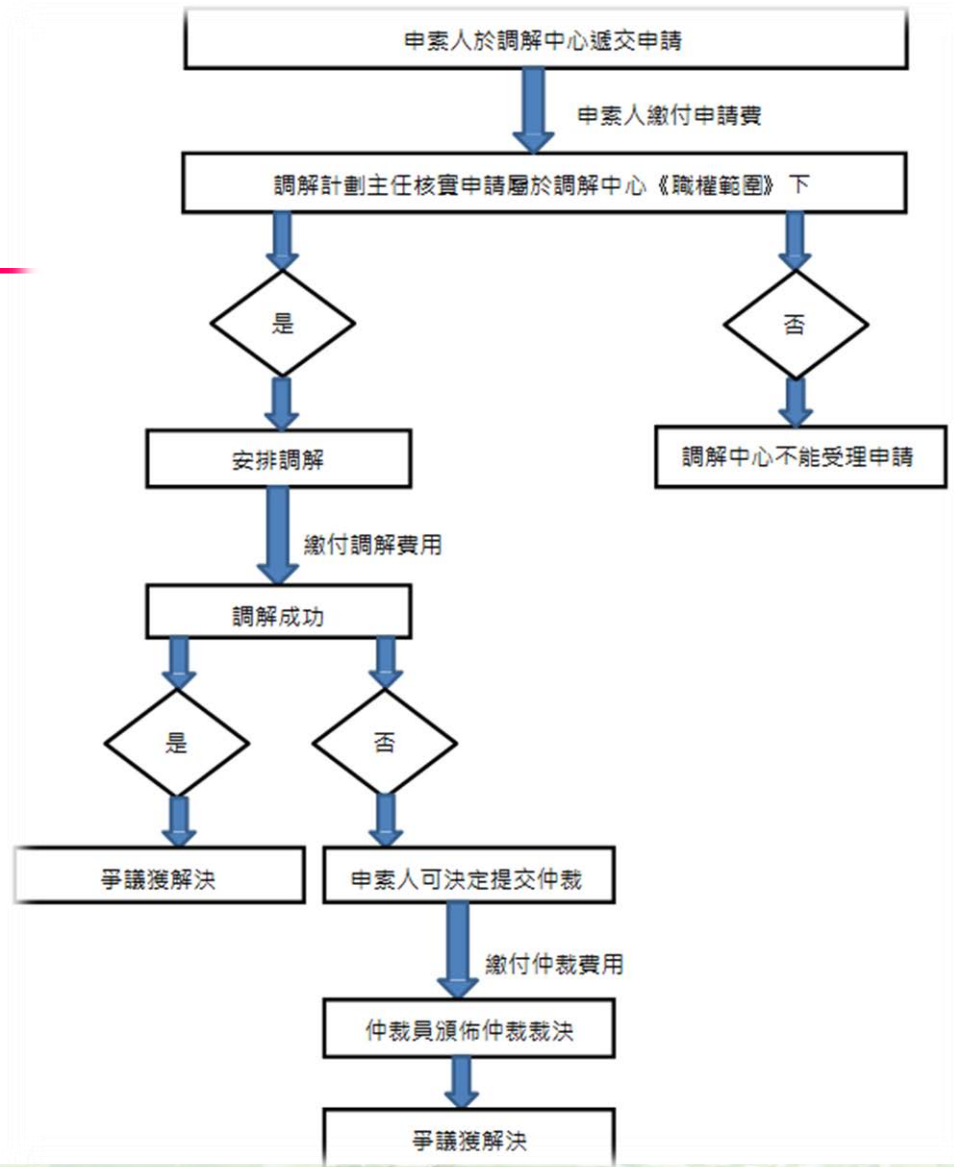
- 管理**金融糾紛調解計劃**
- 調解計劃成員的定義
- 合資格申索人的定義
- 合資格及不合資格爭議的定義
- 調解及仲裁程序

# 調解計劃(1)

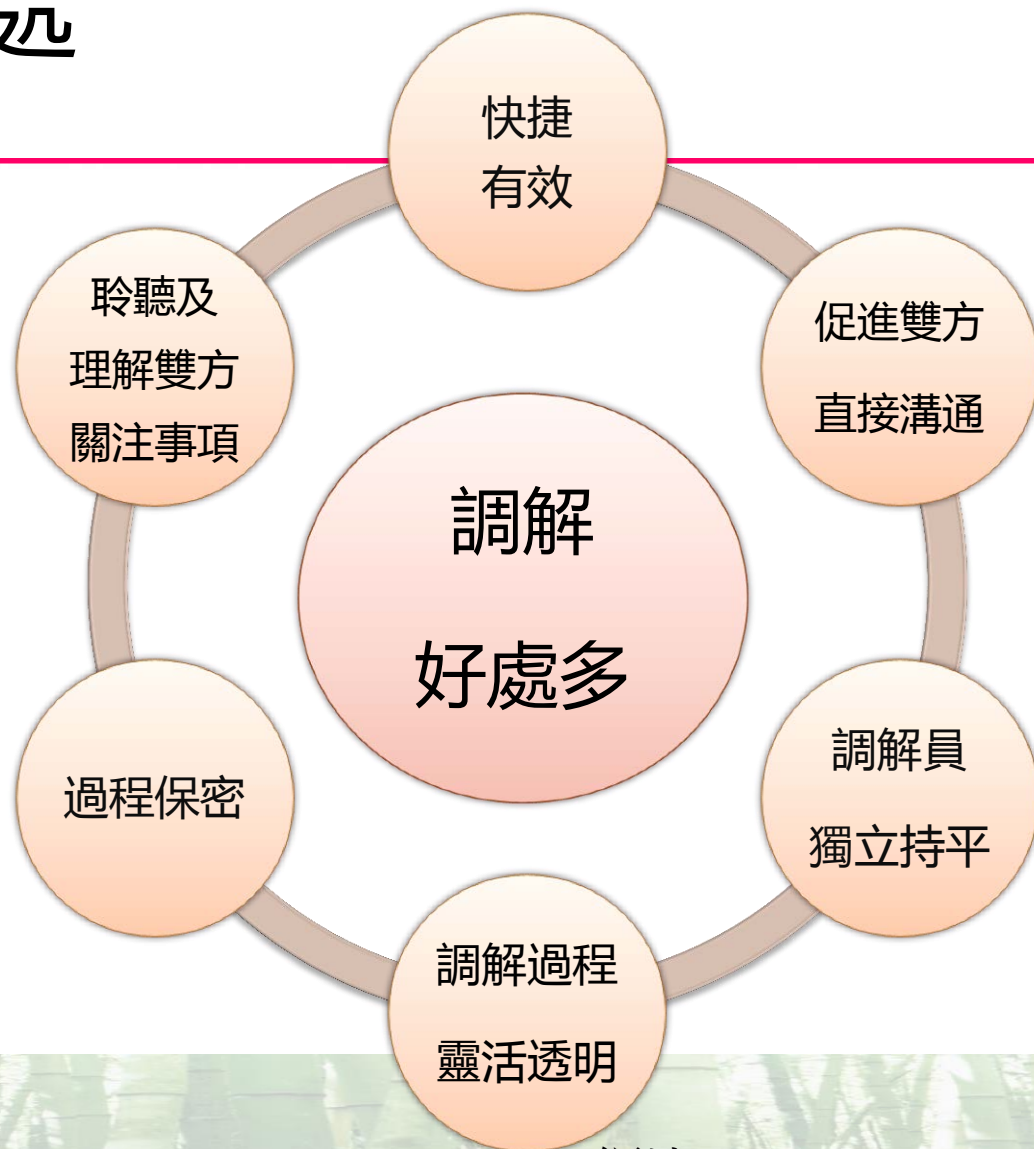
## ➤ 消費者主導

## ➤ 爭議解決程序

- 先調解
- 後仲裁



# 調解的好處





# 仲裁的好處

---

- 裁決以書面形式進行
- 為未能調解的爭議作出決定
- 一審終局
- 程序公正
- 裁決對雙方有約束力，可透過法庭執行

# 調解計劃(2)

---

## 調解計劃成員

- 受香港金管局及香港證監會監管的金融機構
- 提供信貸評級的機構除外
- 成員須遵守本中心《職權範圍》的規定

# 調解計劃(3)

---

## 合資格申索人

- 個人或獨資經營者
- 現時或過去與金融機構有客戶關係  
或
- 曾獲提供金融服務

# 調解計劃(4)

---

## 合資格爭議(1)

- 申請必須由合資格申索人提交
- 金融服務提供者必須為調解計劃成員之金融機構
- 必須屬金錢性質

# 調解計劃(5)

---

## 合資格爭議(2)

- 申索金額：不超過港幣50萬元或等值外幣
- 申索人須於購買該金融產品或首次得知有金錢損失的12個月內提出申索

# 調解計劃(6)

---

## 合資格爭議(3)

- 必須先由金融機構處理
- 申索人須先向金融機構作書面投訴，並已收到有關金融機構發出的最後書面答覆或已超過60日仍未能解決爭議或仍未收到回覆。

# 調解計劃(7)

---

## 不合資格爭議(1)

- 申索屬正進行法院訴訟程式或曾循法院訴訟程式處理且已有裁決的案件
- 申索屬已向保險索償投訴局作出的投訴
- 申索與金融機構的僱傭事宜有關

# 調解計劃(8)

---

## 不合資格爭議(2)

- 申索與金融機構的政策和做法、收取的費用、額外費用、收費或利率有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、不正確施行、違反任何法律責任或職責、行政失當，或違反監管規定的爭議除外
- 申索與投資表現有關，但指稱涉及隱瞞、資料披露不足、失實陳述、疏忽或違反受信人責任的爭議除外



# 調解計劃(9)

---

- **成功率高**：調解中心成立以來，經調解個案**成功率逾八成**
- **快捷有效**：大部分個案能在**3至6個月**內完成

# 推廣活動(1)

---

- **調解新旅程**：歡迎市民及團體參觀調解中心、認識調解及仲裁
- **社區全接觸**：因應區議會、議員、地區組織邀請，落區推廣調解及仲裁的好處
- **社區活動**：調解中心亦會主動參與地區活動，向市民介紹調解仲裁及本中心服務

# 推廣活動(2)

---

- 期望與議員及地區組織**緊密合作**
- 歡迎**議員轉介個案**

# 金融糾紛先調解

---

## 達至雙贏平又快



3199 5199

[www.fdrc.org.hk](http://www.fdrc.org.hk)

[fdrc@fdrc.org.hk](mailto:fdrc@fdrc.org.hk)

# 版權及免責聲明

## 版權聲明

- 本簡報的版權及其他權利均屬調解中心所有。在未事先獲得調解中心的書面同意前，不得複製、儲存本簡報的任何部分於存取系統或以任何形式或方式，包括電子、機械、影印、錄影或其他類型傳送本簡報的任何部分。

## 免責聲明

- 本簡報所載的資料僅供教學之用，不可視為調解中心的法律或專業意見或建議。調解中心在備制本簡報的內容時已力求所有資料準確無誤，惟調解中心並不對此作出任何保證或陳述。對於因使用或依據本簡報內所載的任何資料而招致的任何直接、間接或潛在損失或損害，調解中心恕不負責。

和諧為貴

調解互利



謝謝