

介紹金融糾紛調解中心有限公司

引言：

這份文件的目的是應金融糾紛調解中心有限公司（「調解中心」）的諮詢，希望出席將在 2013 年 2 月份舉行的會議，介紹金融糾紛調解計劃，並說明此計劃如何協助市民解決金融糾紛。

「調解中心」於 2011 年 11 月以擔保有限公司形式成立，屬一所非牟利機構，以「先調解，後仲裁」的方式去解決金融機構與客戶之間的金錢爭議。

經主席同意下，該份文件交由文化康樂及社會事務委員會跟進討論。

文件提交人：

陳捷貴、蕭嘉怡

二零一三年一月十七日

目的：

1. 本文件旨在向區議會簡述金融糾紛調解中心有限公司（「調解中心」）的背景、特色及服務範圍。爲了提高公眾對其金融糾紛調解計劃的認識，調解中心正透過在區議會於地區層面進行推廣工作，讓市民進一步了解此項新服務可以如何協助他們解決金融糾紛。

調解中心成立的背景：

2. 雷曼迷債事件發生後，政府認爲投資者當進行金融交易時應得到更多的協助和保障。其中一個方案是成立一個獨立解決爭議的計劃，以提供快捷簡易及方便的服務，協助解決個人客戶與有關金融機構之間的金錢爭議。
3. 經過政府的公眾諮詢，調解中心以擔保有限公司形式成立。調解中心屬一所非牟利機構。成立調解中心的目的，是爲金融機構及其客戶提供一個在訴訟以外，獨立而費用相宜的途徑，以解決兩者之間的金錢爭議。
4. 政府、香港金融管理局（「金管局」），證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）爲調解中心提供成立費用及首三年的營運經費。

調解中心的特色及服務範圍：

金融糾紛調解計劃

5. 調解中心《職權範圍》列出可提交爭議人士的資格，可受理的爭議類別，調解中心調解爭議的程序，調解中心提供的服務及其他相關事宜。《職權範圍》可在以下網站下載：
http://www.fdr.org.hk/en/html/aboutus/aboutus_tor.php.
6. 調解中心負責管理一個獨立持平的金融糾紛調解計劃（「調解計劃」），以「先調解，後仲裁」的方式去解決個人客戶與金融機構之間的金錢爭議。所有獲金管局認可或證監會發牌的金融機構（只從事提供信貸評級服務的機構除外）均爲調解計劃成員。所有計劃成員必須參與調解計劃內的調解及仲裁程序。

合資格爭議

7. 調解中心只處理符合以下所有條件的爭議（「合資格爭議」）：

- (1) 爭議必須由合資格申索人提交調解中心處理。合資格申索人是指與金融機構有客戶關係或曾經接受金融服務的**個別人士或獨資經營者**；
 - (2) 合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到由有關金融機構發出的最後書面答覆；或合資格申索人已向有關金融機構提出書面投訴超過 60 天(由提出投訴當日起計)，但仍未收到有關金融機構的最後書面答覆；
 - (3) 涉及爭議的金融服務提供者必須為金融機構；
 - (4) 爭議必須屬金錢性質；
 - (5) 每宗申索的申索金額不得超過港幣 50 萬元(包括任何指稱為損失的款項的利息)或等值外幣；及
 - (6) 爭議必須是由合資格申索人與金融機構在香港簽訂或制訂的合約或當金融機構作為代理人時，向合資格申索人提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的。
8. 有關調解中心受理或拒絕受理申請的準則詳情，請見載於附件一的調解計劃《個案受理準則指引》。

使用調解中心服務

9. 市民可致電調解中心熱綫 3199 5199 查詢，並與調解計劃主任預約參加調解中心的簡介會。簡介會的舉行時間為逢星期三辦公時間或星期四晚上 6:30 至 8:00。在簡介會上，公眾可以了解調解計劃詳情及調解和仲裁如何可以幫助他們解決金融爭議。
10. 任何人士如欲提交申請，可親臨位於香港鰂魚涌英皇道 734 號樂基中心 15 樓的調解中心遞交已填妥的申請表(可以於網頁下載 http://www.fdrc.org.hk/tc/doc/FDRS_Application_Form_tc.pdf)，並提交相關證明文件及港幣 200 元申請費。

解決爭議

11. 如調解中心接受申請，便會從調解中心調解員名單上委任一名調解員。該名調解員會在被正式委任的 21 天內進行一個 4 小時的調解會議。如果每宗個案索償金額為港幣 100,000 元以下，調解中心會向合資申索人收取港幣 1,000 元調解費。如果每宗個案索償金額為港幣 100,000 元至 500,000 元，調解中心會向合資申索人收取港幣 5,000 元調解費。調解中心收費表請參閱載於附件二的宣傳單張。

12. 調解員是一位獨立持平的第三者，他會協助合資格爭議中的雙方：
- 找出爭議點；
 - 探求雙方的需要和利益；
 - 探求和擬定解決方案
 - 互相溝通；
 - 就合資格爭議達成協議；
 - 擬訂有效的和解協議，列明雙方就解決合資格爭議的同意事項。
13. 合資格申索人及金融機構可在調解期間諮詢法律或專業意見，或由一名或多名並非其法律代表的人士陪同出席調解會議，在調解會議期間給予協助和提供意見。
14. 如合資格爭議經調解後仍未能達成和解，合資格申索人可以選擇進行仲裁。合資格申索人需付的仲裁費用為港幣 5,000 元。調解中心採用“只審理文件”的方式進行仲裁。在特殊的情況下，仲裁員可能需要當事人親身出席聆訊。而仲裁裁決是最終及具有法律約束力的。雙方只可就法律觀點向法庭提出上訴。
15. 調解計劃下的調解和仲裁均是**保密和具成本效益**，收費亦較訴訟相宜。調解及仲裁過程由一套規則管轄，讓市民能**更容易參與**。此外，調解提倡促進雙方溝通，讓雙方達成共識，尋求**雙贏方案**；而仲裁則可為爭議定下**最終裁決**。

向公眾推廣調解中心服務：

16. 截至 2012 年 12 月 31 日，調解中心共收到超過 1,000 宗查詢。在符合調解計劃，而被受理的個案中，超過 70% 能在調解階段中解決。儘管如此，調解中心仍致力在社區宣傳及推廣其服務。
17. 調解中心誠意邀請各區議員協助將調解中心的服務申延至社區當中。本中心希望通過提高公眾對調解和仲裁這兩種替代性爭議解決方法的認識，選擇以調解及仲裁來解決他們與金融機構之間的金錢爭議，達至透過一個便宜快捷的解決爭議渠道，加強對消費者的保障。

調解中心誠邀各區議員將有需要的市民轉介，使用本中心的服務；於地區內擺放調解中心的宣傳單張及海報；並於地區活動中為調解中心提供講座或其他推廣中心服務的機會。