

金融糾紛調解中心

關於調解中心

金融糾紛調解中心(「調解中心」)是一間非牟利機構，獨立持平地管理一個金融糾紛調解計劃(「調解計劃」)，以調解及/或仲裁的方式，解決客戶與金融機構間的金錢爭議。

服務範圍

調解

調解是一個有組織的程序，由不偏不倚的調解員在不對某項爭議或其任何部份作出判決的情況下，協助爭議各方找出爭議點，探求和擬訂解決方案，互相溝通，以及就解決爭議達成協議。

調解的優點

- 關注雙方需要
- 知情下決定
- 安排靈活
- 尊重雙方意願
- 保密
- 快捷有效

仲裁

仲裁是一個非公開和保密的過程，由獨立公正的仲裁員，根據爭議雙方的理據，裁決有關爭議。

仲裁的優點

- 相對省時
- 保密
- 裁決為最終決定且具有約束力



誰是本計劃的成員？

所有受香港金融管理局認可及 / 或證券及期貨事務監察委員會監管的金融機構(只從事提供信貸評級服務的機構除外)，均是本計劃的成員。

誰是合資格申索人？

按照《職權範圍》(2018年1月)，合資格申索人是個別人士、獨資經營者或小型企業(「小企」)：

- 現時或過去與調解計劃成員有客戶關係；或
- 曾獲調解計劃的任何一名成員提供金融服務

合資格小企是有限公司或合夥企業，均必須符合以下所有條件，並根據其最近一個財務年度的年終報表顯示：

- 1) 小企或其集團的年度營業額不超過港幣5,000萬元；
- 2) 小企或其集團的總資產不超過港幣5,000萬元；以及
- 3) 小企或其集團在香港的員工人數不超過50人

按照《職權範圍》(2014年2月)，合資格申索人是個別人士或獨資經營者。

甚麼是合資格爭議？

合資格爭議是：

- 牽涉一名合資格申索人及一名本計劃成員；
- 屬金錢性質；
- 必須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

按照《職權範圍》(2018年1月)，調解中心可處理2018年1月1日當日或之後首次知悉損失的申索。與小型企業有關的條款將於2018年7月1日生效。

有關申索最高達港幣100萬及/或在合資格申索人首次知悉其損失之日起的24個月申索時效期限內的索賠。(標準合資格爭議)

在雙方同意下，調解中心可以處理一些超出港幣100萬及/或超出24個月申索時效期限的個案。(延伸合資格爭議)

根據《職權範圍》(2014年2月)由個別人士或獨資經營者提出的申索之首次知悉損失的日期於2018年1月1日之前，其最高申索金額為港幣50萬及提出申索的時效期為12個月。

有關詳情請參閱調解中心網頁上的調解計劃《個案受理準則指引》。

如何進行？

聯絡調解中心及提交申請

- 致電熱線：3199 5199
- 參與免費諮詢面議
- 遞交申請表及費用

爭議解決程序

先調解後仲裁

- 調解中心是為管理調解計劃而成立的。該項計劃是先以調解方式處理爭議；如調解失敗，則會按合資格申索人的意願提交仲裁，適用於《職權範圍》(2014年2月)及按照標準合資格爭議下進行

只調解

- 在雙方同意的情況下，雙方可以選擇這個程序，適用於延伸合資格爭議

只仲裁

- 在雙方同意的情況下，雙方可以選擇這個程序，適用於延伸合資格爭議



收費表

(《職權範圍》(2018年1月))

(港幣)	合資格申索人	金融機構
查詢	免費	免費
提交申請	\$200	不適用
調解 指定的調解時間(4小時) 申索金額： • 少於\$200,000 • 介乎\$200,000至\$1,000,000	每宗個案 \$1,000 \$2,000	每宗個案 \$5,000 \$10,000
經延長的調解時間 申索金額： • 少於\$200,000 • 介乎\$200,000至\$1,000,000	每小時 (不足一小時亦作一小時計算) \$750 \$1,500	每小時 (不足一小時亦作一小時計算) \$750 \$1,500
仲裁 (申索金額不多於\$1,000,000) • 只審理文件 • 親身出席聆訊 (在「只審理文件」的仲裁費用外須另繳付的額外費用)	每宗個案 \$5,000 \$12,500	每宗個案 \$20,000 \$12,500

- * 所有費用一經繳付，將不獲退回
- * 如果索賠額最高達港幣100萬，調解費用總額(包括延長調解時間的費用)的上限為\$20,000
- * 若合資格申索人為調解計劃成員，調解費及仲裁費總額將與金融機構平均攤分
- * 請參閱調解中心網頁的詳盡收費表，包括申索額超出最高申索金額的收費表

- * 有關《職權範圍》(2014年2月)的收費表，請參閱調解中心網頁或致電調解中心熱線3199 5199查詢

聯絡我們 CONTACT FDRC

辦公時間 Office Hours:
上午9時 - 下午5時30分 (星期一至星期五，公眾假期除外)
9:00am - 5:30pm (Mon to Fri, except public holidays)

網址 Website **www.fdrc.org.hk**

熱線 Hotline **(852) 3199 5199**

傳真 Fax **(852) 2565 8662**

電郵 Email **fdrc@fdrc.org.hk**

金融糾紛調解中心
香港灣仔皇后大道東248號陽光中心37樓3701-04室
Financial Dispute Resolution Centre
Unit 3701-04, 37/F, Sunlight Tower, 248 Queen's Road East
Wan Chai, Hong Kong

FDRC is a company limited by guarantee 金融糾紛調解中心為擔保有限公司

© Financial Dispute Resolution Centre