

### 調解中心之特色

- 金融糾紛調解中心（調解中心）是以擔保有限公司形式成立，屬一所非牟利機構。
- 調解中心管理一套金融糾紛調解計劃（調解計劃），協助香港的金融機構及其個人客戶或獨資經營者（合資格申索人）解決他們之間的金融爭議。
- 最高申索金額為港幣五十萬元（包括任何指稱為損失的款項的利息）或等值外幣。

### 調解中心之抱負

- 本中心致力成為香港提供解決金融業相關爭議服務的領導者，以建設性的方法處理金融機構與其客戶之間的金融爭議，避免其爭議升溫。
- 透過擴大我們服務的范围及聯繫金融業界，一起鞏固香港的国际金融中心的地位。

### 調解中心之使命

- 提供獨立及不偏不倚的「先調解，後仲裁」的爭議解決程序，協助香港的金融機構及其個人客戶解決他們之間的金融爭議。

### 調解計劃之優點

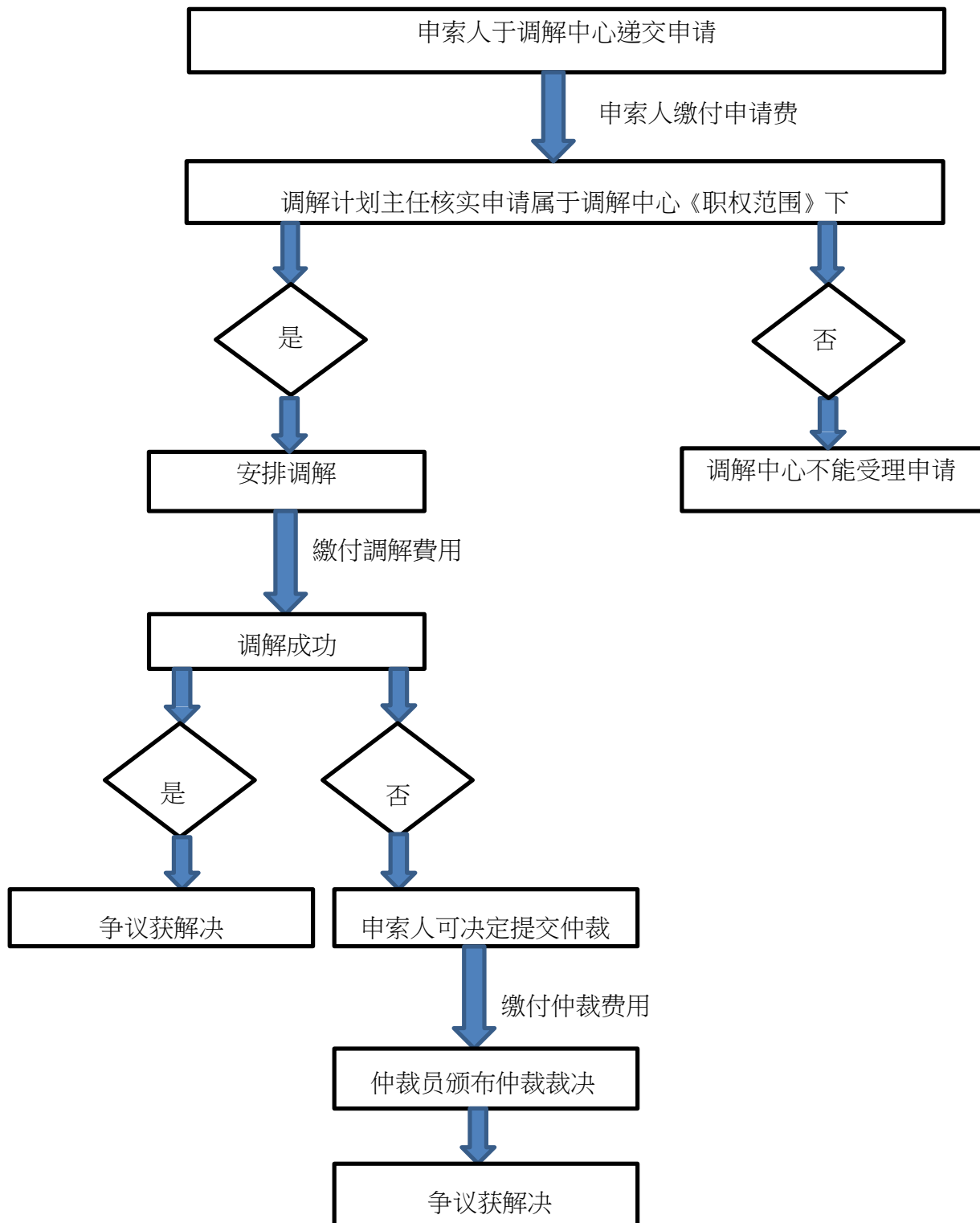
- 提供一站式及費用相宜之途徑，給予沒有足夠資源向法院進行訴訟的合資格申索人解決爭議。
- 所有本調解計劃內之金融機構成員必須參與本調解計劃。
- 專用的調解員名單及仲裁員名單以提供優質服務。
- 受訓之調解計劃主任專責管理調解及仲裁之程序。

### 調解中心之原則

- 獨立：成立及管理金融糾紛調解計劃，不受任何外界干預。
- 持平：在維持及貫徹執行調解中心的程序上，不偏不倚對待金融機構及其客戶。
- 便捷：制訂簡單直接、易于理解的爭議解決程序，為使用者提供便捷的服務。
- 有效：確保金融爭議可盡快有效地獲得解決。
- 公開：在處理爭議時尽可能維持公開透明及按照有關保密及保障私隱的條例行事。

FDRC is a non-profit making company limited by guarantee

金融糾紛調解中心（調解中心）的運作



*FDRC is a non-profit making company limited by guarantee*

## 申请须知

- 个人或独资经营者（合资格申索人）向金融纠纷调解中心（调解中心）提出申请前，必须已就有关争议向相关金融机构作出**书面投诉**。
- 致电热线: **3199 5199** 查询
- 参与由调解中心安排**简介会**

## 审核阶段

- 递交申请表，须提交所有相关**证明文件**及**申请费**
- 调解计划主任根据调解计划《个案受理准则指引》决定是否受理申请。
- 申请人如对调解计划主任的决定有异议，可在收到有关决定通知的日期起计 21 天内向调解中心作出申述。
- 如有需要，调解中心的高级人员须覆检调解计划主任受理或拒绝受理任何申请的决定，而该决定为最终及不可推翻。

## 调解阶段

- 如涉及的申索金额：
  - 低於港币 10 万元水平，调解中心一般会委派内部调解员处理该个案；或
  - 超过港币 10 万元水平，合资格申索人及相关金融机构（当事人）可议定从调解员名单中委任一名调解员。如当事人未能就委任调解员有所协议，调解中心便须代为委任一名调解员。
- 调解员须确保当事人在进行实质调解会议之前，已签署《**调解协议**》。
- 调解个案的任何一方当事人均不得委派法律代表为参与调解。
- 调解员必须在调解工作结束后，向调解中心提交《**调解证明书**》。

地址: 香港中环雪厂街11号  
律政中心西座4楼408-409室

热线: (852) **3199 5199**  
网站: [www.fdrc.org.hk](http://www.fdrc.org.hk)

传真: (852) 2565 8662  
电邮: [fdrc@fdrc.org.hk](mailto:fdrc@fdrc.org.hk)

### 仲裁阶段

- 如调解被终止，合资格申请人可要求进行仲裁，以书面形式向调解中心发出**仲裁通知书**，惟他须於《调解证明书》发出日期起计 60 天内提出。
- 金融机构须在仲裁通知书送达後 21 天内，对仲裁通知书作出答覆。
- 合资格申请人须在收到金融机构的回应、陈述书和文件後的 21 天内，提交**最终陈述书**（如有的话）。
- 当调解中心接获当事人的仲裁通知书及有关回应时，如当事人未能就委任仲裁员有所协议，调解中心便须从仲裁员名单中代为委任一名仲裁员。
- 调解中心发出书面确认后，仲裁员的委任便即时生效。
- 仲裁即可以“只审理文件”的方式进行。
- 仲裁员须向当事人发出通知，表明作出仲裁裁决的意愿，除非任何一方当事人於 7 天内提出要求，并随之获得许可进一步提交陈述书，否则仲裁员便会作出仲裁裁决。
- 在特别情况下，仲裁员可决定进行当事人须亲身出席的聆讯。

### 收费表

	合资格申请人 (港币\$)
查询	不收费
递交调解计划《申请表格》	200 元
调解	每宗个案
指定的调解时间 (4 小时)	
申索金额	
- 少於 100,000 元	\$1,000
- 介乎 100,000 元至 500,000 元	\$2,000
经延长的调解时间	每小时 (不足一小时也作一小时计算)
申索金额	
- 少於 100,000 元	\$750
- 介乎 100,000 元至 500,000 元	\$1,500
仲裁	每宗个案
(申索金额不多於 500,000 元)	
- 只审理文件	\$5,000
- 亲身出席聆讯(在“只审理文件”的仲裁费用外须另缴付的额外费用)	\$12,500

\*所有费用一经缴付，不获退回

\*凡对日子的提述，均指历日