

调解中心之特色

- 金融纠纷调解中心（调解中心）是以担保有限公司形式成立，属一所非牟利机构。
- 调解中心管理一套金融纠纷调解计划（调解计划），协助解决香港的金融机构与其个人、独资经营者或小型企业客户（如其符合调解计划下所要求的定义，将合称为「合格申诉人」）之间的金钱争议。
- 标准资格争议的最高申索金额为港币一百万元（包括任何指称为损失的款项的利息）或等值外币；延伸资格争议的申索金额则不设上限。

调解中心之抱负

- 本中心致力成为香港提供解决金融业相关争议服务的领导者，以建设性的方法处理金融机构与其客户之间的金融争议，避免其争议升温。
- 透过扩大我们服务的范围及联系金融业界，一起巩固香港的国际金融中心的地位。

调解中心之使命

- 提供独立及不偏不倚的「先调解，后仲裁」、「只调解」或「只仲裁」的争议解决程序，协助解决香港的金融机构与其个人、独资经营者或小型企业客户之间的金钱争议。

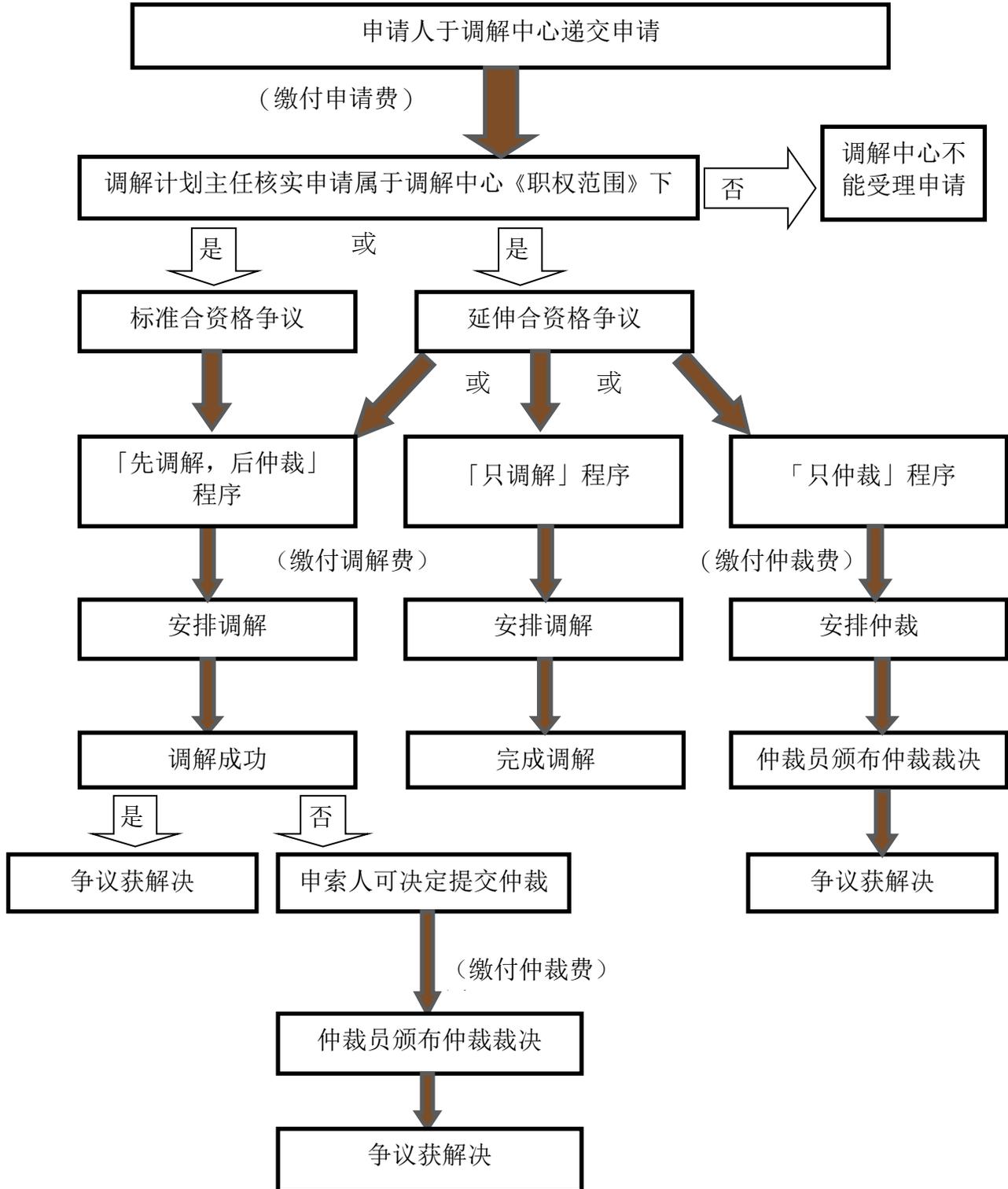
调解计划之优点

- 提供一站式及费用相宜之途径，给予没有足够资源向法庭进行诉讼的合格申诉人解决争议。
- 所有本调解计划内之金融机构成员必须参与本调解计划下凡是作为**标准资格争议**而获调解中心受理的申索。
- 专用的调解员名单及仲裁员名单以提供优质服务。
- 受训之调解计划主任专责管理调解及仲裁之程序。

调解中心之原则

- **独立**：成立及管理调解计划，不受任何外界干预。
- **持平**：在维持及贯彻执行调解中心的程序上，不偏不倚对待金融机构及其客户。
- **便捷**：制订简单直接、易于理解的争议解决程序，为用户提供便捷的服务。
- **有效**：确保金融争议可尽快有效地获得解决。
- **公开**：在处理争议时尽可能维持公开透明及按照有关保密及保障私隐的责任行事。

金融糾紛調解中心（調解中心）的運作



申请须知

- 《职权范围》(2018年1月)适用于合资格申索人或金融机构(如适用)首次知悉损失的日期发生于生效日或生效日之后的所有申索。
- “生效日”指本《职权范围》的生效日(2018年1月1日)当天,但有关小型企业(小企)条款的施行则属例外,后者的生效日为2018年7月1日。
- 如申请人为个人、独资经营者或小企*(以下合称「合资格申索人」*)向金融纠纷调解中心(调解中心)提出申请前,必须已就有争议向相关金融机构*作出**书面投诉**。

* 小企指身为有限公司或合伙企业的小型企,且该小企或其集团根据其最近一个财务年度的年终报表显示:

- (1) 年度营业额不超过港币5000万元;及
- (2) 总资产不超过港币5000万元;及
- (3) 在香港的雇员人数不超过50人。

* 合资格申索人指《职权范围》第13段中被描述为合资格申索人的人士或实体。

* 金融机构指获金管局认可或领有证监会所发牌照的金融机构或金融服务提供商,但不包括只从事《证券及期货条例》(第571章)所订第10类受规管活动(即提供信贷评级服务)的金融机构。

- 向调解中心递交申请表前,
 - 致电热线: (852) **3199 5199** 查询
 - 参与由调解中心安排的**简介会**

- 如申请人为金融机构,可在获得其客户同意后,向调解中心提交申请。
- 递交申请表,须同时提交所有相关**证明文件**及**申请费**。

审核阶段

- 调解计划主任根据金融纠纷调解计划《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。
- 凡是作为**标准合资格争议**而获调解中心受理的申索,一律按照「先调解,后仲裁」的次序处理。
- 凡是作为**延伸合资格争议**而获调解中心受理的申索,则可在「先调解,后仲裁」、「只调解」或「只仲裁」中选择其中一种方式处理,惟合资格申索人及相关金融机构(下称「当事人」)须提交已签署的同意书。

A. 标准合资格争议

- (a) 争议必须是由合资格申诉人提交的客户申索或金融机构在取得当事人签署的同意后提交的客户申索；
- (b) 合资格申诉人已向有关金融机构提出书面投诉，并已收到有关金融机构发出的最后书面答复；或合资格申诉人已向有关金融机构提出书面投诉超过 60 天(由提出投诉当日起计)，但仍未收到有关金融机构的最后书面答复；
- (c) 涉及争议的金融服务提供商必须为金融机构；
- (d) 争议必须属金钱性质；
- (e) 每宗申索的申索金额不得超过*最高申索金额；及
- (f) 争议必须是由合资格申诉人与金融机构在香港签订或制订的合约或当金融机构作为代理人时，向合资格申诉人提供金融服务时的任何作为或不作为所引起的。

* 最高申索金额为港币 100 百万元。

B. 延伸合资格争议

- (a) 争议必须是在取得当事人签署的同意后，并于以下情形中提出的：
 - (i) 在符合 A(b)段的规定下，由合资格申诉人或金融机构提交的每宗客户申索，而该申索超过最高申索金额及/或超出**时效期限；或
 - (ii) 属于金融机构提出的每宗金融机构申索或每宗金融机构反申索。
- (b) 涉及争议的金融服务提供商必须为金融机构；
- (c) 争议必须属金钱性质；及
- (d) 争议必须是由合资格申诉人与金融机构在香港签订或制订的合约或当金融机构作为代理人时，向合资格申诉人提供金融服务时的任何作为或不作为所引起的。

** 时效期限为自合资格申诉人购买金融服务日期、或自其首次知悉其因金融服务而蒙受金钱损失日期(两者以日期较后者为准)起计的 24 个月。

调解阶段

- 如涉及的申索金额：
 - 低于港币 20 万元水平，调解中心一般会委派内部调解员或调解员名单中的一名调解员(名单上的调解员)处理该个案；或
 - 超过港币 20 万元水平，合资格申索人及相关金融机构（当事人）须根据调解中心规则从调解员名单中选择一名调解员。
- 调解员须在获委任之日起计 **21** 天内召开调解会议，但如调解中心另有书面指示，则作别论。
- 在实质调解会议之前，调解员须确保当事人已签署**《调解协议》**。
- 除非是一项延伸合资格争议或一项在法院程序下的申索，调解个案的任何一方当事人均不得委派法律代表代为参与调解。
- 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》**。

费用（金融机构的客户适用）(港币)

查询	不收费用
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	
- 少于 200,000 元	1,000 元
- 介乎 200,000 元至 1,000,000 元	2,000 元
经延长的调解时间	每小时
申索金额	（不足一小时也作一小时计算）
- 少于 200,000 元	750 元
- 介乎 200,000 元至 1,000,000 元	1,500 元

*所有费用一经缴付，不获退回

*申索金额超过港币 100 万元的个案，请参考收费表

*凡对日子的提述，均指历日

仲裁阶段

- 如果申索被调解中心受理，根据调解计划的「先调解，后仲裁」或「只仲裁」的程序解决，申索人可以书面形式向调解中心发出《**仲裁通知书**》要求进行仲裁。
- 如为「先调解，后仲裁」的程序，若有关争议未能经调解解决，申索人须于《调解证明书》发出日期起计 **60** 天内，以书面形式向调解中心发出《**仲裁通知书**》，要求进行仲裁。
- 被申请人须在仲裁通知书送达后 **21** 天内，提交《**对仲裁通知书的回应**》。
- 申索人须在收到金融机构的回应、陈述书和文件后的 **21** 天内，提交《**最终陈述书**》（如有的话）。
- 当调解中心接获申索人及被申请人（下称「当事人」）的《**仲裁通知书**》、《**对仲裁通知书的回应**》、陈述书和文件后，当事人须根据调解中心选择仲裁员的程序，从仲裁员名单中委任**一名仲裁员**。调解中心发出书面确认后，仲裁员的委任便实时生效。
- 在仲裁员作出《**仲裁裁决**》前，仲裁员如有利益冲突或存有偏见，调解中心可应当事人的要求或主动撤换仲裁员。
- 仲裁即可以「**只审理文件**」的方式进行。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。

费用（金融机构的客户适用）(港币)

仲裁	每宗个案
(申索金额不超过港币 100 万元的个案)	
- 只审理文件	5,000 元
- 亲身出席聆讯(在「只审理文件」的仲裁费用外须另付的费用)	12,500 元

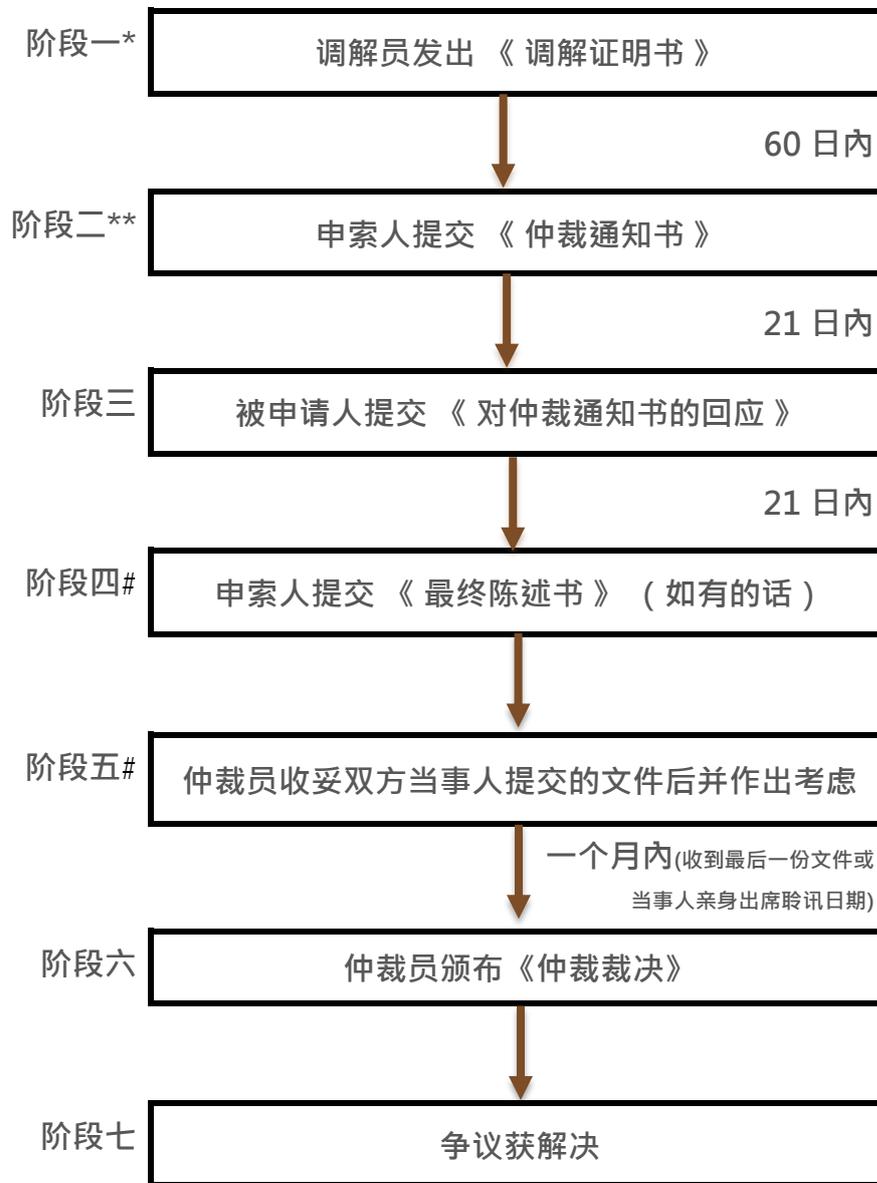
*所有费用一经缴付，不获退回

*申索金额超过港币 100 万元的个案，请参考收费表

*凡对日子的提述，均指历日

- 仲裁员须在收到**最后一份文件**(或当事人亲身出席聆讯)日期起计 **1** 个月内作出《**仲裁裁决**》。
- 当事人提交《**仲裁通知书**》或《**对仲裁通知书的回应**》及其他证明文件时，须备有足够副本，使仲裁员、另一方当事人及调解中心都各有一份。
- 当事人与仲裁员之间的所有通讯，都必须以仲裁中采用的语言，并以书面方式经由调解中心进行，传递予另一方当事人及仲裁员。

仲裁程序范例



* 如果「先调解，后仲裁」的程序，申请人须于《调解证明书》发出日期起计 60 天内，以书面形式向调解中心发出《仲裁通知书》，要求进行仲裁。

** 如果「只仲裁」的程序，申请人于调解中心受理其申请后，可直接提交《仲裁通知书》，要求进行仲裁。

#委任仲裁员在阶段四进行。要求撤换仲裁员只可在阶段四、五，按《调解计划下的仲裁撤换仲裁员（要求仲裁员回避和替换）程序》进行。