

## 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範圍及聯繫金融業界，一起鞏固香港的國際金融中心的地位。

## 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

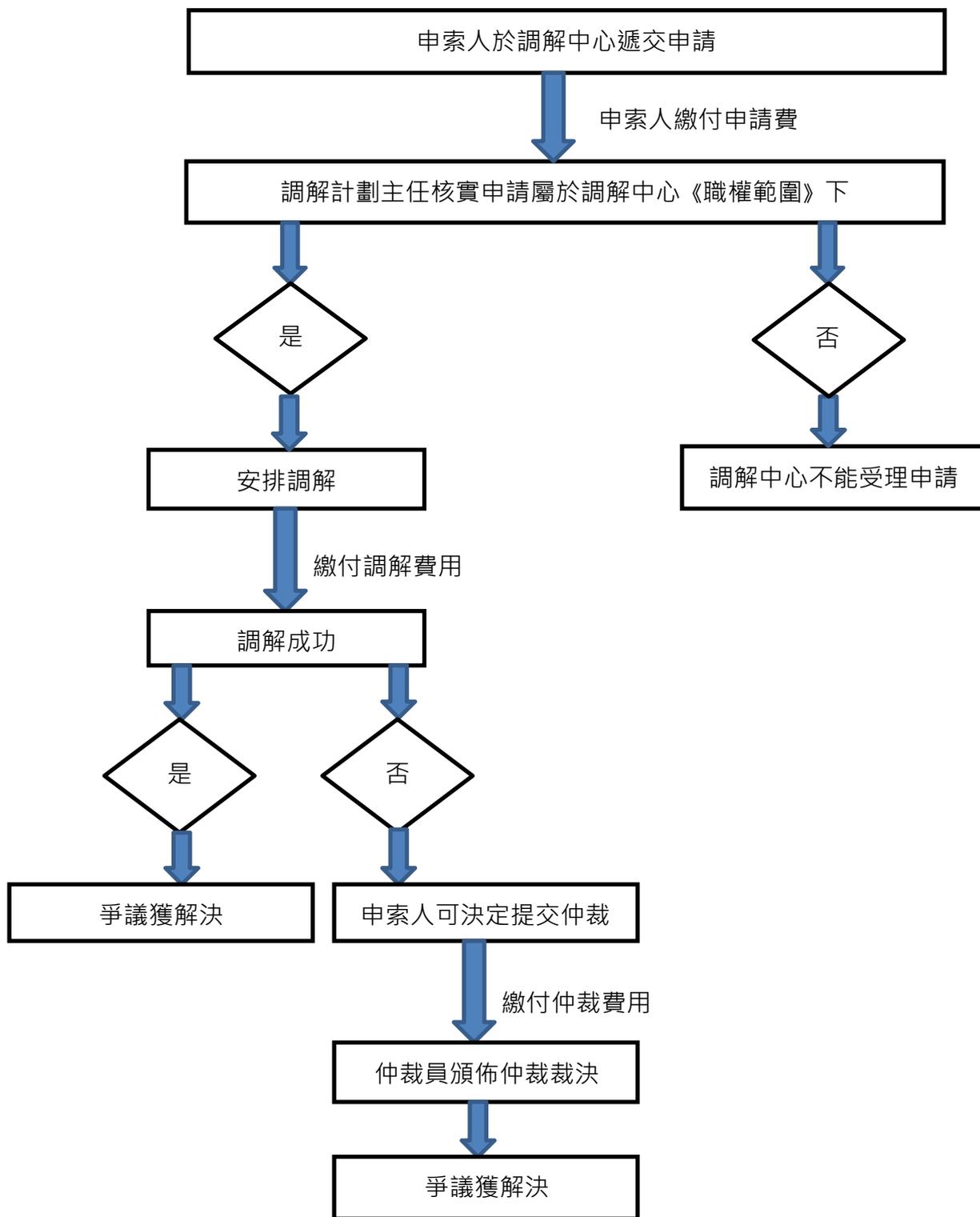
- 提供一站式及費用相宜之途徑，給予沒有足夠資源向法庭進行訴訟的合資格申索人解決爭議。
- 所有本調解計劃內之金融機構成員必須參與本調解計劃。
- 專用的調解員名單及仲裁員名單以提供優質服務。
- 受訓之調解計劃主任專責管理調解及仲裁之程序。

## 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、易於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：在處理爭議時盡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



## 申請須知

- 個人或獨資經營者（合資格申索人）向金融糾紛調解中心（調解中心）提出申請前，必須已就有關爭議向相關金融機構作出**書面投訴**。
- 致電熱綫: **3199 5199** 查詢
- 參與由調解中心安排**簡介會**

## 審核階段

- 遞交申請表，須提交所有相關**證明文件**及**申請費**
- 調解計劃主任根據調解計劃《個案受理準則指引》決定是否受理申請。
- 申請人如對調解計劃主任的決定有異議，可在收到有關決定通知的日期起計 21 天內向調解中心作出申述。
- 如有需要，調解中心的高級人員須覆檢調解計劃主任受理或拒絕受理任何申請的決定，而該決定為最終及不可推翻。

## 調解階段

- 如涉及的申索金額：
  - 低於港幣 10 萬元水平，調解中心一般會委派內部調解員處理該個案；或
  - 超過港幣 10 萬元水平，合資格申索人及相關金融機構（當事人）可議定從調解員名單中委任一名調解員。如當事人未能就委任調解員有所協議，調解中心便須代為委任一名調解員。
- 調解員須確保當事人在進行實質調解會議之前，已簽署《**調解協議**》。
- 調解個案的任何一方當事人均不得委派法律代表代為參與調解。
- 調解員必須在調解工作結束後，向調解中心提交《**調解證明書**》。

## 仲裁階段

- 如調解被終止，合資格申索人可要求進行仲裁，以書面形式向調解中心發出**仲裁通知書**，惟他須於《調解證明書》發出日期起計 60 天內提出。
- 金融機構須在仲裁通知書送達後 21 天內，對仲裁通知書作出答覆。
- 合資格申索人須在收到金融機構的回應、陳述書和文件後的 21 天內，提交**最終陳述書**（如有的話）。
- 當調解中心接獲當事人的仲裁通知書及有關回應時，如當事人未能就委任仲裁員有所協議，調解中心便須從仲裁員名單中代為委任一名仲裁員。
- 調解中心發出書面確認後，仲裁員的委任便即時生效。
- 仲裁即可以“只審理文件”的方式進行。
- 仲裁員須向當事人發出通知，表明作出仲裁裁決的意願，除非任何一方當事人於 7 天內提出要求，並隨之獲得許可進一步提交陳述書，否則仲裁員便會作出仲裁裁決。
- 在特別情況下，仲裁員可決定進行當事人須親身出席的聆訊。

## 收費表

	合資格申索人 (港幣\$)
查詢	不收費
遞交調解計劃《申請表格》	200 元
調解	每宗個案
指定的調解時間 (4 小時)	
申索金額	
-少於 100,000 元	\$1,000
-介乎 100,000 元至 500,000 元	\$2,000
經延長的調解時間	每小時 (不足一小時也作一小時計算)
申索金額	
-少於 100,000 元	\$750
-介乎 100,000 元至 500,000 元	\$1,500
仲裁	每宗個案
(申索金額不多於 500,000 元)	
-只審理文件	\$5,000
-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)	\$12,500

\*所有費用一經繳付，不獲退回

\*凡對日子的提述，均指曆日