

# 有關金融糾紛調解中心（調解中心）服務的調查

## 第一部分：簡介

雷曼兄弟迷你債券事件發生後，在香港特區政府、香港金融管理局（金管局）和證券及期貨事務監察委員會（證監會）的支持下，調解中心於2011年以非牟利公司形式成立。調解中心獨立持平地管理金融糾紛調解計劃（調解計劃），主要以「先調解、後仲裁」的方式，協助金融機構解決與客戶之間的金錢爭議。所有由金管局認可及/或領有證監會所發牌照的金融機構（僅從事提供信貸評級服務的機構除外），均為調解計劃的成員。

調解中心處理客戶與金融機構之間在香港發生，源於雙方簽訂的合約、或金融機構作為代理人時，向客戶提供金融服務時的任何作為或不作為所引起的金錢爭議。申請調解中心的服務，通常必須在客戶首次知悉其損失之日起的24個月申索時效期限內提出，而最高申索金額不超過港幣100萬元。客戶還須要首先向有關金融機構作出書面投訴，但在60天後仍無法解決爭議。

從調解中心名單中挑選，並得到客戶和金融機構雙方同意的調解員或仲裁員，會通過調解或/和仲裁程序來解決爭議。視乎所涉及的申索金額，調解計劃下的調解費用，客戶為港幣1,000元或2,000元，金融機構為港幣5,000元或10,000元，而客戶和金融機構的仲裁費用（只審理文件），則分別為港幣5,000元和20,000元。

進行此項調查的目的，是收集作為調解計劃成員及持份者的金融機構，就有關調解中心和調解計劃如何協助金融服務行業解決爭議的意見，在改進服務時提供參考。

此項調查是以自願和匿名方式參與。所收集到的資訊僅用於內部研究目的，個別受訪者的資料不會發送給任何其他機構。

## 第二部分：問卷

請為以下各條問題選擇一個您認為最適合的答案，然後在提供的框格打勾。

**提交已完成問卷的最後日期是2021年6月15日。**

問題1：您是否同意，當您的公司與客戶之間出現金錢爭議時，調解計劃之下的調解/仲裁服務是可供考慮的有用選擇？

非常同意  
同意  
不知道  
不同意  
強烈反對

問題2：您是否同意，當與法庭訴訟程序相比，使用調解計劃去解決公司與客戶之間的金錢爭議，相對而言是比較節省時間和資源的替代方案？

非常同意  
同意  
不知道  
不同意  
強烈反對

問題3：您是否同意，在調解中心投入服務後，您的公司是會更傾向私下化解與客戶的金錢爭議，從而避免通過調解計劃程序來解決？

非常同意  
同意  
不知道  
不同意  
強烈反對

問題4：您是否同意調解中心/調解計劃的存在，可以增強對金融服務消費者的保障以及香港作為金融中心的地位？

非常同意  
同意  
不知道  
不同意  
強烈反對

問題5：如果沒有調解計劃，您的公司會考慮使用調解/仲裁來代替訴訟，以解決與客戶之間的金錢爭議嗎？

非常同意  
同意  
不知道  
不同意  
強烈反對

問題6：您的公司曾經使用過調解中心的調解/仲裁服務嗎？

有。

無。請跳到問題9-11

問題7：您的公司是否通過調解計劃程序解決了上述與客戶的金錢爭議？

是。如果涉及多宗個案，請回答問題7a和7b

否。請跳到問題8

問題7a：解決的個案數目：

問題7b：曾處理的個案總數（包括未能解決個案）：

問題8：根據您的經驗，您認為調解中心的調解/仲裁服務有用嗎？

非常同意

同意

不知道

不同意

強烈反對

有關您的公司的一些基本資料：

問題9：您的公司的主要業務性質是：

銀行業  
證券和/或期貨經紀  
其他：請說明

問題10：您的公司的認可和/或牌照是來自：

金管局  
證監會  
兩者皆有

問題11：您的公司員工人數是：

10名以下  
11名至50名  
51名至200名  
200名以上

問卷調查完成。謝謝。

請將填妥的問卷送至金融糾紛調解中心

- A) 郵寄：香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓408-409室  
(以白信封寄送)
- B) 傳真：2565 8662
- C) 電郵：pr@fdrc.org.hk