

「設立投資者教育局及
金融糾紛調解中心的建議」

2010年3月1日
財經事務及庫務局

售前

教育

- 投資者教育局

銷售過程

證券及期貨
事務監察委員會和
香港金融管理局

- 投資產品審批
- 中介人操守
- 銷售手法
- 披露要求

售後

解決爭議

- 金融糾紛調解
中心

投資者教育局

宗旨

- 讓公眾具備更多金融及財務知識，能夠在充分掌握資訊的情況下作出投資決定，並能妥善管理自己的財富。

工作策略

- (i) 透過大眾媒體，定期展開宣傳，向廣大市民傳達教育信息
- (ii) 建立可持續進行並切合對象需要的外展教育計劃
- (iii) 設立網站讓公眾查閱

- 屬證監會全資擁有的公司
 - 經費(每年約5000萬元)由證監會支付
 - 毋須政府撥款，市民亦毋須負擔任何費用

金融糾紛調解中心

- 以「先調解、後仲裁」方式，處理符合下列條件的個案：
 1. 一方為受金管局或證監會監管的機構（銀行、經紀行、基金公司等）
 2. 另一方為個人客戶
 3. 涉及金錢糾紛，而未能通過有關金融機構內部程序解決

金融糾紛調解計劃的擬議程序

調解中心收到查詢。
當值主任解釋可以用於進一步處理查詢的
渠道，並說明調解中心的涵蓋範圍。

申索人填妥和提交申索表格

當值主任向雙方收集資料，並邀請金融機構作出回應。當值
主任評估調解中心是否可以處理該個案

如果調解中心不能受
理該申請，或當雙方
已就和解達成協議
時，則個案結束。

當雙方不能協議和解時，個案進入
調解程序。

調解成功
個案結束

調解失敗

仲裁

- 調解中心與監管機構分工簡單清晰
 - 調解中心：金錢糾紛
 - 證監會及金管局：違規問題

- 最高申索金額：50萬港元
- 「用者自付」收費原則，金融機構所付個案費較高

建議收費表(以港元計算)	申索人	金融機構
作出查詢	免費	不適用
遞交申索表格	100元	不適用
調解 申索金額	(個案費)	(個案費)
— 少於10萬元	500元	5,000元
— 介乎10萬元至50萬元之間	2,000元	10,000元
仲裁(不論申索金額多少)	(個案費) 5,000元	(個案費) 20,000元

經費來源：

	固定成本開支	變動成本開支
首三年	<ul style="list-style-type: none">• 政府• 證監會• 金管局	個案費用由以下各方分擔 <ul style="list-style-type: none">• 申索人• 金融機構
往後日子	根據過去三年各界別的個案數目和比例，由金融機構（例如銀行、經紀行、基金公司）分擔	個案費用由以下各方分擔 <ul style="list-style-type: none">• 申索人• 金融機構

- 填補現有服務的空白，提供一站式排解金融糾紛服務

- 諮詢期至5月8日

網址：<http://www.fstb.gov.hk/fsb>

電郵：iec_consultation@fstb.gov.hk

(關於投資者教育局)

fdrc_consultation@fstb.gov.hk

(關於金融糾紛調解中心)