

## 金融糾紛調解計劃

圖 1 — 調解計劃的金融機構成員

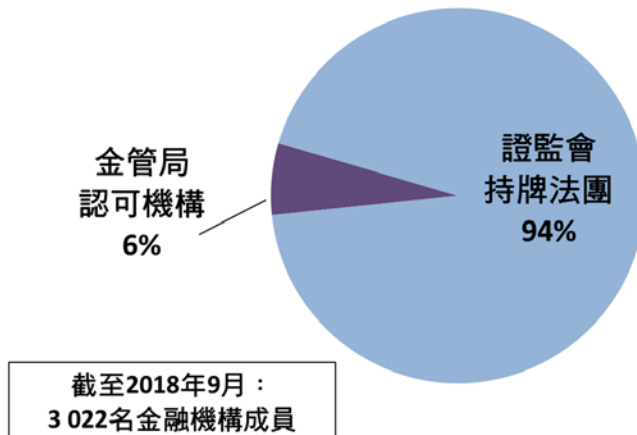
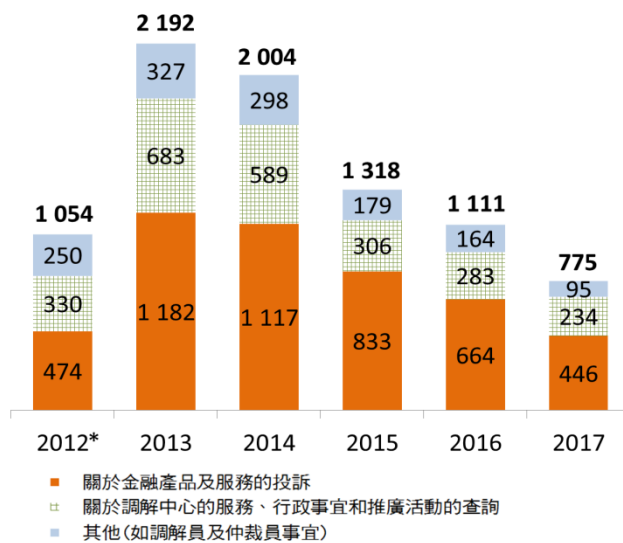
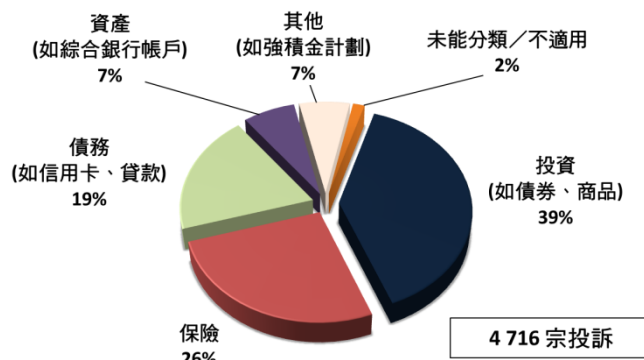


圖 2 — 調解中心接獲的查詢及投訴數目



註：(\*) 調解中心在 2012 年 6 月開始運作。

圖 3 — 2012 年至 2017 年間有關金融產品及服務的投訴性質

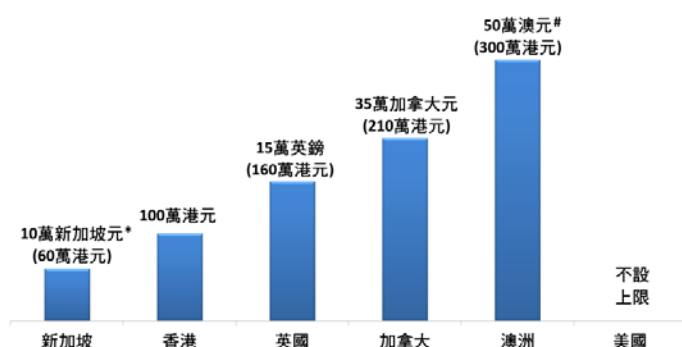


## 重點

- 在 2008 年全球金融危機發生後，香港政府認為應該設立一個獨立的金融糾紛調解機制，以進一步保障投資者。因此，金融糾紛調解中心("調解中心")在 2012 年 6 月投入運作，負責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，為金融機構及其個人客戶提供解決金錢糾紛的途徑。所有獲香港金融管理局("金管局")認可或證券及期貨事務監察委員會("證監會")發牌的金融機構(只提供信貸評級服務的機構除外)均須成為調解計劃的成員。目前，有超過 3 000 間金融機構成為調解計劃的成員，大部分是證監會持牌法團(圖 1)。
- 調解中心在運作初年接獲的查詢和投訴較多，但近年數字已見下跌。在 2017 年，調解中心只接獲 775 宗查詢和投訴，較 2013 年減少 65%(圖 2)。根據調解中心的資料，自全球金融危機出現後，金融機構較過往積極及早與客戶解決糾紛，而政府亦加強了金融服務方面的消費者教育，在某程度上，或許令調解中心接獲的查詢和投訴數目有所下降。
- 截至 2017 年底，在調解中心接獲的查詢中，逾半是涉及金融產品及服務的投訴，當中 39% 關於投資，26% 為保險，19% 涉及債務(如信用卡)及 7% 與資產相關(如綜合銀行帳戶)(圖 3)。

## 金融糾紛調解計劃(續)

圖 4 — 2018 年選定司法管轄區的索償上限



註： (\*) 有關數字是指審裁申索的上限。  
 (#) 有關上限是指與大部分非退休金融產品及服務相關糾紛的賠償上限。

圖 5 — 2012 年至 2017 年間調解中心受理的調解個案(按性質劃分)

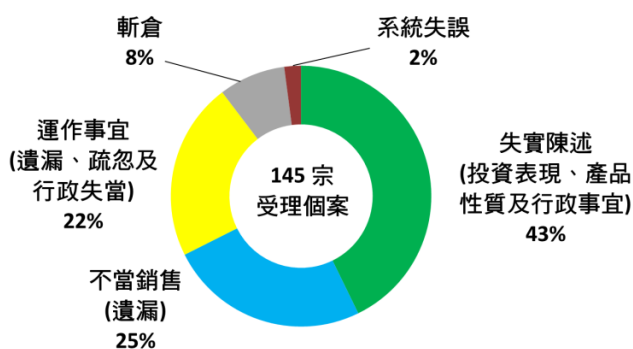


圖 6 — 調解中心已結案及達成和解的個案數目

年份	已結案的調解個案數目	達成和解的個案數目
2012 <sup>+</sup>	9	7
2013	25	19
2014	32	30
2015	16	15
2016	24	20
2017	16	12
累計	122	103 (成功率：84%)

註： (+) 調解中心在 2012 年 6 月開始運作。

## 重點

- 為了令調解中心的調解／仲裁服務能涵蓋更多金融客戶，自 2018 年起，調解計劃的最高申索金額已由 50 萬港元調高至 100 萬港元，而申索金額超過 100 萬港元的個案，在雙方同意下，亦可由調解中心處理。在 2012 年至 2017 年間披露損失金額的投訴中，約有 6% 涉及超過 100 萬港元的上限。部分海外地方訂有更高的申索金額上限，例如澳洲、加拿大和英國，介乎 15 萬英鎊(160 萬港元)至 50 萬澳元(300 萬港元)，美國則不設申索上限(圖 4)。
- 調解中心只會處理符合其職權範圍所訂準則的糾紛(如申索人屬個人或小型企業客戶，而申索人已向有關金融機構提出書面投訴，並已收到有關金融機構的最後書面答覆)。截至 2017 年底，調解中心受理了 145 宗調解服務申請(圖 5)，當中約 43% 個案涉及與投資表現、產品性質及行政相關的指稱失實陳述，25% 個案涉及指稱遺漏的不當銷售，22% 涉及運作事宜，例如疏忽和行政失當。
- 在 145 宗受理的調解個案中，122 宗已結案。當中，103 宗在調解過程的不同階段達成和解，成功率約 84%(圖 6)。其餘 19 宗已結案的調解個案中，儘管個案未能達成和解，申索人一般未有訴諸仲裁。

數據來源：Financial Dispute Resolution Centre、Financial Services and the Treasury Bureau 及選定海外相關計劃管理機構的最新數據。

立法會秘書處  
 資訊服務部  
 資料研究組  
 2018 年 11 月 2 日  
 電話：3919 3586

數據透視是為立法會議員及立法會轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應被視為上述意見。數據透視的版權由立法會行政管理委員會(下稱“行政管理委員會”)所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製數據透視作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響，並須註明出處為立法會秘書處資料研究組，而且須將一份複製文本送交立法會圖書館備存。本期數據透視的文件編號為 ISSH04/18-19。