

諮詢總結

設立投資者教育局及 金融糾紛調解中心的建議

二零一一年一月三日

1



諮詢結果

- 共收到 115 份意見書
- 公眾普遍歡迎設立投資者教育局，全方位推動投資者教育
- 大部分支持增設一站式調解機制，解決消費者與金融機構的金錢糾紛



諮詢結果(續)

- 在平衡各方觀點後，決定設立投資者教育局及金融糾紛調解中心
- 加強公眾對金融機構的信心，確保香港金融業健康發展
- 與監管機構的保障投資者措施相輔相成，首尾呼應，為投資大眾提供全面的保障



投資者教育局

使命

- 負責全面構思並推行投資者教育策略
- 加強公眾對投資者的權利和責任的認識以及對金融產品的基本知識
- 協助公眾提升理財能力，從而作出明智的理財決定



投資者教育局 (續)

角色和工作重點

- ✓ 協助公眾改善理財態度
- ✓ 提高理財意識
- ✓ 明白如何掌握資訊以選擇金融服務和產品
- ✗ 審核投資產品或評級
- ✗ 直接或間接提供投資顧問服務
- ✗ 協助選擇入市離場時機



投資者教育局 (續)

管治架構

- 由獨立董事局監督
- 董事局代表: 相關金融監管機構、政府政策局代表和業內專家



金融糾紛調解中心

- 填補現時制度的空隙
- 為消費者提供費用較相宜途徑，快速解決與金融機構之間的金錢糾紛
- 最高申索金額：50萬港元



金融糾紛調解中心（續）

- 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



金融糾紛調解中心 (續)

- 在調解中心運作初期，保險及強積金這兩個界別不在金融糾紛調解計劃的涵蓋範圍
- 最終涵蓋範圍：保持開放態度，日後進行檢討



金融糾紛調解中心 (續)

與監管機構的分工

- 指導原則：不施加過多規定令金融機構負擔過重；不削弱監管機構調查指稱違規事宜的權力和責任
- 保密原則：不成為監管盲點；不妨礙監管機構的法定調查權力



金融糾紛調解中心 (續)

與監管機構的分工 (續)

- 同時提交調解中心和監管機構的個案：同時處理
- 在諒解備忘錄中訂明調解中心及監管機構之間的角色及職責
- 調解中心亦會在不具名的原則下，定期公開披露所處理個案的整體數據，以達到教育公眾的目的



金融糾紛調解中心 (續)

收費

- 指導原則：為消費者提供費用相宜的途徑解決金錢糾紛；為金融機構提供足夠誘因盡早解決糾紛
- 向金融機構收取較高費用：鼓勵他們投放資源，善用本身的投訴處理制度
- 修訂收費結構：因應大部分回應而調高向消費者徵收的費用，盡量避免計劃被任何一方濫用
- 調解中心會定期檢討各項收費的水平

12



下一步工作

投資者教育局

- 預計於本立法年度內向立法會提交修訂《證券及期貨條例》草案，賦權證監會成立投資者教育局，涵蓋各類金融產品和服務，並把推行投資者教育的職責轉授該局
- 投資者教育局屬證監會全資擁有的公司，經費將由證監會支付，毋須政府撥款，或向投資者收取額外徵費

13



下一步工作(續)

金融糾紛調解中心

- 政府聯同監管機構於2012年年中前成立金融糾紛調解中心
- 政府會以擔保有限公司的形式成立調解中心，政府及金管局和證監會將提供成立費用及首三年營運所需的經費
- 在本立法年度下半年，徵求批准政府向調解中心撥款

14

