

新聞公報

政府建議設立投資者教育局及金融糾紛調解中心

2010年2月9日（星期二）

財經事務及庫務局局長陳家強今日（二月九日）公布，該局發表有關「設立投資者教育局及金融糾紛調解中心的建議」諮詢文件，諮詢期為期三個月，歡迎公眾和業界在五月八日或以前提出意見。

陳家強在記者招待會上介紹諮詢文件的內容時強調，政府十分重視保障和教育投資者的工作，由於金融市場的投資產品日趨複雜，且跨越銀行、保險和證券市場的傳統分界，因此，政府建議設立投資者教育局，提升公眾的金融知識水平；政府同時建議設立金融糾紛調解中心，協助解決個人客戶與金融機構之間的金錢糾紛。

有關設立投資者教育局的建議，陳家強說：「擬議中的投資者教育局會全面審視整體投資者教育的需要和推行情況，從基本理財態度和行為着手，提升公眾的金融知識水平與理財能力，協助他們作出更明智的理財決定。」

「我們非常重視投資者的教育，這不但有助保障投資者，亦可以增強投資者對金融體系的信心，提高他們與金融服務提供者之間交易的效益，有利於維持香港金融服務業穩定。」

政府建議投資者教育局為證券及期貨事務監察委員會（證監會）全資擁有的公司。證監會將提供該局運作所需的經費，投資者無須負擔額外徵費或繳付任何費用。

陳家強又說：「目前，在法院以外，香港並無獨立機制可解決消費者與金融服務提供者彼此間的爭議，因此，我們建議引入一個『金融糾紛調解計劃』，為消費者提供一站式、獨立而且費用相宜的途徑，以調解與金融服務提供者之間的金錢糾紛，替代時間漫長和費用高昂的訴訟。」

「在建議的計劃下，凡受證監會和香港金融管理局（金管局）監管或發牌的機構如銀行及經紀行等，必須加入該計劃成為會員。會員只要與個別人士有客戶關係，均必須承諾一旦出現糾紛而又未能在機構內部解決，便要依客戶的意願和按計劃下的程序進行調解及仲裁。」

「計劃將由金融糾紛調解中心運作，該中心以擔保有限公司形式成立，董事局將由政府委任，確保糾紛解決程序獨立和公正。」

調解的程序屬自願性質，如申索人願意的話，一名獨立的中立調解員會協助他和相關的金融機構進行調解，旨在達成彼此可接受的和解方案，所達成的協議是保密的。國際經驗顯示，調解的成功率可高達八成或以上。

倘若調解失敗，調解中心可協助申索人按其意願把個案轉交仲裁。仲裁員會對爭議作出裁定。仲裁所得的結果是最終的決定，對雙方都具約束力。

陳家強續說：「我們建議把該計劃的最高申索金額定為五十萬港元，這個金額涵蓋了現時超過八成由金管局處理的金錢糾紛個案。絕大部分的個案，調解收費會在數百元左右，相信是市民可以負擔。金融機構則要付出更多個案費用，以鼓勵它們積極做好本身的投訴處理工作。」

「至於調解中心的固定成本開支方面，政府、金管局和證監會認為調解中心有助履行保障投資者這項重要的公共政策職能，因此會為該中心提供成立費用及首三年的營運經費。及後，調解中心的固定成本開支應由金融業界承擔。」

上述諮詢文件將上載財經事務及庫務局網頁（網址：<http://www.fstb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/index.htm>），歡迎有興趣的人士閱覽及提出意見，他們可將書面意見郵寄至香港夏慤道 18 號海富中心第 1 座 18 樓財經事務及庫務局，亦可經電郵將關於投資者教育局的意見傳送至 iec_consultation@fstb.gov.hk 或將關於金融糾紛調解中心的意見傳送至 fdrc_consultation@fstb.gov.hk。

完