

## FDRC Workshop for Banks & Securities Firms Case Management Process

### Introduction

The Financial Dispute Resolution Centre (“FDRC”) is an impartial and independent provider of dispute resolution services for financial disputes in Hong Kong. As members of the Financial Dispute Resolution Scheme (“FDRS”), you are cordially invited to attend the free workshops that cover the following topics:-

- Introduction to FDRC and FDRS
- Role of financial institutions under FDRS
- Intake Criteria
  - ✓ Who is an eligible claimant?
  - ✓ What is an eligible dispute?
- Mediation and Arbitration
  - ✓ Case management meetings
  - ✓ Selection of mediator and arbitrator
- Requirements to be FDRC mediators/arbitrators
- Q&A



### Who should attend?

Those involved in complaint handling, legal compliance and other interested staff members are welcome.

### Time Slots Available

(Note: Contents of all sessions are similar)

E	23 May 2017 Tuesday	5:00pm – 6:30pm	In Cantonese
F	24 May 2016 Wednesday	10:00am – 11:30am	In Cantonese

Participants please arrive 15 minutes before the workshops for registration.

**Address** : Financial Dispute Resolution Centre  
Unit 3701-04, 37/F, Sunlight Tower, 248 Queen’s Road East, Wan Chai, HK

**Speaker** : Staff member, Dispute Resolution Department, FDRC  
Staff member, Communications Department, FDRC

**Language** : Sessions E and F will be conducted in Cantonese

**Fees** : Free of charge

**Registration Deadline:** 5pm 16 May 2017 (Tuesday)

**Registration method** : Please fill in the registration form and send it via email to [pr@fdrc.org.hk](mailto:pr@fdrc.org.hk). Seats will be offered on a ‘first-come-first-served’ basis.

**Registrations will only be accepted via email and confirmation letters will be sent to applicants via email on or before 2 working days after the deadline. No registrations will be accepted over the phone or by fax.**

**If the seminars are full, we will put you on a waiting list and keep you informed of our upcoming seminars/workshops.**

**Enquiry** : [pr@fdrc.org.hk](mailto:pr@fdrc.org.hk) / 3199 5109

## 金融糾紛調解中心工作坊 (銀行及證券界) 個案管理程序

### 簡介:

金融糾紛調解中心 (「調解中心」) 提供獨立持平的服務, 協助解決香港的金融爭議。貴機構作為金融糾紛調解計劃 (「調解計劃」) 成員, 調解中心現誠邀 貴機構派員參加免費的工作坊。是次工作坊內容:

- 簡介調解中心及調解計劃
- 調解計劃下的金融機構角色
- 個案受理準則
  - ✓ 誰是合資格申索人?
  - ✓ 何謂合資格爭議?
- 調解及仲裁
  - ✓ 個案管理會議
  - ✓ 選擇調解員及仲裁員
- 調解中心調解員和仲裁員的資歷要求
- 問答環節



### 誰可參加?

歡迎相關的投訴管理部門、法規部門、或其他對此主題感興趣的員工參加。

### 時段 (所有時段的簡介會內容相近)

E	2017年 5月23日 星期二	下午 5:00 - 6:30	廣東話
F	2017年 5月24日 星期三	上午 10:00 - 11:30	廣東話

各參加者請於工作坊開始前15分鐘到達會場登記。

**地址** : 金融糾紛調解中心  
香港灣仔皇后大道東248號陽光中心37樓3701-04室

**講者** : 調解中心糾紛調解部門職員  
調解中心傳訊部門職員

**語言** : 時段 E 及 F 將以廣東話進行

**費用** : 免費

**截止報名日期** : 2017年5月16日 星期二 下午5:00

**報名方法** : 請填妥附件之登記表格並電郵至 [pr@fdrc.org.hk](mailto:pr@fdrc.org.hk)。名額有限, 先到先得。

**調解中心只接受電子郵件登記, 而確認信則會於截止報名日期後的兩個工作天或之前透過電子郵件發放。電話及傳真登記恕不接受。**

如名額已滿, 閣下的報名將列於後補名單內, 以便調解中心日後再舉辦簡介會 / 工作坊時通知閣下。

**查詢** : [pr@fdrc.org.hk](mailto:pr@fdrc.org.hk) / 3199 5109

Please complete all in block letters.

Email to: [pr@fdrc.org.hk](mailto:pr@fdrc.org.hk)

**Organization:** \_\_\_\_\_

Participant #1

Full Name \_\_\_\_\_  Mr. /  Ms. (English)

Position: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Tel No.: \_\_\_\_\_

Please select a session:

**Session E** 23 May 2017 (Tuesday) 5:00pm – 6:30pm (In Cantonese)

**Session F** 24 May 2017 (Wednesday) 10:00am – 11:30am (In Cantonese)

Participant #2

Full Name \_\_\_\_\_  Mr. /  Ms. (English)

Position: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Tel No.: \_\_\_\_\_

Please select a session:

**Session E** 23 May 2017 (Tuesday) 5:00pm – 6:30pm (In Cantonese)

**Session F** 24 May 2017 (Wednesday) 10:00am – 11:30am (In Cantonese)

**Notes:**

FDRC reserves the right to cancel, modify and/or postpone the Information Seminar/workshop.

The personal data and information collected will be used by FDRC for the purposes of event administration and future communications. The personal data will be handled by FDRC staff.

If typhoon signal no.8 or above / black rainstorm is still in force at 6:00am, the morning session of the seminar/workshop will be cancelled.

If typhoon signal no.8 or above / black rainstorm is still in force at 3:00pm, the afternoon session of the seminar/workshop will be cancelled.

請以正楷填寫。

電郵至: [pr@fdrc.org.hk](mailto:pr@fdrc.org.hk)

機構: \_\_\_\_\_

參加者 #1

姓名 \_\_\_\_\_  先生 /  女士 (中文)

職位: \_\_\_\_\_

電郵地址: \_\_\_\_\_

電話號碼: \_\_\_\_\_

請選擇一個時段：

**時段 E** 2017年 5月23日 (星期二) 下午 5:00 – 6:30 (廣東話)

**時段 F** 2017年 5月24日 (星期三) 上午 10:00 – 11:30 (廣東話)

參加者 #2

姓名 \_\_\_\_\_  先生 /  女士 (中文)

職位: \_\_\_\_\_

電郵地址: \_\_\_\_\_

電話號碼: \_\_\_\_\_

請選擇一個時段：

**時段 E** 2017年 5月23日 (星期二) 下午 5:00 – 6:30 (廣東話)

**時段 F** 2017年 5月24日 (星期三) 上午 10:00 – 11:30 (廣東話)

註:

調解中心保留取消, 修改和 / 或延遲簡介會 / 工作坊的權利。

所提供的個人資料將會被調解中心作為行政和將來聯絡之用及由調解中心工作人員處理。

如果天文台於研討會當日早上6時仍懸掛八號風球或以上 / 黑色暴雨警告信號, 上午時段之簡介會 / 工作坊將被取消。

如果天文台於研討會當日下午3時仍懸掛八號風球或以上 / 黑色暴雨警告信號, 下午時段之簡介會 / 工作坊將被取消。