

## 提交争议调解表格

# 1



- 消费者提交争议调解表格
- 这意味着案件的开始
- FIDReC的程序是非公开并保密的

## 个案检讨

# 2



- 个案经理将调查争议,以确认投诉是否在FIDReC的管辖权限内
- 如果是,可由个案经理安排调解
- 如果不是,FIDReC将无法处理该投诉

## 调解

# 3



- 个案经理将协助进行讨论,目的是帮助所有当事人找到各方都能接受的结果
- 这可通过电话、电邮或会议的方式进行
- 如果案件未获得解决,消费者可选择以仲裁方式让仲裁员作出裁决

## 仲裁

# 4



- 各方将拟备一份陈述,并向仲裁员陈述他们的案情
- FIDReC有一组独立且高素质的仲裁员,负责主持和裁定案件

## 宣读仲裁员的裁定

# 5



- 在仲裁员作出有利于消费者的裁决时,裁决对金融机构具有约束力
- 消费者可选择是否接受所判定的裁决

## 如何提出投诉

消费者可在我们网站上索取并填写FIDReC的争议调解表格后向FIDReC提出投诉。

您可亲自到FIDReC办公室或通过传真、邮寄或电邮方式提出投诉。

如果您有任何疑问,请与我们联系。我们的联系方式如下:

**电话:** +65 6327 8878

**传真:** +65 6327 1089

**电邮:** info@fidrec.com.sg

**网址:** www.fidrec.com.sg

**地址:** 新加坡邮区068877罗敏申路36号  
城市大厦门牌#15-01

### 营业时间:

星期一至星期五上午9时至傍晚6时  
(不包括公定假期)



## 与您的金融机构 有争议吗?

## 我们可以帮助您





## 我们是谁

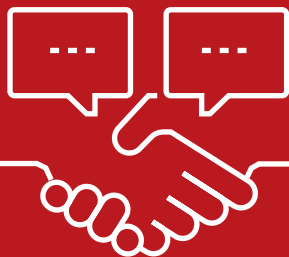
金融业争议调解中心有限公司 (FIDReC) 于2005年8月31日成立, 是一家独立公正的机构, 通过调解和仲裁解决消费者的财务争议。它是一家非营利的担保有限公司。

现时, FIDReC为消费者 (无论是个人或独资经营者) 提供的服务可让他们向金融机构提出索赔。金融机构包括银行、财务公司、人寿保险公司、普通保险公司、资本市场服务执照持有人、持牌财务顾问和保险经纪。

## 为什么来找我们?

当消费者无法自行解决与金融机构之间的争议时, 他们可自行向FIDReC寻求帮助, 而无需诉诸法院。他们必须在收到金融机构的最后答复信后的6个月内到FIDReC寻求帮助。

FIDReC的程序让人明白易懂及负担得起。FIDReC不允许聘请外间律师代表当事人, 而大多数争议在6个月内可完成。我们的程序主要分成两个阶段: 调解与仲裁。



### 第一阶段: 调解

FIDReC的个案经理将担任调解员进行调解。调解是一个自愿性质的程序, 调解员无权强迫任何一方当事人作出任何决定。在调解过程中, 调解员将与消费者和金融机构对案件进行讨论, 帮助他们了解彼此的看法。与此同时, 如果当事人愿意, 调解员也会指导他们对和解方案进行谈判。调解可以通过电话或电邮方式进行, 在适当的情况下, 也可在面对面的会议上进行。

如果当事人无法在调解过程中解决争议, 消费者可选择以仲裁方式让仲裁员作出裁决。

### 第二阶段: 仲裁

在仲裁过程中, 各方当事人向一名公正的仲裁员陈述其案情, 由仲裁员对案件作出最后的裁定。

如果仲裁员作出有利于消费者的裁决, 裁决对金融机构具有约束力, 但对消费者并不具约束力。消费者可自由选择是否接受所判定的裁决。如果消费者选择不接受所判定的裁决, 消费者可自由地在别处跟进该投诉。这包括诉诸法院。

## FIDReC 争议调解计划

FIDReC的争议调解计划适用于FIDReC的大多数案件。如果争议经调解获得解决, FIDReC的服务将免费提供给消费者, 而金融机构则须每项索赔支付S\$50加消费税。如果调解不成功而需将案件提交进行裁决, 消费者须每项索赔支付S\$50加消费税, 而金融机构则须每项索赔支付S\$500加消费税。

在FIDReC进行调解的索赔没有上限, 但在FIDReC进行裁决的管辖权限下, 每项索赔金额上限为S\$100,000。

## 金融业争议调解中心-无损伤汽车意外 (FIDReC-NIMA) 计划

这项计划适用于下列汽车意外的争议:

- (a) 不涉及人身伤害;
- (b) 消费者对另一方的保险公司提出索赔; 以及
- (c) 索赔低于S\$3,000。

根据国家法院发出的“无损伤汽车意外案件诉讼前守则”, 这些索赔一般必须先由FIDReC审理, 方可展开法院诉讼程序。

如果争议在调解过程中完成, FIDReC的服务将免费提供给消费者, 而金融机构就须每项索赔支付S\$50加消费税。

与FIDReC的争议调解计划相比, 金融业争议调解中心-无损伤汽车意外 (FIDReC-NIMA) 计划多了一项步骤。如果消费者和保险公司无法在个案经理的协助下解决争议, FIDReC将另外委任一名调解员提供调解员指示。这个指示显示仲裁员是否有可能作出对消费者有利的裁决, 以及可能裁决的赔偿金额有多少。消费者和保险公司可自由接受或拒绝调解员的指示。如果双方都接受调解员的指示, 争议就因此得以解决, 否则可能就对争议进行裁决。

如果对争议进行裁决, 消费者须每项索赔支付S\$250加消费税, 而金融机构须每项索赔支付S\$500加消费税。

经仲裁员按照FIDReC现行退款规则决定, 对案件进行裁决后, 消费者或保险公司可获得S\$200的退款金额。