

投诉金融纠纷调解中心(“调解中心”)名单上之 调解员及仲裁员之处理程序(“程序”)

第一部分 定义

在此程序中，除内文另有所指外，以下字词的涵义如下：

- ‘投诉人’ 指下列按《调解中心与金融纠纷调解计划相关的职权范围》(“《职权范围》”)的定义下，投诉调解中心名单上之调解员或仲裁员之人士或团体：
 - 调解中心；
 - 合资格申索人；或
 - 金融机构
- ‘投诉’ 指投诉人向调解中心作出对调解中心名单上之调解员或调解中心名单上之仲裁员作出的书面投诉。
- ‘投诉主任’ 指调解中心指定的职员，负责处理针对调解中心名单上之调解员或调解中心名单上之仲裁员的投诉。
- ‘召集人’ 指由调解中心董事局主席按纪律委员会的要求而委任之小组成员，或独立于小组之人士，以成立纪律审裁组。
- ‘纪律委员会’ 指由调解中心董事局成立之调解中心纪律委员会。
- ‘调解计划经理’ 指受聘于调解中心的职员，负责领导、管理及监督调解计划部门。
- ‘调解中心’ 指金融纠纷调解中心。
- ‘调解计划’ 指由调解中心管理，藉以处理和解决合资格争议的金融纠纷调解计划。
- ‘操守不当行为’ 指由纪律审裁组所考虑的答辩人以下的行为或作为(包括不作为)是：
 - 违反调解中心的《职权范围》；

调解中心

- 违反《职权范围》所订之调解中心《调解员及仲裁员操守守则》；
 - 对调解员/仲裁员的专业能力(按调解中心《调解员及仲裁员操守守则》所订)及/或是否合适继续成为调解中心名单上的调解员/仲裁员有所怀疑；及/或
 - 对调解中心构成负面形象。
-
- ‘小组’ 指由调解中心董事局主席成立之小组，及由该小组中选出纪律审裁组的成员。
 - ‘执行人员’ 指获纪律委员会授权，执行调查及对答辩人提出检控之具有法律专业资格的人士。
 - ‘答辩人’ 指被投诉的调解中心名单上之调解员或调解中心名单上之仲裁员。
 - ‘纪律审裁组’ 指由调解中心董事局主席委任的调解中心纪律聆讯审裁组，以进行聆讯及对投诉作出判决。
 - 凡对日子的提述，均指历日。

第二部分 投诉处理程序

1. 所有投诉必须以书面进行及须向投诉主任提交有关证据及/或文件。该投诉及有关证据及/或文件或会被转递给：

- 答辩人；
- 纪律委员会；
- 纪律审裁组；
- 执行人员；
- 获调解中心委任以执行调查之人士；
- 处理/有机会处理投诉之调解员；
- 香港特别行政区(“香港”)之法院；及
- 法律上允许接收上述资料的机构。

2. 收妥投诉后，投诉主任须纪录收到投诉的日期、投诉人姓名、答辩人姓名及投诉性质，并须向投诉人发出书面确认。该投诉将会被转递至调解计划经理，以委任指定人员作出初步审核。调解计划经理须监察审核过程，以确保有关审核按程序进行。

3. 如投诉人为合资格申索人或金融机构，调解中心或会在展开审核时/或之前，邀请投诉人与答辩人以调解中心管理之调解方式解决纠纷。如双方同意委任调解中心名册上之调解员进行调解，调解中心会承担首四(4)小时之调解费用。若果双方在首四(4)小时调解会议后希望延长调解时间，双方则须承担额外费用。调解中心有权厘定及不时调整费用。上述委任调解员之程序须符合调解中心之《职权范围》及调解计划《调解及仲裁规则》。然而，如双方希望自行委任调解中心名册以外的调解员协助解决纠纷，双方均须承担所有调解费用。当投诉经调解解决后，调解中心或会结束该投诉档案。

4. 即使有关投诉已经调解获得解决，然而，调解中心仍可主动对该投诉继续进行调查，并要求更多有关该投诉之资料及采取合适措施，包括但不限于要求投诉人以证人身份参与纪律程序。

5. 如调解中心决定就投诉展开调查，投诉主任须就有关决定通知答辩人及向其提供该投诉之副本、有关证据及/或文件之副本及有关程序之副本。答辩人须在发出通知的二十一(21)日内向调解中心提出书面回应。

6. 投诉主任须向纪律委员会主席提交报告及向其转递投诉人递交的投诉、有关证据及文件之副本、以及答辩人提出之回应。

7. 纪律委员会主席须召开纪律委员会会议，以决定是否有表面证据显示操守不当行为而须答辩人作出答辩。

8. 除此程序以外，纪律委员会有权在其认为合适的方式作出审理及调查。纪律聆讯委员会可授权予执行人员进行调查。纪律委员会成员会就有关决定投票，以大多数委员投票结果为依归。如票数相同，纪律委员会主席将有第二及决定性一票。纪律委员会或会考虑并基于某些资料而有所行动，不论这些资料是否符合法院受理。

9. (a) 经审理及调查后，如纪律委员会认为没有表面证据显示有操守不当行为须答辩人作出答辩，纪律委员会可撤销个案，以及指示投诉主任就有关决定以书面形式通知投诉人及答辩人。

(b) 经审理及调查后，如纪律委员会认为有表面证据显示有操守不当行为而须答辩人作出答辩，纪律委员会主席要求召集人成立由三(3)人组成的纪律审裁组，而当中召集人为纪律审裁组主席，其余两(2)人由召集人从小组中选任。

10. 当有表面证据显示有操守不当行为而须答辩人作出答辩时，纪律委员会须尽快委任执行人员，以书面形式通知投诉人及答辩人该投诉已被转介至纪律审裁组。

11. (a) 执行人员须将检控个案连同证据及证人口供交予纪律审裁组。上述文件之副本亦须同时交予答辩人或其指定代表。

(b) 答辩人须在收到检控个案的三十(30)日内向纪律审裁组提交书面回应。答辩人亦可提供任何证据或文件以支持其回应。

(c) 除非纪律审裁组另外指定，聆讯将会于调解中心或调解中心指定的地点(香港境内)进行。该聆讯须在答辩人根据上述11(b)提交回应的日期起不早于三十(30)日后及不迟于九十(90)日内进行。

(d) 当聆讯根据上述11(c)展开时，执行人员须向纪律聆讯组递交所有资料及证据，包括传召投诉人或其他有关人士作证人，以支持该检控个案；而答辩人或其指定代表亦须向纪律审裁组递交所有资料及证据，包括传召证人(如有)，以支持其回应。

12. (a) 在考虑所有证据、资料及与投诉有关的文件，及听取证人口供(如有)后，纪律审裁组如决定答辩人没有操守不当行为，纪律审裁组须以书面形式通知纪律委员会主席，而纪律委员会主席须指示投诉主任将纪律审裁组之裁决以书面形式通知投诉人、答辩人及调解中心董事局。

(b) (i) 如纪律审裁组决定答辩人有操守不当行为，纪律审裁组须以书面形式通知纪律委员会，而委员会须就纪律审裁组之裁决及对答辩人采取惩处之建议通知调解中心董事局。

调解中心

(ii) 如调解中心董事局接纳纪律审裁组之裁判及纪律委员会之建议，董事局可对答辩人采取惩处，指示遴选委员会将答辩人从调解中心之调解员/仲裁员名册上暂停或除名，并将投诉结果以书面形式通知投诉人及答辩人。

第三部分 纪律审裁组之权力

1. 除此程序以外，纪律审裁组有权以其认为合适的方式进行纪律程序。所有决定须由大多数纪律审裁组成员同意。纪律审裁组或会考虑并基于某些资料而有所行动，不论这些资料是否符合法院受理。
2. 即使别有所载，纪律审裁组可运用其酌情权在其认为合适的情况下，延长任何时间限制及/或最后期限。
3. 纪律审裁组并无权力裁定费用(不论投诉人及/或答辩人是否由具有法律专业资格的人士代表)。

第四部分 杂项

1. 调解中心将有预算覆盖所有处理投诉之成本，包括调解员、法律顾问及执行人员的费用。
2. 调解中心、纪律委员会及纪律审裁组没有义务提供任何理由解释对调解员/仲裁员之投诉所作的决定。

(此为译本，有关内容以英文本为准。)