

投訴雙方須注意事項

1. 金融糾紛調解中心(“調解中心”)紀律委員會的角色是：

(i) 調查關於以下人士在執行金融糾紛調解計劃(“調解計劃”)時的操守不當行為*的投訴：

- (a) 調解中心名單上之調解員；及/或
- (b) 調解中心名單上之仲裁員

(上述1(i)(a)及(b)項，統稱“答辯人”)；及

(ii) 促進調解中心紀律審裁組(“審裁組”)作出裁決。

**[請參閱《投訴表格(DC-1)指引》內有關操守不當行為的例子。《投訴表格(DC-1)》及其指引，可從調解中心網頁 www.fdr.org.hk 內下載。]*

2. 調解中心紀律委員會(“紀律委員會”)不會：

- (i) 向當時並非執行與調解計劃相關職務的答辯人進行投訴調查；
- (ii) 如投訴牽涉任何正在進行的訴訟，而該訴訟直接與該投訴有關，或該投訴正由其他團體或當局進行調查；
- (iii) 在一般情況下處理《投訴表格(DC-1)》所列以外的投訴；
- (iv) 就法律問題或爭議提供法律意見或裁決；及
- (v) 代表投訴人提出訴訟。

3. 紀律委員會務求：

- (i) 保持其調查角色的獨立性及公正性；
- (ii) 不被投訴的任何一方視為有偏袒的觀感。

(因此，紀律委員會一般不會接見投訴人或答辯人。)

4. 投訴人應：

- (i) 填寫《投訴表格 (DC-1)》前，細閱《投訴表格 (DC-1) 指引》；
- (ii) 詳述所投訴的事項；
- (iii) 避免在《投訴表格 (DC-1)》內作出任何誹謗的陳述或評論；
- (iv) 填妥之《投訴表格 (DC-1)》連同所有相關文件的副本送交紀律委員會：

郵寄至： 金融糾紛調解中心
香港中環
雪廠街11號
律政中心西座4樓408 - 409室

或傳真至： (852) 2565 8662
或電郵至： complaints@fdrc.org.hk

- (v) 投訴人填妥之投訴表格 (DC-1) 連同其附件（如有）的副本可能會被轉遞給答辯人並要求其作出解釋；在某些情況下，上述文件亦會被轉遞予紀律委員會、審裁組、處理此宗投訴之執行人員、已獲調解中心授權之調查員、被調解中心接觸作為排解或有機會排解此宗投訴之調解員、法院、相關的政府部門、有關當局及團體及/或已獲授權收取資料以作執法、起訴或檢討調解中心的決定之機構；
- (vi) 在調查進行中，保持禮儀；
- (vii) 在調解中心就投訴向答辯人展開紀律程序時，以證人身份協助調解中心；
- (viii) 避免延誤投訴，否則可令調查難以進行；
- (ix) 注意紀律委員會將不會披露其向審裁組和調解中心董事局所提交之報告。

5. 資料欠妥之投訴

- (i) 調解中心會審閱《投訴表格 (DC-1)》連同其附件（如有）是否符合行政上的規定。
- (ii) 調解中心不會處理資料欠妥之投訴，資料欠妥包括但不限於下列各項：
 - (a) 投訴並非由有關投訴人作出；
 - (b) 文件未妥善簽署及/或註明日期；
 - (c) 沒有提供投訴人/答辯人的姓名及資料；
 - (d) 沒有提供有關證明文件。
- (iii) 如投訴的資料欠妥，調解中心會以書面形式通知投訴人。除非獲調解中心批准，投訴人須於7天內更正有關資料，否則調解中心可能因此不展開紀律程序，而結束該個案。

6. 在收到投訴後

- (i) 調解中心會初步審核有關投訴，以確定該投訴是紀律委員會的監管範圍，以及所須資料已準備妥當；
- (ii) 如該投訴是紀律委員會的監管範圍，紀律委員會或會對該投訴進行相關調查，包括：向有關政府登記處（如適用）進行查冊、查閱有關的條例（如有）、原則（如有）、通告（如有）、政策（如有）及指引（如有），從而決定該投訴在表面證據上有否構成操守不當行為，以及決定採用何種適當的方法來處理該投訴；
- (iii) 如投訴涉及疏忽索賠或刑事指控，在適當的情況下，紀律委員會或會建議投訴人將投訴轉介至有關機構、組織或政府機構，讓他們作出調查及/或處理，並同時告知投訴人若上述組織的調查結果有任何涉及操守不當行為資料時，投訴人可交回紀律委員會處理。紀律委員會可能會就投訴轉介到有關當局、組織或政府機構作出調查；
- (iv) 如投訴缺乏表面證據顯示答辯人有涉及操守不當行為，但投訴人表示不滿意答辯人提供的服務，在適當情況下，紀律委員會或會建議雙方以調解的方式來解決他們之間的糾紛。當雙方能成功解決他們之間的糾紛，該投訴檔案將會結束；
- (v) 如投訴人為合資格申索人或金融機構，調解中心或會在展開調查時/或之前，邀請投訴人與答辯人以調解中心安排之調解

方式解決糾紛。如雙方同意委任調解中心名冊上之調解員進行調解，調解中心會承擔首四(4)小時之調解費用。若果雙方在首四(4)小時調解會議後希望延長調解時間，雙方則須承擔額外費用。調解中心有權釐定及不時調整該費用。上述委任調解員之程序須符合《調解中心與金融糾紛調解計劃相關的職權範圍》及《調解及仲裁規則》。然而，如雙方希望委任調解中心名冊以外的調解員協助解決糾紛，雙方均須承擔調解費用。當投訴經調解解決後，調解中心將會結束該投訴檔案；

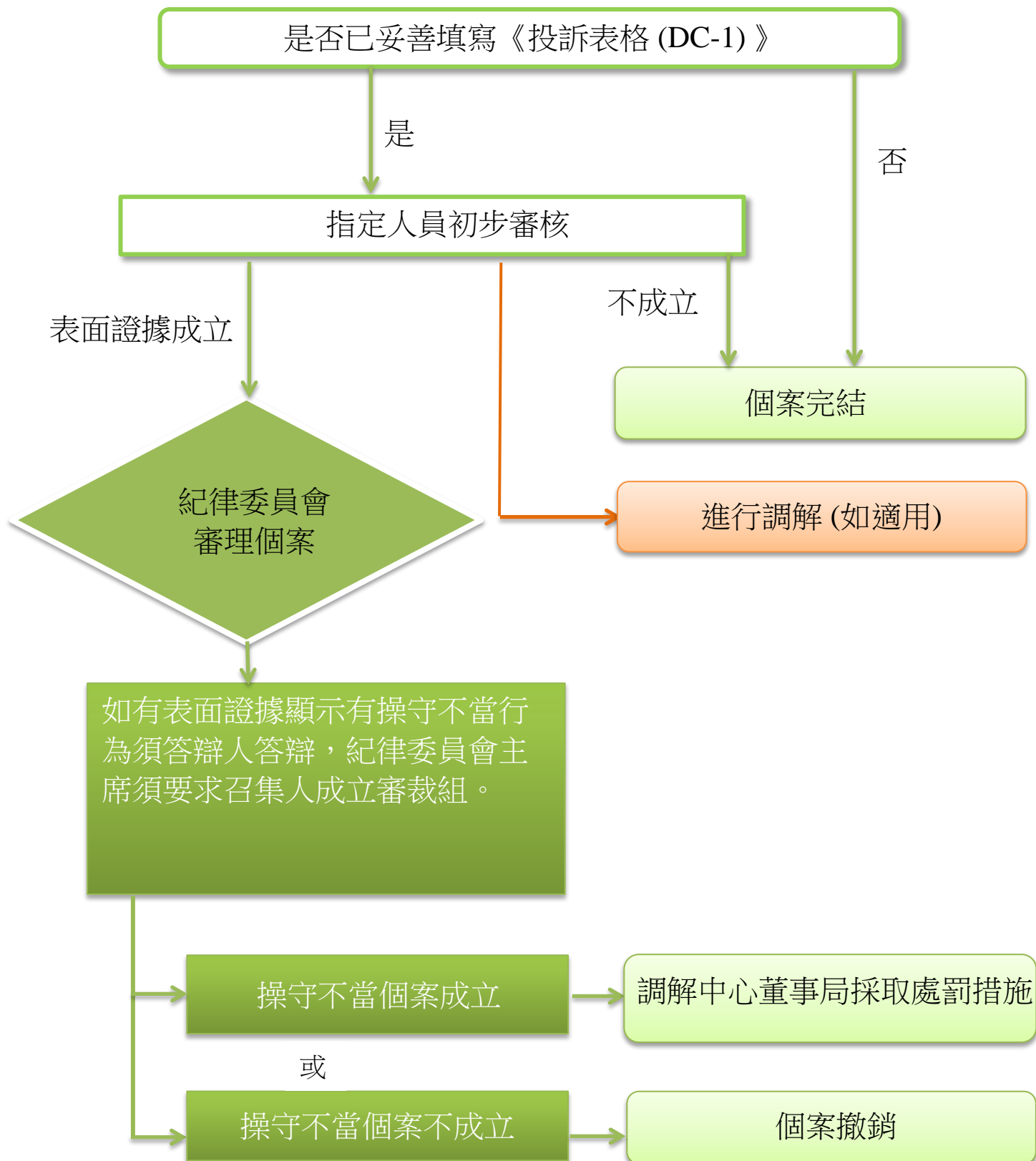
- (vi) 如投訴人不滿意紀律委員會的答覆（如上文第6(ii)段所述），或其與答辯人的糾紛未能解決（如上文第6(iii)段所述），並堅持紀律委員會對該投訴進行調查，紀律委員會或會就該投訴向答辯人查詢有關該投訴的背景資料，以維持其獨立及公正的調查角色。紀律委員會將視乎答辯人的答覆（如有）準備一份報告予審裁組，以便其決定調解中心應否對該投訴作進一步調查或不採取任何行動；
- (vii) 即使有關投訴已經調解獲得解決，調解中心仍可主動對該投訴繼續進行調查，並要求更多有關該投訴之資料及採取合適措施，包括但不限於要求投訴人以證人身份參與紀律程序；
- (viii) 如投訴有表面證據顯示答辯人有操守不當行為，紀律委員會便會致信答辯人，並附上一份投訴人填妥的《投訴表格(DC-1)》副本，以及其提供的所有相關文件副本（如有），要求答辯人對該投訴作出解釋；
- (ix) 投訴人將有機會對答辯人所提交的解釋作出評論。如投訴人在其書面評論內附加任何資料或對答辯人提出新的指控，答辯人將有機會作出申述。進一步的書信往來能確保充分的資料蒐集；
- (x) 在適當情況下，紀律委員會會把投訴轉介予審裁組召集人，以便其成立審裁組；
- (xi) 根據所蒐集的資料和文件，一份報告會呈交予審裁組考慮；
- (xii) 如審裁組確定答辯人有操守不當行為，審裁組會以書面形式通知紀律委員會。紀律委員會會將審裁組的判決通知調解中心董事局及向其建議對答辯人實行之處罰措施；及
- (xiii) 調解中心對答辯人可實行的處罰措施包括：(a)對答辯人作出譴責或警告其未來行為；(b)向答辯人發出一封遺憾信或一封指責信；及/或(c)將答辯人從調解中心之調解員/仲裁員名冊上暫停或除名。

- (xiv) 調解中心、其紀律委員會及其審裁組沒有義務提供任何理由解釋對調解員/仲裁員之投訴所作的決定。

7. 答辯人應注意：

- (i) 縱使在調查期間所發現的事宜不涉及原投訴所涉及的事情，紀律委員會也有權就該事宜要求答辯人解釋；
- (ii) 答辯人如未能就投訴作出解釋或延遲回應紀律委員會的查詢會被視作操守不當行為及有可能構成另一宗及進一步的投訴事項；
- (iii) 在調查中，即使答辯人或許對所調查的事件有強烈的感受，答辯人在書信往來中，應保持禮儀；
- (iv) 答辯人不應在其解釋中提及任何不打算向投訴人披露之機密資料，除非答辯人可將該資料被定為屬特權資料。如有上述情況出現，答辯人應以獨立的信件明確聲明，但該等資料將不會被視為解釋的一部分，亦不會因此減輕其對投訴作出全面解釋的責任，讓投訴人可對此作出評論；
- (v) 如答辯人未能向投訴人披露其解釋的信件，有關報告便會提交至審裁組，以尋求指引如何進行；及
- (vi) 當案件被轉介至審裁組時，審裁組首先會裁決對答辯人的指控是否有表面證據支持。由於有關規則未能令答辯人在審裁組就前述問題作出裁定之前作進一步的陳詞，答辯人應確保從一開始便提供全面的解釋。

8. 投訴處理流程：



9. 查詢：

如有任何查詢，請聯絡金融糾紛調解中心。地址：香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓408-409室，電話：(852) 3199 5199。

10. 鳴謝：

此《投訴雙方須注意事項》（“《注意事項》”）是參照香港律師會制訂之投訴注意事項。香港律師會已同意調解中心於投訴處理程序採用《注意事項》。香港律師會並不對《注意事項》是否適合調解中心用於上述目的作出任何擔保或保證。

（此為譯本，有關內容以英文本為準。）