

投诉表格 (DC-1) 指引

填写《投诉表格 (DC-1)》前，请先参阅此指引。因我们〔金融纠纷调解中心（「调解中心」）及调解中心纪律委员会〕可能需要多次复印内容，请以黑色或深蓝色笔填写《投诉表格 (DC-1)》，并确保你/你公司代表之已签署《投诉表格 (DC-1)》并注明日期。《投诉表格 (DC-1)》可以以英文或中文填写，但是我们将不会为投诉的任何一方提供翻译服务。《投诉表格 (DC-1)》及本指引内的「你」或「你的」，是指你作为个人及/或你所代表提出投诉的公司。

以下是我们「会做」与「不会做」的项目撮要：

我们会：

- ✓ 调查关于以下人士在执行《金融纠纷调解计划》（「《调解计划》」）时的操守不当行为的投诉
 - (i) 调解中心名单上之调解员；或
 - (ii) 调解中心名单上之仲裁员
- ✓ 将调解中心纪律审裁组认为合适之投诉转介至调解中心董事局以便进行纪律处分。

可能构成「操守不当行为」的例子：-

- 违反调解中心的《职权范围》，或《调解员及仲裁员操守守则》；
- 对调解员/仲裁员的专业能力及/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；
- 对调解中心构成负面形象；
- 不诚实或欺诈行为；
- 违反公正持平的原则；
- 担任调解员/仲裁员时发生利益冲突；
- 未经同意，泄露当事人的机密资料。

我们不会：

- × 向当时并非执行与《调解计划》相关职务的调解员/仲裁员进行投诉调查；
- × 在一般情况下处理非书面或不采用《投诉表格(DC-1)》递交的投诉；
- × 给予法律意见；
- × 表你提出法律诉讼。

第1部分：个人/公司资料

我们需要你的姓名、或你公司及你公司代表人的名称，以及你或你公司的地址以便进行调查。所有投诉必须由投诉人提出，我们并不接受授权代表投诉。我们不会经常致电给你，但如能提供电话号码，则方便〔于一般办公时间内〕联络。

如更改地址或联络号码〔或你所代表的人士/公司的资料有所更改〕，请尽快通知我们。

我们认收所收到的全部信件，并尽量于收件后14日内发出认收通知。你可致电查询我们有否收到你的投诉，或于你邮寄投诉7个工作日后〔或以电邮发出投诉3个工作日后〕查询回覆。

第2部分：被投诉调解员或仲裁员资料

你必须提供曾经处理你个案的调解员或仲裁员的正确名称以便我们识别其身份。我们只会接受注明调解员或仲裁员名称的投诉。如你投诉多于一位调解员或仲裁员，除非你投诉他们的内容完全相同；否则，你应就每位调解员或仲裁员分别填写一张《投诉表格(DC-1)》。

为了协助我们处理你的个案，请提供调解日期/《仲裁通知书》日期。

第3部分：投诉的详细内容

如你的投诉内容可能牵涉其他团体或当局〔如：证监会、金管局、香港警察、廉政公署、平等机会委员会、个人资料私隐专员公署等〕，我们一般程序会待其他团体或当局的调查作结，方展开你的投诉调查。唯我们会在我们认为合适的情况下保留向其他团体或当局汇报有关事宜的权利。你可待有关团体或当局之调查作结后，向我们重新提出有关事宜。

请尽量清楚描述你的投诉。请留意你必须指出调解员或仲裁员在执行《调解计划》时所作出或未能做到的事情。如你可提供以下资料，将有助我们更迅速处理投诉：-

- 投诉是关于什么；
- 你投诉的事件在何时发生；
- 调解员或仲裁员所作出或未作出的事情是甚么；及
- 为什么你认为是操守不当行为。

我们一般**不接受**在发出《调解证明书》或《仲裁裁决》超过两年才作出的投诉。如你待个案发生了很长时间后才提出投诉，将令处理你的投诉变得困难。

如《投诉表格(DC-1)》空间不敷应用，请另外加纸填写。请告知另附纸张的页数，以便我们确定是否收妥，并请单面书写，以便复印。

如有任何证人可支持你的投诉或在任何方面可协助我们，请告诉我们证人之姓名、地址及在此投诉中所担当的角色。如你能提供每位证人的声明，将对我们调查是很有帮助。然而我们未必会联络你所提及的每一位证人。

如你能提供文件以支持你的投诉，将有助我们的调查，你亦有责任向我们提出可支持你投诉的证据。请勿寄来文件正本，副本即可；因如有遗失，我们将不会负责。我们亦不能替你复印资料，请你只附上有关与你投诉之调解员或仲裁员之操守或服务的相关文件以及列出你寄交的附件，以便我们查核是否收妥。我们会将文件存于调解中心的档案内，不会退还。如你曾因投诉事宜联络过我们，请告知我们，以便我们翻查纪录上的其他文件。

第4部分：声明

请注意我们会将《投诉表格(DC-1)》副本连同你所提供的其他资料副本转交给你所投诉的调解员或仲裁员、调解中心纪律委员会、调解中心纪律审裁组、处理此宗投诉之执行人员、已获调解中心授权之调查员、被调解中心接触作为排解或有机会排解此宗投诉之调解员、法院、相关的政府部门、有关当局及团体及/或已获授权收取资料以作执法、起诉或检讨调解中心的决定之机构。如有异议，请预先通知我们。填写《投诉表格(DC-1)》前，请确保你已仔细参阅此投诉指引。

你同意调解中心及其纪律委员会对会否就此宗投诉进行调查拥有最终决定权，而调解中心及其纪律委员会的决定是最终的。你同意在你的能力范围内，进一步提供其他有关资料以便协助调解中心对你的投诉进行监管程序。你明白如你不提供有关资料，有可能引致我们未能处理你的投诉。

在我们展开调查此宗投诉前，你必须先同意如我们最终决定将有操守不当行为的调解员/仲裁员转介至调解中心纪律审裁组展开纪律程序时，你将以证人的身份协助我们。你同意在你的能力范围内，进一步提供有关资料以便协助调解中心对你的投诉进行监管程序。

调解中心、其纪律委员会及其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。

我们将使用你所提供的资料调查你的投诉。如未经你同意，我们不会在不相关的情况下使用有关资料。为协助我们保存投诉的纪录，我们将在处理投诉后保留你的投诉资料。如你所提供的资料属敏感或根据《个人资料(私隐)条例》〔第486章〕属于个人资料；我们只会有在你同意及你已决定继续要求我们处理你的投诉情况下，才会保留有关个人资料。另根据《个人资料(私隐)条例》〔第486章〕，你有权要求查阅包括有权取得你的个人资料副本及修改你载于《投诉表格(DC-1)》内的个人资料。

最后，请在《投诉表格(DC-1)》内签署并注明日期。

(鸣谢：《投诉表格(DC-1)指引》(「《指引》」)是参照香港律师会制订之投诉指引。香港律师会已同意调解中心于投诉处理程序采用《指引》。香港律师会并不对《指引》是否适合调解中心用于上述目的作出任何担保或保证。)

(此为译本，有关内容以英文本为准。)