

## 投诉双方须注意事项

### 1. 金融纠纷调解中心(“调解中心”)纪律委员会的角色是：

(i) 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：

- (a) 调解中心名单上之调解员；及/或
- (b) 调解中心名单上之仲裁员

(上述1(i)(a)及(b)项，统称“答辩人”)；及

(ii) 促进调解中心纪律审裁组(“审裁组”)作出裁决。

*\*[请参阅《投诉表格(DC-1)指引》内有关操守不当行为的例子。《投诉表格(DC-1)》及其指引，可从调解中心网页 [www.fdr.org.hk](http://www.fdr.org.hk) 内下载。]*

### 2. 调解中心纪律委员会(“纪律委员会”)不会：

- (i) 向当时并非执行与调解计划相关职务的答辩人进行投诉调查；
- (ii) 如投诉牵涉任何正在进行的诉讼，而该诉讼直接与该投诉有关，或该投诉正由其他团体或当局进行调查；
- (iii) 在一般情况下处理《投诉表格(DC-1)》所列以外的投诉；
- (iv) 就法律问题或争议提供法律意见或裁决；及
- (v) 代表投诉人提出诉讼。

### 3. 纪律委员会务求：

- (i) 保持其调查角色的独立性及公正性；
- (ii) 不被投诉的任何一方视为有偏袒的观感。

(因此，纪律委员会一般不会接见投诉人或答辩人。)

4. 投诉人应：

- (i) 填写投《诉表格(DC-1)》前，细阅《投诉表格(DC-1)指引》；
- (ii) 详述所投诉的事项；
- (iii) 避免在《投诉表格(DC-1)》内作出任何诽谤的陈述或评论；
- (iv) 填妥之《投诉表格(DC-1)》连同所有相关文件的副本送交纪律委员会：

邮寄至： 金融纠纷调解中心  
香港中环  
雪厂街11号  
律政中心西座4楼408-409室

或传真至： (852) 2565 8662  
或电邮至： [complaints@fdrc.org.hk](mailto:complaints@fdrc.org.hk)

- (v) 投诉人填妥之《投诉表格(DC-1)》连同其附件（如有）的副本可能会被转递给答辩人并要求其作出解释；在某些情况下，上述文件亦会被转递予纪律委员会、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；
- (vi) 在调查进行中，保持礼仪；
- (vii) 在调解中心就投诉向答辩人展开纪律程序时，以证人身份协助调解中心；
- (viii) 避免延误投诉，否则可令调查难以进行；
- (ix) 注意纪律委员会将不会披露其向审裁组和调解中心董事局所提交之报告。

## 5. 资料欠妥之投诉

- (i) 调解中心会审阅《投诉表格 (DC-1)》连同其附件（如有）是否符合行政上的规定。
- (ii) 调解中心不会处理资料欠妥之投诉，资料欠妥包括但不限于下列各项：
  - (a) 投诉并非由有关投诉人作出；
  - (b) 文件未妥善签署及/或注明日期；
  - (c) 没有提供投诉人/答辩人的姓名及资料；
  - (d) 没有提供有关证明文件。
- (iii) 如投诉的资料欠妥，调解中心会以书面形式通知投诉人。除非获调解中心批准，投诉人须于7天内更正有关资料，否则调解中心可能因此不展开纪律程序，而结束该个案。

## 6. 在收到投诉后

- (i) 调解中心会初步审核有关投诉，以确定该投诉是纪律委员会的监管范围，以及所需资料已准备妥当；
- (ii) 如该投诉是纪律委员会的监管范围，纪律委员会或会对该投诉进行相关调查，包括：向有关政府登记处（如适用）进行查册、查阅有关的条例（如有）、原则（如有）、通告（如有）、政策（如有）及指引（如有），从而决定该投诉在表面证据上有否构成操守不当行为，以及决定采用何种适当的方法来处理该投诉；
- (iii) 如投诉涉及疏忽索赔或刑事指控，在适当的情况下，纪律委员会或会建议投诉人将投诉转介至有关机构、组织或政府机构，让他们作出调查及/或处理，并同时告知投诉人若上述组织的调查结果有任何涉及操守不当行为资料时，投诉人可交回纪律委员会处理。纪律委员会可能会就投诉转介到有关当局、组织或政府机构作出调查；
- (iv) 如投诉缺乏表面证据显示答辩人有涉及操守不当行为，但投诉人表示不满意答辩人所提供的服务，在适当情况下，纪律委员会或会建议双方以调解的方式来解决他们之间的纠纷。当双方能成功解决他们之间的纠纷，该投诉档案将会结束；
- (v) 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调查时/或之前，邀请投诉人与答辩人以调解中心安排之调解

## 金融纠纷调解中心

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该费用。上述委任调解员之程序须符合《调解中心与金融纠纷调解计划相关的职权范围》及《调解及仲裁规则》。然而，如双方希望委任调解中心名册以外的调解员协助解决纠纷，双方均须承担调解费用。当投诉经调解解决后，调解中心将会结束该投诉档案；

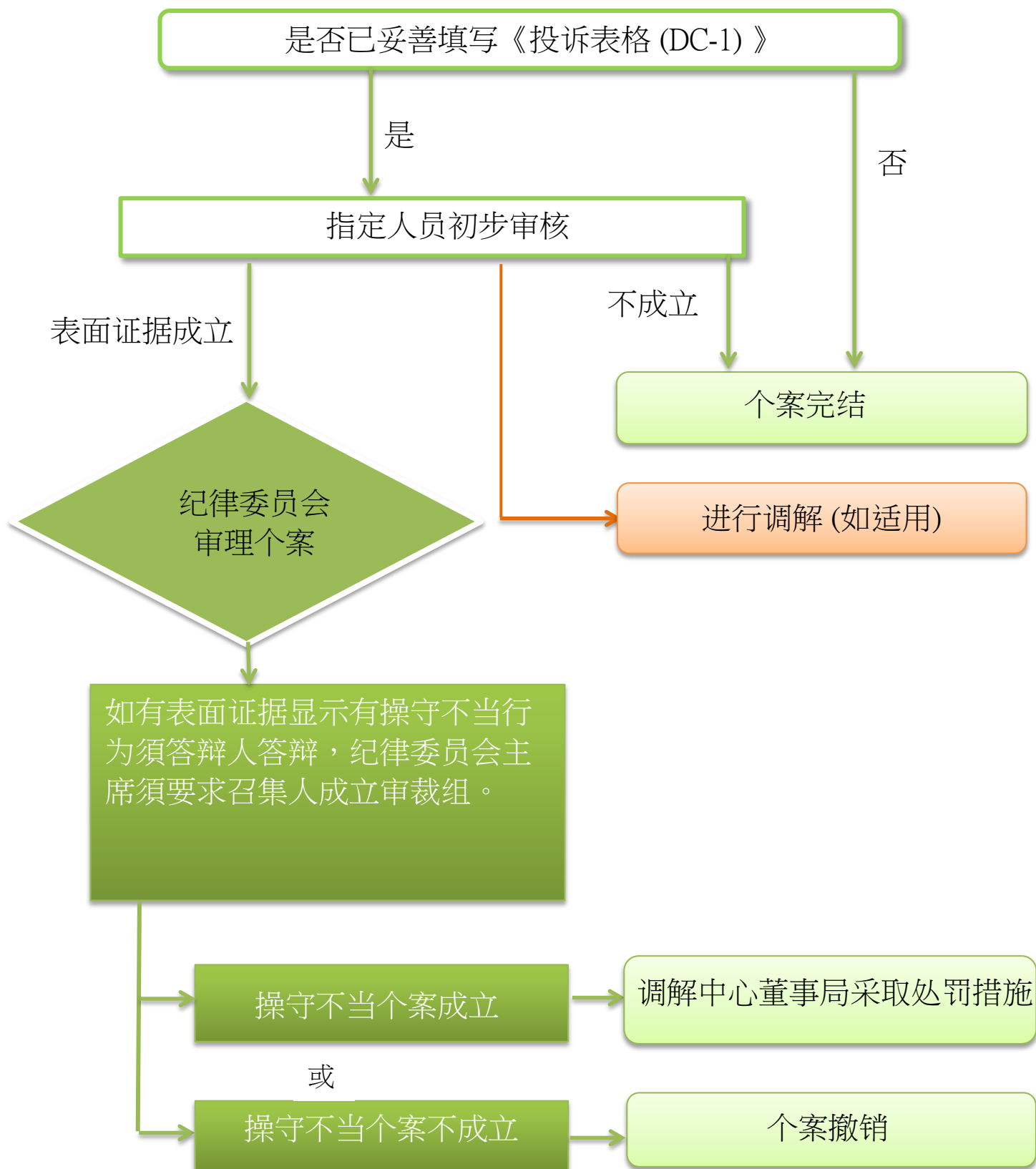
- (vi) 如投诉人不同意纪律委员会的答覆（如上文第6(ii)段所述），或其与答辩人的纠纷未能解决（如上文第6(iii)段所述），并坚持纪律委员会对该投诉进行调查，纪律委员会或会就该投诉向答辩人查询有关该投诉的背景资料，以维持其独立及公正的调查角色。纪律委员会将视乎答辩人的答覆（如有）准备一份报告予审裁组，以便其决定调解中心应否对该投诉作进一步调查或不采取任何行动；
- (vii) 即使有关投诉已经调解获得解决，调解中心仍可主动对该投诉继续进行调查，并要求更多有关该投诉之资料及采取合适措施，包括但不限于要求投诉人以证人身份参与纪律程序；
- (viii) 如投诉有表面证据显示答辩人有操守不当行为，纪律委员会便会致信答辩人，并附上一份投诉人填妥的《投诉表格(DC-1)》副本，以及其提供的所有相关文件副本（如有），要求答辩人对该投诉作出解释；
- (ix) 投诉人将有机会对答辩人所提交的解释作出评论。如投诉人在其书面评论内附加任何资料或对答辩人提出新的指控，答辩人将有机会作出申述。进一步的书信往来能确保充分的资料搜集；
- (x) 在适当情况下，纪律委员会会把投诉转介予审裁组召集人，以便其成立审裁组；
- (xi) 根据所搜集的资料和文件，一份报告会呈交予审裁组考虑；
- (xii) 如审裁组确定答辩人有操守不当行为，审裁组会以书面形式通知纪律委员会。纪律委员会会将审裁组的判决通知调解中心董事局及向其建议对答辩人实行之处罚措施；及
- (xiii) 调解中心对答辩人可实行的处罚措施包括：(a)对答辩人作出谴责或警告其未来行为；(b)向答辩人发出一封遗憾信或一封指责信；及/或(c)将答辩人由调解中心之调解员/仲裁员名册上暂停或删除名。

- (xiv) 调解中心、其纪律委员会及其仲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。

### 7. 答辩人应注意：

- (i) 纵使在调查期间所发现的事宜不涉及原投诉所涉及的事情，纪律委员会也有权就该事宜要求答辩人解释；
- (ii) 答辩人如未能就投诉作出解释或延迟回应纪律委员会的查询会被视作操守不当行为及有可能构成另一宗及或进一步的投诉事项；
- (iii) 在调查中，即使答辩人或许对所调查的事件有强烈的感受，答辩人在书信往来中，应保持礼仪；
- (iv) 答辩人不应在其解释中提及任何不打算向投诉人披露之机密资料，除非答辩人可将该资料被定为属特权资料。如有上述情况出现，答辩人应以独立的信件明确声明，但该等资料将不会被视作解释的一部分，亦不会因此减轻其对投诉作出全面解释的责任，让投诉人可对此作评论；
- (v) 如答辩人未能向投诉人披露其解释的信件，有关报告便会提交至仲裁组，以寻求指引如何进行；及
- (vi) 当案件被转介至仲裁组时，仲裁组首先会裁决对答辩人的指控是否有表面证据支持。由于有关规则未能令答辩人在仲裁组就前述问题作出裁定之前作进一步的陈词，答辩人应确保从一开始便提供全面的解释。

8. 投诉处理流程：



9. 查询：

如有任何查询，请联络金融纠纷调解中心。地址：香港中环雪厂街11号律政中心西座4楼408-409室，电话：(852) 3199 5199。

10. 鸣谢：

此《投诉双方须注意事项》（“《注意事项》”）是参照香港律师会制订之投诉注意事项。香港律师会已同意调解中心于投诉处理程序采用《注意事项》。香港律师会并不对《注意事项》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。）