

投訴金融糾紛調解中心(“調解中心”)名單上之 調解員及仲裁員之處理程序(“程序”)

第一部分 定義

在此程序中，除內文另有所指外，以下字詞的涵義如下：

- ‘投訴人’ 指下列按《調解中心與金融糾紛調解計劃相關的職權範圍》(“《職權範圍》”)的定義下，投訴調解中心名單上之調解員或仲裁員之人士或團體：
 - 調解中心；
 - 合資格申索人；或
 - 金融機構
- ‘投訴’ 指投訴人向調解中心作出對調解中心名單上之調解員或調解中心名單上之仲裁員作出的書面投訴。
- ‘投訴主任’ 指調解中心指定的職員，負責處理針對調解中心名單上之調解員或調解中心名單上之仲裁員的投訴。
- ‘召集人’ 指由調解中心董事局主席按紀律委員會的要求而委任之小組成員，或其替任人，以任命紀律審裁組。當召集人或替任人在個別個案涉及利益衝突或潛在利益衝突時，調解中心董事局主席可委任獨立於小組之人士以任命紀律審裁組。
- ‘紀律委員會’ 指由調解中心董事局成立之調解中心紀律委員會。
- ‘調解計劃經理’ 指受聘於調解中心的職員，負責領導、管理及監督調解計劃部門。
- ‘調解中心’ 指金融糾紛調解中心。
- ‘調解計劃’ 指由調解中心管理，藉以處理和解決合資格爭議的金融糾紛調解計劃。
- ‘操守不當行為’ 指由紀律審裁組所考慮的答辯人以下的行為或作為(包括不作為)是：

- o 違反調解中心的《職權範圍》；
 - o 違反《職權範圍》所訂之調解中心《調解員及仲裁員操守守則》；
 - o 對調解員/仲裁員的專業能力(按調解中心《調解員及仲裁員操守守則》所訂)及/或是否合適繼續成為調解中心名單上的調解員/仲裁員有所懷疑；及/或
 - o 對調解中心構成負面形象。
-
- ‘小組’指由調解中心董事局主席成立之小組，及由該小組中選出紀律審裁組的成員。
 - ‘執行人員’指獲紀律委員會授權，執行調查及對答辯人提出檢控之具有法律專業資格的人士。
 - ‘答辯人’指被投訴的調解中心名單上之調解員或調解中心名單上之仲裁員。
 - ‘紀律審裁組’指由調解中心董事局主席委任的調解中心紀律聆訊審裁組，以進行聆訊及對投訴作出判決。
 - 凡對日子的提述，均指曆日。

第二部分 投訴處理程序

1. 所有投訴必須以書面進行及須向投訴主任提交有關證據及/或文件。該投訴及有關證據及/或文件或會被轉遞給：

- ☐ 答辯人；
- ☐ 紀律委員會；
- ☐ 紀律審裁組；
- ☐ 執行人員；
- ☐ 獲調解中心委任以執行調查之人士；
- ☐ 處理/有機會處理投訴之調解員；
- ☐ 香港特別行政區(“香港”)之法院；及
- ☐ 法律上允許接收上述資料的機構。

2. 收妥投訴後，投訴主任須紀錄收到投訴的日期、投訴人姓名、答辯人姓名及投訴性質，並須向投訴人發出書面確認。該投訴將會被轉遞至調解計劃經理，以委任指定人員作出初部審核。調解計劃經理須監察審核過程，以確保有關審核按程序進行。

3. 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審核時/或之前，邀請投訴人與答辯人以調解中心管理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費用。上述委任調解員之程序須符合調解中心之《職權範圍》及調解計劃《調解及仲裁規則》。然而，如雙方希望自行委任調解中心名冊以外的調解員協助解決糾紛，雙方均須承擔所有調解費用。當投訴經調解解決後，調解中心或會結束該投訴檔案。

4. 即使有關投訴已經調解獲得解決，然而，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。

5. 如調解中心決定就投訴展開調查，投訴主任須就有關決定通知答辯人及向其提供該投訴之副本、有關證據及/或文件之副本及有關程序之副本。答辯人須在發出通知的二十一(21)日內向調解中心提出書面回應。

6. 投訴主任須向紀律委員會主席提交報告及向其轉遞投訴人遞交的投訴、有關證據及文件之副本、以及答辯人提出之回應。

7. 紀律委員會主席須召開紀律委員會會議，以決定是否有表面證據顯示操守不當行為而須答辯人作出答辯。

8. 除此程序以外，紀律委員會有權在其認為合適的方式作出審理及調

查。紀律聆訊委員會可授權予執行人員進行調查。紀律委員會成員會就有關決定投票，以大多數委員投票結果為依歸。如票數相同，紀律委員會主席將有第二及決定性一票。紀律委員會或會考慮並基於某些資料而有所行動，不論這些資料是否符合法院受理。

9. (a) 經審理及調查後，如紀律委員會認為沒有表面證據顯示有操守不當行須答辯人作出答辯，紀律委員會可撤銷個案，以及指示投訴主任就有關決定以書面形式通知投訴人及答辯人。

(b) 經審理及調查後，如紀律委員會認為有表面證據顯示有操守不當行為而須答辯人作出答辯，紀律委員會主席要求召集人任命三(3)人成立紀律審裁組，而當中一(1)人為紀律審裁組主席。紀律審裁組成員須由社會賢達擔任。

10. 當有表面證據顯示有操守不當行為而須答辯人作出答辯時，紀律委員會須盡快委任執行人員，以書面形式通知投訴人及答辯人該投訴已被轉介至紀律審裁組。

11. (a) 執行人員須將檢控個案連同證據及證人口供交予紀律審裁組。上述文件之副本亦須同時交予答辯人或其指定代表。

(b) 答辯人須在收到檢控個案的三十(30)日內向紀律審裁組提交書面回應。答辯人亦可提供任何證據或文件以支持其回應。

(c) 除非紀律審裁組另外指定，聆訊將會於調解中心或調解中心指定的地點(香港境內)進行。該聆訊須在答辯人根據上述11(b)提交回應的日期起不早於三十(30)日及不遲於九十(90)日內進行。

(d) 當聆訊根據上述11(c)展開時，執行人員須向紀律聆訊組遞交所有資料及證據，包括傳召投訴人或其他有關人士作證人，以支持該檢控個案；而答辯人或其指定代表亦須向紀律審裁組遞交所有資料及證據，包括傳召證人(如有)，以支持其回應。

12. (a) 在考慮所有證據、資料及與投訴有關的文件，及聽取證人口供(如有)後，紀律審裁組如決定答辯人沒有操守不當行為，紀律審裁組須以書面形式通知紀律委員會主席，而紀律委員會主席須指示投訴主任將紀律審裁組之裁決以書面形式通知投訴人、答辯人及調解中心董事局。

(b) (i) 如紀律審裁組決定答辯人有操守不當行為，紀律審裁組須以書面形式通知紀律委員會，而紀律委員會須就紀律審裁組之裁決及對答辯人採取懲處之建議通知調解中心董事局。

(ii) 如調解中心董事局接納紀律審裁組之裁判及紀律委員會之建議，董事局可對答辯人採取懲處，指示遴選委員會將答辯人從調解中心之調解

員/仲裁員名冊上暫停或除名，並將投訴結果以書面形式通知投訴人及答辯人。

第三部分 紀律審裁組之權力

1. 除此程序以外，紀律審裁組有權以其認為合適的方式進行紀律程序。所有決定須由大多數紀律審裁組成員同意。紀律審裁組或會考慮並基於某些資料而有所行動，不論這些資料是否符合法院受理。
2. 即使別有所載，紀律審裁組可運用其酌情權在其認為合適的情況下，延長任何時間限制及/或最後期限。
3. 紀律審裁組並無權力裁定費用(不論投訴人及/或答辯人是否由具有法律專業資格的人士代表)。

第四部分 雜項

1. 調解中心將有預算覆蓋所有處理投訴之成本，包括調解員、法律顧問及執行人員的費用。
2. 調解中心、紀律委員會及紀律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。

(此為譯本，有關內容以英文本為準。)