

投訴表格 (DC-1) 指引

填寫投《訴表格 (DC-1)》前，請先參閱此指引。因我們〔金融糾紛調解中心（「調解中心」）及調解中心紀律委員會〕可能需要多次複印內容，請以黑色或深藍色筆填寫《投訴表格 (DC-1)》，並確保你/你公司代表之已簽署《投訴表格 (DC-1)》並註明日期。《投訴表格 (DC-1)》可以以英文或中文填寫，但是我們將不會為投訴的任何一方提供翻譯服務。《投訴表格 (DC-1)》及本指引內的「你」或「你的」，是指你作為個人及/或你所代表提出投訴的公司。

以下是我們「會做」與「不會做」的項目撮要：

我們會：

- ✓ 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
 - (i) 調解中心名單上之調解員；或
 - (ii) 調解中心名單上之仲裁員
- ✓ 將調解中心紀律審裁組認為合適之投訴轉介至調解中心董事局以便進行紀律處分。

可能構成「操守不當行為」的例子：-

- 違反調解中心的《職權範圍》，或《調解員及仲裁員操守守則》；
- 對調解員/仲裁員的專業能力及/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；
- 對調解中心構成負面形象；
- 不誠實或欺詐行為；
- 違反公正持平的原則；
- 擔任調解員/仲裁員時發生利益衝突；
- 未經同意，洩露當事人的機密資料。

我們不會：

- × 向當時並非執行與《調解計劃》相關職務的調解員/仲裁員進行投訴調查；
- × 在一般情況下處理非書面或不採用《投訴表格(DC-1)》遞交的投訴；
- × 給予法律意見；
- × 代表你提出法律訴訟。

第1部分：個人/公司資料

我們需要你的姓名、或你公司及你公司代表人的名稱，以及你或你公司的地址以便進行調查。所有投訴必須由投訴人提出，我們並不接受授權代表投訴。我們不會經常致電給你，但如能提供電話號碼，則方便〔於一般辦公時間內〕聯絡。

如更改地址或聯絡號碼〔或你所代表的人士/公司的資料有所更改〕，請盡快通知我們。

我們認收所收到的全部信件，並盡量於收件後14日內發出認收通知。你可致電查詢我們有否收到你的投訴，或於你郵寄投訴7個工作日後〔或以電郵發出投訴3個工作日後〕查詢回覆。

第2部分：被投訴調解員或仲裁員資料

你必須提供曾經處理你個案的調解員或仲裁員的正確名稱以便我們識別其身份。我們只會接受註明調解員或仲裁員名稱的投訴。如你投訴多於一位調解員或仲裁員，除非你投訴他們的內容完全相同；否則，你應就每位調解員或仲裁員分別填寫一張《投訴表格(DC-1)》。

為了協助我們處理你的個案，請提供調解日期/《仲裁通知書》日期。

第3部分：投訴的詳細內容

如你的投訴內容可能牽涉其他團體或當局〔如：證監會、金管局、香港警察、廉政公署、平等機會委員會、個人資料私隱專員公署等〕，我們一般程序會待其他團體或當局的調查作結，方展開你的投訴調查。唯我們會在我們認為合適的情況下保留向其他團體或當局匯報有關事宜的權利。你可待有關團體或當局之調查作結後，向我們重新提出有關事宜。

請盡量清楚描述你的投訴。請留意你必須指出調解員或仲裁員在執行《調解計劃》時所作出或未能做到的事情。如你可提供以下資料，將有助我們更迅速處理投訴：-

- 投訴是關於甚麼；
- 你投訴的事件在何時發生；
- 調解員或仲裁員所作出或未作出的事情是甚麼；及
- 為甚麼你認為是操守不當行為。

我們一般**不接受**在發出《調解證明書》或《仲裁裁決》超過兩年才作出的投訴。如你待個案發生了很長時間後才提出投訴，將令處理你的投訴變得困難。

如《投訴表格(DC-1)》空間不敷應用，請另外加紙填寫。請告知另附紙張的頁數，以便我們確定是否收妥，並請單面書寫，以便複印。

如有任何證人可支持你的投訴或在任何方面可協助我們，請告訴我們證人之姓名、地址及在此投訴中所擔當的角色。如你能提供每位證人的聲明，將對我們調查是很有幫助。然而我們未必會聯絡你所提及的每一位證人。

如你能提供文件以支持你的投訴，將有助我們的調查，你亦有責任向我們提出可支持你投訴的證據。請勿寄來文件正本，副本即可；因如有遺失，我們將不會負責。我們亦不能替你複印資料，請你只附上有關與你投訴之調解員或仲裁員之操守或服務的相關文件以及列出你寄交的附件，以便我們查核是否收妥。我們會將文件存於調解中心的檔案內，不會退還。如你曾因投訴事宜聯絡過我們，請告知我們，以便我們翻查紀錄上的其他文件。

第4部分：聲明

請留意我們會將《投訴表格(DC-1)》副本連同你所提供的其他資料副本轉交給你所投訴的調解員或仲裁員、調解中心紀律委員會、調解中心紀律審裁組、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。如有異議，請預先通知我們。填寫《投訴表格(DC-1)》前，請確保你已仔細參閱此投訴指引。

你同意調解中心及其紀律委員會對會否就此宗投訴進行調查擁有最終決定權，而調解中心及其紀律委員會的決定是最終的。你同意在你的能力範圍內，進一步提供其他有關資料以便協助調解中心對你的投訴進行監管程序。你明白如你不提供有關資料，有可能引致我們未能處理你的投訴。

在我們展開調查此宗投訴前，你必須先同意如我們最終決定將有操守不當行為的調解員/仲裁員轉介至調解中心紀律審裁組展開紀律程序時，你將以證人的身份協助我們。你同意在你的能力範圍內，進一步提供有關資料以便協助調解中心對你的投訴進行監管程序。

調解中心、其紀律委員會及其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。

我們將使用你所提供的資料調查你的投訴。如未經你同意，我們不會在不相關的情況下使用有關資料。為協助我們保存投訴的紀錄，我們將在處理投訴後保留你的投訴資料。如你所提供的資料屬敏感或根據《個人資料(私隱)條例》〔第486章〕屬於個人資料；我們只會在你同意及你已決定繼續要求我們處理你的投訴情況下，才會保留有關個人資料。另根據《個人資料(私隱)條例》〔第486章〕，你有權要求查閱包括有權取得你的個人資料副本及修改你載於《投訴表格(DC-1)》內的個人資料。

最後，請在《投訴表格(DC-1)》內簽署並註明日期。

(鳴謝：《投訴表格(DC-1)指引》(「《指引》」)是參照香港律師會制訂之投訴指引。香港律師會已同意調解中心於投訴處理程序採用《指引》。香港律師會並不對《指引》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。)