

[发布于 2021 年 4 月 8 日]

金融纠纷调解中心（调解中心）根据《职权范围》A 部第 3.2 段发出指引六。该指引从今天起由调解中心在其网站上发布，并根据《职权范围》A 部第 3.2 段即时生效。

**指引六：调解中心个案进行在线调解会议的协定** [于 2021 年 4 月 8 日生效]

金融纠纷调解中心（调解中心）因应新冠肺炎大流行情况，或在其他可能令面对面会议不可行或不适合的情况下，将采用以下协定，为调解中心的个案进行在线调解会议。

## 金融纠纷调解中心（调解中心） 进行个案在线调解会议的协定

### A. 目标

1. 调解中心根据不时修订的《调解中心与金融纠纷调解计划相关的职权范围》（《职权范围》），向金融机构及其客户提供调解和仲裁服务，以解决金钱纠纷。本协定的目的是为在新冠肺炎大流行情况，或其他可能令面对面会议不可行或不适合的情况下，为调解中心个案进行在线调解会议的安排提供指引。

### B. 在线调解会议的总体安排

2. 调解个案的双方须在调解中心或调解中心指定的地点亲身出席会议。
3. 在一般情况下，在调解日会安排三个房间进行调解会议（1 个大房间和 2 个小房间）。如果会前收到任何一方的特定要求，将安排更多房间。
4. 调解员和调解双方会被安排身处不同的会议室参加会议。调解中心会在每个会议室提供设备，使所有参与调解的各方可进行在线沟通。
5. 调解员会负责主持在线会议，并控制有关各方之间的沟通流程。

### C. 确保保密

6. 保密在调解中至关重要。《调解条例》（第 620 章）规定，每个参与调解的人均受《调解条例》保密条款的约束，除非获得调解员、调解双方和作出该项调解通讯的人的同意，否则不得向在调解会议以外的任何人士披露调解通讯。调解员应向所有参与调解的各方解释保密规定的豁免条款，尤其是在调解过程中受到人身伤害和威胁的情况。就本条款而言，人还包括「公司法人」。
7. 调解通讯指为调解的目的或在调解的进程中而—
  - (a) 说出的任何说话或作出的任何作为；
  - (b) 拟备的任何文件；或
  - (c) 提供的任何资料，但不包括《调解协议》，亦不包括《经调解的和解协议》。（《调解条例》第 2 条的解释。）

8. 所有参加调解会议的参与者，包括不是调解双方的任何人，都必须签署《调解协议》或《保密协议》，并受《调解协议》或《保密协议》中的保密条款的约束。（有关保密条款的详情，请参阅《职权范围》的附件）。
9. 不准录音/录制：
  - (a) 不准进行音频或视频录制。
  - (b) 所有与会者必须在调解会议之前，将具有录制功能的电子设备存放于上锁的储物柜内。
  - (c) 所有与会者不得以逐字或抄写形式，记录调解过程。在过程中与会者也不准以任何音频或视频方式，记录调解内容。
  - (d) 调解员是在线调解会议的主持人。主持人会关闭在线通信设备附设的录音/录制功能，亦不准许调解双方或其他与会者进行录音/录制。
10. 为确保在线调解个案保密而采取的其他措施：
  - (a) 调解双方应在会议前提供详尽的与会者名单。在会议当天调解中心会拒绝任何不在名单上的人士进入会议场地。
  - (b) 调解中心会确保调解双方和其他与会者（如有）已签署《调解协议》和/或《保密协议》。
  - (c) 在进行调解会议时，调解中心会安排人员在会议室外的接待区当值。
  - (d) 由调解中心提供的在线通信设备上的聊天室链接功能，仅会在调解会议当日启动。

-全文完成 -

（此为译本，有关内容以英文本为准。）