

[發布於 2021 年 4 月 8 日]

金融糾紛調解中心（調解中心）根據《職權範圍》A 部第 3.2 段發出指引六。該指引從今天起由調解中心在其網站上發布，並根據《職權範圍》A 部第 3.2 段即時生效。

指引六：調解中心個案進行在線調解會議的協定 [於 2021 年 4 月 8 日生效]

金融糾紛調解中心（調解中心）因應新冠肺炎大流行情況，或在其他可能令面對面會議不可行或不適合的情況下，將採用以下協定，為調解中心的個案進行在線調解會議。

金融糾紛調解中心（調解中心） 進行個案在線調解會議的協定

A. 目標

1. 調解中心根據不時修訂的《調解中心與金融糾紛調解計劃相關的職權範圍》（《職權範圍》），向金融機構及其客戶提供調解和仲裁服務，以解決金錢糾紛。本協定的目的是為在新冠肺炎大流行情況，或其他可能令面對面會議不可行或不適合的情況下，為調解中心個案進行在線調解會議的安排提供指引。

B. 在線調解會議的總體安排

2. 調解個案的雙方須在調解中心或調解中心指定的地點親身出席會議。
3. 在一般情況下，在調解日會安排三個房間進行調解會議（1 個大房間和 2 個小房間）。如果會前收到任何一方的特定要求，將安排更多房間。
4. 調解員和調解雙方會被安排身處不同的會議室參加會議。調解中心會在每個會議室提供設備，使所有參與調解的各方可進行在線溝通。
5. 調解員會負責主持在線會議，並控制有關各方之間的溝通流程。

C. 確保保密

6. 保密在調解中至關重要。《調解條例》（第 620 章）規定，每個參與調解的人均受《調解條例》保密條款的約束，除非獲得調解員、調解雙方和作出該項調解通訊的人的同意，否則不得向在調解會議以外的任何人士披露調解通訊。調解員應向所有參與調解的各方解釋保密規定的豁免條款，尤其是在調解過程中受到人身傷害和威脅的情況。就本條款而言，人還包括「公司法人」。
7. 調解通訊指為調解的目的或在調解的過程中而—
 - (a) 說出的任何說話或作出的任何作為；
 - (b) 擬備的任何文件；或
 - (c) 提供的任何資料，但不包括《調解協議》，亦不包括《經調解的和解協議》。（《調解條例》第 2 條的解釋。）

8. 所有參加調解會議的參與者，包括不是調解雙方的任何人，都必須簽署《調解協議》或《保密協議》，並受《調解協議》或《保密協議》中的保密條款的約束。
(有關保密條款的詳情，請參閱《職權範圍》的附件)。
9. 不准錄音/錄製：
 - (a) 不准進行音頻或視頻錄製。
 - (b) 所有與會者必須在調解會議之前，將具有錄製功能的電子設備存放於上鎖的儲物櫃內。
 - (c) 所有與會者不得以逐字或抄寫形式，記錄調解過程。在過程中與會者也不准以任何音頻或視頻方式，記錄調解內容。
 - (d) 調解員是在線調解會議的主持人。主持人會關閉在線通信設備附設的錄音/錄製功能，亦不准許調解雙方或其他與會者進行錄音/錄製。
10. 為確保在線調解個案保密而採取的其他措施：
 - (a) 調解雙方應在會議前提供詳盡的與會者名單。在會議當天調解中心會拒絕任何不在名單上的人士進入會議場地。
 - (b) 調解中心會確保調解雙方和其他與會者(如有)已簽署《調解協議》和/或《保密協議》。
 - (c) 在進行調解會議時，調解中心會安排人員在會議室外的接待區當值。
 - (d) 由調解中心提供的在線通信設備上的聊天室鏈接功能，僅會在調解會議當日啟動。

-全文完結-

(此為譯本，有關內容以英文本為準。)