

多元化解决投资者纠纷 深圳“四位一体”创新机制运作成效初显



证券时报记者 曾炎鑫

作为投资者纠纷多元化解决机制的创新尝试,深圳证券期货业纠纷调解中心于去年9月23日正式启动运作,标志着深圳资本市场行业自律、专业调解、仲裁(诉讼)、行政监管“四位一体”投资者纠纷解决机制开始确立。

在基本确定制度框架的基础上,深圳证监局今年以来积极落实《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》,重点推动证券期货经营机构做好投诉处理首要责任工作,建立起了覆盖全辖区348家经营机构的投诉处理专员制度,进一步发挥“四位一体”机制的效用,不断提高投资者纠纷解决的效果和效率。

投诉处理制度覆盖全辖区

作为投资者保护的重要环节,如何妥善处理投资者纠纷是监管部门和证券期货经营机构必须共同面对的重要课题,但一直以来监管部门和机构容易存在各自为战的情形,对高效、合理地解决投资者纠纷起到了不利影响。

数据显示,尽管投资者纠纷中投资者的诉求多种多样,但有相当一部分纠纷并不涉及违法违规行为,其中大多是由于投资者和经营机构沟通或服务不到位导致。以深圳证监局的情况为例,2014年上半年深圳证监局共收到针对经营机构的有效投诉242件,其中涉及沟通服务类的投诉案件数为69件,占总投诉量的28.5%,涉及民事纠纷、劳资纠纷等其他类的投诉案为42件,占总投诉量的17%。深圳证监局表示,经营机构率先妥善处理此类问题是其责任所在,同时,快速、妥善地处理此类问题也为机构后续发现风险、提升服务水平和商业形象提供了线索和契机。

为解决上述问题,深圳证监局学习和借鉴英国、香港、新加坡等地的成熟资本市场经验,结合辖区的实际情况,于2014年1月向全辖区证券期货经营机构印发了《深圳证监局关于在辖区建立投资者投诉纠纷处理长效机制的通知》,明确提出,经营机构应持续健全完善客户投诉处理机制,落实投诉处理首要责任,深圳证监局加强对经营机构投诉纠纷处理工作的督促指导,为推动经营机构承担投诉处理首要责任打下了基础。

据了解,深圳证监局在制度设计上有几项创新之处,包括尝试以设立投诉处理专员为切入点,建立投诉处理互动机制。具体而言,深圳证监局要求经营机构建立常态化的投资者纠纷解决体系,指定一名高管作为公司投诉处理的第一责任人,公司总部及在深营业部均需设立“投诉处理专员”岗位,投诉处理专员对内承担本公司纠纷投诉事项的办理、协调、督办、统计分析等工作,对外负责与监管部门的沟通协调。同时,深圳证监局也指定一名正处级干部作为“投诉处理专员”,牵头负责辖区纠纷处理长效机制的建设工作,协调、检查辖区证券期货投诉处理相关工作,转办、督办重点投诉事件等。深圳证监局表示,两个专员的设立,使经营机构与监管机关在投诉处理上建立起沟通联系的“快车道”,从机制上保障经营机构和监管机关充分发挥各自优势,形成良性互动关系。

此外,借鉴T2386“热线”的办理流程,深圳证监局尝试对投诉事项分类处理,改变以往所有投诉均按信访程序办理的做法,对不涉及违法违规的合同类、服务类纠纷转经营机构先行办理,督促纠纷双方在自愿、平等、合规的前提下协商解决纠纷。同时,深圳证监局以解决投诉人诉求为目的,对简单事项启动快捷办理方式,如对来电反映证券公司限制托管等简单事项,一般均通过电话转办和反馈,一般1~2个工作日内即可办结。

值得一提的是,深圳证监局还首创了投诉处理定期公开制度,对收到的、针对机构的投诉数量及处理情况,每季度向全辖区进行通报并在证监局官方网站进行公布,以舆论监督的方式强化各机构的投诉处理责任。

“四位一体”运作成效初显

与机构投资者和上市公司相比,中小投资者

者在面对投资纠纷时普遍存在资金实力较弱、信息不透明、维权困难、维权成本高等问题,而深圳证监局的一项调查结果也显示,在发生投资纠纷后,41%的投资者选择直接与经营机构交涉,只有9%的投资者会选择起诉和8%的投资者会选择申请仲裁,主要是投资者认为后者耗时长、费用高,且多数投资者不甚了解相关法律知识。

要让中小投资者降低维权成本、提高维权效率,除了提高其维权意识以外,还需要从制度设计上提供相应的保障。

去年九月下旬,“四位一体”投资者纠纷解决机制正式开始运作。该机制将行业自律、专业调解、仲裁(诉讼)和行政监管有机结合,在大力推动经营机构负起投诉处理首要责任的同时,由专业、独立的第三方机构深圳证券期货业调解中心承担调解职能,并可以由深圳国际仲裁院为调解双方提供仲裁裁决,在制度上为投资者纠纷解决方案做了有益的创新探索。各行业协会则以会员大会等不同的方式让会员机构承诺,对与中小投资者发生的业务纠纷,积极通过协商、调解等途径解决。

就流程而言,当投资者与经营机构产生纠纷,经过投诉程序协商解决未果,任何一方均可向调解中心申请调解,并选定调解员。对于无法达成调解协议的情况,投资者则可向深圳国际仲裁院申请仲裁,或直接向人民法院提起诉讼;纠纷双方如达成了调解协议,也可申请由深圳国际仲裁院进行仲裁裁决,以保证调解协议可以得到强制执行的法律效力。

值得一提的是,调解中心坚持保护中小投资者合法权益的原则,对中小投资者与深圳市证券业协会、深圳市期货同业协会、深圳市投资基金同业协会的会员之间的纠纷,不收取任何调解费用。

自该机制运作以来,深圳证券期货调解中心一年以来共接受涵盖证券交易、基金交易、期货交易和涉及上市公司纠纷等多个种类的投资者咨询投诉108宗,正式受理调解案件83宗,其中法院委托调解上市公司虚假陈述民事赔偿案71宗,与中国证券投资者保护基金公司合作,受理投资者对海联讯公司实际控制人和大股东补偿方案争议5宗。截至9月底,已成功调解6宗纠纷,其中不乏纠纷产生之初,因协商未果、久拖不决,投资者四处投诉,甚至情绪过激,以致双方积怨较深的事例。另有3件纠纷在调解申请初期,还没有正式选定调解员,经中心工作人员电话、邮件形式的沟通,双方就和解了。

在推动机构承担投诉首要责任方面的效果也较为显著。数据显示,2014年2月以来,深圳证监局信访办向市场经营机构转办投诉件77件,其中74件已办结,共达成和解64件,和解率达到了86%。从投诉类别来看,反映问题并涉及金钱诉求的投诉件有25件,和解率达68%;单纯反映问题希望得到解决的投诉件49件,几乎全部和解,和解率达96%。

在证券时报记者采访中,有专家

认为,证券发行注册制和建立多层次资本市场体系是资本市场面临的两项重大改革,需要相应的配套机制,如必须加强对欺诈发行等市场违法行为的打击力度;投资者遭遇虚假陈述等欺诈、侵权行为后能够实现及时、有效的赔偿等。健全中小投资者纠纷解决机制有利于增强投资者的参与信心,保障资本市场重要改革的顺利推进。

证监会主席肖钢今年初在调解中心新办公场所现场调研时,对该“四位一体”模式给予了充分肯定,认为符合中国法治发展的方向,符合十八届三中全会和国办《意见》的精神,符合积极行政、监管转型的发展方向,希望调解中心为保护中小投资者的合法权益和促进资本市场健康发展继续探索,作出努力。

证券时报记者还了解到,近日在北京大学召开的一次内部座谈会上,来自最高人民法院民二庭、中国证券投资者保护基金公司的专家以及知名高校学者,对深圳资本市场纠纷解决多元化机制探索创新体现出的几个特点表示了支持和肯定,一是运用法治的思维和办法,也就是在现行制度的框架内寻求解决问题的长久之计;二是调解、仲裁、自律、监管“四位一体”,注重调动相关各方的资源力量实现“共治”,既不靠单一组织“单打天下”,也不是“取

而代之”,而是相互补充,系统促进,特别是调解与仲裁对接,能够真正做到案结事了;三是推进改革需要“顶层设计”与基层自下而上的探索相结合,为决策提供实践的例子和经验。



彭春霞/制图

从扬言“炸营业部”到握手言和

证券时报记者 曾炎鑫

在尝试过行政投诉、信访举报、媒体爆料等多种途径无效后,张明(化名)和某证券公司营业部的矛盾层层升级,以至于扬言要“以我自己的方式炸掉营业部”。但令人没想到的是,一个多月后,经过专业调解和仲裁裁决,张明却能够与营业部的负责人握手言和,笑着合影。

2007年,张明在深圳某证券公司营业部开立资金账户买卖股票,并开始与该营业部员工邹华(化名)相识,更喜知两人是老乡。2010年,邹华跟张明说,“我能够提前预知股票价格涨跌”。随后,邹华开始获准私下为张明操作股票账户,一直持续到2013年10月。在此期间,由于邹华操作不当,加上存在恶意频繁操作,致使张明股票账户发生亏损近百万元。

张明发现问题时,已十分严重,情绪激动的他开始向证券公司索赔。但是,证券公司表示张明与邹华双方故意隐瞒公司,私下进行代客理财,而邹华代张明进行证券交易并非履行职务或与履行职务相关的行为,况且邹华已于2012年离职,证券公司方面认为公司不应承担赔偿责任。

随着双方矛盾愈演愈烈,张某先后向深圳证监局、广东证监局及中国证监会进行投诉,并通过电视、报纸和网络媒体报道此事,但均未能解决问题。今年3月,由于不满证券公司的赔偿方案,张明曾在电话中称,要“抱煤气罐炸掉营

业部”,被公安机关拘留5日,他与证券公司矛盾进一步激化,张明要求的索赔金额也随之再度提高。证券公司在深圳证监局的引导、督促下,在向中国证券业协会报告追究当事人责任的同时,于今年7月向调解中心提出调解申请。

张明同意调解,但要求选择与其同籍贯的调解员,该要求也得到对方的同意,最后调解中心推荐由深交所法律部副总监邱永红负责调解此案。尽管老乡身份让张明稍微放心了一些,但邱永红回想沟通过程仍感慨“非常艰难”。邱永红说,一方面张明对证券公司持有极大的敌意,对赔偿要求寸步不让,另一方面证券公司也坚称自己并无大过错,不愿上调赔偿金额。

考虑到双方积怨极深,且投资者索赔金额大,调解程序启动后,邱永红并不急于组织双方会面,而是先采取“背对背”调解的策略,分别约见当事人,做当事人的工作。在此过程中,邱永红通过邀请张明到自己办公室谈话、拉家常的方式,逐渐获得张明的信任,也通过摆事实讲道理,让张明了解到自己的客观处境,不再意气用事。

经过调解员一个多月的耐心细致调解,双方一步步妥协,差距亦一步步缩小,终于在2014年8月下旬,双方对调解员建议的和解方案都表示接受,终于签署了和解协议。事后,双方当事人向调解员及中心工作人员道谢并感言,“调解中心真是公益机构,是实实在在为市场服务的机构,实实在在为投资者排忧解难的机

构!”

为彻底实现定纷止争、案结事了,双方还一致同意将调解与仲裁进行对接。2014年9月10日,华南国际经济贸易仲裁委员会对此案做出仲裁裁决,如果任何一方不履行该裁决,另一方均可向法院申请强制执行。

邱永红调解员向证券时报记者称,深圳证券期货业纠纷调解中心首创的“行业自律+行政监管+专业调解+商事仲裁”四位一体纠纷解决模式的优点,在该案中体现得淋漓尽致。一方面,中立的调解中心和具备专业知识的调解员对争取双方的信任发挥了重要的作用;另一方面,深圳国际仲裁院随之做出的仲裁裁决也保证了调解协议的法律效力,彻底解决了纠纷双方的后顾之忧。



中信期货 合并中信新际期货

证券时报记者 曾炎鑫

中信集团正待整合旗下的两家期货公司资源。中信期货昨日发布公告称,拟通过新增资本和现金购买的方式吸收合并中信新际期货,目前正在等待证监会等监管部门批准。

期货公司并购重组近年来愈发频繁,有资深业内人士表示,随着行业竞争的加剧和监管层逐渐放开期货牌照限制,期货业即将迎来更加频繁的整合并购潮。

中信集团整合牌照资源

公告显示,中信期货将以定向新增注册资本的方式,由中信兴业投资集团以其所持有的中信新际期货58%的股权出资认缴,同时以现金收购新际经纪香港公司持有的中信新际期货剩余的42%股权。在收购中信新际期货100%股权后,中信期货将作为存续方吸收合并中信新际期货,而中信新际期货作为被合并方依法注销。

资料显示,尽管双方同属中信集团,但双方的具体股东背景和经营情况都存在一定差异。

一家券商系期货公司总经理向证券时报记者表示,这一交易双方都有得益,新际期货可以凭借中信期货的全国网络迅速扩大客户范围,而中信期货也可凭借中信新际期货增加在机构客户方面的实力。

另一家总部在上海的期货公司总经理称,对中信集团而言,两家期货公司的功能多有重叠,合并两家公司有利于减轻成本,同时,考虑到金融期货作为未来的重头戏,将两家资源整合到同一券商股东之下,显然更加明智。

期货业整合大幕正开启

近两年来,期货业的并购重组案例渐趋频繁,而随着期货牌照限制放开的逐步落实,多位业内人士认为,期货业即将进入行业的大整合时期。

在期货公司并购重组越发频繁的同时,监管层也在积极引导行业内的并购重组和放开牌照限制。上月发布的《关于进一步推进期货经营机构创新发展的意见》明确表示,要坚持市场化导向,引导期货公司以多种方式开展境内外并购重组,同时适时放宽行业准入,研究实施公开透明、进退有序的期货业务牌照管理制度。

一家总部在广东的期货公司总经理称,监管层逐渐放开境内并购可能加速行业格局转变,而随着行业准入放宽,一些具备资金、技术和管理优势的机构会逐渐进入,有望打破当前的行业格局,让期货业进入重新洗牌阶段。一家券商系期货公司总经理表示,期货公司业整合的大幕才刚刚开启,相信中信期货吸收合并中信新际之后,我们还会看到更多的期货公司并购重组。”

长江证券等三家券商 获批港股通交易权限

证券时报记者 蔡恺

日前,多家券商获批港股通业务交易权限。长江证券已于10月10日收到上交所发来的《关于同意长江证券股份有限公司港股通业务交易权限的通知》,成为首批获得该项业务资格的券商。

此外,广发证券和东北证券昨日也发布公告称,已收到上交所同意公司开通A股交易单元的港股通业务交易权限的通知,公司将按照上交所相关规定开展准备工作。

长江证券有关人士称,沪港通业务的推出,有助于公司充分发挥香港公司的协同作用,推进业务转型,拓展海外市场,带来新的利润增长点。

华泰证券9月净赚4.71亿

华泰证券昨日晚间公告2014年9月经营情况,该公司9月的营业收入为10.56亿元,当期净利润为4.71亿元,期末净资产为341.6亿元。华泰证券的子公司华泰联合证券9月份的营业收入为1.98亿元,当期净利润为1.03亿元,期末净资产为50.06亿元。

(蔡恺)