

北京证监局:五项举措大力维护投资者权益

证券时报记者 曾福斌

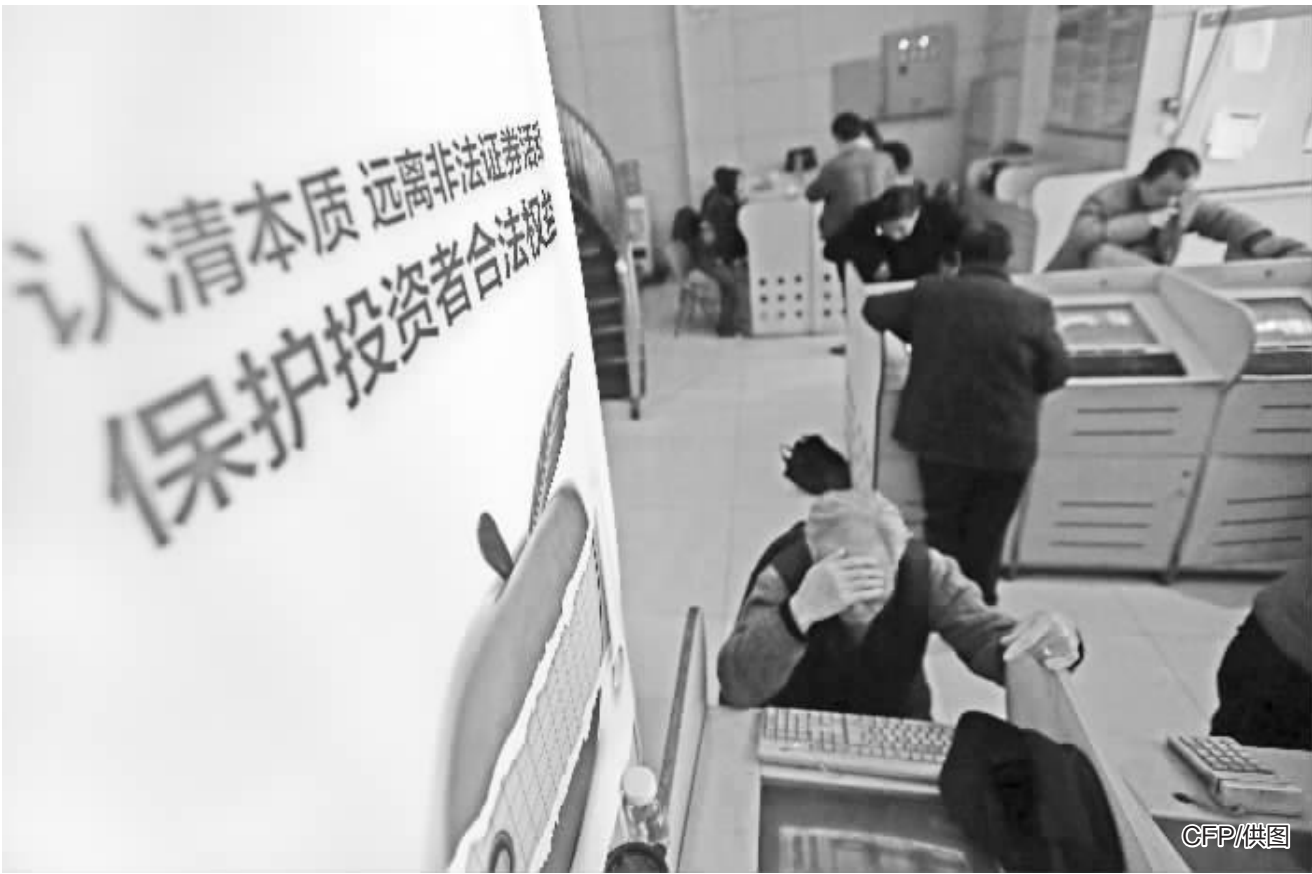
随着资本市场的快速发展,创新业务、创新产品不断涌现,市场主体与投资者之间的纠纷事项增加较快,日益呈现出专业化、复杂化、维权化的特点。依法、公正、高效地化解纠纷,是保护投资者利益的最后一条防线,是维护公开、公平、公正的资本市场秩序的重要手段,是资本市场和谐健康发展的重要保障。

据记者了解,近年来,北京证监局结合一线监管实际,强化监管履责,加强监管督导,引导市场机构归位尽责,统筹各方力量,开展了多元化纠纷解决机制的探索,进一步维护了投资者特别是中小投资者合法权益,促进了辖区资本市场稳定健康发展。

一、创新纠纷调解机制,降低维权成本。北京证监局与中证中小投资者服务中心签署合作备忘录,牵头推动 81 家证券公司北京地区的 327 家营业部与投股中心共同签署了关于促进北京地区证券纠纷解决的工作备忘录,在北京地区试点推出证券纠纷解决小额速调机制。今年上半年,在 2 起纠纷双方反复沟通仍难以达成一致的情况下,依据备忘录进行了小额裁决。

二、深化调解运行机制,提高维权服务质效。在小额速调工作初见成效的同时,积极拓展调解范围,推进常规调解工作。修改投诉举报答复函,对经核实不涉及违法违规、只涉及利益纠纷的,在答复函中一并告知投资者可以通过中小投股进行纠纷调解。今年上半年,投股中心在北京辖区受理纠纷 17 件,调解成功 13 件,投资者获得赔偿金额 92.37 万元,调解工作积极稳妥的推进,有效化解了纠纷,维护了辖区中小投资者的合法权益。

三、丰富调解工作途径,增强投资者诉求处理能力。创造条件发挥协会作用,为投资者提供服务,不断增强投资者诉求的处理能力。12386 投资者诉求热线开通以来,北京证监局制定了《中国证



CFP/供图

会北京监管局 12386”热线投资者诉求事项处理暂行规程》及相关配套文件,发挥协会、商会自律组织的作用,将诉求事项分类转至北京上市公司协会、北京证券业协会、北京期货商会督促办理。2015 年 12386 热线事项 1178 件,同比增长 178%,热线受理达成和解率 71%。

四、关注主要责任主体,督导公司落实首要责任。近年来,北京证监局妥善化解了华锐风电债、中科云网债、超日债等 20 余起风险事件,保持对市场各方主体的高压监管,最大限度保护投资者利益,减少投诉纠纷的发生。日常监管中,北京证监局统一制作了投资者投诉处理流程图,便于从速 就地”解决各类诉求。同

时,将上市公司及证券期货经营机构的投保宣教、适当性管理、与投资者纠纷的处理情况,作为现场检查、分类监管等的一项重要内容,督导上市公司做好投资者关系管理、要求证券期货经营机构落实好投资者适当性制度。

五、持续推进多措并举,完善利益纠纷多元化解机制建设。利益纠纷多元化解机制的建立和完善是一项系统工程,下一步,北京证监局将持续多措并举,统筹各方力量,结合一线监管实际,不断推进配套机制建设。一是积极配合落实《关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》,推动发挥证券期货监管机构、行业组织等在预防

和化解证券期货矛盾纠纷方面的积极作用。二是组织开展对辖区营业部如何化解纠纷的培训,提高营业部处理纠纷的水平。三是在合作备忘录的框架下,优化中小投股参与纠纷调解的流程,扩大参与的范围,规范救济途径提示,研究和探索 12386 直转试点等工作,在自愿的前提下,更多地创造条件让市场机构参与投资者与市场经营主体争议和纠纷的协商解决。四是持续加大对投诉举报的核实和处理力度,对涉嫌违法违规的事项,采取下发监管措施、移交稽查处理等方式,不断增强查处损害中小投资者合法权益的违法行为的力度,实现对投资者权益的综合保护。

四川证监局:构建矛盾纠纷多元化解体系

证券时报记者 曾福斌

为贯彻落实国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》精神,落实关于证券期货纠纷多元化解机制试点工作通知要求,四川证监局近日向证监会投保局报送了《构建矛盾纠纷多元化解体系 切实维护投资者合法权益》函。

四川证监局表示,前期已同省高级人民法院建立长效沟通机制,结合四川辖区纠纷调解实际情况,就试点工作主要内容进行研讨,并就下一步积极推进相关工作达成共识,力争在工作中实现维护公开、公平、公正的资本市场秩序,促进资本市场的和谐健康发展”的共同目标。

据介绍,四川证监局建立了全局分

工协作的投资者诉求处理工作机制,由投保处作为 窗口”,统一负责投资者诉求处理,建立信访、举报、投诉转办三个信息子系统,搭建起一站式受理督办平台,形成 统一入口、分类办理、电子留痕、重在解决”的投资者诉求处理工作机制,提高投资者诉求处置效率。

2013 年底,四川证监局指导辖区行业协会成立纠纷调解中心,积极参与辖区投资者纠纷调解工作。调解中心自成立以来,受理投资者纠纷 103 起,成功调解纠纷 90 起,投资者获取赔偿金额 49.11 万元,切实保护了中小投资者合法权益,对维护辖区证券期货市场的和谐稳定起到了积极的作用。2016 年,又与中证中小投资者服务中心有限责任公司、辖区行业协会共同签订合作协议,成立四川辖区证券期货纠纷调解中心,正

式启动证券期货行业纠纷快速调解机制试点工作。

在加强司法衔接方面,四川证监局表示,已探索建立诉调对接机制。2014 年,指导辖区行业协会与成都市中级人民法院签订《关于建立四川辖区证券期货纠纷诉调对接机制的指导意见》,就探索建立诉调对接机制取得共识,行业协会调解中心加入成都中院调解组织名册,积极探索通过委派调解、委托调解、邀请调解等多种形式实现诉调对接,并进行专业协作,共同实现纠纷的合理合法合情解决。

四川证监局表示,将积极打造仲裁“直通车”,给纠纷当事人提供更加多元化的纠纷解决路径,推动辖区证券期货业协会与成都金融仲裁院签订合作备忘录,纠纷双方可就调解协议

书直接提请仲裁委制作仲裁书,同时要求辖区证券期货机构在格式文本中加入仲裁条款,提高仲裁渠道解决纠纷的效率。

据了解,四川证监局相继派出 4 名处级干部参加成都仲裁院,担任金融仲裁员,积极引导和参与证券期货纠纷案件仲裁,推进金融仲裁在投资者诉求处理和矛盾纠纷化解中发挥作用。

此外,四川证监局还与四川省信访办建立对接机制,促进息诉罢访。

四川证监局表示,建立健全矛盾纠纷多元化解机制是一项长期任务,是化解社会矛盾,减少诉讼和信访压力的治本之策,重在社会各方的共同参与。下一步,将在舆论引导、宣传教育、仲调对接、诉调对接以及法律援助等方面继续深入探索和完善纠纷多元化解机制。

黑龙江证监局:探索协同创新化解纠纷

证券时报记者 曾福斌

在资本市场改革进入深水区、监管转型更加急迫的当下,如何保证投资者特别是中小投资者合法权益得到切实、有效、全面保护是一个关键问题。对此,黑龙江证监局表示,将建立主体多元、渠道丰富、职能完备、衔接顺畅、公平高效的纠纷解决机制。

一是量体裁衣、见机而作,进行多元化纠纷解决机制的积极探索。

黑龙江证监局表示,黑龙江资本市场规模较小、发育不足,特别是在自律意识、责任自觉和诚信文化建设方面不够完善,影响了黑龙江资本市场的进一步发展,从而引发了大量以赔偿损失、退还原物等给付请求为内容的民事纠纷,由于仲裁、诉讼等传统民事纠纷解决方式因成本、举证、周期、观念等因素制约,难以发挥其应有效用。黑龙江证监局通过向兄弟单位取经、走访市场主体,开展广

泛座谈的方式总结经验、听取建议,形成了符合黑龙江资本市场发展现状的落实方案。

目前,在黑龙江证监局指导下,该省证券业协会、上市公司协会、期货业协会已基本完成了与哈尔滨仲裁委合作共同成立辖区证券期货纠纷调解仲裁专门机构——黑龙江证监局期货纠纷仲裁调解中心(简称仲调中心)的筹建工作。

二是纵横联动 协同推进。黑龙江证监局表示,多元化纠纷解决机制的建立,直接目标在于化解矛盾、维护秩序、保障权益,其根本目标在于促使市场各方高扬诚信、培厚文化、各归其位。黑龙江证监局将紧紧围绕上述目标,以勇于探索、敢于试错的后发优势,进一步推动组织创新、服务创新、制度创新,以仲调中心为基点,使其尽快落地生根、开枝散叶,为投资者提供一揽子权益保护产品,为依法监管、从严监管、全面监管扫清障碍、提供保障。

第一,推动与人民法院的全面深入合作。目前,黑龙江证监局与黑龙江省高级人民法院合作已经全面展开,并借 证券期货纠纷多元化解试点”确定之机,与哈尔滨市中级人民法院共同起草《哈尔滨市中级人民法院共同起草《哈尔滨市中级人民法院、中国证券监督管理委员会黑龙江监管局关于建立证券期货纠纷多元化化解机制的实施意见》,诉调对接即将全面实施。

第二,探索邀请公证机构提供纠纷化解法律服务。指导仲调中心推动公证机构为当事人在纠纷调解中的送达、取证等各环节提供公证法律服务。探索在格式调解协议中加入一方认可强制执行条款,通过公证赋予其强制执行效力,实现 证调对接”。

第三,指导仲调中心积极联络律师、学者等主体参与纠纷化解。开展与黑龙江省法学会合作,努力与省内外法律、金融等领域的专家学者沟通请教,邀请其会商疑难案件、定期为调解员展开培

训,为推进多元化纠纷解决机制工作建言献策。

第四,将仲调中心打造成投资者保护新平台。

第五,大力推动纠纷解决案件资源共享,尽快发挥仲调中心最大效能。实现三个对接:一是实现调解与司法诉讼对接,在诉前调解阶段平息讼争;二是实现调解与市场主体对接,支持在格式合同纠纷解决部分加入调解条款,主动告知投资者调解渠道;三是实现调解与诉求处理对接,审慎研究调解与监管信息共享机制,做到调解为监管减负。

总之,黑龙江证监局表示,将紧紧抓住《试点通知》中哈尔滨成为试点地区的契机,以仲调中心为基础,主动加强与相关各方的沟通合作,以守土有责、守土尽责的决心,积极探索、主动作为、顺势而动、寻求突破,走出一条符合黑龙江资本市场阶段特征、地域特色的多元化纠纷解决之路。

大连证监局:扎实推动投资者保护工作

证券时报记者 曾福斌

为依法公正高效化解证券期货市场的各类纠纷,维护投资者的合法权益,最高人民法院和中国证监会决定在全国部分地区联合开展建立健全证券期货纠纷多元化解机制的试点工作。大连证监局表示,将认真贯彻落实全国证券期货纠纷多元化解机制试点工作推进会议精神,以试点工作为契机,努力推动开展诉调对接工作机制,进一步做好投资者权益保护工作。

大连证监局表示,要深刻领会证券期货纠纷多元化解机制试点工作的意义,这是实现中央战略部署,提升社会治理水平的重大改革举措;是顺应当前的司法体制改革大环境,推进资本市场健康发展的必然要求;是落实国办意见,切实保护投资者合法权益的有效途径。

大连证监局认为,试点工作有助于提高调解的法律效力,增加解决纠纷的有效方式;有助于引导投资者理性表达诉求,依法维护权益,减轻当事人讼累;有助于最大限度地

将矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态,切实保护投资者权益。

为做好辖区投资者纠纷调解工作安排,大连证监局表示,将从以下几方面深化投资者合法权益保护机制。

一是完善组织建设。专门成立了局长担任组长、分管局长担任副组长的诉调对接工作小组,相关处室及地方协会负责人作为组员共同推动纠纷调解工作的开展。推动大连市证券业、期货业协会成立调解委员会,近年来共受理证券期货纠纷事项 14 件,其中 11 件调解成功。后续将继续推动大连上市公司协会和大连市基金业协会建立调解委员会。2012 年以来,倡导大连市证券业协会推动辖区 26 家营业部成立

投资者委员会,这是投资者自愿参加、自我服务、自我教育、自我维权的投资者保护新模式。去年股市异常波动期间,投委会积极协助营业部做好客户的安抚和解释工作,有 36%的纠纷在投委会的帮助下被化解。推动设立了大连市仲裁委员会证券仲裁中心,为投资者通过专业的仲裁方式维护权利,现已有一例多次调解均未成功的纠纷选择通过证券仲裁中心进行仲裁,目前该案件已经形成裁决意见,等待仲裁委审批,投资者的合理诉求有望得到保障。近期,还将在此基础上推动设立大连仲裁委证券期货仲裁中心,全方位解决证券期货领域的纠纷事项。

二是加强宣传教育。大连证监局将组织辖区市场主体召开专题会议,传达全国证券期货纠纷多元化解机制试点工作推进会议精神,要求市场主体重视纠纷化解工作,主动引导投资者通过调解方式解决证券期货纠纷。近年来,共有 45 件纠纷达成和解,占全部纠纷的 63.38%。同时,将建立完善辖区证券期货纠纷调解员名册,并定期组织其参加业务培训,以不断提高调解技能和水平。定期整理通过调解方式解决的纠纷案例,并予以公开,加强宣传,引导更多投资者理性表达诉求,合法维护权益。

三是健全工作机制。包括尽快与辽宁省高级人民法院建立工作机制,并建立联系人制度;确定在大连辖区开展试点工作的调解组织名单,监督其完善内部制度,优化业务流程;与中证中小投资者服务中心、辖区证券、期货、上市、基金 4 家协会签定备忘录,引导投资者通过人民调解方式解决矛盾纠纷;充分发挥地方协会的调解作用,完善现有调解机制。

陕西证监局:积极推动多元化解机制试点

证券时报记者 曾福斌

近年来,陕西证监局将完善辖区证券期货纠纷多元化解机制作为投保重点工作之一,不断拓宽渠道,建立了行业调解、仲调、小额速调、律调、诉调等 五位一体”的多元纠纷化解工作对接机制,为中小投资者提供便捷、高效解决纠纷的有效途径。

一是指导和推动陕西证券期货业协会成立纠纷调解中心,积极开展辖区证券期货行业纠纷调解工作。

二是不断完善与仲裁机构合作机制。陕西证监局 2003 年与西安仲裁委员会签订《关于推行证券期货仲裁合作的协议》,协助配合西安仲裁委员会选聘证券、期货专业人士担任仲裁员,督导辖区市场主体将仲裁解决纠纷方式纳入开户文本,将辖区证券期货市场纠纷事项全面纳入仲裁调解范围;2015 年,陕西证监局与西安市仲裁委深入细化合作方式,进一步建立了仲裁与协会纠纷调解工作的对接机制。

三是建立小额速调机制。2016 年陕西证监局与中证中小投资者服务中心公司、陕西证券期货业协会、陕西上市公司协会共同签署了《资本市场中小投资者纠纷调解合作协议》,在陕西辖区开展证券期货投资者纠纷小额速调机制,并指导协会与中证中小投资者服务中心合作建立陕西工作站,进一步拓宽了快速、便捷处理投资者与辖区上市公司、证券期货经营机构的民事纠纷的渠道。

四是推动建立律调对接机制。指导陕西证券期货业协会与省律协签订《关于建立证券期货纠纷多元化解机制的合作备忘录》,律协为证券期货纠纷调解提供专业律师调解员、根据需要为参与调解的投资者提供免费法律咨询服务,提升行业纠纷调解的专业性。

五是建立诉调对接机制。陕西证监局与省高院联合下发《关于印发<加强证券期货案件诉讼与纠纷调解衔接机制工作合作备忘录>的通知》,从目标原则、适用范围、工作流程及合作机制等方面,明确了基层法院与行业协会诉调对接工作制度安排。

陕西证监局表示,最高院、证监会《通知》发布后,陕西证监局及时与省高院及试点法院西安市中院取得联系,就落实通知精神,建立试点工作沟通协作机制达成一致意见。一是建立联席会议制度。陕西证监局、省高院、西安市中院及行业调解组织作为成员单位,分别指定联系部门和联系人,加强诉调对接工作的指导、协调和沟通,每年召开一次联席会议,总结试点工作情况和问题。

二是建立信息共享交换机制。搭建信息传递平台,建立证券期货案件审判文书和违法违规处罚决定书信息互通,利用网络即时通讯工具提高诉调对接相关业务交流、信息共享和数据传输的效率和效果,探索建立重大证券期货案件信息共同发布机制。

三是建立涉诉维稳联动机制。加强对证券期货纠纷案件矛盾的风险研判,建立纠纷排查预警机制,做好突发事件及涉众型纠纷的预警和信息通报工作,防止矛盾纠纷积累激化,及时化解矛盾,妥善做好维稳工作。

四是强化业务培训和宣传。