

中证协：共同推进证券纠纷调解工作

中国证券业协会证券纠纷调解中心

为了健全资本市场多元化纠纷解决机制,拓宽投资者维权渠道,切实保护中小投资者合法权益,履行《证券法》赋予证券业协会的相关职责,促进证券市场的健康发展,中国证券业协会正式成立了证券调解专业委员会和证券纠纷调解中心,制定并颁布了证券纠纷调解相关制度,建立了中证协主导、地方证券业协会协作参与、会员单位配合的证券纠纷行业调解机制。

一、证券纠纷调解工作进展情况

在中国证监会的大力支持下,在地方协会及会员单位的全力配合下,中证协主导的证券纠纷调解工作进展顺利。2012 年 7 月份以来,在中证协网站上设立了证券纠纷调解专区,在专区上开设了证券纠纷调解在线申请平台;建立了调解中心与地方协会协同工作的证券纠纷调解工作系统;在全国范围内聘任了 199 名证券纠纷调解员。另外,中证协积极推进“诉调对接”、仲调对接”和“信调对接”机制的建设,以提升证券纠纷行业调解的公信力、影响力和法律效力。中证协已经与北京市西城区人民法院签署了诉调对接合作协议,与北京仲裁委员会签署了仲调对接合作协议,与证监会投

保局就行业调解机制和 12386 投资者投诉热线受理机制的对接达成了共识。中证协还多次与证监会信访办研究信访工作与行业调解工作的对接途径,并积极支持地方协会建立诉调、仲调和信调对接机制。

从去年 7 月份证券纠纷调解在线申请平台开通以来,调解中心通过平台共接收了 93 起证券纠纷调解申请,受理了其中的 61 起纠纷,在地方协会的配合下,成功调解了 36 起纠纷。调解中心支持地方协会通过多种渠道受理证券纠纷,并指导地方协会开展证券纠纷调解工作。1 月到 10 月,全国 36 家地方协会通过接听电话、处理投诉函等方式受理了 610 起证券纠纷申请,调解成功了 580 起纠纷。中证协还积极研究探讨发挥自律管理机构的优势,扩大行业调解的形式和范围,引导和协助证券经营机构通过和解方式,化解与投资者的群体性纠纷,切实保护中小投资者合法权益,维护市场稳定。在万福生科案件投资者利益补偿工作中,中证协牵头成立了补偿工作协调小组,促进相关机构协同完成平安证券通过补偿基金补偿投资者损失并与投资者达成和解的工作。

二、证券纠纷调解工作的特点

(一) 统一协调,属地解决”的工

作机制。

中证协充分发挥地方协会在区域行业自理管理中的作用,与全国 36 家地方协会建立了证券纠纷调解协作机制,使中证协主导的证券纠纷调解工作可以在全国所有地区开展。在地方协会推荐的基础上,中证协在全国范围内聘任了 199 名证券纠纷调解员,初步满足了在全国范围内开展证券纠纷调解工作的需要。为了满足不同地区经济发展状况和市场需求情况,中证协支持有条件的地方协会建立调解机构和自行聘任调解员,并指导地方协会开展证券纠纷调解工作。中证协还建立了依托互联网的证券纠纷调解工作系统,实现调解中心与地方协会之间的调解工作衔接和信息共享,及时统计各地方协会证券纠纷调解工作进展情况。

地方协会的会员单位大部分是中证协会员单位在全国各地的分支机构,往往也是证券纠纷的直接当事人,通过地方协会处理证券纠纷,可以就地、就近、快速地解决证券纠纷,降低调解工作成本,提高调解工作效率。

(二)受理渠道和形式多样化,方便投资者申请调解。

投资者可以通过协会网站上的证券纠纷调解在线申请平台(网址: <http://www.sac.net.cn/hyfw/zqjftj/zxsq/>)向调解中心提交证券纠纷调解申请,申请方式方便、快捷,不受时间和地点的限制。投资者还可以通过投诉电话和投诉函等多种方式直接向所在地区的地方协会提交

证券纠纷调解申请,及时便利地维护自身合法权益。

(三)设置简易调解程序,提高调解工作效率。

受理证券纠纷调解申请后,首先由调解中心或纠纷属地地方协会工作人员督促纠纷当事人协商解决纠纷,即对纠纷进行简易调解处理。对于简易调解处理后未达成和解的调解案件,纠纷双方可以自愿向调解中心申请进行普通调解,调解中心批准后,才进入下一阶段的选择调解员进行调解的普通调解过程。这种调解工作机制能够充分发挥协会自律管理职能优势,简化调解程序,提高调解工作效率。

(四)纠纷调解不向投资者收费,降低投资者维权成本。

中证协本着公益性原则开展证券纠纷调解工作,不向投资者收取任何费用,为投资者提供高效、经济地解决与证券经营机构间证券纠纷的途径。

(五)会员单位积极配合协会推进证券纠纷调解工作。

作为中证协和地方协会会员单位的证券公司及其各地分支机构,积极响应中证协的倡议,建立公司客户投诉与协会调解工作的对接机制,尽量通过行业调解方式解决证券纠纷。证券公司还通过公司网站与中证协证券纠纷调解在线申请平台的链接,及在业务合同争议解决条款中加入行业调解方式等措施,推进证券行业通过调解方式,平和、经济、快捷地解决争议,为构建和谐社会贡献力量。

做好证券纠纷调解工作 维护市场稳定

天津市证券业协会

多年来,天津市证券业协会在做好证券纠纷调解工作中,针对不同的投诉内容,探索多元化的纠纷解决方案,调解工作成效显著,体现出高效、经济、平和化解矛盾纠纷的特点。

天津协会推荐、中国证券业协会聘任的 5 位证券纠纷调解员参加了中证协的培训,并积极参与调解工作。2013 年 1 月至 10 月,天津协会共处理各类纠纷 87 件,其中调解成功 82

件,办结成功率达 94.25%,没有出现矛盾激化的问题。

中小投资者在办理业务的时候,有时会遇到个别营业部拖延不办的情况,投资者多次往返无果,非常急躁。每次接待前来投诉的股民,天津协会首先做好安抚工作,并及时与相关营业部沟通解决,在投诉者情绪平和的前提下,让客户知晓相关规定,并督促营业部依规办理,使矛盾得到化解。在投资者与营业部发生与投资行为相关的纠纷时,

天津协会选派调解员参加纠纷调解,晓以利害,说明道理,使矛盾双方心平气和地解决纠纷,而不必上升到繁琐的司法程序。

今年,天津协会共接到投诉行业内不正当竞争纠纷 13 件,对于个别营业部存在不正当经营问题的投诉,天津协会理事会下设的自律监察委员会组成调查组,到被投诉营业部了解情况,核实事实,提出解决方案,并向投诉单位回复,必要时召开自律监察委员会,并按照《天津市证券业协会自律公约》的相关条款

进行相应的处理。天津协会还对证券从业人员劳务纠纷给予协调,处理的两起纠纷的结果均得到当事双方的认可。

天津协会于今年下半年启动成立证券纠纷调解中心的各项筹备工作,近日已经协会常务理事会通过,于 11 月底前正式成立。调解中心成立后,将全面负责纠纷调解的日常组织、协调、外联和调解员管理工作,通过认真、细致、耐心、专业的调解工作,化解纠纷、缓和矛盾,为天津证券市场的健康发展及社会稳定做出贡献。

履行协会职能 构建和谐社会

四川省证券期货业协会

去年底,四川省证券期货业协会筹备成立了纠纷调解中心。一年来,在监管部门关心、中证协的领导和会员的大力支持下,四川协会在机制建设、投诉处理、纠纷调解、保护投资者权益等方面进行了有益尝试。

年初,四川协会在理事会下设了纠纷调解专业委员会,协会秘书处设置了纠纷调解中心。在日常工

作中,四川协会通过会议、案例分析、情况通报等多种形式,告知会员单位各项业务存在的风险以及可能引发的纠纷。如营销人员执业行为规范上存在的风险、营业部劳动合同用工存在的风险、高龄残障客户风险等。2012 年,四川协会将投诉受理工作中收集到的主要案例汇总成案例分析下发会员单位,2013 年上半年将投诉受理情况进行统计、分类和分析,制作成情况通报下发会

员,这些工作的开展都有效地预防了纠纷的发生。

发挥片区管理优势,第一时间处理纠纷。四川协会自 2009 年以来在辖区实行了片区管理制度,将四川省内的证券经营机构划为 9 个片区,每个片区配备协会联络员。各片区经常组织召开会议、举办各种活动,形成了融洽的片区氛围,片区联络员充分掌握各片区情况,及时处理片区内会员单位间、客户与会员单位之间的各类投诉与纠纷,将证券纠纷

尽可能控制在基层。

截至 10 月,四川协会今年共受理投诉事项 22 起,其中客户投诉 15 起,会员间投诉 7 起;按投诉方式划分,电话投诉 19 起,书面投诉 2 起,现场 1 起;被投诉对象所在区域主要集中在成都地区 16 起,地市州 6 起;被投诉证券经营机构涉及 16 家证券公司、20 家证券营业部。上述投诉均按照四川协会投诉处理流程得到妥善解决,全年无重大投诉事项。

做投资者合法权益守护者

广东证券期货业协会纠纷调解委员会

在中国证监会“两维护、一促进”核心职责引导以及证监会主席肖钢“切实维护投资者合法权益”思想的指引下,广东证券期货业协会根据中国证券业协会的统一部署,于年初成立了纠纷调解委员会。委员会成立以来,以“做投资者合法权益守护者”为己任,逐步开展证券纠纷调解工作,并形成了以下几点主要体会。

一、高度重视维护投资者合法权益。

只有高度重视,把维护投资者合法权益放在首位,才能做到真正地保护投资者,切实发挥行业协会在解决

行业纠纷中的作用。

二、扩大调解员队伍来源,提高调解公信力。

证券纠纷调解的规则制定后,具体调解工作由调解员担任。委员会首批聘请的 24 名调解员中,22 位为来自辖区证券、期货经营机构具有多年证券期货行业工作经历和客户服务工作经验的专业人员;1 位为来自辖区知名律师事务所具有深厚法律工作经历和调解能力的资深律师;1 位为来自辖区高校具有深厚纠纷调解理论知识和实践经验的教授。

三、及时处理投诉,避免纠纷的拖延。

委员会成立后,接到了 15 件投

诉纠纷案件。委员会调解工作人员对这些案件进行了初步分析。其中,因经过仲裁等原因不属于受理范围的 2 件,这些案件不予受理,并告知纠纷申请人;符合委员会纠纷受理范围条件的有 13 件。对符合受理条件的案件,委员会调解工作人员根据纠纷处理规则和流程,首先重点分析了纠纷产生的原因及标的数额。发现这些纠纷不涉及非法证券经营活动或重大违规行为,标的金额也不大,原因简单,投诉性质更属于纠纷性质,因此,调解工作人员首先按照简易程序进行处理。在耐心细致的调解下,这些案件均在简易程序中达成了和解。

四、加强宣传,扩大影响。

除了认真受理和处理纠纷外,还将做好纠纷调解的宣传推广工作,使广大投资者不断了解证券纠纷调解的作用和意义,进一步扩大委员会的影响,让更多投资者知道有这样一个解决证券纠纷的渠道。

五、进一步做好投资者教育工作,减少纠纷的发生。

我们将采取发放证券交易基本知识等宣传材料、开办股民学校、开展证券知识进高校活动、开通网上投资者教育专栏等一系列方式和手段,帮助投资者学习证券法规知识,提高投资技能,树立风险防范意识和提升自我保护能力,从而达到减少纠纷发生及提高达成纠纷和解可能性的目的。

发挥调解机制作用 保护投资者合法权益

广西证券期货业协会

两年来,广西证券期货业协会共解决证券矛盾纠纷 170 起,其中,证券经纪业务纠纷 64 起,从业人员劳动、劳资纠纷 2 起,证券投资咨询服务纠纷 2 起,与证券业务相关的其他纠纷 102 起,有效地推动广西证券矛盾纠纷调解工作,基本实现了矛盾纠纷化解在基层、消灭在萌芽状态,调解工作取得明显成效,逐步形成了行业自律调解工作由“被动”调解向“主动”调解的转变。

广西协会结合实际,与会员一起积极探索新形势下矛盾纠纷调解新途径、新方法,明确责任分工,实现纠纷调解工作的“两大转变”,即由“事中、事后”调解向“事前”预警转变,由被动接受调解向主动调解转变,基本做到“预防在先,调解在后”的原则要求。

(一)由“事中、事后”调解转为“事前”答疑解惑。2012 年协会成功调解纠纷 30 起,其中证券经纪业务纠纷调解 18 起,与证券业务相关的其他纠纷调解 12 起,证券经纪业务纠纷调解数占当年调解工作的 60%;2013 年至今成功调解纠纷 140 起,其中证券经纪业务纠纷调

解 46 起,与证券业务相关的其他纠纷调解 94 起,证券经纪业务纠纷调解数占当年调解工作的 32.8%。数据表明,有关“事中、事后”调解的矛盾纠纷数量呈逐年下降趋势,而以咨询业务、了解政策等方面的“事前”答疑解惑数呈逐年上升趋势,由 2012 年的 40% 上升至 2013 年的 67.1%。

(二)由“被动”接受转为“主动”调研。改变由传统被动受理投诉模式向及时、主动方式转变。2013 年,协会深入南宁、桂林、柳州、来宾、梧州等城市的证券营业部进行证券纠纷实地调研工作,通过与营业部负责人、员工和投资者进行互动,了解机构与投资者在证券调解纠纷工作中的矛盾和诉求,进一步掌握调解纠纷工作的难点,同时,及时宣传当前监管和自律管理最新政策动态,宣讲创新业务风险点,帮助会员和投资者提高风险意识,了解业务规则,为减少矛盾纠纷打下基础。

“调解”与“投教”相结合,切实增强保护投资者的合法权益意识。一是将矛盾纠纷调解工作作为投资者教育工作的重要内容之一。二是完善机制,督促会员单位建立纠纷处理内部问责制度。

协同会员单位力量 努力化解证券纠纷

深圳市证券业协会

深圳市证券业协会根据中证协证券纠纷调解协作机制,在统一规则、统一机制、统一管理的前提下,对中证协证券纠纷调解工作系统转办的纠纷个案及时接收,通过协会的工作机制,尽快就地解决证券纠纷个案,取得了一定的成效。

我们的主要做法是,充分依托会员单位的力量,协同解决业已发生的证券纠纷。自 2012 年以来,深圳协会共收到的证券纠纷个案有 16 宗,调解成功个案有 13 宗;其中由中证协“证券纠纷调解中心”转办的纠纷个案有 7 宗,调解成功的有 5 宗,有 1 宗进入了诉讼,有 1 宗尚在办理中。

深圳协会对辖区的证券公司、证券营业部客户投诉一直非常重视,专人负责跟踪处理调解客户投诉。并按照投诉工作流程解决客户投诉问题。对于客户投诉,为维护投资者合法权益,深圳协会及时与所涉及的营业部核实情况和协调,并能得到重视和解决。根据投资者教育工作要求,近年来,深圳辖区各证券公司、证券营业部都建立了客户投诉处理制度。各会员单位都非常重视客户投诉和处理工作,公开投诉流程,专人负责,跟踪处理,较好地解决了各种证券纠纷。

今后,深圳协会将在中证协的指导下,在业已建立的证券纠纷调解协作机制中继续做好本辖区证券纠纷调解工作,同时支持和参与“深圳证券期货业纠纷调解中心”工作。深圳协会将在会员单位的积极配合下,借助各方力量,共同探索证券行业通过多元化争议解决机制解决证券纠纷的有效途径。

证券纠纷调解机制 专业高效彰显公益属性

李艳

证券业协会作为证券行业的自律组织,承担着法定的证券纠纷调解职能,是证券市场参与者表达利益诉求的途径之一。证券纠纷调解机制是高质量、高效益的矛盾纠纷解决手段,微观上可以实现案结事了,有利于及时化解矛盾,修复当事人之间的关系,实现社会关系的和谐稳定;宏观上有利于塑造证券行业良好的社会形象,促进行业的持续健康稳定发展。

考量证券纠纷调解机制的设计初衷,重点是保护中小投资者合法权益,整个证券纠纷调解机制也彰显了公益属性,包括:① 调解程序启动的简易性、便利性;② 调解过程的专业性和高效性;③ 调解结果具有较强的可执行性,特别是要求会员在履行调解协议中负有比投资者更重的义务;④ 调解成本较为低廉。

由证券行业的特殊性所决定,证券纠纷具有不同于普通商事纠纷的特点,即涉及人数众多、标的额大;案件影响范围广;案情复杂、专业性性强等。因此,证券纠纷调解也不应定位于普通的人民调解,而应顺应证券纠纷的特征定位于专业调解,充分发挥专业调解简便、保密、专业、低成本的优势。

证券公司参与纠纷调解,能够使证券纠纷快受理、快调解、快结案,一方面缩短了纠纷处理时限,节省了纠纷解决成本以及由此增加的经营成本;另一方面将矛盾及时化解在行业内部,能够在一定程度上防范纠纷风险的积累和矛盾的激化,降低群体性事件发生的概率,减轻了行政机关维稳压力和司法机关的案件数量。随着逐步建立健全“诉调对接”、“仲调对接”机制,证券公司可以借此加强与司法机关、仲裁机构的沟通,降低败诉风险。(作者是北京仲裁委员会仲裁员)