

建立多元化纠纷解决机制 维护中小投资者合法权益

□中国证券业协会证券纠纷调解中心

为贯彻落实国务院办公厅《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》，充分认识《意见》的重要意义，领会精神实质，中国证券业协会近期组织会员单位认真学习《意见》的相关内容。近年来，协会始终积极推动会员单位切实保护投资者合法权益，履行社会责任。2007年以来，协会陆续发布投资者教育相关的自律规则。2012年2月，协会成立证券纠纷调解中心。同年12月，协会发布《证券公司投资者适当性制度指引》和《协会会员单位参与整治利用网络等媒体从事非法证券活动工作指引》，从制度建设和实践方面做了一些有益的尝试。随着资本市场广度和深度的拓展，投资产品不断丰富，投资者保护日益成为维护资本市场健康运行的重要基石，协会将坚持持续推动投资者保护工作，助力资本市场实现“中国梦”。

2013年12月27日，国务院办公厅发布《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》，为证券市场建立多元化纠纷解决机制指明了前进方向。

建立和完善证券市场多元化纠纷解决机制是拓宽证券纠纷化解渠道、保护中小投资者合法权益、促进证券市场持续健康发展的重要举措。中国证券业协会作为证券行业的自律管理组织，近年来积极推动建立多元化证券纠纷解决机制。为了落实《证券法》赋予证券业协会的法定职责，促进证券行业更好地履行社会责任，保护证券投资者的合法权益，在证监会及有关部门的大力支持和指导下，在地方协会和会员单位的协作与配合下，2011年以来，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，建立了协会主导、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。协会建立的证券纠纷行业调解机制具有四个显著的特点：一是“统一协调，属地调解”的工作机制；二是受理渠道和形式多样化，方便投资者申请调解；三是设置简易调解程序，提高调解工作效率；四是不向投资者收费，降低投资者维权成本。

2012年7月以来，协会采取了一系列措施推进证券纠纷调解工作。协会在网站上设立了

证券纠纷调解专区，建立了证券纠纷调解在线申请平台以及调解中心与地方协会协同工作的证券纠纷调解工作系统，便于全国范围内的纠纷当事人提出调解申请，提高调解工作效率；在全国范围内聘任了199名证券纠纷调解员，初步建立了一支覆盖全国的、专业化的调解员队伍；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；探索创新行业调解的形式，促进证券经营机构通过与投资者群体主动和解的方式化解矛盾纠纷。在万福生科案件投资者利益补偿工作中，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。2012年7月在线申请平台开通以来，协会证券纠纷调解中心通过平台和投诉函共接收了100起证券纠纷调解申请，受理了其中的65起纠纷；在地方协会的配合下，成功调解了36起纠纷。2013年，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998起证券纠纷申请，调解成功了945起纠纷。

协会将按照《意见》中建立多元化纠纷解决机制的有关要求，推动证券经营机构完善投诉处理机制，推进行业调解与诉讼和仲裁的有效对接，尝试开展证券仲裁服务，促进证券市场多元化纠纷解决机制建设。

一、支持证券经营机构完善投诉处理机制，推动投诉处理与行业调解的有效对接。

协会证券纠纷调解中心已建立会员单位证券纠纷调解工作联系人制度，全国108家证券公司指派了合规部、法律部或投诉处理主管部门负责人作为协会证券纠纷调解工作联系人。建立调解工作联系人制度，有利于会员单位支持协会完善调解机制、推进调解工作，有利于证券经营机构投诉处理机制与证券纠纷行业调解机制的有效对接。调解中心可以通过会员单位调解工作联系人，及时收集证券公司对证券纠纷调解工作的意见与建议，了解证券公司客户投诉处理情况，宣传推广证券纠纷行业调解机制，促进证券公司分支机构投诉处理人员在处理客户投诉时，如无法与客户达成和解，单方或协商客户共同向调解中心或地方协会申请调解。协会还将通过对证券经营机构投诉处理人员进行业务培训，组织会员单位交流投诉处理机制建设的经验体会等方式，支持和协助证券经营机构完善投诉处理机制。

二、扩大调解范围，创新调解方式，支持行业和解。

协会积极探索创新行业调解的形式，引导和协助证券经营机构通过主动和解方式化解与

投资者群体性纠纷。2013年5月，协会支持和推动平安证券主动承担保荐人在上市公司因虚假陈述而给投资者造成经济损失中的责任，通过建立补偿基金方式，主动补偿投资者损失，与投资者达成和解。在“万福生科案件投资者利益补偿工作”中，协会牵头成立了补偿工作协调小组，发挥自律管理组织的优势，促进相关机构协同完成平安证券补偿投资者损失并与投资者达成和解的工作。证券经营机构主动承担市场责任，寻求通过和解方式解决证券纠纷，是证券市场上处理类似事件、保护投资者合法权益的一次有益尝试。协会将总结万福生科案件投资者补偿工作中的经验，充分发挥自律管理机构的职能优势，促进证券经营机构与投资者群体主动和解，扩大证券纠纷行业调解的范围和形式。

三、完善诉调、仲调、信调对接机制

为了提升证券纠纷行业调解的公信力、执行力和法律效力，协会积极推进诉调、仲调、信调对接机制的建设，已与北京市西城区人民法院签署诉调对接合作协议，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。为了进一步健全和完善“三项对接”工作机制，协会将继续加强与法

院、仲裁机构、地方协会、会员单位以及其他调解组织的交流与沟通，积极听取各方的意见与建议，细化和推进仲调、信调对接工作，加强与监管部门的沟通协调，积极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，切实拓宽维护投资者权益的途径和方式，引导投资者通过调解方式化解纠纷，减轻监管部门的信访压力，改变证券市场投资者信访不信法、信访不信调的现象。

四、推进证券纠纷调解专项基金的设立工作

通过设立证券纠纷调解专项基金，解决调解工作中调解员补贴、调解员差旅费、培训费等经费来源问题，形成证券纠纷调解工作的长效保障机制，保证协会与地方协会持续、稳定地为中小投资者提供免费的专业调解服务。

五、探讨开展证券纠纷仲裁服务

协会将研究借鉴“德国金融纠纷申诉专员制度”等国外金融行业外纠纷解决实践的先进经验，充分发挥协会证券行业自律管理组织的职能优势，在政策法规允许的情况下，尝试开展证券纠纷仲裁服务，在开展证券纠纷行业调解的同时，增加裁决或仲裁手段，实现调裁或调仲结合，为投资者维权提供更多的渠道，切实保护中小投资者的合法权益。

完善证券经营机构投诉处理机制

□中国银河证券股份有限公司

湖北省证券业协会一直高度重视投资者权益保护工作，在监管部门和证券经营机构的大力支持下，多措并举，开展证券纠纷免费调解服务，保护辖区中小投资者权益，取得了较为显著的成效。

一、增强辖区投资者权益保护意识是做好证券纠纷调解的基础和前提。

一是培育投资者的“自我保护”意识和能力。湖北协会从2013年开始，湖北协会与湖北证监局及在地市州有营业部的券商联合举办“投资者教育——走进地市州”大型投资者教育与保护系列活动。

二是培养证券经营机构投资者保护的主体责任意识。举办二期所有营业部负责人、六期从业人员培训班，联合湖北证监局在2013年举办“保护投资者权益”有奖征文活动，联合湖北证监局举办学习证监会主席肖钢《保护中小投资者就是保护资本市场》讲话精神座谈会，联合湖北证监局举办辖区法人公司和分公司参加的“投资

多措并举开展免费调解服务

□湖北省证券业协会

者适当性管理与信访工作”座谈会。

三是培育全社会保护投资者权益的责任意识，加大媒体宣传力度，继在《湖北日报》开辟15期投资教育专栏后，又在《长江商报》开辟20期的投资者保护和证券纠纷调解专栏。在媒体武汉上刊出对协会理事长投资者保护的专访，进一步彰显自律机构加大投资者保护力度的决心和力度。组织编写、印发投资者保护相关宣传资料10万多份。编印《投资者保护动态》并刊发在协会网站“投资者权益保护”栏目，受到辖区投资者和证券经营机构的高度关注。

二、始终把证券纠纷调解作为协会“自律保护”工作的重要职能。

湖北协会一直高度重视证券纠纷调解工作，与中国证券业协会证券纠纷调解中心建立了调解协作机制，并积极探讨证券纠纷调解的长效工作机制。

一是重视证券纠纷调解的组织建设。2012

年初，湖北协会在全国地方协会中较早成立了专门的证券纠纷调解机构——调解中心；制定了《调解工作流程》等工作制度，配备了2名专职人员负责处理辖区证券纠纷调解工作。

二是建立多元纠纷调解机制。湖北协会积极寻求与监管机关、证券公司和其他市场中介组织建立起广泛、深入的联系，共同促进辖区证券纠纷调解工作的良性开展。首先，湖北协会积极督导辖区证券经营机构承担起客户投诉的“首要责任人”角色，建立和完善证券经营机构的纠纷调解制度、处理流程及结果反馈等机制。其次，加强湖北辖区6名中证协调员的联系，每月召开一次协调会或业务学习座谈会，提高调解员和协会调解工作人员的专业水平和实际调解能力。同时，湖北协会还加强了与湖北证监局信访部门、洪山区法院、武汉市仲裁委、相关律师事务所等单位的协作，初步形成了信调对接、仲调对接、信调对接的多元化专业纠纷调解机制。

三是注重调解实效，初步显现调解效果。

2013年，湖北协会共受理各类证券纠纷109起，调解完成106起，还有3起正在调解中。调解完成的纠纷大多为投资者与证券经营机构和从业人员的纠纷，其中金额最大的有20多万元，客户较为满意。

四是在新形势下进一步改进证券纠纷调解的方式方法。首先，要增强投资者“自我保护”的能力。湖北协会将紧紧围绕“国九条”相关精神，在2013年投资者教育工作的基础上，进一步加密“投资者教育——走进地市州”的举办频次。其次，要进一步强化证券中介机构的责任，督促证券经营机构做好投资者适当性管理。再次，进一步唤起社会共同的投资者保护意识。湖北协会拟于近期就辖区市场监管、自律管理、证券交易、登记结算等工作，进行投资者满意度调查。湖北协会将组织辖区主要媒体，逐一就“国九条”所涉及的投资者普遍关心的问题，对辖区证券行业知名专家进行访谈，以专栏连载的形式在辖区主要媒体上进行宣传。

中国银河证券股份有限公司在经营管理过程中，注重提升客户服务质量和客户投诉处理作为完善客户服务机制的重要工作，形成了以保护投资者利益为核心、以“渠道畅通，妥善处理，及时反馈，落实改进”为工作原则，全方位、全流程、多角度地为投资者提供服务，有效维护了投资者的合法权益。

一、设立客户投诉处理小组安排部署投资者投诉工作。公司本部成立客户投诉处理领导小组及客户投诉处理工作小组，对公司客户投诉工作做统一安排部署。

二、制定客户投诉处理的管理制度及工作细则。公司通过制定《客户投诉处理办法》、《经纪业务客户投诉处理实施细则（试行）》、《经纪业务客户服务标准化工作指引（试行）》等管理制度及工作细则，确立“渠道畅通，妥善处理，及时反馈，落实改进”的处理原则，规范投资者投诉处理的工作内容、工作流程、工作职责及工作标准，并将客户投诉处理与绩效考核挂钩。

三、提供多渠道的投资者投诉途径。目前公司接受客户投诉建议的渠道包括电话、邮箱、网站、传真以及营业部现场等。证券营业部需在营业场所公示客户投诉渠道，并设立证券营业部客户投诉电话和客户意见箱，保证在营业时间内投诉电话有专人值守。

通过对投资者的投诉及以往的投诉处理的经验教训进行总结、分析，我们发现证券行业客户投诉处理工作存在以下问题：一是大部分投诉源于投资者适当性管理和投资者教育不到位，有些客户在开户、购买产品过程中，并未真正理解有关证券产品的结构和风险；二是证券行业在对投诉进行后续处理时缺乏决策的法律依据和赔偿标准，难以和客户达成和解，而客户诉讼和取证的成本高、难度大，往往造成投诉久拖不决，客户不满情绪逐渐累积，形成纠纷事件。

下一步，银河证券将根据证监会主席肖钢的重要讲话精神。以投资者适当性为切入点，狠抓落实，承担起投资者投诉处理的首要责任，将中小投资者保护理念贯穿投诉处理机制始终。

一、从事前保护出发，深化投资者教育。充分发挥营业部的阵地作用，通过宣传栏、培训、讲座等多种形式、多渠道、全方位开展投资者教育工作，帮助投资者尤其是中小投资者学习理解新产品、新业务的相关规则，提高风险意识和自我保护能力，将投资者教育纳入开户、交易、营销及客户服务等各个环节。

二、从事中防范出发，加强投资者适当性管理。根据产品特征和风险特性，区别投资者的产品认知水平和风险承受能力，明确投资者的分类标准，建立风险测评后续评估制度。在做好投资者首次风险测评的基础上，动态更新投资者风险偏好及风险承受力。针对不同的投资者，提供适当的产品或服务。

三、从事后救济出发，提供多渠道的纠纷解决平台。切实承担起投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制并公开处理流程和办理情况。在遇到难以解决的投资者投诉问题时，积极与协会证券纠纷调解中心沟通，寻求专业支持，并与协会调解平台对接，引导投资者通过调解解决纠纷。

资本市场多元化争端解决机制已形成

□中国证券业协会证券纠纷调解员、方正证券股份有限公司监事会主席、北京仲裁委员会仲裁员 陆琦

2013年，在处理“万福生科造假案件”和“光大证券8·16事件”的过程中，出现了两种前所未有的对投资者实行的保护措施。这两个引起证券市场震荡的大事件，一方面凸显了企业风险管控在竞争日益激烈的证券市场业务中的重要性，另一方面从民事索赔的及时性上显示了中小投资者维权意识和行动不断提高。

党的十八届三中全会《关于全面深化改革若干重大问题的决定》强调完善金融市场体系，推进多层次资本市场的发展。国务院办公厅于2013年12月25日发布的《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》强调中小投资者是资本市场的主要参与群体，应给予从制度到体系的有效保护，维护中小投资者的权益是资本市场得以持续健康发展的基础，并就多元化解决

纠纷和健全对中小投资者的赔偿机制提出了明确要求。

可见，对投资者合法权益的维护从自身意识到国家政策层面都上升到了一个高度，充分体现国家建立公平、公正、公开的市场体系的决心，这也是资本市场加快改革中的一项重要工作。事实上，维护中小投资者权益的工作在监管机构、行业自律组织、民间社团和司法机构层面都一直在探索和发展中。首先，在过去一年中，证监会为了拓宽投资者诉求处理渠道，于2013年9月开通了“12386”证监会热线，中小投资者保护已嵌入证监会日常监管各项工作和制度建设之中。其次，早在3年前，中国证券业协会与德国国际合作机构就“中国证券投资者保护技术合作”专题开展合作，并于2012年成立了中国证券业协会证券纠纷调解

中心，联合地方证券业协会在全国范围内免费开展证券纠纷调解业务。调解中心一方面聘请证券行业中专业素养较高的从业者参与其中为行业内的纠纷进行调解，另一方面也从外部聘请法律、金融方面的专家参与调解，目的在于提供高效、公正、专业的解决方案。第三，2013年中国证券业协会还积极与北京仲裁委员会全面开展信调对接和调解员培训合作，借鉴仲裁成熟的规则和金融专业人士，进一步规范和提升调解质量，同时也为投资者选择仲裁方式解决纠纷提供了便利。第四，在“万福生科造假案件”后续处理过程中，我们欣喜地看到中国证券业协会牵头成立了协调小组，保护基金公司、交易所、登记公司共同参与推进违规主体与投资者之间进行自主和解，探讨了证券经营机构与投资者群体主动和解的纠纷解

决途径，拓宽了证券纠纷行业调解的形式和范围。第五，在“光大证券8·16事件”的后续处理中，最高人民法院确定了证券内幕交易的司法管辖原则和诉讼机制。目前，资本市场对投资者权益的保护措施通过热线投诉、自主和解、行业调解、仲裁和司法诉讼等多种渠道已全面开启，证券纠纷的多元化解决机制已悄然形成。当然，这些多元化纠纷解决机制仍处于摸索和不断完善之中，各种机制之间在处理不同类型纠纷中还需建立透明且切实有效的执行标准。可以说，证券纠纷的多元化解决机制在实践中还有很长的路要走。但同时，我们应就上述至少5种纠纷解决机制向中小投资者进行普及推广，让投资者在维权中选择最适当的机制解决矛盾纠纷，以建立良好的资本市场发展环境。

积极推进仲调对接合作

□北京仲裁委员会 许捷

对象以及证券公司间的信息不对称现象较为普遍，加上部分中小投资者对风险的忽视，一旦发生损害事件，中小投资者寻求补偿的途径有限，且耗时耗力，效果欠佳。因此，降低维权成本是现阶段中小投资者保护工作中的重中之重，这项工作的核心便是建立多元化的纠纷解决机制，对纠纷进行引导、分流，用最合适的纠纷解决机制应对不同性质的纠纷类型。

基于中小投资者保护工作的现状，为了更好地开展行业调解工作，增强行业调解的执行力和公信力，北仲与协会本着合作共赢的原则开展了各种形式的合作。首先，北仲作为国内知名的多元化纠纷解决机构，在金融纠纷处理方面有丰富的经验。协会多次通过联合培训的方式借鉴并引进北仲先进的案件管理经验，多次

邀请北仲相关人员与协会调解员分享现代商事调解理念和技巧，切实提高了协会的证券纠纷调解服务的水平和效率。其次，北仲作为专业的纠纷解决机构，其在纠纷成因的研究领域也有先天的优势。为此，协会有规划、有步骤地借助北仲的研究平台对金融创新产品及投资者保护制度开展具有前瞻性的研究，定期针对行业发展及投资者保护工作中的热点问题进行分析、研究，摸清损害事件产生的原因和规律，为协会开展预防性的投资者保护工作提供了理论依据和着眼点。北仲作为具备国际公信力的仲裁中心之一，其高效、便捷、灵活的仲裁程序也是当前中小投资者维权路径的有效补充。依据协议，协会调解中心调解后，可依当事人申请，通过北仲的仲裁程序将调解协议转化

为仲裁中的裁决书或调解书，实现仲裁与调解的无缝对接，为协会调解中心调解协议赋予了强制执行力。协会与北仲精诚合作，开展仲调对接，不仅拓宽了证券纠纷解决的途径，而且有助于及时维护投资者的合法权益。

由于当前资本市场的多元化纠纷解决机制仍处于探索阶段，协会与北仲的合作是一次有益的尝试。双方的合作开创了仲调对接的新模式，建立了第三方机构与行业协会进行资源互通和信息共享的合作样板，为地方证券业协会与当地仲裁委开展类似合作积累了经验。协会与北仲强强联合，搭建仲调对接平台，有助于促成资源互补的局面，促进不同机构间的良性竞争，将对资本市场建立多元化纠纷解决机制，深化中小投资者保护工作做出重要贡献。

中小投资者作为我国证券市场的基础与支柱，其直接参与人数在全部投资者中占绝对多数，且多数机构投资者的资金从本质上来说也往往来源于中小投资者。但中小投资者与投资