

打造证券期货专业调解平台 妥善处理投资者诉求

广东是全国证券期货投资者最多的省份，据统计，截至2015年3月底，该辖区（不含深圳）有投资者1660余万人，占全国的9%。近年来，随着证券期货交易的活跃，交易纠纷随之增加。为及时妥善处理投资者诉求，辖区监管部门、自律组织把调解作为解决纠纷的重要抓手，逐步完善调解机制，充实调解队伍，推进调解工作不断向专业化方向发展。

2013年3月，广东证券期货业协会（以下简称广东证协）在广东证监局的指导下，成立了证券期货纠纷调解委员会，制定了证券期货纠纷调解工作管理办法、调解规则、调解员管理办法等相关制度。

该协会将调解分为简易调解和普通调解。对于事实清楚、争议不大的证券期货纠纷，由协会工作人员采用简易程序，通过电话或邮件等方式协调市场经营主体进行处理。而对于较为复杂的纠纷，经双方当事人同意，则启动普通程序，由专业调解员按照规定程序进行调解。为增强专业调解的力量，协会聘任了45名资深证券期货从业人员、专业律师、

高校教授担任调解员。

为拓宽投资者维权渠道，广东证协在官网上开通了网上投诉纠纷受理平台，并于2014年3月设立了证券期货纠纷处理热线，作为接受投资者咨询、投诉的专线，由专人接听、记录和解答。

该协会还与广东证监局建立了信访调解对接机制，承办由该局及12386热线转来的证券期货纠纷投诉事项；联合广东证监局与广州市中级人民法院签署了诉调对接备忘录，对调解协议的司法确认等事项作出安排，确保调解协议能够得到有效执行。

与仲裁、诉讼相比，行业调解具有程序便捷、快速灵活、专业性强、成本较低等优势。如对于证券账户转托管纠纷，广东证协接到投资者的投诉电话后，第一时间联系被投诉方，督促被投诉方依规抓紧办理，被投诉方通常都在当日为投资者办妥转托管业务，快速地解决了投资者的诉求。

由于调解工作不向投资者收取任何费用，能够减轻维权成本，自业务开展以来便受到投资者的广泛热捧。从2014年1月至2015年4月，该协会共接收496件投诉，其中有436件纠纷调解成功，调解成功率达88%，妥善化解了投资者与证券期货经营机构之间的矛盾。此外，据不完全统计，2014年，通过该协会的调解，辖区证券期货经营机构因自身

过错等原因补偿近 60 名投资者 100 多万元，有效地挽回了投资者的损失。

鉴于证券期货纠纷专业性较强，为打造专业化的调解机构，积极响应中国证监会开展的“公平在身边”投资者保护专项活动，在总结既往证券期货纠纷调解工作经验的基础上，在广东证监局的指导下，广东证协、广东上市公司协会联合辖区有关证券期货公司共同发起设立了广东中证投资者服务与纠纷调解中心（以下简称调解中心），调解中心已于近期在广东省民政厅注册设立。

目前，调解中心已全面承接原由广东证协负责的纠纷调解工作，致力于通过明法析理、说服疏导、解答咨询等方式，灵活多样地开展投资者服务，公平公正地调解证券期货纠纷，保护投资者合法权益，为广东辖区资本市场的健康发展添砖加瓦。