

广东中证投资者服务与纠纷调解中心

2019 年工作总结和 2020 年工作计划

2019 年，广东中证投资者服务与纠纷调解中心（以下简称调解中心）在广东证监局及广东证券期货业协会（以下简称协会）的指导与支持下，在理事会与监事的领导与监督下，认真落实第一届理事会第十一次会议通过的 2019 年全年工作计划。现在，我向调解中心的第二届理事会第二次会议报告调解中心 2019 年工作总结及 2020 年工作计划。

第一部分 2019 年主要工作回顾

一、认真履行纠纷调解职责，稳步推进辖区调解工作

2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，调解中心解答咨询 570 件，受理投诉 375 件（不含重复投诉）。投诉件全部办结，其中调解成功 299 件，调解成功率 80%，为 76 名投资者追回损失约 215 万元。

从纠纷来源看，调解中心受理的占比 30.9%， “12386” 热线转办工单纠纷占比 41.6%（2019 年 5 月后试点直转），广东证监局及中国证券业协会（以下简称中证协）转办的分别占比 20.3%和 7.2%。从投诉对象分类来看，涉及证券经营

机构的 238 件，同比增加 31.5%；涉及证券投资咨询机构的 62 件，同比减少 63.1%；涉及基金经营机构的 38 件（其中私募基金的 5 件），同比减少 20.8%；涉及上市公司的 18 件，同比减少 50%；涉及期货经营机构的 12 件，同比减少 7.7%；涉及新三板挂牌公司的 6 件；涉及代销银行的 1 件。根据上述统计数据，投诉热点主要集中在证券方面，如转销户纠纷 107 件、客户服务纠纷 30 件、佣金纠纷 24 件、委托交易纠纷 13 件、融资融券纠纷 12 件、代销金融产品纠纷 11 件、科创板纠纷 9 件等。

二、积极推广小额速调机制，提升矛盾纠纷化解效率

落实最高人民法院、中国证监会《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》，在中证中小投资者服务中心有限责任公司（以下简称投服中心）指导下，推动小额速调机制在辖区落地。一是通过电话、座谈等多种方式向辖区经营机构介绍小额速调机制及先行地区运行情况，加深经营机构对小额速调机制的理解和认识，引导机构自愿签署小额速调合作协议。二是与辖区经营机构就小额速调合作协议及运行机制进行反复沟通，广泛征集意见和建议，最终促成辖区 24 家经营机构与投服中心达成合作协议，实现小额速调机制在广东辖区全覆盖。三是在广东证监局指导下，制定《广东调解工作站小额速调试点工作实施细则》，明确试点范围、调解程序、与司法确认制度衔接、调解员纪律要求及

回避事项等，建立运行监督机制，覆盖小额速调工作全链条，力求小额速调工作规范化、制度化。

三、多渠道多方式宣传调解案例，提高调解服务覆盖面

一是持续为《有调有理》栏目供稿，安排工作人员轮流录播案例。截止 2019 年 12 月 11 日，共录制播出案例 67 则，收听人次累计超过 1500 万人次。该栏目在第三方收听软件蜻蜓 FM 的累计收听人数达 105 万人次，专辑回放量 43807 人次，在广东广播电视台官方微博、微信公众号、21 财经 APP、喜马拉雅、今日头条、触电新闻、粤听 APP 等同时推送，全网推荐量为 312 万，阅读量高达 187950。二是定时更新“纠纷早知道”栏目的工作简报，编写调解案例 11 则，通过调解中心官网、协会微信公众号及广东辖区经营机构片区微信群等多个渠道进行发布，充分发挥案例资源的警示教育作用。三是梳理总结证券经营机构纠纷案例，录制培训视频，在协会片区宣讲活动中播放，同时在协会网站上分享，充分利用线上渠道，既能节省人力物力，又能扩大案例宣讲的受众面，让更多的机构工作人员参与学习。

四、注重投诉信息反馈，指导机构提升服务水平

调解中心充分利用投诉信息等基础数据，深入分析投诉来源及成因，及时向相关方反馈，不断提升辖区经营机构服务水平。一是总结投诉反映的新情况、新问题以及调解过程中发现的风险隐患，如科创板交易权限被限制、某证券经营

机构代销产品延期兑付等，向广东证监局投保处反馈，便于监管部门及时把握投诉新动向。二是向单类纠纷较为集中的证券经营机构发送提示函，督促重视并从根源上采取措施解决纠纷矛盾，减少该类投诉的发生。三是认真落实书面建议制度，总结归纳各理事单位 2017 年 9 月至 2019 年 7 月期间的投诉总体情况，针对热点问题提出完善建议，以书面形式供各理事单位参考，便于及时发现问题，及时纠正、处理。四是定期分析投诉处理情况，一方面做好投诉处理情况分析报告，另一方面配合协会做好辖区证券公司分支机构分类监管工作，以此督导分支机构提升服务水平。

五、强化内部管理，为调解中心正常运作提供保障

一是高度重视业务培训，除日常参加协会定期举办的培训课程，还充分利用各类培训机会不断提升工作人员及调解员业务水平，包括参加中国证券业协会的证券纠纷调解员培训班，参加广州金融消费纠纷调处中心、香港金融纠纷调解中心及澳门世界贸易中心仲裁中心联合举办的“粤港澳大湾区金融纠纷调解合作研讨会”，组织辖区调解员参加投服中心在南宁举办的第五期全国调解员培训班，等等。二是按照章程规定召开两次理事会，审议通过了 2019 年相关工作报告及工作计划、财务预算、增加开办资金及举办者等事项，确保调解中心各项工作稳步开展。三是与投服中心建立合作关系，按照其要求，完善调解场地，制定并张贴统一标识，

投服中心每年定期支付调解工作经费，缓解了调解中心经费压力。

六、加强对外宣传，展现调解中心良好形象

一是积极参加行业宣讲活动，安排工作人员在辖区“5·15 全国投资者保护宣传日”启动仪式中宣传介绍调解中心，让更多投资者了解和信任多元化解机制和调解组织。二是受邀在广东省金融消费权益保护联合会所举办的“2019 年金融消费纠纷调解员业务培训班”上讲解证券期货纠纷典型案例，加强行业间沟通交流与资源共享。三是推选一名工作人员参加第三届广州金融服务之星评选活动，并凭借其专业能力及良好群众口碑获得最佳金融服务明星的荣誉，相关事迹简介在《南方日报》上进行刊登，进一步提升了调解中心的社会影响力。

第二部分 2020 年工作思路及重点

2020 年，调解中心将继续在广东证监局的指导及协会的领导下，认真分析当前资本市场和证券期货行业面临的新形势和新挑战，结合新《证券法》投资者保护专章的相关内容，不断优化调解工作模式，加大科技手段的运用，加强调解队伍专业化建设，深化与法院、仲裁委及公证处间的合作，

推动辖区纠纷多元化解机制建设迈上新台阶。结合 2019 年的工作完成情况，2020 年将重点做好以下工作：

一、理顺与法院、仲裁委及公证处的对接

目前，调解中心已建立了诉调、仲调对接机制，下一步将加强与广州公证处的沟通，尽快推进建立证调对接机制。同时进一步深化与广州市中院、天河区法院及广州仲裁委的沟通联系，争取成为相关法院特邀调解组织，寻求支持指导，推动落实辖区证券期货纠纷诉调对接、仲调对接等相关工作。另外，投服中心已在诉调、仲调、证调对接等多方面取得积极成果，调解中心将利用投服中心的优势资源，争取在诉调、仲调、证调对接工作上有所突破。

二、举办调解员培训班

2020 年下半年拟举办一期调解员培训班，一方面将尝试邀请法官、仲裁员讲解证券期货纠纷案例及诉调、仲调对接等相关事宜，让调解员充分认识矛盾纠纷多元化解机制灵活、高效、便捷的优越性，提供解决纠纷新思路；另一方面培训课程将面向辖区证券期货经营机构处理投诉的工作人员，协助机构提高应对 12386 直转工作的能力。

三、推动小额速调适用

小额速调机制作为保护中小投资者的创新型机制，调解中心将逐步提高该机制使用率。在日常纠纷调解过程中，认

为适宜采用小额速调机制解决，将主动征求投资者及经营机构意见，适时启动程序，大力发挥小额速调机制的有效作用，提升小额纠纷化解效率，切实保护中小投资者合法权益。