

广东中证投资者服务与纠纷调解中心

2018 年工作总结及 2019 年工作计划

2018 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八次会议通过的 2018 年全年工作计划。现在，我向调解中心的第一届理事会第十一次会议报告调解中心 2018 年工作总结及 2019 年工作重点。

第一部分 2018 年主要工作回顾

一、认真履行纠纷调解职责，积极发挥定纷止争功能

2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，调解中心共解答咨询 382 件，受理投诉 449 件（不含重复投诉），相比 2017 年，咨询总量大幅增加 154.7%，投诉总量减少 8.4%。449 件投诉中，已办结 445 件，成功调解 360 件，调解成功率 81%；449 件投诉中，调解员参与调解的 32 件。从纠纷来源看，调解中心自己受理的纠纷约占全部纠纷的 42.3%，“12386”热线工单纠纷约占全部纠纷的 45.2%，广东证监局及中国证券业协会（以下简称中证协）转办的分别为 8.5%和 4.0%。

从投诉对象分类来看，涉及证券经营机构的 181 件，同比减少 13.4%，涉及证券投资咨询机构的 168 件，同比减少 1.75%，涉及基金公司的 48 件（其中私募基金公司的 11 件），同比减少 14.3%，涉及上市公司的 36 件，同比增加 28.6%，涉及期货经营机构的 13 件，同比减少 45.8%，其他的 3 件。与 2017 年相比，涉及上市公司的投诉有所提升，其他纠纷均稍有回落，尤其是期货纠纷。

从统计数据来看，投诉热点主要是证券纠纷及投资咨询纠纷，其中证券纠纷方面，转销户 42 件、客户服务 39 件、融资融券 29 件、佣金 17 件、委托交易 15 件等。尤其是 8 月份，调解中心当月受理的投诉就高达 72 件（其中证券纠纷 32 件、投资咨询纠纷 24 件）。据不完全统计，经调解中心调解，辖区证券期货基金经营机构共补偿 177 名投资者约 650 万元。

二、召开理事会第八、九、十次会议，明确工作方向

2018 年，调解中心分别于 4 月、6 月及 9 月召开了三次理事会，会议审议通过了 2018 年相关工作报告及工作计划、财务预算及建立年金等事项，确保调解中心各项工作有条不紊进行。

三、开展系列案例宣讲活动，充分发挥案例警示教育作用

2018 年，调解中心共编写案例 30 则，定期发布在调解

中心官网及协会公众号。此外，调解中心一直积极配合协会开展案例宣讲活动。4月15日，安排工作人员在协会与万联证券联合举办的“理性投资 从我做起”投资者权益保护宣讲会上讲解投教案例，约100名投资者参与其中。11月6日，调解中心工作人员在协会举办的“辖区新设证券（期货）营业部负责人合规培训班”上介绍目前辖区投诉处理的基本情况，宣讲常见案例并分享投诉处理技巧，约271位负责人参加培训。12月6日，调解中心工作人员参与广发证券佛山顺德南国东路营业部举办的“证券期货知识&纠纷多元化解机制专题交流”座谈会，约40余名投资者参加。通过系列案例宣讲活动，一方面有助于投资者了解交易规则及市场风险，加强投资者法律法规意识以及风险防范意识，另一方面有利于提高经营机构的合规管理意识和纠纷处理能力。

四、建立仲调对接机制，打通仲调对接绿色通道

为促进证券期货纠纷多元化解机制发展，2018年下半年，调解中心主动与中国广州仲裁委员会（以下简称广州仲裁委）就推进仲调对接工作进行了多次的沟通与交流。双方于10月12日签署了《合作协议》。《合作协议》的签署是纠纷解决方式的创新，进一步扩大投资者寻求纠纷解决的渠道。

五、设立中证广东调解工作站，共创多元化解新格局

近年来，调解中心一直积极推进与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）的合作事宜。2018年下半年取得实质性突破，双方于10月18日签署了《合作协》。从2018年11月起，调解中心已每月向投服中心报送纠纷月报及调解卷宗，同时协助投服中心完成调解员的新聘工作。目前，调解中心的44名调解员同时兼任投服中心调解员。双方优势互补，形成合力，进一步提升辖区投资者保护工作水平，在化解证券期货纠纷方面发挥更加积极有效的作用。

六、联合制作《有调有理》栏目，扩大调解中心影响力

2018年下半年，调解中心、协会与广东广播电视台股市广播共同筹划制作《有调有理》栏目，后于2019年1月1日正式开播，每天5分钟左右的互动设计，循序渐进。调解中心主要负责日常供稿及安排工作人员轮流录播案例。通过《有调有理》栏目，能更好分析投资者在投资中遇到的疑难问题，加深投资者对证券市场的认识，学会依法、理智、有效地应对纠纷，从而更好维护证券期货行业秩序，促进辖区资本市场稳定健康发展。

七、优化充实调解员队伍，增强纠纷调解工作实力

一是优化调解队伍机构，适应纠纷新特点、新趋势。近年来，调解中心发现基金纠纷日渐增多，而现有的调解员队伍却暂无基金行业的专业人才，为更好妥善处理该类纠纷，调解中心拟增加该领域的2名专业人才加入到调解员队伍

中，以进一步提升调解力量。同时，调解中心在调解过程中，了解到不少投资者偏爱选择律师作为调解员，而律师占比还是不多，因此调解中心拟增加 4 名律师作为调解员，以更好满足投资者的需求。从调解员所在地区来看，目前主要集中在广州地区，对于双方当事人都在广州地区以外的纠纷，调解员往往不便多次亲临现场与双方沟通。为此，调解中心拟适当增加非广州地区的调解员，便于该类纠纷也能顺利开展现场调解。

二是有力加强调解员经费保障。自调解中心与投服中心合作后，调解中心的大部分调解员也同时兼任投服中心调解员，共有 44 名。因此，这 44 名调解员今后参与调解将获得调解补贴，同时在调解过程中发生的差旅费都可按照相关标准实报实销。经费保障到位，能更好调动调解员的积极性，增强调解员的工作责任感，从而促进调解工作持续健康发展。

八、定期发布工作简报，实现纠纷早知道

为了让辖区经营机构做到矛盾纠纷早知道，工作早到位，问题早解决，从 2018 年 4 月起，调解中心已正式在官网开设“纠纷早知道”特色栏目，以工作简报的形式发布，每月通过统计纠纷数据，总结分析当月的典型案例，提醒辖区经营机构注意避免同类纠纷的发生。

九、巧用远程视频调解，有效化解矛盾纠纷

为了更好给投资者提供便捷调解服务，调解中心大力运用科技手段，提高调解效率。2018年5月初，调解中心受理一起佣金纠纷，经调解员调解，双方已基本协商一致，但投资者对调解协议的部分内容仍有异议，一直不愿签订。加之前期双方沟通不畅，投资者已对营业部心存芥蒂，后期也不愿与营业部直面沟通。对此，调解中心结合案件的特殊性，通过远程视频方式，让投资者避免与营业部面对面交流，实现足不出户就能沟通协商，最终有效化解了该纠纷，并得到双方当事人的高度认可。

十、注重投诉信息反馈，及时把握投诉新动态

2018年上半年，对于在调解过程中发现的风险隐患及投诉新情况等问题，如某私募基金公司拖延兑付，某投资咨询机构投诉量的突然激增等，调解中心均及时向广东证监局投保处汇报相关情况，便于监管部门及时把握投诉新动向。同时调解中心也针对投诉量最为突出的某投资咨询机构发送了提示函，要求重视并积极做好投诉处理工作，严格规范投资顾问业务，采取切实有效措施控制和减少投诉的发生。

十一、注重交流学习，着力提升人员专业素养

为进一步提升调解工作水平，调解中心一直强化培训工作。调解中心工作人员除了日常参加协会定期举办的由会员单位专家进行现场主题培训课外，还会不定期外出参加培训学习，如9月26日，赴北京参加投服中心举办的首届中小

投资者服务论坛。12月12日，赴深圳参加中证协举办的证券纠纷调解工作交流会。通过系列培训学习，进一步提高调解中心工作人员调解技能，推动调解工作专业化。

此外，11月29日，陕西省金融消费纠纷人民调解委员会（以下简称陕西省金调委）一行人员来调解中心进行调研，双方就纠纷调解工作进行了座谈交流，调解中心分享了大量的调解工作经验技巧和心得体会，陕西省金调委一行人员均表示收获满满。

十二、配合证监局、协会完成相关工作, 积极发挥协助作用

2018年3月、5月及10月，调解中心按广东证监局的要求，派出工作人员协助开展辖区异地证券投资咨询分支机构、公司债与资产证券化及期货公司自有资金与保证金等多个专项检查。7月至9月，调解中心积极配合参与2018年辖区证券公司分支机构分类监管自律评价工作，在协会的安排下，调解中心工作人员分批参加辖区证券分支机构分类监管现场检查。通过参与系列现场检查工作，进一步加深了工作人员对监管法律法规和行政监管工作的理解，同时提升识别机构潜在风险隐患的技巧，便于下一步更好开展投诉处理工作。此外，调解中心还配合广东证监局、协会做好辖区投诉处理备案的相关收集汇总工作，配合协会定期分析投诉处理情况，提供与分类监管评分挂钩的相关数据。

第二部分 2019 年工作思路及重点

2019年，调解中心将继续在广东证监局的指导及协会的领导下，认真履行试点调解组织的职责，坚持稳中求进、不断优化工作思路、积极开拓创新，着力提高工作成效，加强科技手段在调解工作中的运用，逐步构建高效便捷的纠纷多元化解机制。结合2018年的工作完成情况，2019年将重点做好以下工作：

一、筹集调解中心日常运营经费

经统计，调解中心的注册资本将近用完，为解决该问题，拟通过以下两种方式：一是向理事单位筹集资金。调解中心拟向理事单位发函商请再次出资，按原出资额度出资；二是增加新的理事单位。考虑到目前调解中心理事单位中暂无基金公司，而近年来基金纠纷数量逐渐增多，已远高于上市公司纠纷及期货纠纷的数量。为后续更好开展辖区纠纷调解工作，调解中心拟将辖区内投诉量居前的基金公司列为理事单位之一，一方面扩大调解中心经费来源；另一方面更全面督促经营机构承担投资者诉处理的首要责任，妥善处理好矛盾纠纷。

二、加强与投服中心的沟通与合作

目前，调解中心已与投服中心建立了合作关系。今后，

调解中心将与投服中心保持紧密联系，不断深化双方合作，建立良好沟通机制，每月按时报送纠纷月报及调解卷宗。目前，投服中心已在诉调、仲调对接等方面取得积极成果，调解中心可利用投服中心的优势资源，进一步推动诉调、仲调对接工作，同时积极学习借鉴投服中心在投资者保护方面的创新模式，实现优势互补、共享共赢。

三、扎实做好案例编写工作

案例汇编是调解中心的工作亮点之一。近年来，调解中心多措并举，大力发挥典型案例的教育作用，如宣讲典型案例、开设“纠纷早知道”栏目、电台播报案例等。为了确保上述工作常态化，调解中心将持续认真做好案例储备，严格把关案例编写的初稿，反复修改，力求用词精准，正确引用法律条文，保证案例的质量。

四、努力推进诉调、仲调对接工作

作为 8 家证券期货纠纷多元化解机制试点调解组织之一，调解中心已建立了诉调、仲调对接机制。下一步，调解中心将积极推动纠纷当事人达成调解协议后向法院申请司法确认或向仲裁委申请仲裁，赋予调解协议强制执行力，提高纠纷解决效率。同时加强与广州市中院、广东省高院及广州仲裁委的沟通与协作，明确职责分工，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，助力证券期货交易纠纷顺利高效解决。

五、举办调解员培训班

2017年末，调解中心已成功举办第一期调解员培训班，反响很好。随着调解员队伍的不断调整，为加强调解员队伍建设，调解中心拟于2019年举办第二期的调解员培训班，培训方式拟采取线上线下两种方式相结合，便于无法亲赴现场的调解员也能参与培训学习。另外，此次的培训班将尝试邀请法官、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，加深调解员对多元化解机制的认识，便于日后更好开展调解工作。

六、认真落实书面建议制度

经统计，2017年9月至2018年12月期间，理事单位及投诉量居前经营机构的投诉量不大，不利于调解中心统计分析。为此，调解中心拟将统计时间区间设为两年。2019年下半年，调解中心将认真归纳2017年9月至2019年9月理事单位及投诉量居前经营机构的总体情况，通过总结分析投诉原因，针对热点问题提出建议，最终形成书面文件发送给对应机构参考学习，便于机构及时发现问题，及时纠正、处理。

七、充分利用在线方式开展工作

一是尝试在线宣讲案例，通过视频宣讲或现场直播等方式讲解典型案例，让更多经营机构的工作人员能够了解最新

的投诉热点问题，提前做好应对准备；二是加大远程视频调解的运用，让更多的纠纷当事人通过互联网实现“足不出户”化解纠纷，更好解决调解成本高、效率低等问题。

八、认真学习业务知识，加强政治学习，落实好党建工作

为进一步加强资本市场投资者保护工作的组织领导，中国证监会成立了投资者保护工作领导小组，易会满主席担任领导小组组长。投资者保护工作达到了空前的高度，调解中心将继续加强业务学习、政治学习，落实好党建工作，加强党员队伍建设及工作机制建设，进一步增加工作活力。

九、积极配合证监局、协会完成相关工作

调解中心将继续做好监管、自律好助手，积极协同参与相关监管、自律工作。按照证监局及协会的要求，参与相关专项业务检查及辖区证券分支机构分类监管现场检查工作。