

# 深化证券期货纠纷多元化解 依法维护投资者合法权益

## ——大连证监局、大连市中级人民法院贯彻落实全国证券期货纠纷多元化解机制试点总结暨全面推进工作会议精神

### 【会议精神回顾】

#### 周强出席全国证券期货纠纷多元化解机制试点总结暨全面推进工作会议 强调大力推进证券期货纠纷多元化解机制建设 刘士余出席并讲话



为依法公正高效化解证券期货纠纷、维护投资者合法权益、促进资本市场稳定健康发展，最高人民法院、中国证监会于2016年5月开始在全国部分地区联合开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作。随着试点工作不断深入，目前初步形成覆盖资本市场各业务领域、各省市的多层次、多元化调解网络，已具备将试点转为全面推进的基础和条件。为此，2018年11月30日，全国证券期货纠纷多元化解机制试点总结暨全面推进工作会议在最高人民法院举行，最高人民法院党组书记、院长周强和中国证监会党委书记、主席刘士余出席并讲话。

周强在讲话中指出，党的十八大以来，习近平总书记发表一系列重要讲话，为深化金融体制改革、促进资本市场健康发展指明了方向，提供了根本遵循。在我国证券法治化进程中，人民法院发挥审判职能作用，促进资本市场健康稳定发展。最高人民法院先后制定40多部相关司法解释和规范性文件，确保证券期货案件法律适用标准的统一。各级法院加强审判执行工作，依法保护投资者合法权益，维护上市公司、证券经营机构合法权益。今年上海金融法院成立，对完善我国金融审判体系、提高金融审判专业化水平将产生深远影响。要深刻认识和把握全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的重要意义。证券期货纠纷多元化解机制是资本市场的重要基础性制度，全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设是营造良好营商环境、加强资本市场基础制度建设的重要内容，是坚持创新发展新时代“枫桥经验”、推进社会治理现代化的重要体现，是维护投资者信心、保护投资者合法权益的重要举措。两年多来的试点实践充分表明，证券期货纠纷多元化解机制成效明显，前景广阔。

周强要求，各级法院要准确把握要求，认真抓好贯彻落实，促进证券期货纠纷多元化解机制作用的有效发挥。要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，确保以习近平同志为核心的党中央决策部署在人民法院不折不扣贯彻落实。要树立适应新时代要求的证券期货纠纷多元化解理念，充分发挥司法的引导、推动和保障作用，不断完善诉调对接机制，让更多社会力量有序参与矛盾纠纷化解工作。要按照《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》要求，积极稳妥推进各项具体工作。要切实发挥多元化解机制作用，把证券期货试点调解组织及调解员引入诉讼服务中心，为当事人提供更加多元、便捷的司法服务。要进一步加强多元化解机制的信息化建设，充分发挥典型案例指导作用，促进信息共享、互联互通，推动机制在实践中不断健全完善。

刘士余在讲话中指出，建立健全证券期货纠纷多元化解机制，是法院系统和证监会系统坚持依法治国与以德治

### 【落实举措】

#### 一、签署诉调对接工作合作备忘录 完善辖区证券期货纠纷多元化解机制

近期，大连证监局联合大连市中级人民法院（以下简称大连中院）分别与中证中小投资者服务中心（以下简称投服中心）、中国证券投资者保护基金有限责任公司（以下简称投保基金公司）签署了证券期货纠纷诉调对接工作合作备忘录，大连证监局于海联局长在讲话中指出，诉调对接合作备忘录的签署，进一步推进了辖区投资者证券期货纠纷多元化解机制建设，在以投服中心大连调解工作站为平台，以投服中心及投保基金公司专业调解为依托的基础上，充分发挥各方在处理证券期货纠纷中的各自优势，实现调解组织调解与诉讼调解及证券期货案件审判工作合法有效衔接，切实维护辖区投资者合法权益。

大连中院副院长董立群在讲话中表示，大连中院与大连证监局一直以来保持着良好的合作关系，此次合作备忘录签署后，大连中院将强化与投保基金公司、投服中心关于诉调对接机制的深度合作，搭建专业调解、行政监管、司法保障三位一体的证券期货纠纷化解合作架构，为投资者提供全方位的救济。

一位70多岁的投资者在签约仪式上表示，签署合作备忘录这项举措，是证券监管部门与司法部门为辖区中小投资者提供的实实在在的保护，在目前市场形势多变的情况下，提振了投资者对资本市场稳定健康发展的信心，也让投资者真切感受到作为市场参与者的获得感和幸福感。



#### 二、司法推进

《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》（法〔2018〕305号）发布后，大连中院董立群副院长表示，将继续深化与大连证监局的合作，一是在纠纷化解链条前端，更多引导当事人以调解方式

解决证券期货纠纷。今后证券期货纠纷案件将以诉前委派、诉中委托或邀请等形式委托调解，充分发挥投保基金公司和投服中心在资本市场的专业优势和资源优势；二是在纠纷化解的中端，强化司法裁判对

调解的支持作用。按照调解自愿原则，对于不能达成调解的证券期货纠纷案件及时进行裁决；三是进一步加强证券期货纠纷诉调对接机制的信息化建设，充分发挥典型案例指导作用；四是在纠纷化解的末端，实现案结事了，避免纠纷反复。由投保基金公司和投服中心调解成功的纠纷，双方

当事人可以按照相关法律规定，申请调解协议的司法确认，赋予调解协议强制执行效力；五是积极探索创新证券诉讼机制，引入专业力量，不断提升专业化审判水平，努力建立一支素质过硬、专业水平优良的证券案件审判队伍，为证券期货纠纷诉调对接的深入开展提供有力保障。

#### 三、持续开展投资者保护宣传系列活动

为深入贯彻落实证监会“坚持以人民为中心的发展思想建设资本市场，践行监管工作人民性”的工作要求，坚持贴近市场、贴近投资者、与投资者共同探讨投资者保护的工作理念，近期，大连证监局联合投服中心、投保基金公司、深圳证券交易所共同举办了投资者大讲堂及“理性投资·与你同行”大型户外宣传等系列系列活动，进一步促进投资者提高知权行权维权意识，增强理

性投资理念。大连证监局于海联局长在活动中向广大中小投资者和市场经营机构提出希望：一是希望广大中小投资者积极参与并了解证监会关于投资者保护的新闻、新体系、新制度和方式，充分利用现有投教资源，丰富自身知识储备，树立正确投资理念，理性选择适合自己的金融产品。进一步增强“股东意识”和寻求专业支持的意识，利用好现有的调解、仲裁、诉讼、

诉调对接等纠纷解决渠道，依法维权、理性维权。二是希望市场经营机构始终坚持以客户服务为中心，致力于为客户提供满意的产品和服务。将投资者保护工作纳入长期经营战略，防止流于形式，不断增强使命意识和责任意识，进一步提高投资者教育和保护工作的深度和广度，从投资者角度出发，不断创造新形式、运用新模式，真正为投资者接受教育和提供服务提供方便。

在9个户外宣传会场，辖区100余家证券经营机构和2家投教基地开展了一系列融知识性、趣味性、实效性于一体的投资者喜闻乐见的宣传活动，通过设置活动背景板、悬挂活动横幅、摆放宣传展架、发放宣传折页和宣传手册、组织参与“大连辖区适当性管理知识微信答题活动”等方式，有效扩展了宣传辐射范围及活动影响力。

#### 四、探索投保工作新模式 切实保护投资者合法权益

为适应新时期中小投资者合法权益保护工作，大连证监局主动作为，积极行动，召开了辖区62家证券经营机构参加的投保工作座谈会，同时，与辖区部分中小投资者座谈，广泛听取机构和投资者的声音。

启动畅通中小投资者与上市公司

沟通交流渠道调研，先后赴本地上市公司大连圣亚、时代万恒、铁龙物流、恒力股份、瓦轴B股，高管团队在北京的本地上市公司国电电力、海航投资、天神娱乐及券商中信证券、银河证券、平安证券总部走访调研，探索新时期中小投

资者与上市公司沟通交流新路径。在充分听取各方意见、广泛调查的基础上，确定下一步工作新路径：一是继续扩大辖区证券经营机构投资者委员会规模，发挥好投资者委员会作为“中小投资者之家”的优势作用；二是探索在

上市公司端建立“中小股东之家”，实现上市公司与中小投资者沟通交流的常态化，上市公司投资者关系管理的规范化；三是互联网等新媒体为平台，搭建上市公司与中小投资者沟通交流的桥梁，保障中小投资者知情权。

### 【特色案例】



中证大连调解站成立于2017年11月21日，成立一年多来，调解站共受理调解案件29件，帮助投资者挽回损失近百万元，投资者满意度100%，并于2018年被大连市社会治安综合治理委员会评为大连市金牌调解工作站。

#### 王某与投资咨询公司纠纷案基本情况

2018年4月，投资者王某向12386热线反映，其于2018年4月与某投资咨询公司签订了服务协议，支付19600元服务费，服务期限3个月。服务期间，王某购买了投资咨询公司推荐的股票，由于市场震荡，王某投资出现亏损，在投资损失严重的情况下，公司工作人员仍告知其继续持有该股票，以致损失金额进一步扩大。之后，王某多次向公司提出终止服务协议，退还全部服务费并赔偿损失的要求，但投资咨询公司只认可退还一半服务费，并将服务期限延长至6个月。公司称，公司在合同和日常服务中不断提示投资有风险，客户需关注和自行承担投资风险，同时也多次明确公司是不允许任何承诺收益的行为，由于市场震荡，王某投资出现亏损，因而投诉要求公司退费。

经调解，双方达成调解协议，公司退还王某全部服务费，王某不再提出赔偿要求。调解员回访王某，询问其退款进展情况，并叮嘱其注意投资风险，合理投资，获得王某的认同，并赠送锦旗表达感谢。

#### 专家释法：

1. 投资咨询公司应严格按照《证券期货投资咨询管理暂行办法》、《证券投资顾问业务暂行规定》的要求规范运营，遵守法律、行政法规，防范利益冲突，维护客户合法权益。同时，应进一步规范投资者适当性管理制度，在合理评估客户风险承受能力和投资目标的基础上，向客户提供适当的投资建议服务，规范执业行为。
2. 投资者可以登录中国证券业协会的官方网站查询投资顾问是否在中国证券业协会注册，谨防被骗。此外，投资者在购买投资咨询服务前，应阅读服务协议和风险揭示书的相关内容，了解相关的股票投资常识。

### 【投教与维权平台】

#### 一、全国性金融监管部门

中国证监会网址：[www.csrc.gov.cn](http://www.csrc.gov.cn)  
 微信公众号：证监会发布  
 投资者服务热线：12386

#### 二、地方金融监管部门

大连证监局：[www.csrc.gov.cn/pub/dalian/](http://www.csrc.gov.cn/pub/dalian/)  
 热线电话：0411-88008567  
 大连市金融局处置非法集资领导小组办公室  
 咨询举报电话：0411-83881564

#### 三、投资者服务与纠纷处理平台

中国投资者网：[www.investor.gov.cn](http://www.investor.gov.cn)  
 大连市中级人民法院诉讼服务热线：12368  
 大连仲裁委[在线服务]：[www.zcw.dl.com.cn](http://www.zcw.dl.com.cn)  
 受理咨询热线：0411-83682333  
 中证大连调解工作站受理咨询热线：0411-88009785  
 大连仲裁委员会证券期货仲裁中心受理咨询热线：0411-88008539  
 大连德泰投资者教育基地：大连市金普新区发展大厦二层  
 参观热线：0411-87616995  
 大连创新投资者教育基地：  
 大连市黄浦路527号科技金融大厦31楼  
 参观热线：0411-39076008

#### 四、行业自律组织

中国上市公司协会[培训教育栏目]：[www.capco.org.cn](http://www.capco.org.cn)  
 中国证券业协会[投资者之家栏目]：[www.sac.net.cn](http://www.sac.net.cn)  
 中国期货业协会[投资者教育栏目]：[www.cfachina.org](http://www.cfachina.org)  
 中国证券投资基金业协会[投资者教育栏目]：[www.amac.org.cn](http://www.amac.org.cn)  
 大连上市公司协会（大连辖区上市公司投资者关系互动平台）：<http://irm.p5w.net/dqhd/dalian/>  
 大连市证券业协会微信公众号：大连证券期货投资者保护平台  
 大连市期货业协会：[www.dl-fa.org.cn](http://www.dl-fa.org.cn)  
 大连市基金业协会微信公众号：大连市基金业协会