

广东中证投资者服务与纠纷调解中心

2022 年工作总结和 2023 年工作计划

2022 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）在广东证监局的指导下，在广东证券期货业协会（以下简称协会）的支持下，在理事会与监事的领导与监督下，认真落实第二届理事会第七次会议全年工作计划。现在，我向调解中心的第二届理事会第八次会议报告调解中心 2022 年工作总结及 2023 年工作计划。

第一部分 2022 年主要工作回顾

一、坚守纠纷调解主责主业，稳妥有序化解纠纷矛盾

2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，调解中心解答咨询 524 件，同比增加 89.17%，受理纠纷 314 件（不含重复纠纷），同比减少 5.99%，目前已全部办结。其中，调解成功 236 件（不含结转），调解成功率 74.84%，调解成功涉及金额约 767.34 万元。

从纠纷来源看，调解中心受理的占比 28.66%，法院委派的占比 43.31%，中国证券业协会（以下简称中证协）转办的占比为

5.1%，“12386”热线工单转办的占比12.1%，证监会各派出机构转办的占比10.8%。

从纠纷对象分类来看，涉及上市公司的136件，同比增加6.25%；涉及证券经营机构的88件，同比减少40.14%；涉及证券投资咨询机构的74件，同比增加208.33%；涉及基金经营机构的11件，同比减少50%；涉及期货经营机构的5件，同比减少58.33%。根据上述统计数据，纠纷矛盾主要集中在上市公司及证券方面，如证券虚假陈述责任纠纷136件、代销金融产品纠纷20件、客户服务纠纷15件、转销户纠纷13件、资产管理纠纷9件等。

二、不断深化诉调对接机制，推动多元解纷走深走实

（一）诉前调解工作显成效。今年以来，法院共委派证券虚假陈述责任纠纷案件136件，成功调解了99件，高效完成了司法确认，为投资者挽回损失278.13万元。其中，调解案例《行业调解显成效 示范调解促和谐——200名投资者诉A公司虚假陈述责任纠纷案》被评为2022年度广州法院十大调解案例，调解员林歆同时获评“十佳调解员”称号。此次荣获“双十”表彰，是继入选2021年度广州法院十大调解案例之后，调解中心诉前调解工作再次获得广州中院的高度认可，获奖案例充分展现了调解中心在广东证监局的指导下，与第三方测算机构资源整合所发挥的专业优势，以及事前宣导、事中测算、事后督促“三位一体”

全流程特色诉前解纷模式对促进虚假陈述案件批量化解的良好效果。

（二）实现多元解纷全覆盖。自《最高人民法院关于审理证券市场虚假陈述侵权民事赔偿案件的若干规定》出台后，在广东证监局的积极推动下，上半年，调解中心先后与汕头、珠海两地中级人民法院签署了关于证券期货纠纷多元化解工作合作备忘录，实现证券纠纷多元化解机制覆盖辖区所有具有证券虚假陈述民事赔偿案件管辖权的人民法院。下半年，通过召开座谈会的形式，积极与两地法院就诉调对接具体细节和相关问题进行沟通交流，以促进诉调对接工作尽快落地实施。

（三）免费提供损失核算服务。为增强诉前调解说服力，提升调解专业化水平，调解中心主动与第三方测算平台联系沟通，借助其自主研发的投资者损失赔偿软件作为诉前调解辅助工具，对案件中原告的差额损失、佣金、印花税、系统风险及赔偿金额等因素进行测算，免费提供专业损失核算服务。目前已对相关系列虚假陈述责任纠纷案件进行测算，有效减少了委派案件争议点，获得当事人一致好评。

三、共建南沙调解工作站，促进大湾区调解专业化

为完善辖区一站式解纷体系，服务粤港澳大湾区建设，调解中心在广东证监局的指导下，主动联合广州市南沙区司法局（以

下简称南沙区司法局)、广州南沙经济技术开发区金融工作局签约共建南沙调解工作站。合作前期,调解中心积极与南沙区司法局沟通联系,完善细化合作方案,克服疫情影响,亲赴南沙司法局进行座谈交流,并实地考察选址。本次签订的《三方协议》对合作原则、合作内容、合作机制、信息共享等多方面进行了明确约定,为南沙调解工作站的运作和发展指明了方向。南沙调解工作站的成立,为南沙打造规则衔接机制对接高地和国际一流营商环境,打造成为立足湾区、协同港澳、面向世界的重大战略性平台提供了有力的调解服务和保障。

四、扎实做好案例编写,积极探索宣传模式

(一) 深入挖掘典型案例,全力推进报送工作。一是报送案例《诉调对接促和谐 高效便捷解民忧》,荣获了中国(广州)国际金融交易·博览会组委会办公室举办的广东金融业“我为群众办实事”实践活动最受关注案例,调解中心推动“我为群众办实事”走深走实获得人民群众的充分肯定。二是5篇案例被收录入中证中小投资者服务中心主编的《纠纷调解案例评析2021年》,成为入选篇数最多的调解工作站。三是积极向中证资本市场法律服务中心(以下简称法律服务中心)供稿,其中2篇发布上海证券报权益360专栏,2篇发布在法律服务中心微信公众号。

(二) 创新案例宣传工作,提升调解工作影响力。继续发挥

典型案例警示教育作用，提升调解工作公信力和社会影响力，推动调解案例宣传工作更上一个台阶。一是优化《有调有理》栏目，强化宣传效果。主动与广东广播电视台沟通《有调有理》栏目改版优化方案，通过定期录播专辑形式，提高栏目质量、增强教育效果，进一步扩大调解中心知名度。二是制作案例短视频，丰富宣传形式。针对常见纠纷热点问题，联合辖区投教基地推出相关原创案例短视频栏目，采取情景剧形式为投资者讲解知识点，运用现实生活场景来演绎，通过相关微信公众号、官网等线上渠道定期发布，促进广大投资者提高金融知识水平和风险意识，进一步增强体验感、获得感和安全感。三是拓宽宣传渠道，提高群众知晓率。通过“广东投资者教育与服务”公众号、辖区投教信息平台、投教基地等渠道，发布典型案例，广泛宣传调解中心及纠纷多元化解工作，期间咨询量大幅提升，对外宣传效果显著，有效提高了社会公众对调解中心及多元纠纷化解机制的认知度和信任度。

五、规范完善调解工作，提升调解服务水平

（一）推动调解员培训常态化。充分利用最高人民法院、法律服务中心及广东证券期货业协会平台持续开展调解员培训合计 11 场，内容涵盖调解方法与技巧、调解理论和实务及调解心

理学等，全面提升调解员的职业素养、法律素养、专业知识和调解技能。

（二）完善调解制度建设。认真落实中央巡视反馈意见的整改要求，依照《证券期货纠纷调解工作指引》《中证资本市场法律服务中心受理工作指引》《中证资本市场法律服务中心公益调解员管理办法（试行）》等文件，结合实际情况，分别修订了《证券期货纠纷调解工作管理办法》《证券期货纠纷调解规则》《证券期货纠纷调解员管理办法》等制度，促进调解工作规范化、专业化。

（三）注重矛盾纠纷源头治理。站稳人民立场、坚持预防为主，按照广东证监局党委巡视整改工作要求，综合分析近年来“12386”热线直转辖区经营机构工单情况，针对纠纷数量居前的经营机构，分析原因、找准症结，提出对策建议，指导经营机构从源头上提升服务水平、减少矛盾纠纷发生。

（四）畅通投资者诉求反映渠道。2022年10月至12月广州地区新冠疫情集中爆发，根据疫情防控工作要求，调解中心采取“居家办公+远程接听”的方式平稳有序开展工作，及时响应投资者诉求，让投资者足不出户便能高效便捷化矛盾，切实做到疫情防控和纠纷调解两手抓、两不误。

第二部分 2023 年工作思路及重点

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，调解中心将继续在广东证监局及协会的指导下，认真贯彻落实党的二十大精神和中央经济工作会议精神，深入践行“以人民为中心”的发展思想，按照中国证监会统一部署，扎实做好诉前调解工作，积极推动证券期货纠纷多元化解机制建设，集中精力在调解服务上下功夫，做到主动服务、靠前服务、精准服务，积极为投资者、经营机构排忧解难，为平稳推进全面实行注册制营造良好环境。结合 2022 年工作完成情况，2023 年将重点做好以下工作：

一、组织开展走访调研活动，学习借鉴好经验、好做法。调解中心将采取“走出去”的形式，组织到调解工作在系统内获得好评的辖区交流学习，通过实地观摩、座谈交流等方式，学习和借鉴其他辖区在纠纷调解、诉调对接、投资者保护方面的先进经验做法，拓宽工作思路、创新工作方法，促进跨辖区协同发展，进一步打开调解工作新局面。

二、强化服务意识，努力扩大调解中心服务半径。针对证券期货经营机构有意向寻求专业支持，但担心纠纷数量会导致负面评价的情况，调解中心强化服务意识，加强与监管部门和自律组织的沟通，对调解中心自行受理且机构主动配合调解的案件不做

负面评价，打消机构顾虑，鼓励机构及时通过调解方式解决证券期货纠纷，避免矛盾纠纷激化升级。同时调解中心借用协会片区活动等渠道向证券期货经营机构宣讲上述政策及调解机制的特点及优势，提高机构对证券期货纠纷调解工作的认知和信任，努力扩大调解中心服务半径。

三、继续做好案例宣传，加大投教工作力度。在前期探索与投教基地联合制作投教短视频的基础上，将联合法律服务中心、辖区投资者教育基地及相关法人机构，整合各方资源，丰富案例种类，提升视频质量，打造辖区调解案例宣传 IP，积累一批宣传素材，帮助投资者正确认识资本市场，提高自身金融素养及风险防范意识，树立理性投资理念。

四、完善诉调对接机制，争取实现诉前交易数据调取。目前，调解中心办理诉调对接案件时，因中国证券登记结算机构、证券交易所的数据查询权限限制，需手工录入大量交易数据的问题，存在工作量大且容易产生误差等问题。调解中心计划就数据调取问题加强与广东证监局、法律服务中心及法院的沟通协作，借助多方力量，探索可行解决方式，设法打通数据调取渠道，提高诉调对接案件的办理速度和质量。

五、不断加大培训和交流力度，提高辖区机构纠纷处理质效。为进一步规范辖区纠纷调处工作，提高投资者服务水平，调解中

心总结在调解中遇到的问题，有针对性的、常态化开展相关专题培训，组织在纠纷处理工作中有好做法的经营机构分享经验，着力提升辖区经营机构纠纷处理质效。

六、畅通司法确认渠道，积极推行“行业调解+司法确认”机制。随着辖区经营机构对调解协议进行司法确认的需求日渐增多，但目前非诉调解协议司法确认机制仍存在流程复杂、衔接不畅、效率低下等问题。下一步，调解中心将密切与天河区法院的沟通协作，共同探索“行业调解+司法确认”无缝对接工作机制，尝试设法打通司法确认便捷通道，进一步提升调解协议效力和司法确认工作实效。