

践行新时代“枫桥经验” 坚持以人民为中心理念构建证券纠纷多元化解机制

——以湖南辖区监管实践为例

周永明* 王 玮** 郭 静***

摘 要:随着资本市场改革进程的进一步加快,证券期货纠纷呈现出问题多类、人员多样、诉求多元的特点。党中央强调要“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”,这是提倡矛盾纠纷要从基层、从源头进行化解。争取将矛盾纠纷解决在前面,不仅体现出党和国家对国家治理体系的再调整、再布局,也为建设证券期货纠纷多元化解体系指明了方向。本文拟从湖南辖区近年来证券期货纠纷化解工作监管实践着手,分析其中存在的问题,总结取得的效果,并在此基础上提出构建监管牵头、多方参与、协同推进的证券期货纠纷多元化解模式。

关键词:诉源治理 诉调对接 长效机制

一、前 言

证券期货纠纷多元化解机制的建立与完善,关系投资者的切身利益,也是维护资本市场健康稳定发展的有效保障。作为全社会治理体系的重要组成部分,自党的十八大以来,在党中央、国务院的坚强领导下,中国证监会成立了投资者保护局,牵头开展证券期货行业投资者保护工作,并设立专门的市场化机构负责证券期货类纠纷调解、诉讼及投资者保护等工作,逐步探索出一条既符合时代特点,又切实可行的证券

* 湖南证监局党委委员、纪委书记。

** 湖南证监局法制工作处处长。

*** 湖南证监局投保工作处四级调研员。

期货纠纷多元化解道路。近年来,湖南辖区内的证券期货投诉举报逐年增多,针对投诉举报的行政复议、诉讼也开始增多,如何有效化解市场机构与投资者之间的纠纷,维护辖区资本市场健康稳定发展,成为监管面临的重要课题。本文拟从湖南辖区近5年的诉求处理(包括投诉举报、诉讼后的调解)实践^①出发,找出工作中的难点和痛点,并以近年来湖南辖区证券期货纠纷多元化解工作中形成的经验做法为参考,就建立证券期货纠纷多元化解机制提出意见建议。

二、历史沿革

党和国家历来高度重视社会矛盾纠纷化解工作。20世纪60年代初,浙江省绍兴市诸暨县(现诸暨市)枫桥镇干部群众创造了“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决,实现捕人少,治安好”的“枫桥经验”。1963年,毛泽东同志就亲自批示要推广“枫桥经验”。之后,“枫桥经验”得到不断发展,形成了具有鲜明时代特色的“党政动手,依靠群众,预防纠纷,化解矛盾,维护稳定,促进发展”的枫桥新经验,成为新时期把党的群众路线坚持好、贯彻好的典范。2013年,习近平总书记专门就坚持和发展“枫桥经验”作出重要指示,强调各级党委和政府要充分认识“枫桥经验”的重大意义,发扬优良作风,适应时代要求,创新群众工作方法,善于运用法治思维和法治方式解决涉及群众切身利益的矛盾和问题,把“枫桥经验”坚持好、发展好,把党的群众路线坚持好、贯彻好。^②

党的十八届五中全会提出:“建设平安中国,完善党委领导、政府主导、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,推进社会治理精细化,构建全民共建共享的社会治理格局。”作为社会治理工作的重要环节——有效解决人民群众之间发生的矛盾纠纷,日益成为党和国家以民为本,构建社会主义和谐社会的目标之一。随着社会发展脚步的日益加快,人民群众之间的交往随之增多,各种矛盾纠纷开始出现,从千年之前的县衙上堂审理,到近代以来的法官审判,再到目前的人民调解、信访投诉,无不体现出对国家对于社会矛盾纠纷化解的重视。自党的十八大以来,我国将推进国家

^① 由于湖南辖区调解数据(仅指诉调对接案件数量,不包括投诉举报调解)源于中证中小投资者服务中心(以下简称投服中心)湖南调解工作站,且全国的证券期货纠纷调解案件中投服中心各地调解工作站受理案件量占绝大多数,因此本文关于诉调对接的数据均源于投服中心。

^② 《习近平就创新群众工作方法作出重要指示 强调把“枫桥经验”坚持好、发展好 把党的群众路线坚持好、贯彻好》,载中央人民政府网,http://www.gov.cn/ldhd/2013-10/11/content_2504878.htm。

治理体系和治理能力现代化,着力提升国家治理效能作为经济社会发展的主要目标之一。矛盾纠纷解决机制作为国家治理体系的重要组成部分,也体现出时代的特征。

目前,我国有明确法律依据的非诉讼纠纷解决方式主要有7种:人民调解、行政调解、行政复议、行政裁决、公证、仲裁、律师调解。可以看出,在社会治理实践中,我国已经逐渐摸索出一条多元化、系统化的纠纷化解路径。矛盾纠纷多元化解工作能够将大量的群众纠纷解决在基层,解决在萌芽状态,节省了社会资源,提高了社会和谐度,维护了社会稳定。

对资本市场来说,借鉴这些方式方法,并在处理证券期货行业纠纷工作中加以运用,有助于促进矛盾和纠纷依法、有效化解,维护资本市场健康稳定发展。

三、湖南辖区证券期货纠纷多元化解工作实践

(一) 总体情况

湖南辖区证券期货纠纷案件主要源于“12386”热线,监管部门、协会、投服中心转办以及投资者或市场主体自发提交申请。

据统计,2016年至2020年,湖南辖区证券期货投诉举报数量呈现逐年增多趋势,尤其近两年来,湖南辖区投诉举报呈现爆发式增长,无论是案件数量,还是投资者来访来电次数,增长特别明显。

从统计数据来看,湖南辖区证券期货纠纷主要分为三个种类:第一类是涉及上市公司的,投资者主要反映上市公司存在虚假陈述方面的问题;第二类是涉及证券期货经营机构的,主要问题是经纪业务类纠纷;第三类就是近年来投资者反映问题较多的证券投资咨询类纠纷,增长特别明显(见表1)。

表1 湖南辖区近5年投诉举报案件数量

年份	受理投诉数/件	投资者来访/批	投资者来访/人	电话答复/次	书面回复/次
2016	1340	56	101	823	110
2017	1802	43	93	16	109
2018	2478	70	86	1809	86
2019	4644	146	288	3250	170
2020	4189	114	313	3062	163

从表 2 可以看出,2016 年至 2019 年湖南辖区证券期货行业纠纷主要涉及经纪业务,占比也是呈逐年上升趋势,2019 年占比达 78.23%,证券投资咨询纠纷占比在 2017 年达到峰值后呈明显下降趋势,这与全国案件类型分布总体变化趋势基本一致,也与近年来全国范围内对证券投资咨询行业乱象的集中整治有关。

表 2 湖南及全国各类证券期货纠纷案件占比数据

单位:%

案件类别	2016 年		2017 年		2018 年		2019 年	
	湖南	全国	湖南	全国	湖南	全国	湖南	全国
虚假陈述类纠纷	0.00	55.45	0.00	17.84	0.00	28.35	0.00	12.80
证券经纪业务纠纷	7.69	10.72	11.11	20.77	31.22	21.58	78.23	40.53
证券投资咨询纠纷	46.15	12.01	61.11	45.05	56.56	36.89	21.45	10.71

(二) 存在的问题

1. 缺少统一规则

一是中国证监会对于证券期货纠纷,尤其是投资者诉求处理没有统一的规则性文件予以规范,各个证监局都是依据以往工作经验,并参考《信访诉求处理工作条例》处理辖区的投资者诉求,缺少专门针对投资者诉求处理的法律法规。而近年来逐渐多起来的证券期货类诉讼也是由一些司法机关出台的司法解释、判例等作为参考,对案件的审理尺度也不完全相同。

2. 诉调对接面临的困境

一是上市公司调解意愿不强。从辖区审理案件来看,在 2016 年至 2019 年的诉调对接案件中,仅两件上市公司虚假陈述民事赔偿案得以在诉前成功调解。近两年辖区上市公司虚假陈述案件开始增多,虽然 2018 年与长沙市中级人民法院(以下简称长沙中院)建立诉调对接工作机制以来,长沙中院已将 700 余件涉及辖区上市公司虚假陈述民事赔偿诉讼案件委派给中证湖南调解工作站开展立案前调解,但仍然有 130 余件经调解员征询双方意见,上市公司均不愿在法院判决前接受调解。

二是诉调对接机制不顺畅。虚假陈述类纠纷案件案情较为复杂,涉及的投资者人数众多,对于虚假陈述民事责任因果关系认定、虚假陈述实施日、揭露日的确定,系统风险扣除比例、盈亏计算等专业判断,审理的法官还需要倚仗监管部门的协助。另外,从辖区实践来看,投资者定损的依据是证券账户交易数据,但对于这类交易数据

的调取还停留在司法查询阶段,诉调对接机制下的数据调取和湖南证监局调研组查询则因没有依据难以展开。

3. 调解的执行效果不明显

2018 年 8 月,有一名外省投资者因与机构之间存在融资融券业务纠纷。经过辖区调解机构多次协调,纠纷双方终于达成和解。在签署调解协议时,投资者明确表示认可调解员提出的解决方案,并不再提出诉求,事后该名投资者获得了经营机构支付的 170 万元赔偿金。2019 年,该投资者因为生病产生了大量医疗费用,心里又产生了新的想法,反复就同一事项通过各种渠道向监管部门、政府机关进行投诉举报,只是反复要求更多赔偿,给辖区监管带来了一定压力。针对这一情况,湖南证监局信访接待工作人员多次与该投资者进行沟通,向投资者充分解释监管职责并引导其按照《依法分类处理信访诉求工作规则》的要求合理合法地向有权机关反映诉求、解决纠纷,但投资者依然不接受。如何保障调解协议的强制执行力成为当前调解工作的一大难题。

4. 监管力量相对不足

近些年,随着资本市场改革进程的推进,投资者维权意识不断提高,一些投资者一旦与证券期货经营机构、上市公司产生纠纷,往往首先选择向监管部门投诉,导致投诉举报数量逐年增多,因编制、人员安排等原因,监管部门负责信访投诉的岗位配备多年来都没有变化,导致监管能力与辖区市场发展形势不匹配。

四、打造监管统筹、多方参与、协同共建的证券 期货纠纷多元化解工作机制

(一) 加强组织领导和统筹谋划

习近平总书记指出,要推动更多法治力量向引导和疏导端用力,完善预防性法律制度,坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制,更加重视基层基础工作,充分发挥共建共治共享在基层的作用,推进市域社会治理现代化,促进社会和谐稳定。^① 随着中国改革进程向纵深推进,社会矛盾日益多元化、复杂化。资本市场改革日新月异,投资者维权意识不断提高,监管面临的投诉举

^① 习近平:《坚定不移走中国特色社会主义法治道路,为全面建设社会主义现代化国家提供有力法治保障》,载《求是》2021 年第 5 期。

报压力越来越大,证券期货行业纠纷开始出现新的特点,需要从体制机制上加强统筹和谋划,不断提升纠纷处理效能,为建设好新时代资本市场、服务实体经济铺好道路。

1. 加强制度建设

2019年,为提高投资者诉求处理效率,规范辖区投资者诉求处理工作,湖南证监局制定《投资者诉求处理工作规程》。2020年4月,湖南证监局统筹投诉举报、纪检监察、科技监管多方面工作,针对辖区诉求处理工作中面临的投诉增多的实际情况,印发《关于进一步做好诉求处理工作的通知》,加强对辖区投诉举报处理工作的监督制约。2020年11月,湖南证监局再次对规程作出修订,同时制定《投诉举报电话接听工作规程》规范接听接访用语,细化诉求处理工作流程。

湖南辖区从制度建设着手,理顺各部门工作职责,投资者诉求处理工作进入规范化、制度化、长效化运行状态。2021年上半年,湖南辖区共接收各类咨询、投诉、举报689起,电话答复384次,接待投资者来访30批31人次,相较2020年上半年均有大幅度下降,湖南辖区证券期货纠纷多元化解工作效果明显。

2. 加强队伍建设

近年来,湖南证监局注重加强岗位配备,提高处理投资者诉求的专业力量。一方面,在内部岗位配备上,通过岗前培训、轮岗交接、案例学习等方式,提升诉求处理岗位工作人员接待投资者的工作能力。从各业务处室挑选处级业务骨干到诉求处理岗位开展为期3个月的处置工作,加强诉求岗位配备,进一步提升监管干部群众工作能力。

另一方面,湖南证监局十分注重加强外部调解队伍力量,从内部挖潜强化调解工作保障,为调解工作配置专用场地和办公设施,给予调解补偿,积极争取调解员参与交流培训,建立调解员和纠纷当事人双向选择机制,有效提升辖区纠纷多元化解工作效率。

3. 畅通诉求处理流程

湖南证监局多次协调湖南省高级人民法院、长沙市中级人民法院等地方法院以及投服中心、中国证券投资者保护基金公司等系统内专业投保力量,建立投资者诉求处理、纠纷调解、诉调对接多方协作关系,畅通投资者诉求从接收到转办督办再到诉讼调解处理全流程节点。

2016年,湖南证监局与投服中心签订纠纷调解合作备忘录,2017年9月,湖南证监局指导湖南省证券业协会与投服中心组建中证湖南调解工作站,该工作站是系统

内首家挂牌的调解工作站。为充分发挥人民法院、证券期货监管机构和行业协会化解矛盾纠纷的合力作用,湖南证监局于2016年12月与湖南省高级人民法院共同签署《关于推进证券期货纠纷诉调对接工作的意见》,并于2018年与长沙市中级人民法院建立联络机制,共同推进诉调对接工作的开展。2019年湖南证监局、长沙市中级人民法院与投服中心联合印发《关于开展证券期货纠纷多元化解工作的实施方案》,这是中国证监会系统首次以三方联合发文的形式共同推进辖区诉调对接机制建设。2020年12月,长沙市中级人民法院在中证湖南调解工作站专门设立长沙市中级人民法院证券期货纠纷调解工作站并授牌,辖区诉调对接工作进入规范化、制度化发展阶段。

表3 湖南辖区调解案件基本情况

年份	受理案件/件	调解成功/起	赔偿金额/万元
2016	13	13	2328.14
2017	18	16	1002.06
2018	221	206	731.12
2019	317	251	3991.4
2020	1145	891	2443.6

由表3可知,自2017年9月组建调解工作站以来,湖南辖区受理的调解案件呈爆发式增长,2018年受理案件增长超11倍,2020年较2017年增长63倍。这充分说明调解工作站的设立为辖区调解工作开展提供了组织保障,也使辖区调解工作正式走上规范化、标准化的轨道。

2016年3月,为贯彻落实最高人民法院、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》精神,进一步健全和完善湖南辖区证券期货纠纷多元化解机制,湖南证监局还积极推动辖区400多家证券、期货、投资咨询法人机构全面签署小额速调合作协议,并在调解实践中予以应用。目前,辖区大部分证券期货类纠纷都在第一时间处理完毕。

4. 着力提高诉求处理效率

湖南证监局将诉求处理情况纳入作风建设常态化关注事项,对因诉求处理事项处理不当,造成较大负面影响或严重后果以及在诉求处理工作中存在作风问题的,明确由湖南证监局纪检办牵头进行追责问责。同时,针对投资者因投诉举报处理不及时、不满意而提起的行政诉讼案件,推动各业务条线分管局领导出庭应诉常态化,倒

逼各业务处室依法、高效、及时处理投资者投诉。

2020年以来,辖区投诉举报处理时限严格限定60日内。近两年来,辖区投诉处理办结(包括完成答复或者调解成功)率从73%提升到77%,2021年上半年更是提升至100%,实现办理时间和办理效果双提升。

(二)加强诉源治理

投资者最关心的问题首先是自己的投诉能否得到受理,从近年来湖南辖区的投诉处理实践来看,监管部门注重从受理、转办、督办等各个环节加强管理,有效提升诉求处理效能。

1. 受理阶段,注意分类处理

投资者向监管部门提交投诉举报材料时,湖南证监局依据《证券期货监管系统通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》及《关于推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的实施意见》的规定对投资者来信来访事项进行初步判断,如涉及经济诉求,及时告知投资者民事纠纷不属行政监管范围,建议投资者向辖区调解组织申请调解,同时,积极督促所涉机构与投诉人协商处理,尽量将纠纷解决在前端。或者在就投资者提供的线索对市场主体开展核查工作的同时,引导调解组织提前介入,在必要的时候将核查掌握的情况与调解员进行充分沟通,从而为调解工作开展提供判断依据,促成纠纷早日化解。

2. 处理阶段,注意日常监管与投诉处理的协调联动

2016年至2018年,涉及辖区证券投资咨询机构的投诉举报逐年增多,且占据湖南辖区整个投诉量的近半壁江山。为应对此种不利局面,湖南局从源头上进行治理,加强对投资咨询机构的日常监管,从2018年连续两年对辖区投顾业务进行查处整顿,多家被投诉举报的证券投资咨询机构被采取监管措施,湖南辖区涉及投资咨询机构的投诉举报数量占比也从2017年的61%下降到2019年的21%,有效维护投资者合法权益的同时,大幅降低涉投资咨询类投诉举报数量。

3. 建立日常监管常态化督办机制

好的制度没有监督制约机制很难落实落地,为使制度执行不偏位,湖南证监局以“法治建设年”契机,建立一套诉求处理监督机制。一是专门处理投诉的业务处室,受理投资者诉求后,严格把握诉求办理时限,针对即将超期事项动态跟踪了解办理进度,督促承办处室按期办结(如图1所示)。二是针对预期办理时间较长的事项,由专门处室建议承办处室阶段性回复投资者,降低投资者不满情绪,增强投资者对我局工

作的支持和理解。三是专门业务处室定期梳理办结事项、正在办理事项、超期未办结事项和归档情况并形成月报,通过邮件方式通报各处室,同时在局长办公会上向局领导汇报,以此推动各处室稳妥、高效处理诉求事项,及时、精准回应投资者关切。

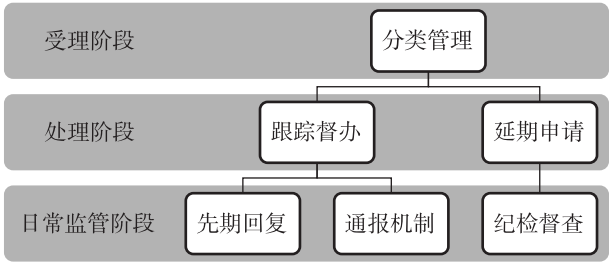


图 1 湖南辖区诉求处理基本流程

4. 关口前移,推进诉源整合

为进一步便利投资者诉求的提出,湖南证监局依托现有监管资源,推进“一中心、两平台”建设,便利投资者来访来电。“一中心”,就是局内专门处室处理负责日常的投资者来访来电,并处理全辖区其他途径接收或转办的投资者诉求;“两平台”,就是在辖区 500 多家证券期货营业部、10 家证券投资者教育基地设立投资者诉求受理平台,负责接收当地的投资者诉求。辖区 13 个地州市的投资者可以就地通过任何一家证券期货营业部或者投资者教育基地提出诉求,相关证券期货营业部或者投资者教育基地接到投资者提交的诉求材料后,及时通过行业协会向湖南证监局报告,然后由局内监管处室依据诉求情况采取“小额诉调”“视频远程调解”“启动日常检查”等方式,实现从“受理端”到纠纷化解“终端”无缝对接。

(三)探索诉调对接新机制,着力破解调解效率难题

1. 建立“司法确认”直通车

2020 年 12 月,长沙市中级人民法院在中证湖南调解工作站设立“长沙市中级人民法院证券期货纠纷调解工作站”(以下简称工作站),并通过人民法院调解平台直接将在审案件委派给工作站进行调解。工作站调解后达成的调解协议(调解书)直接由人民法院予以确认并加盖人民法院公章。该调解协议(调解书)具备法律效力,投资者可以直接申请人民法院强制执行,让“诉调”变“速调”。工作站成立以来,共接收长沙市中级人民法院委派案件 796 件,为投资者挽回损失 2400 余万元。这一新型调解案件委派机制的建立,极大地缩短了投资者行权时间和维权成本,缓解了投资者与相关市场主体之间的矛盾冲突,在国内尚属首例。

另外,调解协议的司法确认能有效防范纠纷的反复,对于增强行业调解的权威性、公信力至关重要。

2. 积极搭建“诉调对接”无缝衔接新机制

近年来,湖南证监局先后与湖南省高级人民法院、长沙市中级人民法院建立常态化沟通机制,对具备开展诉调对接条件的案件,指导中证湖南调解工作站委派专人全程参与旁听案件审理,及时回应法官在案件审理进程中遇到的疑点难点问题,协助人民法院当庭制作诉中调解笔录,推动人民法院开辟民事调解书绿色通道,以减免诉讼费的方式引导投资者(当事人)采取非诉讼方式解决纠纷,有效提高证券期货纠纷案件审理效率。

这一创新做法作为先进经验向最高人民法院做了专门汇报,并得到了最高人民法院院长周强的高度肯定。

3. 引入科技手段提高调解工作效率

在诉调对接案件中,损失赔偿数额的确定历来都是难点、痛点。为了有效应对这一调解堵点问题,湖南证监局汇聚多方力量,积极指导中证湖南调解工作站研发出一套专门计算投资差额损失的软件。该软件在人民法院示范判决所确定的赔偿比例基础上,利用“先进先出加权平均横向比较法”计算投资差额损失,用电脑自动计算替代法院传统的人工计算,准确率接近100%,极大地提高了委派案件调解效率,为批量案件的集中调解奠定坚实基础。这一套损失计算软件,已经成为辖区证券期货群体性纠纷案件审理的利器,得到了湖南省法院系统的高度肯定。目前,这一套软件系统已经参与长沙市中级人民法院立案庭46起案件的损失计算,有效提高了辖区证券期货案件纠纷调解的成功率和办理效率。

4. 学习先进经验,利用示范判决机制解决群体性纠纷

诉调对接机制的另一重要内核是探索形成示范判决机制。上市公司虚假陈述民事纠纷案件涉及投资者众多且分散、单个诉讼金额较小、相对诉讼成本高。示范判决机制可以很好地解决这一问题,在处理群体性纠纷时,选取有代表性的案件先行审理、先行判决,通过发挥示范案件的引领作用,转由专业调解组织妥善化解其他平行案件,在提升审判效率的同时降低投资者维权成本。建议参考上海金融法院的做法,出台证券纠纷示范判决机制的相关细则,将示范案件与支持诉讼、示范判决与诉调对接相结合,明确示范判决适用范围、示范案件的选定程序和审理规则、平行案件的衔接处理与简化程序等,并且可以考虑运用诉讼费用杠杆调节机制,根据调

解达成的不同诉讼阶段减免不同比例的诉讼费用,从而引导当事人通过第三方调解化解纠纷。

(四)充分调动各方积极性,建立纠纷调解“跨界合作”矩阵

1. 搭建与地方政府信访诉求处理协作机制

资本市场在整个经济发展中具有牵一发而动全身的作用,各地都十分重视金融的稳定与发展。湖南证监局按照中国证监会党委的统一部署,加强与地方政府的沟通,建立信访诉求处理协作机制。湖南证监局通过省政务平台加强与省信访联席办、省维稳办、省公安厅等地方政府的协作沟通,实现证券期货信访纠纷敏感信息及时收集、办理经查随时掌握、统计数据实时共享。

2. 建立证券期货投诉通报与督办机制

近年来,湖南证监局依托互联网、大数据等电子化信息平台,及时掌握辖区投诉办理情况,对投诉较多的机构由对口业务处室负责约谈,督促证券期货经营机构正确履行投诉处理首要责任,及时、高效处理投诉,切实维护投资者合法权益。

阳光是最好的防腐剂,将辖区诉求处理数据向社会公开,实现监管与服务两条腿走路,有利于推动监管部门、证券期货经营机构严格履职履约,更有利于融洽监管、机构与投资者三者之间的关系。

3. 与其他调解组织展开业务合作

资本市场是一个开放的市场,网上开户全面放开后,越来越多的投资者跳出区域限制,开始在全国范围内寻找开户服务机构,随之而来的投诉举报也就不再局限于一省一地了。

近年来,辖区发生多起外地投资者投诉辖区证券期货经营机构的案例,也因此出现了一批多方合作调解的案例。近两年来,湖南证监局指导中证湖南调解工作站主动与广东证券期货纠纷调解中心、宁波证券期货业协会等异地调解组织展开合作,成功调解多起异地证券业务纠纷,有效维护了市场稳定。

(五)扩大调解组织经费来源,加强调解员队伍建设

调解工作质量的提升关键是加强调解员队伍建设,调解员的专业水平、业务能力在一定程度上决定着调解的成功与否。目前中证湖南调解工作站的大部分调解员主要来自证券、期货业协会工作人员和证券期货经营机构合规工作人员,基本上都是兼职,在处理部分法律专业性程度较高的案件时,难免有些捉襟见肘。投服中心在各地的工作站均不向调解当事人收取任何费用,工作站仅靠投服中心每年拨付的固定经

费维持运营,调解成功后数百元的补贴也不足以支付调解员的劳动报酬,调解工作站也无法聘请到执业经验丰富的律师及长期从事民商事审判工作的离退休法官担任调解员。如何在维持调解组织公益性的基础上扩大调解经费来源并吸引到专业人才入行,一是建议投服中心根据受理调解案件数量、调解成功率等重要指标对各地工作站差别拨付经费,平衡工作站的收入与支出;二是建议以行业协会为平台建立证券期货调解基金,基金主要面向纠纷调解案件较多的经营机构进行征集,一方面可以扩充调解组织经费,为调解质量的提升提供经济支撑,更好地帮助经营机构化解纠纷,另一方面可以作为一种警示,督促经营机构提升合规管理水平,从源头上减少矛盾纠纷的发生。

(六)加强证券期货纠纷多元化解机制的宣传

多元纠纷化解机制的全面推进,需要市场参与各方的密切配合,宣传工作的开展有助于加深经营机构的认同感,也有助于中小投资者转变观念、理性维权。目前社会公众对证券期货纠纷多元化解机制的了解还不够深入,许多投资者尤其是中小投资者维权时并不知晓在传统诉讼程序之外还有别的纠纷解决途径。2019年,我局在岳阳组织的一次投教宣传活动中,一位投资者因看到了现场摆放的纠纷调解宣传资料,得知第三方专业调解可以帮助其维权,于是当场提出了调解申请。在调解员的专业分析与反复协商下,双方当事人确定了责任和义务,自愿签订了调解协议,投资者获得了4万余元的赔偿。通过这次亲身经历,投资者深刻体会到了纠纷调解的便捷与高效。未来还应拓展宣传工作的广度和深度,使更多的投资者充分认可并积极运用这一利器快速、低成本解决证券期货纠纷。