

2023 年优秀调解工作站专题展

中证资本市场法律服务中心

【优秀工作站】中证湖南调解工作站 2023 年度情况介绍

在湖南证监局和中证资本市场法律服务中心指导下,中证湖南调解工作站以“显担当、求成效、树形象”为主线,坚持发展新时代“枫桥经验”,聚焦“中心大局、主责主业、队伍建设”,使调解工作呈现出机制流程健全、纠纷化解高效、亮点特色突出“三大亮点”。2023 年度调解成功 484 件,为投资者挽回损失 835 万元。工作站先后被法律服务中心授予“十佳调解工作站”“优秀工作站”荣誉称号。

(一) 聚焦中心大局,在强化多元纠纷上彰显新担当

多渠道拓宽案源,主动服务监管、服务会员、服务市场主体,以调解为突破口深化多元解纷的便捷优势。推进调解案件繁简分流机制建设,提升调处质效。筛选事实清楚、争议不大、标的额较小的纠纷,做好简易调解工作,缩短结案周期。对于疑难复杂案件,通过调解团队无缝衔接、视频连线远程调解、及时追踪跟进、促成和解方案落地,做到灵活、高效、便捷化解纠纷。

(二) 聚焦主责主业,在深化诉调对接上务求新成效

有效落实调解回访工作制度,调解协议的履行是一个不定期的过程,湖南工作站一直注重并督促协议履约,及时掌握纠纷调处的效果和协议履行情况,与长沙中院无缝对接诉前委派、诉中委托调解,对案结事了、赔款履约的案件一周内出具民事调解书,极大提升调解协议公信力,及时实现定分止争的效用,维护社会关系稳定。

(三) 聚焦队伍建设,在锻造过硬本领上树立新形象

多措并举,提高调解员业务水平。现有兼职调解员13名,围绕调解中心工作,充分发挥主观能动作用,服从简易、普通调解案件调配,及时高效地化解纠纷。一是积极参加投服中心、长沙中院等各类培训;二是加强调解员内部经验交流,互相借鉴心得体会;三是总结调解心得,查找不足,分析纠纷特点规律、发展趋势。以提高调解能力、规范调解行为,发挥调解工作主观能动性,奋力建设专业化调解队伍。

【优秀工作站】中证江苏调解工作站 2023年度情况介绍

中证资本市场法律服务中心江苏调解工作站在中证资本市场法律服务中心和江苏证监局的指导下,坚持学悟笃行习近平法治思想,以增强投资者的获得感和满意度为目标,以助力行业高质量发展为使命,强化组织建设,创新工作方式,不断提升纠纷化解工作质效。2018年至今,工作站成功化解各类证券期货纠纷近700件,帮助投资者获赔近3000万元。调解工作受到行业和投资者广泛好评,连续三年获评中证资本市场法律服务中心“十佳调解工作站”“优秀工作站”等称号。

一是优化机制,打牢工作基础。制定《诉调对接工作细则》和《关于建立新聘调解员培养导师制的若干规定》,夯实制度建设基础,规范工作流程,提升纠纷化解工作水平;充分发挥证券纠纷调解委员会的专业优势和信息优势,定期召开会议,针对证券纠纷调解过程中的专业性、复杂性问题开展课题研究,提出纠纷调解的有效路径和工作技巧,多篇案例被中证中小投资者服务中心《纠纷调解案例评析》采编。

二是练好“内功”,提升解纷质效。按季度分析纠纷受理、办结等情况,组织调解员召开会议,通报工作情况,查漏补缺,补齐短板,提升调解工作成效。加强培训需求调研,主动了解调解员在日常纠纷调解过程的痛点、难点问题,针对性开展培训,推动线上、线下培训常态化开展,为调解员“充电蓄能”,推进调解员队伍专业化建设。

【优秀工作站】中证北京调解工作站 2023 年度工作特色亮点

（一）“总对总”在线诉调对接机制高效运转

自最高人民法院办公厅与中国证监会办公厅联合发布《关于建立“总对总”证券期货纠纷在线诉调对接机制的通知》以来,在多方支持下,中证北京调解工作站建立了诉调对接工作快速响应机制。在实现辖区首例案件“示范判例+专业调解”诉调对接案件后,北京工作站总结经验,优化内部管理机制、沟通交流机制。目前已累计完成 400 余起来自全国投资者的案件调解,投资者获赔金额 2 800 余万元。体现了“总对总”证券期货纠纷在线诉调对接机制的独特优势。

一是践行了新时代“枫桥经验”。证券类诉讼往往涉及人员众多,事实认定复杂,损失计算争议较大,审理过程历时较长。“总对总”在线诉调对接机制,大大缩短了时间成本,依法、公正、高效地化解了矛盾纠纷,是落实习近平总书记“坚持和发展新时代‘枫桥经验’,完善经济领域矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制”的有力体现。

二是有效履行了调解组织的职责。调解组织作为中立角色的介入,降低了双方的冲突;调解员运用娴熟的专业知识,有利于促进纠纷双方的沟通调和;调解过程中对后续环节的考量及调解书的司法确认,有效实现案结事了,有力维护了双方当事人的合法权益。

（二）调解员队伍建设精益求精

持续加强调解员队伍能力建设。结合纠纷调解业务实际情况,北京工作站重点引进了上市公司背景的从业人员和法律工作者,进一步优化队伍结构,适应新的形势和任务需要。调整后北京工作站调解员包括法律专家学者、执业律师、证券从业人员、基金从业人员、期货从业人员、上市公司高管人员、司法工作者、协会(商会)工作人员。调解员队伍涉及行业领域进一步拓宽,法律专业调解力量得到增强,基本具备了服务证券、基金、期货、上市公司等资本市场主体和投资者的能力。

（三）投资者保护工作两端发力

调解是投资者保护工作的最后一环,北京工作站打通事后维权和事先预防环节,将调解工作纳入协会大投保工作范畴。明确纠纷调解和投资者教育作为协会投资者

保护工作的一体两翼,工作站和投保部合作办公,人员打通使用,投保部一名员工作为工作站 B 岗。两部门协同合作,通过主题宣讲、课程培训等形式走进社区、走进校园,培育和提升公众对行业的理解和认知水平。充分发挥职能作用,既维护投资者合法权益,又维护行业机构和从业人员的合法权益;既重视矛盾纠纷的化解,又重视投资者、行业机构及从业人员的事前教育培训。

(四) 制度管理规范严格

北京调解工作站总结制定出“三严格”运营制度,有力保障规范运作。

(1) 严格落实工作电话专人接听制度,落实 AB 角设置要求。工作站专门聘请劳务人员与调解专员配合接听电话,确保不漏接投资者、机构的电话,及时有效沟通。

(2) 严格落实保密制度。工作站相关数据必须严格保密,除工作站主任与调解工作专员,任何人未经允许,不得随意查看。调解员对自身参与调解的案件必须绝对保密。

(3) 严格落实监管报送制度。做好工作记录留痕,与中心保持沟通,按时向中心报送工作周报、月报等相关数据,建立向北京局季度报告机制,定期向北京局报送数据及总结。

【优秀工作站】践行三个“聚焦”贯彻投资者为本理念——深圳工作站介绍

中证资本市场法律服务中心深圳调解工作站挂牌成立于 2019 年,在深圳证监局、中证资本市场法律服务中心的指导下,由深圳证券期货业纠纷调解中心日常运营,三方共建共治共享。深圳工作站自挂牌运营以来,始终坚持以投资者为本的理念,聚焦深圳资本市场纠纷调解,推进“一站式”矛盾纠纷多元化解机制建设,先后荣获中证资本市场法律服务中心 2020 年度“十佳工作站”和 2023 年度“优秀工作站”荣誉。

(一) 聚焦强化管理提质增效,让纠纷化解“快”起来

深圳工作站始终把中小投资者利益放在更突出位置,最大限度维护投资者利益,提高办案效率,在全年受案量、结案量分别同比提高 44.6%、63.9%的基础上,办案时长同比压缩 29 天,调解成功率提高 3.9%,为更多中小投资者更快争取到有效和解。

完善线上管理系统,积极推广中证法律服务中心在线调解系统,提高参与调解的便捷性。通过法院系统对接实现在线立案、在线调解和在线司法确认“一站式”解纷模式,某上市公司系列案在线收案后 20 个工作日完成首批诉前和解、10 个工作日内取得司法确认裁决。2023 年,深圳工作站共受案 133 宗,争议金额破千万;结案 141 宗,和解金额破百万。

(二) 聚焦市场主体规范运作,把风险漏洞“补”起来

纠纷不仅在于“解”,还应有效“防”,使投资者树立长期参与的信心。深圳工作站充分发挥行政监管、行业自律和纠纷化解有机衔接、相互促进的作用,近两年来集中化解证券投资咨询纠纷 73 宗,期货居间人纠纷 32 宗,网络信息系统故障纠纷 16 宗。在总结调解案例的基础上,通过向机构发送建议关注函、借助行政监管和行业自律组织提醒、应邀上门或主动研讨提供调解咨询服务等方式,促进机构优化工作流程、改善服务质量,实现把矛盾纠纷“解决在萌芽,化解在基层”。近两年来,组织调解协调、案例培训会议覆盖近 300 人次,组织公益培训、展会宣传、投放地铁广告等覆盖逾万人。

(三) 聚焦创新调解模式,让资本市场运行“优”起来

深圳工作站持续开展诉源治理,切实完善地方法治环境和营商环境建设,以深圳敢闯敢试的精神探索更多社会共建共治有益经验。2019 年以来,深圳工作站依托深圳证券期货业纠纷调解中心积极开展诉调对接工作,荣获深圳市诉调对接先进集体。2023 年度接收深圳中院转来证券虚假陈述类案件共 685 宗,有效压降相关群体性纠纷风险。探索完善“示范判决+纠纷调解+司法确认”模式,调处的某上市公司案两年来共受理 364 宗,调解成功 328 宗,调解成功率逾九成。积极参与资本市场证券虚假陈述、代表人诉讼等重要体制机制问题研讨探索,配合深圳市司法局、广东省高级人民法院、深圳中院等相关调研座谈共 5 批次,参与深圳证监局与深圳市司法局签署合作备忘录会议,协助深圳市司法局、深圳中院等共同举办“2023 年深圳市商事调解宣传推广主题活动”,推广资本市场调解深圳经验。探索涉外纠纷调解经验,承办跨境衍生品交易互换业务导致的纠纷 1 宗。

2023 年,在案量持续增长、复杂度不断提升、新型矛盾层出不穷的背景下,深圳工作站持续加强调解员队伍建设,常态化开展调解培训工作和工作交流,选优配强调解员开展工作。调解员实现办案量和参与度双提升,办案量同比提升 37.9%,参与率达 96.4%,系各工作站最多。调解效果得到社会认可,2023 年相继收到来自投资者、市

场机构等各方的 7 封感谢信、锦旗。

春风浩荡满目新,扬帆奋进正当时。深圳工作站将在各相关部门的大力支持和指导下,坚持好、发展好新时代“枫桥经验”,持续化解中小投资者“急难愁盼”的矛盾问题,为资本市场高质量发展营造和谐稳定的良好环境。

【优秀工作站】中证资本市场法律服务中心 黑龙江调解工作站工作情况简介

中证资本市场法律服务中心黑龙江调解工作站(下称工作站)在黑龙江证监局(下称证监局)的指导下,在中证资本市场法律服务中心(下称法律服务中心)的领导下,以辖区证券期货投资者和经营机构为服务对象,认真开展各项工作。

(一) 夯实调解基础,做好纠纷调处工作

工作站 2023 年共受理证券期货纠纷案件 38 件,和解 17 件,涉案金额约 2 515 万元,赔付金额约 955 万元。按照各相关部门要求,及时向证监局、证监会法治司、法律服务中心、行业协会报送周报、月报及年报,有效落实调解回访制度,保证投诉处理各环节有序衔接。

(二) 加强制度建设,执行业务规则

工作站秉持“讲信修睦,和气致祥”的服务理念,严格贯彻执行《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调解规则(试行)》等规章制度。

(三) 加强队伍建设,提升专业水平

(1) 加强专职人员管理。牢固树立为投资者办实事理念,按照法律服务中心要求,工作人员设置 AB 角,确保 315 专线(辖区合法证券经营机构查询与投诉专线)畅通,并严格遵照相关业务规则开展各项工作,确保高质量、高效率完成投资者诉求。

(2) 优化调解员队伍。工作站根据《中证资本市场法律服务中心公益调解员管理办法》选任标准,严格把控调解员质量、品行及业务水平,对辖区调解员进行动态调整,现辖区在册公益调解员共计 11 名。

(3) 加强业务培训。组织调解员及工作人员利用各类平台进行学习交流。通过学习法律法规、经验借鉴等方式提高调解员专业素养和调解技能。

（四）加强多方联动,建立多元纠纷化解机制

工作站加强与证监局、省内各级人民法院和哈尔滨市仲裁委员会的交流合作,积极推动信调、诉调、仲调对接工作,建立多元纠纷化解机制,畅通投资者维权渠道。

（1）建立健全信调对接机制,减轻信访投诉压力。对 12386 热线投诉案件中经营机构未有效解决的纠纷进行调解,引导投资者通过调解方式化解纠纷,促进龙江资本市场健康稳定发展。

（2）建立健全诉调对接机制,将“总对总”诉调对接机制落地。协调省内各级法院与法律服务中心建立对接,目前已与黑龙江省内 32 家人民法院建立诉调对接;2023 年通过法律服务中心在线调解系统受理法院委托虚假陈述案 3 件(涉案人数共计 152 人),和解 2 件,涉案金额约 2 278 万元,赔付金额约 935 万元。

（3）建立健全仲调对接机制,对未调解成功案件告知投资者仲裁维权渠道。

（五）加强投资者保护,做好业务宣传工作

（1）积极发挥“龙江投资者之家”微信公众号投保宣传阵地作用,以“3.15”“5.15”为契机,全年共发布法律法规、投资知识、纠纷调解案例等内容 90 篇。

（2）及时总结和交流证券期货纠纷调解经验、做法,编写纠纷调解案例,共整合典型调解案例 5 篇。

（3）制作法律服务中心宣传折页,利用投教活动、全国投资者保护宣传日等契机,积极宣传法律服务中心及工作站的业务职能、调解规则等内容,提醒广大投资者提高风险防范意识,维护合法权益。

后续,工作站将再接再厉,力争在履行社会责任、参与社会治理、推进行业法治建设、促进纠纷多元化解机制工作中发挥重要作用,为保护投资者合法权益,促进龙江辖区资本市场健康发展贡献力量。