

关于创新和完善证券期货纠纷多元化解机制的实践与思考

毛梦远*

资本市场矛盾纠纷呈现主体多元化、类型多元化、诉求多元化的特点,传统的“一元化”化解纠纷的理念、思路、途径已不能适应新形势的要求。证券期货纠纷多元化化解机制是投资者表达诉求和权利救济的重要渠道,为维护投资者合法权益、促进辖区资本市场健康发展,湖南证监局高度重视证券期货纠纷调解工作,不断优化纠纷调解机制,积极创新调解工作方法,构建诉调对接新格局,努力提升调解效力,加强纠纷调解宣传,推动辖区证券多元纠纷化解机制建设。

一、湖南辖区多元纠纷化解工作基本情况

自2016年与中证中小投资者服务中心(以下简称投服中心)签订合作备忘录以来,湖南辖区共受理纠纷调解事项418起,成功调解379起,投资者获得补偿4436万元,金额居派出机构前列,有力维护了投资者权利,为投资者维权开辟了新通道。

近年来,辖区证券投资咨询行业乱象丛生,加上证券市场持续低迷,聘请了投资顾问的投资者几乎要承受市场下跌和高额投顾费用的双重损失,多种因素交织下,投资顾问公司与客户的纠纷频发,投诉激增。湖南证监局在依法监管的同时,积极引导投资者向调解组织申请调解。2018年中证湖南调解工作站成功调解投顾纠纷113起,帮助投资者追偿损失309万元,有效化解了辖区投顾行业信访风险。

2016年曾有8名投资者在某证券公司营业部营销经理李某的推荐下购买了某资

* 湖南证监局法制处主任科员。

产管理计划产品,并签订了相关合同,共涉及金额 3000 多万元,然而这些产品并非该证券公司销售的金融理财产品,实为该营业部员工李某实际控制的公司自主发行的金融“飞单”产品。李某及全家已提前数月潜逃国外,投资者资金难以追回,因此,投资者多次集中到我局上访,要求查处该营业部违规事项,并向证券公司施压赔偿其经济损失。经核查,湖南证监局未发现营业部涉嫌直接参与合同诈骗活动的证据,但其在内部控制、经营管理方面违反了相关规定,故对其依法采取了暂停代销金融产品 6 个月的监管措施。鉴于行政监管并不能帮助投资者追偿投资损失,且涉及金额较大,因此,湖南证监局建议投资者向调解工作站申请调解,以维护自身权益。在兄弟派出机构的大力协调下,在调解员的专业分析和耐心细致的劝说下,所有投资者欣然接受了调解建议,同意了证券公司的先行赔付方案并达成和解,投资者获得赔偿 2800 多万元,至此这宗湖南辖区证券市场的重大风险事件得到妥善化解。

二、纠纷调解工作经验

(一) 多管齐下,优化纠纷调解工作机制

一是加强辖区调解组织建设。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,是系统内首家挂牌的工作站,配备调解员 11 名,信息联络员 30 名,全部由思想政治可靠、道德品质良好、业务基础扎实具有多年从业经历的证券期货行业、律师行业精英构成。

二是加强调解员培训。通过组织集中学“证券系统调解工作会议”内容、最高人民法院发布的《证券期货纠纷多元化解十大典型案例》;专项学习“调解工作站工作人员初任培训班”;分组学习“投服中心调解员培训班”;交流学习“湖南辖区证券纠纷调解员研讨会”等提高调解员专业水平及调解技巧,促进调解工作的开展。

三是建立与其他辖区调解组织的沟通协调机制。与其他辖区调解组织定期交流调解经验,2019 年湖南调解工作站负责人先后赴陕西、湖北、西藏、重庆、宁波调解工作站分享交流调解工作经验。在湖南证监局指导下,湖南调解工作站分别与广东证券期货纠纷调解中心、中证江苏调解工作站一同成功调解两起异地证券投资咨询业务纠纷。

(二) 积极探索,创新调解方法

一是充分利用互联网,开展远程调解。为开拓调解工作方式,湖南辖区在全行业

首创“互联网+调解”的新型模式,2018年5月圆满完成中国投资者网第一单线上调解。通过网络视频进行远程调解,打破空间地域限制,为投资者提供了优质、高效、便捷的调解服务。

二是基于资源有效配置原则,深化落实“小额速调”机制。2016年3月湖南证监局启动证券期货纠纷小额快速调解试点工作。湖南辖区300多家证券期货经营机构与投服中心签署证券期货纠纷调解合作备忘录,并承诺对于金额5000元以下的纠纷,自愿接受并履行投资者服务中心的调解结果。湖南是继北京、陕西之后第3个试点小额速调机制的地区。目前,小额速调机制在辖区调解工作开展中发挥了重要作用,有效提高了纠纷解决效率。

三是“12386”热线直转纠纷调解,提升投资者维权效率。2019年1月3日,湖南辖区首单“12386”热线直转投诉纠纷调解顺利完成。自2018年1月起,湖南证监局委托湖南省证券业协会接收、转办、督办辖区“12386”热线工单,投诉事项经协商无法解决的情况下直转调解工作站进行行业调解,不仅提高了投资者诉求处理效率,也在一定程度上缓解了监管压力。

(三) 构建诉调、仲调对接新格局

2015年11月在湖南证监局努力协调下,投服中心成功调解一宗诉前调解案件,投资者起诉恒立实业虚假陈述民事赔偿纠纷历时两年多终得以圆满化解,在投服中心黄勇副总经理和湖南证监局法制处负责人的见证下,投资者代表与恒立实业签订调解协议,上市公司当场给付了赔偿款1万余元,这是投服中心成立以来首例成功诉前调解。

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》。

2018年湖南证监局与长沙市中级人民法院(以下简称长沙中院)建立联络机制,共同推进诉调对接工作的开展。至今,长沙中院已将300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。为充分发挥辖区调解组织的作用,规范证券期货纠纷受理前后的委托调解工作,保障相关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,湖南证监局已草拟了证券期货纠纷诉调对接合作备忘录,近期将联合投服中心、中证湖南调解工作站与长沙中院共同签订。

2018年9月湖南证监局推动湖南省证券业协会与长沙仲裁委员会签订战略合作协议,建立常态化的交流、信息资源共享、宣传推广机制。也与武汉贸易仲裁委员会初步达成意向,拟在湖南辖区推广运用仲裁方式解决证券期货纠纷,共同推动证券期货行业多元化纠纷解决机制的建立和完善。

(四)积极开展证券期货纠纷多元化解机制宣传工作

为进一步提高经营机构纠纷的调解水平,推动投资者教育工作,促进经营机构强化合规经营,2018年湖南证监局联合证券业协会收集整理了20个典型纠纷成功调解案例,印制2500册下发辖区经营机构。按照中国证监会投保局统一部署,湖南证监局组织辖区机构开展了证券期货纠纷多元化解机制专题宣传活动,向投资者推送证券期货纠纷多元化解知识、典型案例等相关文章100余篇,点击量达200余万次,发送宣传短信5万余条,举办200余场宣传活动,受众超5万人,派发宣传资料3万余份。

2019年5月18日,在湖南证监局组织的岳阳南湖健康跑的宣传活动中,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,于是向湖南调解工作站提出了调解申请。调解员在接收该投资者调解申请、核实受理范围、收集汇款凭证等相关服务截图后,了解到该纠纷另一当事人为江苏辖区证券投资咨询机构,于是第一时间向江苏调解工作站寻求沟通合作,确定调解方案。最终,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,在互谅互让的基础上就服务事实与退还金额达成一致意见,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,宣传工作也取得了“立竿见影”的效果。

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。

三、工作中遇到的困难

一是有时候成功调解并不能彻底化解纠纷,信访压力依然存在。在以往的纠纷调解案件中,即使达成了调解协议,投资者拿到了调解金,但经过一段时间,投资者出于各种心态,反悔的情况时有发生,并坚持来信来访。

2018年8月,有一名外省投资者因两融业务纠纷,经大力协调,终于达成调解,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,并不得再提出诉求,投资者也获得了经营机构支付的170万元赔偿金。近几个月来,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,以致上门来访,但并没有提供新的证据和资料,只是反复要求更多赔偿,带来了一定信访压力。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,向投资者充分解释湖南证监局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。湖南辖区尚无对调解协议进行司法确认的先例,与长沙中院开展的诉调对接工作进展也较为缓慢,我们的体会是,更主要的原因是投资者的诉求是水涨船高的,并不会因拿到了赔偿款而定分止争,有时候顺利通过调解,反而给投资者造成一种错觉,那就是事情闹大了总会有“好处”。如何保障调解协议的强制执行成为当前调解工作的一大难题,而且碰到此类情形,可以预见到,即使调解协议得到了司法确认,估计也难以阻止投资者缠访闹访行为的发生。

二是上市公司虚假陈述民事赔偿案件诉前调解成功率极低,亟待各方合力突破。在湖南证监局以往调解案件中,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,主要原因是涉及投资者人数少,金额低。而近两年辖区上市公司虚假陈述案件多,与前几年相比投资者维权渠道更多(投服中心代位诉讼、律师网上维权等),影响范围更广,几乎每例虚假陈述引起的民事诉讼动辄数百起,多则上千起,涉案金额高达数亿元。2018年虽然长沙中院委派了数百件诉前调解案件,但鉴于长沙中院尚未对同类案件作出判决,上市公司、投资者、调解组织等各方作出价值判断缺乏参考基础,各方矛盾难以调和,因此无一例诉前调解成功。我们认为要提高调解工作的效能,树立行业权威,还必须秉承法制理念,坚守公平公正底线,凝聚多方合力,方能在化解复杂纠纷时取得实效。