

## 第一章 总 则

第一条 为妥善解决证券业务纠纷，保护投资者合法权益，维护证券行业整体利益，促进证券市场秩序和谐发展，根据《中华人民共和国证券法》、国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护的若干意见》、中央综治委等 16 部门联合印发的《关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见》、《中国证券业协会章程》的规定，参照《中华人民共和国民事诉讼法》，结合证券行业实际，制定本办法。

第二条 本办法所称证券纠纷调解是指经纠纷各方当事人同意，调解组织通过说服、疏导、调和等方式，促使当事人在平等协商基础上自愿达成和解，解决证券业务纠纷的活动。

调解组织是指中国证券业协会（以下简称“协会”）证券纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）以及接受调解中心委托转办证券纠纷调解案件的地方证券业协会（以下简称“地方协会”）。

第三条 证券纠纷调解，遵循下列原则：

- （一）自愿、公平、公正；
- （二）方便、高效、公益；
- （三）不违背法律、法规和国家政策；
- （四）尊重当事人的权利，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。

第四条 调解组织开展证券纠纷调解，应当依据法律、法规、规章、其他规范性文件及自律规则，也可以参考行业惯例。调解组织开展证券纠纷调解工作应当适用本办法和《中国证券业协会证券纠纷调解规则》。

第五条 协会在中国证券监督管理委员会（以下简称“证监会”）的指导下开展证券纠纷调解工作，接受社会各界的监督。

第六条 协会与法院、仲裁、信访、公证等机构建立并完善对接机制，促进证券纠纷有效解决。

## 第二章 组织架构

第七条 协会成立证券调解专业委员会（以下简称“专业委员会”），研究、指导、处理与证券纠纷调解工作相关的专业问题，主要职责如下：

- （一）拟定证券纠纷调解基本制度；
- （二）审议调解员的聘任和解聘；

- (三) 对证券纠纷调解工作进行业务指导;
- (四) 研究与证券纠纷调解相关的重大事项;
- (五) 对调解制度实施效果进行评估;
- (六) 协会授权的其他职责。

第八条 协会成立调解中心负责证券纠纷调解工作的具体组织实施，主要职责如下：

- (一) 组织实施证券纠纷调解基本制度，并依据基本制度制定调解工作相关工作规程等；
- (二) 负责证券纠纷调解案件的办理；
- (三) 负责调解员的日常管理等工作；
- (四) 统计分析证券纠纷调解工作的相关信息；
- (五) 开展与法院、仲裁机构以及其他纠纷调解机构的联络交流工作；
- (六) 负责证券纠纷调解业务的宣传、咨询及培训；
- (七) 完成协会交办的其他工作。

第九条 协会与地方协会开展证券纠纷调解协作，构建“统一协调、属地调解”的工作机制。

第十条 协会会员单位应当指定专人担任调解联络员，负责与调解组织的沟通、联络、协调等工作。

### 第三章 受理范围

第十一条 调解中心的受理范围包括：

- (一) 会员与投资者之间发生的证券业务纠纷；
- (二) 会员与会员之间发生的证券业务纠纷；
- (三) 会员与其他利益相关者之间发生的证券业务纠纷。

第十二条 有下列情形之一的，调解中心不予受理：

- (一) 不属于本办法第十一条规定的调解受理范围的；
- (二) 同一争议事项已经或正在由其他调解组织调解的；

- (三) 调解申请无具体相对人、无具体争议事项的；
- (四) 当事人不同意调解的；
- (五) 纠纷已有生效判决、仲裁裁决或其他处理结果的；
- (六) 调解中心认为不适宜调解的其他情形。

## 第四章 调解员

第十三条 调解员应当由品行端正、公道正派、勤勉尽责，熟悉证券法律法规及业务知识，无违法或重大违规行为的人员担任，并满足以下条件之一：

- (一) 在协会会员单位（含特别会员）担任中层以上领导职务或有 10 年以上证券行业工作经历的人员；
- (二) 有 5 年以上证券监管部门、自律组织工作经历的人员；
- (三) 有 5 年以上纠纷解决经验的律师、仲裁员或调解员；
- (四) 在当地有一定影响和威望的离退休法官、检察官和政府工作人员；
- (五) 具有中高级职称，直接从事法律、经济教学或研究的专家学者；
- (六) 其他符合条件的人员。

第十四条 调解员以及相关工作人员对调解协议书内容以及在调解期间知悉的涉及当事人个人隐私、商业秘密的事项负有保密义务，法律法规另有规定的除外。任何一方当事人不得在之后的仲裁程序、司法程序或者其他任何程序中援引对方当事人或者调解员在调解过程中的任何陈述、意见、观点或建议，以及材料作为其请求、答辩或者反请求的依据。

第十五条 符合调解员资格条件且有意愿从事证券纠纷调解工作的人员可以向调解中心提交申请。

相关单位也可以在被推荐人本人同意后向调解中心推荐调解员，向调解中心提交申请。

第十六条 调解中心初步审查申请材料，经专业委员会审议后由会长办公会审定。

对拟聘任的调解员，由协会颁发调解员聘书，列入调解员名册。调解员的聘期为两年，自聘书签发之日起计算。

第十七条 调解中心负责调解员聘任期内的培训、考核、发布及更新调解员名册等日常管理工作。

第十八条 在聘任期内，调解员出现以下情形的，予以解聘：

- (一) 主动提出辞职的或因工作、身体等原因不适宜继续担任调解员的；
- (二) 涉及刑事犯罪或受到严重行政处罚的；
- (三) 在调解过程中，有违公平、公正、中立、独立原则，受到当事人投诉两次（含）以上的；
- (四) 接受当事人或代理人请客、馈赠或提供的其他利益的；
- (五) 无正当理由拒绝接受调解组织安排的调解培训或调解任务的；
- (六) 其他违反本办法规定或不适宜继续担任调解员的情形。

## 第五章 经费来源和使用

第十九条 证券纠纷调解工作经费来源于协会建立的证券纠纷调解专项基金。证券纠纷调解专项基金来源包括协会自有资金、协会接受会员单位及社会其他有关组织、机构、个人的合法专项捐赠。专项基金管理办法另行制定。

调解工作对当事人不收取任何费用。

第二十条 证券纠纷调解工作经费主要用于：

- (一) 支付调解员补贴和调解员培训费；
- (二) 支付调解员因调解纠纷发生的差旅费等费用；
- (三) 协会批准的与证券纠纷调解有关的其他用途。

## 第六章 调解协议

第二十一条 经调解，当事人就纠纷解决达成全部或部分一致意见的，可以签署《调解协议书》。

《调解协议书》经各方当事人签字或盖章后生效，或者在《调解协议书》约定的生效条件满足后生效。

第二十二条 《调解协议书》应当载明下列事项：

- (一) 当事人的基本情况；
- (二) 基本事实及争议事项；
- (三) 调解结果；

（四）调解协议书签订时间、签订地点、违约责任等。

第二十三条 调解协议经各方当事人签字盖章后具有民事合同性质，各方当事人应当遵守。

当事人可以申请调解员及调解组织在《调解协议书》上签字和盖章。《调解协议书》经调解员签字和调解组织盖章后，当事人可以申请有管辖权的人民法院确认其效力。

第二十四条 调解组织应当了解调解协议的履行情况，督促各方当事人履行约定的义务。

## 第七章 附 则

第二十五条 本办法由协会负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起施行。《中国证券业协会证券纠纷调解工作管理办法（试行）》同时废止。