

ICS 03.060

CCS A 11

团 体 标 准

T/SAC 001—2026

证券公司投资者纠纷调解规范

2026-**-** 发布

2026-**-** 实施

中 国 证 券 业 协 会 发 布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 背景	1
4 指导思想	1
5 术语和定义	2
5.1 证券纠纷	2
5.2 调解	2
5.3 证券纠纷调解	2
5.4 调解组织	2
5.5 投资者	2
5.5.1 专业投资者	2
5.5.2 普通投资者	3
6 调解范围	3
6.1 受理范围	3
6.2 不予接受调解范围	4
7 参与调解工作原则	4
7.1 坚持党的领导	4
7.2 合法性	4
7.3 客观性	4
7.4 效率性	4
7.5 保密性	5
7.6 协同性	5
8 证券公司在调解中的角色与职责	5
8.1 积极引导和参与纠纷调解	5
8.2 指定相关部门或人员参与调解	5
8.3 参与调解工作人员的要求	6
8.3.1 条件要求	6
8.3.2 回避与保密	6
8.4 调解联络员	6
8.5 证券公司的义务	6
8.6 证券公司的权利	7
8.7 工作机制	7
8.7.1 纠纷调解平台	7
8.7.2 证券公司内部机制	7
8.7.3 分支机构管理	8
8.7.4 解纷方案快速审批机制	8
9 调解程序	8
9.1 申请调解与接受调解	8
9.1.1 申请调解	8
9.1.2 接受调解	9

9.1.2.1	接受调解	9
9.1.2.2	整理材料	9
9.1.2.3	提交答辩意见书	9
9.2	调解过程	10
9.2.1	调解员选择	10
9.2.2	申请协助调解	10
9.2.3	参与调解会议	10
9.2.4	材料报送	10
9.2.5	启动小额速调机制	10
9.3	调解协议的签署	10
9.3.1	协议的内容	10
9.3.2	调解协议的效力保障	11
9.3.3	调解协议的履行	11
9.4	调解的中止	11
9.5	调解的终止	11
9.5.1	调解终止的情形	11
9.5.2	调解成功后的处理	12
9.5.3	调解失败后的处理	12
10	调解的跟踪与管理	12
10.1	持续跟踪机制	12
10.2	外部监督机制	12
11	调解档案管理	12
11.1	调解档案归档保存	12
11.2	调解复盘分析	13
12	附则	13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国证券业协会投资者服务与保护专业委员会提出。

本文件起草单位：华安证券股份有限公司。

本文件起草人：。

本文件为首次发布。

1 范围

本文件提供了证券公司与投资者纠纷调解的范围、基本原则、在调解中的角色与职责、调解程序、调解的跟踪与管理、调解档案管理等方面的要求，适用于证券公司投资者纠纷调解工作的管理与实施。本文件涉及的法规条款，如后续有修改的，以最新颁布的法规条款为准。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容（包含注明“来源”内容）通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB15/T 3001-2023 矛盾纠纷调解规程

DB5104/T 94-2024 矛盾纠纷多元化解中心暨人民调解中心建设和管理规范

3 背景

近年来，多项关于建立健全证券纠纷调解工作开展的制度有效实施，取得良好效果。为落实建设以投资者为本的资本市场，在制度机制设计上更加体现投资者优先，加大举措增强投资者的安全感，本文件结合相关规定及证券行业发展特点，将证券公司纠纷调解工作进一步标准化，建立纠纷调解规范，内容聚焦投资者维权救济领域，突出以投资者为本的理念，力求突破证券纠纷调解中的难点，进一步厘清概念、明晰流程，指导证券公司参与纠纷调解工作有效执行。本文件供会员单位或社会组织自愿采用。

4 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会、四中全会精神，切实落实中央金融工作会议部署，坚决贯彻落实党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重大部署要求。立足新发展阶段，紧扣“防风险、强监管、促高质量发展”三大任务，加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控，建立健全专业高效、便捷利民的证券纠纷调解机制，切实做到纠纷不拖延、矛盾不升级、风险不扩散，为有效保护金融消费者和投资者合法权益提供有力支撑。

5 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

5.1 证券纠纷

证券纠纷指证券公司与投资者之间，因证券权利确认、证券交易、投资咨询服务、证券发行、托管等活动产生的民事法律争议。

5.2 调解

调解指通过中立第三方的帮助，促使纠纷双方自愿协商，达成调解协议的非诉讼纠纷解决方式。

5.3 证券纠纷调解

证券纠纷调解是指经证券纠纷各方当事人同意，中国证券业协会（以下简称“协会”）等调解组织通过说服、疏导、调和等方式，促使当事人在平等协商的基础上自愿达成和解，以解决证券纠纷的活动。

5.4 调解组织

调解组织是指依法设立的调解证券纠纷的组织，包括中国证券业协会、地方证券业协会（以下简称“地方协会”）、中证资本市场法律服务中心等。

5.5 投资者

投资者分为专业投资者与普通投资者。

5.5.1 专业投资者

符合下列条件之一的是专业投资者：

（1）经有关金融监管部门批准设立的金融机构，包括证券公司、期货公司、基金管理公司及其子公司、商业银行、保险公司、信托公司、财务公司等；经行业协会备案或者登记的证券公司子公司、期货公司子公司、私募基金管理人。

(2) 上述机构面向投资者发行的理财产品，包括但不限于证券公司资产管理产品、基金管理公司及其子公司产品、期货公司资产管理产品、银行理财产品、保险产品、信托产品、经行业协会备案的私募基金。

(3) 社会保障基金、企业年金等养老基金，慈善基金等社会公益基金，合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）。

(4) 同时符合下列条件的法人或者其他组织：

- 1.最近 1 年末净资产不低于 2000 万元；
- 2.最近 1 年末金融资产不低于 1000 万元；
- 3.最近 2 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历。

(5) 同时符合下列条件的自然人：

- 1.金融资产不低于 500 万元，或者最近 3 年个人年均收入不低于 50 万元；
- 2.具有 2 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历，或者具有 2 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者属于本条第（1）项规定的专业投资者的高级管理人员、获得职业资格认证的从事金融相关业务的注册会计师和律师。

前款所称金融资产，是指银行存款、股票、债券、基金份额、资产管理计划、银行理财产品、信托计划、保险产品、期货及其他衍生产品等。

5.5.2 普通投资者

专业投资者之外的投资者为普通投资者。

6 调解范围

6.1 受理范围

一般情况下，证券公司在开展以下工作中引发的投资者纠纷，应纳入证券公司纠纷调解受理范围：

- (1) 向投资者销售产品；
- (2) 以投资者买入产品为目的提供证券经纪、投资顾问（投资咨询）、融资融券、资产管理、柜台交易等直接或间接面向投资者的服务；
- (3) 与上述第一、二项业务相关的营销宣传和投资者信息保护工作。

经调解组织同意，证券公司与投资者之间的其他纠纷，证券公司与资本市场其他主体之

间的纠纷也可以通过调解方式化解。

6.2 不予接受调解范围

普通投资者向证券公司提出纠纷调解请求的，证券公司应当接受，不得拒绝。但具有下列情形之一的，证券公司可以不接受调解：

- (1) 不属于本规范 6.1 条中规定的调解受理范围的；
- (2) 与证券公司之间无直接民事法律关系；
- (3) 纠纷已有生效和解协议且已履行完毕；
- (4) 纠纷正在通过其他纠纷解决程序化解，或已有生效调解协议、判决或仲裁裁决；
- (5) 违反法律、行政法规或者违背公序良俗；
- (6) 损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益；
- (7) 不适宜调解的其他情形。

7 参与调解工作原则

7.1 坚持党的领导

坚持和加强党对证券纠纷调解工作的领导，全面贯彻党中央关于完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制的部署要求，将党的领导贯穿于调解工作全过程和各方面。

7.2 合法性

依照法律、法规、规章的规定参与纠纷调解工作，不得损害国家利益、公共利益和第三方合法权益。

7.3 客观性

证券公司参与调解应坚持客观、真实原则，客观对待纠纷矛盾，深入分析发生原因，并积极沟通处理结果。

7.4 效率性

证券公司应确保参与调解工作的相关部门、人员在处理调解纠纷各个环节积极响应、及

时应对，根据实际情况灵活确定调解方式、调解场所，强化信息技术深度应用，降低调解成本，避免不必要的延误。

7.5 保密性

证券公司参与调解相关工作人员应对纠纷调解工作过程中所接触或获知的信息予以保密，不得擅自泄露，自觉维护投资者个人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。

7.6 协同性

证券公司应制定涉及内部多部门或跨机构纠纷调解事项的协同机制，引导内外部纠纷调解工作协同互助，形成纠纷解决合力。

8 证券公司在调解中的角色与职责

8.1 积极引导和参与纠纷调解

证券公司应当充分认识证券纠纷调解工作的重要意义，切实树立“可调尽调”的理念，在纠纷发生后，积极与投资者进行主动沟通，引导其优先选择调解作为解决纠纷的途径。并建立健全内部协同机制，积极配合调解组织的调解工作。

证券公司应当通过投资者教育基地、官网、大众媒体等多种途径普及证券纠纷调解有关常识，让投资者了解多元纠纷调解处理流程。

8.2 指定相关部门或人员参与调解

证券公司应当明确专门部门统筹管理证券纠纷调解工作。对已受理的证券纠纷案件，应当指定相关业务主管部门或专员负责客户纠纷调解工作。

证券公司法务部门、投诉处理部门、合规管理部门应当对已受理的证券纠纷案件给予必要的专业指导和帮助。对存在重大声誉风险或对市场存在重大影响的证券纠纷调解案件，证券公司可以指定法务部门直接处理。

8.3 参与调解工作人员的要求

8.3.1 条件要求

证券公司应确保其参与调解的工作人员具备以下条件：

- (1) 政治立场坚定、品行端正、廉洁自律；
- (2) 全面了解纠纷事实；
- (3) 熟悉证券法律法规或相关的业务操作规范；
- (4) 具备灵活运用调解技巧、科学运用心理学知识和沟通技能化解纠纷的能力；
- (5) 不存在其他不宜参与调解的情形。

8.3.2 回避与保密

参与调解的工作人员应当按照公司制度规定履行职责，不得利用职务便利牟取不正当利益。若参与调解的工作人员与对方当事人或代理人存在近亲属关系，或其他利害关系可能影响调解工作的，应当主动回避。

参与调解的工作人员对调解协议书以及在调解期间知悉的涉及当事人隐私、商业秘密的事项负有保密义务，法律法规另有规定的除外。

8.4 调解联络员

证券公司应指定专人担任调解联络员，负责调解案件的沟通、联络、协调等工作。调解联络员应在协会备案，调解联络员发生变更的，应在变更事项发生后 7 日内向协会备案。

8.5 证券公司的义务

证券公司在调解活动中应履行下列义务：

- (1) 遵守诚实信用原则，如实陈述纠纷事实；
- (2) 遵守调解秩序，尊重调解员的工作；
- (3) 尊重投资者权利；
- (4) 不得提供虚假的纠纷相关信息和证据材料；
- (5) 不得恶意拖延、阻碍调解程序的进行；
- (6) 提出的纠纷解决方案不违背法律法规的强制性规定，不得侵害投资者合法利益和社会公共利益；

- (7) 遵守调解保密规定和相关约定；
- (8) 履行签订的调解协议；
- (9) 遵守经调解达成的其他协议安排；
- (10) 法律法规规定应遵守的其他义务。

8.6 证券公司的权利

证券公司在调解活动中应享有下列权利：

- (1) 在调解组织安排下自主选择调解员，或直接委托调解组织代为选定调解员；
- (2) 获取纠纷事项相关的证据材料和调解进展信息；
- (3) 授权代理人参与调解；
- (4) 充分陈述理据，提出纠纷解决方案或建议；
- (5) 自愿达成调解协议；
- (6) 要求调解公开进行或不公开进行；
- (7) 对调解过程和结果提出异议；
- (8) 要求中止调解会议或终止调解程序；
- (9) 申请调解员回避或投诉调解员的违法违规行为；
- (10) 可基于自愿原则，事先与中国证券业协会等调解组织签订协议，适用小额速调机制；
- (11) 法律法规赋予的其他权利。

8.7 工作机制

8.7.1 纠纷调解平台

证券公司应在官方网站上链接调解组织在线申请平台，在营业部等经营场所公示调解组织名单及联系方式。

8.7.2 证券公司内部机制

证券公司应当构建专业化调解工作体系，提升调解工作专业化水平，增强证券纠纷调解质效，并将纠纷调解工作等投资者纠纷化解工作纳入本单位内部考核，切实保障纠纷调解机制的有效运行。

证券公司应当将调解方式以适当形式纳入产品或服务合同，帮助投资者预先知悉调解渠

道。建立完善应调响应、内部调解权限动态授予和异地授权、解纷方案快速审批等机制。

证券公司应利用信息技术手段加强对内部调解工作的管理和监督,提高调解工作信息电子化水平,深化矛盾纠纷数据精细化统计分析能力,加强重大矛盾纠纷识别、预警。

8.7.3 分支机构管理

证券公司总部应当加强对分支机构纠纷调解处理工作的管理,指导、协调和支持分支机构妥善处理各类纠纷调解事项,灵活调整调解权限范围。建立对异地分支机构或人员快速授权机制,以应对跨区域纠纷,提升纠纷调解的及时性和便捷性。

对于分支机构层面无法妥善处理或存在其他风险的复杂纠纷事项,证券公司可以提级管理。分支机构应当积极协助公司总部,并对纠纷调解处理情况进行跟踪汇报,对接落实相关工作。

8.7.4 解纷方案快速审批机制

证券公司应建立解纷方案快速审批流程,通过简化审批层级、优化审批流程、建立绿色通道等方式,运用数字化工具和高效协同机制,对方案进行快速评估与决策,确保在最短时间内完成审批流程,及时化解纠纷,提升投资者满意度和纠纷处理效率。

9 调解程序

9.1 申请调解与接受调解

9.1.1 申请调解

9.1.1.1 纠纷评估

若证券公司判断纠纷争议需提出调解请求,应先进行纠纷评估工作,包括但不限于了解纠纷背景、调查客户具体情况、评估调解的可行性及潜在风险。

9.1.1.2 初步拟定解纷预案

证券公司应在纠纷评估的基础上,依据相关的法律法规、政策等,以事实为根据、以法律为准绳、以情理为纽带,做好应调准备,确定调解重点,制定合理合法的解纷预案,明确在授权范围内达成的调解协议作为财务处理的依据,支持通过调解方式解决纠纷。

9.1.1.3 申请调解

证券公司确定纠纷争议需提出调解请求的,按照纠纷事项属地原则选择对应调解组织,

可以通过协会网站在线申请平台、中证资本法律服务中心在线平台、证券期货纠纷在线解决平台等，或以邮件、现场等方式向调解组织提出调解申请。申请材料应包括：

- (1) 调解申请书；
- (2) 身份证明文件（加盖公章的营业执照副本复印件、法定代表人证明、法定代表人身份证复印件等）；
- (3) 证据材料（如交易明细、合同、协议等相关文件复印件，并签字或盖章确认）；
- (4) 委托代理人参与调解的，应提交书面授权委托书，明确代理权限。此外，代理人是律师的，提供律所函、律师执业证书；代理人是单位员工的，提交在职证明材料、身份证复印件；
- (5) 调解组织要求提供的其他材料。

9.1.2 接受调解

9.1.2.1 接受调解

普通投资者与证券公司发生纠纷后提出调解请求的，证券公司应当接受并参与调解。若依据相关规定有正当理由不参与调解的，需向调解组织提交书面情况说明。

专业投资者等其他利益相关者与证券公司发生纠纷并提出调解请求的，若属于调解范围，证券公司可以根据调解自愿原则接受调解或通过其他途径解决纠纷。

9.1.2.2 整理材料

证券公司应当将调解所需要的相关材料进行梳理，包括但不限于授权委托书、代理人身份证明文件、相关证据材料等，并在调解会议前提交给调解员。

对于系列性或群体性纠纷，证券公司可以依托“示范判决与调解衔接机制”，整理并提供相关材料，协助高效便捷化解群体性纠纷，降低投资者维权成本。

9.1.2.3 提交答辩意见书

证券公司应当在收到受理通知后，在规定时间内向调解组织提交书面答辩意见书。答辩意见书应载明如下内容：

- (1) 针对调解申请书的答辩意见；
- (2) 答辩意见所依据的事实与理由；
- (3) 其他需要陈述的内容。

9.2 调解过程

9.2.1 调解员选择

普通调解程序中，证券公司应当在规定时间内选择合适的调解员。逾期未选择或双方未协商一致，则由调解组织指定调解员。

简易调解程序中，由调解组织直接指定调解员。

调解员不得对调解结果作任何承诺或保证。

9.2.2 申请协助调解

对于复杂、疑难类纠纷，证券公司可以申请引入调解工作网点、调解中心、协会、投资者保护机构等其他机构相关专家的协助。

9.2.3 参与调解会议

调解会议可通过线上或线下形式进行，由调解组织的调解员主持。

证券公司应出席调解会议，在调解会议中进行充分讨论，积极配合调解员的调解工作。

9.2.4 材料报送

调解过程中，如需向调解组织提交情况说明、报告等材料的，证券公司应当积极配合，做好材料报送工作，并确保提交材料的真实性和准确性。

9.2.5 启动小额速调机制

证券公司与调解组织已签订小额速调协议的，若调解员在事实清楚、责任明确的前提下提出启动小额速调机制以解决纠纷，证券公司经相关部门负责人批准后，应当接受并依约履行。

证券公司与调解组织未签订小额速调协议的，若调解员提出适用小额速调机制处理纠纷，证券公司可以在经相关部门负责人审批后，向调解组织提出反馈意见。

9.3 调解协议的签署

9.3.1 协议的内容

经过调解，当事人达成一致意见的，应当签署《调解协议书》。证券公司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》应当载明下列事项：

- (1) 当事人的身份信息；

- (2) 纠纷及当事人的基本诉求情况；
- (3) 调解组织名称、主要调解过程、查明的事实；
- (4) 达成的调解结果及调解行为的法律后果；
- (5) 调解协议书签订时间；
- (6) 其他需要说明的事项。

《调解协议书》具有民事合同的性质，内容不得违反法律、行政法规的强制性规定，不得违背公序良俗，不得损害国家利益、社会公共利益和第三方合法权益。

9.3.2 调解协议的效力保障

调解协议签署后，证券公司可以对调解协议申请司法确认、仲裁确认或者公证，以确保协议具备法律效力，必要时可申请调解组织的协助。

9.3.3 调解协议的履行

证券公司在调解协议签署后，应积极履行协议义务，确保调解协议约定的义务在约定期限内完成。

9.4 调解的中止

调解程序在以下任一情形下中止：

- (1) 作为当事人的自然人死亡，需要等待继承人表明是否继续参加调解；
- (2) 作为当事人的自然人丧失民事行为能力，尚未确定法定代理人；
- (3) 作为当事人的法人或其他组织终结，尚未确定权利义务承受人；
- (4) 当事人因不可抗力，无法参与调解；
- (5) 其他应中止调解程序的情形。

中止调解程序的原因消除后，证券公司应当继续配合后续调解工作。

9.5 调解的终止

9.5.1 调解终止的情形

调解程序在以下任一情形下终止：

- (1) 双方当事人达成调解协议或自行和解；
- (2) 任何一方当事人书面声明退出调解或以其他方式表明拒绝调解（法律法规规定当事人应当参与调解程序的除外）；

- (3) 调解期限届满，当事人未达成一致意见；
- (4) 中止调解程序超过六个月，中止事由仍未消除的；
- (5) 法律法规、自律规则规定的其他情形。

9.5.2 调解成功后的处理

证券公司应当按照约定履行调解协议，并配合调解组织的回访工作。

9.5.3 调解失败后的处理

未达成调解协议的，当事人双方可以依法通过诉讼、仲裁等途径维护自身合法权益。如投资者提出申请，证券公司可以就同一事项再次进行调解。证券公司不得在之后的司法程序、仲裁程序中，援引对方当事人、代理人或调解员在调解过程中的任何陈述、意见、观点、建议以及书面材料，作为其请求、答辩或反请求的依据，但法律另有规定或者当事人双方同意的除外。

10 调解的跟踪与管理

10.1 持续跟踪机制

证券公司应当依托内部保障机制，对纠纷调解的全程进行细致跟踪、全面汇总、系统整理与深入总结，做好相关信息的报备工作。同时加强对参与纠纷调解的支持导向，提升各部门、各级分支机构以及人员参与积极性，确保调解工作高效完成。

10.2 外部监督机制

证券公司应接受投资者保护机构、行业协会、社会公众和媒体等外部监督。监督重点主要包括纠纷调解处理过程规范性、事后客户评价与纠纷调解事项涉及内部合规有效性等。

11 调解档案管理

11.1 调解档案归档保存

证券公司应当对以下调解材料进行归档和保存：

- (1) 当事人基本信息，争议事项；
- (2) 调解申请书、调解协议；

- (3) 调解组织出具的通知;
- (4) 调解组织向当事人回访案件调解的回访结果;
- (5) 其他与调解相关的文件。

证券公司对调解材料的保存期限不得少于十年,且应满足监管机构或司法机关的查询需求。证券公司对调解档案采取纸质载体的同时,可以辅助使用电子档案进行管理。

11.2 调解复盘分析

证券公司要认真研究吸纳调解组织的调解建议,建立溯源整改机制,从源头上减少纠纷。

证券公司应定期对纠纷调解事项进行复盘分析,总结参与调解的工作经验,全面梳理各类纠纷的主体、主要争议点等,查找分析存在的问题和不足,制定改进措施,完善工作机制和流程,提高调解工作质效,持续提高证券公司服务能力和水平。

12 附则

12.1 本规范由证券行业协会制定,并负责解释。

12.2 证券公司在诉讼、仲裁过程中参与投资者纠纷调解活动可参照适用本规范。

12.3 对于未经调解或调解失败而正通过诉讼、仲裁等其他纠纷解决程序处理的纠纷,当人民法院、仲裁机构、证券期货监管机构等在案件办理过程中需要证券公司予以协助时,证券公司应依法提供必要协助。

12.4 本规范自发布之日起实施。

附录：

（一）法律法规、其他规范性文件

1.中华人民共和国证券法(2019年12月28日第十三届全国人民代表大会常务委员会第十五次会议第二次修订)

2.国务院关于加强监管防范风险推动资本市场高质量发展的若干意见(国发〔2024〕10号)

3.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工作的意见(国办发〔2013〕110号)

4.国家金融监督管理总局、中国人民银行、中国证券监督管理委员会关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见(金发〔2025〕14号)

（二）中国证券监督管理委员会

1.证券经纪业务管理办法(证监会令〔第204号〕)

2.证券期货市场诚信监督管理办法(证监会令〔第166号〕2020修正)

3.证券期货投资者适当性管理办法(证监会令〔第202号〕2022修正)

4.关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见(法〔2018〕305号)

5.关于完善证券期货纠纷多元化解机制深入推进诉源治理的工作方案(2024年5月11日)

6.关于建立“总对总”证券期货纠纷在线诉调对接机制的通知(法办〔2021〕313号)

7.关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知(法〔2016〕149号)

8.关于证券违法行为人财产优先用于承担民事赔偿责任有关事项的规定(证监会公告〔2022〕40号)

9.关于加强证券期货业标准化工作的指导意见(2023年11月2日)

（三）中国证券业协会

1.中国证券业协会证券纠纷调解规则(中证协发〔2025〕94号)

2.证券公司投资者权益保护工作规范(中证协发〔2025〕278号)

3.证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引(试行)(中证协发〔2021〕112号)

4.证券公司投诉处理标准(中证协发〔2024〕92号)

5.中国证券业协会团体标准工作三年规划（2025年—2027年）（中证协发〔2025〕158号）

（四）中国证券投资基金业协会

- 1.中国证券投资基金业协会投资基金纠纷调解规则（中基协发〔2021〕3号）
- 2.中国证券投资基金业协会投诉处理办法（中基协发〔2021〕4号）

（五）中证中小投资者服务中心

- 1.中证中小投资者服务中心证券期货纠纷调解规则（2025年9月30日发布）
- 2.关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见（证监会公告〔2025〕19号）