

《证券公司投资者纠纷调解规范》

编写说明

为强化投资者权益保护，完善证券行业纠纷多元化解机制，在中国证券业协会投资者服务与保护专业委员会指导下，由华安证券牵头编制《证券公司投资者纠纷调解规范》（以下简称《调解规范》）。《调解规范》依据《中国证券业协会团体标准工作规范》完成了立项和编写工作，旨在引导证券公司全面提升投资者纠纷调解工作质效。现就相关情况说明如下：

一、起草背景

“十五五”是推进中国式现代化、加快建设金融强国的关键时期。证券公司投资者权益保护工作始终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、四中全会精神，认真落实中央金融工作会议部署，深入践行党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重大部署要求，持续推动投资者纠纷调解工作规范化、标准化、体系化。

当前，资本市场投资者纠纷呈现“常态化、复杂化、专业化”特征，行业纠纷调解工作亟待完善。现有监管规则、自律要求更偏重于行业机制和流程框架建设，而对证券公司仅提出基础规范。各家证券公司因组织架构、管理模式以及对调解工作认知不同，形成了差异较大的调解工作机制。行

业尚未形成统一的工作标准，导致实务中出现了调解边界不清、调解标准不统一、纠纷反复化以及监管资源浪费等现实问题。

基于上述情况，《调解规范》旨在通过梳理现行法律法规、监管规则及自律要求，充分借鉴行业纠纷调解优秀实践经验，形成统一、可落地、可推广的工作标准，为行业提供参考。

二、主要内容

《调解规范》共十二部分，主要内容如下：

（一）全面推动投资者纠纷调解工作规范化

1、统一相关基础概念

结合资本市场监管与自律要求，对证券纠纷、纠纷调解、调解组织、投资者、专业投资者与普通投资者等核心术语进行明确定义。统一行业基础认知，有效厘清各类主体在调解工作中的边界，夯实调解工作标准化基础。

2、确立核心工作原则

明确证券公司开展纠纷调解需遵循坚持党的全面领导、合法性、客观性、效率性、保密性、内外协同联动等六大核心原则，推动证券公司投资者纠纷调解工作的规范化。

3、明确全流程工作程序

梳理证券纠纷调解整体流程，完整覆盖纠纷调解申请、受理审核、过程推进、材料报送、协议签署履约、调解中止与终止等调解全流程。针对小额简易纠纷速调机制，细化调解各环节的具体要求，为证券公司搭建内部纠纷调解处置体

系提供实操参考。

4、压实主体责任与源头治理

清晰界定证券公司在纠纷调解中的法定职责与自律义务，细化调解岗位设置、人员资质、联络员制度、岗位回避与信息保密等管理要求，厘清机构在调解各阶段的角色定位。引导建立纠纷复盘整改、档案归档管理与源头治理机制，构建“事前预防、事中处置、事后复盘”的全链条管理。

5、搭建多维质量管控监督体系

建立“内部自查评价+外部多方监督”的双重管控模式，引导证券公司常态化开展案件跟踪复盘与合规自查，主动接受自律组织、投资者及社会公众监督，覆盖调解规范性、合规有效性、客户服务评价等核心维度，形成全方位、闭环式的质量督导机制，保障调解工作质效。

（二）着力破解行业工作难点

前期深度调研显示，当前证券公司投资者纠纷调解普遍面临准入边界模糊、流程规范参差不齐、事后整改流于形式、难以形成治理闭环等共性问题。特别是在复杂、特殊业务场景下，极易引发合规风险与投资者信任度受损。《调解规范》通过统一纠纷调解准入与不予准入判定标准，明确各类常规及特殊场景的处置规则，细化流程要求。建立案件复盘、溯源整改、多维监督机制，推动证券公司查找业务短板和服务漏洞，深化诉源治理。通过团体标准统一规范的形式，有助力解决行业长期存在的调解不规范、尺度不统一、治理不闭环等痛点，持续提升证券公司纠纷化解能力与合规管理水

平，切实维护投资者合法权益，为证券行业纠纷调解工作的规范化、证券公司高质量发展提供重要参考。