

中国证券业协会证券纠纷调解规则

第一章 总 则

第一条【调解依据与目的】 为规范证券纠纷调解工作,保护投资者特别是普通投资者的合法权益,促进行业纠纷多元化解,根据《中华人民共和国证券法》《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》《证券期货纠纷调解工作指引》《中国证券业协会章程》等规定,制定本规则。

第二条【工作机制】中国证券业协会(以下简称“协会”)与地方证券业协会(以下简称“地方协会”)建立纠纷调解协作机制,具体调解工作可以依托地方协会开展。地方协会办理协会转办的证券纠纷调解业务时,应遵守本规则。

第三条【调解定义】 本规则所称证券纠纷调解是指经纠纷各方当事人同意,协会通过说服、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。

第四条【工作原则】协会、地方协会调解证券纠纷，应当遵循下列原则：

- （一）党的领导原则；
- （二）依法公正原则；
- （三）可调尽调原则；
- （四）高效便民原则；
- （五）各方联动原则。

第五条【当事人权利与义务】当事人将纠纷提交协会调解的，视为同意按照本规则进行调解。当事人在调解过程中，享有决定是否同意调解（法律法规规定当事人应当参与调解程序的除外），选择调解员或申请调解员回避，授权代理人或邀请证人、鉴定人、翻译人员等作为辅助人员参与调解，自愿达成调解协议等权利。

当事人应如实陈述纠纷事实，自觉履行调解协议。当事人伪造证据，以暴力、威胁或者其他方法妨碍调解员调解纠纷，或对工作人员、调解员、对方当事人进行侮辱、诽谤、诬陷或者打击报复的，协会有权终止调解。

第六条【**多渠道救济**】协会与人民法院、仲裁机构等建立并完善对接合作机制,促进证券纠纷有效解决。人民法院、仲裁机构等委托协会调解的案件,协会可以按照本规则进行调解,上述机构另有要求的除外。

第七条【**监督机制**】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,接受纪检监察部门廉政监督和社会监督。

第二章 组织架构

第八条【**专业委员会**】协会成立专业委员会负责研究、指导、处理与纠纷调解工作相关的事项,审议调解员聘任和解聘,拟订证券纠纷调解基本制度,依据基本制度制定调解工作相关工作规程,对调解制度实施效果进行评估等。专业委员会的委员选任程序、组织、工作制度等适用《中国证券业协会专业委员会管理办法》的相关规定。

第九条【**调解组织部门**】协会内设部门负责组织实施具体调解工作,拟订新聘、续聘和解聘调解员名单,组织调解员培训及更新调解员名册,开展与人民法院、仲裁机构以及

其他调解机构的联络交流，统计分析调解工作的相关信息，开展调解业务的宣传、咨询及培训等。

第十条【调解员】调解员应当品行端正、公正廉洁，熟悉证券期货法律法规及相关专业知识，无违法或重大违规行为，并具备以下基本条件之一：

（一）具有 5 年以上证券期货市场从业经验，并在证券期货经营机构及其分支机构、子公司担任过合规、法务等岗位职务；

（二）具有 5 年以上金融监管部门、自律组织工作经历或者相关证券期货监管经验；

（三）具有 5 年以上民商事审判工作经验；

（四）具有 5 年以上金融市场执业经验的注册会计师；

（五）具有 5 年以上执业经验的律师；

（六）具有 5 年以上证券期货业务或法律业务的研究、教学工作经验；

（七）具有 5 年以上调解组织工作经验，并通过国家统一法律职业资格考试取得法律职业资格。

第十一条【**申请调解员**】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协会相关部门提交申请。相关单位也可以在被推荐人本人同意后向协会推荐调解员并提交申请。

第十二条【**聘任调解员**】协会相关部门初步审查调解员申请材料,拟订调解员聘任名单,经专业委员会审议后,颁发调解员聘书,列入调解员名册,并通过协会网站对外公布。调解员的聘期为三年,自聘书签发之日起计算,调解员可连任。

第十三条【**调解员解聘**】在聘任期内,调解员出现以下情形之一的,予以解聘:

(一)主动提出辞任或因工作、身体等原因不适宜继续担任调解员;

(二)涉及刑事犯罪或受到重大行政处罚;

(三)在调解过程中,有违公平、公正、中立原则;

(四)接受当事人或代理人请客、馈赠或提供的其他利益;

(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;

(六)以调解员身份对外参加活动、发表文章或授课的,未事先征得协会同意;

(七)其他违反本规则规定或不适宜继续担任调解员的情形。

对调解员予以解聘的,应当收回调解员聘书,移出调解员名册,并通过协会网站对外公布最新调解员名册。

第十四条【调解联络员】协会法定会员单位指定专人担任调解联络员,地方协会指定一名工作人员作为调解联络员,调解联络员应在协会备案,负责调解案件的沟通、联络、协调等工作。调解联络员发生变更的,应在变更事项发生后7日向协会进行备案。

第三章 调解申请与受理

第十五条【调解申请】调解申请可由当事人单方或共同向协会提出。当事人可以通过协会网站在线申请平台、邮件、

现场等方式提出调解申请，当事人可通过协会网站查询前述各类方式的具体要求、流程以及所需材料等事项。

第十六条【申请材料】当事人通过在线申请平台提出调解申请，按系统提示填写相关内容。通过邮件、现场方式提交调解申请的，应当提交以下材料：

(一)调解申请书。可以通过协会网站调解专区下载并填写。

(二)身份证明文件。当事人为自然人应提交身份证复印件；当事人为法人单位或分支机构的应提交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。

(三)如委托代理人参与调解程序,应当提交授权委托书。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；代理人是当事人近亲属的，提交近亲属关系的证明材料、代理人身份证复印件。

(四)证据材料。用于证明调解申请书事实理由的证券交易明细、合同、协议等相关文件复印件，并签字或盖章确认。

(五)其他协会认为应当提交的材料。

第十七条【涉众调解】 当事人一方或双方为二人以上，其纠纷标的是共同的，或者纠纷标的是同一种类的，可以合并调解，并通知当事人。

当事人一方人数众多的，可以由当事人推选二至五名代表人参与调解，也可共同委托一至二名代理人参与调解。共同推选代表人与代理人的，应当由相关当事人签署授权委托书。未签署授权委托书的当事人，视为自行参与调解（明示不同意调解的除外）。

代表人和代理人的调解行为对其所代表和代理的当事人发生效力，但代表人和代理人变更、放弃自身请求或者承认对方当事人请求的，必须经被代表和代理的当事人书面同意或符合授权委托书的明确授权范围。

第十八条【受理范围】 调解的受理范围包括：

(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。

第十九条【**不受理**】有下列情形之一的,调解申请不予受理:

(一)不属于本规则第十八条规定的调解受理范围的;

(二)当事人之间无直接民事法律关系;

(三)纠纷已有生效和解协议且已履行完毕;

(四)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或裁判文书,但人民法院、证券期货监管机构、仲裁机构等依据纠纷多元化解机制转交协会的除外;

(五)收到调解申请之日起 7 日内无法与当事人取得联系,或当事人不同意调解的(法律法规规定当事人应当参与调解程序的除外);

(六)申请人未提交本规则第十六条规定的申请材料;

(七)违反法律、行政法规或者违背公序良俗;

(八)损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益;

(九)协会认为不适宜调解的其他情形。

第二十条【**受理期限**】协会收到完备的申请材料后,在10 日内决定是否受理,并通知申请人。

第四章 调解程序

第二十一条【**简易调解**】对于标的数额低于 5000 元或不涉及资金、股权等给付义务,或事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的纠纷可以优先通过简易调解方式解决。简易调解在调解申请受理后 5 日内由协会指定一名调解员调解,或通过与双方当事人或其代理人沟通,督促双方当事人平等协商。

第二十二条【**简易调解转普通调解**】简易调解过程中,协会认为不宜适用简易调解程序的,可转为普通调解程序进行调解。

第二十三条【**调解员选定**】普通调解由协会根据纠纷复杂程度决定由一名调解员进行独任调解或者由三名调解员组成调解小组进行调解。

由独任调解员调解的，当事人应当在收到受理通知之日起 5 日内协商选定调解员；由调解小组调解的，当事人应当在 5 日内各自选定一名调解员，由协会另行指定一名调解员为首席调解员，对纠纷调解方案/进度安排等事项进行统筹安排。

当事人不能在前款规定期限内选定调解员的，由协会指定；当事人也可以直接委托协会代为选定调解员。当事人不同意协会指定或代为选定调解员的，且无正当理由，导致调解工作无法正常开展的，视为不同意调解，调解程序终止。

第二十四条【**调解员回避**】调解员有下列情形之一的，应当自行回避：

- （一）是当事人或其代理人的近亲属；
- （二）与纠纷有利害关系；
- （三）在同一纠纷引发的诉讼、仲裁等程序中担任过法官、陪审员、仲裁员或代理人等；

(四) 与当事人或其代理人存在其他利害关系, 可能影响调解工作的公平公正的, 或存在协会认为调解员应当回避的其他情形的。

当事人有证据证明的调解员存在前款规定情形的, 可以申请调解员回避, 协会应当在 3 日内审查并向当事人反馈, 审查同意的, 调解员应当回避, 并按照第二十三条的规定重新选定调解员。

第二十五条【**调解期限**】简易调解应当在调解员确定之日起 20 日内完成, 经协会同意可延期, 总期限不超过 30 日。

普通调解应当在调解员确定之日起 30 日内调解完毕。经协会同意可延期, 延长期限原则上不超过 30 日。

疑难复杂纠纷应自调解员确定之日起 180 日内调解完毕。

另行确定调解员的, 调解期限自调解员另行确定之日起重新计算。

第二十六条 **【调解方式】**调解员可采取现场调解、书面调解、在线调解、电话调解等途径开展工作。采用现场调解的，可在协会、地方协会或当事人认可的其他地点进行。

第二十七条 **【调解过程】**调解员应告知当事人调解的规则、享有的权利义务和调解行为的法律后果，充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和其他相关规则，引导当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成一致意见。

当事人无法达成一致意见的，调解员可提出调解建议供当事人参考。

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。

第二十八条 **【调解协议签署】**经过调解,当事人达成一致意见的,调解员可以拟定《调解协议书》,并安排当事人签署。当事人可以申请调解员及协会在《调解协议书》上签字和盖章。《调解协议书》一式三份，由双方当事人及协会保存。

第二十九条【**调解协议内容**】《调解协议书》应当载明下列事项:

- (一)当事人的身份信息;
- (二)纠纷及当事人的基本诉求情况;
- (三)调解组织名称、主要调解过程、查明的事实;
- (四)达成的调解结果及调解行为的法律后果;
- (五)调解协议书签订时间;
- (六)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。

第三十条【**调解终止**】出现下列情形之一的,调解程序终止:

- (一)当事人达成调解协议或自行和解;
- (二)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）；

(三)调解期限届满,当事人未达成一致意见;

(四)法律法规、本规则其他条款及自律规则规定的其他情形。

未达成调解协议的,当事人可以依法通过诉讼、仲裁等途径维护自身合法权益。当事人不得在之后的司法程序、仲裁程序或其他任何程序中,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。

第三十一条【**小额速调程序**】符合以下情形的,可以适用小额速调机制进行纠纷调解:

会员单位自愿与协会签订协议,承诺在一定金额以下(具体金额由会员单位与协会签订协议时具体确定),调解员在事实清楚、责任明确的前提下提出的调解方案,如投资者同意,会员单位指定期限内未提出异议的,视为各方当事人自愿达成调解协议,各方当事人应当接受并依约定履行。

投资者不同意调解方案的，调解方案对争议双方均无约束力，投资者可寻求其他救济途径或适用普通程序进行调解。

涉众调解不适用小额速调程序。

第三十二条【示范判决与调解的衔接】在人民法院对选取的示范案件进行审理并作出生效判决后，协会可以接受法院委派或委托，参照示范判决确定的事实认定和法律适用标准，对相关群体性纠纷的其他案件进行调解。

第三十三条【效力保障】当事人主张对调解协议申请司法确认、仲裁确认、公证的，应依照有关机构及相关法律法规的要求进行，协会可予以协助。

第三十四条【自律管理】当事人签署调解协议，应按照约定履行。对于无正当理由不履行生效的调解协议，或者证券公司因不遵守《证券法》第九十四条关于配合普通投资者调解的规定，协会依据《证券期货市场诚信监督管理办法》相关规定，将相关情况记入证券期货市场诚信档案。涉嫌严

重违法失信情形的，协会对其采取自律管理措施或者纪律处分，或将相关违法犯罪线索转至有关机关处理。

第五章 调解资料管理

第三十五条【**结果登记**】调解联络员应当对调解过程和调解结果做好留痕记录,及时登记在协会调解工作系统中。

第三十六条【**资料保管**】协会妥善保存开展调解工作的档案、资料，包括但不限于：

- （一）当事人提交的调解申请、证据材料等；
- （二）调解过程中形成的文字记录、录音录像等资料；
- （三）当事人达成的调解协议；
- （四）调解组织的日常工作文件，包括调解员选聘记录、调解员回避情况、调解终止原因、调解员培训记录等；
- （五）其他与调解工作相关的档案、资料。

协会应当防止上述档案、资料泄露或者被不当利用。妥善保管调解工作档案、材料不少于十年。

第三十七条【**信息统计**】协会应做好调解工作信息统计工作，按照中国证监会的要求报送相关信息。

第六章 附 则

第三十八条【费用说明】协会依法开展调解工作不以营利为目的。对中小投资者的调解申请，不收取任何费用。

当事人申请司法确认、仲裁确认、公证等产生相关费用，依照有关规定执行。

第三十九条【日期说明】本规则所称“日”为“交易日”；所称“内”、“以上”、“以下”包括本数。

第四十条【规则解释及生效】本规则由协会负责解释。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》《中国证券业协会证券纠纷调解规则》同时废止。