1

打造证券期货专业调解平台
妥善处理投资者诉求

广东是全国证券期货投资者最多的省份，据统计，截至
2015 年 3 月底，该辖区（不含深圳）有投资者 1660 余万人，
占全国的 9%。近年来，随着证券期货交易的活跃，交易纠纷
随之增加。为及时妥善处理投资者诉求，辖区监管部门、自
律组织把调解作为解决纠纷的重要抓手，逐步完善调解机
制，充实调解队伍，推进调解工作不断向专业化方向发展。
2013 年 3 月，广东证券期货业协会（以下简称广东证协）
在广东证监局的指导下，成立了证券期货纠纷调解委员会，
制定了证券期货纠纷调解工作管理办法、调解规则、调解员
管理办法等相关制度。
该协会将调解分为简易调解和普通调解。对于事实清
楚、争议不大的证券期货纠纷，由协会工作人员采用简易程
序，通过电话或邮件等方式协调市场经营主体进行处理。而
对于较为复杂的纠纷，经双方当事人同意，则启动普通程序，
由专业调解员按照规定程序进行调解。为增强专业调解的力
量，协会聘任了 45 名资深证券期货从业人员、专业律师、

2
高校教授担任调解员。
为拓宽投资者维权渠道，广东证协在官网上开通了网上
投诉纠纷受理平台，并于 2014 年 3 月设立了证券期货纠纷
处理热线，作为接受投资者咨询、投诉的专线，由专人接听、
记录和解答。
该协会还与广东证监局建立了信访调解对接机制，承办
由该局及 12386 热线转来的证券期货纠纷投诉事项；联合广
东证监局与广州市中级人民法院签署了诉调对接备忘录，对
调解协议的司底嬨议⥝告‱⸰〶‰⁔䐠议

3
过错等原因补偿近 60 名投资者 100 多万元，有效地挽回了
投资者的损失。
鉴于证券期货纠纷专业性较强，为打造专业化的调解机
构，积极响应中国证监会开展的“公平在身边”投资者保护
专项活动，在总结既往证券期货纠纷调解工作经验的基础
上，在广东证监局的指导下，广东证协、广东上市公司协会
联合辖区有关证券期货公司共同发起设立了广东中证投资
者服务与纠纷调解中心（以下简称调解中心），调解中心已
于近期在广东省民政厅注册设立。
目前，调解中心已全面承接原由广东证协负责的纠纷调
解工作，致力于通过明法析理、说服疏导、解答咨询等方式，
灵活多样地开展投资者服务，公平公正地调解证券期货纠
纷，保护投资者合法权益，为广东辖区资本市场的健康发展
添砖加瓦。