

SHENZHEN REGULATORY BUREAU OF CSRC

SHENZHEN REGULATORY BUREAU OF CSRC

证券期货投资者 投诉纠纷解决指南

中国证券监督管理委员会深圳监管局
2015年7月

目录/CATALOG

☞ 导语	01
☞ 提出诉求的途径及步骤	02
☞ 投诉、咨询及建议——“12386”中国证监会热线	03
☞ 举报——证券期货违法违规行为举报中心	05
☞ 调解——深圳证券期货业纠纷调解中心	07
☞ 案例参考	09
☞ 相关规则	11

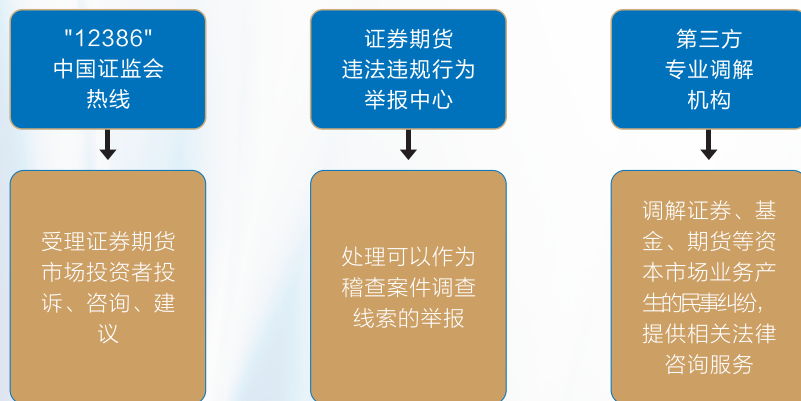
导语

中小投资者在我国资本市场的发展历程中发挥着重要作用。但信息不对称、投资回报机制不健全、上市公司及证券期货经营机构的违法违规行为都不同程度地损害了中小投资者利益。当投资者与上市公司、证券、基金、期货经营机构发生争议，或发现上述市场经营主体存在违反证券法律法规的情形时，如何顺畅、及时反映相关情况，依法依规维护自身权益，是中小投资者普遍关心的问题，也是监管部门投资者保护工作的重要内容。

近年来，中国证监会先后设立了“12386”中国证监会热线、证券期货违法违规行为举报中心，引导设立了第三方专业调解机构，力争多种渠道接收和处理投资者不同种类的诉求。为帮助投资者了解和有效使用这些渠道，我们编制了《证券期货投资者纠纷解决指南》，对各渠道的受理范围、处理方式、联系方式等重要信息进行梳理，通过案例分享的形式展示了各渠道的功能和定位，还收集了相关工作文件及规则，便于投资者查阅。

提出诉求的途径：

中国证监会提供了如下途径接收您的诉求，在您提出诉求前，您需要了解不同的途径可以给您提供的帮助。



提出诉求的步骤

☞ 步骤1：确定投诉目的

在提出诉求事项前，您需要确定您提出诉求事项的目的。比如，您与证券、基金、期货经营机构及其从业人员发生争议，希望解决您的诉求；或者您想向监管部门反映上市公司、证券、基金、期货经营机构的违法违规行为，希望监管部门予以调查等。

☞ 步骤2：向适当的接收主体提出诉求

在确定您投诉的目的后，您需要确定通过哪个途径提出诉求事项，以节约您的时间和成本。

☞ 步骤3：按要求提供充分信息及资料

您提出诉求时，为便于处理部门了解情况，请您配合提供充分的信息，包括但不限于您的身份信息、联系方式、举报或投诉对象的名称、您的具体诉求、相关线索和证据等。

投诉、咨询及建议——“12386”中国证监会热线

“12386”中国证监会热线受理证券期货市场投资者的投诉。当您在接受证券、基金、期货经营机构提供的服务，或在进行证券期货市场投资时，与证券期货市场经营主体及其从业人员发生争议的，您可以拨打“12386”中国证监会热线电话进行投诉；您也可以向“12386”中国证监会热线进行咨询或提出建议、意见。

受理

- ◎投资者在购买有关产品、接受服务或投资活动中，与证券期货市场经营主体及其从业人员发生争议，提出投诉；
- ◎对证券期货市场监管政策或者工作提出建议、意见；
- ◎对证券期货相关法律制度或者监管工作等提出咨询。

不予受理

- ◎同一投诉事项已由中国证监会系统信访渠道接收或受理的；
- ◎同一投诉事项已由热线受理，投资者在处理过程中再次提出的；
- ◎同一投诉事项已经有处理结果且没有新情况、新理由的；
- ◎司法机关、仲裁机构、调解机构已经受理的；
- ◎投诉事项的主要事实不清楚、不明确的；
- ◎投诉事项不属于证券期货业务范围的。

需提供的信息及资料

通过“12386”中国证监会热线提出投诉事项时，您需要提供以下信息：姓名，联系电话，投诉对象，投诉事由和诉求依据。

处理方式

“12386”中国证监会热线接收您的投诉事项后，将转被投诉对象处理。被投诉对象在与您平等协商的基础上，依法、合规、合理解决您的诉求。中国证监会将督促证券期货市场各类经营主体，强化服务意识，履行投诉处理的首要责任，建立健全投资者投诉处理机制，做好“12386”中国证监会热线转办投诉的处理工作。



投诉、咨询及建议途径

您可以通过如下途径提出投诉、咨询及建议：

- ◎拨打中国证监会热线电话：12386（工作日上午9:00-11:30；下午13:00-16:30）
- ◎在中国证监会网站（www.csrc.gov.cn）“我要留言”、“给主席写信”栏目留言
- ◎在中国证券投资者保护基金公司网站（www.sipf.com.cn）“投资者呼叫”栏目留言

如您投诉的对象为深圳辖区上市公司、证券、基金、期货经营机构及其从业人员，您也可以通过电话、邮箱、信函等方式向深圳证监局提出。

- ◎投诉电话：0755-83263315（工作日上午8:30-11:30；下午13:30-17:00）
- ◎电子邮箱：shenzhen@csrc.gov.cn
- ◎信函邮寄地址：深圳市福田区笋岗西路体育大厦东座深圳证监局
邮政编码：518028

举报——证券期货违法违规行为举报中心

如您发现有个人或单位涉嫌违反证券期货法律和行政法规的行为，可向证券期货违法违规行为举报中心（以下简称“举报中心”）举报。举报中心负责处理可以作为稽查案件调查线索的举报。对于收到的其他材料，如投诉、信访等事项，按规定转相关部门处理。

受理

您提出的举报事项，经审查同时符合以下条件，将予以受理

- ◎ 举报事项属于中国证监会和各证监局监管职责范围；
- ◎ 提供被举报人的姓名（名称）、身份等信息；
- ◎ 提供违反证券期货法律和行政法规的具体事实、线索或证据。

不予受理

◎ 所举报的同一证券期货违法违规行为已受理或处理完毕，举报人举报时没有提供新的事实或线索的，不再予以受理。

需提供的信息及资料

提出举报事项时，您需提供被举报人的姓名（名称）、身份等信息，以及违反证券期货法律和行政法规的具体事实、线索或证据。

您可以实名或匿名提出举报。实名举报需提供您本人真实姓名（名称）、证件号码和有效联系电话等身份信息。您的个人信息将被严格保密。

处理方式

如您进行实名举报，将获得答复，但因案件调查需保密的除外。答复可通过中国证监会互联网站举报专栏、电话、书面等方式进行。

如您通过中国证监会互联网站举报专栏实名举报，您将获得一个查询密码，可凭登录名和密码查询处理情况。如您通过电话、信函、来访实名举报，举报中心或相关证监局将为您配置查询密码并告知您。

如您进行匿名举报，将不会获得答复。



联系我们

举报途径

您可以通过如下途径提出举报事项：

- ◎ 中国证监会互联网站举报专栏（<http://www.jubao.csrc.gov.cn>）
- ◎ 举报电话：010-88060027、010-88060055、010-88060082（工作日上午8:30-11:30；下午13:30-17:00）
- ◎ 信函邮寄地址：北京市西城区金融大街19号富凯大厦A座中国证监会举报中心
邮政编码：100033

如您举报的对象为深圳辖区上市公司、证券、基金、期货经营机构及其从业人员，您也可以通过电话、邮箱、信函等方式向深圳证监局提出。

- ◎ 举报电话：0755-83263315（工作日上午8:30-11:30；下午13:30-17:00）
- ◎ 电子邮箱：shenzhen@csrc.gov.cn
- ◎ 信函邮寄地址：深圳市福田区笋岗西路体育大厦东座深圳证监局
邮政编码：518028

调解——深圳证券期货业纠纷调解中心

深圳证券期货业纠纷调解中心（下称“调解中心”）是中国内地资本市场第一个结合调解与仲裁功能的纠纷解决机构。当您与证券期货市场参与主体发生纠纷，涉及赔偿事项的，您可向调解中心申请调解。

调解中心的业务范围

- ◎ 调解平等主体之间因证券、期货、基金、风险投资等资本市场业务产生的民事纠纷；
- ◎ 提供与资本市场纠纷解决相关的法律咨询服务；
- ◎ 开展与资本市场纠纷解决相关的研究、培训及宣传推广活动。

申请调解

如您需要向调解中心提出调解申请，应提交调解申请书。调解申请书应包含关于争议事实的简要介绍及相关材料、争议各方当事人的有效联系方式。

调解不收取费用

中小投资者与深圳市证券业协会、深圳市期货同业协会、深圳市投资基金同业公会会员之间的纠纷，不收取调解费用。

调解员的确定

调解中心严格选拔证券、期货、基金、风险投资、法律或相关领域的专家入选《调解员名册》，调解员拥有丰富的专业知识和从业经验，有能力提供专业、公正的纠纷解决服务。参与调解的各方当事人可以从调解员名册中选定调解员，如果当事人未能在规定的期限内共同选定调解员，则由调解中心指定。

调解方式

当您确定调解员以后，便进入调解环节。调解员可采取其认为有利于争议双方达成和解的方式进行调解，包括但不限于单独或同时会见当事人，采用书面、网络、电话等非现场方式，要求当事人提出书面或口头的建议或方案。

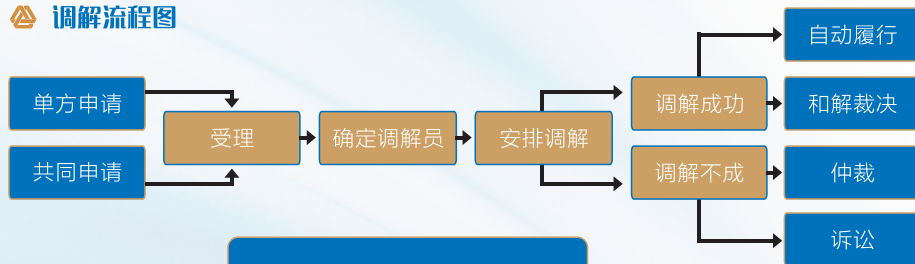
调解协议的效力

经调解达成协议的，如您担心对方当事人不履行协议，可依据调解协议中的仲裁条款，申请深圳国际仲裁院依照调解协议的内容依法快速作出仲裁裁决。仲裁裁决是终局的，对双方当事人都有约束力，可在境内外强制执行。您也可以依法向人民法院申请司法确认。

调解中心联系方式

地址：深圳市深南东路5045号深圳证券交易所旧楼2楼
 电话：（86）-755-25918321
 电子邮箱：sfdrcsz@163.com
 网址：www.sfdrc.cn

调解流程图



定纷止争、案结事了，致力于为中小投资者提供专业、公正、快捷的纠纷解决服务！



案例参考



案例一：投诉案例

投资者B先生通过基金代销机构购买了某基金公司的专户产品。B先生在赎回该专户产品时，资金的实际到账时间与在销售机构信息系统中显示的赎回到账时间T+5不一致，认为基金公司故意占用客户资金，遂向“12386”中国证监会热线提出投诉，要求基金公司尽快将资金到账并赔偿银行利息。“12386”接到投诉事项后，按办理流程转被投诉基金公司处理。经该基金公司自查，销售机构信息系统中显示的“赎回资金交收时间T+5日”，实际是基金公司将赎回款划拨至销售机构的时间，并不是客户资金到账的时间，但销售机构误将上述时间设置为客户资金到账时间，引起客户误解，进而导致客户投诉。查明原因后，该基金公司立即要求所有销售机构对赎回资金交收时间的设置参数予以修正。同时，基金公司与B先生多次沟通，耐心解释并表达歉意，妥善化解了纠纷。

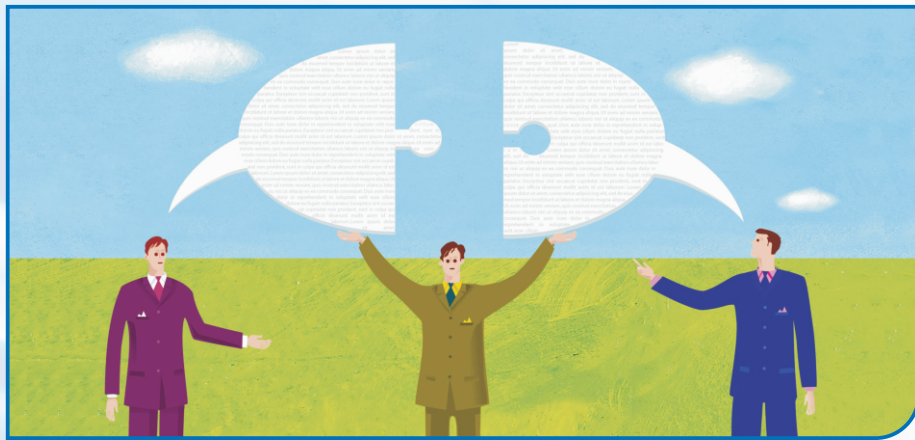
案例二：举报案例

投资者A女士在某证券公司营业部客户经理的推荐下购买了某信托产品。客户经理在推荐时表示该产品为保本、保收益产品，但该产品到期后无法兑付本息，导致A女士亏损严重。A女士向该证券营业部所在地的证监局举报该证券营业部欺诈代销信托产品，要求证监局核查。当地证监局接收举报件后，启动了核查程序。经调查，该证券营业部存在工作人员未经公司总部批准擅自代销信托产品，未充分揭示产品风险，以及营业部内部控制不完善等情况，违反了《证券公司监督管理条例》的相关规定，针对上述违规行为，当地证监局对营业部及相关人员采取了责令改正、监管谈话等监管措施。



案例三：调解案例

某证券公司营业部工作人员私下为投资者C先生操作股票账户，涉及过频交易，并致使C先生股票账户发生亏损。C先生遂向证券公司索赔损失人民币149万元。证券公司认为，该名员工早已离职，且其行为属故意隐瞒公司私下进行代客理财，而非履行职务或与履行职务相关的行为，证券公司不应承担赔偿责任。双方多次协商无果，矛盾激化严重，协商进入僵持阶段。证券公司遂向深圳市证券期货业纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）提出调解申请。调解中心受理申请后，与C先生取得联系，C先生同意接受调解。鉴于该案双方矛盾极深，且投资者索赔金额大，调解员采取“背对背”的调解策略，分别约见当事人。经过一个多月的调解工作，双方差距逐步缩小，并最终达成了调解协议。



相关规则

开通并试运行“12386”中国证监会热线的公告 (自2013年9月6日起施行)

为进一步提升证券期货市场投资者服务工作水平，畅通投资者诉求处理渠道，更好地保护投资者合法权益，中国证券监督管理委员会自2013年9月6日起开通并试运行“12386”中国证监会热线。现就有关事宜公告如下：

一、“12386”中国证监会热线受理证券期货市场投资者投诉、咨询、建议等，具体包括：

(一)投资者在购买有关产品、接受服务或投资活动中，与证券期货市场经营主体及其从业人员发生争议的，可以进行投诉；

(二)对证券期货市场监管政策或者工作提出建议、意见；

(三)对证券期货相关法律制度或者监管工作等提出咨询。

“12386”中国证监会热线是在中国证监会信访工作之外提供的一个纠纷解决途径，不适用信访相关规定。投资者进行信访投诉的，应按信访程序办理。“12386”中国证监会热线也不受理举报。

二、投资者可以在在每周一至周五（法定节假日除外）的上午9:00-11:30，下午13:00-16:30期间拨打热线电话，北京地区投资者拨打号码为“12386”，其它地区投资者拨打号码为“010-12386”。

“12386”中国证监会热线同时承接中国证监会网站（www.csrc.gov.cn）“我要留言”、“给主席写信”栏目以及中国证券投资者保护基金公司网站（www.sipf.com.cn）“投资者呼叫”栏目的投资者咨询、建议及投诉事项。

三、投资者使用“12386”中国证监会热线进行投诉的，应当提供以下信息：姓名，联系电话，投诉对象，投诉事由和诉求依据。对于下列情形，“12386”中国证监会热线不予受理：

(一)同一投诉事项已由中国证监会系统信访渠道接收或受理的；

(二)同一投诉事项已由热线受理，投资者在处理过程中再次提出的；

(三)同一投诉事项已经有处理结果且没有新情况、新理由的；

(四)司法机关、仲裁机构、调解机构已经受理的；

(五)投诉事项的主要事实不清楚、不明确的；

(六)投诉事项不属于证券期货业务范围的。

四、证券期货市场各类经营主体，应当强化服务意识，履行投诉处理的首要责任，建立健全投资者投诉处理机制，做好“12386”中国证监会热线转办投诉的处理工作。

五、在“12386”中国证监会热线投诉处理中，投资者认为被投诉对象存在蓄意欺瞒、拖沓敷衍等情形的，可以通过热线对此进行投诉。经核查情况属实的，中国证监会将依法采取监管措施。

六、中国证监会将定期通过热线电话、电子邮件或者座谈会等方式，对投资者进行回访，了解诉求办理情况，改进热线服务工作。

中国证监会
2013年8月28日

证券期货违法违规行为举报工作暂行规定 (自2014年6月27日起实施)

第一章 总则

第一条 为保障个人、单位依法行使举报证券期货违法违规行为的权利，规范举报工作，加大对证券期货违法违规行为的打击力度，根据《证券法》、《证券投资基金法》、《期货交易管理条例》等法律和行政法规，制定本规定。

第二条 中国证券监督管理委员会（以下简称中国证监会）设立证券期货违法违规行为举报中心（以下简称举报中心），负责举报的受理、审查、提请调查、举报奖励等工作。举报人向中国证监会各证监局举报的，该证监局负责举报的受理、审查、调查等工作。

第三条 举报人可以通过中国证监会互联网站举报专栏、举报电话、信函、来访等方式，向中国证监会及各证监局实名或匿名举报有关个人或单位涉嫌违反证券期货法律和行政法规的行为。

鼓励举报人实名举报。举报人在举报时提供本人真实姓名（名称）、证件号码和有效联系电话等身份信息的属于实名举报。

第四条 举报工作应遵循秉公执法，严格保密，保护举报人合法权益的原则。

第二章 举报受理

第五条 经审查同时符合以下条件的举报，予以受理：

(一)举报事项属于中国证监会和各证监局监管职责范围；

(二)提供被举报人的姓名（名称）、身份等信息；

(三)提供违反证券期货法律和行政法规的具体事实、线索或证据。

所举报的同一证券期货违法违规行为已受理或处理完毕，举报人举报时没有提供新的事实或线索的，不再予以受理。

第六条 举报中心负责处理可以作为稽查案件调查线索的举报。对于收到的其他材料，按规定转相关部门处理。

第三章 举报答复

第七条 举报答复限于举报中心和各证监局受理的实名举报。

举报中心和各证监局可将举报受理情况及办理结果通过中国证监会互联网站举报专栏查询系统、电话或书面等方式答复实名举报人，但因案件调查需保密的除外。

第八条 实名举报人通过中国证监会互联网站举报专栏举报的，可凭登录名和密码查询处理情况。通过举报电话、信函、来访举报的，举报中心或各证监局负责为实名举报人配置查询密码，并当场或通

话、短信等方式告知举报人。举报人可凭查询密码通过中国证监会互联网站举报专栏查询处理情况。多人联名通过举报电话、信函、来访举报同一违法违规行为的，查询密码告知第一署名人。举报人应妥善保管自己的查询密码。

第九条 在保护举报人合法权益的前提下，举报中心可适时公布举报的受理数量、处理和举报奖励的总体情况等信息。

第四章 举报信息的保密与管理

第十条 举报中心和各证监局对举报人和被举报人的基本情况、举报方式、举报的主要内容及办理情况等建立举报信息档案。

第十一条 对举报人的姓名（名称）、证件号码、联系方式、工作单位、地址等身份信息实行编码管理，在调查、处罚以及举报奖励评审等各阶段均使用编码。因调查或举报奖励发放等工作需要查询举报人身份信息的，应当履行登记手续。

第十二条 举报工作人员及其他相关人员应当严格遵守以下制度：

- （一）在办理举报事项时，应严格遵守工作程序，妥善保管举报材料，严禁向被举报人及其他无关人员泄露举报人身份信息及举报内容；
- （二）不得私自摘抄、复制、扣压和销毁举报材料；
- （三）对匿名举报材料，除依法查处案件需要外，不得擅自核对、鉴定；
- （四）禁止其他可能泄露举报人身份信息或举报内容的行为。

第十三条 对违反第十二条规定造成举报信息泄露及其他后果的责任人员，依情节轻重，按照相关规定追究行政责任；涉嫌构成犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

第五章 举报奖励

第十四条 举报奖励限于举报下列违法违规行为的实名举报：

- （一）内幕交易或利用未公开信息交易；
- （二）操纵证券、期货市场；
- （三）信息披露违法违规；
- （四）欺诈发行证券。

第十五条 举报事实清楚、线索明确，经调查属实，已依法作出行政处罚且罚没款金额在10万元以上的，按罚没款金额的1%对举报人进行奖励；已依法移送司法机关后作出生效的有罪判决的，酌情给予奖励。奖励金额不超过10万元。对于举报在全国有重大影响，或涉案数额巨大的案件线索，经调查属实的，奖励金额不受前款规定的限制，但最高不超过30万元。

第十六条 举报奖励以银行汇款等方式发放。

举报奖励的发放、领取等具体事宜根据规定程序办理。

第十七条 具有以下情形之一的，不予奖励：

- （一）冒用他人名义进行举报的；
- （二）举报的违法违规行为已被发现或正在查处的；
- （三）举报的违法事实与线索已经新闻媒体、网络信息等公开报道或披露的；
- （四）举报人本人参与其举报的证券期货违法违规行为的；
- （五）国家机关工作人员利用工作便利获取信息用于举报，或将信息告知他人用于举报的；
- （六）举报人主动撤销举报或放弃奖励的；
- （七）中国证监会认定的其他情形。

前款第（二）项不包括举报人对正在查处的案件提供新的线索或证据的情形。

第十八条 多人分别举报同一违法违规行为的，根据收到时间先后，对第一举报人予以奖励。多人联名举报同一违法违规行为的，奖金发放给第一署名人，奖金分配由联名举报人自行协商解决。

第十九条 对于主动交待其本人参与的证券期货违法违规行为事实的举报人，在对其作出行政处罚时，可依法从轻、减轻或不予处罚；或者向有关司法机关提出对其给予从轻、减轻处理的建议。

第二十条 举报人与被举报人相互串通，骗取奖励的，由中国证监会撤销奖励决定，收回已发放的奖金；涉嫌构成犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

第六章 附则

第二十一条 打击报复举报人，或利用举报故意捏造事实、伪造证据、诬告陷害他人的，依法承担法律责任。

第二十二条 各证监局应指定专门部门负责本单位举报工作。

第二十三条 各证券期货交易所、中国证监会各下属单位、各协会接收的举报，可以作为稽查案件调查线索的，转举报中心。

第二十四条 本规定由中国证监会负责解释。

第二十五条 本规定自发布之日起施行。

深圳证券期货业纠纷调解中心调解规则（试行）

第一条 宗旨

为规范调解活动，明确调解程序，保障深圳证券期货业纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）纠纷调解工作的顺利进行，促进深圳资本市场的健康发展，根据《深圳证券期货业纠纷调解中心章程》（以下简称“《章程》”），特制定本调解规则。

第二条 调解原则

调解应遵循独立、自愿、公平、便捷、有效的原则。

第三条 受理范围

投资者、证券期货经营机构及资本市场其他主体就其相互之间因证券期货或资本市场其他业务发生的商事争议，可提交至调解中心调解。

存在下列情形之一的，调解中心可不予受理：

- （一）举报、投诉有关经营机构及其从业人员涉嫌违法违规行为、要求进行查处；
- （二）涉及有关机构的劳动争议、内部处分等不属于证券期货业务的纠纷；
- （三）调解申请无具体相对人、无具体争议事项；
- （四）当事人不能提供相应的证据证明自己的诉求；
- （五）同一争议事项已经调解中心调解；
- （六）因其他原因，调解中心认为不适宜调解的。

第四条 规则适用

各方当事人同意将争议提交调解中心进行调解的，均视为同意按照本规则进行调解。

当事人属深圳市证券业协会、深圳市期货同业协会、深圳市投资基金同业公会会员，且已承诺接受调解中心调解的，视为同意按照本规则进行调解。

各方当事人另有约定且调解中心同意的，从其约定。

第五条 申请调解

任何一方、双方或多方均可向调解中心申请调解。

当事人向调解中心提出调解申请时，应提交调解申请书。调解申请书应包含关于争议事实的简要介绍及相关材料、争议各方当事人或其代理人的有效联系方式。当事人委托代理人参加调解程序的，应提交授权委托书。

第六条 共同申请的受理

各方当事人共同申请调解的，调解中心应当于收到调解申请之日起三个工作日内向当事人出具调解通知，并向各方当事人发送调解规则、调解员名册等相关材料。

第七条 单方申请的受理

当事人单方申请调解，且被申请人符合第四条第二款所述情形的，调解中心应向各方当事人发送调解通知、调解规则、调解员名册等相关材料。

当事人单方申请调解，被申请人未事先作出承诺的，调解中心应向被申请人发出征询函，被申请人同意调解的，调解中心应向各方当事人发送调解通知、调解规则、调解员名册等相关材料。被申请人明确拒绝调解或在收到上述征询函之日起5个工作日内未予回复的，调解中心不予受理。

第八条 提交文件的份数

当事人特别声明仅供调解员查阅的材料，需要提交一式一份。调解员人数超过一人的，增加相应份数。当事人未明确声明仅供调解员查阅的材料，需要提交一式二份。当事人人数超过二人或者调解员人数超过一人，增加相应份数。

第九条 调解费用

中小投资者与深圳市证券业协会、深圳市期货同业协会、深圳市投资基金同业公会的会员之间的纠纷，以及会员相互之间的纠纷，不收取调解费用。

第十条 调解员的确定

调解案件由一名调解员独任进行调解，除非当事人另有约定。当事人应在收到调解通知之日起5个工作日内从调解中心提供的调解员名册中共同选定一名调解员。逾期未能共同选定调解员的，由调解中心指定。

第十一条 调解员的信息披露

经确定的调解员应及时、主动地向调解中心及当事人披露可能影响其调解独立性、公正性的情况。

第十二条 调解员的回避和替换

当事人可以要求调解员回避。

调解员因回避或其他原因无法继续履行职责的，应按照本规则第十条规定重新确定调解员，各方当事人另有约定的除外。

第十三条 调解方式

调解员可以采取其认为有利于当事人达成和解的方式进行调解，包括但不限于：

- （一）单独或同时会见当事人及/或其代理人；
- （二）采用书面、网络、电话等非现场方式；
- （三）要求当事人提出书面或口头的建议或方案；
- （四）根据已掌握的情况，依据公平合理的原则，向当事人提出解决争议的建议。

第十四条 调解期限

各方当事人可以约定调解期限。

调解员在征得各方当事人同意后，也可以确定调解期限。

未确定调解期限的，调解应当在确定调解员之日起20个工作日内完成。各方当事人一致要求延期的除外。

第十五条 调解协议

经调解达成调解协议的，应制作调解协议书，并由各方当事人签字或盖章，但各方当事人另有约定的除外。

第十六条 调解程序终止

出现下列情形之一的，调解程序终止：

- （一）各方当事人达成调解协议；
- （二）任何一方当事人书面声明退出调解或以其它方式表明拒绝调解；
- （三）调解期限届满；
- （四）调解员认为调解已无成功的可能，决定终止调解的；
- （五）任何一方当事人就争议提起诉讼、仲裁或其他纠纷处理程序；
- （六）当事人未按照本规则第十条的规定选定调解员，又不同意调解中心指定的调解员；
- （七）调解中心认为调解程序需要终止的其它情形。

第十七条 调解和仲裁相结合

当事人达成调解协议的，为使调解协议的内容具有可强制执行的法律效力，任何一方当事人可依据调解协议中的仲裁条款，申请深圳国际仲裁院根据其仲裁规则的规定，按照调解协议的内容依法快速作出仲裁裁决。

各方当事人不能达成调解协议的，任何一方当事人均有权依据仲裁协议将争议提交深圳国际仲裁院仲裁。

第十八条 保密

除非各方当事人另有约定，调解不公开进行。

调解员、各方当事人及其代理人、调解中心工作人员以及其他参与调解过程的人员对调解过程、调解协议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，除非当事人另有约定。

第十九条 调解程序的独立性

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。

调解员不得在就同一或相关争议进行的仲裁或诉讼程序中担任仲裁员、一方当事人的代理人或证人，各方当事人书面同意的除外。

第二十条 行业自律

深圳市证券业协会、深圳市期货同业协会、深圳市投资基金同业公会会员，作为一方当事人违背承诺的，另一方当事人可以请求相关行业协会根据行业自律规范予以惩戒，调解中心也可以将相关情况告知相关行业协会或监管部门。

第二十一条 生效

本规则自调解中心理事会通过之日起施行。

第二十二条 解释

本规则由调解中心理事会负责修改或解释。