



# 合规每周学

2025年第16期

合规部

2025年4月28日

依法合规 行稳致远



# PART 01



## 证券期货业金融纠纷调解高质量 发展路径解读 ——从《意见》到实践的行业升级指南

# 01 政策背景与行业定位



2025年4月，国家金融监管总局、央行、证监会联合发布《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》（下称《意见》），明确以“**枫桥经验**”为指引，构建“专业高效、便捷利民”的金融纠纷调解体系。对证券期货业而言，这一政策既是化解行业矛盾的“稳定器”，更是提升投资者保护水平的“助推器”。



## 02 行业痛点与政策回应

1

### 纠纷复杂性

证券期货纠纷常涉及衍生品、跨境交易、信息披露等专业领域，传统诉讼成本高、周期长。

2

### 投资者结构

中小投资者占比超 60%，小额纠纷（如账户错误、佣金争议）占比达 75%，需高效解决机制。

3

### 政策目标

通过 3 年时间实现“制度完备、组织专业、渠道畅通”，将调解成功率提升至 85% 以上，纠纷处理周期缩短至 30 天以内。



# 03 核心机制创新与行业实践--调解组织与队伍专业化

## 01独立性保障

中证协拟修订《证券纠纷调解规则》，明确调解组织经费由行业协会专项列支，禁止金融机构干预调解过程。

深圳证券期货业纠纷调解中心首创“调解 + 仲裁”模式，通过仲裁确认调解协议法律效力，2024 年执行率达 98%。



## 02调解员能力升级

专业结构：

中证投服中心组建 500 人兼职调解员队伍，涵盖律师、会计师、行业专家，2024 年培训覆盖 80% 以上调解员。

培训体系：

浙江调解工作站引入心理学、批量案例分析课程，2024 年调解效率提升 20%。

# 03 核心机制创新与行业实践--流程优化与技术赋能

## 01小额速调机制

中证协试点“协议承诺制”：金融机构预先承诺在 5 万元以下纠纷中接受调解建议，2024 年试点案件平均处理周期缩短至 7 天。

深圳证券仲裁中心对 10 万元以下纠纷采用“书面调解 + 快速裁决”，2024 年处理 1238 件，平均成本降低 60%。



## 02线上调解网络

中国投资者网平台整合“总对总”诉调对接，2024 年在线调解占比达 65%，与全国 98 家法院数据互通。

金融机构 APP 嵌入“一键调解”功能，投资者可在线提交证据、选择调解员，2024 年线上申请量增长 120%。

# 03 核心机制创新与行业实践--功能拓展与生态协同

## 01 监管联动与风险预警

中证投服中心建立“投诉直转调解”机制，2024年将12386平台30%的投诉直接转为调解案件，化解率提升至82%。

北京金融法院通过“示范判决+集中调解”处理虚假陈述案件，2024年单案带动500余件纠纷和解，金额超8000万元。

## 02 投资者教育与研究咨政

中证协发布《证券纠纷调解典型案例汇编》，覆盖内幕交易、操纵市场等12类纠纷，2024年下载量超10万次。

深圳调解中心分析案件数据，推动交易所优化ETF申赎规则，2024年相关纠纷减少35%。



# 04 未来趋势与挑战

## 1. 技术驱动升级

### AI 辅助调解

中证投服中心试点 AI 调解员，2024 年处理简单纠纷准确率达 85%，预计 2025 年覆盖 50% 的小额案件。

### 区块链存证

深圳证券仲裁中心应用区块链技术，2024 年调解证据存证效率提升 70%，纠纷处理周期缩短至 10 天。

# 04 未来趋势与挑战

## 2. 行业标准建立

### 调解员认证

中证协计划推出“金融纠纷调解员”认证，2025年首批认证规模超1000人。

### 数据共享

建立行业调解数据平台，2025年实现跨机构、跨区域数据互通，风险预警覆盖率提升至90%。

## 05 结语：从“被动应对”到“主动治理”



《意见》的出台标志着证券期货业纠纷处理从“末端化解”向“源头治理”转型。行业需以“专业调解 + 科技赋能 + 生态协同”为核心，构建“预防 - 调解 - 治理”闭环。对金融机构而言，这既是合规要求，更是提升品牌价值、增强客户粘性的战略机遇。唯有将调解机制深度融入业务流程，才能实现“纠纷减少、信任增强、生态优化”的高质量发展。



# PART 02



依法合规 行稳致远

## 反洗钱小课堂

### 反洗钱权利、义务知多少?

# 01背景介绍



《新反洗钱法》规定，在中华人民共和国境内设立的金融机构和依照本法规定应当履行反洗钱义务的特定非金融机构，应当依法采取预防、监控措施，建立健全反洗钱内部控制制度，履行客户尽职调查、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、反洗钱特别预防措施等反洗钱义务。同时，《新反洗钱法》对单位和个人提出不得从事洗钱活动，以及配合开展尽职调查的义务要求。

在境内设立的下列机构，履行《反洗钱法》规定的金融机构反洗钱义务：

1. 金融机构：银行业、证券基金期货业、保险业、信托业；
2. 非银行支付机构；
3. 其他：中国人民银行确定并公布的其他从事金融业务的机构。



## 02 金融机构的反洗钱义务

### 内控制度

建立健全反洗钱内部控制制度；定期评估洗钱风险状况并制定相应的风险管理制度和流程；通过审计等方式，监督反洗钱内部控制制度有效实施；金融机构负责人对反洗钱内部控制制度有效实施负责。

### 尽职调查与交易保存

识别并采取合理措施核实客户及其受益所有人身份，根据洗钱风险程度采取不同的客户尽职调查流程；在业务存续期间持续关注并评估客户整体状况及交易情况；建立客户身份资料和交易记录保存制度。

### 洗钱风险管理措施

对存在洗钱高风险情形的，必要时可以采取限制交易方式、金额或频次、业务类型，拒绝办理业务，终止业务关系等洗钱风险管理措施；采取洗钱风险管理措施，应平衡好管理洗钱风险与优化金融服务的关系。

### 大额和可疑交易报告

客户单笔交易或者在一定期限内的累计交易超过规定金额的，及时向反洗钱监测分析机构报告；制定并不断优化监测可疑交易报告标准，有效识别、分析可疑交易活动，及时向反洗钱监测分析机构提交可疑交易报告。

# 03 单位、个人的反洗钱权利

1

## 隐私保密

对依法履行反洗钱职责或者义务获得的客户身份资料和交易信息、反洗钱调查信息等反洗钱信息，应当予以保密；非依法律规定，不得向任何单位和个人提供。

2

## 表彰和奖励

对在反洗钱工作中做出突出贡献的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰和奖励。

3

## 异议投诉

单位和个人对金融机构采取洗钱风险管理措施有异议的，可以向金融机构提出。金融机构应当在十五日内进行处理，并将结果答复当事人；涉及客户基本的、必需的金融服务的，应当及时处理并答复当事人。相关单位和个人逾期未收到答复，或者对处理结果不满意的，可以向反洗钱行政主管部门投诉。与金融机构存在业务关系的单位和个人对金融机构采取洗钱风险管理措施有异议的，也可以依法直接向人民法院提起诉讼。



# 04 单位、个人的反洗钱义务

## 不得从事

任何单位和个人不得从事洗钱活动，或者为洗钱活动提供便利。

## 配合调查

任何单位和个人应当配合金融机构和特定非金融机构依法开展的客户尽职调查。提供真实有效的身份证件或者其他身份证明文件，准确、完整填报身份信息，如实提供与交易和资金相关的资料。

(1) 自然人客户的身份基本信息：包括姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式，身份证件或者其他身份证明文件的种类、号码和有效期限，客户的住所地与经常居住地不一致的，以客户的经常居住地为准。

(2) 法人、非法人组织和个体工商户客户的身份基本信息：包括名称、住所、经营范围、可证明该客户依法设立或者可依法开展经营、社会活动的执照、证件或者文件的名称、号码和有效期限；法定代表人或负责人和授权办理业务人员的姓名、身份证件或者其他身份证明文件的种类、号码和有效期限；受益所有人的姓名、地址、身份证件或者其他身份证明文件的种类、号码和有效期限。

## 主动申报

出入境人员携带的现金、无记名支付凭证等超过规定金额的，应当按照规定向海关申报。

## 及时更新

法人、非法人组织应当保存并按规定向登记机关如实提交并及时更新受益所有人信息。

法人、非法人组织的受益所有人，是指最终拥有或者实际控制法人、非法人组织，或者享有法人、非法人组织最终收益的自然人。

## 发现举报

任何单位和个人发现洗钱活动，均有义务向反洗钱行政主管部门、公安机关或其他有关国家机关举报。

## 特别预防

任何单位和个人应当按照国家有关机关要求对相关名单所列对象采取反洗钱特别预防措施。

# PART 03



## 新增违规案例

# ● 违规案例详情



证监会及派出机构	发文时间	期货公司	违规事项简述	处分结果
云南证监局	2025年4月18日	XX期货有限责任公司	<p>经查，你公司在开展业务过程中存在以下问题： 未按规定及时报告关联交易；为关联方提供服务不规范，微信公众号管理不规范；监管月报部分报送数据有误。</p> <p>上述行为违反了《期货公司监督管理办法》（证监会令第155号）第四十二条第一款、第五十六条、第九十九条的规定。依据《期货公司监督管理办法》（证监会令第155号）第一百零九条的规定，我局决定对你公司采取出具警示函的行政监管措施，并记入证券期货市场诚信档案。你公司应当深刻吸取教训，加强相关法律法规学习，提高规范运作意识，采取有效措施防止相关问题再次发生。</p> <p>如果对本监督管理措施不服，可以在收到本决定书之日起60日内向中国证券监督管理委员会提出行政复议申请，也可以在收到本决定书之日起6个月内向有管辖权的人民法院提起诉讼。复议与诉讼期间，上述监督管理措施不停止执行。</p>	出具警示函
	2025年4月21日	XX	<p>经查，XX期货有限责任公司（以下简称XX期货）在开展业务过程中存在未按规定及时报告关联交易、为关联方提供服务不规范以及微信公众号管理不规范、监管月报部分报送数据有误的情形。上述行为违反了《期货公司监督管理办法》（证监会令第155号）第四十二条第一款、第五十六条、第九十九条的规定。</p> <p>你作为XX期货首席风险官，对上述问题负有合规管理责任。依据《期货公司监督管理办法》（证监会令第155号）第一百零九条的规定，我局决定对你采取出具警示函的行政监管措施，并记入证券期货市场诚信档案。你应加强相关法律法规学习，提高规范运作意识，杜绝相关情形再次发生。</p> <p>如果对本监督管理措施不服，可以在收到本决定书之日起60日内向中国证券监督管理委员会提出行政复议申请，也可以在收到本决定书之日起6个月内向有管辖权的人民法院提起诉讼。复议与诉讼期间，上述监督管理措施不停止执行。</p>	出具警示函

依法合规 行稳致远