

构建完善的投资者保护体系 切实维护投资者权益

中国财富网

2021-05-16 09:30 中国财富传媒集团成员

资本市场牵动上亿家庭、数亿人民的利益，尊重投资者、保护投资者，不仅是资本市场监管工作的具体体现，也是资本市场自律管理工作的应有之义。

为切实维护广大投资者合法权益，规范证券基金期货经营机构的投资者投诉处理工作，提高对投资者的服务水平，在第三届“5.15 投资者保护宣传日”，在中国证监会投资者保护局的指导下，中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会联合发布了《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引》（以下简称《指引》）。中国证券业协会投资者服务与保护委员会牵头制定了《证券公司投资者权益保护工作规范》（以下简称《规范》）。

《指引》和《规范》进一步贯彻了《证券法》《证券公司监督管理条例》等法律法规及证监会关于投资者保护和投诉处理工作的要求，是落实建立关于健全投资者尤其是中小投资者权益保护政策体系的重要举措，是全面构建保护投资者合法权益的政策体系工作中的重要一环。《指引》和《规范》对于投资者保护体系构建的具体作用，主要体现在有：

一、进一步明确了投资者权益保护范畴

《规范》清晰界定了投资者权益保护的范畴，明确了“投资者权益保护工作”是指证券公司建立完善投资者权益保护相关管理机制和制度流程，规范对投资者提供产品和服务的行为，畅通与中小投资者的沟通渠道，依法妥善处理投资者纠纷等活动，以推动实现投资者与证券公司发生业务往来的各个环节得到公平、公正和诚信的对待。有利于统一经营机构对于投资者权益保护的认识，进而在行业投资者权益保护工作开展上统一规范化。

二、对经营机构投资者保护提出细化要求

《规范》除了在组织与制度保障上对经营机构总体要求、组织架构、工作职责、制度要求、培训要求、投诉处理、调解处理、公示要求、留痕记录、稽核审计等方面作出细化要求外，更对经营机构在投资者服务、投资者教育、投资者适当性管理、营销宣传、打击非法证券、上市公司投资者保护、格式条款管控、保障投资者知情权、保障投资者自主选择权、保障投资者财产安全、保障投资者信息安全、适老化改造等投资者保护具体方面进行了全方位的规范要求，特别注重了对投资者群体中老年人投资者的服务保障，有利于切实提高经营机构投资者权益保障的有效性。

三、明确投诉及投诉受理的范畴

《指引》清晰界定了投诉的范畴，明确了“投诉”是投资者在购买证券基金期货产品或接受相关服务时，与证券基金期货经营机构及其分支机构，或其从业人员发生民事纠纷，

要求解决纠纷的行为。《指引》还在界定“投诉”范畴后细致地规定了不予受理的情形，既解决了各经营机构在投诉处理实操过程中的容易遇到的尴尬问题，又有利于节约有限的投诉处理资源，便于经营机构集中精力处理符合投诉受理要求的有效投诉，有利于为其他确系存在待处理纠纷的投资者及时解决问题。

四、明确经营机构对“12386”热线转办投诉处理要求

“12386”热线是中国证监会提供给投资者投诉维权的重要渠道，保障热线持续通畅对于维护投资者权益具有重要意义。《指引》通过规定，统一了经营机构在办理“12386”热线转办投诉材料提供的要求，要求经营机构清晰地整理提供回复投诉原因、处理经过及办理结果。明确了经营机构对热线转办投诉的退回机制，强调了经营机构对热线投诉办理的及时性，有利于保障“12386”热线投诉处理渠道持续畅通运行。

五、强调了投诉未达成和解情形下的多元纠纷解决机制

《指引》和《规范》向经营机构及投资者指明了在投诉双方沟通未达成和解的情形下，可以采取的解决措施，包括：向协会、投保机构及其他有调解职能的组织申请调解，向法院提起诉讼或向仲裁机构申请仲裁。通过引导投资者及经营机构充分利用多元纠纷解决机制，引入第三方参与，更加公平、公正地审视投资者投诉内容，有利于获得更加公正并倾向于保护投资者权益的投诉解决方案。多元纠纷解决机制在投诉处理过程中的引入，有利于提高投资者诉求处理效率，有利于维护资本市场平稳运行。

六、明确了自律检查、惩戒措施

《指引》《规范》明确了自律管理机制，确立了行业协会对经营机构投资者保护和投诉处理自律检查形式及自律惩戒措施。通过行业协会按照《指引》和《规范》进行的非现场、现场检查，有利于及时发现行业内经营机构在投资者保护和投诉处理工作中存在的问题和不足，有利于及时纠正错误、弥补不足，确保经营机构投资者保护工作依法依规落实。自律惩戒措施是行业协会督导经营机构切实按照《指引》和《规范》履行投资者保护职责的有力保障，是行业协会保障投资者合法权益的坚实后盾，有利于督促经营机构合法合规落实投诉处理。

投资者是资本市场发展之本，投资者保护工作是资本市场重要基础性工作。全行业应以《指引》和《规范》发布为契机，把不断满足人民群众日益增长的美好生活需要作为奋斗目标，在中国证监会的领导下，增强合力，共同推进，服务好投资者，维护好投资者权益，增强投资者在资本市场中的安全感和获得感，开创全方位、立体化的投资者保护体系建设新格局。

原文转自：红塔证券