

# 把金融期货投资者保护工作做实做好

中国金融期货交易所

近日,《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》正式发布。《意见》的出台必将提高资本市场相关各方对于投资者保护工作重要性的认识。《意见》从健全投资者适当性制度、优化投资回报机制、建立多元化纠纷解决机制、强化投资者教育等方面对金融期货市场的投资者保护工作提出了要求,对于指导金融期货市场投资者保护工作、促进金融期货市场平稳健康发展具有重要意义。

## 一、贯彻落实《意见》要求

《意见》从多个方面对于金融期货市场投资者保护工作提出了要求。为了满足这些要求,中国金融期货交易所(以下简称“中金所”)必须始终将社会责任奉为己任,积极打造中国经济风险管理平台,将满足各类主体风险管理需求,保护最广大投资者合法权益,服务现货市场及实体经济健康发展,作为立所之本,时刻铭记在心。

我们清醒地认识到,金融期货与现货市场联系紧密,综合管理协调难度较大。在我国新兴加转轨的特殊环境下,发展金融期货容易引发误解和质疑,面临更多挑战。投资者保护工作开展得好不好,关系到产品能否顺利推出、市场能否平稳运行、功能能否充分发挥、投资者合法权益能否充分保障,中金所必须按照《意见》的要求对于金融期货投资者保护工作高度重视,认真落实,常抓不懈。

## 二、构建适应市场特点的投资者保护工作体系

第一,完善合约规则及制度设计,切实提高投资者风险管理需求的满足程度,推动资本市场产品创新。

《意见》提出鼓励开发适合中小投资者的产品,为此必须充分发挥金融期货市场风险管理功能,满足各类投资者风险管理需求,以此来促进整个资本市场的产品创新。

中金所从投资者实际需求和市场实际情况出发,充分借鉴境内外成熟经验,科学设计金融期货产品及规则体系,并根据市场发展情况调整完善制度安排,充分满足投资者的风险管理需求,积极促进市场功能发挥。一是以加强风险管理,服务现货市场,促进功能发挥”为原则,充分考虑投资者需求,逐步形成一套

较为成熟的股指期货合约及规则,并以国债期货上市为契机,全面梳理金融期货合约及规则体系,充分满足风险管理需求。二是认真倾听市场意见,广泛开展市场调研,根据市场发展情况,反复论证并适时调整完善合约及规则设计,根据机构需求调整国债期货最小报价单位等合约规则内容,将投资者需求做实,引导市场功能发挥。三是贴近市场一线,做好政策衔接,不断优化套保、套利业务管理,放松管制、简化流程,引导和便利机构有序参与,提高市场服务水平和运行效率,深化功能发挥。四是大幅降低交易成本,适时适度调整监管指标,促进市场效率提高,还权于市场,让利于会员和投资者。2012年,经过连续三次下调,股指期货交易手续费从万分之0.5下降到万分之0.25,降幅达到50%。

第二,完善符合资本市场投资者分类和产品分级统一要求的投资者适当性制度。

中金所将国际通行的投资者分类管理制度与我国实际情况相结合,在股指期货上市时即推行投资者适当性制度,要求投资者在资金状况、知识水平、市场经验等方面满足一定的条件。随着国债期货的上市,中金所进一步优化了制度指标,简化了操作流程。实践证明,投资者适当性制度对于保障市场稳健运行发挥了举足轻重的作用。

《意见》提出要健全投资者适当性制度,明确中小投资者分类标准及依据,科学划分风险等级,这必将促进资本市场分散的投资者适当性制度的整合,提高资本市场投资者适当性制度的制度层级和约束力,更加有效地对中小投资者实施保护。

第三,利用仿真交易平台,建立风险教育大学堂。

仿真交易是中金所投资者教育工作的特色,通过实战演练的形式帮助中小投资者了解产品、认识风险、熟悉规则,练兵、学习、教育融为一体,是生动、深入开展投资者教育的绝佳平台。截至目前,累计近150万人次参与仿真交易,是金融期货实际交易者总和的10倍。实践证明,开展仿真交易是新产品上市前的重要环节,对于检验技术系统、完善合约规则以及深入开展投资者教育都具有重要意义。金融期货仿真交易平台获得2012年上海市金融创新一等奖。

第四,开展多层次的投资者及从业人员培训。

《意见》要求强化中小投资者教育,中金所从建所伊始即紧紧围绕会领导将股指期货“热”转化为“投资者教育热”的

指示精神,立足于“把风险讲够,把规则讲透”的原则,坚持不懈地开展了多层次、大规模、不间断的投资者教育和从业人员培训工作。几年来,中金所充分协调全市场力量,联合证监会各派出机构、会员单位及各行业协会等,采用培训、研讨、座谈、宣讲等多种形式开展股指期货和国债期货的投资者教育及从业人员培训。累计举办各类活动近2500场,培训约56万余人次,覆盖全国30多个省、自治区、直辖市的169个城市,涵盖包括中小投资者在内的多层次投资者和从业人员,为金融期货产品的平稳推出和安全运行以及整个行业的培育和发展创造了良好环境。

第五,积极营造良好的社会舆论环境,深化投资者教育。

《意见》要求投资者教育要充分发挥媒体的舆论引导和宣传功能。近期,中金所领导亲自带头研究撰文,连续发表多篇署名文章,详细介绍说明市场运行情况,主动阐述金融期货市场的功能作用,直接回应社会关注的热点问题。今年中金所还联合中央电视台财经频道制作三集专题纪录片《国债期货》并播出,配合国债期货上市积极进行宣传推广。针对投资者的误解及质疑,中金所遵循新闻传播和舆情发展规律,及早做好宣传安排。如早在国债期货筹备阶段,就针对“327国债期货风险事件不会重演”等进行有针对性的宣传,起到了良好效果。

第六,不遗余力地推送教育产品,满足投资者自我学习需求。

《意见》要求提高投资者风险防范意识,要求中小投资者树立理性投资意识,依法行使权利和履行义务,养成良好投资习惯,不听信传言,不盲目跟风,提高风险防范意识和自我保护能力。中金所通过制作通俗易懂的投教产品供市场使用,满足金融期货市场投资者的自学需求,为投资者特别是中小投资者提高自我保护能力创造条件。针对股指期货,共编制知识丛书、系列手册、系列光盘、海报及期货词典等6大类,63款、约120万字的投资者教育资料,累计发放130万份,覆盖会员公司各下属营业部。针对国债期货,已经制作了4本知识手册,4款海报和15款宣传单页,根据期货公司需求充分满足、足额发放,目前已发放超过32万份、涵盖100多家公司。此外,近年来,交易所内部大兴研究之风,形成了一批有质量的研究成果,并以《金融期货与期权丛书》、《金融期货研究》、《衍生品评论》等书籍或单册形式,积极将研究成果向外部推送。

## 三、努力开创金融期货投资者保护工作新局面

中金所一直扎实开展投资者保护工作,取得了积极成效。但是,金融期货市场的成熟完善,尤其是能够被社会大众所普遍认识和接受,还需要一个过程。社会信息传播模式的深刻改变以及知识信息的碎片化、脱媒化要求投资者教育更加突出针对性、时代感,更多考虑客户感受。随着国债期货的上市,金融期货产品涉及范围更广泛,投资者群体更加多元化,这也对投资者保护工作提出了新要求。

改革以问题为导向。面对不断变化的市场形势和客户需求,中金所必须按照《意见》要求不断克服自身工作不足,深化认识、改进方式、狠抓落实。一是高度重视投资者保护工作。将其作为“社会责任至上”理念的重要体现,融入到发展目标中,渗透进思想灵魂里,写入立法条文中,贯穿和落实到产品设计、规则制定、市场监管、市场宣传、客户服务与投资者教育等各个业务环节。二是要加快金融期货市场产品创新和规则完善。打造中国经济风险管理平台,满足各类投资者风险管理要求,以此来落实《意见》要求,促进资本市场投资渠道和产品的丰富。三是加强和改进投资者教育和互动工作。投资者教育要克服产品的专业性造成的与投资者之间的技术壁垒,将专业严肃的自说自教,转化为通俗易懂的诚恳沟通,力争讲清讲透讲够,讲进心坎,浇水到根。要利用好各种新媒体、新平台、新渠道开展投资者教育和互动,认真、坦诚和积极对待投资者诉求与社会不同观点,深入研究形成科学判断,旗帜鲜明地亮出观点,同时加强沟通交流,努力凝聚社会共识,扩大投资者教育效果。还要紧抓重点,加大重点走访力度,做好社会重大关切问题的疏导化解。四是探索建立适合中国金融期货投资者结构特点的多元化纠纷解决机制。做好金融期货投资者与市场经营主体之间纠纷的协商、调解、仲裁、诉讼等制度安排和对接机制。

党的十八届三中全会全面吹响深化市场化改革的号角,金融期货市场在全面实现“高标准、稳起步”的预定目标后,将迎来新一轮发展机遇。面对市场迫切的风险管理需求和光荣的历史使命召唤,中金所在积极推进市场建设、满足各方主体避险需求的同时,将更加突出重视并扎实做好投资者保护工作,努力建设成为一个“社会责任至上、市场功能完备、治理保障科学、运行安全高效”的人民群众满意的交易所。



IC/供图

## 高举投资者保护旗帜 推动资本市场规范健康发展

厦门证监局

保护投资者特别是中小投资者的合法权益,是世界各国资本市场监管的三大目标之一。我国资本市场20多年的发展历程,也是投资者保护工作经验不断积累、机制不断完善、制度不断健全的过程。《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》的发布,标志着我国资本市场的投资者保护工作进一步以法规的形式确定了下来,也标志着我国资本市场的投资者保护工作进入了一个新的历史时期,为我国资本市场的依法治市奠定了重要基础,为今后一段时期投资者保护工作的路径、目标和标准指明了方向。

《意见》在健全投资者适当性制度方面,统一了证券市场不同交易品种的风险等级划分,明确了适当性推荐服务标准,对于保护投资者权益,维护投资者的知情权、选择权,增强投资者风险承受的匹配度,完善证券期货经营机构的执业规范和内部问责机制,具有明确的法律依据和积极的指导作用。过去,各证券期货经营机构在交易品种风险等级划分及其执行的适当性推荐标准上不统一,一些机构受市场竞争的影响,往往为吸引客户、留住客户而放松适当性原则,导致一些低风险承受能力的客户从事了高风险品种的交易,在市场波动大的情况下承受了巨大的亏损压力,从而引发了客户与机构的纠纷事件、诉讼事件时有发生,一定程度上损害了中小投资者的利益和信心。我们将以《意见》的颁布实施为契机,把保护投资者尤其是中小投资者的利益放在突出重要的位置,加强对投资者适当性制度落实情况的监督检查和督办问责,鼓励证券期货经营机构创新投资者保护机制,明确投资者参与的范围和方式,确保投资者获知风险、认知风险、承受风险的一致,坚决纠正误导和欺诈骗户、不履行风险告知义务、违背适当性进行推荐服务、从业人员以个人名义接受客户委托从事证券交易、从业人员出售客户信息或者将客户信息提供给他人等行为,依法追究相关机构和人员的责任,净化市场风气。

《意见》在保障中小投资者知情权方面,增强了信息披露的针对性、统一性和董秘职责,强化了披露内容的重大性、简明性和风险提示原则,明确了公开承诺的诚信兑现和可操作性要求,健全了信息披露异常情形的问责机制,并加大对敏感事件披露的动态监管,对于进一步规范信息披露行为,保障上市公司

信息公开透明和保护中小投资者知情权,具有积极的促进作用和指导意义。多年来,一些上市公司信息披露中大量使用会计和法律专业术语,词晦意难懂,超出广大中小投资者的理解水平;一些上市公司刻意淡化重大事件的披露,不做针对性的风险提示,使广大中小投资者错失选择机会;一些上市公司或其控股股东、实际控制人轻易做出不切实际的承诺,出现承诺执行不到位或难以兑现的情形,对投资者造成极大的伤害。为此,我们将进一步结合上市公司监管转型,将信息披露作为上市公司的监管重心,推动上市公司进一步健全信息披露机制,严格规范信息披露、公开承诺等行为,严厉查处内幕交易,有效落实信息披露监管问责机制,强化上市公司相关人员信息披露责任意识,杜绝虚假披露和避免不切实际承诺,确保广大投资者获取上市公司投资信息的真实、准确、完整和及时。

《意见》在完善纠纷解决机制方面,明确了有关市场经营主体承担投资者投诉处理的首要责任和监管机构承担的监管责任,并支持投资者与市场经营主体协商解决争议或者达成和解协议,突出了市场自治理念,是市场化改革的一个重要标志。长期以来,上市公司及证券期货经营机构等市场经营主体缺乏处理投资者投诉的主动性,部分投诉处理不及时、不积极、不到位,导致矛盾纠纷激化,部分投资者不得不走信访、上访、诉讼等艰辛的维权之路。多年来,监管机构在有限监管资源的情况下花费了大量的时间和精力来调查处理投资者的投诉事件,组织多业务部门协调开展现场核查、谈话问询、证据调取、纠纷协商、善后处置等一系列调查处理工作,并实施谈话诫勉等行政措施,开展案例评述,将有关情况纳入分类监管评价体系,不断增强市场经营主体维护投资者正当权益的自觉性,确保类似问题投诉不再发生。同时,指导自律组织建立健全证券纠纷调解机制,推动自律组织与人民法院建立诉调对接机制,加强诉讼和调解的有效衔接。随着《意见》的出台,我们将切实督促市场经营主体进一步落实投资者投诉处理的首要责任,建立健全纠纷投诉处理和协商和解机制,及时报备相关纠纷投诉及处理情况,增强纠纷投诉处理的自觉性和透明度,对处理不当、敷衍推诿并造成恶劣影响和严重后果的坚决依法依规予以查办。同时,依托自律组织不断推动矛盾纠纷的有效调解,拓宽投资者权益的救济渠道。

# 完善证券纠纷调解机制 保护中小投资者合法权益

中国证券业协会证券纠纷调解中心

2013年12月27日,《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》发布,明确指出要建立多元化纠纷解决机制,支持自律组织、市场机构独立或者联合依法开展证券期货专业调解,为中小投资者提供免费服务;开展证券期货仲裁服务,培养专业仲裁力量;建立调解与仲裁、诉讼的对接机制。

近年来,中国证券业协会积极推动建立多元化证券纠纷解决机制。为了落实《证券法》赋予证券业协会的法定职责,促进证券行业更好地履行社会责任,保护证券投资者的合法权益,在中国证监会的指导下,在会员单位的大力支持下,协会正式成立了证券调解专业委员会和证券纠纷调解中心,制定并颁布了证券纠纷调解相关制度,建立了协会主导、地方证券业协会协作参与、会员单位配合的证券纠纷行业调解机制。

一、完善技术手段,充实调解员队伍,推进调解工作

2012年7月份以来,协会在网站上设立了证券纠纷调解专区,建立了证券纠纷调解在线申请平台,及调解中心与地方协会协同工作的证券纠纷调解工作系统,协会在全国范围内聘任了199名

证券纠纷调解员,初步建立了一支覆盖全国的、专业化的调解员队伍。协会积极推进“诉调对接”、“仲调对接”和“信调对接”机制的建设,同时已经与北京市西城区人民法院签署了诉调对接合作协议,与北京仲裁委员会签署了仲调对接合作协议,与证监会投保局就行业调解机制和12386投资者投诉热线受理机制的对接达成了共识,并积极与证监会信访办研究信访工作与行业调解工作的对接途径,大力支持地方协会建立诉调、仲调和信调对接机制。协会还积极探索创新行业调解的形式,牵头成立了补偿工作协调小组,促进相关机构协同完成平安证券通过补偿基金补偿投资者损失并与投资者达成和解的工作。

从去年7月份在线申请平台开通以来,调解中心通过平台共接收了100起证券纠纷调解申请,受理了其中的65起纠纷,在地方协会的配合下,成功调解了36起纠纷。2013年1月到10月,全国36家地方协会通过接听电话、处理投诉函等方式受理了610起证券纠纷申请,调解成功了580起纠纷。

二、发挥自律管理优势,形成特色鲜明的调解工作机制

一是“统一协调,属地调解”。协会充分发挥地方协会在区域行业自律管理中的作用,与全国36家地方协会建立了证券纠纷调解协作机制,使协会主导的

证券纠纷调解工作可以在全国所有地区开展。

二是受理渠道和形式多样化,方便投资者申请调解。投资者可以通过协会网站上的证券纠纷调解在线申请平台(网址: <http://www.sac.net.cn/hyfwwzqj/qzxsq/>)向调解中心提交证券纠纷调解申请,申请方式方便、快捷,不受时间和地点的限制。投资者还可以通过投诉电话和投诉函等多种方式直接向所在地区的地方协会提交证券纠纷调解申请,及时便利地维护自身合法权益。

三是设置简易调解程序,提高调解工作效率。受理证券纠纷调解申请后,首先由调解中心或纠纷属地方协会工作人员督促纠纷当事人协商解决纠纷,即对纠纷进行简易调解处理。对于简易调解处理后未达成和解的调解案件,纠纷双方可以自愿向调解中心申请进行普通调解,调解中心批准后,才进入下一阶段的选择调解员进行调解的普通调解过程。

四是纠纷调解不向投资者收费,降低投资者维权成本。协会本着公益性原则开展证券纠纷调解工作,不向投资者收取任何费用,为投资者提供高效、经济地解决与证券经营机构间证券纠纷的途径。

五是会员单位积极配合协会推进证券纠纷调解工作。作为会员单位的

证券公司及其各地分支机构,积极响应协会的倡议,建立公司客户投诉与协会调解工作的对接机制,尽量通过行业调解方式解决证券纠纷。证券公司还通过公司网站与协会证券纠纷调解在线申请平台的链接,并在业务合同争议解决条款中加入行业调解等方式。

三、完善证券纠纷调解机制,充分保护投资者合法权益

下一步,协会将进一步完善证券纠纷调解机制。

一是设立证券纠纷调解专项基金,形成证券纠纷调解长效保障机制。在调解服务不收取费用的背景下,通过设立调解专项基金,解决调解工作经费问题,使证券纠纷调解工作持续健康发展。

二是推进“三项对接机制”,不断提升证券纠纷调解工作的影响力和公信力。

三是扩大调解范围,创新调解方式,支持行业和解。引导和协助证券经营机构通过和解方式,化解与投资者的群体性纠纷。

四是借鉴国外调解实践先进经验,保护中小投资者权益。在政策法规允许的情况下,尝试开展证券纠纷仲裁服务,更好地保护中小投资者的合法权益。