

# 投资者保护制度体系现雏形 多项举措待发力

**编者按:**促进资本市场公平,保护投资者合法权益,是资本市场市场化、法治化、国际化改革的核心要义之一。为将投资者保护落到实处,证监会主席肖钢提出“一体两翼”的思路,“一体”是指中国证监会投资者保护局作为证监会投资者保护专门职能部门,代表证监会统筹协调系统资源,规划投资者保护路径,组织开展投资者保护工作;“两翼”是指中国证券投资者保护基金有限责任公司和中证中小投资者服务中心有限责任公司,承担具体的投资者保护工作。

当前,投资者保护制度体系初步建立,如何在改革创新和监管转型过程中更好地发挥“一体两翼”的作用?如何布局下一阶段投资者保护工作?哪些投资者保护举措待出?带着这些问题,证券时报记者分别采访了“公平在身边”投资者保护专项活动三个发起方的负责人——投保局副局长赵敏、投保基金董事长刘洪涛和投资者服务中心董事长芮跃华,探寻监管层下一步在加大投资者保护方面的发力点。

## 投保局:进一步完善投资者保护制度体系

**证券时报记者:**近年来证监会在投资者保护方面做了哪些工作,效果如何?

**赵敏:**保护投资者合法权益,是关系到广大中小投资者切身利益的大事,是资本市场健康运行的内在要求,也是改革创新和促进监管转型的重要保障,经过几年的努力,投资者保护工作取得了积极成效。特别是2013年底国务院办公厅发布了《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》,作为指导我国资本市场投资者保护工作的纲领性文件,从健全投资者适当性制度、优化投资回报等9方面做出了有针对性的制度安排。经过一年多的贯彻落实,投资者保护与资本市场多层次发展、推进改革创新、促进监管转型良性互动的局面初步形成。

第一,投资者保护制度体系初步建立。证监会从法律法规、部门规章、规范性文件、自律规则等四个层面积极构建投资者尤其是中小投资者保护制度框架,投资者保护已经融入监管工作的全过程。《证券法》修改草案设立了投资者保护专章,明确公开征集投票权、先期赔付、股东派生诉讼、代表人诉讼等制度措施。正在起草的《期货法》草案也对投资者保护做了专门制度安排。组织起草起草投资者适当性管理、保障中小投资者权利行使、投诉处理等投资者保护专项规章制度,进一步细化投资者保护的相关要求。修改完善现有规章制度和自律规则,2014年以来,证监会共发布18个证监会令、72个证监会公告和若干自律规则,在注册制、创业板、新三板、公司债券、并购重组、退市等制度中全面嵌入投资者保护要求。

第二,投资者行权状况得到改善。一是切实落实上市公司现金分红监管指引要求,增强上市公司持续回报能力,投资者收益权得到强化。对未履行现金分红承诺等情形采取监管措施,并记入诚信档案。2014年,2613家上市公司中有1877家实施了现金分红,同比增加2.68个百分点,分红公司家数占比达71.89%,实际现金分红金额7619.14亿元,同比增长12.14个百分点,现金分红率为33.51%。二是支持开发适合中小投资者的产品,鼓励专业化中介机构服务中小投资者。2014年,批复了债券型、货币基金型等低风险、有相对稳定回报的基金产品127只,占同期批复的公募基金数量的近半数。

## 投保基金:落实行政和解试点工作

**证券时报记者:**请介绍一下投保基金公司在通过12386热线解决投资者诉求以及其他投资者服务方面的情况。

**刘洪涛:**投保基金公司在投资者服务上主要做了两方面工作:一是通过12386热线积极、便捷地处理投资者诉求;二是就市场发展的重大问题主动征集投资者意见、听取投资者建议,为投资者参政议政“畅通渠道”。

2013年9月,证监会依托投保基金公司呼叫中心设立12386热线,专门受理投资者咨询、建议和投诉三类事项。热线开通至2015年4月底,共受理投资者有效诉求76942件,在热线前端进行处理达63114件,占比82%;转监管部门继续办理13828件,占比18%。12386热线累计为投资者追回损失金额达500多万元,其间投资者共撤销投诉546件。借此“公平在身边”投资者保护专

项活动的机会,投保基金会同投资者保护局探索开展一系列措施,促进热线的提质增效:一是进一步完善投资者投诉的前端接收机制,主要是通过话务员直接帮助投资者完备投诉要件。必要时会通过回访等方式,尽量使投资者能充分提供诉求需求。二是通过减少转办环节,强化被投诉主体责任和分类处理要求方式进一步提高投资者诉求处理效率,优化投资者投诉处理流程。三是投诉与调解处理机制对接。在征得投资者同意基础上将诉求转至专业纠纷调解机构处理,为投资者增加纠纷解决途径。

**证券时报记者:**我们注意到,投保基金公司连续两年担任专项补偿基金管理人,今年又承担了行政和解金的管理,请详细介绍一下贵公司在投资者赔付方面的思路。

**刘洪涛:**近两年,投保基金根据市场

结案件163件,收缴罚没款7.04亿元,对31人实施市场禁入,显著增强了稽查执法的震慑力。

第六,强化投资者教育,提高教育的辐射面和渗透力。多元化开展投资者教育服务,投资者教育渠道从报刊、电视、广播等传统媒体扩展到网站、微博、微信等新媒体,依托证监会系统“互动易”、“互动”等各类互动平台,为投资者提供了问答咨询、在线交流等多项服务。

**证券时报记者:**今年与以往不同,以专项活动的形式开展投资者保护工作有什么考虑?

**赵敏:**通过专项活动的形式开展投保工作,主要基于以下考虑:一是通过一系列专项活动将投诉处理、纠纷调解、赔偿救济、教育服务等联系密切、不可分割的投资者保护各项任务贯穿起来,将投资者保护的各项工作要求全面落实到资本市场改革、发展和监管执法的各个方面、各个环节,同步推进,形成整体效应。二是通过开展专项活动,采取一些具体实在的工作举措,集中、高效解决长期困扰投资者保护的理念、体制和机制问题。三是通过专项活动持续发力,形成长效机制,出台一批投资者保护法规制度,搭建一批投资者服务平台,开发一批投资者教育产品,促进形成投资者行权便利、诉求顺畅、调解便捷、赔偿有效的局面。四是通过开展专项活动,促成全社会重视投资者保护工作的良好氛围,努力营造更加公平的市场环境,让每位投资者特别是广大中小投资者真切感受到公平就在身边,增强投资者信心,助力市场健康发展。

**证券时报记者:**为什么要选择“公平”作为主题,投资者保护专项活动主要有哪些任务?

**赵敏:**资本市场强调公平不仅是其健康发展的内在运行要求,更是投资者保护的重要体现。回顾资本市场二十多年的发展历程,我们在建设公平的市场环境方面取得了积极成效,但规则设计不够合理,信息公开不够对称,教育服务不够平等,行权维权不够顺畅,赔偿救济不够有效等市场不公平问题依然存在。要通过“公平在身边”投资者保护专项活动,让投资者特别是中小投资者公平享有信息知情权、公平参与决策和管理,公平获得投资收益,在合法权利受到侵害时公平获取救济和补偿。

专项活动主要包括6项具体任务:

一是实现证监会12386热线全国直拨。5月15日,12386热线开通了全国直拨,免除投资者长途话费,降低投诉成本。在此基础上,要进一步优化投诉处理机制,健全投诉回访制度,提高投资者满意度。

二是推动多元化纠纷解决机制建设,提升调解的权威性。推动建立全国性证券期货纠纷调解组织,继续发挥行业协会和地方法院调解组织作用,形成纠纷调解工作多元发展局面。

三是启动开展持股权试点。通过专门机构持股权,发挥示范效应,强化中小投资者权利意识,引导和支持其依法行权维权,督促上市公司完善治理,公平对待所有股东。积极探索通过智能终端、移动互联网等工具,提供便利投资者行权服务。

四是建设中国投资者网站,形成全方位、多功能的投资者服务平台。建设好投资者自己的网站,为广大投资者提供知识普及、一站式查询、监测调查等基本功能,以及网上调解、行权和法律支持等全新服务平台。同时探索运用移动互联网、云计算、大数据等新技术,构建投资者信息数据库,提供便利投资者信息服务。

五是建设投资者教育基地,让投资者拥有自己的服务场所和渠道。建设实体和虚拟的投资者教育基地,发挥知识普及、培训宣传、投资服务等功能。以基地建设促进开发推广有影响力的投教产品,带动投资者教育纳入国民教育体系,鼓励各市场主体主动开展投资者教育服务工作,便利投资者获得更加公平的教育服务。

六是开展投资者保护状况评估评价工作,分类发布评估评价报告。研究建立科学的评估评价体系,发布反映投资者保护水平和状况的评估评价报告,让投资者和社会各方真实了解投资者权益保护状况,并通过评估评价发现工作中存在的问题和不足,督促相关各方改进工作,提升投资者保护水平。

此外,要进一步完善投资者保护制度体系以及投保基金、专项补偿基金和行政和解金的多层次投资者赔付体系,继续做好督促上市公司、证券期货经营机构等市场主体履行投资者保护义务等工作。

## 投资者服务中心:推进中国投资者网建设

**证券时报记者:**作为“公平在身边”投资者保护专项活动的发起单位之一,中证中小投资者服务中心有限责任公司在活动中发挥什么作用?

**芮跃华:**投资者服务中心作为证监会直接管理的一家公益性金融机构,工作重心就是以投资者权益保护和投资者需求为根本出发点和立足点,系统开展各项具体的投资者保护工作。根据定位,投资者服务中心主要在以下几个方面履行职责:面向中小投资者开展公益性宣传和教育;为中小投资者自主维权提供法律、信息、技术方面服务;公益性持有证券等品种,以股东身份行使法定权利,维护中小投资者权益;受中小投资者委托,提供调解、和解服务;代表中小投资者向政府机构、监管部门反映诉求等。

作为“公平在身边”投资者保护专项活动的发起单位之一,投资者服务中心在此次专项活动及后续实际工作中,将依托监管资源,切实履职尽责,力求把投资者服务工作融入到具体需求中去。

**证券时报记者:**目前投资者服务中心主要开展了哪些工作?

**芮跃华:**一是纠纷调解工作。投资者服务中心从2014年10月开始正式开展纠纷案件调解,至2014年底,经法院委托或当事人申请受理案件182起,其中调解成功案件85件,成功83件,调解成功率98%,调解金额1013.8万元,案件涉及的投资者已经拓展到北京、上海、广东、浙江等全国17个省市,受到中小投资者的广泛好评。2015年年初至4月底,投资者服务中心已初步登记上市公司虚假陈述等纠纷案件1416件,涉及33家上市公司,1416名投资者,纠纷金额超过9893万元。

二是着手建设中国投资者网。中国投资者网不同于证券期货网站其他网站,是个面向投资者的“一站式”服务平台,除了包含境外投资者网站提供的证券期货市场法律法规、证券期货知识普及、证券交易风险提示等投资者关注的内容外,还提供权威的信息发布、专业的知识搜索查询、便捷的网上办事、高效的互联互通等特色服务,将中国投资者网打造成投资者自己的网站。

三是持股权试点准备工作。根据相关法律法规,投资者拥有知情权、表决权、提案权等。然而,我国资本市场现阶段存在投资回报机制尚不健全、中小投资者的权利易受到侵害等问题。投资者服务中心将通过市场化手段和方式,以小股东的身份持有上市公司股票,通过行使《公司法》、《证券法》等赋予的知情权、表决权、提案权等权利,唤醒投资者股权意识,督促上市公司规范运作,保护中小投资者合法权益。

上述三项具体工作内容有助于提升和增强投资者的获得感,对资本市场投资者保护工作具有重大推动作用和意义;投资者服务中心将与行业协会、调解自律

组织等协同互利,在发挥各自优势的基础上提升全市场纠纷调解工作整体实力,构建一个多层次的投资者维权救济体系;中国投资者网将与监管部门、交易所、中介机构等现有投资者服务资源构建一个内容丰富、功能强大的投资者服务体系;持股权以市场化的手段和机制补充上市公司行政监管资源,督促上市公司规范运作完善治理机制,构建一个综合的投资者行权保障体系。

同时,为扎实有序推进上述三项工作,投资者服务中心初步建立了与投资者沟通联络平台。它是监管部门、投资者服务中心网建设和持股权行权试点工作,中小投资者通过沟通联络平台提出了增强调解执行效力,建立以投资者需求为主、投资者自己的网站,以及拓宽持股权范围、加强风险防范等建设性意见。

**证券时报记者:**投资者服务中心在下一步工作安排上还有哪些考虑?

**芮跃华:**聚焦投资者保护主题,明确措施步骤,扎实有效推进纠纷调解、中国投资者网站建设以及持股权等三项工作。

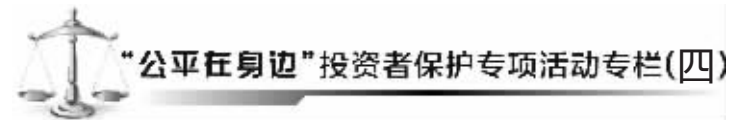
在纠纷调解方面,投资者服务中心立足调解功能,正在积极建设专业调解员队伍。同时,投资者服务中心积极推动建立诉调、仲调等对接机制,以保证调解效力。目前投资者服务中心已与北京、上海等地高院和中院就诉调对接事宜初步达成合作机制。下一步,我们还将着力推进全国性证券期货纠纷调解组织的建设。

在中国投资者网站建设方面,目前已完成了业务需求意见征集、域名注册等准备工作,正紧锣密鼓地进行系统开发,力争尽快上线运行,初步实现政策信息传递和发布、投资者教育基地、有问必答、一站式查询、监测调查等基本功能。在开通运行一段时间后,根据投资者保护工作的新情况、新问题,进一步开通网上调解、行权和法律支持,逐步形成全方位、多功能的投资者服务平台。

在持股权试点方面,投资者服务中心在对上市公司行权状况调研摸底的基础上初步制定了持股权试点方案,并依据方案制定了配套规则,包括沟通合作机制、线索渠道机制等,力争尽快在北京、上海、广东等省市启动首批试点,并在积累一定经验基础上逐步扩大试点范围,结合《证券法》修订情况,逐步开展股东派生诉讼等工作。

本版撰文:程丹

代码	名称	收盘价	涨跌幅	成交量	成交额
399001	上证综指	3000.00	0.00%	100000	300000
399002	深证成指	10000.00	0.00%	200000	2000000
399003	创业板指	1500.00	0.00%	50000	750000
399004	上证50	2000.00	0.00%	100000	2000000
399005	沪深300	3000.00	0.00%	100000	3000000
399006	中证500	4000.00	0.00%	100000	4000000
399007	中证100	1000.00	0.00%	100000	1000000
399008	中证200	2000.00	0.00%	100000	2000000
399009	中证300	3000.00	0.00%	100000	3000000
399010	中证400	4000.00	0.00%	100000	4000000
399011	中证500	5000.00	0.00%	100000	5000000
399012	中证600	6000.00	0.00%	100000	6000000
399013	中证700	7000.00	0.00%	100000	7000000
399014	中证800	8000.00	0.00%	100000	8000000
399015	中证900	9000.00	0.00%	100000	9000000



“公平在身边”投资者保护专项活动专栏(四)