

# 四地证监局局长谈投保:多措并举加强投资者合法权益保护

证券时报记者 王君晖

中国拥有全球规模最大、交易最活跃的投资者群体,投资者队伍达到1.5亿人,其中95%以上为中小投资者。这是现阶段中国资本市场的基本特征。证监会副主席阎庆民表示,服务好国家战略和人民利益,保护好投资者特别是中小投资者的合法权益,是证券监管部门的本分和使命。

作为一线监管机构,地方证监局在各项投保措施的贯彻落实方面发挥着重要作用。在“全国投资者保护宣传日”设立之际,证券时报记者专访了上海证监局局长严伯进、湖北证监局局长李秉恒、福建证监局局长鲁颂宾、内蒙古证监局局长鱼向东,了解监管一线投资者保护工作的点点滴滴,找寻其中的亮点,为今后的投保工作提供借鉴。

多地证监局均把保护投资者合法权益作为辖区监管工作的重中之重,坚持以投资者需求为导向,将维护中小投资者合法权益融入日常监管工作,积极探索纠纷多元化解决途径,充分发挥投资者教育基地辐射作用,通过多种形式的投教宣传活动,帮助提升投资者的风险意识,提升投资者自我保护能力,持续推进辖区投资者保护工作。

## 开创投资者保护工作新格局

**证券时报记者:**作为一线监管的执行人和把关人,近年来辖区内投保工作开展情况如何,采取了哪些举措,有何成效?

**上海证监局:**上海是我国资本市场的主要发源地之一,金融市场发达、市场结构复杂、机构数量众多,投资者类型多样,投资者保护工作面临的形势更加复杂。近年来,上海证监局结合上海实际,稳妥有序地推进辖区投资者保护各项工作,主要包括通过一系列工作增强投资者价值投资信心;加强宣教,逐步提高投资者防范识别风险的警惕心;严厉打击侵害投资者权益行为;通过多元化化解,切实解决矛盾纠纷让投资者安心等。

**湖北证监局:**湖北证监局积极探索建立了多层次、全覆盖的投保工作体系,目前已初步形成监管部门、行业协会、投教基地和市场主体归位尽责、齐抓共管的投保工作“一盘棋”的格局。将保护投资者合法权益贯穿在验收备案、日常监管、稽查执法、宣传教育等各项监管与服务工作始终,并从工作机制、组织架构、制度建设、工作程序等方面完善落实,打造湖北特色投资者教育基地,对适当性管理制度、纠纷多元化解决机制、科创板并试点注册制改革、非法证券期货活动等进行广泛宣传,有效搭建了投资者与辖区市场主体的沟通交流渠道。

**内蒙古证监局:**近年来,内蒙古证监局持续深化投资者保护机制建设,提升投资者教育服务水平,强化违规行为惩处问责力度,优化资源配置,推动投资者保护工作专业化;以投资者适当性为抓手,强化市场主体投资者保护主体责任,将投资者教育和保护工作贯穿监管工作始终;指导辖区投资者教育基地多形式开展少数民族投教活动,让投资者获得高效、便捷、专业的一站式教育服务;深化与各级政府、人民银行呼和浩特中心支行、内蒙古银保监局等沟通协作,开创投资者保护工作的新格局。

**福建证监局:**福建证监局近年来主动作为,注重“四个结合”,实现“四个推动”,多措并举形成辖区投资者保护工作新格局。主要做了几个方面的工作:一是激发内生动力与调动外部资源相结合,推动建立一体多元的工作新机制;二是投资者保护与投资者需求相结合,推动投资者宣传教育全面升级;三是将矛盾预防和矛盾化解相结合,推动投教与多元化化解机制落地见效;四是强化监管与服务结合,推动投资者权益得到切实保障。

## 创新方式推动投教体验升级

**证券时报记者:**投资者保护工作是一项基础性工作,既有共性,又要根据地方实践摸索出适合当地的做法。四地在投保工作中有哪些创新做法和特色?

**上海证监局:**有意识地把业务骨干、年轻干部放到信访、稽查等与投资者权益保护直接相关的部门岗位接

受锻炼,努力锻造政治过硬、作风优良、精通资本市场监管的干部队伍。持续开展处以上干部定点联系投资者工作,面对面听取投资者的建议和呼声,坚持处级干部每人每年一周轮流接访工作制度,帮助协调处理投诉来访。近三年,上海证监局共接收处理各类信访投诉举报以及电话咨询20324件,核查举报事项1698件。

**湖北证监局:**湖北证监局积极探索,开展了一些新实践。一是整合处室职能,投保工作归口管理,统一由一个处室来牵头,推动投保工作集中化、专业化。二是主动创新,组织开展辖区“投保打非宣传季”活动。三是创新方式,开展地铁宣传,在客流量最大的武汉跨江交通2号地铁线轮播防范非法投资咨询的宣传片。四是固化渠道,搭建宣传平台。五是查以督促,开展投保现场检查。六是针对痼疾,集中整治销户投诉。

**内蒙古证监局:**针对民族地区特点,内蒙古局在拓展投资者教育的广度和深度方面进行了一系列探索。一是创新活动形式,组织辖区证券期货经营机构通过在互联网平台发布倡议书、推送微信“美篇”等方式,加强对社会公众证券期货知识的普及教育。二是拓宽受众范围,建立各盟市投资者教育宣传活动中心,选取覆盖呼和浩特5个区的9个大型社区,作为基层服务站点,督导辖区证券期货经营机构驻点自主开展投资者教育活动。联合人民银行呼和浩特中心支行共同推动成立金融乌兰牧骑,深入农牧区等偏远地区开展投资者教育活动,帮助农牧民学习金融知识、树立正确投资理念。三是创新宣传手段,积极协调自治区通信管理局向全区手机用户发送警示教育短信,选择公交车重点线路进行蒙汉双语播报,受众基本覆盖区内所有投资者。

**福建证监局:**福建证监局在提升投教体验方面有诸多创新。广泛开展“明规则 识风险”股东来了”理性投资从我做起”走进科企、你我同行”、全国高校模拟投资精英挑战赛等多层次、互动式、全方位的专项活动,开展电视知识竞赛、微电影设计大赛等投教活动1万多场,由“单向”的单向交流”向“面对面”键对键”的互动学习”转变,推动投教体验升级。2017年以来,辖区市场主体举办投资者教育活动2.3万次,直接参与投资者逾105万人次,投资者疑难解答71万多人次。此外,还创新国民“财商教育”。积极推动辖区市场主体主动与教育主管部门、媒体机构联系沟通,探索投资者教育纳入国民教育路径及方式,与9所高校合作开设专业课程营造积极地金融理财学习氛围,提高大学生的风险意识与自我保护能力。

## 探索纠纷多元化解决途径畅通诉求表达和救济渠道

**证券时报记者:**纠纷多元化解决是投保工作近年来的重点,在该项工作的推进方面取得了哪些成效?

**上海证监局:**上海证监局积极探索纠纷多元化解决途径,力争畅通投资者诉求表达和权利救济渠道。一是压实经营机构的主体责任,落实好保护投资者权益的“第一道防线”。二是发挥行业协会优势,搭建投诉转办处理系统,建立投诉转办对接处理机制,积极争取上海市高院支持,指导上海市证券、期货、基金行业协会共同发起成立联合人民调解委员会,聘请行业高管和资深人士,以及律师和高校专家担任调解员,为投资者提供成本更低、效率更高的矛盾纠纷化解途径。三是持续推动完善诉调对接机制,与上海市高院签署《关于建立证券、基金、期货业纠纷诉调对接工作机制的合作备忘录》,积极引导投资者通过调解、仲裁、复议、诉讼等多样化途径解决争议,依法维权。

**湖北证监局:**近年来,湖北证监局在诉求处理实践中不断探索证券期货纠纷诉调对接的工作机制,包括推动整合成立了湖北证券期货纠纷调解中心;与中证中小投资者服务中心有限责任公司签署了《共同促进湖北辖区证券期货纠纷解决合作备忘录》,联合成立了中证湖北调解工作站;与湖北省高级人民法院签署了《关于进一步推动证券期货纠纷诉调对接工作的意见》,整合司法资源,建立诉调对接工作平台,将辖区调解中心和调解员纳入地方法院特邀调解组织和调解员名

册,积极开展诉调对接工作实践。**内蒙古证监局:**一方面,与内蒙古高级人民法院联合发布《关于完善证券期货纠纷多元化化解机制工作的意见》,与中证中小投服中心、呼和浩特市中级人民法院、呼和浩特市金融仲裁院、呼和浩特市青城公证处签订合作备忘录,建立“诉调对接”“仲调对接”“证调对接”纠纷多元化化解工作机制。另一方面,注重加强调解员队伍建设,推动呼和浩特市赛罕区人民法院成立自治区首家法院证券期货纠纷调解室,推荐内蒙古证监局干部成为自治区高院特约审判咨询专家;多次与呼和浩特市中级人民法院、呼和浩特市赛罕区人民法院召开座谈会,并对辖区9家基层法院相关业务庭室审判人员开展证券期货知识暨证券期货纠纷多元化化解机制专题培训,提升证券期货案件审理的专业水平。

**福建证监局:**福建证监局着力构建辖区矛盾纠纷“大调解”格局,一是建立覆盖全辖区的诉调对接机制和专业调解组织。与福建省高级人民法院联合发布《关于推进证券期货纠纷多元化化解机制试点工作的若干意见》,对诉前调解、诉中委派调解的具体方式以及调解协议司法确认机制做出制度性安排。指导行业协会成立福州仲裁委员会证券期货仲裁中心、中证中小投资者服务中心福建调解工作站,承担纠纷案件调解,并负责与法院、仲裁机构、公证机构的日常协调,建立诉讼、仲裁、调解对接机制,为投资者提供免费的调解服务。二是完善专业、高效、便民纠纷调解机制,建立简繁分流、多元调解机制。三是增强投资者对纠纷多元化化解机制的认知。四是强化纠纷多元化化解机制的工作保障。督促市场主体及时引入纠纷多元化化解机制。



视觉中国/供图

册,积极开展诉调对接工作实践。

**内蒙古证监局:**一方面,与内蒙古高级人民法院联合发布《关于完善证券期货纠纷多元化化解机制工作的意见》,与中证中小投服中心、呼和浩特市中级人民法院、呼和浩特市金融仲裁院、呼和浩特市青城公证处签订合作备忘录,建立“诉调对接”“仲调对接”“证调对接”纠纷多元化化解工作机制。另一方面,注重加强调解员队伍建设,推动呼和浩特市赛罕区人民法院成立自治区首家法院证券期货纠纷调解室,推荐内蒙古证监局干部成为自治区高院特约审判咨询专家;多次与呼和浩特市中级人民法院、呼和浩特市赛罕区人民法院召开座谈会,并对辖区9家基层法院相关业务庭室审判人员开展证券期货知识暨证券期货纠纷多元化化解机制专题培训,提升证券期货案件审理的专业水平。

**福建证监局:**福建证监局着力构建辖区矛盾纠纷“大调解”格局,一是建立覆盖全辖区的诉调对接机制和专业调解组织。与福建省高级人民法院联合发布《关于推进证券期货纠纷多元化化解机制试点工作的若干意见》,对诉前调解、诉中委派调解的具体方式以及调解协议司法确认机制做出制度性安排。指导行业协会成立福州仲裁委员会证券期货仲裁中心、中证中小投资者服务中心福建调解工作站,承担纠纷案件调解,并负责与法院、仲裁机构、公证机构的日常协调,建立诉讼、仲裁、调解对接机制,为投资者提供免费的调解服务。二是完善专业、高效、便民纠纷调解机制,建立简繁分流、多元调解机制。三是增强投资者对纠纷多元化化解机制的认知。四是强化纠纷多元化化解机制的工作保障。督促市场主体及时引入纠纷多元化化解机制。

## 发挥投教基地主阵地作用形成精准投教新格局

**证券时报记者:**投教基地是投资者保护的窗口,在投保工作中发挥着重要的辐射作用,各地投教基地建设情况如何?

**上海证监局:**上海鼓励符合条件的主体积极申报投教基地,目前上海共有国家级投教基地2家、省级投教基地7家,5家机构已申报第三批资格。积极开展投教基地规范管理,统筹协调资源共享和宣传联动,突出公益性和特色化、差异化运行。近两年,辖区投教基地先后邀请上海8所高校近400名学生到基地开展课外实践活动,提供参观听课和互动交流,还编写了《走进金融博物馆》《做投资》等教学辅导书,指导学校金融实验室建设运作。

**内蒙古证监局:**内蒙古证监局积极

推动投教基地建设,打造投资者保护和教育的“惠民工程”。一是建立健全辖区投教基地监管机制,加强日常监管和考核评价,引导辖区证券期货经营机构积极申报国家级、省级证券期货投资者教育基地,鼓励投教基地设立分基地,不断提升辖区投资者权益保护工作水平。二是指导投教基地联合全国中小企业股份转让系统公司、香港交易所、辖区上市公司、私募机构共同开展投资者“走进来”和市场经营主体“走出去”的双向宣传教育活动,带领投资者近距离了解公司经营情况,面对面与公司高管交流互动。三是指导基地围绕内蒙古资本市场发展实际,开设蒙汉双语特色功能展示区,设置蒙汉双语文字展板、配备蒙汉双语解说人员、印制蒙汉双语投教宣传材料,增加投教基地蒙语标识,着力打造具有民族地区特色的投资者教育服务平台。

**福建证监局:**近年来,福建辖区形成了以投教基地为主阵地,市场各方共同参与的精准投教新格局。华福证券国家级投教基地在2018年度考核中获得全国唯一的“优秀”评级。辖区投教基地共接待投资者35万多人次,原创投教产品1900多件,开展活动7000多场,受众近700万人次。华福证券国家级投教基地以迁址全国十大名街“三坊七巷”为契机,走进社会公众,以类证券历史文化馆方式提升亲和力和吸引力。兴业证券国家级投教基地实现“五+二”白加黑”开放,配备业内首个大型智能投教机器人,设立业内首个投教直播平台,逐步形成“投资者教育走入读者”等系列特色活动品牌。同时,推动市场主体在古田革命老区和侨乡泉州设立投教基地,将投资者教育与红色教育、海外投资风险教育相融合。

**湖北证监局:**发挥投教基地功能,打造投资者保护的创新服务平台。投教基地是面向公众的开放性、公益性、综合性的平台,是投资者教育工作的有力抓手。2018年初,辖区长江证券和天风证券投教基地获得国家级投教基地授牌,为辖区投资者教育工作增添了重要的载体和力量。以此为契机,组织投教基地广泛开展社区、学校进基地和基地进社区、学校的双向活动,并邀请政府相关部门参观基地等活动。另一方面,加强对投教基地的业务指导和监督管理,督促基地依托先进的投教设备,借助“互联网+投教”平台,围绕重点工作,提升基地知识的更新效率,提升投教产品和教育形式的多样性,提升投资者的参与性、互动性和娱乐性,改善教育体验,提高服务水平、公益形象和投教覆盖面。

## 持续对违法违规行为保持高压态势

**证券时报记者:**在打击违法违规等

侵害投资者权益行为,提升监管震慑力方面做了哪些工作?

**上海证监局:**上海证监局持续保持对违法违规行为的“高压态势”,积极化解处置各类风险,有效遏制各类金融乱象,保障投资者财产安全。全面加强现场和非现场监管,以问题和风险为导向,做实做细重点机构的专项检查,对存在的违规情况及时采取监管措施,对发现的违法线索及时移送立案稽查,近三年共对各类市场主体及相关方采取行政监管措施420家次。加强对股票质押、债券违约、私募基金、场外配资、交易所清理等重点领域的风险监测,积极参与互联网金融风险专项整治,稳妥处置突发风险事件。上海证监局近三年共办理立案、初查及线索核查案件232件,查处了一批涉案金额重大、社会影响深远的大案要案,如鲜言操纵案、廖英强操纵市场案等。

**福建证监局:**福建证监局以专项整治为抓手,严厉惩处违法违规乱象。2017年以来,持续开展非法证券投资咨询、证券公司通道类业务、私募基金等专项整治行动,共对辖区市场主体开展现场检查377家次,对发现存在问题的市场主体分别采取90项行政监管措施,下发11项行政处罚决定书;向地方政府移送涉非活动线索19条,推动公安机关捣毁26个涉嫌从事非法证券期货活动的犯罪团伙,推动各级人民法院判决18起非法证券期货活动刑事案件,涉案金额累计超过7,900万元。配合公安机关为83名受害人挽回281万元损失。近期,福建证监局联合地方政府和公安部门迅速查处“非洲证券交易所”“非法发行股票案”,初查涉案金额逾3亿元。

**湖北证监局:**湖北证监局坚持以办案为中心,保持打击违法违规行为的高压态势,加强日常监管和稽查执法的协调配合,严厉打击各类证券期货违法违规行为。2017年以来,共承办各类证券期货违法违规案件58起,案件类型涉及内幕交易、操纵股价、违规信息披露、违规减持和短线交易等。通过持续加大对违法违规案件的查处力度,以“办成案、办出案、办好案”的执法效果。对非法投资咨询活动保持严监管态势,对武汉中证通等5家证券投资咨询机构开展行政监管措施;联合辖区公安机关开展打击行动,于2018年底集中端掉了两个大的非法投资咨询的窝点,抓捕犯罪嫌疑人20余名,涉案金额超过1000万元,并查封了经营场所。

**内蒙古证监局:**内蒙古证监局牢牢把握证券监管工作的政治属性和专业性,坚持依法全面从严监管不动摇,立足长远、注重实效,以防为主、打防结合,不断提升监管效能。2018年,内蒙古

局开展各类现场检查46家次,采取行政监管措施15家次、非行政监管措施23家次,涵盖上市公司、证券公司、私募基金管理人等市场主体。严格落实非法证券期货活动的风险排查、处置工作,积极参与对各类交易场所的风险整治,有效化解辖区非法证券期货活动风险,促进辖区资本市场规范健康发展。

## 投资者保护工作永远在路上

**证券时报记者:**接下来将如何进行下一步完善投资者保护相关工作?

**上海证监局:**2019年,上海证监局将牢牢把握派出机构职责定位,保持“稳中求进、促进高质量发展”的工作总基调,防范和化解重大金融风险,深化投资者精神和证监会系统工作会议各项要求在上海辖区落地实施;做到敬畏市场、敬畏法治、敬畏专业、敬畏风险,形成和发挥系统内外、市场各方、社会各界的合力,防范和化解重大金融风险,深化投资者保护和保护和服务举措,持续建设群众满意的金融监管机构。

**内蒙古证监局:**下一步,内蒙古证监局将深入贯彻落实党的十九大精神、全国金融工作会议和证监会监管工作会议精神,坚持依法全面从严监管,制定完善投资者教育和保护中长期发展规划,拓展投资者教育和保护工作的广度和深度,严厉打击非法证券期货活动,强化违规行为为惩处问责力度,积极主动防范化解市场风险,切实将投资者教育和保护工作贯穿监管工作始终,做到“四个敬畏、一个合力”,推动民族地区投资者保护工作取得新的成效。

**福建证监局:**下一步,福建证监局将开启投资者保护工作新征程,一是加强机制建设,持续探索和实践多元化解决,实现更加公平、快捷、经济的投资者救济,使纠纷化解更加多元高效。二是整合资源,投资者教育更加精准有效,不断创新投教工作方式方法,探索加强云计算、大数据等信息技术运用,提升投资者保护工作精准度。三是强化引导服务,持续发挥投教基地以点带面的作用。

**湖北证监局:**投资者保护工作永远在路上。未来,湖北证监局将牢记使命,真抓实干,在证监会的统一部署下,强化组织保障,持续完善投保工作长效机制;聚焦科创板并试点注册制,落实好科创板投资者适当性管理要求,充分揭示投资风险;探索有效方式,深入推动投资者教育纳入国民教育体系;发挥地区优势,积极谋划辖区投教基地凸显优势的路径;加强与法院的对接,全面推进辖区投资者保护“同心圆”,推动辖区投资者保护工作再上新台阶。