

投资者保护蹚新路 各类措施将依次加码

证券时报记者 程丹

今年5月份以来,证监会推出“公平在身边”投资者保护专项活动,包括深入开展投资者教育、提高投资者诉求处理能力、完善纠纷调解机制、建设中国投资者网站、便利投资者权利行使、开展投资者保护状况评价等内容,不仅解决了投资者关心的深层次问题,还营造了更加公平的市场环境,增强了投资者信心。

据了解,全年共处理投资者诉求92147件,调解投资者纠纷1594件,编制投资者教育产品905种。这不仅有效改变了市场主体保护投资者权益的生态环境,重塑了资本市场投资者与市场主体的“游戏规则”,而且营造了以投资者需求为导向、尊重投资者、体察投资者、全心全意为投资者服务的市场环境,为推进股票发行注册制改革奠定良好基础。

投资者教育 纳入监管范畴

2015年9月,证监会发布了《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》及配套《首批投资者教育基地申报工作指引》,明确投教基地建设的总体要求、建设标准、申报命名、基地管理等内容,之后即启动首批国家级投资者教育基地申报命名工作。

据证监会相关人士介绍,目前接收的首批申报中,共收到144个基地的申报材料,其中实体基地96个,互联网基地48个。目前正在组织首批评审工作,评审结束后将推出首批投教基地,让投资者拥有一站式的教育服务场所。

同时,投保局还推动将投资者教育纳入国民教育体系,提高社会公众特别是大中小学、职业院校学生的理性投资意识和自我保护能力。据了解,部分省市已将证券期货课程纳入多种方式和多种渠道的课程,包括中小学和高等学校等各级各类教育、专业培训等。例如,上交所与多所知名高校合作建立投资者教育培训基地,同时完善培训网络平台。期货业协会创新“互联网+”投教模式,开展新媒体投教实践。

另外,针对市场状况,证监会及时向投资者提示风险。一方面通过证监会新闻发布会,就社会高度关注的新投资者激增、全民炒股等现象,客观向投资者提示风险,并在证监会官网开设“投资者风险提示与防范”专栏,增加各类风险案例及风险提示信息并定期更新。另一方面,通过各种媒体渠道,提醒广大投资者提高风险意识和自我保护能力。抽样调查结果显示,67.8%的投资者对证监会进行市场风险提示表示支持。

为使投资者以通俗易懂的方式了解各类风险,证监会还征集并修改形成投资者保护典型案例80余个,自5月份首次刊载以来,已在60多家媒体发布并延续至今。案例涉及上市公司信息披露、两融强制平仓、非法证券咨询等内容,将风险理念寓于案例之中,使投资者看得懂、记得住,潜移默化地树立风险意识。同时将其部分案例,以口袋书形式集结编印了1万册《公平在身边》投资者保护系列丛书—典型案例集》,免费发放给全国投资者。

据统计,证监会系统各单位2015年共召开投资者座谈会172次,组织投资者保护相关培训559次,在媒体发布投教相关宣传稿件584篇,组织开展上市公司集体接待日活动64次。组织市场主体开展现场宣传活动3万余次,向投资者发送警示词条近亿次。

投资者诉求处理机制 更加畅通

“公平在身边”投资者保护专项活动正式启动以来,12386热线实现全国直接为开端,证监会主席肖钢出席启动仪式并发表重要讲话。

据了解,12386热线是在监管部门支持下,投资者解决纠纷和诉求的服务平台,也是督促市场经营机构履行投诉处理主体责任的重要载体。

权威部门统计数据表示,自2015年5月实现全国直拨至11月,热线来电数量为45566件,环比2014年10月至2015年4月增长了182%。今年以来至11月底,热线接收处理诉求92147件,其中咨询30897件,投诉20487件,建议40763件,由话务员直接解释答复79097件,现场答复率达

编者按:保护中小投资者的合法权益,是资本市场健康运行的内在要求,是维护社会公平公开公正的有效途径,是促进改革创新和监管转型的重要保障。今年5月份以来,证监会开展的“公平在身边”投资者保护专项活动,构建一系列有针对性的制度安排和政策措施,从制度完善、平台建设、教育服务、风险揭示等方面入手为投资者权益保护做了专门安排,投资者保护开始渗入监管工作的各环节与全过程中。

当前,保护中小投资者合法权益的制度体系正在全面构筑,保护中小投资者合法权益的各项工作安排逐步贯穿至监管工作始终,成为了衡量监管工作成效的重要依据。有理由相信,随着资本市场投资者保护体系的持续强化,注册制改革步伐的加快,各项配套制度的落地,一个融资功能完备、基础制度扎实、市场监管有效、投资者权益得到充分保护的股票市场可期。

86%。投资者调查显示,投资者对热线受理诉求的满意度达83%,得到投资者广泛认可。

投资者满意度的上升,离不开投诉处理流程和机制的优化。据了解,投资者投诉复核机制的建立,在确保投诉事项要素齐全的同时,也在抓好知识库更新,2015年共更新答复口径200余条,并特别注重前瞻性,在重大政策、法律制定、重大事件发布前准备好答复口径;组织专家对话务员开展分级基金、两融业务、股指期货等热点问题培训45期,并为话务员提供证券从业人员后续教育系统账号,帮助他们能够快速掌握并筛查投资者信息,减少无用信息,提升投资者体验度。12386热线对投资者提出的1.2万余条有效建议进行了整理归纳,涉及上市公司停牌、新股发行、大股东减持等多个方面,转交相关业务部门供监管工作参考,其中如停牌复牌等建议已经转化为自律监管措施,有的即将出台监管规则。

此外,证监会还健全了纠纷调解机制,为投资者权益损害提供专业、便捷的纠纷解决渠道,各派出机构在建立辖区投诉处理规则的基础上,以问题为导向开展投资者保护专项检查,评估评价投诉处理成效,督促市场经营机构履行投诉主体责任。36个派出机构均制订了投诉处理专门制度,其中29个派出机构按照“对外一站式,对内分工”的要求,将各类诉求接收窗口统一整合,为投资者提供便利。各派出机构从投资者诉求出发开展检查820次,采取监管措施64次,解决争议涉及金额5000余万元。

投资者纠纷 解决不再难

要构建和谐的投资者关系,必须建立各类权益纠纷解决机制,证监会相关人士表示,纠纷调解要在行业协会自律调解功能的基础上,支持有条件的地区设立区域性调解组织。加快完善证券期货行业纠纷解决机制,落实中央关于完善矛盾纠纷多元化解决机制意见,发挥行业协会、地方调解组织的纠纷调解功能,形成互补效应,增强纠纷解决整体实力。

以中国证券业协会证券纠纷调解中心为例,中国证券业协会证券纠纷调解中心于2012年6月成立,并设立了证券纠纷调解专项基金,截至10月底,协会证券纠纷调解中心通过在线申请平台受理了240起证券纠纷调解申请,调解成功了137起纠纷;地方证券业协会自行受理了997起证券纠纷调解申请,调解成功了819起调解申请。与去年同期相比,协会通过在线申请平台受理纠纷数量增长了4.1倍,调解成功率增长了4.4倍。

除了建立专业的调解队伍,建设证券期货市场调解员库外,证监会还组建调解专家委员会,采用远程调解方式,便捷投资者参与,同时,协同各方力量,在跨区域、跨市场、涉众型等复杂纠纷调解中取得成效,提升证券期货市场调解工作的权威性和公信力。

其中,江苏局建立了分级调解机制,试验开始省内调解员对当地纠纷事项先行初步调解,然后再由省证业协会出具调解书。山东局建立“调解+仲裁+自律+监管”四位一体的工作机制,搭建了山东辖区多元化证券期货纠纷

解决平台。投资者服务中心积极与证券市场经营机构、仲裁机构、行业协会和高校学者沟通协商,建立专业调解员队伍,探索调解员培训新模式,规范调解工作流程,并建立准入退出机制。深圳证券期货业纠纷调解中心增聘异地及香港地区调解员,积极探索异地、跨区调解和涉港纠纷调解。

在诉调对接工作方面,证监会与最高人民法院就两家单位联合发文事宜多次进行沟通座谈。目前证监会已初步起草关于推进证券期货纠纷诉讼与调解对接工作的若干意见。系统单位也纷纷探索诉调对接实践。投资者服务中心与上海局分别与上海市第一中级人民法院、上海市第二中级人民法院签订了三方合作调解协议,建立了辖区证券期货纠纷诉调对接机制。广东局联合调解中心与广东省高级人民法院签署了《证券期货纠纷诉调对接合作备忘录》,建立了覆盖全辖区的诉调对接机制。天津局在成立人民调解委员会的基础上,成立和平区人民法院司法确认服务中心天津证券业工作站,利用远程视频技术实现法官与当事人直面,将当事人共同申请司法确认的受理环节与人民调解协议的达成环节合二为一。

投资者自己的网站 正加速建设

投资者网站作为投资者自己的网站”,通过网络为投资者提供服务,是投资者互动的重要平台,据了解,证监会正加快推进网站建设各项工作。

记者从证监会了解到,成熟市场的经验为投资者网站建设奠定基础。从境外成熟市场国家和地区来看,监管部门越来越重视网络平台在投资者教育服务中的广泛应用,纷纷开设了监管部门支持、隶属于监管部门的具有独立政府域名域的投资者网站。

如美国证监会开设了专门的投资者网站,澳大利亚、新加坡也开办了类似的以政府域名注册的投资者网站,香港证监会下属投资者教育中心开设了投资者网站等。证监会经过研究,决定与境外发达国家和地区同步,开办投资者网站,以投资者需求为导向,旨在帮助投资者普及参与资本市场所需基础知识,提升投资技能、宣传维权知识,实现“一站式”信息查询服务。

同时,证监会就网站建设在全系统征询业务需求和意见,向投资者发放问卷倾听投资者想法,先后共收到200多条系统内意见及1000多名投资者问卷反馈。投资者调查显示,超90%的投资者认为有必要为投资者建设专业的教育服务网站。对于投资者网站的功能,多数投资者希望从教育的角度出发,更多的普及投资知识、教授投资技能,同时提供“一站式”的查询服务功能,及时传递与反馈监管政策。

据此,确定了投资者网站将具备政策信息及时传递和发布、投资者教育基地、“一站式”查询服务、投诉指南、网上调解、法律支持等功能,包含资讯速递、投资者教育基地、警示窗、搜索查询、在线调查、问必答等栏目。

便利股东权利行使 中小投资者权利状况改善

记者从证监会了解到,要督促市场

主体落实便利投资者行权的各项措施,支持投资者保护专门机构探索持股权权试点,作为创新性举措,重点围绕上市公司三会运作、利润分配、信息披露等事项,通过公益化持有股票,发挥示范效应,推动上市公司完善理念,形成尊重股东、尊重投资者的良好氛围,引导和支持中小投资者依法行权。

一方面,组织派出机构督促上市公司落实《意见》规定的各项行权制度,中小投资者参与权的保障水平不断提高。

截至目前,2015年,上市公司股东大会采用网络投票和实施累积投票的分别为2759家和1860家,共7973次和1947次,同比增加25%和49%、57%和36%。取消征集投票权持股比例限制的公司1082家,同比增加200%。实施中小投资者单独计票的公司2324家,共9413次,分别同比增加40%和182%,主要涉及利润分配、股权激励方案、变更经营范围、重大资产重组、再融资、关联交易、员工持股计划等与中小投资者利益密切相关的事项。

另一方面,推动公益性投资者保护专门机构启动持股权权试点,在取得投资者信任基础上可接受投资者委托行权,履行股东权利,发挥示范效应,督促上市公司完善公司治理。

此外,记者了解到,为落实《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》,证监会正积极推动第三方社会评价力量,开展覆盖多主体、多层次的投资者保护状况评估评价,从投资者享有安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、收益权、求偿权、监督权等实际情况出发,采用主客观、定性定量相结合的评价方式,编制资本市场投资者保护状况白皮书,回应市场关切,形成约束力量,督促相关各方改进工作。

年终回首,专项活动已经成为证监会全年制度创新中一道亮丽的风景线,记者从证监会了解到,“公平在身边”投资者保护专项活动集中发力,解决了投资者关心的一系列实际问题。以践行公平原则为主线,将投资者保护各项重点工作贯穿起来,推出一系列“组合拳”,动员各方力量,推动重点难点问题取得突破,让投资者得到实惠,实现规则、权利和机会的公平。

发挥投资者保护“一体两翼”机制的有效作用,即投资者保护局作为“一体”统筹,投保基金公司、中小投资者服务中心作为“两翼”推进,全系统积极行动起来,各派出机构、会管单位组织辖区市场主体和投资者广泛参与,上百家新闻单位、全国数十家院校积极响应,齐头并进,各项工作任务均取得了阶段性成果。

此外,各类媒体广泛运用纸质、影视、网络媒体及自媒体等,以专题文章、现场采访、案例剖析等方式,对专项活动进行全程跟踪报道,形成多层次、立体化的宣传效果,在市场和投资者中引起广泛反响,让投资者切实感受到投资者保护就在身边。

记者了解到,下一步,证监会将以解决投资者实际问题为导向,加大投资者保护力度,发布并构建以适当性管理为核心的投保制度体系,继续深入落实《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》要求,持续做好“公平在身边”投资者保护各项工作任务,构建投资者权益得到有效保护的资本市场。

