

## 积极发挥诉求处理效能 不断提升投资者服务水平

近年来，广东证监局（以下简称广东局）将诉求处理作为投资者保护工作的重要举措，坚持“为投资者维权尽心尽责、为投资者服务温馨细致”的工作导向，通过提高诉求处理的规范化水平、构建证券期货纠纷多元化解决渠道、深化诉求处理窗口服务功能以及加强投资者宣传教育等途径，积极践行投资者保护职责，当好投资者合法权益的看门人和守护神。

### 精益求精，严把诉求处理质量关

诉求处理工作关乎投资者的切身利益。广东局坚持把诉求处理质量放在首位，精益求精，确保处理结果经得起时间的考验，经得起百姓的掂量。

为提高诉求处理的标准化、精细化水平，广东局研究开发了具有查询、统计、分析和留痕功能的电子化信访处理系统，保证每个投诉咨询事项均严格按照规定的流程和期限办理。

广东局对投资者诉求实行“双核双审”机制，即对投资者的复函由法制处和相关业务处室交叉复核，由分管局领导

和局主要领导审批，确保对投资者的复函依法依规、合情合理，使投资者易于理解和接受。

广东局诉求处理牵头部门每日编写《投诉举报日报》，将当日投资者反映的诉求通报给业务处室，提请其在日常监管中予以关注。对重大复杂的诉求事项报局领导亲自批阅、督办和把关，仅近三年来广东局主要负责人就先后作出 100 余次批示，要求有关处室认真核查，依法妥善处置。

对常见的投诉咨询问题，广东局在不断总结经验的基础上，制定涉及 17 项业务 60 余类问题的标准化答复口径，并对每一项答复口径进行反复讨论、仔细推敲，务求政策把握到位、指引清晰明确，为投资者提供有益的协助。

### **热情服务，积极为中小投资者排忧解难**

“衙斋卧听萧萧竹，疑是民间疾苦声”。广东局负责人经常强调，要在证券监管工作中贯彻党的群众路线，就必须彻底转变作风，强化公仆意识，做到“把投资者当家人，把投资者的困难当家事”。在日常接访中，广东局要求工作人员按照“一张笑脸、一句问候、一杯热茶、一张热凳”的标准接待投资者，使投资者真切感受到监管部门的温暖和关怀。

在日常接访中，广东局确立了“零拒绝”的工作原则，即对投资者各类投诉咨询诉求，都不能简单加以拒绝。对属于职责范围的合理诉求，要求“处理到位、解释到位、帮扶到位”；对不属于职责范围的事项，也必须为投资者提供明

确的指引，为此，广东局收集整理了近 70 个相关部门的投诉举报电话，供投资者查询使用。

目前，广东辖区投资者达 1400 万人，约占全国 1/10，投资者证券交易活跃，交易中遇到的问题和纠纷也较多。对中小投资者的各种困难，广东局感同身受，积极伸出援手。

如投资者毕某于 20 年前将价值数千元的某证券凭证交辽宁锦州某机构保管，现请求协调作为该机构接管方的辖区某证券公司查实和兑付。尽管面临时间久远、历史资料残缺不全等诸多困难，该局仍积极协调相关证券公司认真核实账户信息并最终完成兑付。

又如投资者胡某反映其多年前在广州某证券营业部开户，现已返回宁夏原籍且行动不便，难以办理销户手续，广东局了解情况后即协调有关证券公司宁夏分支机构帮助投资者顺利销户。

“急人所难、为民服务”这一工作理念已经融入到了广东局的日常工作中，融入到了每一个监管干部的自觉行动中。真诚的付出拉近了投资者与广东局之间的距离，仅 2014 年，该局就接到投资者感谢电上百人次，有投资者还专程赠送锦旗。

### **创新机制，开辟多元化纠纷解决机制**

在资本市场利益格局复杂、投资者诉求日益多元化的今天，依靠有限的行政资源难以有效处理投资者的海量诉求。广东局因势利导，积极向市场经营主体传导压力，向行业组

织、仲裁机构、司法部门“借力”，努力构建证券期货纠纷多元化解决机制。

据不完全统计，2014年，在广东局督导下，仅辖区证券基金期货经营机构就通过协商、调解等方式补偿900余名投资者损失近500万元；通过诉讼和仲裁赔付投资者损失达1600余万元。

早在2014年初，广东局就向辖区上市公司、证券基金期货经营机构印发通知，要求根据国办发[2013]110号文的精神进一步完善投诉处理机制，切实承担起投诉处理主体责任，将矛盾隐患化解在源头，将投诉纠纷处理在基层。

广东局指导广东证券期货业协会成立广东中证投资者服务与纠纷调解中心，选聘了45名熟悉证券期货业务和相关法律的调解员，采用简易调解和普通调解相结合的方式对各类纠纷进行调解，全年共成功调解证券期货纠纷293件。此外，该中心还开设了投资者纠纷处理热线，作为接受投资者咨询及处理纠纷调解的专线，安排专人负责接听、记录和解答。广东局还与广州市中级人民法院签署了诉调对接备忘录，对调解协议的司法确认等事项作出安排，确保调解协议能够得到有效执行。

2013年上半年，广东局诉求处理窗口突然接到投资者密集来电，集中咨询有关佛山照明虚假陈述民事赔偿索赔事宜。了解到这一情况后，广东局立即组织人员制定相关维权指引，先后对上百名投资者提出的问题予以解答，并引导其委托律师或自行向法院起诉索赔。在案件审理期间，广东局

发挥专业优势，向法院提供了有关损失计算方案供其参考，同时还约谈佛山照明高管，要求公司主动配合法院工作，推动案件顺利审结。在广东局的大力推动下，2014年11月，有关法院对该案作出一审判决，判令佛山照明向首批930名投资者赔偿共计5931万元，这起A股市场近7年来最大的民事索赔案终于一审定讫。

### **防范未然，诉求处理与投资者教育联动**

信息不对称，特别是中小投资者掌握的知识和信息量不足，是非法证券期货活动高发的重要根源。2013年以来，广东局建立了投资者诉求定期分析机制，按月梳理诉求处理工作中收集的有关风险事项，形成公益提示信息，通过辖区800余家证券期货经营机构的短信、微信和交易系统，同步将公益提示信息发送给广大投资者。

据统计，仅2014年，广东局就累计发布涉及非法证券风险提示的公益信息9期，涉及市场业务重大风险提示的公益信息6期，投资者累计接收达7500万人次。

通过这些信息，广东局指出了非法证券咨询、证券从业人员代客操盘等违法行为的表现形式和危害，提醒投资者购买私募基金、理财产品等需了解的法律风险，同时还将最新认定的非法咨询机构名单直接公之于众，使投资者第一时间捕捉和了解到市场重大风险信息，对非法证券活动形成“老鼠过街、人人喊打”的态势。

为适应信息时代投资者的阅读习惯，广东局将手机公益

短信控制在 80 字以内、将交易终端公益信息控制在 150 字以内，力争让投资者“十秒钟能读完、一分钟有印象”，提高接受度。从对投资者的随机采访情况来看，高达 90%的投资者表示“有印象”或“关注过”相关公益信息。

“诉求处理—投资者教育联动”的工作机制带来了良好的效果，如在涉非投诉方面，2014 年广东局收到的相关投诉举报数量同比下降 84.7%，投资者对非法证券活动的识别能力和自我保护能力明显提升。

（广东证监局供稿）

附件 2: 广东辖区证券期货诉求处理典型案例

案例 1:

## 诉求多重叠加 难题逐一破解

广东辖区 A 上市公司拟向参股公司提供数亿元的委托贷款，其利率不低于同期基准利率 115%，2014 年 5 月 24 日发布了相关公告，定于 6 月 10 日召开临时股东大会，通过现场会议表决方式审议有关议案。

公告发布后，中小投资者普遍认为该交易回报率太低，存在利益输送嫌疑，同时 A 公司尚有部分利率更高的未偿还银行贷款，该交易影响上市公司收益。因此，多名投资者纷纷要求 A 公司开通网络投票以方便广大中小股东行使表决权，A 公司以相关监管规定对此未有明确要求为由，拒绝开通。随后多名投资者先后致电广东证监局提出相同诉求。

该局在第一时间督促 A 公司承担起投诉处理首要责任，并向公司指出，虽然监管法规未明确要求此类事项必须开通网络投票，但国办《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》明确鼓励上市公司全面采用网络投票方式召开股东大会，希望公司重新研究此事。在该局的引导下，A 公司于 5 月 29 日补充公告增加提供网络投票的表决方式，中小投资者诉求得到响应。

一波既平，一波又起，投资者再次致电监管部门提出两

项诉求，希望 A 公司详细披露本次议案中借款方的信息，同时希望公司大股东回避议案表决。A 公司根据监管部门的要求，于 6 月 6 日公司发布公告，针对原来披露不详尽的事项补充披露了借款方财务及股权结构等信息。

为建立和谐的股东关系，在股东大会表决当天，公司大股东在法律法规无强制规定的情况下，主动回避表决。有关议案在中小股东积极投票反对的情况下，以 93.68% 的反对票未获通过。

至此，中小投资者有效参与了公司重大投资决策，充分发挥了在现代公司治理中的积极作用，诉求悉数得到回应，与大股东的矛盾得到缓和。

本案例至少给我们两点启示：（1）中小投资者日益关注自身投票权、参与权、监督权等权利行使。上市公司作为公众公司，在重大问题决策上，应当耐心听取中小投资者诉求，尊重中小投资者意见表达的权利。（2）实践证明，畅通网络投票渠道有利于保障中小投资者依法行使权利。证监会随后发布的《上市公司股东大会规则》明确了上市公司股东大会依法采用网络投票等方式，保障中小投资者便捷高效行使股东权利。投资者也应积极参与投票表决，理性有序表达意愿、发出声音，以合法合规的方式维护自身权益。

（广东证监局供稿）

案例 2:

## 风险错配不应该 主动担责应肯定

2014年6月，广东证监局接到投资者匿名投诉，反映辖区某证券公司营业部在销售“A债券型证券投资基金”过程中，存在夸大收益、隐瞒风险以及向无相应风险承受能力的投资者推介和销售该基金，并最终造成投资者较大面积亏损的违规行为。

接到投诉后，该局立即派员赶赴该证券营业部现场核查，并在核查过程中，向证券公司总部通报了有关情况。公司方面高度重视，积极行动，一方面安抚投资者，向有关分公司紧急拨付风险补偿金；另一方面对该产品的销售适当性，特别是产品评级、宣传内容和口径、客户风险匹配等情况进行全面自查。

通过自查发现，该基金产品在公司内部风险评级中被评为“较低风险”等级，销售对象应为风险承受能力为“谨慎型”及以上等级的客户。但在实际销售中，低于“谨慎型”风险等级，且未进行风险确认的客户达数百人，且认购金额较大。

公司进一步分析，出现如此严重的适当性错配，原因主要有以下方面：一是公司财富管理总部在下发该基金销售通

知时，未明确告知各营业部该基金风险等级。二是信息系统存在缺陷，公司提供场外和场内两种方式供投资者认购该基金，但公司场内认购的客户端没有自动匹配和提示投资者确认风险的功能，导致通过场内渠道认购该基金的投资者只能通过营业部人工执行适当性匹配和确认，且部分营业部因信息不全、流程执行不到位，未对投资者和产品进行审慎匹配，也未履行充分的风险提示和确认的职责。三是部分营业部违反公司规定，聘用无资质人员从事基金产品销售，降低了销售行为的规范性。

综合以上因素，公司认为，是自身销售适当性体系的各个流程、环节的管控存在疏漏，共同导致了适当性错配的后果，应承担主要的责任。

根据自查结论，公司对内部责任部门进行了风险提示和考核降级，对相关责任人处以通报批评和扣罚奖金的处分。

同时，为了弥补投资者损失、保护投资者合法权益，公司主动提供了多种补救措施供投资者选择，包括陆续发行三期集合资产管理计划与原基金进行对接；对不愿意接受产品对接方案的客户，公司按照客户损失情况直接给予经济补偿，截至目前已经累计赔偿 120 名客户，总金额达到 105 万元。公司方面表示，对于后续可能发生的相同事由的投诉，将按照同一标准进行赔付，确保对权益受损的投资者补偿到位。

虽然公司在适当性管理方面存在一定问题，但事后公司主动揽责的态度还是应该给予肯定。同时该案例告诉我们：

（1）证券公司及其从业人员要把“适当的产品销售给适合的投资者”作为自身的固有义务来对待，克服不当利益冲动，同时要完善员工考核机制，防范只重视业务而罔顾适当性义务的现象。（2）证券公司应该加强适当性管理的机制、流程建设，特别是提高投资者风险测评和匹配的电子化水平，杜绝人为操作产生差错而导致风险错配的情况。（3）投资者应树立理性投资意识，在购买基金、理财产品时，不应简单听信销售人员的一面之辞，而应全面、细致了解产品的风险收益特征、申购赎回规定等重要信息，结合自身理财目标、风险承受能力等情况，理性选择适合自己的金融产品。

（广东证监局供稿）

案例 3:

## 胡乱荐股引纠纷，认错道歉又赔钱

2014年8月，辖区某证券营业部客户谭某向广东证券期货业协会（以下简称“协会”）投诉，反映其在该营业部员工张某的劝导下开立证券账户，并在其强烈推荐下购入某股票导致亏损，其后张某向谭某推荐期货对冲产品，以期获取收益填补此前股票的亏损，并承诺赔偿损失。在期货账户同样出现亏损后，张某并未兑现赔偿损失的承诺，且谭某与张某所属营业部协商无果。

经双方同意，本案由协会调解员进行调解。经了解，张某承认自己没有证券投资顾问资格，曾根据某公司研究报告向谭某推荐股票，并根据自身判断对期货投资品种和交易方向提供了建议，但否认自己曾对投资收益作出保证或承诺赔偿损失。

同时，营业部也提供了相关证据，证明营业部对员工及营销人员的日常管理是合规和尽责的，也对客户做了充分的风险揭示和员工执业行为限制的提醒。

此外，谭某与张某原为私交甚好的朋友关系，因此谭某对张某的投资建议非常信任。而张某也认为，谭某作为自己的朋友，在提供投资建议时，可能说话内容比较随意，并未考虑其作为一名专业的证券从业人员所应有的语言规范，从

而造成了谭某的误会。

在调解员的分析及劝导下，双方均作出了一定的让步，达成以下共识：一、张某就相关投资建议造成谭某损失进行道歉。二、张某同意向谭某支付一定金额的经济补偿。最终双方在调解员的组织下签订了调解协议书。

该案例告诉我们：（1）证券公司应当加强对投资咨询业务的管理，杜绝非证券投资顾问提供证券买卖建议的违规情形。（2）证券从业人员要区分私人交往和岗位职责，处理好亲友成为客户后的关系，保持执业的规范性和专业性。（3）投资者应树立理性投资意识，不应简单听信他人建议买卖股票、期货，而应全面、细致了解相关情况后，审慎作出投资决策。

（广东证券期货业协会供稿）

案例 4:

## 强行平仓不通知 造成损失要担责

广东证券期货业协会（以下简称“协会”）接到某期货营业部客户张某投诉，反映 2014 年 12 月 1 日 9:07，该营业部在没有通知他的情况下，对其持有的 24 手豆油 Y1501 进行强行平仓，造成其损失。张某认为营业部违规操作，请求协会予以解决。

协会将张某的投诉情况及时通报该营业部，要求营业部及时联系投资者，认真解释，妥善处理。经了解，当年 11 月 28 日外盘行情出现暴跌，导致 12 月 1 日开市后国内期货市场豆油合约行情直逼跌停板，张某的风险率骤增，其保证金比例已经低于交易所的标准。公司风控人员为有效控制风险就直接采取了强行平仓措施。经过自查后，公司认为自身存在一定过错，因此向张某赔礼道歉，并就其损失给予一定的补偿和佣金优惠，张某对处理结果满意。

本案告诉我们：（1）期货经营机构在强行平仓前，一定要先采取合理有效的方式通知客户在合同约定的时间内追加保证金或要求客户自行平仓。《期货交易管理条例》第三十五条第二款规定：“客户保证金不足时，应当及时追加保证金或者自行平仓。客户未在期货公司规定的时间内及时追加保证金或者自行平仓的，期货公司应当将该客户的合约强

行平仓，强行平仓的有关费用和发生的损失由该客户承担。”此外，在双方签订的期货经纪合同中，也明确约定期货公司强行平仓前要通知客户。因此，期货公司如不履行通知义务就要承担相应的民事责任。（2）期货交易是典型的保证金交易，强行平仓是期货交易特有的风险防范和处理措施，对此，期货经营机构要对客户进行足够的投资者教育和风险提示，确保有关适当性措施能落实到位。

（广东证券期货业协会供稿）