

中国证券投资者保护基金有限责任公司 副总经理葛毅 在第四届中小投资者服务论坛上的发言

多措并举 真抓实干 促进上市公司投资者保护提质增效

葛毅*

大家好！很高兴参加本届中小投资者服务论坛，我谨代表中国证券投资者保护基金公司向论坛的成功举办表示热烈祝贺。本届论坛以“提高上市公司质量，保障投资者合法权益”为主题，交流讨论新形势下上市公司投资者保护新途径、新方法、新举措，有着非常重要的意义。截至2021年7月底，A股市场已有上市公司4428家，随着我国上市公司数量显著增长、质量持续提升，在促进国民经济发展中的作用日益凸显。但也要看到，上市公司经营和治理不规范、发展质量不高等问题仍较突出，与建设现代化经济体系、推动经济高质量发展的要求还存在差距。上市公司是资本市场发展的支柱和基石，没有好的上市公司就没有好的资本市场，提高上市公司质量对于资本市场改革稳定发展意义重大、影响深远。投资者是资本市场最重要的主体之一，目前，我国证券投资者数量已经达到1.89亿，其中绝大部分是中小投资者，投资者个体分散、行使权利的知识 and 能力不足等现状仍是上市公司投资者保护工作面临的突出问题。因此，不断探索提升上市公司质量，切实保障中小投资者合法权益，促进上市公司投资者保护工作提质增效是当前我们面临的重要任务。我们投保基金公司按照中国证监会工作部署发挥职能作用，多措并举，真抓实干，积极促进上市公司投资者保护提质增效，形成了一系列有特色的做法和经验，取得明显成效。

* 中国证券投资者保护基金有限责任公司副总经理。

一、“一对一”进行投资者诉求处理,做好热线精准、优质服务

2013年,中国证监会“12386热线”建成运行,我们公司受中国证监会委托,负责热线的运营管理工作。一是热线建设不断推进。2015年,热线实现了“12386”号码全国落地直拨,长途通信费由我公司承担,全国各地投资者都能公平享受“12386热线”提供的服务。2018年,热线建立投诉直转调解机制,丰富投资者的选择,对已办理但未达成和解的投诉事项,征询投资者同意后,直接转至调解机构办理,投资者诉求纠纷解决渠道进一步拓展,满意度不断提高。2020年,热线投诉直转全面实施,近800家市场经营机构及其上万家分支机构纳入直转,直转后投诉平均办理时间从2~3个月缩短至16个工作日。随后在2020年、2021年,先后完成热线智能化建设和短信平台建设。热线建设的持续推进,不断提升了热线投资者服务的质量和效率。二是做好涉及上市公司的投资者诉求处理。目前,热线已累计接收处理投资者诉求66万件,为投资者挽回损失约2.48亿元,其中涉及上市公司的投资者诉求约16万件,主要内容包括:建议上市公司完善公司治理,提高上市公司质量,咨询上市公司信息披露虚假或不及时问题,如何申请索赔,投诉上市公司电话无人接听等问题。对涉及上市公司的热点问题和事项,我们与沪深交易所建立了日常诉求处理直转机制,及时回应投资者的关切。对涉及注册制、科创板、创业板等重大改革诉求,我们高度重视,与投保局、交易所建立诉求处理快速响应机制,及时为广大投资者解答问题。对诉求中反映的共性问题,我们及时进行分析梳理,形成周报、月报、年报及时报送监管机构,推动解决上市公司投资者保护有关问题。

二、“一对多”进行证券纠纷多元化解,依法开展专业技术援助

近年来,投保基金公司围绕落实证券纠纷多元化解机制,持续探索创新,高效稳妥推进上市公司对中小投资者的损失赔付。一是通过损失测算等专业技术辅助司法审判。我公司积极配合推动证券纠纷代表人诉讼司法解释出台,并支持特别代表人诉讼案件选取,针对康美药业等案件进行多模型整体匡算和系统性风险评估。2021年7月27日,广州中级人民法院开庭审理了康美药业证券虚假陈述特别代表人诉讼案,我公司受法院委托,开展投资者损失测算,出具《证券投资者损失测算报告》,派员

当庭解答相关问题,全力支持全国首单证券特别代表人诉讼落地,顺利完成了法院委托的各项任务。此外,我公司还积极为重点地区、重点法院审理的上市公司虚假陈述责任纠纷案件提供专业技术援助。截至目前,已为北京、济南、杭州、广州等地多家法院审理的近 4000 起上市公司案件提供了损失计算,涉及金额约 14 亿元。二是我公司组建了证券纠纷调解中心,并强化调解员队伍建设。与法院围绕证券虚假陈述责任纠纷案件,开展“一对多”证券群体性纠纷化解,创新实践“示范判决+委托调解+共管账户”调解模式,已完成上市公司虚假陈述责任纠纷调解案件约 1400 件,为投资者实现赔偿调解金额约 1.2 亿元。其中,我公司独创的“共管账户”模式还被北京市高级人民法院、上海金融法院写入相关文件,成为司法规范性文件确认的专门调解机制。我们积极探索开展线上批量化调解工作,降低投资者维权成本,帮助投资者快速获得赔偿,成功调解案件 944 件,帮投资者获赔 3600 万元。“示范判决+委托调解+共管账户”调解模式,通过引导当事人在专业调解机构的居中调解下多元化解纠纷,有效应对了证券侵权案件当事人众多、涉案金额大、案件类型复杂、纠纷内容专业等问题,保障了赔偿款项精准及时支付,有助于实现争议双方和谐共赢。

三、构建完善评价体系,全面客观反映上市公司投资者保护状况

从 2010 年开始,投保基金公司正式开展 A 股上市公司投资者保护状况评价,通过上市公司分层分类精准评价,加强上市公司投资者保护状况评价体系建设,探索事前、事中评价机制。目前已构建起一整套针对我国 A 股市场上市公司发展实际的评价体系,成为度量上市公司投资者保护工作质效的重要标尺。一是按年度编制《A 股上市公司投资者保护状况评价报告》,并作为《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书》系列子报告之一对外发布,为不断提升上市公司投资者保护工作水平提供“参考书”和“服务手册”,发挥积极引导作用。评价报告显示,我国上市公司内部控制、投资者关系管理、现金分红等情况持续向好,上市公司投资者保护状况总体保持稳定,投资者主观满意度不断提升,但少数公司董监高诚信状况不佳、违规担保、大股东资金占用等问题还有待解决。二是针对投资者反映的突出问题,我们积极开展上市公司投资者保护专项调查和评价,如上市公司咨询服务电话畅通情况调查、投资者满意度调查、投资者关系管理专项评价、上市公司现金分红、股票质押等专项评价,构建上市公司道德风险评价指标体系,并探索建立上市公司季度评价模型,已积累超过 200

个评价模型。各类评价结果为证监局提供辖区投资者保护状况分析评价,并为监管部门制定完善相关制度提供了重要参考。目前,我公司已完成 2021 年度上市公司年报数据采集、投资者满意度调查、指标测算等评价工作,最新《A 股上市公司投资者保护状况评价报告》即将发布。

行百里者半九十。未来,我们投保基金公司将紧紧围绕中国证监会中心工作,进一步加强与会系统各兄弟单位的密切合作,共同做好提高上市公司质量、保障投资者合法权益各项工作,始终保持“赶考”心态,努力交出满意的答卷。