

## 心系投资者 畅通维权路

——陕西证监局系统谋划扎实工作 维护辖区投资者合法权益

胡巍东\* 王明生\*\* 贺超\*\*\*

**摘要:**投资者保护工作是资本市场重要的基础性工作。近年来,陕西证监局从完善工作机制、妥善解决投诉者诉求等方面入手,把做好接待投资者来访、答复反馈调查结果等看似不起眼的“小事”作为政治站位是否站稳、工作态度是否积极、专业水平是否扎实的“试金石”,坚持“先走一步、多做一招”,扎实开展调查研究,建立依法处置、协作联动、源头化解工作机制,引导投资者理性依法维权,妥善化解矛盾纠纷,以钉钉子的精神,忠实履行投资者保护一线职责。

**关键词:**投资者保护 事要解决 依法维权 广泛宣传

习近平总书记在党的十九大报告中提出“坚持以人民为中心”,将党性与人民性有机统一起来,贯穿了以人民为中心的发展思想。我国资本市场中小投资者参与众多,涉及千家万户,把保护投资者特别是中小投资者合法权益作为我们做好工作的出发点和落脚点,作为衡量监管工作成效的重要标准,就是资本市场“人民性”的重要体现。陕西证监局始终坚持把保护投资者合法权益作为监管工作的重点,在一线监管工作中,坚持“事要解决”原则,及时妥善处理信访投诉,有效保护投资者合法权益作为衡量一线监管工作成效的重要标准,不断加强投资者教育和保护工作。

陕西证监局带着感情、带着温度,从热情耐心接访、专业妥善答复等一桩桩“小事”着手,以钉钉子的精神,忠实履行投资者保护一线职责,把投资者合法权益保护工

\* 陕西证监局党委委员、副局长。

\*\* 陕西证监局投资者保护工作处副处长。

\*\*\* 陕西证监局投资者保护工作处副调研员。

作落实到位,“走出去”摸清情况谋布局、严规范事要解决办诉求、求实效入耳入心搞宣传,抓牢机制、底线思维,不断增强辖区投资者保护工作的系统性、针对性和有效性。

## 一、心系投资者、情系投资者——投保“小事”处理有温度

不积跬步无以至千里。投保工作无小事,接待投资者来访、答复反馈调查结果等看似不起眼的“小事”,无不表现出政治站位是否站稳、工作态度是否积极、专业水平是否扎实。我们坚持辩证思维,把每一件小事做好做精,汇集成良好工作成效。

### (一)接待来访要让每一位信访者感受到尊重、服务与关心

我们曾接待过一位83岁高龄的投资者,退休前为大学教授,但不幸罹患老年痴呆,时而清醒时而糊涂。我们调查解决其反映的问题后,相当长一段时间内,其每周来我局继续反映同一事项。接访人员不急不躁不上火,耐心热情接待,妥善安置老人在信访室休息,问问饿不饿、渴不渴,每次都端上热水。通过机构了解到投资者健康情况后,我们与其子女联系,告知老人情况,督促家人加强看护,妥善化解了这一特殊缠访问题。

来访者大多数都是60岁以上的老年人,由于遭受不能承受之损失,一方面脾气急、火气大,另一方面对事件性质不了解、法律法规不了解、维权路径不了解、申诉途径不了解,认为只有通过“闹”,才能被重视和顺利维权,一听接访同志说所反映问题不属于我局职责范围,立即急上火,“不赔偿就去北京信访”,更有甚者当即大吵大闹,就地躺倒,胡搅蛮缠。我们总结接访工作经验,多些换位思考,多些耐心笑容,做到“见面招呼先请坐、喝杯热水消消气”,耐心听取其反映问题。对于不属于我局监管职责范围的问题,不是简单说不,而是把问题掰开揉碎,合理合法地保护自身合法权益。“分开类、找准头、抓住根”,分条缕析地用通俗语言讲解其反映问题实质是什么,应怎样依法维权,保证来访者“听得懂、理得清、法规明”。当场不能答复的诉求,进行来访登记,纳入信访举报事项转办程序。对于缠访闹访,严重干扰办公秩序的行为,我们果断报警,但同时仍然耐心讲解,最终打消信访者通过闹访获得赔偿的不合理预期。

### (二)反馈答复要让每一位信访者感受到专业、严谨与责任

我们坚持“站在信访举报投资者的立场上”,把“信访问题答复准不准”“维权路径说得透不透”,作为工作是否“做实、做细、做精、做专”的标准。严格落实工作责任制,形成答复意见业务处室及分管局领导、法制处及分管局领导、投保处及分管局领

导多层次六方面多重审核机制,及时纠正答复意见中法律适用不准确、监管职责履行不充分等问题,确保受理处置过程合理合法、答复意见合情合理、不放过任何违法违规行为的蛛丝马迹,充分发挥信访工作联系服务广大投资者“窗口”的重要意义。针对受理决定和答复环节中遇到的疑难复杂问题,通过“信访举报处理研讨会”机制,业务处室通力协作,集中研讨,达到总结规律,举一反三,不断提高的目的。针对信访举报所反映不同时期非法证券活动的性质认定及派出机构应承担的责任、举报人撤回举报前提下是否还需出具答复意见等复杂、争议性问题,召开专题会议,围绕《中华人民共和国证券法》(以下简称《证券法》)等法律法规,坚持辩证思维,抓住主要矛盾,一题一策,厘清监管职责边界,严把法律关口,做出权威决定。

我们坚持把“事要解决”作为做好信访工作的基本原则,本着实事求是对待和解决问题的初衷,急投资者之所急。对于确实不属于我局职责范围的事项,不仅仅用一句“不予受理”一推了之,而是认真调查信访举报所反映的具体情况,向投资者充分指明其信访举报涉及问题的性质,我局调查结果,以及依法维权路径。让投资者通过答复意见能够充分感受到证券监管部门认真负责的工作作风和严谨务实的专业素养,充分消弭说“不”可能造成的投资者认为维权无门的绝望和误解,努力让每一位信访者感受到尊重、服务与关心。

## 二、畅通维权路、忠诚尽职责——投资者合法权益维护有实招

禁微则易,救末者难。我们坚持“先走一步、多做一招”,贯彻“机制建设有效、基础工作要稳”要求,调查研究现行,摸清投资者情况,建立依法处置、协作联动、源头化解工作机制,引导投资者理性依法维权,妥善化解矛盾纠纷。

### (一)“走出去”摸清情况谋篇布局

我们以调查研究为抓手,摸清投资者整体情况、摸清投资者诉求情况、摸清诉调对接等依法维权途径,有的放矢抓重点,逐步积累抓数据,深入思考抓调研,不断摸清辖区投资者状况、投资者诉求状况和引导投资者理性维权路径,逐步积累和掌握了辖区投资者保护的的第一手资料。

1. 摸清投资者整体情况。(1) 问卷调查摸意愿。我们面向辖区省级投教基地和有关营业部开展投资者问卷调查,围绕普遍关注的问题,对投资者行为、股东权利行使、走访公司意愿等进行摸底,切实了解投资者意愿、真实状况和需求,然后有的放矢

地组织开展投资者走进辖区上市公司等投教活动,引导理性投资者现身说教,进一步提升“理性投资”宣传的针对性和有效性。(2)走访调研摸情况。我们与中证金融研究院在辖区联合开展“投资者行为与股票投资决策影响因素”专题调研,分别与西部证券等4家机构开展座谈。针对调查研究总结出辖区投资者心理特征、行为习惯,以及关注的重点热点问题,督促各经营主体采取措施,有针对性地加强投教工作。要求经营机构的投保、投顾人员,立足岗位职责,充分发挥服务客户优势,宣传、引导投资者树立理性的投资理念。

2. 摸清投资者诉求情况。我们在工作分析总结中发现,投资者诉求存在“两多一少风险大,赔偿纠纷难解决,电信诈骗数量多,恶意信访需禁绝”等特征:实质性违法违规问题少、经济纠纷引发矛盾问题多、涉及“打非”问题举报多;由于纠纷涉及利益补偿,增加了问题解决的复杂程度和难度;大量“以证券期货为名的电信诈骗”等的“一句话”举报,耗费有限监管资源;个别投资者举报动机不纯,利用监管部门调查作为其不当获利工具,对调查结论不满后,恶意信访等。在全面深入分析研判投资者诉求基础上,我们坚持“事要解决”原则,按照“分类处置、铲除土壤、机制联动、预案先行”的工作思路,将举报投诉纳入依法维权轨道,最终“案结事了”。

3. 畅通依法维权途径。2016年5月,我局与陕西省高级人民法院签订了《关于加强证券期货案件诉讼与纠纷调解衔接机制工作合作备忘录》,形成协作推进诉调对接工作机制,推动证券期货纠纷调解组织纳入试点法院调解组织名册,多次邀请陕西省高级人民法院专家对调解员开展业务培训。不断完善投资者多元化纠纷解决机制,积极推动建立陕西证券期货纠纷调解中心与各级法院的“直通车”机制,为各类矛盾纠纷能够通过司法途径快速处理,强化处理结果的法律权威,有效减少二次信访奠定基础。

陕西证券期货业协会人员作为雁塔区法院特邀调解员,两次参与已进入庭审阶段的股权纠纷案件调解工作,向原、被告双方深入讲解了证券发行相关法律及善后处理规定,指出双方在股权转让行为中各自存在的瑕疵和合同缔结中的不足,促使双方改变了对立情绪,放弃不切实际的诉求,在互谅互让基础上达成和解,案结事了。这两起调解案例表明,陕西辖区已实现证券期货行业调解处理机制和民事诉讼在司法实践上的接轨,对于依法、高效解决证券期货市场纠纷,切实维护投资者合法权益,节约监管和司法资源,防范化解群体性事件风险,维护社会和谐稳定均具有良好的示范效应。

## (二) 严规范事要解决办诉求

投资者诉求处理工作是检验辖区投资者合法权益保护水平的“试金石”。我们抓早抓小,通过完善工作机制、守住风险底线、畅通维权路经,达到“案结事了”“息诉息访”的目标。

1. 完善工作机制,提高投诉处理水平。我们以“零投诉”为工作目标,完善工作机制,促进辖区证券期货经营机构提升合规管理水平和服务质量。

我们通过盯住“12386”热线转办工作,落实经营机构投诉处理主体责任,在年度辖区证券期货工作会议上通报直转机制执行情况;督导经营机构在规定时限内办结、回复热线诉求,尤其做好重点时期的投诉处理工作,把矛盾隐患妥善解决在经营机构层面,做到“件件有回音、事事有着落”,同时要求矛盾“不上交”,防范纠纷矛盾升级,形成次生风险。

积累投诉事项处理数据,形成辖区此类事项专项数据库,进行数据整理分析,及时发现趋向性问题、热点问题以及违法违规线索,有针对性地督导整改,将风险把控做到前面;定期召开投诉处理座谈会,存在投诉问题的经营机构逐家汇报投诉问题成因、解决思路、处理效果以及经验教训,分析投诉反映出的“共性”和“个性”问题,梳理处理机制、信息反馈渠道、合规管理和适当性管理等方面存在的“短板”,达到交流情况,找准症结,举一反三、有针对性地改进,真正把投诉处理作为经营机构产品和服务质量的“试金石”。

落实《证券期货投资者适当性管理办法》,将投诉处理与合规管理结合起来。通过自查和随机抽查方式,引导存在投诉机构深挖业务营销、人员管理、责任追究等内部管理和业务链条中的薄弱环节,从源头上查漏补缺、完善加强。积极协调法院指导陕西证券期货业协会将辖区证券期货纠纷调解机构纳入特约调解名单,推进试点法院开展调解结果的司法确认,引导投资者与经营机构通过调解途径便捷、高效地解决矛盾纠纷。

2. 坚决守住重大风险底线。对“去杠杆”“打破刚性兑付”大形势下可能导致的信访风险保持高度警惕,动脑筋、想办法、堵漏洞,积极化解辖区信访矛盾,坚决守住不发生突发性、群体性、区域性等重大风险的底线。

我们组织辖区上市公司、证券期货经营机构、私募基金等市场主体,集中开展证券期货矛盾纠纷排查化解工作。要求各市场主体重点排查信息披露违规、经营机构非法代客理财、佣金收取纠纷、公司债券违约和资管产品兑付风险处置,以及违法互

联网金融活动、私募基金、投资咨询等涉众涉稳矛盾纠纷,做好基础信息采集,确保排查化解工作有人抓、问题有人管、责任有人担。通过深入排查,摸清了信访风险底数,为实现抓早抓小、妥善处置打下基础。

2018年,辖区有法人证券公司出现资管产品到期无法兑付问题,引发多批投资者信访。我们一方面热情接访,耐心倾听投资者诉求,协调涉访证券公司解答投资者疑问,安抚激动情绪;另一方面积极宣讲政策法规,打破其对资管产品刚性兑付预期,引导通过调解、仲裁、诉讼等途径依法维权。同时,在举报调查过程中主动与投资者保持联系沟通,通报调查进展,平复因信息不对称引发的焦虑猜疑情绪。通过耐心细致地工作,有效避免矛盾激化,防止发生群访、闹访。

我们建立了矛盾纠纷集中排查化解重点问题工作台账,对排查出的尚未妥善解决的矛盾纠纷,逐件逐人登记编号,理出详细清单,分类动态管理,确保矛盾纠纷问题清楚、基础信息准确、处置责任明确。通过会议、通知等方式督导市场主体扎实落实辖区“12386”热线投诉直转工作机制,层层落实责任,做到责任人落实到位、追究制度到位。积极推动通过调解、仲裁、诉讼等方式调处矛盾纠纷。对一时难以化解的,逐一分析研究,制定化解方案,落实市场主体包抓领导和责任人,明确化解措施、时限。对于疑难复杂纠纷,要求市场主体实行领导包案,一案一策,推动问题有效解决。我们优化与司法机关的证券期货纠纷诉调衔接工作流程,指导协会和纠纷调解中心及时高效地开展调解工作,为投资者“事要解决”提供便捷高效的依法维权途径。

### (三)求实效入耳入心搞宣传

在投教宣传工作中,我们抓住重点、“明规则、讲风险、齐动员、重实效”。紧盯市场热点讲明规则,抓重点人群讲透风险,抓市场主体全体动员,抓入耳入心、注重实效。举一反三、形式多样、注重实效、入耳入心。

1. 市场热点明规则。结合辖区实际,在“3·15”“投资者教育进高校”“走进上市公司”“5·17打防电信诈骗”等专项活动中,充分发挥协调机制作用,主动联系人行西安分行以及公安、工商等地方政府部门,联合开展现场活动,形成宣传声势;通过陕西电视台“财富生活”栏目、《西安晚报》《华商报》、凤凰网陕西频道、西安资讯广播FM106.1“财经大时代”栏目等媒体,持续报道相关活动、播放宣传视频、刊登宣传文章,将专项活动宣传内容和理性投资理念送到投资者身边。

2. 重点人群讲风险。陕西高校密集、大学生数量众多,我们针对这一地域特点,设立陕西辖区“投资者教育进高校宣传日”,引导辖区经营机构充分利用各方面资源,

走进西安交通大学、西北大学、西安科技大学、西安财经学院等高校,通过举办专题讲座、组织“投教知识有奖竞猜”活动等,向在校大学生普及资本市场知识,促进将投资者教育纳入高等教育工作落地。

宣传活动充分贴近一线,贴近群众,与辖区公安、金融办、证券经营机构和媒体等多方联合举办进社区文艺宣传活动,社区居民积极参与,陕西电视台“法治微前沿”栏目全程报道,视频同时上载陕西电视台网站,陕西省乃至更大范围均能收看。线上线下宣传的紧密结合,有效扩大了受众人群,拓宽了宣传广度和社会影响力,保证了投教成效。

3. 市场主体齐动员。组织辖区市场主体集中宣传。围绕监管重点、市场热点和投资者关注问题,确定证券期货行业宣传口号,如“理性投资,防范风险”,要求辖区机构围绕宣传主题及“场外个股期权风险警示”“互联网非法荐股风险提示”等热点,精心组织开展有针对性、有特色的知识普及和宣传教育活动。要求机构积极结合自身资源和优势,对重点区域、重点人群开展宣传教育和风险提示。《陕西日报》《金融时报》、西部网等多家媒体对活动进行报道,对活动口号、活动主题等进行充分宣传。活动期间,持续通过微信、QQ群对各机构开展活动的情况进行督导。并下发通知要求辖区经营机构对各项投保工作的开展情况进行自查,并通过现场检查,通过督导与检查相结合的方式,不断夯实辖区机构投资者保护工作责任。

4. 入耳入心重实效。我们制作了多样化的投教产品,印制“理性投资 从我做起”“防范场外个股期权交易风险”“警惕非法证券期货活动”等主题的折扇、折叠伞、纸杯、宣传折页等宣传材料,编写典型案例,印制宣传折页,编撰设计“承诺收益不可信,违规开户不参与”投保宣传动漫和“打击非法证券投资咨询”宣传视频,通过投资者喜闻乐见的、多样化的投教产品传递价值投资、理性投资理念,传播证券期货知识,增强投资者识别、防范、非法证券活动的意识和能力。