

# 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）