

## 5.15 投资者保护 | 完善投资者投诉处理长效机制的新起点

中国基金业协会 5月16日

中泰证券(上海)资产管理有限公司/文

投资者是资本市场赖以生存和发展的基础，服务投资者、保护投资者利益，既是公募基金等资产管理机构的义务，更是我们的内生性需求。更何况，不少投资者处于信息弱势地位，抗风险能力和自我保护能力较弱，合法权益容易受到侵害，能否得到及时回应和解决，事关千万家庭的幸福生活。从这个意义上，是否切实做好投资者投诉的处理工作，是体现资本市场人民性的窗口工作。公募基金行业机构作为普惠金融的典范，更应该主动担当作为，在法理与情理之间寻求平衡，努力化解每一起投诉。

作为行业协会的自律规则，《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引》（以下简称《工作指引》）的目的，是为各经营机构处理投资者各类投诉事项提供标准和规范。从内容来看，它共分七章三十九条，主要内容包括适用范围、处理原则、职责分工、处理制度、处理结果、自律管理以及12386热线转办投诉处理等，将切实提高基金行业投诉处理的流程化、精细化的管理能力。

事实上，越是详尽明确，就越容易提高效率。参考境外发达国家和地区的经验，不少成熟市场早已建立较为完善的金融机构内部投诉处理和多元化纠纷解决机制，其中也不乏明确的细节规范要求。

比如，英国金融服务局（FSA）监管手册的《纠纷解决：投诉》提到“金融机构应在接到投诉后尽快处理，并尽可能减少由于诉求得不到满意处理而向申诉专员进行投诉的客户数量；金融机构应在接到投诉后及时向投诉者发送书面确认函，告知其与投诉处理程序相关的信息，处理期限一般不能超过8周”；此外，香港金融管理局、金融业自律组织也都对投诉处理的流程、时限、人员安排和信息通知等有非常详细的说明。

不难发现，《工作指引》是借鉴国外经验、结合国内实际、从监管层推动、并借助多方智囊的合力、不断完善的产物。回顾它的诞生史——由证监会投保局、中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会、中国证券投资者保护基金有限责任公司等单位相关人员组成专项工作组，同时在证监会投保局的指导下，3家行业协会会同投保基金公司经过多次讨论、交流，在协商一致的基础上形成了最终的内容。

作为金融从业人员，我们格外珍视这样的成果，并相信它的落地将进一步提供我们处理投诉的质量和效率，积极地回应投资者诉求，增强投资者的信心和获得感，打造“合规、诚信、专业、稳健”的行业形象，为建设更加规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场贡献的力量！