

5·15 投资者保护 | 强化主体责任 明确处理要求 拓宽投诉渠道

中国基金业协会 5月16日

广发证券股份有限公司资产托管部/文

中小投资者是资本市场的重要参与者，保护投资者合法权益对资本市场健康稳定发展具有重要意义。在投资者权益保护中，一项重要的内容就是为投资者提供有效的投诉处理机制。行之有效的投诉处理机制不仅可以保护投资者合法权益，还有助于强化市场约束，增强投资者对金融市场的信心。

鉴于公平、高效地处理投资者投诉具有重要意义，为持续提高证券基金期货市场经营机构（下称“经营机构”）投诉处理质量和效率，切实保护好投资者合法权益，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会同中国证券投资者保护基金有限责任公司起草了《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》（下称《工作指引》）。2021年4月16日，中国证券投资基金业协会已在官方微信公众号发布通知，就《工作指引》内容广泛征求意见，现在已经出《工作指引（试行）》正式版。

《工作指引》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，旨在进一步强化与规范经营机构投资者投诉处理要求。

一、明确投诉处理原则，强化经营机构主体责任

《工作指引》首先明确提出投资者投诉处理工作应当坚持“依法、公平、公正、便民”原则，以确保投资者可便捷获得独立、公平、及时、高效的权利救济。同时进一步强化了经营机构投资者投诉处理的首要责任，要求经营机构应妥善处理投资者对本机构及从业人员提起的投诉，积极与投资者平等协商解决争议。

为确保上述要求落到实处，《工作指引》提出经营机构应结合自身实际情况，建立健全投资者投诉处理工作制度，明确投诉处理流程、责任分工、处理时限等要求，设立或指定投诉处理部门，在各营业网点、官方网站等多种渠道展示投诉处理流程，公布电话、网络、信函等信息，配备熟悉公司业务、通晓法律知识的投诉处理人员，以确保投资者投诉渠道畅通、投诉方式便捷，合理诉求能得到及时响应并有效解决。

为督促经营机构切实做好投资者投诉处理工作，积极履行投诉处理首要责任，《工作指引》还要求经营机构建立投诉处理责任追究制度，对投诉处理不力的部门或人员根据情况追究责任。此外，《工作指引》明确协会可对经营机构的投诉处理情况进行现场或非现场检查，并

可视检查情况采取相应的自律管理措施或纪律处分并记入诚信档案；情节严重的，还可移交并建议中国证监会责令采取相应监管措施。

二、建立投诉处理规范，提供多元化纠纷解决机制

为进一步规范经营机构投资者投诉处理工作，妥善保护投资者的合法权益，《工作指引》分别在投诉受理以及投诉处理方面提出具体要求。投诉受理方面，《工作指引》主要明确了投资者提出投诉可采取的方式、经营机构可要求投资者提供的投诉资料、投诉受理期限、不予受理的情形以及结果告知义务等内容；《工作指引》明确经营机构应当在收到投资者投诉3日内，作出是否受理的决定；对于不予受理的投诉，应通知投诉人并说明理由。投诉处理方面，《工作指引》主要规范了不同情形的投诉处理要求、处理期限、处理结果告知以及未达成和解的替代处理方案，并要求经营机构妥善记录投资者投诉台账，定期归纳整理投诉建议，及时改进内部管理，规范经营，切实从源头上保护投资者合法权益。为促进经营机构在投诉处理过程中及时积极响应，主动担当作为，《工作指引》要求经营机构对已受理的投诉，应当自收到投诉之日起20日内作出处理决定；对于存在复杂情况的，方可延长处理期限，但延长期限不得超过20日，并需告知投诉人延长期限及延期理由。

此外，为确保投资者可多渠道依法解决合理诉求，《工作指引》明确经营机构除可通过协商、和解和调解方式解决投资者投诉外，对于未达成一致的争议，双方当事人均可以向行业协会、投资者保护机构以及具有调解职能的其他组织申请调解；调解不成的，投资者还可以申请仲裁或向法院提起诉讼，支持投资者通过和解、调解、仲裁、诉讼等多渠道解决纠纷，为投资者提供多元化纠纷解决机制，依法维护投资者的合法权益。

三、及时总结规范经营，切实从源头减少投诉发生

《工作指引》除对经营机构提出上述投诉处理规范要求外，还倡议经营机构建立投资者投诉处理工作台账，充分利用投诉收集的数据，定期分析投诉集中反映的问题，及时排查日常经营中存在的薄弱环节和风险隐患，持续规范公司业务开展和从业人员的执业行为，不断提升金融服务能力和服务水平，切实从源头上减少投诉发生。

此外，由于我国资本市场中小投资者居多，为切实减少投诉发生，经营机构还应持续加强投资者教育工作，有针对性的设计一些帮助投资者了解金融产品及服务的投资者教育活动，倡导培育成熟的投资文化，引导投资者理性维护自身合法权益。

经营机构要坚持“敬畏市场、敬畏法治、敬畏专业、敬畏风险，形成合力”的理念，不断加强投资者保护工作，更加积极地回应投资者诉求，增强投资者的信心和获得感，携手打造“合规、诚信、专业、稳健”的行业形象，为我国建设更加规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场作出应有贡献。