

## 深圳证监局多措并举认真落实国办投资者保护《意见》

国务院办公厅印发《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》(国办发〔2013〕110号)(以下简称《意见》)以来,深圳证监局多措并举、认真落实《意见》要求,不断创新工作方式方法,扎实开展了系列投资者保护工作。

**一是探索建立多元化纠纷解决机制,创新性提出并实践“四位一体”多元化纠纷解决模式。**深圳证监局从资本市场特点和需要出发,提出了“四位一体”的多元化纠纷解决模式,即行业自律、商事仲裁、专业调解和行政监管协调配合,分类分层解决行业纠纷事件与问题。对于投资者与经营机构不涉及违法违规行为的服务类、合同类投诉纠纷,首先通过行业自律解决;对一些行业自律解决不了的纠纷,引导其自愿通过调解或仲裁来解决。同时,把投诉纠纷处理的重心放到对投诉举报反映的违法违规行为的查处上,发挥行政监管的纠正、制止、警示作用。“四位一体”纠纷解决机制既减轻了经营主体处理压力,也为投资者提供了一个满足合理诉求的快速解决通道。

**二是建立“两个专员”制度,强化证券期货经营机构投诉处理的首要责任。**深圳证监局要求各机构建立“投诉专员”制度,落实投诉处理首要责任,对与投资者之间不涉及违法违规行为的投诉纠纷首先予以处理。同时,局内指定专职“信访专员”,牵头负责辖区投资者投诉纠纷处理长效机制的建设工作。“两个专员”制度的建立和落实,极大地提高了投诉与信访相关信息的沟通、办理和流转效率,促进了各类机构落实投诉处理首要责任,效果明显。

**三是进一步完善诉调对接机制。**深圳证监局与深圳市中院签署《关于共同推进联调机制建设的合作框架协议》,共同探索构建资本市场民事纠纷案件的诉前联调、委托调解、协助调解、司法确认等机制。法院在立案前引导当事人选择调解中心调解纠纷,立案后视情况委托调解中心调解,调解成功的依法及时进行司法确认或出具调解书;法院对调解中心进行业务指导,双方定期就证券期货类民商事纠纷专业问题进行交流。

**四是探索将投资者教育纳入国民教育体系,开展青少年投资者教育系列活动。**深圳证监局结合一线监管职责和辖区特点,明确了“投资者教育从娃娃抓起”的工作思路,在2014年上半年开展了四次“理财童行”青少年投资者教育系列活动,探索将投资者教育纳入国民教育体系。通过“理财童行”系列活动,让更多中小学生在义务教育期间有机会接触专业和

一线的证券期货知识。在此基础上，深圳证监局将逐步将青少年投资者教育纳入机制化、常规化轨道，稳步推进投资者教育纳入国民教育体系试点，打开投资者教育工作的新局面。

**五是督促上市公司切实履行承诺，持续优化投资回报机制。**2014年以来，深圳证监局按照证监会要求，在前期工作基础上，对超期未履行承诺及不符合监管要求的承诺，通过现场走访、约谈公司及控股股东负责人、电话沟通等方式，要求上市公司及承诺相关方从思想上高度重视承诺及履行工作的重要性，督促其尽快按照监管指引的规定修改并完善承诺。

**六是充分利用反信息诈骗平台，与网监部门建立长效合作机制。**深圳证监局积极参与深圳网监部门反信息诈骗平台（81234567）建设，主动走访公安网监部门，并移送多条诈骗线索，将涉非信息诈骗行为纳入到深圳市反信息诈骗平台，加强对此类违法犯罪行为的防范宣传和打击，增强人民群众的防骗意识，保护人民群众财产安全。

资料来源：证监会