

## 规范响应和快速解决投资者服务诉求 投资者保护工作再上新台阶

2021年5月15日，在中国证监会投资者保护局的指导下，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联合发布了《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《指引》）。

《指引》的发布进一步落实了中国证监会对经营机构投诉处理工作的要求，明确了证券基金期货投资者投诉的定义和范围，强化了经营机构在投诉处理中的首要责任，对行业投诉处理工作提出了规范性意见，对于加强市场投资者保护，促进金融市场的健康发展具有深远的意义。

### 一、融合各项规章制度，形成行业工作指引，让投诉处理工作有章可循

《指引》融合了《证券法》《证券投资基金法》《期货交易管理条例》《证券公司监督管理条例》等法律、行政法规及《国务院办公厅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》《中国证券监督管理委员会关于加强证券经纪业务管理的规定》等规范性文件对经营机构投诉处理工作的要求，参照《中国证券监督管理委员会关于开通“12386”热线公告》，嵌入多元化纠纷解决机制，在行业内形成了目前投资者投诉处理方面较为全面、统一的工作指引，对于经营机构的规范操作有着极强的指导意义。

### 二、明确行业自律管理以及经营机构齐抓共管、各尽其责的工作体系，使得市场各方主体形成合力

近年来国家在加强中小投资者保护、高效化解资本市场纠纷方面出台了系列创新举措，如“12386”热线的设立，全国直转平台的搭建，“多元化纠纷解决机制”“小额速调机制”等推出，“12386”投诉直转方案的实施等，逐渐形成了行业协会在证监会的指导下，发挥行业自律功能，市场经营机构承担首要责任，辖区证监局强化事中、事后管理，以问题为导向，督促经营机构妥善处理投诉的纠纷处理体系。

《指引》进一步明确了行业协会在投诉处理中的定位，强化了各市场经营机构在投诉处理体系中的主体首要责任，及与投资者平等协商解决争议，报告、举证等具体职责，确立了通过行业自律管理，经营机构各尽其责的纠纷处理体系，对经营机构的投诉处理实践具有现实指导意义。

### 三、规范投诉处理操作流程和关键环节，提升行业投诉处理和投资者保护的

整体水平

《指引》对投诉处理的各个环节，包括投诉要件、投诉代理、登记接收、投诉受理、不予受理的情形、投诉处理期限、处理结果告知、未达成和解的处理、处理记录、建议收集以及转办投诉处理均有具体、明确的指导。

《指引》还细化了经营机构办理“12386”热线投诉事项的相关要求，规范了投诉处理制度要求、投诉渠道公示、投诉处理部门、投诉处理人员配备及培训、责任追究、投诉处理工作的总结与改进等内容；促进了全行业投诉处理过程的标准化、规范化发展，有力推进提升全行业的投诉处理水平，对于各市场经营机构优化自身投诉机制和业务流程有重要的指导意义。

《证券基金期货投资者投诉处理工作指引》的发布，对维护证券市场的稳定，维护投资者的合法权益，对券商的投诉管理工作给出了更加清晰明确的指导，强化了经营机构的首要主体责任。