

证监会热线（12386）解决投资者诉求纪实

来源：上海证券报 时间：2015-05-28

今年5月15日，中国证监会主席肖钢在12386热线现场正式宣布启动“公平在身边”投资者保护专项活动，希望通过监管者具体实在的工作举措，努力营造更加公平的市场环境，让每位投资者，特别是广大中小投资者真切感受到公平就在身边。

从2013年9月热线开通至今，不少投资者专门打电话或发邮件来表示感谢，已记录了121件。近日中国证监会相关负责人向本报记者介绍了几件事例，供投资者参考。

事例一：耐心细致指导，多方推动问题圆满解决

2014年10月9日，投资者黄先生通过热线网络渠道反映情况：他朋友张女士及其爱人于2012年先后离世，留下15岁的独子和身患重病的外婆艰难度日。张女士生前为某证券公司客户，且账户内留有一定数额的资金，过世后便由老人负责处理资金遗产继承等事宜，过程中老人不慎遗失公证处的缴费发票。证券公司表示老人若要将张女士生前资金转至其儿子的银行账户，必须要公证处的缴费发票原件才能办理；而公证处则明确告知不予补开发票。

老人在两年内虽多次往返公证处、证券公司等单位，事项仍无法得以解决，无奈之下黄先生向热线求助。黄先生希望证券公司能在没有缴费发票的情况下，老人可以凭遗产公证书完成证券资金转出的相关事宜。

由于投资者黄先生不是当事人，只是代为反映，对具体细节掌握不够，其投诉中主体不明确、事项不清楚，为此12386热线工作人员多次联系黄先生，耐心细致地帮助他完善投诉要件。最终，经热线帮助和及时转办，负责处理的证监局积极协调，事情得以较好地解决。10月20日，热线收到了黄先生回信，表示该证券公司工作人员已经主动联系他，对其所反映的特殊情况办理了资金转出。同时，考虑到继承人目前正在读高三，处在关键时期，为不影响学习，拟安排在寒假期间落实办理。黄先生对此非常满意。

当前，我国证券市场发展迅猛，虽然行业内的准则、制度也在不断完善，但仍难免投资者与市场经营机构间产生分歧，或是发生矛盾、纠纷。12386 热线坚持热忱服务投资者的原则，站在投资者角度，指导投资者尽可能提供准确、有效的诉求要件，不敷衍、不懈怠、不遗漏，切实协助他们解决问题。监管机构则依据实际情况，在不违反政策法规的前提下，协调投资者与市场经营机构的沟通交流，尽可能化解投资者与市场经营机构的矛盾。

事例二：及时传递诉求，消弭矛盾于萌芽

投资者高先生于 2014 年 12 月 10 日，对两笔基金进行赎回，但过去近一周时间资金仍未到账。他便分别致电两家基金公司询问原因，但对两家公司给出的解释均不认可，认为基金公司没有就投资者提出的问题进行解释说明，特向热线进行投诉。热线认真记录，随即转办至相关证监局进行办理。在处理过程中，投资者来电告希望撤销之前对其中一家基金公司的投诉。经向投资者了解得知，原来是该基金公司得知投资者通过 12386 热线向进行投诉，为避免衍化成与投资者之间更大的矛盾，已主动联系投资者表示会积极协商解决问题。最终，高先生的两件投诉都得以及时解决，真正让他感到满意。

证监会在投资者诉求会商会议上，对集中出现的网络渠道购买基金赎回问题投诉分析原因后认为，一是基金销售机构过度承诺，二是对重要信息销售机构提示不够、投资者关注不够，三是注册登记规则限制，四是电子商务平台信息系统故障，还有一些其他原因。证监局在处理投诉中，要求基金销售机构更新完善有关销售推介内容，避免夸大宣传，避免给投资者造成误解；对于实际无法实现 T+0 目标的产品，禁止其进行相关宣传；提示相关公司做好系统测试，提高系统稳定性。证监会也要求相关单位持续关注，加强对投资者教育，维护基金投资者合法权益。

事例三：加强学习提升能力建设，真诚面对赢得投资者认可

2014年9月，投资者洪先生向热线投诉某地方性交易场所违法违规事项，但根据《国务院办公厅关于清理整顿各类交易场所的实施意见》，此类交易场所是按照属地管理原则，由其所在省、自治区、直辖市人民政府负责清理整顿。洪先生的投诉事项并不在12386热线的受理范围之内，但热线认真答复洪先生，告诉他可询地方政府金融办，依申请公开相关信息。仅过4天，洪先生就向热线发来感谢信，他的投诉已被投诉对象受理并得到回复。

目前，对12386途径接收到的清理整顿事项，热线都会提醒投资者“按照《国务院关于清理整顿各类交易场所切实防范金融风险的决定》(国发[2011]38号)，对经国务院或国务院金融管理部门批准设立从事金融产品交易的交易场所，由国务院金融管理部门负责日常监管。其他交易场所均由省级人民政府按照属地管理原则负责监管，并切实做好统计监测、违规处理和风险处置工作。您需要向当地政府金融办反映相关问题。”

得到洪先生的感谢，这与12386热线历来重视人员能力建设密不可分。一直以来，热线不仅对人员的证券专业知识、法律法规、应答技巧等进行系统性培训和训练，另一方面还与时俱进，加强对行业内外相关政策、办法的学习，积极树立“倾心聆听，耐心沟通，细心记录，及时应答”的工作态度同时，不断培养“投资者诉求无小事”的工作理念。