中国证券监督管理委员会广东监管局

广东证监〔2014〕3号

关于深入学习贯彻《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》的通知

辖区各上市公司、证券期货经营机构、基金公司：

近期，国务院办公厅印发了《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》）。《意见》在我国资本市场发展历程中首次全面构建了保护中小投资者合法权益的政策体系，是落实十八届三中全会《决定》精神和国务院一系列工作部署的重要举措，是指导资本市场中小投资者保护工作的纲领性文件。为贯彻落实《意见》精神和证监会工作部署，进一步推动辖区市场经营主体强化中小投资者合法权益保护工作，现就有关事项通知如下：

一、加强学习宣传，提高对投资者保护重要性的认识

（一）认真组织员工学习。各市场经营主体要通过集体学习与个人学习相结合、专题培训与知识测试相结合等方式，认真学

习领会《意见》精神实质，牢固树立“保护中小投资者就是保护资本市场”的理念，把保护中小投资者融入到公司治理和日常业务的各个环节，落实到各个岗位，转化为每一位员工的自觉行为，切实履行好保护中小投资者的职责和义务。

（二）广泛开展对外宣传。上市公司要及时向股东特别是控股股东、证券期货经营机构和基金公司要面向全体客户，通过现场互动交流、发送手机信息、制作和投放宣传手册、视频等多种方式，宣传解读《意见》内涵，引导广大投资者全面掌握国家关于保护中小投资者的政策导向和制度安排，提高市场参与各方对投资者保护工作的认知。

二、落实保护机制，切实抓好适当性管理和投资者教育工作

（三）严格执行适当性管理制度。证券期货经营机构和基金公司要按照《创业板市场投资者适当性管理暂行规定》、《关于建立金融期货投资者适当性制度的规定》、《证券公司融资融券业务管理办法》等规定，严格执行业务规则，不断完善内控机制，全面落实适当性要求，确保所提供的产品或服务与客户财务状况、投资目标、专业能力以及风险承受能力相适应、相匹配，切实做到将适合的产品提供给适合的投资者。

（四）合理划分产品风险等级。证券期货经营机构和基金公司要按照审慎原则，参照行业公认标准，完善金融产品和服务的风险等级评价标准和流程，科学合理地划分产品风险等级，要对同类金融产品的风险差异进行精细化分类，不得人为降低高风

险、杠杆性产品的风险等级。

（五）科学开展客户风险测评。证券期货经营机构和基金公司要不断完善客户风险测评内容和分类标准，提高风险测评的客观性和甄别力，避免风险测评流于形式。加强测评质量管理，形成部门内部复核、合规专员审核等多重监督机制，做好风险测评各个环节的审核把关。不得弄虚作假或以诱导客户提供不真实、不确切信息的方式，人为抬高客户风险等级。有条件的机构原则上应设立或指定专门部门及人员专职负责客户风险测评和分类管理。

（六）认真做好风险提示。证券期货经营机构和基金公司要在开户、交易、回访等各个环节加强对客户的风险提示和留痕，确保客户了解业务风险；对风险测评结果，应确保客户签字确认、经办人员复核；对客户坚持购买高于自身风险承受能力的金融产品的，应确保风险提示留痕以及客户签字留痕。

（七）加强客户信息管理。证券期货经营机构和基金公司要在开户和测评过程中提示客户提供真实信息，并加强复核；完善客户信息管理制度，明确客户信息接触范围，确保客户信息安全；规范执业行为，有效杜绝销售人员以个人名义接受客户委托从事交易。

（八）强化投资者教育的资源保障。证券期货经营机构和基金公司要在年度经费预算中设立投资者教育专项经费，并切实做到专款专用，在向监管部门报送的年度投资者保护工作总结中对

专项经费的用途做详细说明。

（九）推动投资者

基金公司要加强直接服务投资者相关部门的人员配备，建立开展投资者教育的专业力量；围绕产品和服务创新、整非、退市等主题，积极开发投放形式多样、内容活泼、作授方便的投资者教育产品；在开户、交易、客服、投资咨询等环节增加投资者教育内容，并通过短信、网站及相关网络媒体、交易系统告示、电话提示等多种途径向投资者普及证券期货知识，培育理性投资和依法维权意识。

（十）做好投资者教育的考核评价。证券期货经营机构和基金公司要在营销、客服等相关部门和岗位的职责规定中明确投资者教育的工作要求，加强投资者教育工作留痕，健全投资者教育工作档案；将投资者教育明确纳入对相关部门和岗位的考核指标。

三、依法规范运作，切实保障投资者的各项基本权利

（十一）保障投资者回报权。上市公司

的意识，严格按照《意见》和证监会《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》的有关要求，完善现金分红政策的具体安排和承诺，并依法披露。在坚持现金分红优先的基础上，形成现金分红、股份回购、以股代息的综合回报体系。各基金公司应加强对市场发展和投资者需求的研究，深入分析创新产品和创新业务的各种风险，开发适合中小投资者的基金产品和销售模式，

并结合产品风格、基金规模、销售渠道、资金期限的差异，探索多样化、差异化的收费模式，切实降低基金份额持有人费用，形成与基金份额持有人利益一致的经营运作模式。

（十二）保障投资者知情权。上市公司应严格遵守《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》的规定，真实、准确、完整、及时、充分地披露对投资者决策有重大影响的信息，有关披露内容应简明易懂，充分揭示风险，符合中小投资者理解能力。上市公司董事、监事、高级管理人员作为公司信息披露的责任主体，要高度重视信息披露工作，主动适应资本市场信息披露规则不断完善和监管执法力度不断加大的形势，健全内部信息披露制度和流程，强化董事会秘书等相关人员的职责。证券期货经营机构、基金公司在向投资者推介金融产品时，应真实、准确、完整揭示产品的相关信息，不得采取误导、欺诈、违规承诺等方式销售产品。

（十三）保障投资者参与权。上市公司要按照《意见》的有关要求，全面修改公司章程和相关制度，建立健全利益冲突回避、杜绝同业竞争、关联交易公平处理等各项制度，通过有效的制度安排避免大股东侵占中小投资者利益。健全中小投资者投票机制，明确上市公司股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决应当单独计票，并公开披露单独计票结果。上市公司章程不得对征集投票权提出最低持股比例限制。鼓励上市公司通过累积投票制选举董事、监事，保障投资者对治理层和管理层的推选权和监督权。各基金公司应建立健全基金持有人大

会及其日常机构管理制度，完善基金持有人表决机制，对应当召开基金持有人大会的事项，严格按照《证券投资基金法》等法律法规和基金合同规定的程序[redacted]主动召集，确保基金持有人有效行使表决权。

四、[redacted]依法主动赔偿投资者损失

（十四）建立健全各类纠纷处理机制。各市场经营主体应切实承担投资者投诉处理的首要责任，从制度建设、组织架构、经费保障、内部问责等方面构建有效的投诉处理机制。**一是**健全投诉处理工作制度。明确投诉纠纷内部处理流程，完善内部职责分工，建立投诉处理限时转办和限期反馈机制。**二是**建立投诉处理内部问责机制。将投诉处理情况纳入相关部门和人员的绩效考核范围，作为判断其业务水平和服务质量的标准，对投诉处理中发现的从业人员违法侵权行为以及投诉处理不当造成矛盾激化的行为加大内部问责力度。**三是**建立纠纷快速处理和赔偿机制。通过制定内部规章制度，明确违法侵权行为给投资者造成损失的赔偿范围、赔偿标准、处理流程等事项，建立因违法侵权行为给投资者造成损失的行为清单和主动赔偿的内部启动机制。

（十五）努力解决投资者合理诉求，真正做到案结事了。一是各市场经营主体要畅通与中小投资者的沟通渠道，在公司网站、营业场所显著位置公示投诉联系方式、工作流程和办理期限等内容，设立专门机构和专人接听投资者投诉电话和处理投诉纠纷，及时回应投资者诉求，杜绝推诿扯皮、敷衍搪塞等现象。二

是对于投资者的投诉事项，市场经营主体要在第一时间与投资者协商解决，力争将纠纷化解在基层、解决在当地。公司被投诉的，由公司相关部门牵头负责，重大投诉事项由公司管理层牵头负责；分支机构被投诉的，其主要负责人要亲自过问、接访和处理，不得把矛盾上交。三是对于确实无法通过协商达成和解的，要引导投资者向证券期货行业协会申请调解，或向有管辖权的人民法院提起诉讼，或向仲裁机构申请仲裁。

（十六）积极主动赔偿权益受到侵害的投资者。一是证券期货经营机构、基金公司要通过完善风险准备金计提、高管薪酬和营销人员合规奖励金延迟支付等相关制度，建立自主救济机制，丰富投资者赔偿基金的来源。对于因违规操作、违约行为、系统故障、业务差错等行为造成投资者损失的，要使用风险准备金等资金优先赔偿投资者。**二是**上市公司因虚假陈述等违法侵权行为造成投资者损失的，要主动与有关受案法院沟通，争取通过调解方式解决赔偿事宜，提高维权效率。对上市公司违法侵权行为负有责任的控股股东及实际控制人，应当主动、依法将其持有的公司股权及其他资产用于赔偿中小投资者。

各单位要将学习贯彻国办《意见》和本通知的情况及相关材料整理形成总结报告，于2014年3月31日前，通过辖区互联网监管信息平台报我局对口业务处室备案。辖区上市公司、证券公司、基金公司、期货公司由公司总部统一报送；异地证券公司、

基金公司、期货公司在辖区设有分公司的，由分公司统一报送；在辖区未设分公司的证券期货营业部，以营业部为单位单独报送；由公司总部或分公司负责报送的，其分支机构不再另行报送。我局将抽取若干单位进行现场检查，将检查情况在辖区予以公开通报。

广东证监局

2014 年 1 月 20 日

抄送：会投保局。

广东证监局办公室　　2014 年 1 月 20 日印发