

中国证券监督管理委员会深圳监管局文件

深证局发〔2015〕17号

深圳证监局关于配合做好“公平在身边” 投资者保护专项活动的通知

辖区各上市公司、证券期货经营机构，深圳市证券业协会、深圳市投资基金同业公会、深圳市期货同业协会：

5月15日，中国证监会“公平在身边”投资者保护专项活动（以下简称专项活动）正式启动。本次专项活动以践行公平原则为主线，以解决投资者实际问题为导向，将投资者保护各项重点工作贯穿起来，动员各方力量，推动重点难点任务取得突破，让投资者得到实惠，实现规则、权利和机会的公平。

专项活动作为一项持续性工作，今年将重点抓好拓展

12386 热线服务功能、推动建立全国性纠纷调解组织，专门机构持股行权试点、建设投资者网站和投资者教育基地等重点工作。围绕上述重点工作，为配合做好此次专项活动，切实提升辖区投资者保护水平，现将有关事项通知如下：

一、高度重视，深刻领会专项活动的重要意义

“公平在身边”专项活动是中国证监会深入贯彻落实《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》（国办发【2013】110号文）相关要求、促进资本市场健康发展的重要举措。肖钢主席在专项活动启动仪式上表示，“举办公平在身边投资者保护专项活动，目的在于通过具体实在的工作举措，把投资者保护的各项工作要求全面落实到资本市场改革、发展和监管执法的各个方面、各个环节，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自己的身边”。辖区各上市公司、证券期货经营机构、行业协会要深刻领会专项活动的重要意义，将工作思路从以往重经济效益、轻投资者保护向追求经济效益与投资者保护工作并重的思路上来，积极适应投资者保护工作是资本市场行业监管重中之重的新常态。

二、积极响应，全面落实专项活动工作任务

（一）公平对待中小投资者，切实保障中小投资者合法权利。公平在身边，就是要让中小投资者公平享有信息知情权、

公平参与决策和管理、公平获得投资收益和在合法权利受到侵害时公平获取救济和补偿。辖区各市场经营主体应以此次专项活动为契机，重点抓好以下工作：一是进一步提高信息披露质量，发布各类信息公告应尽量使用浅显易懂的语言，让投资者方便获取信息。二是推动实施中小股东单独计票、网络投票、累积投票等机制，切实改变中小股东参与决策管理不方便、中小股东意见不受重视的现状。三是认真落实现金分红政策、优化投资回报机制，切实改变上市公司重融资、轻回报的局面。四是不断畅通投资者救济渠道，在投资者合法权利受到侵害时，各市场经营主体应积极尝试通过纠纷调解、行政和解、先行赔付等多元化纠纷处理机制解决问题，保障中小投资者公平获得法律支持和赔偿救济的权利。

（二）提高投资者诉求处理能力，妥善处理投资者诉求事项。“公平在身边”专项活动以12386中国证监会热线开通全国直播为标志启动，将提高投资者诉求处理能力作为专项活动的首项工作予以部署，充分说明投资者诉求处理工作的重要性。辖区各市场经营主体要以本次专项活动为契机，切实提高投资者诉求处理工作水平。一是要全面梳理诉求事项接收、办理、反馈的全过程，并从部门协作机制、营业部管理、客服水平、后续改进等多角度查缺补漏，切实提高投资者诉求处理能力。二是要提高对外服务电话的接通率及回复率，让投资者记

得住、打得通、办得快、有回音、信得过。三是对于疑难事项，要积极主动借助全国性纠纷调解组织和深圳市证券期货业纠纷调解中心等调解组织的力量，运用专业化手段妥善化解与投资者之间的纠纷。四是鼓励有条件的上市公司、证券期货经营机构主动开展投资者投诉处理自我评价工作。各行业协会要督促会员单位妥善化解与投资者之间的纠纷，并对会员单位与投资者之间的纠纷进行调解，充分履行推动行业健康稳定发展，促进行业公开、公平、公正的职责。

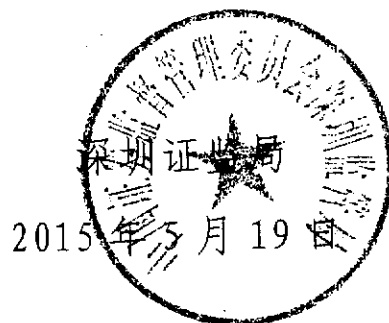
（三）加强投资者教育工作，积极建设形式多样的投资者教育基地。本次专项活动期间，中国证监会将向符合条件的市场经营主体授予“投资者教育基地”牌匾。辖区各市场经营主体应充分发挥直面投资者、了解中小投资者需求以及专业人才多的优势，积极主动开展对中小投资者，特别是对新入市中小投资者的教育工作。一是要通过多渠道、多形式开展投资者教育工作，扩大投资者教育覆盖范围。如丰富公司网站投资者保护内容、制作投资者喜闻乐见的投资者教育产品，开辟专门的投资者教育场所等。二是要通过多层次、多角度丰富投资者教育内容，从投资基础知识、创新业务知识、投资风险、投资技巧等多方面开展教育工作。三是有条件的上市公司、证券期货经营机构应根据自身实际情况，按照“投资者教育基地”的建设标准，积极主动申请首批获得“投资者教育基地”牌匾，发

挥表率作用，持续做好投资者教育工作。各行业协会应切实履行促进行业健康发展的职责，引导和鼓励会员单位争先创优，积极筹建“投资者教育基地”。

三、突出重点，同步开展专项活动宣传工作

宣传工作是本次“公平在身边”专项活动的重要组成部分，是促进投资者对本次活动保持关注和支持，达到活动效果的重要保证。根据专项活动方案要求，辖区市场经营主体和行业协会要在专项活动开展的同时，紧跟步伐、把握节奏，在12386热线开通全国直播、专门机构持股行权试点、全国性纠纷调解组织成立、中国投资者网站上线、投资者教育基地授牌等重要时间节点，密切关注活动动态，积极发挥主观能动性，通过官方网站、营业场所、传统媒体等多种渠道，同步做好宣传工作，共同推动形成良好的舆论氛围。我局将通过走访营业场所、查阅官方网站等方式，密切关注各市场经营主体对“公平在身边”专项活动的宣传工作进展情况，对宣传工作组织得力、效果突出的市场经营主体将以适当方式通报表扬。

特此通知



分送：纪检办。

深圳证监局办公室

2015年5月20日印发

打字：邓晶晶

校对：王蓉

共印4份