

中国证券监督管理委员会深圳监管局文件

深证局发〔2016〕15号

深圳证监局关于开展投资者保护 “蓝天行动”专项工作的通知

深圳辖区各上市公司、证券基金期货经营机构，深圳上市公司协会、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、深圳证券期货业纠纷调解中心：

为贯彻落实习近平总书记关于加快形成“投资者权益得到充分保护的股票市场”重要讲话精神、《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）和2016年全国证券期货监管工作会议精神的要求，继续推进落实中国证监会“公平在身边”专项活动

各项工作任务，针对辖区上市公司信息披露以及经营机构产品和服务发展过程中出现的投资者适当性管理不到位甚至违反相关法律法规、损害中小投资者合法权益等突出问题，我局决定在辖区全面开展投资者保护“蓝天行动”专项工作，现将相关事项通知如下：

一、“蓝天行动”的目标

以推动中小投资者合法权益得到充分保护、使投资者有实实在在的获得感为目标，以经营机构落实投资者适当性管理、上市公司提高信息披露质量为重点，多渠道多形式开展投资者教育，引导投资者树立理性投资理念，提高风险意识和自我保护能力，打击市场违法违规行为，净化市场空间，使辖区资本市场的天更蓝。

二、“蓝天行动”专项工作安排及要求

（一）落实“了解你的客户”原则，加强适当性管理

在“蓝天行动”中，我局将对经营机构履行投资者和产品的评估、风险揭示、适当性匹配以及相关内部管理制度等适当性管理责任情况进行专项检查。

各证券、基金、期货公司应践行“了解你的客户”原则，加强适当性管理，做好以下工作：一是对照各项监管要求，梳理落实“了解你的客户”、适当性管理制度情况，查漏补缺；二是完善以投资者专业判断能力和风险承受能力为核心的客

户分类制度，明确客户类别和分类标准、客户类别的动态评估机制、客户类别和产品风险等级的匹配标准以及落实匹配要求的内部控制等；三是完善各类金融产品和服务的风险评估制度，明确风险等级类型、风险评估方法和具体操作指引；四是加强投资者适当性管理的内部专题培训。

（二）深化信息披露和风险提示

在“蓝天行动”中，我局将推动上市公司提高信息披露质量，鼓励上市公司开展投资者保护工作自我评价，在定期报告发布时专项披露投资者保护工作报告。推动经营机构做好产品和服务的风险揭示工作，以进一步保障投资者的知情权。

1. 加强投资者服务，提高上市公司信息披露质量

辖区上市公司应做好以下工作：一是提高投资者服务意识，确保投资者服务电话、网站投资者关系栏目等投资者服务渠道畅通；二是根据自身实际情况，探索建立信息披露委员会。

2. 加强风险提示，从入口端保护投资者权益

各经营机构应做好以下工作：一是加强代销产品的信息公示，即通过公司网站、营业场所等多种渠道公示代销产品的相关信息，如代销产品的宣传资料、管理人及托管人介绍、产品合同、代销协议、投资风险等；二是配合我局风险揭示“双录”（录音录像）试点工作安排，推进相关工作。

（三）进一步健全投诉处理机制

在“蓝天行动”中，我局将对经营机构投诉处理首要责任落实情况进行专项检查。

各经营机构应进一步健全投诉处理机制，一是明确客户投诉受理、处理、督办、反馈、回访等处理流程和职责分工；二是建立投诉纠纷的责任追究机制，对经营机构工作缺失导致的客户投诉，应明确责任主体，严肃问责；三是对客户投诉及处理情况及时分析总结，编写投诉典型案例和投诉处理指引，提高投诉办理水平，有针对性地加强内部管理，从根源上减少投诉纠纷的产生；四是严格落实首要责任相关要求，按照投诉-调解对接机制，认真配合投资者提出的调解申请，对未和解纠纷，应主动与投资者协商，转深圳证券期货业纠纷调解中心调解；五是提高对外服务电话的接通率及回复率。

（四）积极主动开展投资者教育工作

各经营机构应制定“蓝天行动”投资者教育专题工作计划，计划内容包括但不限于教育主题、开展方式和具体时间表等。我局将于日常监管中关注工作计划的执行情况。此外，我局将持续推进“理性投资”投资者教育专项活动，联合各经营机构，制作投资者教育系列公益宣传片。各机构应积极配合公益宣传片的传播工作，通过公司网站、移动服务终端、经营场所等扩大投资者教育的覆盖面。

（五）开通深圳投资者服务微信公众号

为提高投资者服务效率，拓展投资者宣传教育渠道，深圳市证券业协会、深圳市期货同业协会、深圳市投资基金同业公会、深圳上市公司协会、深圳证券期货业纠纷调解中心等单位，联合开通深圳投资者服务微信公众号，辖区上市公司及经营机构等共同参与维护。

（六）加强宣传，在辖区营造“蓝天行动”良好氛围

各公司、经营机构和自律组织除围绕上述要求开展工作外，还可根据本单位实际情况自主确定投资者保护“蓝天行动”主题，并通过官方网站、客户端、营业场所等自身渠道及媒体报道多方宣传，树立市场主体良好形象，在辖区共同营造“蓝天行动”良好氛围。

各上市公司、经营机构应制定“蓝天行动”专项工作方案，方案内容应对应上述要求，明确具体工作内容和时间表，并指定一名高级管理人员为本公司、本机构专项工作负责人，于2016年5月27日前报送我局；于11月20日前报送“蓝天行动”总结报告。本地法人机构及在深营业部可由法人机构合并报送。异地法人机构在深营业部可由分公司会同营业部合并报送，无分公司的可指定牵头营业部合并报送。对于“蓝天行动”中具有创新性、效果突出的做法，可及时总结报送我局。

深圳辖区各上市公司、经营机构及自律组织，要从资本市场改革发展的大局、资本市场各参与方共生存共发展的高度，

认识投资者保护问题，在开展各项业务时贯彻投资者保护理念，融入投资者保护理念。各单位要充分动员参与到投资者保护“蓝天行动”中来，切实实现对投资者的保护。在“蓝天行动”中，我局将通过多种形式，加大对市场主体的监督检查力度，对发现违法违规问题的，将采取行政监管措施，问题严重的立案稽查。对在投资者服务和保护方面高度重视、工作具有创新性、成效突出的市场主体，我局将以适当方式予以通报表扬，并通报相关部门。

特此通知



联系人及电话

投资者保护工作处：曾雯雯 83265199，刘善斌 83260728

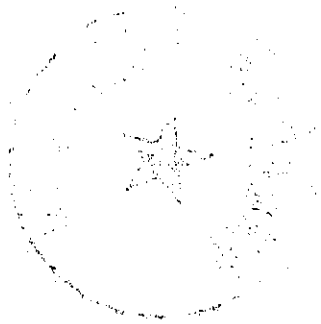
公司监管处：吴荻 83263991

机构监管一处：付丽华 83267166

机构监管二处：李湘军 83267066

机构监管三处：贺妮 83263323

电子版文件报送邮箱：szjjb@csrc.gov.cn



深圳证监局办公室（党办）

2016年4月28日印发

打字：邓晶晶

校对：刘善斌

共印2份

