

市场各方共同努力 切实保护好投资者利益

王宏琴

保护投资者合法权益是证券市场永恒的主题。市场各参与主体如何书写好这篇大文章，则是目前证券市场面临的重大问题之一，也是全社会贯彻落实国务院《关于推进资本市场改革开放和稳定发展的若干意见》，大力推进我国资本市场持续健康稳定发展的标志之一。我们认为，在目前市场形势回暖，新的《证券法》和《公司法》正式实施的大好局面下，证券监管者和证券经营机构，以及证券投资者都应分别在以下方面做出努力。

证券监管者：加强监管，搞好服务，不断提高证券经营机构质量

证券监管者是保障证券市场健康发展的守护神，保护投资者利益是证券监管者的天职，也是义不容辞的责任。作为中国证监会派出机构的各地证监局处于市场监管的第一线，直接与证券经营机构，特别是证券营业部打交道，更是责任重大。前一个时期，按照中国证监会的统一部署，各地证券监管部门深入开展对证券经营机构的综合治理工作，已取得积极成效，一些严重违规的证券公司被关闭撤销，一些存在问题的证券公司得到整顿，通过优胜劣汰，大多数证券公司的综合质量得到提高，正在向“规范类”和“创新类”公司迈进，这是一个良好的开端。因为证券经营机构是证券市场的主体之一，又是直接面向投资者的“窗口”，所以，证券经营机构的质量对保护投资者利益有着举足轻重的作用。鉴于此，在今后相当长的时期，证券监管者仍要把提高证券经营机构质量当作维护市场稳定，真正保护投资者利益的大事来抓，并坚持常抓不懈。

这里需要指出，要完成提高证券经营机构质量的重任，证券监管者不能唱“独角戏”，还需全社会特别是当地政府部门的大力支持。监管实践证明，无论是处置证券经营机构风险，还是查处有关证券违纪违法案件，都需要当地政府部门的通力配合。证券监管者应积极主动，取得当地政府的配合和支持，并调动社会各方的积极性，只有这样，才能取得事半功倍的效果。

说到搞好服务，证券监管者还要主动深入市场，倾听投资者的呼声。比如经常走访投资者，征求对证券经营机构的意见；比如坚守工作岗位，热情接待来信来访，做到事事有回音，件件有落实；比如与公安、工商联合办案，主动出击查处辖区有关证券的违法违纪案件，真正为证券经营机构稳定发展起到保驾护航的

作用，为辖区证券市场和广大投资者提供一个和谐的社会环境。

证券经营机构：恪守行业准则，加强制度建设，真正防范和化解市场风险

证券经营机构（营业部）是证券市场的前沿阵地，也是投资者集中活动和全社会普遍关注的地方。如果讲把保护投资者利益落到实处的话，那么证券经营机构就应该把防范和化解市场风险当作主要任务，从这一目标出发，证券经营机构（营业部）应加强以下几个方面的工作：

恪守行业准则，确保证券交易安全。证券经营机构要认真遵守中国证监会和中国证券业协会、证券交易所有关证券机构风险防范的规定，加大对营业部电脑系统的投入，及时更新设备，无论是软件还是硬件都要及时更新改造，做好电脑系统的日常维护工作。证券营业部如发生因技术故障、资金周转不灵导致兑付困难或其它原因导致不能正常经营的重大事件，应当即报告公司总部、公司法人的业务主管机关、当地政府有关部门和证券交易所。如事故的直接原因确系业外单位所致，应当在处理事故的同时及时向投资者通报情况，对于因业外原因导致证券营业部交易业务中断的，应当要求有关单位书面说明情况并以适当的方式通报相关投资者，要积极配合证券交易所控制证券营业部的技术风险和结算风险。

加强制度建设，落实各项内控措施。堡垒最容易从内部攻破，无数事实证明，营业部人员违规操作往往给投资者带来重大损失。为此，必须加强对从业人员的严格管理。首先结合证券公司综合治理，进一步健全和完善营业部内控制度和监督检查机制，对内控制度的执行情况进行定期检查；其次对从业人员加强自我保护意识，对待任何客户，办理任何业务，都需依据有关法律法规和内部规章制度规范操作，营业部要健全相关工作人员的业绩考核机制和业务事后检查复核机制，加强对工作人员的培训和教育，减少业务差错风险。

建立应急机制，处置经营风险。证券交易市场无小事，一个看似很小的差错，往往会带来很大风险，有时还会影响社会的稳定。因此，我们必须重视和加强处置经营风险的工作。一是如因从业人员疏忽大意或服务不周给投资者造成误会或微小损失的，营业部负责人应及时给予解释或解决，把纠纷和问题处理在萌芽状态，防止埋下隐患而事后酿祸。二是如因技术障碍或自然灾害、资金兑付困难等原因不能正常交易而造成重大事故的，营业部应在第一时间向公司总部和当地证券监管部门报告，并向当地有关政府部门报告。应以积极的态度，配合上述部门

调查和处理事故，把市场风险和投资者的损失降到最低，事故处理完毕还应向有关部门报送处理报告。

加强风险教育，做好投资者服务工作。风险教育是开展投资者教育的一项重要内容，通过近几年投资者教育活动的开展，广大投资者的风险意识普遍得到提高。这里强调的是要加强对新入市投资者的风险教育。营业机构应在柜台等客户集中的地方提醒投资者，防止资金账户、股东代码、身份证号码、交易密码等个人资料的泄漏和相关证件的遗失。在客户开户资料的风险揭示书中，营业机构也必须对此类风险予以揭示。做好投资者服务工作也是一个常说常新的话题。在营业场所设施方面，营业部应在显著位置公示证券营业部和公司总部的投诉电话、传真、电子信箱和其它相关信息，以利于投资者的投诉得到及时的反映和处理。在对待客户方面，从业人员应树立正确的服务意识，规范服务礼仪，提高服务质量，同时要做到勇于向投资者负责。这种负责，就是要更多地对投资者利益给予关注，就是要真正把我们经常说的“保护投资者合法权益”落到实处，让投资者切身体会到证券营业部的温暖。

投资者：树立自我保护意识，熟悉有关法律法规，维护好自身利益

无论是证券监管者还是证券经营机构，都把保护投资者利益当作工作的“重中之重”。但是这些举措都是“外部因素”，而作为投资者本身，也应做一个成熟的理性的投资者。只有这样，外因才能通过内因而起作用，共同把保护投资者利益落到实处，见到成效，共同把我国的证券市场呵护好，发展好，使之一步步走向成熟。

首先，投资者要学好新的《证券法》《公司法》，不断增强法律法规意识。今年一月一日正式实施的新的《证券法》《公司法》突出了对普通投资者的立法保护，为保护投资者利益提供了法律依据。作为证券投资者，都希望在与上市公司和证券公司打交道时，能够得到有关法律的充分保护。因此，只有学好《证券法》《公司法》，了解和熟悉有关法律法规，才能依靠法律的武器，去自觉地保护自身利益。

其次，投资者要熟悉证券市场的新品种，防止受骗上当。我国的证券市场是一个新兴的发展中的市场。近几年，创新的品种不断推出，比如权证、基金等。但也有一些非法证券经营机构乘机浑水摸鱼，非法推销所谓的“原始股票”，而

求牟取暴利。在这种鱼龙混杂的情形下，投资者一定要熟悉证券市场的新品种，擦亮眼睛，提高警惕，不买卖未经证监会核准的非上市公司的股票或基金等，不到不受法律保护的场所去交易，以防止上当受骗，维护好自身利益。

最后，投资者要克服“炒股暴富”心理，树立理性投资理念。随着我国证券市场法律法规体系的不断健全和完善，市场这只“看不见的手”已发挥出有效的作用，股市的暴涨或暴跌已不会出现。因此，广大投资者应克服“到股市捞一把就走”的投机心理，树立长期投资长期收益的成熟的理财理念。只有这样，才能不被股市各种神话所迷惑，不被股市各类“黑嘴”所忽悠，以积极的态度稳健理财，最终从证券市场获益，实现投资利益的最大化。