

中国证监会 www.csrc.gov.cn 时间：2021-03-30 来源：

由中国证监会牵头、英美法等 14 个成员辖区的监管机构参加的全球中小投资者投诉处理与权益救济项目文件

（**Complaint Handling and Redress System for Retail Investors**），获得国际证监会组织（IOSCO）理事会审议通过，并于国际证监会组织官网正式对外发布。这是我国首次在投保领域牵头国际文件制定工作，体现了 IOSCO 对中国资本市场投资者保护工作，特别是中小投资者权益救济做法的肯定。

全球中小投资者投诉处理与权益救济项目旨在针对全球中小投资者保护领域缺乏统一治理规则、各国保护水平不均衡、金融科技蓬勃发展对投保工作提出新挑战等突出问题，基于国际证监会组织成员的实践，研究解决中小投资者的投诉处理和权益救济机制。该文件主要包括以下内容：一是金融服务机构及其授权代理机构对投资者投诉的内部处理机制；二是监管机构对金融服务机构及其代表相关投诉的处理机制；三是采用诉讼外的替代性争议解决机制对投资者赔偿纠纷的处理机制；四是投资者对受损合法权益要求赔偿的司法救济机制；五是九项完善中小投资者投诉处理和权益救济机制的建议。我国投诉处理机制、投保机构代表人诉讼制度、证券期货纠纷调解机制、仲裁、示范判决等制

度得到了各国肯定，供新兴国家在后续制定和完善投资者投诉处理机制过程中参考和借鉴。

下一步，中国证监会将继续加强投资者保护国际交流合作，分享中国经验，学习全球最佳实践，不断提升我国投资者保护工作的能力和影响力。