

年度投资者保护便民服务 和机制创新示范案例

中国证监会

2025 年 5 月 15 日发布

12386 服务平台建立“短信推送+电话回呼”全量响应机制

为进一步提升平台服务质效，12386 服务平台扩充接电人才队伍，建立“短信推送+电话回呼”全量响应机制，提升智能化科技化水平，促进 12386 服务平台接通率不断提高，2024 年 10 月以来，12386 服务平台接通率达到 99.44%。2024 全年，服务投资者人数达 16.01 万人，为投资者挽回损失超 1.37 亿元。（投保基金公司报送）

全国首创警证联合反诈劝阻机制--证监投教专业力量参与公安投资理财类诈骗劝阻

在电信网络诈骗诸多类型中，投资理财类诈骗往往以仿冒金融机构名称，仿冒金融机构所属 APP，宣称是股票、期货投资等方式设局，基层民警由于缺乏证券期货市场专业知识，劝阻工作存在较大困难。浙江证监局指导国信证券投教基地延伸投资者教育模式，主动协助杭州市公安局萧山分局创建警证联合防非反诈劝阻机制，组建“萧然金色阳光”防非反诈劝阻义警队伍，发挥专业优势，有效提升此类案件劝

阻成功率。自 2024 年 11 月起，防非反诈劝阻义警围绕多种投资理财诈骗，例如非法荐股、假冒证券公司、虚假交易平台、虚拟币等诈骗类型积极开展防非反诈预警见面劝阻工作。当派出所接到预警线索、对事主进行电话提醒后，国信证券投教基地的防非反诈劝阻义警协同民警上门劝阻，通过真假投资理财 APP 比对、证券账户核实、新股申购信息查询、机构资质辨别、正规投资交易流程讲解等方式，为当事人剖析投资理财诈骗的套路，一步步引导其认清上当受骗的事实，及时接受警方劝阻，从骗局中撤出来，及时止损、报警处理。截至目前，“萧然金色阳光”防非反诈劝阻义警共及时劝阻投资理财类诈骗案件 732 起，止付金额达 1926.5 万元。公安部门正联合国信证券投教基地将该机制予以推广，持续扩大劝阻成果，切实将投资理财类电信网络诈骗案件防在“被骗路上”、阻在“深陷之前”，用精准投教的实际行动守护好群众“钱袋子”。（浙江局报送）

上海证监局指导上海市证券同业公会推动 优化小额遗产继承手续

随着我国逐渐进入老龄化时代，有关遗产继承的纠纷和投诉逐渐增多。上海证监局指导上海市证券同业公会发布

《关于简化证券公司办理小额遗产继承资金提取相关事宜的通知》，开展证券小额遗产继承便民化工作，推动辖区证券经营机构建立简化办理小额遗产继承资金提取专项制度，对不足5万元净资产的继承业务，不再需要提交公证书、判决书等证明材料。小额遗产继承的规定和简化程序为投资者提供了更多的保护和支持，既保障了继承人的权益，又提高了遗产继承的效率和便捷性，遗产继承人的办理负担切实减轻。同时，合情合理、风险可控、方便客户的小额遗产继承政策，也助力证券公司切实为广大中小投资者提供更方便、优质的金融服务，担当履行社会责任。（上海局报送）

“宁法挺您”证券融合法庭探索构建证券纠纷源头化解新机制

江苏证监局不断探索完善证券群体性纠纷立体化集约解纷机制，2024年5月15日，推动南京市中级人民法院（以下简称南京中院）在江苏省证券业协会设立全国首家专门处理证券纠纷的融合法庭——“宁法挺您”证券融合法庭。通过融合法庭，南京中院可通过委派调解方式引导当事人进行调解，调解组织能迅速完成“纠纷调解+司法确认”过程，以高质高效双重融合形式不断拓展投资者权益保护新边界。

依托南京中院“宁审通”在线庭审系统中的融合法庭在线庭审模块，实现证券虚假陈述责任纠纷“云调解”，协议“云签署”，以往耗时一两周的协议传签过程缩短至一天内完成，真正做到让数据多跑腿，投资者少跑路。证券融合法庭获评“江苏省法院系统诉源治理融合对接优秀经验”并入选江苏省25个优化法治化营商环境典型案例。证券融合法庭成立以来，共登记受理南京中院委派的证券虚假陈述纠纷共计14批次，涉及上市公司4家、投资者645人，纠纷涉及金额超1亿元，为投资者挽回损失4500余万元。证券融合法庭的设立，是围绕深化证券纠纷领域“诉调融合”“联动调解”、积极完善金融监管与金融司法协同机制的生动实践，推动形成“专业化审判+专业化调解”合力，为广大投资者提供多层次、低成本、可选择的诉求表达和权利救济平台，进一步降低了投资者的解纷成本。（江苏局报送）

创新可转债风险处置方法 多措并举保护中小投资者——岭南转债案

岭南生态文旅股份有限公司（以下简称岭南股份）公开发行的可转换公司债券“岭南转债”于2024年8月14日到期违约，系全市场首例国有控股上市公司可转债违约。广东

证监局认真做好债券违约风险处置，在债券违约前，推动上市公司及受托管理人、信用评级机构多角度多次向市场提示风险。债券违约后，第一时间协同地方政府创新采取第三方市场化收债方式，按每户不超过 1000 张收购岭南转债，压降风险敞口 1.46 亿元，争取中小投资者利益的即刻保护。为进一步保护债券持有人的合法权益，广东证监局双管齐下，一方面积极推动债券受托管理人接受可转债持有人委托，向广东省中山市中级人民法院提起民事诉讼，要求公司偿付债券本金及利息，并请求法院给予缓交诉讼费的支持，大幅降低投资者维权成本。另一方面，督促岭南股份及时推出切实可行的偿债方案，首期偿债资金 4563 万元已于 2025 年春节前到达投资者账户，让投资者拿到真金白银。岭南转债案是可转债违约风险处置的创新，通过第三方市场化收债、制定出台分期偿债方案、由债券受托管理人提起民事诉讼等方式，推动上市公司积极兑付逾期债券，尽最大可能优先保护了广大中小投资者的合法权益。（广东局报送）

天津证监局推动证券经营机构为投资者提供公益法律服务，助力投资者依法维权

《证券法》专章规定投资者保护制度，进一步健全投资者维权救济机制，但我国证券市场中小投资者居多，面对证

券违法行为侵权，因投资者分散、索赔金额小等原因，常出现放弃维权现象。天津证监局践行资本市场人民性要求，积极维护投资者合法权益，指导辖区证券法人机构履行社会责任，为受到证券违法行为侵害的投资者免费提供法律资源和服务，形成常态化维权救济机制。2021 年末，渤海证券与某法律咨询中心达成合作备忘录，借助公益法律资源，充分发挥大数据作用，筛查权益可能受损的投资者，通过逐一通知提示、初步测算损失、提供诉讼服务等方式，助力投资者共享资本市场法治建设红利。截至 2024 年底，公司客户涉及上市公司违法案件 1900 余个，在诉案件 412 个，涉及 80 余只股票，预计获赔金额超 700 万元；协助 61 个案件的投资者进行索赔，获赔超 730 万元。证券经营机构与法律专业机构合作，帮助中小投资者依法追究相关主体民事责任，有利于投资者强化法律观念、提升维权意识，与行政、刑事责任追究机制形成制度合力，为强化投资者保护积极贡献力量。（天津局报送）

重庆证监局联合检察机关等各方共建证券 犯罪警示教育中心

重庆证监局联合重庆市人民检察院第一分院、西南证券

共建证券犯罪警示教育中心于“5·15全国投资者保护宣传日”活动前夕正式启动。中心依托西南证券国家级投资者教育基地，充分发挥“监管+司法+行业”协同治理功能，通过持续宣传资本市场改革发展成就，强化投资者信心；联合发布典型案例，做好政策法规宣传解读，引导投资者充分认识投资风险，普及依法行权和维权法律渠道。中心启动后，将常态化开展法治宣传和普及证券期货法律法规活动，引导辖区更多重点企业、金融机构、投资者参加警示教育活动，帮助市场主体和投资者树立风险意识，依法维护自身合法权益，敬畏法律法规权威。（重庆局报送）