

《中国证券投资基金业协会投诉处理办法》 修改说明

为了切实维护投资者合法权益，规范投资基基金业投诉处理工作，中国证券投资基金业协会（以下简称基金业协会）不断推动基金行业多元解纷机制提质增效。妥善有效化解行业纠纷，关系到投资者切身利益，是基金行业合规健康发展的基础。持续完善协会投诉处理机制，是健全投资者诉求表达途径和非诉讼救济的主要措施，是有效防范和化解行业风险的重要手段。根据《证券投资基金法》《私募投资基金监督管理暂行办法》（以下简称《暂行办法》）等规定，基金业协会对《中国证券投资基金业协会投诉处理办法（试行）》（以下简称《投诉办法》）进行修改，现将有关情况说明如下：

一、修改背景

《证券投资基金法》第 111 条规定，“基金业协会对会员之间、会员与客户之间发生的基金业务纠纷进行调解”，《暂行办法》第 30 条规定，“基金业协会应当建立投诉处理机制，受理投资者投诉，进行纠纷调解”。依法受理投资者投诉并妥善化解行业纠纷是基金业协会的法定职责。

2014 年 9 月，基金业协会首次发布《投诉办法》。私募基金登记备案制度实施以来，基金业协会收到的投诉数量逐年增加，截至目前，共收到各类投诉 20,149 件，年均办结率为 75.4%，通过组织调解或者促成当事人和解等方式，帮助投资者挽回经济损失 44.82 亿元。以往投诉处理过程中，存在个别有待完善之处，比如，由于投诉范围界定不够清晰，

导致投诉与举报、咨询等不同事项交织混同，不利于实现保护投资者的核心目标；再如，行业机构作为投诉处理的首要责任主体地位不够明晰，不利于将压力及时有效传导到行业机构，促进行业机构与投资者平等协商解决纠纷；同时，投诉处理措施有待健全，与纠纷调解、风险监测以及风险报告等程序衔接有待进一步理顺。

《投诉办法》发布以来，我国投资者保护制度不断完善，金融监管部门对于投资者保护力度不断加强。其中，《证券法》设立“投资者保护”专章，突出保护投资者工作的重要性。2021年5月15日“全国投资者保护宣传日”，在中国证监会投保局指导下，基金业协会会同证券业协会、期货业协会共同发布《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》（以下简称《投诉指引》），进一步明确证券基金期货经营机构应当承担投诉处理的首要责任，妥善处理投资者对本机构及其从业人员提起的投诉，与投资者平等协商解决争议。

为了进一步提高投资者服务水平，规范投资基基金业投诉处理工作，促进行业持续合规健康发展，基金业协会对《投诉办法》进行了及时修改和完善。

二、修改主要内容

本次修改后的《投诉办法》共分五章，主要修改内容如下：

一是清晰界定投诉处理范畴，立足保护投资者根本宗旨。在《投诉办法》中，依据金融监管部门规定并结合《投诉指引》有关内容，明确将投诉定义为“投资者在基金投资活动

或接受相关服务过程中，与基金业协会自律管理对象之间产生的民事纠纷，要求解决纠纷的行为。”通过列举方式说明不属于投诉的范畴，将投诉与举报、咨询等进一步区分，使基金业协会投诉受理范围更加明晰，突出了保护投资者合法权益的工作目标和根本宗旨。

二是规范投诉处理工作流程，探索建立投诉转办制度。

《投诉办法》明确了基金业协会的投诉受理标准、来访投诉要求、投诉办理方式等内容，完善了投诉处理时效要求。在投诉处理方式上，充分吸收《投诉指引》有关规定以及金融监管部门实践经验，探索建立投诉转办制度。考虑到基金业协会自律管理对象类型较多，不同类型行业机构之间在实际办理投诉的能力以及现实条件等方面存在差异，为了切实维护投资者合法权益，《投诉办法》规定，对于被投诉机构存在经营异常等特定情形的，基金业协会可以决定自行办理投诉。对于转交行业机构办理的投诉，行业机构应当按照《投诉办法》以及《投诉指引》等规定及时办理。

三是压实行业机构主体责任，明确投诉办理基本要求。

《投诉办法》要求行业机构建立投诉处理工作制度，明确内部投诉处理流程、职责分工、考核评价等事项，遵守对于投诉人相关信息的保密义务，向协会报备并及时更新本机构投诉处理工作负责人员，结合投诉信息定期分析总结经验，遵守投诉办理时效要求，妥善保管投诉办理材料，对于重大投诉风险及时向基金业协会及相关主管部门报告。

四是强化自律管理程序衔接，丰富行业多元解纷机制。

《投诉办法》规定，在投诉办理过程中，基金业协会可以通

过组织调解或者促进当事人自行和解等方式办理投诉，加强投诉处理与调解程序有效衔接；投诉处理过程中，发现投诉对象涉嫌违反自律规则，基金业协会按照自律管理程序处理；涉嫌严重违法违规的，向中国证监会报告。