

# 中国资本市场 投资者保护状况白皮书

---

2016 年度公募基金管理人  
投资者保护状况评价报告（概要版）



中国证券投资者保护基金有限责任公司



# 目 录

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| 一、评价背景及评价总体情况.....                | - 1 - |
| (一) 评价背景 .....                    | - 1 - |
| (二) 评价总体情况 .....                  | - 1 - |
| 二、投资者保护取得的成绩 .....                | - 2 - |
| (一) 充分践行信托责任，保障合规经营 .....         | - 2 - |
| (二) 履约执行情况较好，不存在履约异常情况 .....      | - 2 - |
| (三) 领导层保持较高稳定性，基金经理的稳定性明显提高 ..... | - 3 - |
| (四) 投资者主观评价满意度较高 .....            | - 3 - |
| (五) 投诉数量下降明显，投诉处理的及时性较强 .....     | - 4 - |
| 三、投资者保护需要改进完善的方面 .....            | - 5 - |
| (一) 基金经理管理基金产品数量及规模差异较大 .....     | - 5 - |
| (二) 基金经理的平均任职时间较短 .....           | - 5 - |
| (三) 客服电话畅通情况有待进一步提升 .....         | - 6 - |
| 四、参考建议.....                       | - 6 - |



## 一、评价背景及评价总体情况

### (一) 评价背景

公募基金是我国证券市场重要的专业机构投资者，为大众提供了便捷的财富管理产品。截至 2016 年末，公募基金行业净值规模进一步扩张，达到 9.16 万亿元，较 2015 年底增长了 8.6%；公募基金数量扩充至 3867 只，增长了 42.1%。整体而言，公募基金作为门槛更低、专业化运作管理、信息披露完备的选择，越来越受到各类型投资者的欢迎。

公募基金管理人<sup>1</sup>在向投资者销售基金以及投资运作基金的过程中，负有审慎经营、适当性管理、风险告知、诚信宣传及合规履约等义务，以保障基金投资者收益权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权等合法权益，是承担公募基金投资者权益保护义务的重要主体。加强公募基金投资者权益保护，对提升投资者信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐具有积极意义。

### (二) 评价总体情况

2016 年度评价对象涵盖截至 2016 年末发行公募基金产品满一年的 105 家公募基金管理人。评价结果显示，105 家被评价公

---

<sup>1</sup>公募基金管理人，是指凭借专门的知识与经验，运用公开募集的基金资产，根据法律、法规及基金章程或基金契约的规定，按照科学的投资组合原理进行投资决策，谋求所管理的基金资产不断增值，并使基金持有人获取尽可能多收益的机构。其中，2016 年评价主体包括公募基金管理公司以及取得公募基金管理资格的证券公司及证券公司资管子公司。

募基金管理人投资者保护状况整体情况较好，在投资者保护机制建设、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理三方面均取得了积极成效，在基金业绩表现及履约方面也践行了投资者保护要求，但在保护投资者合法权益方面仍存在一些问题值得关注和改进。

## 二、投资者保护取得的成绩

### （一）充分践行信托责任，保障合规经营

公募基金是普惠金融的重要载体，管理人落实合规经营职责是践行信托责任的表现，更是保护基金投资者合法权益的应有之义。根据《证券投资基金信息披露管理办法》及《基金管理公司年度报告内容与格式指引》，我们用“违反公平交易情况”、“违约涉诉情况”以及“审计报告、托管报告异常情况”三个指标考察公募基金管理人的合规经营情况。经查阅 2016 年度基金年度报告，未发现公募基金管理人存在上述异常情况，表明公募基金管理人充分保障了日常经营的合规性。

### （二）履约执行情况较好，不存在履约异常情况

根据《证券投资基金法》、《公开募集证券投资基金运作管理办法》等法律法规，公募基金管理人在管理基金产品、履行基金合同约定的过程中，应履行审慎管理职责并严格按照合同约定制

定投资策略。评价发现，2016 年公募基金管理人的履约执行情况较好，不存在“基金份额净值计价错误情况”、“货币基金偏离度绝对值超过 0.5%的情况”及“投资策略违反合同约定情况”。

### (三) 领导层保持较高稳定性，基金经理的稳定性明显提高

高管和基金经理是公募基金管理人的核心人力资源，二者保持较高稳定性在一定程度上有利于公募基金管理人的稳定发展和投资者权益保护。从领导层的变动情况看，董事长及总经理没有发生变动的公募基金管理人占比 75.24%，这一比例较 2015 年提高了 8.22%，变动次数为一次、两次、三次的公募基金管理人分别占比 14.29%、9.52%和 0.95%。基金经理稳定性有所改善，整体变动率为 0.24，较 2015 年降低了 34.4%。其中，五成以上公募基金管理人的基金经理变动率（年度内基金经理<sup>2</sup>变动次数与主代码基金只数的比率）位于 0.2 以下，25.71%公募基金管理人的基金经理变动率分布在 0.2-0.4 区间，基金经理变动率超过 0.4 的公募基金管理人占比 20%。

### (四) 投资者主观评价满意度较高

我们对公募基金管理人适当性管理水平、风险提示情况开展了投资者主观调查，衡量公募基金管理人对投资者知情权的保护情况。在专项调查中，公募基金管理人的适当性管理水平划分为

---

<sup>2</sup> 统计口径为基金公告中排在第一位的基金经理。

“每次都会”、“经常”、“偶尔”和“从来没有”四个等级，选择“每次都会”和“经常”的投资者分别占比 85.76%和 11.76%，选择“偶尔”和“从来没有”的投资者分别占比 1.82%和 0.66%，投资者整体满意度指数为 94.21。风险提示的情况分为“充分提示风险”、“仅含糊说了一下”、“不记得了”和“没有提示风险”四个等级，选择“充分提示风险”的投资者占比 84.40%，选择“仅含糊说了一下”、“不记得了”和“没有提示风险”的投资者分别占比 8.13%、4.49%和 2.98%，投资者整体满意度指数为 91.32。

#### **(五) 投诉数量下降明显，投诉处理的及时性较强**

公募基金管理人及时处理投资者投诉是保障投资者监督投诉权、化解投资者矛盾、提高投资者满意度的重要方式。12386 热线数据显示，2016 年度公募基金管理人共收到投诉 574 条，相较于 2015 年的 1214 条投诉，大幅下降了 52.72%，其中办结投诉 573 条，投诉处理率达到 99.82%，表明投资者对公募基金管理人的服务认可度有所提升，公募基金管理人在处理投资者诉求方面也取得了进步。

### 三、投资者保护需要改进完善的方面

#### (一) 基金经理管理基金产品数量及规模差异较大

根据《证券投资基金管理公司管理办法》中关于“基金管理公司管理资产规模应当与自身的人员储备相匹配”的要求，我们从基金经理<sup>3</sup>管理基金产品数量及规模两方面统计了每家公募基金管理人的基金经理人员保障情况。从基金经理管理主代码基金数量来看，人均管理 2 只及以下基金的公募基金管理人相对较少，占比 20%；人均管理 2-4（含）只基金的情况最多，占比超七成；人均管理 4-6（含）只基金的公募基金管理人占比 5.71%。从管理基金规模来看，基金经理平均管理权益类基金<sup>4</sup>的资产净值规模分布在 0.17-93.38 亿元，其中，分布在 2 亿元以下的公募基金管理人占比不足一成；分布在 2（含）-10 亿元和 10（含）-40 亿元的公募基金管理人最多，分别占比 30.1%和 51.46%；分布在 40 亿元以上的公募基金管理人占比 10.68%。各基金管理人应根据自身的投研模式、基金经理个人及团队专业能力、基金产品性质等方面综合考虑基金经理平均管理基金只数及规模，保证基金经理有足够的经历为投资者提供资产管理服务。

#### (二) 基金经理的平均任职时间较短

基金经理任职时间是衡量基金经理投资经验和成熟度的指

<sup>3</sup> 统计口径为基金公告中排在第一位的基金经理。

<sup>4</sup> 权益类基金：主代码基金基本信息中，投资方向为股票投资方向的基金即定义为权益类基金。

标。近年来，私募证券基金发展迅速，对公募基金经理的流动造成了一定影响，基金公司内部一些证券投资管理经历在3年以上的基金经理助理等人员被提拔任用为基金经理。评价发现，2016年基金经理任职时间平均为2.6年，其中，基金经理平均任职时间在4年及以上的公募基金经理人占比6.67%；在3（含）-4年和2（含）-3年两个区间的公募基金经理人分别占比34.29%和26.67%；在1（含）-2年及1年以下两个区间的公募基金经理人分别占比21.90%和10.48%。

### （三）客服电话畅通情况有待进一步提升

公募基金经理人对外公布的客服电话是了解投资者诉求、解答投资者疑问、处理投资者投诉的重要窗口。我们通过人工拨打公募基金经理人的客服电话了解公募基金经理人的电话畅通情况。根据三轮电话调查的结果，105家公募基金经理人客服电话的成功接听率为80.67%，较2015年有所下降。其中，三次电话均有人接听的公募基金经理人占比55%；两次电话均被接听的占比33%；仅一次电话被接听的占比11%；三次电话均无人接听的公募基金经理人占比1%。

## 四、参考建议

为进一步完善公募基金经理人的投资者保护机制，提高基金投资者的获得感，我们提出以下建议，以促进公募基金行业在新

时代取得更好的发展。

一是进一步落实适当性管理义务。公募基金管理人作为市场经营主体，应按照《证券期货投资者适当性管理办法》要求认真贯彻落实投资者分类、基金产品分级以及将适当的产品销售给适当的投资者的适当性管理职责，积极引导投资者正确看待《办法》对自身的保护作用。同时，考虑到目前基金产品多以代销为主，公募基金管理人也要督促代销机构履行好适当性义务；

二是采取有效措施维护公募基金经理队伍稳定，增强基金经理荣誉感，增加基金经理任职稳定性，减少经验丰富的基金经理流失给基金投资者带来损失；

三是加强基金投资者教育，提高基金投资者的专业素养。通过开展专题教育活动等形式，增强投资者对基金产品和基金投资的认识，进一步培养投资者长期投资和价值投资的理念；

四是保障投资者诉求反映渠道的畅通，从客服电话、网站建设、客服人员配备等方面进一步提高客服电话的接听率，及时解决投资者意见诉求。