

# 中国资本市场 投资者保护状况白皮书

---

2017 年度证券期货行业自律组织  
投资者保护报告



中国证券投资者保护基金有限责任公司

二零一八年十月

# 引言

---

为持续反映证券期货行业自律组织投资者保护概况，提升自律组织投资者保护工作整体水平，中国证券投资者保护基金有限责任公司（以下简称“投保基金公司”）通过收集公开资料和数据、征询各自律组织意见，按年度归纳总结证券期货行业自律组织在加强投资者保护方面采取的措施及取得的成效，编制了《中国资本市场投资者保护状况白皮书》子报告之《2017 年度证券期货行业自律组织投资者保护报告》（以下简称《报告》）。《报告》旨在尽量详实、准确的向市场和投资者展示各自律组织投资者保护工作开展情况，以进一步促进市场和社会多角度、全方位关注投资者保护工作，共同促进资本市场健康发展。

为方便投资者了解、获取投资者教育服务信息，我们收集整理了各自律组织投资者教育服务相关内容，形成《2017 年证券期货行业自律组织投资者教育服务信息一览表》（见附表），以便投资者参考使用。

# 目 录

---

一、2017 年度自律组织投资者保护概况.....	1
二、上海证券交易所投资者保护.....	2
（一）持续加强监管，多举措维护市场秩序.....	3
（二）强化制度建设，完善投资者保护制度体系 .....	4
（三）全面开展投教，提升投资者服务工作实效 .....	4
（四）强化风险防范，维护市场整体稳健运行 .....	6
三、深圳证券交易所投资者保护.....	6
（一）加强自律监管，维护“公开、公平、公正”的市场秩序 .....	6
（二）制度完善投资者保护的具体规则和措施 .....	8
（三）采取丰富多样的内容和形式开展投教活动 .....	8
（四）其他重点工作及成效.....	9
四、上海期货交易所投资者保护.....	10
（一）执行自律管理职能，加强市场违法违规行查处力度 .....	10
（二）完善修订投资者保护制度，加强会员检查工作.....	10
（三）开展多层次的投资者保护教育活动.....	11
（四）维护投资者合法权益，加强投资者服务 .....	12
五、郑州商品交易所投资者保护.....	12
（一）加大违规处理力度，保护投资者合法权益 .....	12

(二) 完善投资者保护机制, 研究制定和修订相关规则制度 .....	12
(三) 投资者教育服务工作及成效 .....	13
(四) 继续做好信访工作, 圆满解决客户纠纷 .....	14
六、大连商品交易所投资者保护 .....	14
(一) 市场监管工作全面覆盖违规行为, 查处及时有力, 维护市场“三公”原则 .....	14
(二) 完善交易所规则体系, 筑实投资者保护工作基础制度 .....	15
(三) 坚持监管信息披露与新闻宣传相结合, 落实投资者知情权, 强化市场宣传教育 .....	15
(四) 紧密结合市场服务活动开展投资者保护工作 .....	16
七、中国金融期货交易所投资者保护 .....	16
(一) 履行自律管理职能, 查处期货市场违法违规行为 .....	16
(二) 落实投资者适当性管理要求, 优化业务规则, 更好保护投资者合法权益 .....	17
(三) 多种形式开展投资者教育服务 .....	17
(四) 通过多种方式积极开展金融期货投教宣传 .....	18
八、中国证券业协会投资者保护 .....	19
(一) 不断完善投资者保护工作体系 .....	19
(二) 进一步强化中小投资者教育工作 .....	20
(三) 持续开展证券纠纷多元化解工作 .....	20
(四) 积极推动投资者适当性管理工作 .....	21
九、中国期货业协会投资者保护 .....	22
(一) 发布投资者适当性自律规则, 开展适当性宣传培训和现场检查 ..	22
(二) 加大行业投资者权益保护宣传力度, 增强自我保护能力 .....	23
(三) 畅通投资者咨询投诉渠道, 推进行业纠纷调解工作 .....	24
(四) 加强国家级投教基地建设, 举办投教专题展示活动 .....	24

(五) 提升舆情处置能力, 加强新闻宣传和自媒体管理.....	25
十、中国上市公司协会投资者保护.....	25
(一) 组织相关投资者保护课题研究.....	25
(二) 通过上市公司高管培训, 贯彻投资者保护理念.....	26
(三) 继续举办“最受投资者尊重的上市公司评选”活动.....	26
十一、中国证券投资基金业协会投资者保护.....	27
(一) 切实落实投资者保护政策要求, 加强自律管理方面制度建设.....	27
(二) 履行自律组织主体职责, 加强行业投资者适当性自律管理.....	27
(三) 投资者教育服务及投诉处理情况.....	28
(四) 贴近投资者, 打造受众喜闻乐见的投教内容.....	29
十二、建议.....	30
2017 年证券期货行业自律组织投资者教育服务信息一览表.....	32



## 一、2017 年度自律组织投资者保护概况

2017 年，各证券期货行业自律组织在监管部门指导下，坚决贯彻落实党的十九大报告精神、全国金融工作会议、中央经济工作会议精神，按照“以人民为中心”的宗旨不断优化提升投资者教育服务工作机制，继续积极发挥自律组织的自律管理职能，制定完善投资者保护具体规则和措施，强化投资者保护适当性管理，运用现代化手段开发投资者教育产品、搭建投资者教育平台、开展投资者保护宣传教育活动，取得良好成效。

本文涉及的证券期货行业自律组织包括：上海证券交易所（以下简称“上交所”）、深圳证券交易所（以下简称“深交所”）、上海期货交易所（以下简称“上期所”）、郑州商品交易所（以下简称“郑商所”）、大连商品交易所（以下简称“大商所”）、中国金融期货交易所（以下简称“中金所”）、中国证券业协会（以下简称“证券业协会”）、中国期货业协会（以下简称“期货业协会”）、中国上市公司协会（以下简称“上市公司协会”）、中国证券投资基金业协会（以下简称“基金业协会”）。

表 1：证券期货行业自律组织主要职责

自律单位	主要职责
证券交易所	提供证券集中交易的场所、设施和服务；制定和修改业务规则；审核、安排证券上市交易或者转让，决定证券终止上市交易或者转让；组织、监督证券交易；组织实施交易品种和交易机制创新；按照会员的风险管理水平进行分类管理，并实施日常监管；对上市公司信息披露等行为进行监管；设立或者参与设立证券登记结算公司；管理和公布市场信息；开展投资者教育；法律、法规、规章规定的以及中国监管部门许可或授权的其他职能。
期货交易所	提供期货交易的场所、设施及相关服务；制定并实施交易所的业务规则；设计期货合约、安排期货合约上市；组织、监督期货交易、结算和交割；制定并实施风险管理制度，控制市场风险；保证期货合约的履行；发布市场信息；监管会员期货业务，查处会员违规行为；指定交割仓库并监管其期货业务；指定结算银行并监督其与交易所有关的期货结算业务；中国监管部门规定的其他职能。

自律单位	主要职责
证券业协会	教育和组织会员遵守证券法律、行政法规；依法维护会员的合法权益,向中国监管部门反映会员的建议和要求；收集整理证券信息,为会员提供服务；制定会员应遵守的规则,组织会员单位从业人员的业务培训,开展会员间的业务交流；对会员之间、会员与客户之间发生的证券业务纠纷进行调解；组织会员就证券业的发展、运作及有关内容进行研究；监督、检查会员行为,对违反法律、行政法规或者协会章程的,按照规定给予纪律处分。
期货业协会	教育和组织会员及从业人员遵守法律法规和政策,制定行业自律性规则；负责认定、管理以及撤销从业人员资格,组织资格考试、高级管理人员资质测试；对会员之间、会员与客户之间发生的纠纷进行调解；监督、检查会员和从业人员的执业行为,对违反自律规则的给予纪律惩戒；服务会员,向监管部门反映会员的问题、建议和要求；设立专项基金,为行业人才培养、投资者教育或其他特定事业提供资金支持；组织会员对行业发展中的问题进行研究；法律、行政法规规定以及中国证监会赋予的其他职责。
上市公司协会	搭建平台,组织联系上市公司和董事、监事及高管群体,维护行业合法权益,研究提出和制定上市公司相关建议政策规则,促进上市公司诚信、规范、科学发展,倡导和推进公司自治和自律,开展国际交流,统计行业信息,和中国监管部门及其他政府有关部门委托的其他工作。
基金业协会	教育和组织会员遵守有关法律和行政法规、维护投资人合法权益；依法维护会员的合法权益,反映会员的建议和要求；制定和实施行业自律规则,监督、检查会员及其从业人员的执业行为,对违反自律规则和协会章程的,按照规定给予纪律处分；制定行业执业标准和业务规范,组织基金从业人员的从业考试、资质管理和业务培训；为会员提供服务,组织投资者教育,收集、整理、发布行业数据信息,开展行业研究、行业宣传、会员交流、国际交流与合作,推动行业创新发展；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；依法办理私募基金管理人登记、私募基金产品备案；根据法律法规和中国监管部门授权开展相关工作。

## 二、上海证券交易所投资者保护

2017年,上交所持续健全上市公司监管、市场监察、会员监管“三位一

体”工作机制，持续加大、不断拓展一线监管工作的力度和深度，完善投保制度建设、举办投教品牌活动、强化风险防范举措，为投资者打造公平、有序、透明的市场环境，持续推动证券市场形成理性投资氛围。

## （一）持续加强监管，多举措维护市场秩序

### 1. 切实履行一线监管职能，不断加大日常监管力度

一是深化“刨根问底”、事中监管、分类监管相结合的监管模式，警惕市场热点炒作题材。2017年，上交所共发出各类监管问询函676份、监管工作函323份，督促上市公司发布各类补充、更正公告963份。二是持续强化对“忽悠式”、“三高类”、“类借壳”重组的监管。2017年，上交所共对99单重组预案进行监管问询；对高杠杆收购或增持开展“穿透式”监管，严查“隐匿式”易主和“忽悠式”转让；稳妥处置“ST慧球”等信息披露严重失序和退市等高风险公司。三是持续加大异常交易监管力度。2017年，上交所共采取书面警示4,075次、暂停投资者账户交易794次。制定减持监管方案，对大股东及董监高的减持行为保持持续跟踪态势。四是建立“事前认识客户、事中监控交易、事后报告异常”的以监管会员为中心的全方位客户交易行为管理体系，引导市场主体建立合规交易理念，提升风险防范意识。

### 2. 持续加大对违法违规行为的自律惩戒力度

在上市公司监管方面，2017年，上交所对各类违规行为作出公开谴责22份、通报批评59份、监管关注65份，共处理284名董监高、48名股东、26名财务顾问项目主办人及其他人员；在债券监管方面，对发行人、中介机构等市场主体公开谴责2次、通报批评6次、监管警示23次、监管关注18次，通过工作函件、约见谈话、口头督促等传递监管要求近400次。同时，深入挖掘违法违规交易案件线索，加大线索上报力度，共发现、上报证券交易类线索245件。

### 3. 持续引导和督促上市公司现金分红

2017年沪市公司分红整体比例为37.92%，高于2016年约5个百分点，共有1,000余家公司推出派现方案，合计派现8,111余亿元。分红家数、金额均创历史新高，夯实了沪市蓝筹市场价值投资和长期投资基础。

#### （二）强化制度建设，完善投资者保护制度体系

2017年，上交所继续积极参与和配合《证券法》《证券交易所管理办法》修订工作，制定出台《上市公司股东及董事、监事、高级管理人员减持股份实施细则》，修订《交易规则》《风险警示板股票交易管理办法》等交易业务规则，修订《上市公司信息披露工作评价办法》，制定《公司债券存续期信用风险管理指引（试行）》，配合《证券期货投资者适当性管理办法》修改《投资者适当性管理办法》和港股通、股票期权、债券、风险警示板等各项业务适当性管理规则。此外，上交所还持续开展法制研究，举办以“新时代资本市场法治建设”为主题的第六届“上证法治论坛”，编辑出版《证券法苑》五卷，通过证券法制研究与交流，助力制度建设，推动投资者保护工作向纵深拓展。

#### （三）全面开展投教，提升投资者服务工作实效

##### 1. 构建投资者教育共享平台，探索投教新模式

2017年，上交所牵头组织会员单位、新闻媒体合作搭建国内资本市场首家以自媒体方式运行、汇集多方投资者教育和保护精品的共享平台——“百川众学”。2017年该平台发布来自各地证监局、会员单位及主流新闻媒体等55家单位选送的投教作品166篇，成为会员展现风采的舞台、投教资源汇聚的平台、投资者学习交流的乐园。

##### 2. 创新驱动，丰富投资者教育服务产品

上交所持续丰富各类投教产品，制作《跟着小编看减持“新规”》《“债券质

押式回购”新规十问十答》《股民的名义》《老顾一家人》等各类寓教于乐的原创性投教作品 60 余部。举办 15 期“上交所微课”，用在线音频直播的形式为投资者传递监管理念、解读监管政策。形式多样、内容丰富的原创性投教作品为监管政策的落地和业务产品的推出做好政策解读、业务解析和风险揭示，有助于提高投资者理性分析能力和风险防范能力。

### **3. 举办多种形式活动，拉近与投资者的距离**

上交所持续创办旨在提升中小投资者风险意识和自我保护能力的投资者教育与保护系列活动，共计 95 家会员单位和数以万计的投资者积极参与；举办全市场首次会员投教联络人培训，进一步聚合投教投保力量，提升服务投资者实效；举办 40 余场面向高校学生的“走进上交所”活动，为高校学子提供“零距离”接触资本市场的机会；探索引进智慧型投教机器人，进一步创新投资者教育形式。

### **4. 多举措推进投资者关系管理**

2017 年，上交所回复投资者邮件近千封，回复证监会“12386 热线”转办工单 94 件，接听人工坐席电话 21,414 个，接待投资者来访 244 人次，处理投资者来信 222 封，协助处理监管部门转办信访 453 件；为引导上市公司完善投资者关系管理，在广西、西藏等地举办 7 场“投资者集体接待日”活动，参与活动的上市公司累计达 452 家；持续维护“上证 e 互动”平台，全年访问量达 2.51 亿次；持续举办“我是股东”活动，组织中小投资者走访近 150 家沪市上市公司，同时积极引导投资者参与上市公司股东大会投票。

### **5. 积极培育合格市场参与者**

2017 年，上交所举办上市公司合规类培训 54 期；组织公司债券存续期监管培训 15 场；在全国 86 个城市举办基金理财规划师、期权讲堂等培训 510 场；与清华、人大等 23 所重点高校合作开设了“高校期权精品课堂”。此外，上交所还加强投保工作舆论引导，打造群众喜闻乐见的新闻资讯，2017 年共举行 48 期新闻发布会。

#### （四）强化风险防范，维护市场整体稳健运行

一是完善公司债券及资产证券化规则体系，分类强化信息披露要求、制定监管标准，稳步推进债券违约纠纷的市场化处置进程，加强债券质押式回购风险管理，防范回购利率大幅波动及融资主体流动性风险。二是完善期权和基金市场监管制度安排。编制期权市场宏观监控指数，加强对交易行为、做市商、期权经营机构和市场运行风险的监控监管；初步建立基金市场监管体系，强化分级基金风险、基金退市风险和基金流动性风险防控。三是持续优化沪港通交易机制。及时调整港股通业务流程及实施方案，加强发布市场风险提示力度，主动开展市场调研，全面了解市场多方投资者的需求。

### 三、深圳证券交易所投资者保护

2017年，深交所进一步深化依法全面从严监管，着力提升维护市场秩序、发现违法线索、防范异常交易风险的一线监管能力，补齐制度、机制短板，夯实市场组织服务基础职能，全面强化投资者教育与服务，积极开拓投资者合法权益保护新局面。

#### （一）加强自律监管，维护“公开、公平、公正”的市场秩序

##### 1. 做好上市公司一线监管，促进上市公司规范运作

2017年，深交所全面摸底排查深市上市公司重大风险情况，紧盯异常重组、年末“突击创利”等行为，遏制监管套利，严防利润操纵。加大违法违规线索发现、协查和报送力度，2017年共报送稽查线索34起，提请证监局协查34起；作出103份纪律处分决定，处分上市公司47家次，责任人员439人次。

## 2. 强化交易监管，推进以监管会员为中心的交易行为监管模式

深交所深化依法全面从严监管，严密监控市场风险，从严、精准打击异常交易行为。2017 年，共采取电话警示、书面警示、限制交易等自律监管措施 2,106 次，及时发现并上报违法违规线索 211 起。强化会员的客户交易行为管理职责，督促会员建立健全有效的客户交易行为管理体系，强化对会员的履职评价和监督检查，加大会员合规培训力度，指导会员落实“事前认识客户、事中监控交易、事后报告异常”的要求。2017 年，共对客户交易行为管理履职不到位、客户异常交易频发的 7 家会员采取 8 次监管措施。

## 3. 强化会员投资者适当性管理职责

深交所积极开展《投资者适当性管理办法》新规宣传解读，联合安徽局和上交所分别开展适当性相关投资者教育活动和会员适当性管理培训，同时持续宣传投资者适当性管理相关理念及规则要求。强化会员投资者适当性管理及交易风险警示职责，针对“新都酒店”、“欣泰电气”退市整理期股票交易，多管齐下督促会员加强交易权限管理，采取有效措施警示客户交易风险。此外，将投资者适当性管理纳入会员现场检查内容，并对管理不到位的会员及时采取监管措施，推动其履职尽责。

## 4. 严防债券违约风险，加大基金流动性监管

一方面，深交所对债券信用风险进行多次排查，逐笔确认债券派息兑付资金足额到账。监测债券二级市场交易与回购交易情况，同时监控投资者适当性情况。另一方面，要求基金管理人做好基金流动性风险管理，及时跟踪年内到期定增基金流动性管理情况，持续做好分级基金下折算监控预警。

## （二）制度完善投资者保护的具体规则和措施

2017年,深交所制定或修订了《上市公司信息披露工作考核办法》《深圳证券交易所独立董事备案办法》《股票质押式回购登记及结算业务办法》《债券市场投资者适当性管理办法》《重新上市实施办法》《退市整理期业务特别规定》《债券违约风控指引》《港股通投资者适当性管理指引》《公司债券存续期信用风险管理指引》《深圳证券交易所上市公司股东及董事、监事、高级管理人员减持股份实施细则》《股票上市规则》《关于进一步完善上市公司退市制度的方案》《重大违法强制退市实施方案》等制度规则。

## （三）采取丰富多样的内容和形式开展投教活动

### 1. 健全“六位一体”投资者教育平台

2017年,深交所健全“六位一体”投资者教育平台。“互动易”增加“公司访谈”功能,共收到约3.5万条有效提问并发布8千条机构调研等“投资者关系”信息;“投票易”优化议案录入等业务流程,强化网投风险防控;“呼叫易”探索引入智能客服;“征集易”针对10个行业信息披露指引开展问卷调查。

### 2. 深化投教主题活动,培育公平、理性市场环境

深交所开展“3.15 投资者权益保护系列活动”,与港交所投教部门互换合作文本,举办投资者保护座谈会、投资者维权网上咨询活动,对外发布《2016年个人投资者状况调查报告》等;持续开展“走进上市公司”、“走进券商营业部”、“走进交易所”三大主题活动37期;举办“走进上市公司”5周年特别活动,倡议深圳地区深市公司“贴近你的股东”;联合有关单位举办6期“投资者服务周”和“投资者服务西部行”活动。

### 3. 创新投教产品的形式、内容及渠道

深交所创作“股市三国”投教漫画、“大小说”图文解读等 20 件投教产品。追踪市场热点与风险点，围绕“投资者适当性新规”、“高送转”、“深港通一周年”等主题开展专项宣传。此外，积极创新传播渠道，拓展新华网、腾讯网、新浪网、网易财经等主流门户网站渠道。

### 4. 推进投教基地建设

深交所建设推广投资者教育基地，成为系统内唯一同时拥有实体和互联网投教基地的单位。调整深交所投教网站栏目设置与内容规划，打造用户导向型的投教网站，为投资者提供全面、均衡的教育场所。同时，继续推进实体投教基地建设，2017 年共接待参观 606 场，累计服务 13,422 人次。

### 5. 完善境外投资者服务体系，畅通境外投资者信息沟通渠道

深交所联合港交所开展“深港通”全球路演，利用彭博财经、路透等媒体平台举办“深港通”网络联合路演活动；举办“境外投资者走进上市公司”系列活动 3 期和反向路演 13 场。此外，启动深交所 Level 2 行情香港节点，便利境外投资者低成本获取深市行情数据，优化境外投资者数据信息服务的渠道建设和内容管理。

#### （四）其他重点工作及成效

2017 年，深交所顺利推进欣泰电气先行赔付工作，通过推动完善赔付方案、扎实推进赔付实施、落实赔付投保安排三方面工作，保障赔付顺利完成。最终赔付达成和解投资者人数 11,727 人，占适格投资者 95.2%；赔付金额 2.4 亿，占应赔付金额 99.6%。

## 四、上海期货交易所投资者保护

2017年，上期所从健全交易规则、加强自律监管力度、开展多层次投资者教育活动等方面维护投资者权益，促进资本市场持续健康发展。

### （一）执行自律管理职能，加强市场违法违规行为查处力度

#### 1. 强化违法违规行为查处力度

2017年，上期所累计处理异常交易行为1,010起，对19起实际控制关系账户交易限额超限行为采取了限制开仓的监管措施；对涉嫌违规交易的23起行为进行立案调查和取证，移送证监会稽查局2起。在自律处罚方面，共处理违规案件12起。其中，9起为转移资金为目的对敲交易案件，2起为引起价格波动的违规案件，1起为会员对客户的多头超仓未及时强平案件。

#### 2. 加强疑似实际控制关系账户监管

2017年，上期所累计对30个存在疑似实际控制关系账户组发起协查，涉及186个客户、42家会员。另组织7批次约谈，涉及118个疑似实际控制关系账户。目前已认定3,152个实际控制关系账户组，涉及8,776个账户。2017年共新增实际控制关系账户组283个，疑似实际控制关系组26个。

### （二）完善修订投资者保护制度，加强会员检查工作

2017年，上期所修订了《上海期货交易所会员检查工作办法》，并就异常交易行为、能源中心交易者适当性制度落实情况等事项，开展以违规线索和风险为导向的现场检查及覆盖全市场的非现场检查。此外，上期所探索构建“会员综合评价体系”，将现场检查结果纳入该体系，并围绕期货公司合规检查存在问题、原油期货业务规则等议题组织所有期货公司首席风险官现场培训。

### （三）开展多层次的投资者保护教育活动

#### 1.开展“投资者保护·明规则识风险”专项活动

上期所结合近年来稽查处理的期货市场案例，围绕对敲影响交易结算价、木马软件盗码交易、委托交易对敲转移资金、传播虚假信息影响市场、操纵市场影响交割结算价等典型违规手段，将其发掘成 5 类可读性强、通俗易懂的案例故事，在上期所官方微信、微博、期货日报等媒体进行报道，并在各类投资者教育活动中加以解读、宣传，帮助投资者了解案例背后的规则红线、风险底线，掀起了全市场学规则、懂规则、加强合规意识的高潮。

#### 2.专设产业客户培训课程

2017 年，上期所组织“风险管理研讨会”8 场，其中面向实体企业和期货公司人员 6 场，有色企业专场培训 2 场。全年共有 120 余家期货公司、600 余家企业，共计 1,500 余人参与，为实体企业增强风险管理能力保驾护航。

#### 3. 打造品牌投资者教育活动

2017 年，上期所分别面向高校学生、政府官员以及党校成员举办 3 期期货大讲堂，并对“期货大讲堂”品牌内涵进行了重新整理和归类，拟将上期所旗下面向实体企业、高校及期货公司会员的活动都纳入“期货大讲堂”品牌覆盖范围。

#### 4.采用视频等多种方式，扩大投资者教育覆盖面

2017 年，上期所每月举办“上海商品期货月度论坛”活动并录制视频投放于官网，内容围绕上期所主要上市品种与交易所前行动态与市场进行了交流互动，有效促进行业交流和分析师队伍的培养建设，并就期货市场研究、开发和专业技能及部分精品投教课程录制 11 期培训视频供投资者学习、参考。

#### （四）维护投资者合法权益，加强投资者服务

一是提升上期所市场服务中心（MSC）服务能力和水平，优化内外沟通机制，打造新型综合服务平台。2017年，市场服务中心共受理各类市场咨询和意见建议3,687件次，比上年增加近50%，其中咨询类问题3,603件次，意见和建议84件次，答复率100%。

二是完善投资者教育平台建设。上期所投资者教育网站 <http://edu.shfe.com.cn> 于2016年正式上线，为不同程度的投资者提供相匹配的投教内容和资源，展示上期所投资者教育与保护工作的成果。2017年，投资者教育网站用户浏览量约55万余次。

### 五、郑州商品交易所投资者保护

2017年，郑商所围绕服务实体经济、提高投资者利用期货市场管理风险的水平、优化投资者结构等，有针对性地开展各项投资者保护工作。

#### （一）加大违规处理力度，保护投资者合法权益

2017年，郑商所及时查处异常及违规交易行为，共排查市场异动线索11,531余起，确认异常交易线索386起，认定实控账户组207组，涉及644个客户；审理涉及对敲转移资金、扰乱市场秩序以及以虚假材料申请套期保值等违规案件66件，对100名当事人给予相应纪律处分。2017年，郑商所向证监会稽查局移送涉嫌违法违规行为线索2起。此外，为应对客户棉花交割商品质量纠纷，郑商所及时采取法律行动，最终通过和解方式顺利解决相关赔偿事项，并对涉案违规当事人进行了纪律处分。

#### （二）完善投资者保护机制，研究制定和修订相关规则制度

2017年，郑商所制定或修订了《郑州商品交易所期权投资者适当性管理

办法》和《白糖期权投资者适当性制度操作指引》，同时开展了不同层次、不同形式的市场活动，全方位助力适当性制度的落实。此外，郑商所发布了《纪律处分听证规则》，并于2017年6月7日，就一起涉嫌对敲转移资金案件公开举行了听证会。郑商所成为国内首家就期货市场违规案件建立听证制度、举行听证活动的交易所。

### （三）投资者教育服务工作及成效

#### 1.开展形式多元化的投资者教育活动

郑商所开展“走进产业 贴近行业 服务企业”（简称“三业”）主题活动；举办白糖、菜籽、棉花、PTA、玻璃、铁合金、动力煤、甲醇等品种产业大会、开展线上投教视频讲座等。同时，为推动期货从业人员培训品牌化，间接助力投资者教育，2017年，郑商所共举办28场业务培训班，培训人数共3,535人次左右，评选出67名高级分析师。

#### 2.制作形式、内容多样的投资者教育产品

2017年，郑商所编写《郑商所严防以自成交方式扰乱市场秩序违规行为》《郑商所严打以对敲手段违规转移资金行为》等5篇案例，并在期货日报、中国证券报、证券时报、郑州晚报、和讯、新浪、新华网、中国经济网、证券日报网、金融界、网易刊出；拍摄郑商所形象宣传片、白糖期权上市宣传片等九部宣传视频；录制发布“大咖带你学期权”系列小视频，制作发布微信版《白糖期权百问百答》系列漫画、卡通短片《棉纱期货诞生记》等。

#### 3.做好新闻宣传和教育引导

2017年，郑商所共完成各类新闻宣传和策划活动137次，组织发布新闻报道1,386篇（次）；发送微信252期1,369条、微博249期1,218条；开通期货法律交流微信公众号，建立期货市场法律合规微信群。此外，编辑印刷各

类宣传材料约 80,000 册，包括业务规则汇编、点面基地汇编、郑商所简介折页，期权交易实务、策略和套保手册、期权策略图、大咖讲期权、棉纱、苹果品种介绍等。

郑商所还持续开展“点”、“面”基地建设，挖掘服务实体经济的优秀案例，推广利用期货市场进行风险管理的典型模式。2017 年，郑商所共评选出 18 家“点”基地（期货市场服务实体经济案例），2 家“面”基地（期货市场多方合作案例）。

#### （四）继续做好信访工作，圆满解决客户纠纷

首先，优化信访工作流程，健全“对外一站式”投资者诉求处理机制，做好信访事项的移交转办、跟踪落实等。其次，加强信访岗位人员业务知识学习及对信访事项的梳理总结，提升有效接访工作能力。全年信访邮件接收 34 封，信访电话接听 315 个。最后，及时总结信访中反映的市场热点问题，加强市场宣传，对投资者进行正向引导。

## 六、大连商品交易所投资者保护

2017 年，大商所主动、尽职落实投资者保护工作，在商品期权上市元年全面升级投资者保护工作，并推出创新投教活动，取得良好成效。

### （一）市场监察工作全面覆盖违规行为，查处及时有力，维护市场“三公”原则

2017 年大商所共排查违规线索 141,750 条，查处异常交易、违反交易限额等行为 517 起，处理违法违规线索 159 起，立案调查 16 起，上报证监会调查 2 起。共将 519 组 1,641 个账户列为重点监控名单，发放市场监查问询函 486 份，认定并督促 317 组 868 个客户申报了实际控制关系。此外，大商所

根据异常交易预警指标对市场异常交易行为进行监控与管理，及时发现并制止市场异常交易行为的发生。

## （二）完善交易所规则体系，筑实投资者保护工作基础制度

2017 年大商所围绕商品期权上市，研究制订了《大连商品交易所期权交易管理办法》等 4 项核心规则制度，并就会员管理、风险管理等 9 个方面的期货实施细则进行了配套修改。此外，为防范投资者不适当引起的市场风险，建立商品期权投资者适当性制度安排，从期权知识水平、风险承受能力和交易经验等三个方面设置准入门槛。同时，顺应市场变化和 demand，发布铁矿石仓单服务管理办法、玉米期货集团交割规则、鸡蛋车板交割场所管理工作办法等。

## （三）坚持监管信息披露与新闻宣传相结合，落实投资者知情权，强化市场宣传教育

一是定期（每季度初）发布异常交易、违规查处、交易限额等监管情况，对监管措施、自律监管处分、市场监管总体情况等及时通过媒体进行报道。2017 年大商所共发布 50 余条市场监管信息。二是结合期货市场稽查执法情况，整理并对外发布了 4 类共 10 起典型违法违规案例，详细分析案例的成因、主要经过、相关处罚和合规交易提示。三是对期货各品种的交割业务流程和特点进行整理、解读，以系列报道的形式向市场发布，进一步增强投资者教育工作效果。四是积极响应开展“投资者保护·明规则、识风险”专项宣传活动，全面推广系列案例文章，并充分利用各推广平台开展了多类宣教活动。五是完成《大连商品交易所 2016 年自律监管工作报告》，并在《期货日报》《中国证券报》等媒体上发布。六是制作并发放投资者合规交易手册近 2 万册，制作相关视频在期货大厦电梯间投放。

#### （四）紧密结合市场服务活动开展投资者保护工作

一是联合会员单位组织市场推介活动 1,197 场,培训人数 80,784 人次,风险教育专题被嵌入所有活动,落实了期货市场投资者的知情权和适当性原则。二是利用“期货学院”等载体和平台,对会员单位从业人员、高校教师、学生和投资者开展规则培训。三是多渠道丰富投教宣传资料,利用视频直播间录制 DCE 观察(每周一到周五)、豆粕期权知识系列培训视频,组织投教手册(含监管案例和多种豆粕期权业务)编写。四是针对会员机构开展“豆粕期权投教产品征集评选活动”,共征集 232 件投教产品投放于网站。五是开展“媒体沙龙”、“产业链调研”、监察培训及座谈会等活动。六是督促期货公司依法合规开展期权交易,对全国(16 省市地区的 143 家)期货公司开展了期权现场检查工作。

### 七、中国金融期货交易所投资者保护

2017 年,中金所在履行自律监管职责、研究制定完善相关制度规则、投资者教育、媒体培训、投资者咨询以及投资者保护业内交流等方面开展了扎实有效的工作。

#### （一）履行自律管理职能,查处期货市场违法违规行为

一是强化依法全面从严监管。2017 年中金所共处理 1,204 起异常交易行为,采取 1,163 次限制开仓、42 次电话提醒等监管措施,对 266 个疑似实际控制关系账户实施问询核查,处理套保套利期现不匹配行为 250 起,处理违法违规行为 6 起,向证监会稽查局报告和移送线索 3 起。二是举办合规管理培训班,对 147 家会员实施合规检查。三是与上交所、深交所和中国结算开展信息数据共享,加强跨市场监管协作力度。

## （二）落实投资者适当性管理要求，优化业务规则，更好保护投资者合法权益

2017 年，中金所修订了《金融期货投资者适当性制度实施办法》《交易细则》等 8 个业务规则；完成了《国债期货合约交割细则》的修订；启动《违规违约处理办法》修订工作。与此同时，持续开展交易编码体系及配套修订套期保值与套利管理办法方案、异常交易行为监管制度完善方案、银行入市方案、2 年期国债期货合约设计方案、国债期货交易制度完善和做市商方案等优化研究论证工作。

## （三）多种形式开展投资者教育服务

### 1. 加强与投资者沟通，及时处理投资者咨询事项

中金所一直高度重视投资者咨询和沟通工作，广开言路，积极拓宽沟通渠道，认真听取意见并及时予以反馈，注重提高沟通效率。2017 年中金所累计接到咨询事项 142 件，其中电话咨询 87 件、邮件咨询 52 件、来信咨询 2 件、中国证监会“12386”热线 1 件，各项投资者咨询均得到及时回复和处理。

### 2. 多主体、多渠道开展各类培训投教活动

举办期货市场司法实践专题培训、执法规范系列培训、投资者保护相关培训、现场教育活动、线上交易结算风控班、机构高管培训、“解疑释惑”专项比赛、“中金所杯”大学生金融知识大赛和“金融国民教育高校万里行”等投保培训教育活动。

### 3. 加强媒体培训交流，引导媒体客观准确认识金融期货

2017 年中金所举办媒体培训交流会 9 场，培训媒体 127 家次，培训记者编辑约 256 人次；开展联合培训 4 次；举办会员公司新媒体培训交流会 2 次。

同时，拓展媒体培训群体，面向网媒新媒体举办了系列专场培训，覆盖腾讯、界面、德林社、券商中国等 60 余家主流网媒新媒体。

#### 4.持续加大投教产品的制作及投放

中金所官方 APP 共发布 300 余篇投教文章，互联网教育基地发布文本类文章 600 余篇合计 400 余万字，制作多媒体课程约 330 分钟。设计制作《中金所茶座》共三期，涵盖年度投教宣传工作；改编新华社系列文章，设计制作相关微信图文；编写设计《欢乐颂》《如果当时有期货》等生动活泼的宣传素材；设计制作《债市大作战》问答游戏；设计制作新媒体投教产品合集等。

#### （四）通过多种方式积极开展金融期货投教宣传

一是结合迎接和学习宣传贯彻党的十九大精神这条主线，梳理党的十八大以来金融期货市场取得的成绩，形成有关素材并向媒体发布。同时，组织召开“期货市场建设专题新闻通气会”，介绍近年来金融期货市场发展情况，并就市场关心的问题进行了现场解答。此外，就五年来金融期货市场发展成绩和老百姓关心的话题，接受第一财经专访，普及金融期货基础知识，回顾市场发展，推广市场理念，解读热点问题。

二是做好股指期货两次调整交易安排的投教宣传。动员人民日报、新华社、四大证券报、21 世纪经济报道等主流媒体对相关政策调整进行解读。其中，新华社推出《股指期货与普通股民有关系吗？》等三篇系列文章，人民日报推出《股指期货是坏孩子？听数据喊冤，股市涨跌推手不是它》的重点报道。

三是加强金融期货基础知识的宣传，编写、征集和发布相关系列文章。2017 年以来累计在五大报金融期货专栏发表有关文章 70 余篇。面向市场机构举办新媒体投教产品大赛，征集到 120 余套、200 余件参赛作品，并通过多种渠道投放全市场。同时，中金所针对社会上关心的股指期货热点话题，进一步梳理和完善了股指期货热点问题和解答，为主动开展投教宣传储备好素材。

## 八、中国证券业协会投资者保护

2017 年，证券业协会从完善投资者保护工作体系、强化中小投资者教育工作、持续开展证券纠纷多元化解工作和投资者适当性工作等方面推进投资者保护工作，取得一定实效。

### （一）不断完善投资者保护工作体系

#### 1. 机制建设及规则制定情况

2017 年，证券业协会制定或修订了《首次公开发行股票网下投资者管理细则》《证券经营机构投资者适当性管理实施指引(试行)》《公司债券受托管理人处置公司债券违约风险指引》《公司债券投资者保护条款范例》《证券公司及基金管理公司子公司资产证券化业务投资者保护条款范例》等业务规则。

#### 2. 加强自律规则执行力度

2017 年证券业协会共对 65 家机构出具 78 次提醒函；对 28 家机构采取 32 次谈话提醒、警示、责令整改和责令改正的自律管理措施；对 32 名从业人员采取自律管理措施；对 26 名从业人员采取纪律处分。2017 年牵头组织或协调相关部门参与了 7 次现场检查,涉及 63 家（次）机构，督促行业切实增强执业行为的规范性。此外，继续加强从业人员诚信管理。2017 年累计录入从业人员诚信信息 332 条。

#### 3. 强化 IPO 网下投资者自律处罚

证券业协会发布并在网站公示 4 期首次公开发行股票配售对象黑名单，向 597 家（个）违规的网下投资者发送警示函。并于 2017 年 11 月对 17 家首次公开发行股票网下投资者及证券公司的网下投资者推荐工作开展了年度检查，对 5 家机构采取责令整改、警示的自律管理措施，向 9 家公司发送提醒函。证

券业协会还开展了 2016 年证券公司投资者保护专项调查。

## （二）进一步强化中小投资者教育工作

一是利用中证协“投资者之家”互联网投教基地发布“资讯速递”、“证券 E 学”、专家讲堂展示课件等投教信息 2,680 条，网站访问量达 502 万余人次。“中证协投资者之家”微信公众号发布图文 279 篇，包括“适当性管理案例系列”、“家庭理财小贴士系列”、“打击非法证券活动系列”等，微信公众号年内阅读量达 20 万余人次，粉丝达 4 万余人次。

二是进行打非工作宣传教育，组织会员单位参与打非工作。2017 年证券业协会共发布 11 期黑名单，公示非法仿冒网页、网站、博客等 2,189 个，处理 11 例投诉举报。证券业协会还开展“打击非法证券活动宣传月”暨健康跑活动，在北京、拉萨同时启动，并联合地方证券业协会、会员单位在北京、拉萨、桂林、武汉、青岛、长沙、成都、福州、深圳、泉州等城市开展“远离非法证券活动，传递正能量”健康跑活动。旨在吸引更多的人关注打击非法证券活动，凝聚行业信心，践行社会责任。

三是开展“投资者保护·明规则、识风险”专项宣传活动，通过“投资者之家”网站、“中证协投资者之家”微信公众号、联合新媒体制作《新财富时间特别节目——听案说法》广播节目等，多渠道、多手段向投资者进行案例宣传，并通过对典型案例的分析解读，帮助投资者了解案件背后的规则红线、风险底线，普及金融、法律知识。

## （三）持续开展证券纠纷多元化解工作

一是依托证券公司、地方协会、证券业协会“三位一体”的工作机制持续推进行业调解工作，举办了“证券纠纷多元化解机制培训班”及“证券纠纷调解员培训班”，并建立证券公司调解工作联系人微信群，为提升调解员的调解水平，加强协会与证券公司在投诉处理、纠纷调解和其他投资者保护工作方面

的交流创造条件。二是编写印制了《证券纠纷调解案例汇编》宣传册，共收录了 20 个典型案例，从案情简介、调解过程、调解结果和案例分析等方面对案例进行剖析。三是受理证券纠纷调解在线申请平台调解申请 175 起，调解成功 131 起，达成和解的协议金额共计 434.42 万元。四是积极推动证券经营机构通过主动和解方式化解与投资者的群体性纠纷，牵头成立了欣泰电气投资者先行赔付工作协调小组，推动欣泰电气欺诈发行投资者先行赔付工作。

#### （四）积极推动投资者适当性管理工作

##### 1. 推动投资者适当性管理制度建设与落实

证券业协会分别于 2017 年 7 月 12 日、18 日在长春、深圳举办证券经营机构投资者适当性管理专题培训班，并联合安徽、青海、广东、陕西等地方协会举办多期适当性专题培训班。此外，为了解证券公司投资者适当性管理制度的整体执行情况，证券业协会还向全行业发送了《适当性管理制度实施有关情况调查问卷》，问卷整体反映了行业对于投资者适当性管理系统、“双录”以及信息留痕的基本情况。

##### 2. 向社会宣传投资者适当性管理

证券业协会组织证券公司开展“3.15 国际消费者权益日”投资者保护专题宣传活动，举办培训讲座、公开课、专题报告会以及走进社区、走进校园、健康跑等线下活动；组织营业部在醒目位置悬挂横幅、张贴发放宣传材料 37 万余份，播放投资者保护视频 2 万余次，发送宣传短信 1,258 万条；举办证券知识竞赛、游戏大闯关、投资者需求调查等线上活动，并通过官方微信公众号、网上交易软件、手机交易软件等渠道进行宣传；制作投教作品 200 余部，设计宣传词条 300 余条，编写宣传案例 400 多篇；组织证券公司员工内部学习适当性新规，参与培训员工达 1 万余人次。

### 3.推进 IPO 网下投资者适当性管理

根据《首次公开发行股票网下投资者管理细则》的相关要求，证券业协会建立网下投资者跟踪分析和评价体系，于每年对网下投资者上年度参与首发股票询价和网下申购业务进行综合评分，并依据评价结果对网下投资者实行分类管理。

## 九、中国期货业协会投资者保护

2017 年，期货业协会围绕适当性自律规则制订、投资者保护宣传、投资者诉求处理、投教基地建设、舆情引导等主题积极进取、努力创新，投保工作取得一定成效。

### （一）发布投资者适当性自律规则，开展适当性宣传培训和现场检查

#### 1.发布《期货经营机构投资者适当性管理实施指引》

2017 年，期货业协会举办全行业适当性制度视频培训，同时支援浙江、陕西、青海、安徽、山东、大连等多个地方协会开展适当性培训班。此外，期货业协会还积极收集各辖区适当性执行情况，梳理总结市场反映比较突出和紧急的情况，形成统一答复口径。

#### 2.推进适当性配套技术系统建设工作

期货业协会协调监控中心，反复论证互联网开户系统的适当性测评需求及流程，实现了期货市场投资者适当性网上测评。期货业协会还与交易所经过积极磋商，打造了“投资者适当性知识测试平台”，将金融期货和期权适当性评估中的测试环节纳入平台管理。

### 3.将适当性纳入现场检查

期货业协会开展期货公司及子公司的现场检查工作，将适当性执行情况作为一项重要检查内容。通过检查发现，期货公司总体上都制订了较为完备的适当性制度，基本可以完成投资者分类、产品或服务分级及相关匹配工作，但在部分制度条款的理解和具体操作细节上还存在着一些亟待解决的问题。

#### （二）加大行业投资者权益保护宣传力度，增强自我保护能力

##### 1.开展“投资者保护·明规则、识风险”专项宣传活动

期货业协会启动“投资者保护·明规则、识风险”专项宣传活动，共发动行业 559 家经营机构，开展了近两千余场现场宣传培训活动（包括 879 次座谈会，488 次宣讲会，526 次专题讲座，57 次知识竞赛），走进高校、社区、企业宣传 251 次，发放 18 余万份投教资料（包括各类宣传折页、手册、传单，书籍、光盘），并提供了两篇案例，其中《期货交易重资质，非法平台莫着迷》被收录为典型案例。此外，发动会员在“3·15”前后开展形式多样的投保宣传活动，收到 150 余份活动总结、简报和 800 余张照片，持续形成媒体报道热点。

##### 2.加强防范非法期货宣传

期货业协会召开行业投保宣传工作会议，邀请来自监管部门、高校、系统单位的节目录制专家就防非打非工作的新形势新要求深度交流。此外，通过与人民网合作建设打非监测系统，持续开展打非监测工作。全年共监测到涉非信息 41,364 条，其中网媒 18,248 条，纸媒 631 条。全年共向证监会打非局报送 12 期监测报告，上报涉非信息 493 条，其中疑似非法期货交易及营销平台 253 条，变相期货类 117 条，直播平台类 123 条。

### （三）畅通投资者咨询投诉渠道，推进行业纠纷调解工作

#### 1. 畅通投资者咨询投诉渠道

期货业协会通过网上投诉平台和对外咨询投诉电话等渠道，共接收咨询投诉 164 件，为投资者和公司进行预调解 30 件，处理 12386 转办工单 16 件。从投资者反映的问题来看，涉非防非类占比 42%，合同履行类占比 33%，其他问题占比 25%。

#### 2. 推进行业纠纷调解工作

2017 年期货业协会积极推动、参与诉调对接工作，共接到调解案件 80 件，成功调解 39 件，涉及调解金额 526.03 万元。并受最高人民法院委托，成功调解了王某某与某期货公司纠纷案。

### （四）加强国家级投教基地建设，举办投教专题展示活动

#### 1. 加强投资者教育基地建设

期货业协会加强“期货投教网”投教基地建设，持续定期更新“投教资讯”、“维权保护”、“期货学院”等栏目，并新增了“适当性管理”、“原油期货”、“苹果期货”、“投资者保护·明规则、识风险”、“期权数字展馆”等专题页面，并对网站进行了全面自查和优化升级。

#### 2. 加强投教产品开发制作

期货业协会设计了打非防非小勇士的卡通形象、24 个打非防非表情包、福字、门神、卡套等衍生产品，将节目文字内容汇编成“口袋书”，延伸传播了“期货打假在行动”品牌；设计制作适当性书法扇和卡通扇；继续编写《原油期货》《铜期货》《豆类期货》《白糖期货》等一套十册的“讲故事、学期货”金融国民教育系列丛书。

### 3. 举办投教专项活动

期货业协会举办投教案例展示沙龙和展台答题活动。沙龙以“小行业 大市场 新形象——期货市场媒体合作与投教经验分享交流”为主题，向现场观众推荐展示了来自交易所、期货公司和媒体的 12 个投教项目，并将沙龙准备期间征集的 53 个行业优秀投教项目（案例）汇编成册，通过微信公众号集中推送。期货业协会还开展投教答题活动，活动展示了近年来期货业协会原创制作的投教品种丛书、音像制品、合法期货保护伞、期货折扇、期货杯、合法期货卡套等投教产品，共发出各类投教产品 685 件。

#### （五）提升舆情处置能力，加强新闻宣传和自媒体管理

一是以舆情平台为工作抓手，提升舆情管理能力。加大行业新品种上市、新制度发布时的舆情关注力度，及时对市场上的不实报道进行回应和澄清。二是加强市场热点和正面宣传。着力加强行业服务实体经济、扶贫工作、国际期货大会等热点的报道和宣传。三是持续做好期货业协会官网和自媒体维护工作，2017 年，期货业协会网站的浏览量为 583.5 万次，微信共发布 247 天，829 余篇图文消息。

## 十、中国上市公司协会投资者保护

2017 年，上市公司协会为贯彻落实十九大报告“坚持以人民为中心”的基本方略以及国务院《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（“投保国九条”）精神，围绕中小投资者权益保护，主要开展了如下工作：

#### （一）组织相关投资者保护课题研究

2017 年 4 月至 8 月，上市公司协会通过对上市公司开展调研以及召开座

谈会的方式，撰写完成《上市公司与投资者纠纷处理方式研究》报告，分别论述海联讯、万福生科、西藏旅游和爱建集团四家上市公司关于投资者赔偿、投票权纠纷的相关处理方式，提出探索建立先行赔付机制、多元化纠纷调解方式、董事责任保险等市场创新制度。

## （二）通过上市公司高管培训，贯彻投资者保护理念

2017年，上市公司协会联合证监会上市部开展上市公司董事长、总经理培训8期，共有709家上市公司、844名董事长和总经理参加了专项主题培训。根据证监会投保局“投资者保护·明规则、识风险”专项活动精神，上市公司协会将远离内幕交易、警惕市场操纵、谨防违规信披、防范违规经营四项主题纳入培训大纲。行政处罚委、稽查总队等多位监管一线领导围绕内幕交易、股东违规减持、董监高人员违法等现实案例，警示上市公司要深刻理解“依法从严全面”监管原则，坚决杜绝违法违规行为，对上市公司董事会、管理层起到了非常大的警示和教育作用。

## （三）继续举办“最受投资者尊重的上市公司评选”活动

2017年12月，上市公司协会联合投保基金公司、上交所、深交所、证券业协会、基金业协会、中证中小投资者服务中心共同启动“2017年度最受投资者尊重的上市公司评选”活动，旨在通过构建上市公司与投资者良性互动、相互交流的平台，引导上市公司注重投资者关系管理，加强投资者权益保护，让投资者参与和影响上市公司的治理，推动、促进上市公司提高质量、规范经营。

上市公司评选活动通过上市公司投资者回报、二级市场表现和价值成长性三个维度对参选公司进行排名统计，经过6,000多名投资者的实名投票，最终产生100家获奖公司名单。此次评选活动同往届相比，在评选标准、奖项设置、投票流程等方面进行调整，突出上市公司的遵纪守法、诚信经营、股东回报、

创新精神、企业治理等要素。活动于 2017 年 12 月启动，2018 年 4 月 8 日举办颁奖典礼，20 余家主流财经媒体进行了宣传报道，得到了市场的广泛关注和普遍好评。

## 十一、中国证券投资基金业协会投资者保护

2017 年，基金业协会高度重视投资者保护工作，在履行自律监管职责、搭建投资者教育平台、开发投资者教育产品等方面做了大量工作，并取得了良好效果。

### （一）切实落实投资者保护政策要求，加强自律管理方面制度建设

2017 年，基金业协会发布了《私募投资基金服务业务管理办法》《证券投资基金管理公司合规管理规范》《基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行）》等自律规则，进一步促进基金业务的规范发展，提升行业合规水平。基金业协会还建立了私募会员信用信息报告制度，率先在私募证券投资基金领域启动会员信用信息报告相关工作，发布实施了《私募证券投资基金管理人会员信用信息报告工作规则（试行）》。

### （二）履行自律组织主体职责，加强行业投资者适当性自律管理

#### 1. 启动自律调查和专项核查工作

2017 年，基金业协会对 246 家私募基金管理人采取临时性暂停备案的自律措施，配合公安机关调取 67 家涉嫌犯罪机构的资料，累计公示 18 批次 319 家失联机构，对违法违规典型案例予以纪律处分。与证监会联合开展投资者适当性专项自律检查，共对 4 家独立基金销售机构实施自律措施。此外，基金业协会还灵活运用司法确认手段，顺利调解了涉及 7 家会员机构的重大投资违约事件。

## 2.成功上线资产管理业务综合报送平台

2017 年基金业协会加快平台建设布局，使公募、私募、资管行业信息报送、存储方式实现了结构化、标准化，有力支撑了登记备案、持续披露、社会公示、失联报告、投诉调解、自律处分等各项工作，行业信用积累、信用服务、信用约束机制明显增强。同时，依托“资产管理登记备案系统”，全面落实从业人员考试、后续执业培训、资格审核与变更等资格管理的各项规范，建立从业人员诚信档案，促进从业人员尽职履责。

## 3.开设《证券期货投资者适当性管理办法》主题课程

2017 年基金业协会专门组织媒体培训班，强化投资者适当性意识，引导媒体把握新闻报道的方向。基金业协会还将投资者适当性培训全面纳入从业人员资格培训体系。2017 年共开展 8 场适当性法规培训，累计直接培训人员超过 1,500 人。

### （三）投资者教育服务及投诉处理情况

#### 1.建设多元化投资者教育平台

2017 年基金业协会依托官方网站、微信公众号，发布资讯 1,148 条。其中，发布行业报告和数据报告 398 篇，资格培训和专业研讨文章 202 篇，自律管理举措文章 135 篇，自律服务文章 123 篇，宣传投资者适当性原则的推送 42 条。此外，基金业协会积极推进新媒体与投教工作创新融合，搭载今日头条开通了今日头条政务号，通过推荐引擎技术和精准算法将内容推送至有实际投资者教育需求的目标人群，截至 2017 年底粉丝达到 7,579 人，发布投教文章（不含回答）近二十篇，累计阅读量 546,866 次。

#### 2.探索新思路，以问答方式实现投资者教育的双向互动

基金业协会与今日头条合作开展了投资者教育保护月活动，此次活动联合工银瑞信基金、中邮基金、华夏基金等 11 家会员机构，由网友提问、专家解答、征文评选和榜单发布四部分构成，针对投资者最关注的 144 个问题提供了 685 条专业回答，总阅读量超过 3,700 万人次，突破了过去投资者教育注重传播不注重到达效果的工作思路，由单向的传授转变为双向的互动。

### **3.开展投资者教育作品和活动征集活动**

2017 年基金业协会开展“加强投资者适当性管理，树立理性投资理念”主题投教作品征集评选活动，共收到来自 102 家会员机构的 214 件投教作品。在基金业协会的示范带动作用，行业机构在适当性宣传活动中共计举办培训活动 986 场，覆盖受众 840,868 人；举办现场宣传活动 295 场，覆盖受众 25,672 人；行业媒体发稿共计 237 次，参与媒体 118 家；制作海报、折页等宣传品共计 6,283 个，覆盖受众 145,247 人。此外，基金业协会还针对投资者教育与保护内容在媒体发稿 361 篇，参与媒体共计 43 家。

### **4.不断提升投诉处理机制水平，有力维护投资者合法权益**

基金业协会通过私募地图在线投诉、投诉邮箱、中国证监会 12386 热线转办以及来信来访等渠道，2017 年共收到反映 1,071 家各类机构问题的投诉信息 2,090 件。同时，基金业协会加强投诉处理质量及效率，共促成当事人和解纠纷 35 件，涉及和解金额近千万元；自行完成调解 10 余件，涉及调解金额近 10 亿元。此外，基金业协会对于尚未成为会员的私募机构，建立了针对性的管理制度，一旦出现危害行业秩序的异常经营情形，及时予以清理。

#### **（四）贴近投资者，打造受众喜闻乐见的投教内容**

一是与“德林社”合作开发动漫季播剧《你财知道？》，内容包括投资知识、法规解读、防骗指南、投资小助手、热点解读等。截至 2017 年底，该剧

腾讯视频点击量达 520 万次，媒体传播字数达 389 万字，阅读浏览量 1.82 亿次。

二是与第一财经电视共同制作《私募基金领军者系列专访》，包括《靳海涛：如何打造百亿级创投募基金》《徐小平：天使投资所应剧具备的品格》等 15 集内容。从私募的价值、专业和对投资者保护的角度进行解读，帮助投资正确理解私募基金。

三是继续制作并发放了以“正确认识私募，远离非法集资”为题的投资者教育主题扑克牌。与地方基金小镇、金融和基金博物馆、地方协会以及京东等金融平台合作，将扑克牌推进社区，向全国范围发放 150 万副扑克牌，对老百姓正确认识私募风险起到积极作用。

## 十二、建议

2017 年是全面深化改革向纵深推进的关键一年，党的十九大报告提出“深化金融体制改革，增强金融服务实体经济能力”，为资本市场改革发展稳定指出了工作方向。各行业自律组织根据自身职责，积极采取各项措施，在投资者保护工作方面取得了较好的成绩。随着资本市场的进一步发展，新时代的投资者保护工作面临新的问题和挑战。为此，我们建议：

**一是**进一步探索强化互联网、大数据、人工智能等新技术新手段在投资者保护工作中的应用，顺应新时代发展，创新科技管理手段，整合资源，切实扛起风险防范的责任。**二是**健全投资者保护工作协调机制，加强系统各单位和会员单位在教育宣传、诉求解决、权益保护、信息共享、活动开展等方面的统筹协调，形成投资者保护工作合作共赢的局面。**三是**进一步加强与投资者的动态互动，根据投资者需求进行个性化教育，从单边推进模式向双向互动模式改变，将投资者教育工作落到实处。**四是**进一步健全并优化针对市场经营机构投教工作的评估考核、激励机制与责罚机制，研究探索把投资者教育工作开展情况的

评估纳入会员日常管理框架之中。

附表：

2017 年证券期货行业自律组织投资者教育服务信息一览表

自律组织	投教信息分类	具体内容
上 交 所	投资者教育平台	全国证券期货投资者教育基地—上交所投资者教育网站： <a href="http://edu.sse.com.cn">http://edu.sse.com.cn</a> “百川众学”投教资源共享平台： <a href="http://bczx.sseinfo.com">http://bczx.sseinfo.com</a> “上证 e 互动”平台： <a href="http://sns.sseinfo.com">http://sns.sseinfo.com</a> 公众咨询服务热线：400-8888-400 微信公众号：上交所投教、百川众学
	投资者教育活动	“走进上交所”活动； “我是股东”活动； “投资者集体接待日”活动； “投资者权益保护讲堂”活动； “青少年财经素养课堂”走进中小校园活动； 3.15 投资者教育与保护系列活动； 开设“高校期权精品课堂”； 适当性主题系列活动
	培训	全市场首次“会员投教联络人”培训； 上市公司合规类培训； 公司债券存续期监管培训； 基金理财规划师、期权讲堂等培训； 财经媒体培训
深 交 所	投资者教育平台	“六位一体”（互动易、投知易、呼叫易、投票易、分析易、征集易）服务平台： <a href="http://investor.szse.cn">http://investor.szse.cn</a> 深交所投资者教育基地（地址：深圳市福田区深南大道 2012 号深圳证券交易所） 深交所服务热线：400-808-9999 工作建议与投诉： <a href="mailto:cis@szse.cn">cis@szse.cn</a> 中小企业之家： <a href="https://www.homeforsmes.com.cn">https://www.homeforsmes.com.cn</a>
	投资者教育活动	“走进上市公司”、“走进券商营业部”、“走进交易所”三大主题活动； “投资者服务周”和“投资者服务西部行”活动； “境外投资者走进上市公司”系列活动； “深港通”全球路演活动； 适当性相关投资者教育活动；

自律组织	投教信息分类	具体内容
		“3.15 投资者权益保护系列活动”； “投资者保护·明规则、识风险”走进大学校园公益活动； 3.15 投资者网上维权咨询活动
	培训	会员适当性管理培训
上期所	投资者教育平台	上期所市场服务中心（MSC）——热线电话：800-820-3618 和对外公共邮箱：msc@shfe.com.cn 上期所投资者教育网：http://edu.shfe.com.cn
	投资者教育活动	“期货大讲堂”系列活动；“上海商品期货月度论坛”活动
	培训	首席风险官现场培训； 上期所企业风险管理和期现结合研讨班（原“套期保值培训班”）
郑商所	投资者教育平台	“期权网”网址：http://www.chinaoptions.cn 微博、微信平台：郑商所发布 郑商所电话：0371-65610069 期货法律交流微信公众号 期货市场法律合规微信群
	投资者教育活动和培训	“走进产业 贴近行业 服务企业”（简称“三业”）主题活动； 期权讲习所； 会员中层业务培训班； 投资者视频讲座培训； 白糖、菜籽、棉花、PTA、玻璃、铁合金、动力煤、甲醇等品种产业大会
大商所	投资者教育平台	“期货学院”网址：http://qhxy.dce.com.cn、“期货学院”微信： 大连商品交易所期货学院 期权网：http://options.dce.com.cn/qiquanwang/index.html 微博平台：大连商品交易所官方微博 微信平台：大连商品交易所
	新闻报道	通过《期货日报》、《中国证券报》等媒体及时发布日常监管报道；对期货各品种的交割业务流程和特点进行整理、解读，以系列报道的形式向市场发布。
	投资者教育活动和培训	“媒体沙龙”、“产业链调研”活动； 豆粕期权首席风险官培训； 监察培训及座谈会
中金所	投资者教育平台	互联网证券期货投资者教育基地——中金所期货期权学院： http://www.e-cffex.com.cn 手机 APP：中金所—中国金融期货交易所官方应用 微博、微信平台：中金所发布
	培训	针对中金所员工开展执法规范系列培训； 针对会员单位开展了期货市场司法实践专题培训、机构高管培

自律组织	投教信息分类	具体内容
		训、机构岗位人员培训、举办投资者保护相关培训； 针对媒体记者举办了媒体培训交流会。
	投资者教育活动	线上交易结算风控班； “中金所杯”大学生金融知识大赛、新媒体投教产品大赛、“解疑释惑”专项比赛； “金融国民教育高校万里行”活动
	新闻报道	新华社推出《股指期货与普通股民有关系吗？》等三篇系列文章； 人民日报推出《股指期货是坏孩子？听数据喊冤，股市涨跌推手不是它》的重点报道
证 券 业 协 会	投资者教育平台	“投资者之家”互联网投教基地： <a href="http://tzz.sac.net.cn">http://tzz.sac.net.cn</a> 微信公众号：中证协投资者之家
	投资者教育活动	“打击非法证券活动宣传月”暨健康跑活动； “远离非法证券活动,传递正能量”健康跑活动； “3.15 国际消费者权益日”投资者保护专题宣传活动
	培训	证券纠纷多元化解机制培训班； 证券纠纷调解员培训班； 证券经营机构投资者适当性管理专题培训班
期 货 业 协 会	投资者教育平台	互联网投资者教育基地—“期货投教网”： <a href="http://edu.cfachina.org">http://edu.cfachina.org</a> 网上咨询投诉平台： <a href="http://www.cfachina.org/ts/index.html">http://www.cfachina.org/ts/index.html</a> 中国期货业协会舆情监测系统 官方微信：中期协发布
	投资者教育活动	开展“3·15”投保宣传活动、投教答题活动； “小行业 大市场 新形象——期货市场媒体合作与投教经验分享交流”主题沙龙； 投资者保护·明规则、识风险专项宣传活动
	培训	适当性制度视频和现场培训
上 市 公 司 协 会	投资者教育平台	教育培训中心： <a href="http://fuwu.capco.org.cn/trainCenter/trainCenterIndex">http://fuwu.capco.org.cn/trainCenter/trainCenterIndex</a>
	投资者保护课题研究	开展上市公司与投资者纠纷处理方式课题研究
	投资者教育活动	举办“最受投资者尊重的上市公司评选”活动
	培训	开展上市公司董事长、总经理培训班
基 金 业	投资者教育平台	中国证券投资基金业协会网上课堂： <a href="http://www.amac.org.cn/tzzjy/wskt">http://www.amac.org.cn/tzzjy/wskt</a> 投诉邮箱： <a href="mailto:tousu@amac.org.cn">tousu@amac.org.cn</a> 微信公众号：中国基金业协会

自律组织	投教信息分类	具体内容
协会		今日头条政务号
	投资者教育活动	投资者教育保护月活动 与第一财经电视共同制作《私募基金领军者系列专访》