

中国资本市场 投资者保护状况白皮书

2018 年度公募基金管理人投资者
保护状况评价报告



中国证券投资者保护基金有限责任公司

二〇一九年五月



SIPF 2018 年度公募基金管理人投资者保护状况评价报告

编委：巩海滨 刘慧兰 张琛 张小威 葛毅 彭晶

主编：巩海滨

副主编：刘慧兰

编写组：肖蕊 章龙 韩桃 王杨杨 张超 王婧雅

统稿：肖蕊 撰稿：韩桃 核稿：王杨杨

评价单位：中国证券投资者保护基金有限责任公司

网 址：www.sipf.com.cn

电 话：010-66580883

传 真：010-66580616

地 址：北京市西城区金融大街 5 号新盛大厦 B 座 22 层

邮 编：100033

引言

2018 年是我国公募基金行业发展 20 周年。作为居民财富管理的重要选择，20 年来，公募基金产品的数量和资产管理规模不断增长，为投资者提供了长期回报。据统计，在 1998-2018 年间，公募基金资产净值规模由 107.42 亿元增长至 13.03 万亿元，公募基金产品累计利润总额 21,110.90 亿元。为进一步促进公募基金行业的健康发展，提升公募基金管理人的投资者保护水平，中国证券投资者保护基金有限责任公司（简称“投保基金公司”）连续四年围绕基金投资者享有的公平交易权、投资收益权、知情权、适当选择权、受教育权等各项权益，通过采集公开披露信息及投资者主观意见，开展公募基金管理人投资者保护状况评价工作。

2019 年，投保基金公司在吸纳自律部门、市场机构、高校专家意见建议的基础上，进一步修订完善了评价指标体系，并据此对公募基金管理人 2018 年度的投资者保护状况进行了评价，形成了《2018 年度公募基金管理人投资者保护状况评价报告》（简称《报告》）。作为《中国资本市场投资者保护状况白皮书》的子报告，《报告》分析了公募基金管理人投资者保护取得的成效和存在的问题，并提出相关建议。

目 录

一、公募基金行业概况	6
(一) 资产管理规模的行业比较	6
(二) 家庭金融资产配置地位	8
(三) 公募基金行业的国际比较	8
(四) 公募基金持有人结构	9
(五) 绿色投资与责任投资情况	9
(六) 参与上市公司治理情况	10
二、公募基金管理人投资者保护总体情况	10
三、投资者保护机制建设	12
(一) 合规管理情况	12
1. 基金年报信息显示, 超 85% 的公募基金管理人不存在受监管部门稽查或处罚的情况	13
2. 基金年报信息显示, 被评价的公募基金管理人均不存在违约涉诉情况	13
(二) 核心人员稳定性	14
1. 评价期内, 超六成公募基金管理人的高管人员没有变动	14
2. 评价期内, 八成以上公募基金管理人的基金经理变动率低于 1, 近两年基金经理的稳定性有所增强	15
四、投资管理情况	16
(一) 基金与业绩比较基准的收益比较	16
1. 公募基金的长期投资优势明显, 超五成主动型基金在 2018 年跑赢业绩基准, 近三年收益率跑赢业绩基准的主动型基金占比近八成	16
(二) 基金经理平均任职年限	18
1. 基金经理平均任职年限连续两年增长, 半数公募基金管理人的基金经理平均拥有 3 年以上的任职经历	18
(三) 基金资产净值计算公允情况	18
1. 评价期内, 共有五家公募基金管理人出现基金份额净值错误的情况	19
2. 评价期内, 仅一家公募基金管理人出现货币基金偏离度异常情况	19
五、适当性管理及知情权保障	19
(一) 适当性管理	20
1. 公募基金管理人履行投资者分类职责的情况得到八成以上基金直销客户的积极评价	20
2. 九成以上的基金直销客户表示公募基金管理人基本都会标明基金产品的风险等级	21

3. 七成以上的基金直销客户表示公募基金管理人几乎没有主动推介过风险等级高于其承受能力的基金产品	21
4. 公募基金管理人网站适当性信息的披露率明显提高	22
5. 适当性管理类投诉相对较少	23
(二) 知情权保障	23
1. 八成以上的基金直销客户表示公募基金管理人在销售过程中对基金投资的相关风险进行了提示	23
2. 近八成基金直销客户评价公募基金管理人宣传推介材料较为真实、准确、客观	24
3. 知情权类投诉较多	25
六、投资者教育服务及投诉处理	25
(一) 投资者教育	25
1. 两家基金管理公司获得省级投教基地授牌	25
2. 公募基金管理人制作了形式丰富的投教产品，获得了投资者广泛关注	26
3. 超七成基金投资者对公募基金管理人开展的投教活动较为满意	26
(二) 投资者服务	27
1. 超 97% 的公募基金管理人在官方网站公开了客服电话及其他联系方式	27
2. 公募基金管理人客服电话畅通情况指标得分有所下降，客服电话接听率为 79.18%	27
3. 超七成基金投资者表示公募基金管理人及时提示了影响申购赎回操作的重要信息	28
4. 客户服务类投诉较为集中	29
(三) 投诉处理情况	29
1. 95% 以上公募基金管理人的千万管理费收入投诉率在 1 以下	29
2. 公募基金管理人投诉事项的平均办结时间为 1.24 个月	30
3. 七成基金投资者对公募基金管理人的投诉处理情况较为满意	31
七、客户投诉内容分析	32
八、基金投资者对公募基金管理人的意见建议	34
(一) 对风险测评工作的建议	34
(二) 对开展投资者教育活动的建议	34
(三) 对投诉处理工作的建议	35
九、结论与建议	36
附录：2018 年度公募基金管理人投资者保护状况评价指标体系	40
指标权重设定情况	42
2018 年度公募基金投资者保护状况调查问卷	43

一、公募基金行业概况

（一）资产管理规模的行业比较

从资产管理“受人之托，代人理财”的本质特征来看，我国资产管理行业涉及银行、保险、证券、基金、信托、期货等机构。资产管理行业从2007年由公募基金为主逐渐演变成各类资产管理机构多元化发展的格局。截至2018年12月底，公募基金数量共计5626只，资产净值规模合计13.03万亿元。私募系资产管理规模合计37.49万亿元，其中基金管理公司及其子公司私募资产管理业务规模11.29万亿元，证券公司及其子公司私募资产管理业务规模13.36万亿元，期货公司及其子公司私募资产管理业务规模1276亿元，私募基金管理机构资产管理规模12.71万亿元。信托公司管理的信托资产管理规模为22.70万亿元。银行非保本理财产品4.8万只，存续余额22.04万亿元。保险资产管理公司共注册各类资产管理产品1056项，合计注册规模2.53万亿元¹。

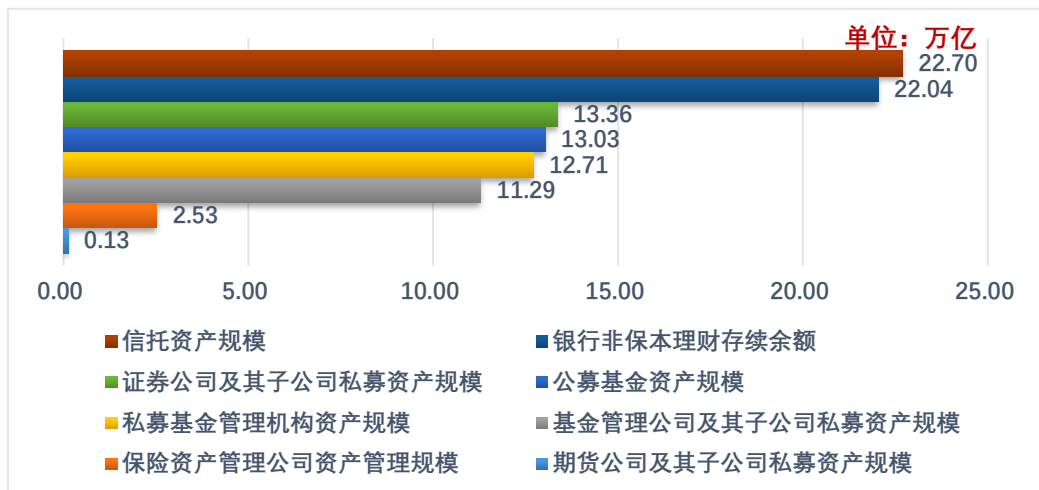


图 1：各类资产管理机构的资管规模对比图

¹ 资料来源：中国证券投资基金业协会网站、中国信托业协会网站、中国理财网和中国保险资产管理业协会网站。

2018 年 4 月,《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》(简称“资管新规”)正式发布,进一步规范了金融机构的资产管理业务,统一了同类资产管理产品的监管标准,也意味着“大资管”行业逐步走向更加规范发展、充分竞争的阶段。在这种行业背景下,公募基金仍然是最受基金投资者青睐的投资品种。2018 年度公募基金投资者保护状况调查结果显示,受调查基金投资者对各类资管产品的购买意愿由高到低依次是公募基金、银行理财、保险理财、证券公司集合理财计划、信托计划、私募基金、期货公司资管产品。同时,多数受调查基金投资者充分认可和肯定公募基金在净值管理、信息披露、投资管理方面的优势。

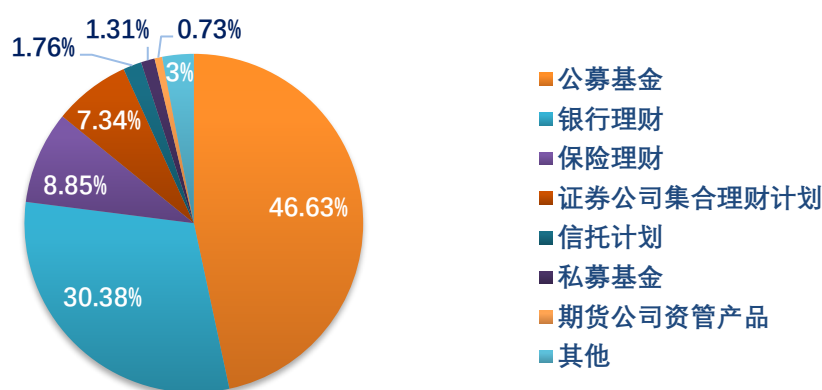


图 2：基金投资者对各类资管产品的购买意愿

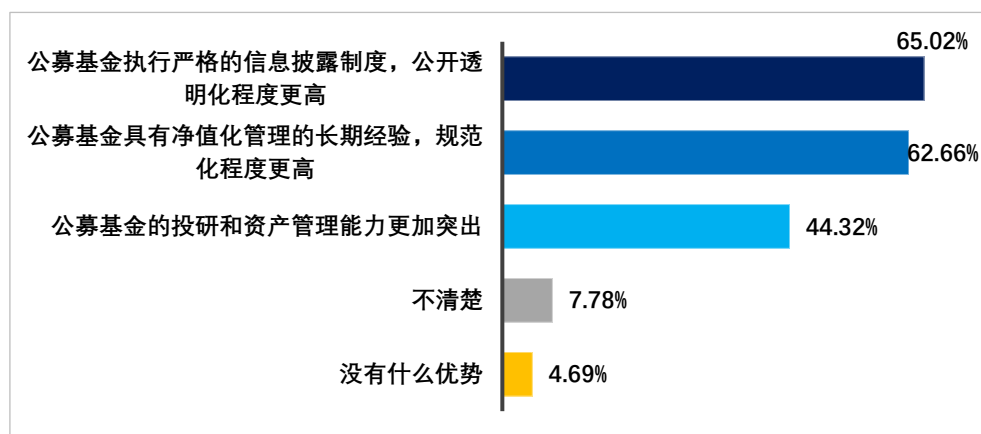


图 3：基金投资者对公募基金行业相比其他资管行业优势的看法

（二）家庭金融资产配置地位

从个人投资者家庭资产投资结构来看，银行存款仍然是金融资产的重要组成部分，公募基金作为专业化投资管理服务在满足居民财富增长需要方面仍有较大的发展空间。截至 2018 年 12 月底，住户银行存款（包括活期存款、定期及其他存款）规模达到 72.44 万亿元，面向个人投资者发行的一般个人类、高资产净值类与私人银行类非保本理财产品存续余额为 19.16 万亿元，个人投资者持有公募基金（包含货币市场基金）市值 6.52 万亿元，分别是持有银行存款和银行非保本理财规模的 9.0% 和 34.0%²。

（三）公募基金行业的国际比较

截至 2018 年 12 月底，全球开放式基金（不包括 FOF 基金）资产规模 46.70 万亿美元，其中我国开放式基金资产规模排在全球第 8 位，占全球总规模的 3.80%，规模占比排在我国之前的分别是美国、卢森堡、爱尔兰、德国、法国、澳大利亚和日本。美国开放式基金规模达到 21.08 万亿，占全球总规模的 45.1%³。与我国世界第二的经济总量相比，开放式基金的发展仍处于较低水平，具备较大的发展空间。

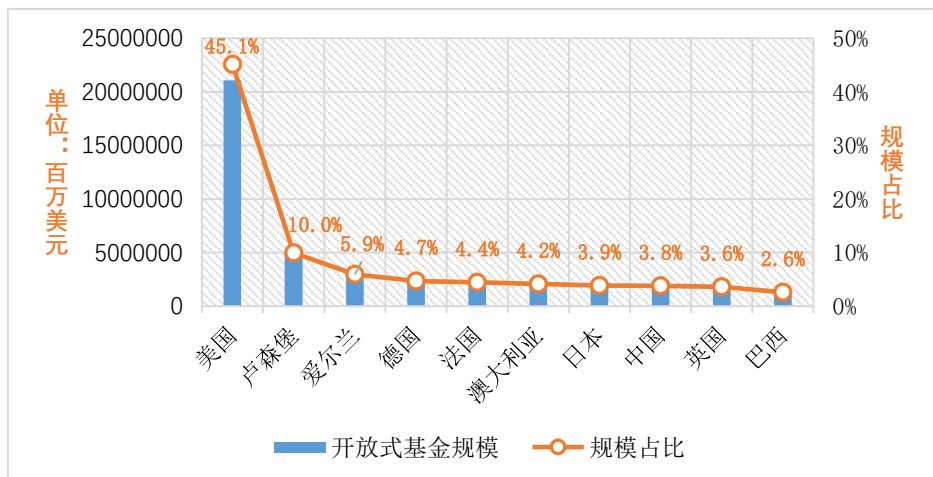


图 4：2018 年开放式基金资产规模全球排名前十位的国家

² 资料来源：银行理财数据来自中国理财网披露的《中国银行业理财市场报告（2018 年）》，银行存款数据来自中国人民银行披露的“金融机构本外币信贷收支表”。

³ 数据来源：美国投资公司协会发布的《2018 年第四季度全球开放式基金发展报告》。

（四）公募基金持有人结构⁴

从全部基金的持有情况看，公募基金对个人投资者和机构投资者的吸引力大致相当。截至 2018 年 12 月底，个人与机构投资者合计持有公募基金 12.75 万亿元，其中个人投资者持有基金市值 6.52 万亿元，占比 51.1%，机构投资者持有 6.23 万亿元，占比 48.9%。

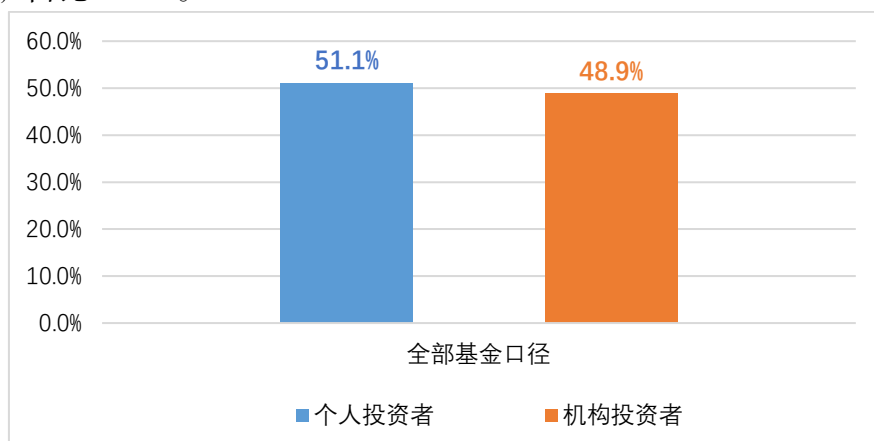


图 5：公募基金持有人结构图（2018 年底）

（五）绿色投资与责任投资情况⁵

近年来，以环境（E）、社会（S）和公司治理（G）为核心的 ESG 投资理念受到监管部门和市场主体的关注和重视。2018 年，中国证券监督管理委员会修订了《上市公司治理准则》，要求上市公司将 ESG 理念融入公司发展战略，并搭建了 ESG 信息披露的基本框架。同年，中国证券投资基金业协会发布了《绿色投资指引（试行）》，对推动基金业承担社会责任、服务绿色发展有重要意义。实践表明，公募基金管理人在绿色投资和责任投资方面开展了诸多有益实践。截至 2018 年底，华夏、易方达、博时、鹏华、南方、华宝、嘉实等 7 家公募基金管理人成为联合国责任投资原则组织（UNPRI）的签署成员。可统计的“社

⁴ 资料来源：中国银河证券基金研究中心。未披露 2018 年年报的新成立基金不在统计范围内。

⁵ 相关内容由中国证券投资基金业协会提供。

会责任”投资基金⁶共 4 只（ETF 及其联接基金按一只计算），分别为兴全社会责任混合、建信上证社会责任 ETF 及 ETF 联接、建信社会责任混合、汇添富社会责任混合，合计资产规模 75.15 亿元。低碳、环保、绿色等绿色投资方向基金⁷共 29 只，合计资产规模 184.31 亿元。

（六）参与上市公司治理情况⁸

根据最新修订的《上市公司治理准则》，监管部门鼓励机构投资者通过行使股东权利，合理参与上市公司治理。数据表明，近年来，公募基金积极参与上市公司治理，在发挥买方力量和机构投资者影响力方面进行了有效的探索实践。2018 年，97 家基金管理公司代表基金参与上市公司股东大会 4,795 次，共就 28,009 项议案行使投票表决权。其中，实行累积投票制的议案共有 1,515 项，实行非累积投票制的议案共有 26,494 项。在实行非累积投票制的议案中，基金管理公司对 26,091 项议案投赞成票，投反对票和弃权票的议案数量分别为 129 项和 274 项。

除此之外，基金管理公司还代表基金以债券持有人身份积极参与发债公司的债券持有人大会。2018 年，81 家基金管理公司参与债券持有人大会 2,789 次，共就 4,857 项议案行使投票表决权。其中，投赞成票、反对票和弃权票的议案数量分别为 4,091 项、686 项和 80 项。

二、公募基金管理人投资者保护总体情况

2018 年度公募基金管理人投资者保护状况评价对象为截至 2017 年末发行公募基金产品满一年的 122 家公募基金管理人，评价重点考虑了法律法规及监

⁶ 指基金名称中包含“社会责任”，由中国银河证券基金研究中心统计。

⁷ 指基金名称中包含“低碳、环保、绿色、新能源、美丽中国、可持续”等关键词，数据来源于中国银河证券基金研究中心。

⁸ 相关数据由中国证券投资基金业协会提供。

管要求对公募基金投资者保护的强制性规定、禁止性规定和鼓励性规定，同时参考了基金投资者的主观意见。

2018 年，公募基金管理人的投资者保护工作得到多数基金投资者的肯定评价。其中，30.98%和 46.79%的基金投资者表示非常满意和满意，合计占比 77.77%，20.01%的基金投资者表示满意度一般，1.22%和 1.00%的基金投资者表示不满意和非常不满意，合计占比 2.22%。

通过采集主客观数据并赋值，我们计算出 122 家公募基金管理人投资者保护状况最终得分，全部被评价公募基金管理人 2018 年度平均得分为 88.69 分，同比上涨 5.53%⁹。投资者保护机制建设、投资管理情况、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理四项一级指标的得分分别为 93.93 分、85.14 分、87.52 分、83.81 分。

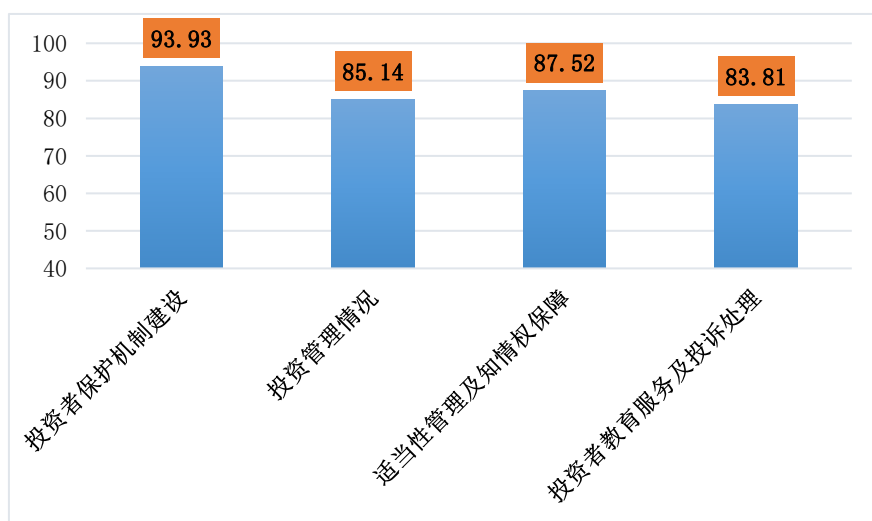


图 6：2018 年度各一级指标评价得分

“投资者保护机制建设”指标的评价结果显示，公募基金管理人合规管理情况较好，不存在违约涉诉情况，仅少数管理人被监管部门采取行政监管措施；董事长、总经理、督察长、副总经理等高级管理人员较少发生变动，近两年基金经

⁹ 按追溯调整后的得分计算。

理稳定性有所增强。“投资管理情况”指标的评价结果显示，公募基金的长期投资优势明显，近三年收益率跑赢业绩比较基准的主动型基金数量占比高于近一年跑赢基准的数量占比；基金经理平均任职年限连续两年增长，在一定程度上表明公募基金投资管理队伍的经验和成熟度有所提升；大多数管理人能够履行审慎管理职责，确保基金净值核算的准确公允。“适当性管理及知情权保障”指标的评价结果显示，公募基金管理人积极履行投资者分类和基金产品分级职责，但少数存在主动推荐风险等级高于投资者风险承受能力的产品或服务的情况，适当性管理类投诉¹⁰相对较少；知情权保障情况有待进一步加强，部分基金投资者反映公募基金宣传推介材料的内容表述不够准确、客观。“投资者教育服务及投诉处理”指标的评价结果显示，公募基金管理人积极开展形式丰富的投资者教育活动，并获得七成以上基金投资者的肯定评价，但建有获得授牌的投资者教育基地的情况较少；管理人服务投资者的意识和水平仍需进一步提升，客服电话整体接听率不足 80%，客户服务类投诉较为集中；管理人处理投诉的及时性和客户满意度较好。

三、投资者保护机制建设

2018 年，公募基金行业的投资者保护机制建设情况较好，指标得分 93.93 分。该指标主要考察公募基金管理人践行信托责任，将投资者合法权益纳入公司合规管理及经营管理中统筹规划等情况，下设“合规管理情况”、“核心人员稳定性”两个二级指标。

（一）合规管理情况

自 1998 年第一批基金管理公司成立以来，公募基金行业的法律体系不断完善，监管规则不断细化，内部控制和合规管理更加严格，在夯实信托责任的基

¹⁰ 本文所称“投诉”均指基金投资者通过 12386 热线进行的投诉。

基础上，逐渐实现规范化、透明化发展。2018 年，“合规管理情况”指标得分 98.40 分，较 2017 年（96.64 分）上涨 1.82%。“合规管理情况”从公募基金管理人受监管部门稽查和违约涉诉两方面进行评价。

1. 基金年报信息显示，超 85%的公募基金管理人不存在受监管部门稽查或处罚的情况

2018 年，“受监管部门稽查或处罚情况”指标得分为 96.80 分。公募基金 2018 年年报信息显示，共有 26 家公募基金管理人在年报中披露了“管理人、基金财产、基金托管业务受监管部门稽查或处罚的情况”。其中，17 家披露的信息属于管理人自身因内部控制和风险管理不够充分被监管部门采取行政监管措施的情况，予以扣分；其余 9 家披露的信息属于基金托管人因非托管业务被处罚的情况，不与基金直接相关，不予以扣分。我们按照管理人被出具警示函扣 10 分、被责令整改扣 20 分、被暂停办理相关业务扣 30 分的原则计分，最终，“受监管部门稽查或处罚情况”指标得 100 分的有 105 家，占比 86.07%，得 90 分的有 4 家，得 80 分的有 9 家，得 70 分的有 3 家，分数低于 70 分的有 1 家。

2. 基金年报信息显示，被评价的公募基金管理人均不存在违约涉诉情况

2018 年，公募基金管理人严格履行信托责任，不存在因违反合同约定、侵犯投资者利益而被投资者起诉的情况，指标得分 100 分。根据公募基金 2018 年年报信息，共有 7 家管理人披露了“涉及管理人、基金财产、基金托管业务的诉讼”相关信息。其中，涉及的债券及质押式证券回购交易纠纷和担保物权纠纷均是管理人从维护基金份额持有人利益及公司利益的立场提起的诉讼；其他诉讼事项，如商标权及信息网络传播权纠纷、劳动纠纷等均不与基金份额持有人利益直接相关。

（二）核心人员稳定性

高级管理人员和基金经理是公募基金管理人的核心人力资源，与公司经营管理和基金产品投资运作有着密切关系。2018年，“核心人员稳定性”指标得分89.06分，下设“高级管理人员变动情况”和“基金经理变动情况”两个指标。

1. 评价期内，超六成公募基金管理人高管人员没有变动

高管人员的变动次数¹¹在一定程度上能够反映公募基金管理人经营管理的稳定性，频繁变动或多或少会影响公司的正常运作，不利于基金份额持有人的利益。基金XBRL信息披露系统统计结果显示，2018年，高管人员（董事长、总经理、副总经理、督察长）没有发生变动的公募基金管理人共计76家，占比62.3%；发生变动的共计46家，占比37.7%。“高级管理人员变动情况”指标得分为96.58分。

董事长和总经理是公募基金管理人的两个核心职位，二者变动的情况较少，变动原因主要是公司及股东安排。2018年，董事长没有发生变动的公募基金管理人共计105家，占比86.07%，变动一次的有16家，变动两次的有1家。总经理没有发生变动的公募基金管理人共计100家，占比81.97%，变动一次的有15家，变动两次的有7家。

半数以上公募基金管理人的副总经理没有发生变动。2018年，副总经理没有发生变动的公募基金管理人共计66家，占比54.10%，变动一次的有33家，变动两次的有14家，变动三次的有6家，变动四次的有2家，变动五次的有1家。

¹¹ 因任期届满、退休、病逝等因素造成的高管人员变动情况不在统计范围之内。

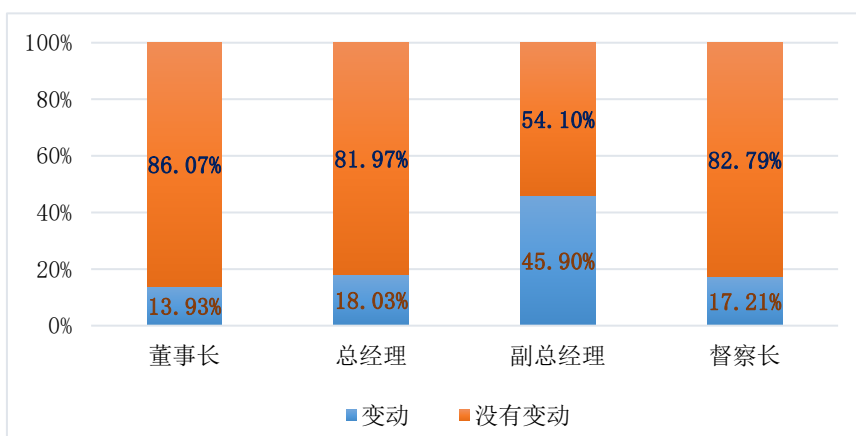


图 7：2018 年度公募基金管理人高管人员变动情况

2. 评价期内，八成以上公募基金管理人的基金经理变动率低于 1，近两年基金经理的稳定性有所增强

长期以来，基金经理作为管理基金产品的核心人员，其变动情况受到投资者及市场各方的广泛关注。基金经理人员的频繁变动对基金操作有一定程度的影响，不利于基金业绩表现的稳定性。“基金经理变动情况”考察单只主代码基金的基金经理变动次数，由基金经理变动率（年度内基金经理变动次数与主代码基金平均数量的比率）来衡量。统计数据显示，2014-2015 年，基金经理变动情况有所增多，指标得分小幅下降；2015-2018 年，基金经理稳定性有所增强，指标得分稳步上升。2018 年，“基金经理变动情况”指标得分为 81.53 分。

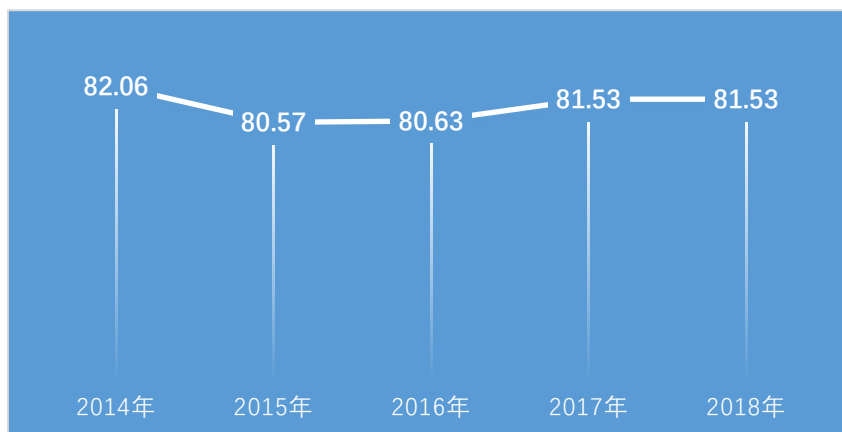


图 8：近五年基金经理变动情况指标得分图

单从 2018 年的情况来看，122 家公募基金管理人的基金经理变动率中位数为 0.625，变动率为 0 的有 5 家，变动率介于 0-1（含）之间的有 94 家，二者合计占比 81.15%，变动率介于 1-2 之间的有 23 家¹²。

四、投资管理情况

我们重点从基金产品的相对收益、人员保障和净值核算三个角度来衡量公募基金管理人的投资管理情况，并以此为依据考察对投资者收益权的保护情况。2018 年，“投资管理情况”指标得分 85.14 分，下设“基金与业绩比较基准的收益比较”、“基金经理任职年限”、“基金资产净值计算公允情况”三个指标。

（一）基金与业绩比较基准的收益比较¹³

1. 公募基金的长期投资优势明显，超五成主动型基金在 2018 年跑赢业绩基准，近三年收益率跑赢业绩基准的主动型基金占比近八成

“基金与业绩比较基准的收益比较”是衡量公募基金管理人投资管理能力和对投资者收益权保障情况的指标。公募基金（排除被动型基金）作为追求相对收益的金融产品，每只基金均设有业绩比较基准，通过比较基金收益率与业绩比较基准的收益率，可以判断基金是否取得了较好的相对收益。2018 年，股票市场持续走低，资管新规及《公开募集开放式证券投资基金流动性风险管理规定》等监管文件相继而出，对公募基金管理人的投资管理能力提出了一定的挑战。2018 年的统计结果显示，在参与统计的 122 家管理人旗下的 6,037 只主动型基金产品中，3,304 只基金的收益率在 2018 年跑赢了业绩比较基准的收益率，占比 54.73%， “基金与业绩比较基准的收益比较”指标得分 81.54 分。在此基础上，我们对管理基金产品满三年的管理人旗下主动型基金近三年（2016

¹² 基础数据来源：中国银河证券基金研究中心。

¹³ 基础数据来源：中国银河证券基金研究中心。

年-2018 年)的情况进行了统计。结果显示,在参与统计的 105 家管理人旗下的 5,812 只主动型基金产品中,4,479 只基金近三年的收益率跑赢了业绩比较基准的收益率,占比 77.06%。

从 2018 年公募基金管理人旗下主动型基金跑赢业绩比较基准的数量占比分布情况看,122 家的数量占比中位数为 55.09%,其中数量占比为 100%的有 7 家,数量占比介于 75% (含) -100%之间的有 14 家,数量占比介于 50% (含) -75%之间的有 59 家,数量占比低于 50%的有 42 家。2016-2018 年度,105 家管理人的数量占比中位数为 80.00%,其中数量占比为 100%的有 7 家,数量占比介于 75% (含) -100%之间的有 62 家,数量占比介于 50% (含) -75%之间的有 30 家,数量占比低于 50%的有 6 家。对比近三年及近一年主动型公募基金跑赢业绩比较基准的数量占比,可以看出公募基金更为注重长期投资收益,长期投资的优势较为明显。

从 2018 年主动型基金的分类统计结果来看,混合基金跑赢业绩比较基准的占比相对较低。在参与统计的 330 只股票基金中,164 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 49.70%;在参与统计的 2,882 只混合基金中,1,265 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 43.89%;在参与统计的 1,943 只债券基金中,1,125 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 57.90%;在参与统计的 648 只货币市场基金中,647 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 99.85%。

近三年各类主动型基金跑赢业绩比较基准的情况好于 2018 年度。在参与统计的 327 只股票基金中,249 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 76.15%;在参与统计的 2,762 只混合基金中,1,902 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 68.86%;在参与统计的 1,873 只债券基金中,1,556 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 83.08%;在参与统计的 616 只货币市场基金中,616 只基金的收益率跑赢了业绩比较基准,占比 100%。

（二）基金经理平均任职年限¹⁴

1. 基金经理平均任职年限连续两年增长，半数公募基金管理人的基金经理平均拥有 3 年以上的任职经历

目前，基金投资运作团队化是国际基金行业的发展趋势。公募基金管理人的投资管理经验受投研模式、基金经理个人及团队专业能力等因素的综合影响。在 2018 年度评价中，考虑到公募基金管理人之间的可比性和数据的可得性，我们仅通过“基金经理平均任职年限”指标，从一个侧面来反映公募基金管理人的投资管理经验。

2018 年，122 家公募基金管理人的基金经理任职年限平均为 3.51 年，较 2017 年（3.28 年）增长了 7.01%，指标得分 80.33 分，基金经理任职年限已连续两年增长。考虑到基金经理变动的因素，我们统计了 2018 年年初及 1-4 季度末五个时点的基金经理人数和任职年限，并以此来计算每家管理人的“基金经理平均任职年限”。结果显示，该指标的中位数为 3.02，其中平均任职年限超过 5 年的管理人有 2 家，介于 4（含）-5 之间的有 26 家，介于 3（含）-4 之间的有 33 家，介于 2（含）-3 之间的有 36 家，介于 1（含）-2 之间的有 20 家，平均任职年限不足一年的有 5 家。

随着公募基金数量的持续增长以及私募、保险、信托及券商资管等其他资管行业的快速发展，公募基金管理人之间以及公募基金与其他资管行业之间对投资管理人才的竞争越趋激烈。公募基金行业不断加强人才管理和培养或将成为未来发展过程中需要重点考虑的问题。

（三）基金资产净值计算公允情况¹⁵

2018 年，“基金资产净值计算公允情况”指标得分为 99.47 分，主要考察公

¹⁴ 基础数据来源：中国银河证券基金研究中心。

¹⁵ 基础数据来源：中国银河证券基金研究中心。

募基金管理人在受托管理基金资产的过程中，是否严格履行审慎管理职责，公允反映基金资产净值。该指标从“基金份额净值计价错误情况”和“货币基金偏离度异常情况”两个维度进行评价。

1. 评价期内，共有五家公募基金管理人出现基金份额净值错误的情况

准确计算并披露基金份额净值是认真履行公募基金管理人职责的重要内容。基金份额净值计价错误可能造成基金份额持有人因在申购基金份额时多付价款，在基金份额赎回时少得价款而遭受损失。评价结果显示，2018 年，共有 5 家公募基金管理人发布了净值更正公告、份额折算更正公告或份额净值计价错误公告，“基金份额净值计价错误情况”指标平均得分 98.36 分，较 2017 年微幅下降 0.59%。

2. 评价期内，仅一家公募基金管理人出现货币基金偏离度异常情况

货币基金偏离度是衡量货币市场基金风险的重要手段，其目的是为了保障货币市场基金的估值能与市场波动基本同步。“货币基金偏离度异常情况”考察货币基金是否存在以影子定价法和摊余成本法分别确定的基金资产净值的正负偏离度绝对值达到 0.5% 以及负偏离度绝对值达到 0.25% 的情况。评价结果显示，2018 年，仅有一家公募基金管理人出现货币基金偏离度异常情况，指标得分 99.67 分，较 2017 年微幅下降 0.33%。

五、适当性管理及知情权保障

为了解投资者对公募基金管理人适当性管理及知情权保障情况的看法和评价，我们通过互联网渠道开展了“2018 年度公募基金投资者保护状况调查”，并在此基础上整理了客户投诉事项。调查共回收有效问卷 8994 份，从被调查者购买基金产品的渠道来看，公募基金直销渠道占比 17.6%，代销渠道合计占比

82.4%，其中银行渠道占比 34.87%，天天基金网、支付宝等代销平台占比 31.67%，券商渠道占比 9.90%，其他代销渠道占比 5.96%。考虑到公募基金有直销和代销两种方式，且以代销为主，代销机构同样负有重要的适当性管理和知情权保障职责，我们分别汇总和分析了直销客户和代销客户对公募基金管理人和基金代销机构的主观评价情况。

结果显示，2018 年，公募基金管理人的主观评价结果好于代销机构。我们根据客户投诉情况对“适当性管理及知情权保障”指标得分进行了调整，指标最终得分为 87.52 分。

（一）适当性管理

随着《证券期货投资者适当性管理办法》的全面贯彻施行，公募基金管理人的适当性管理情况得到基金投资者的充分认可，网站适当性信息披露情况也有所提升，“适当性管理”指标得分为 88.96 分。

1. 公募基金管理人履行投资者分类职责的情况得到八成以上基金直销客户的积极评价

为向投资者提供更有针对性的产品和服务，切实防范投资者片面追求高收益，《证券期货投资者适当性管理办法》明确和统一了证券期货经营机构对投资者风险承受能力进行分类和管理的要求。直销客户在评价公募基金管理人履行投资者分类职责的情况时，每次都会、经常、偶尔、从来没有四种情况的选择比例分别为 57.44%、25.13%、14.84%和 2.59%，“投资者分类”指标主观评价得分为 91.66 分。相比之下，代销客户对代销机构的评价稍差，每次都会、经常、偶尔、从来没有四种情况的选择比例分别为 49.04%、27.26%、19.58%和 4.12%，主观评价得分为 89.50 分。

表 1：公募管理人及代销机构履行投资者分类职责的主观评价情况

	每次都会	经常	偶尔	从来没有	评价得分
直销客户对公募管理人的评价	57.44%	25.13%	14.84%	2.59%	91.66 分
代销客户对基金代销机构的评价	49.04%	27.26%	19.58%	4.12%	89.50 分

2. 九成以上的基金直销客户表示公募基金管理人基本都会标明基金产品的风险等级

证券期货市场是一个有风险的专业化市场,各种产品的风险特征千差万别。划分销售产品或服务的风等级,是适当性管理的又一核心内容,有利于增强投资者对产品风险的认识,减少信息不对称。直销客户在评价公募基金管理人在销售过程中标明基金产品风险等级的情况时,所有产品均标明、个别没有标明、多数没有标明、所有产品均未标明的选择比例分别为 71.72%、20.27%、6.31% 和 1.70%，“基金产品分级”指标主观评价得分为 94.93 分。而代销客户在评价代销机构时,上述四种情况的选择比例分别为 68.93%、22.23%、7.07%和 1.77%，主观评价得分为 94.44 分。

表 2：公募管理人及代销机构标明基金产品风险等级的主观评价情况

	所有产品均标明	个别没有标明	多数没有标明	所有产品均未标明	评价得分
直销客户对公募管理人的评价	71.72%	20.27%	6.31%	1.70%	94.93 分
代销客户对基金代销机构的评价	68.93%	22.23%	7.07%	1.77%	94.44 分

3. 七成以上的基金直销客户表示公募基金管理人几乎没有主动推介过风险等级高于其承受能力的基金产品

根据投资者的风险承受能力,向投资者销售合适的产品或服务,是适当性管理的关键环节。在这一环节,经营机构不得主动向投资者推荐风险等级高于其风险承受能力的产品或服务。直销客户在评价公募基金管理人是否推介过超

出自身风险承受能力的基金产品时，选择从来没有、非常少、偶尔、经常四种情况的比例分别为 43.75%、27.84%、19.82%、8.59%，“适当性产品匹配”指标主观评价得分 87.57 分。代销客户在评价代销机构时，从来没有、非常少、偶尔、经常四种情况的选择比例分别为 37.40%、31.75%、23.29%、7.56%，主观评价得分为 86.53 分。

表 3：公募管理人及代销机构是否推荐高风险等级产品或服务的主观评价情况

	从来没有	非常少	偶尔	经常	评价得分
直销客户对公募管理人的评价	43.75%	27.84%	19.82%	8.59%	87.57 分
代销客户对基金代销机构的评价	37.40%	31.75%	23.29%	7.56%	86.53 分

4. 公募基金管理人网站适当性信息的披露率明显提高

在监管部门的监督下，2018 年，公募基金管理人进一步加强网站适当性信息披露，“网站适当性建设”指标得分 84.32 分，较 2017 年(69.14 分)上涨 21.96%。网站调查结果显示，四项适当性信息的披露率较 2017 年均有一定程度的提高。其中，“风险提示函”的披露率由 96%增长至 99.18%，“投资者权益须知”的披露率由 88%增长至 98.36%，“风险测评问卷”的披露率由 82%增长至 92.62%，“基金产品风险等级划分规则说明”的披露率增长最为明显，由 43%增长至 81.15%。

表 4：网站适当性信息披露情况

	管理人网站数量	占比	平均得分
风险提示函	121 家	99.18%	99.18 分
投资者权益须知	120 家	98.36%	98.36 分
基金产品风险等级划分说明	99 家	81.15%	81.15 分
风险测评问卷（仅可下载后自行填答）	83 家	68.03%	58.61 分
风险测评问卷（可线上填答）	30 家	24.59%	
四项适当性信息披露情况			84.32 分

注：“风险测评问卷”按照投资者进行风险自测的便利性，分为“可线上填答”和“仅可下载后自行填答”两种情况，分别按 100 分和 50 分计算。其余三项适当性信息仅区分“有”或“没有”，有则计为 100 分。

5. 适当性管理类投诉相对较少

2018 年，共有适当性管理类投诉 16 条，涉及 11 家公募基金管理人管理的基金。我们在计算上述四项评价指标得分的基础上，按照一条投诉扣 5 分的原则，对每家管理人出现被客户投诉的情况予以了扣减分。

表 5：适当性管理评价指标得分情况

评分项	平均得分
投资者分类	91.66 分
基金产品分级	94.93 分
适当性产品匹配	87.57 分
网站适当性建设	84.32 分
客户投诉情况	-0.66 分
适当性管理总体情况	$[(91.66+94.93+87.57+84.32)/4]-0.66=88.96$ 分

（二）知情权保障

对于基金投资者而言，知情权涉及到公募基金的购买环节和持有环节，两个环节的知情权保障情况共同影响投资者的投资决策和投资操作。我们重点围绕公募基金销售过程的风险提示情况、宣传推介材料的真实准确性以及基金持有信息告知的及时性，来展开公募基金管理人投资者知情权保障情况的评价。评价结果显示，2018 年，“知情权保障”指标得分 86.28 分。

1. 八成以上的基金直销客户表示公募基金管理人在销售过程中对基金投资的相关风险进行了提示

在基金销售过程中，销售机构应充分向投资者说明影响基金产品投资收益的各类风险，包括市场风险、管理风险、技术风险、巨额赎回风险、分级基金下折风险等。风险提示函是一种基本的风险提示方式。直销客户在评价公募基金管理人的风险提示情况时，通过风险提示函及其他方式进行提示、仅通过风

险提示函进行提示、不记得了、没有任何风险提示四种情况的选择比例分别为 57.32%、27.21%、14.02%、1.45%，“风险提示情况”指标主观评价得分为 92.05 分。代销客户在评价基金代销机构时，上述四种情况的选择比例分别为 49.45%、28.79%、18.95%、2.81%，主观评价得分为 89.98 分。

表 6：风险提示情况的主观评价结果

	通过风险提示函及其他方式进行提示	仅通过风险提示函进行提示	不记得了	没有任何风险提示	评价得分
直销客户对公募管理人的评价	57.32%	27.21%	14.02%	1.45%	92.05 分
代销客户对基金代销机构的评价	49.45%	28.79%	18.95%	2.81%	89.98 分

2. 近八成基金直销客户评价公募基金管理人宣传推介材料较为真实、准确、客观

为保障投资者的知情权，监管部门针对基金宣传推介材料制定了专门的规定，要求基金宣传推介材料必须真实准确，明确禁止预测基金业绩、承诺收益或承担损失、夸大或片面宣传基金等情形。直销客户在评价基金的宣传推介材料是否存在上述明令禁止的情形时，从来没有、非常少、偶尔、经常四种情况的选择比例分别为 48.99%、29.04%、17.05%、4.92%，“宣传推介材料的真实准确性”指标主观评价得分为 89.61 分。代销客户对从来没有、非常少、偶尔、经常的选择比例分别为 40.54%、32.12%、20.97%、6.37%，主观评价得分为 87.58 分。

表 7：宣传推介材料是否存在误导性描述的主观评价情况

	从来没有	非常少	偶尔	经常	评价得分
直销客户对公募管理人的评价	48.99%	29.04%	17.05%	4.92%	89.61 分
代销客户对基金代销机构的评价	40.54%	32.12%	20.97%	6.37%	87.58 分

3. 知情权类投诉较多

2018 年，共有知情权类投诉 111 条，涉及 41 家公募基金管理人管理的基金。我们在计算上述两项评价指标得分的基础上，按照一条投诉扣 5 分的原则，对每家管理人出现被客户投诉的情况予以了扣减分。

表 8：知情权保障指标得分情况

评分项	平均得分
风险提示情况	92.05 分
宣传推介材料的真实准确性	89.61 分
客户投诉情况	-4.55 分
知情权保障总体情况	$[(92.05+89.61)/2]-4.55=86.28$ 分

六、投资者教育服务及投诉处理

2018 年，公募基金管理人强化投资者教育职责和服务意识，“投资者教育服务及投诉处理”指标得分 83.81 分，下设“投资者教育”、“投资者服务”和“投诉处理情况”三个指标。

（一）投资者教育

受教育权是基金投资者的一项基本权益。投资者教育工作的开展有利于提升投资者的整体素质，是保障资本市场平稳运行、良性发展的重要举措。在推进资本市场投资者保护工作的进程中，经营机构的投资者教育工作越来越受到监管部门和市场各方的关注。2018 年，公募基金管理人积极履行投资者教育职责，“投资者教育”指标得分为 84.01 分。

1. 两家基金管理公司获得省级投教基地授牌

投资者教育基地（简称“投教基地”）是开展投资者教育工作的重要平台，

具有证券期货知识普及、风险提示、信息服务等投资者教育服务功能。截至 2018 年底，共有两家基金管理公司的投教基地获得省级授牌¹⁶，分别是工银瑞信（互联网）投资者教育基地、中邮基金（实体）投资者教育基地，其他基金管理公司均未建有获得授牌的投教基地。2018 年，“投教基地申报情况”指标得分为 80.33 分。

2. 公募基金管理人制作了形式丰富的投教产品，获得了投资者广泛关注

2018 年，公募基金管理人积极履行投资者教育职责，制作投教产品 5 万余件。其中音视频及动画类产品共 800 余件，海报、展板、画册、漫画及长图类产品共 18,000 余件，书籍、报刊、电子 PPT、短信、邮件等文字类投教产品共 32,000 余件。公募基金管理人制作的投教产品通过公司官网、微信、微博、电视台、电台、基金代销网站、财经网站、银行柜台、策略会、客户座谈会等渠道进行投放和推广，达到了较好的宣传效果。其中，纸质宣传品共计发放 725 万余件，可统计的线上点击量达到 1,500 万余次¹⁷。2018 年，“投教产品制作及投放情况”指标得分 81.69 分。

3. 超七成基金投资者对公募基金管理人开展的投教活动较为满意

“投教活动客户满意度”是从基金投资者的角度考察公募基金管理人的投资者教育工作获得认可和肯定的程度。调查显示，投资者对 2018 年度公募基金管理人开展投资者教育活动的满意度较高，主观评价得分为 90.02 分。其中，表示“非常满意”和“比较满意”的投资者分别占比 32.24%和 40.34%，二者合计占比 72.58%；表示“满意度一般”的占比 24.06%；表示“比较不满意”和“非常不满意”的分别占比 2.09%和 1.27%，二者合计占比 3.36%。

¹⁶ 不含具有公募基金管理资格的证券公司。

¹⁷ 投教产品制作及投放情况由北京、上海、深圳、广东、浙江等证监局统计。

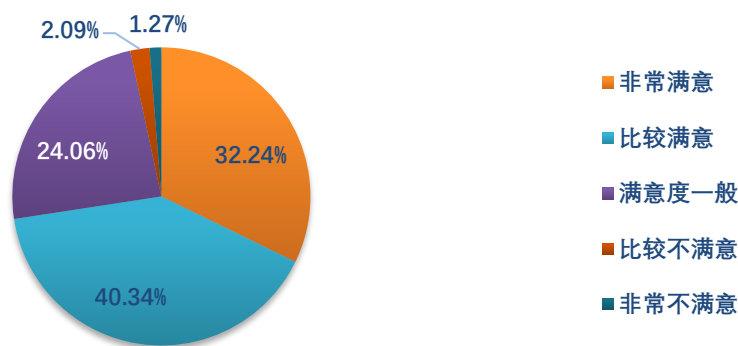


图 9：基金投资者对公募基金管理人开展投教活动的满意度

（二）投资者服务

投资者服务工作是公募基金管理人投资者建立良好关系、增强投资者信任、获得投资者认可的重要途径。2018 年，“投资者服务”指标得分为 80.74 分。

1. 超 97%的公募基金管理人在官方网站公开了客服电话及其他联系方式

对于基金投资者而言，在投资过程中遇到问题或者与公募基金管理人发生纠纷时，需要向管理人及监管部门反映自身诉求，以便及时维护自身权益。网站调查结果显示，2018 年，119 家公募基金管理人在官网公布了客户服务电话及相关派出机构、行业协会电话等联系方式，占比 97.54%，部分在上一年度没有公开相关信息的管理人及时进行了补充。“客服电话及其他联系方式公开情况”指标得分 97.54 分，较 2017 年上涨 8.05%。

2. 公募基金管理人客服电话畅通情况指标得分有所下降，客服电话接听率为 79.18%

客户服务电话是公募基金管理人解答投资者疑问、听取投资者建议的重要窗口，是进行投资者关系管理的重要方式。2018 年，“客服电话畅通情况”指标得分 87.39 分，较 2017 年（87.91 分）微幅下降 0.59%。三轮电话调查的结果

显示，公募基金管理人客服电话的总体接听率为 79.18%，客服人员有效回答问题的总次数占电话接听总次数的比例为 98.14%，客服人员态度友好的总次数占回答问题总次数的比例为 98.73%。其中，三次电话均有人接听的公募基金管理人有 87 家，两次电话被接听的有 30 家，一次电话被接听的有 1 家，三次电话均无人接听的有 4 家。

表 9：三轮电话调查结果

	电话接听情况	回答问题情况		服务态度情况		
	接听次数	解决问题	未解决	友好	一般	较差
第一轮	116 家	114 家	2 家	111 家	2 家	1 家
第二轮	94 家	90 家	4 家	89 家	1 家	0
第三轮	112 家	112 家	0	112 家	0	0

3. 超七成基金投资者表示公募基金管理人及时提示了影响申购赎回操作的重要信息

及时通过短信、邮件、微信公众号等方式向客户提示影响其申购、赎回操作的重要信息，包括赎回费率变更、产品到期兑付、基金转型、封闭期延长等，是公募基金管理人服务保障情况的一项重要内容。2018 年度公募基金投资者保护状况调查结果显示，对公募基金管理人提示重要信息的情况表示非常满意和比较满意的基金投资者分别占比 27.89% 和 46.18%，合计占比 74.07%，表示满意度一般的占比 22.62%，表示比较不满意和非常不满意的比例分别为 2.13% 和 1.18%，合计占比 3.31%。最终，“重要信息提示的客户满意度”指标得分 89.75 分。

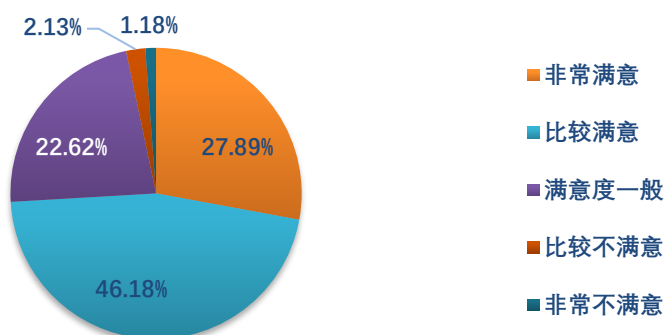


图 10: 投资者对公募基金管理人提示重要信息情况的满意度

4. 客户服务类投诉较为集中

2018 年，共有客户服务类投诉 264 条，涉及 37 家公募基金管理人管理的基金。我们在计算上述三项评价指标得分的基础上，按照一条投诉扣 5 分的原则，对每家管理人出现被客户投诉的情况予以了扣减分。

表 10: 投资者服务指标得分情况

评分项	平均得分
客服电话及其他联系方式公开情况	97.54 分
客服电话畅通情况	87.39 分
重要信息提示的客户满意度	89.75 分
客户投诉情况	-10.82 分
投资者服务总体情况	$[(97.54+87.39+89.75) / 3] - 10.82 = 80.74$ 分

（三）投诉处理情况

近年来，监管部门积极推动证券期货市场纠纷多元化解机制建设，鼓励经营机构与投资者协商解决纠纷，妥善处理客户投诉。2018 年，公募基金管理人“投诉处理情况”指标得分 88.27 分。

1. 95%以上公募基金管理人的千万管理费收入投诉率在 1 以下

“千万管理费收入投诉率”衡量公募基金管理人被客户投诉量与管理费收

入的相对比例，意在比较不同规模的管理人被投诉的情况。2018年，“千万管理费收入投诉率”指标得分为86.01分。从122家公募基金管理人“千万管理费收入投诉率”的分布情况看，指标的中位数为3.83%。其中，投诉率为0的有47家，占比38.52%，投诉率介于0-3.83%之间的有14家，投诉率介于3.83%-10%之间的有27家，投诉率介于10%-100%之间的有29家，投诉率超过100%的有5家，仅占4.10%。

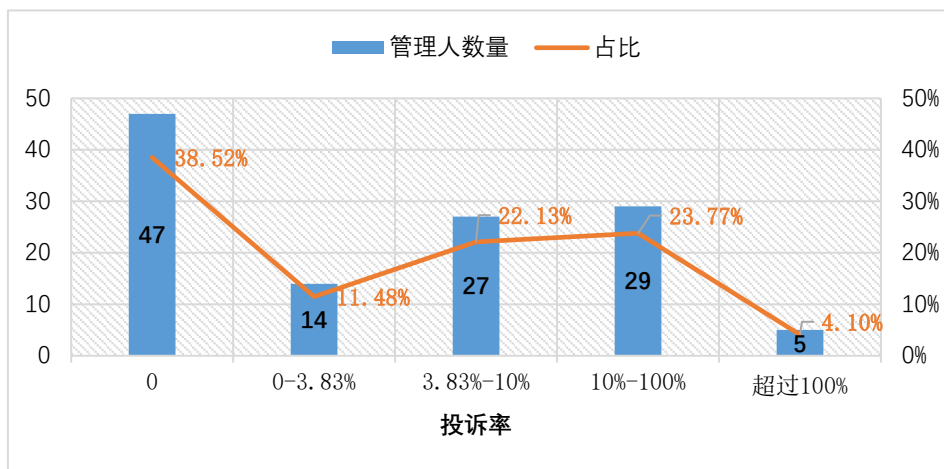


图 11：千万管理费收入投诉率分布图

2. 公募基金管理人投诉事项的平均办结时间为 1.24 个月

对于基金投资者反映的投诉事项，公募基金管理人应及时处理，尽快与投资者沟通、协商解决，积极回应投资者的意见和诉求。12386 热线数据显示，2018年公募基金管理人共收到投诉事项（剔除刚性兑付类型投诉）566件，涉及75家被评价的公募基金管理人。其中，截至2019年4月30日，仍在处理的投诉事项共有8件，其余投诉事项均已办结，566件投诉事项的办结时间¹⁸平均为1.24个月。

2018年，“投诉办结时间”的指标得分为89.37分。从75家公募基金管理

¹⁸ 办结投诉的处理时间=办结时间-创建时间-投诉中间流转平均时间，办理中投诉的处理时间=统计日（2019年4月30日）-创建时间-投诉中间流转平均时间。

人的指标分布情况来看，指标的中位数为 1.28 个月。其中，投诉办结时间在 1 个月之内的有 26 家，在 1-2 个月的有 31 家，在 2-3 个月的有 12 家，在 3-4 个月的有 5 家，在 4-5 个月的有 1 家。

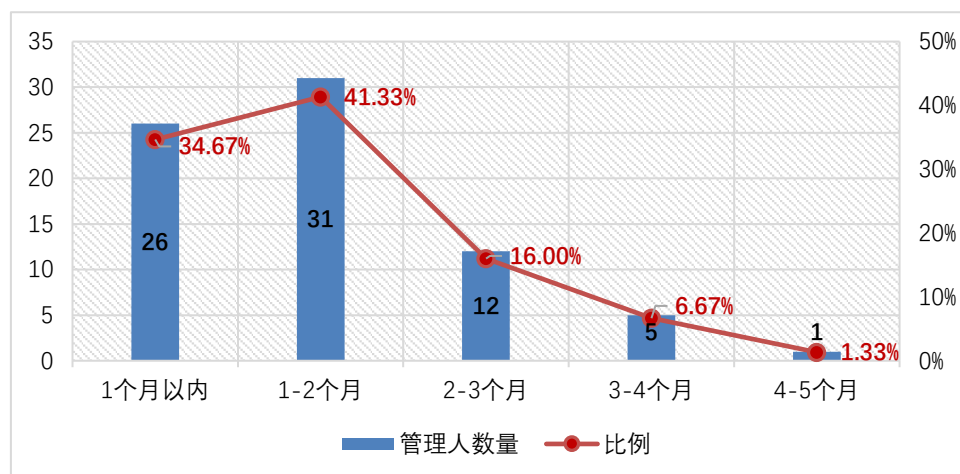


图 12：公募基金管理人投诉办结时间的分布图

3. 七成基金投资者对公募基金管理人的投诉处理情况较为满意

在衡量公募基金管理人处理客户投诉及时性的基础上，我们采用主观调查的形式，采集了基金投资者对公募基金管理人投诉处理（剔除刚性兑付类型投诉）的满意度。2018 年度基金投资者保护状况专项调查结果显示，基金投资者对公募基金管理人的投诉处理情况表示非常满意和比较满意的比例分别为 28.02% 和 42.84%，合计占比 70.86%，表示满意度一般的占比为 25.78%，表示比较不满意和非常不满意的占比分别为 2.20% 和 1.16%，合计占比 3.36%。最终，“投诉处理的客户满意度”指标得分为 89.44 分。

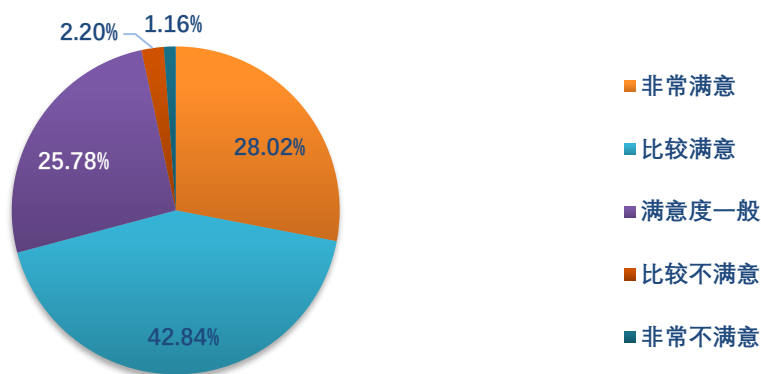


图 13: 投资者对公募基金管理人处理投诉的满意度情况

七、客户投诉内容分析

鉴于很多评价指标均将客户投诉事项作为评分维度,现将 2018 年公募基金管理人被客户投诉的情况单独进行分析,以对公募基金管理人进一步改进服务提供参考。

从投诉类别看,公募基金管理人收到的客户服务类投诉共计 264 条,知情权保障类投诉共计 111 条,基金估值类投诉共计 100 条,适当性管理类投诉共计 16 条,投资管理类投诉共计 16 条,其他类投诉共计 59 条。

“客户服务类投诉”是投资者投诉最为集中的一类,主要涉及的投诉事项包括:一是**投资者对赎回费用的计算有争议**。自 2018 年 4 月 1 日起,公募基金管理人按照《公开募集开放式证券投资基金流动性风险管理规定》,调整了短期赎回费率,即对除货币基金和交易型开放式指数基金以外的开放式基金,对持续持有期少于 7 日的投资者收取不低于 1.5% 的赎回费。投资者认为公募基金管理人未就赎回费率变更事项通过短信、电话等有效方式进行告知,在基金赎回界面没有明显提示应扣除的手续费费率和金额,导致投资者产生了高于预期的赎回费用。此外,部分投资者认为基金持有期的计算规则不够明确,本以为持有时间超过 7 天,但公募基金管理人却按照持有时间不足 7 天的赎回费率进

行了扣除。二是**延长基金合同原有封闭期**。此类投诉多发生在《上市公司股东、董监高减持股份的若干规定》（简称“减持新规”）实施之后。对于公募基金管理人发行的定增基金产品而言，需要遵守减持新规关于“参与上市公司定增的股东，通过集中竞价交易减持股份的，自股份解除限售之日起12个月内，减持数量不得超过其持有该次非公开发行股份数量的50%”的相关规定，意味着定增基金的封闭期将延长，导致公募基金管理人未能按照原有约定期限开放赎回。三是**重要信息的通知不到位**。在此类投诉中，投资者主要反映公募基金管理人没有通过公告以外的方式通知投资者基金转型、到期清算等重要信息，导致投资者未能及时进行操作。四是**开销户及信息变更不顺畅**。其中，反映销户流程繁琐、银行卡变更、个人信息变更不便利的居多。五是**客服电话畅通情况不佳**。此类投诉数量较少，主要反映个别公募基金管理人的客服电话无法接通，客服人员服务态度和回答问题的质量欠佳。

“知情权类投诉”也相对较多，主要涉及的投诉事项包括：一是宣传推介材料误导投资者。投资者主要投诉公募基金管理人官方网站以及合作的代销机构的宣传推介材料存在片面宣传、风险提示不到位、承诺保障收益、着重强调基金及管理人过往业绩等影响投资者全面了解基金产品收益与风险的问题。二是基金季度持仓信息及调仓事项告知不及时。三是基金公告信息不明确，导致投资者对赎回日和操作期的理解存在偏差。

“基金估值类投诉”主要有以下两点：一是基金估值与净值差异较大，投资者希望公募基金管理人在有持仓变动的情况下可以提供公告。二是基金持仓股票估值调整告知不及时，且调整幅度不合理。

“适当性管理类投诉”较少，主要涉及的事项包括：投资者对基金账户开立事项不知情，公募基金管理人及合作的代销机构推荐和销售高于投资者风险承受能力的产品等。

八、基金投资者对公募基金管理人的意见建议

我们通过开展 2018 年度公募基金投资者保护状况调查,采集了基金投资者对公募基金管理人适当性管理、投资者教育、投诉处理等工作的意见建议,以期为进一步改进和提高公募基金管理人的投资者保护工作提供参考。

(一) 对风险测评工作的建议

目前,风险测评问卷是了解投资者风险承受能力的主要方式。为提升投资者分类的科学性和准确性,半数以上基金投资者认为风险测评问卷需要从以下两方面来改进:一是,增加问题的维度,全面了解投资者的资产状况、投资知识与经验、风险偏好等情况,支持率为 60.64%;二是,加大主观认知问题的题量,通过情景模拟等方式,采集投资者对某件事情的主观看法,支持率为 53.72%。

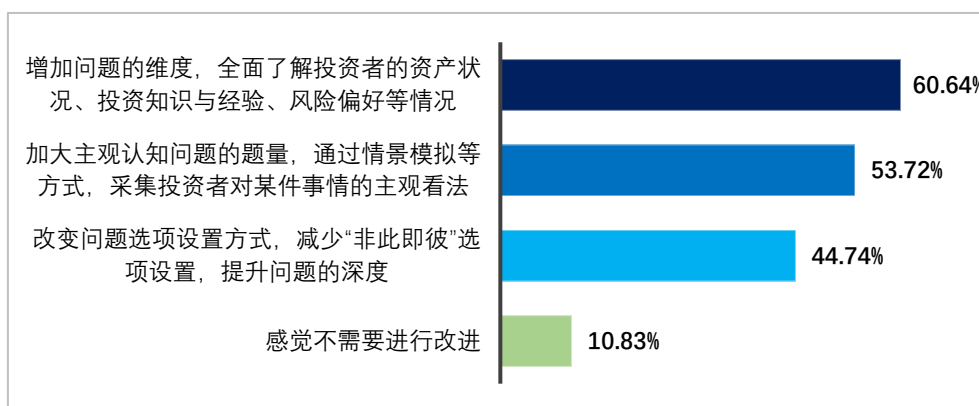


图 14: 基金投资者对风险测评问卷的改进建议

(二) 对开展投资者教育活动的建议

对于公募基金管理人的投资者教育活动,多数基金投资者希望从活动的内容、频率、形式等方面进行改进。其中,65.04%基金投资者建议“活动内容及主题的选取更有针对性,围绕投资者日常关心的问题开展”,54.84%基金投资者建议“提高投资者教育活动的频率及活动的影响力”,54.26%基金投资者建

议“活动的形式更加多样化，提高投资者参与度”。

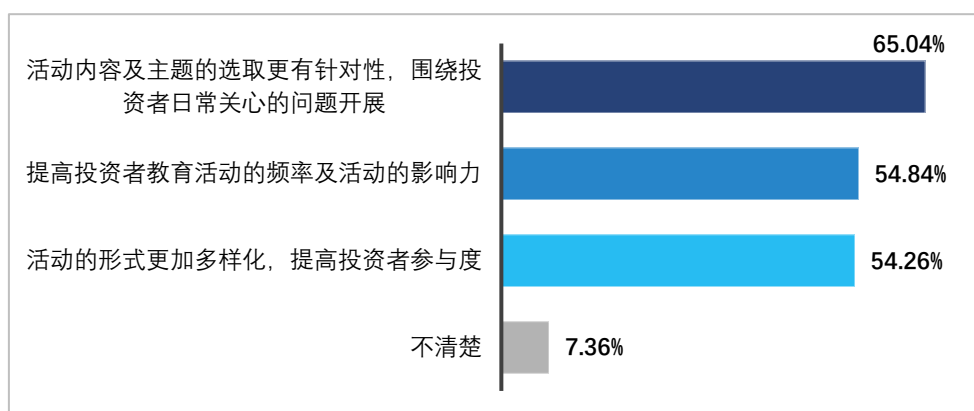


图 15：基金投资者对公募基金管理人开展教育活动的建议

对于公募基金管理人开展投资者教育活动的主题，倾向“普及性基金知识”和“创新型基金产品的介绍”的基金投资者占比较高，分别为 69.56% 和 64.33%；希望学习“基金行业的政策法规”和“基金产品的交易规则”的基金投资者分别占比 51.70% 和 51.21%。

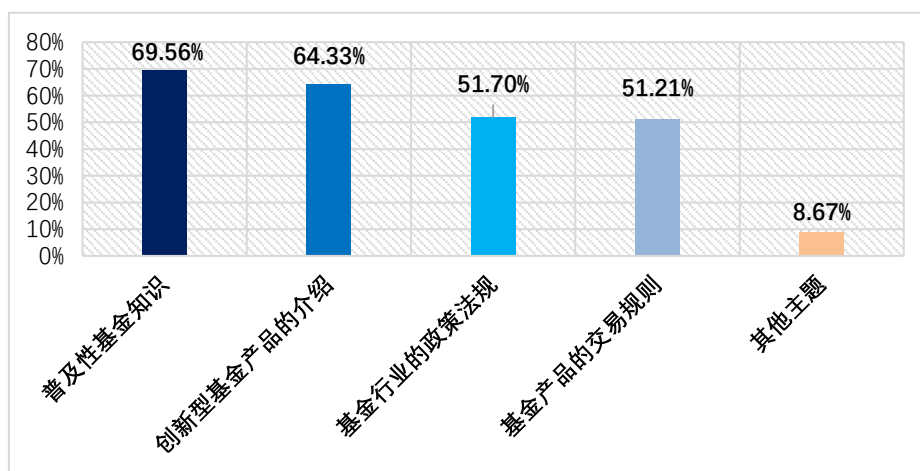


图 16：投资者对公募基金管理人投教活动主题的选择情况

（三）对投诉处理工作的建议

调查显示，基金投资者希望公募基金管理人的投诉处理工作重点从以下几个方面改进提高：一是，提高客户投诉处理效率，支持率为 63.13%；二是，进

进一步规范投诉处理流程，支持率为 60.46%；三是，增加投诉受理渠道，支持率为 53.99%；四是，改善客服人员服务态度和质量，支持率为 37.80%。

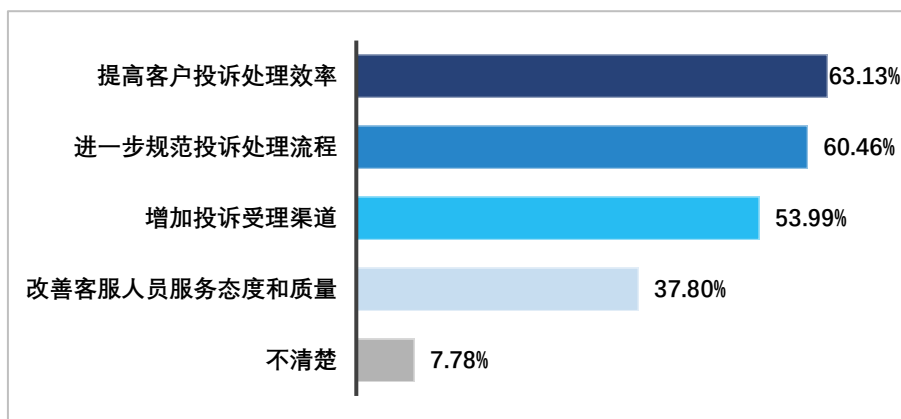


图 17：投资者对公募基金管理人投诉处理工作的建议

九、结论与建议

评价结果显示，2018 年度公募基金管理人的投资者保护工作取得了以下积极成效：

一是**合规管理和基金净值核算情况较好**。评价期内，公募基金管理人不存在违约涉诉等侵犯投资者利益的情况，仅个别被监管部门采取行政监管措施，大多数管理人不存在基金份额净值计价错误和货币基金偏离度异常情况。

二是**高管人员的稳定性较强**。评价期内，大多数管理人的董事长、总经理、督察长、副总经理没有发生变动或仅发生一次变动，其中董事长、总经理和督察长主要因公司或股东安排发生变动。

三是**基金经理人员的稳定性和成熟度进一步提升**。近两年，基金经理人员发生变动的情况有所减少，平均任职年限连续增长。2018 年，基金经理的任职年限平均为 3.51 年，同比增长 7.01%。

四是**公募基金长期投资优势明显**。超五成主动管理型基金的收益率在 2018

年跑赢业绩基准，近三年的收益率跑赢业绩基准的比例接近八成。

五是投资者分类和产品分级的情况较好，网站适当性信息披露进一步增强。2018 年，公募基金管理人履行投资者分类职责的情况得到八成以上直销客户的积极评价，超九成直销客户表示公募管理人基本都会标明基金产品的风险等级，公募基金管理人网站适当性信息披露率同比明显提高。

六是积极履行投教职责，投教活动获得广泛关注和认可。2018 年，公募基金管理人制作了形式丰富的投教产品，并通过多种线上、线下渠道进行投放和推广，达到了较好的宣传效果，超七成基金投资者对公募基金管理人开展的投教活动较为满意。

七是公募基金管理人被投诉的情况较少，办理投诉的及时性较强，客户对投诉处理情况的满意度较好。2018 年，公募基金管理人共收到投诉 566 条，95% 以上公募基金管理人的千万管理费收入投诉率均在 1 以下，投诉事项的平均办结时间为 1.24 个月，七成基金投资者对公募基金管理人的投诉处理情况较为满意。

在肯定公募基金管理人投资者保护工作取得成效的同时，我们通过评价发现了公募基金管理人需进一步改进的问题：

一是适当性匹配的情况有待进一步提高。相较于投资者分类和基金产品分级两个适当性管理环节，基金直销客户对公募基金管理人适当性匹配情况的认可度稍低，近三成直销客户表示公募基金管理人向其推介过风险等级超出其风险承受能力的基金产品，个别公募基金管理人也因此接到相关投诉。

二是知情权保障和客户服务类投诉较为集中。2018 年，公募基金管理人因基金宣传推介材料存在误导性表述、基金持仓信息及调仓事项告知不及时等影响投资者知情权的事项被客户投诉的较多，共有投诉 111 条，占投诉总数量的近 20%。公募基金管理人因客户服务不到位等事项被投诉的共有 264 条，如基金赎回费率变更、基金持有时间、产品到期清算等重要信息的告知不到位等，占投诉总数量的 46.64%。

三是投教基地的建设需进一步加强。截至 2018 年底，仅有两家基金管理公司建有获得授牌的投教基地，与 47 家证券公司建有获得授牌的投教基地相比，存在较大的差距。

随着资管新规的发布与实施，公募基金行业面临全新的机遇和挑战。为进一步提升公募基金管理人的投资者保护水平，我们建议：

一是进一步细化和加强对公募基金管理人适当性管理工作的要求。《证券期货投资者适当性管理办法》（简称《办法》）虽然为公募基金管理人开展适当性管理工作提供了整体的制度安排，但需要监管部门和自律组织在《办法》实施过程中进一步细化相关要求。特别是要加强公募基金管理人对投资者分类这项基础性工作的重视，指导管理人进一步完善和改进风险测评问卷的题目设置，创新问卷的提问方式，结合投资者日常投资行为大数据，更全面地考察投资者的风险承受能力。

二是基金销售行为和宣传推介材料的规范性需要进一步增强。评价显示，部分基金投资者因偏信宣传推介材料上的基金及管理人过往业绩、保障收益等描述而购买基金产品，在基金产品未达到预期收益的情况下，投诉实际收益与宣传不符。为进一步加强基金投资者知情权的保护，监管部门和自律组织需进一步完善公募基金销售相关规定，规范公募基金管理人及基金代销机构的销售行为，并加强公募基金管理人对代销机构销售材料的监督和管理，实现对基金销售渠道的全覆盖。

三是推动建立公募基金管理人与代销机构信息沟通的机制。从基金投资者的投诉事项来看，很多投诉是公募基金管理人与代销机构之间没有对基金投资者的联系方式等信息进行共享造成的，公募基金管理人在无法得知基金投资者重要信息的情况下，与基金投资者之间的沟通、联系会有所弱化，服务投资者的质量也会有所折扣。因此，我们建议监管部门及自律组织进一步推动公募基金管理人与代销机构之间建立有效的沟通机制，提升公募基金管理人对基金投资者重要信息的了解和掌握程度。

四是督促公募基金管理人强化投资者教育和服务意识。评价显示，部分基金投资者对基金持有期限和赎回费的计算以及产品到期无法全额兑付与公募基金管理人存在争议和纠纷。因此，我们建议监管部门及自律组织督促公募基金管理人针对基金投资者知识的盲区和误区开展投资者教育工作，强化对公募基金管理人投资者教育工作的考察，切实提升教育工作的成效和基金投资者专业素养。同时，强化管理人和基金代销机构的服务意识，引导销售机构在申购和赎回界面充分提示申购赎回的业务规则。

五是进一步加强对公募基金管理人投诉处理工作的监督和管理。客户投诉内容在一定程度上能够反映出公募基金管理人在服务投资者、保障投资者权益方面存在的问题。客户投诉的处理情况直接影响基金投资者对公募基金管理人投资者保护工作的主观评价和满意程度。因此，我们建议监管部门和自律组织重点关注基金投资者反映突出的投诉事项，强化公募基金管理人对投诉事项的分析和处理，督促管理人针对相关投诉事项改进内部管理及对外服务，并不断规范和优化投诉处理流程，进一步提升投诉处理效率。

附录：

2018 年度公募基金管理人投资者保护状况评价指标体系

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
1.投资者保护机制建设	1.1 合规管理情况	1.1.1 受监管部门稽查或处罚情况	考察公募基金管理人是否存在因合规管理问题被采取行政监管措施的情况	中国资本市场诚信信息数据库
		1.1.2 违约涉诉情况	考察公募基金管理人是否存在因侵犯投资者利益而被提起诉讼的情况	基金年报、半年报的重大事件揭示
	1.2 核心人员稳定性	1.2.1 高级管理人员变动情况	衡量公募基金管理人的董事长、总经理、副总经理及督察长变动情况	高级管理人员变更公告
		1.2.2 基金经理变动情况	基金经理变动次数/主代码基金数量（短期、中期、长期）	基金经理变动公告
2.投资管理情况	2.1 基金与业绩比较基准的收益比较	2.1.1 基金与业绩比较基准的收益比较	主动管理型基金在评价期内的基金份额净值增长率是否能够跑赢业绩比较基准	基金年报、半年报、季报
		2.2 基金经理任职年限	2.2.1 基金经理任职年限	担任基金经理的时间
	2.3 基金资产净值计算公允情况	2.3.1 基金份额净值计价错误情况	考察基金持有人数或基金资产净值是否出现错误	基金年报、半年报、季报
		2.3.2 货币基金偏离度异常情况	考察货币基金偏离度绝对值达到 0.5%或负偏离度绝对值达到 0.25%的情况	年报、半年报重大事件揭示
3.适当性管理及知情权保障	3.1 适当性管理	3.1.1 投资者分类	基金销售机构（区分直销和代销）划分投资者风险承受能力的情况	投资者专项调查
		3.1.2 基金产品分级	基金销售机构（区分直销和代销）是否标明基金产品的风险等级	投资者专项调查
		3.1.3 适当性产品匹配	基金销售机构（区分直销和代销）是否存在违背适当性原则主动推介高风险产品或服务的行为	投资者专项调查
		3.1.4 网站适当性建设	公募基金管理人是否在官网明显位置披露风险提示函、投资者权益须知等信息	网站调查
		3.1.5 客户投诉情况（扣减分项）	公募基金管理人因违反适当性制度被客户投诉的情况	12386 热线

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
	3.2 知情权保障	3.2.1 风险提示情况	考察基金销售机构（区分直销和代销）在销售过程中的风险提示情况	投资者专项调查
		3.2.2 宣传推介材料的真实准确性	基金宣传推介材料是否存在预测基金业绩、承诺收益或承担损失、夸大或片面宣传基金的误导性陈述	投资者专项调查
		3.2.3 客户投诉情况（扣减分项）	公募基金管理人因未尽到信息告知与风险提示义务被客户投诉的情况	12386 热线
4.投资者教育服务及投诉处理	4.1 投资者教育	4.1.1 投教基地申报情况	考察公募基金管理人建有国家级及省级投教基地的情况	投保局教服处
		4.1.2 投教产品制作及投放情况	考察公募基金管理人年度制作和投放投教产品的形式和数量	各地证监局
		4.1.3 投教活动客户满意度	考察投资者对公募基金管理人开展投资者教育活动（投教形式、活动开展频率、活动效果）的满意度	投资者专项调查
	4.2 投资者服务	4.2.1 客服电话及其他联系方式公开情况	公募基金管理人网站向投资者公开客服电话及派出机构、行业协会联系方式的情况	网站调查
		4.2.2 咨询服务电话畅通情况	公募基金管理人通过客服电话开展投资者服务工作的情况，包括电话是否畅通、是否有效回答问题、态度是否良好	电话调查
		4.2.3 重要信息提示的客户满意度	考察投资者对公募基金管理人及时提示影响申购赎回操作重要信息的满意度	投资者专项调查
		4.2.4 客户投诉情况（扣减分项）	公募基金管理人因服务保障不力被客户投诉的情况	12386 热线
	4.3 投诉处理情况	4.2.1 千万管理费收入投诉率	投诉件数总量/统计期内管理费收入总量（单位：件/千万元）	12386 热线、基金管理人年报
		4.2.2 投诉办结时间	考察公募基金管理人处理客户投诉所用的时间	12386 热线
		4.2.3 投诉处理的客户满意度	投资者对公募基金管理人处理客户投诉的流程规范性、时效性、尽责度、投诉处理渠道的便捷性和多样性（不含涉及投资收益刚性兑付的投诉）的满意度	投资者专项调查

指标权重设定情况

我们在 2018 年度公募基金投资者保护状况调查中采集了基金投资者对一级指标和二级指标重要性的看法，并在此基础上，采用加权赋值的方法计算了各一级指标和二级指标的权重。

根据投资者主观打分情况，投资者保护机制建设、投资管理情况、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理四项一级指标的权重分别为 36.32%、28.23%、22.22%、13.23%。

在“投资者保护机制建设”下设的两个二级指标中，合规管理情况的权重较高，为 52.10%；在“投资管理情况”下设的三个二级指标中，基金与业绩比较基准的收益比较的权重最高，为 43.68%；在“适当性管理及知情权保障”下设的两个二级指标中，知情权保障的权重较高，为 53.57%；在“投资者教育服务及投诉处理”下设的三个二级指标中，投资者教育的权重最高，为 38.30%。

表 11：评价指标权重设定情况

一级指标	权重	二级指标	权重
投资者保护机制建设	36.32%	合规管理情况	52.10%
		核心人员稳定性	47.90%
投资管理情况	28.23%	基金与业绩比较基准的收益比较	43.68%
		基金经理任职年限	33.97%
		基金资产净值计算公允情况	22.35%
适当性管理及知情权保障	22.22%	适当性管理	46.43%
		知情权保障	53.57%
投资者教育服务及投诉处理	13.23%	投资者教育	38.30%
		投资者服务	37.59%
		投诉处理情况	24.11%

2018 年度公募基金投资者保护状况调查问卷

1.您购买的是哪家公募基金管理人发行的基金产品？（单选题）

A.华夏 B.南方 C.嘉实 D.易方达 E.招商……

2.您购买基金产品的主要渠道是？（单选题）

A.公募基金管理人直销渠道 B.银行渠道 C.券商渠道

D.天天基金网、支付宝等基金代销平台 E.其他

3.您在购买基金产品时，基金销售机构是否请您填写风险测评问卷并对您的风险承受能力进行等级划分？（单选题）

A.每次都会 B.经常 C.偶尔 D.从来没有

4.您认为基金销售机构设置的风险测评问卷需要从以下哪些方面进行改进？（多选题）

A.增加问题的维度，全面了解投资者的资产状况、投资知识与经验、风险偏好等情况

B.加大主观认知问题的题量，通过情景模拟等方式，采集投资者对某件事情的主观看法

C.改变问题选项设置方式，减少“非此即彼”选项设置，提升问题的深度

D.感觉不需要进行改进

5.您在购买基金产品时，是否所有的基金产品均标明了风险等级？（单选题）

A.所有基金产品均标有风险等级

B.个别基金产品没有标明风险等级

- C.多数基金产品没有标明风险等级
- D.所有基金产品均没有标明风险等级

6.基金销售机构是否主动推介风险等级高于您风险承受能力的基金产品或服务？（单选题）

- A.从来没有
- B.非常少
- C.偶尔
- D.经常

7.您在购买基金产品的过程中，基金销售机构如何向您提示影响基金产品投资收益的各类风险？（单选题）

- A.除风险提示函外，会有其他方式的风险提示
- B.仅通过风险提示函进行提示
- C.不记得了
- D.没有任何风险提示

8.基金销售机构宣传推介材料是否存在预测基金业绩、承诺收益或承担损失、夸大或片面宣传基金的误导性陈述？（单选题）

- A.从来没有
- B.非常少
- C.偶尔
- D.经常

9.您对2018年公募基金管理人开展投资者教育活动的满意度如何？（单选题）

- A.非常满意
- B.比较满意
- C.一般
- D.比较不满意
- E.非常不满意

10.您认为未来公募基金管理人在开展投资者教育活动时应从以下哪些方面改进提高？（多选题）

- A.活动内容及主题的选取更有针对性，围绕投资者日常关心的问题开展
- B.提高投资者教育活动的频率及活动的影响力

C.活动的形式应更加多样化，提高投资者参与度

D.不清楚

11.您更希望公募基金管理人开展哪些主题的投资教育者教育活动？（多选题）

A.普及性基金知识

B.创新型基金产品的相关介绍

C.基金行业的政策法规

D.基金产品的交易规则

E.其他主题

12.您对公募基金管理人处理投诉（不包括投资收益刚性兑付的投诉）的满意度如何？（单选题）

A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.比较不满意 E.非常不满意

13.您认为公募基金管理人的投诉处理工作，应从以下哪些方面改进提高？（多选题）

A.提高客户投诉处理效率

B.进一步规范投诉处理流程

C.增加投诉受理渠道

D.改善客服人员服务态度和质量

E.不清楚

14.您认为在评价公募基金管理人的投资者保护机制建设情况时，以下两项指标的重要程度依次为？（按重要程度排序，1表示最重要，2表示最不重要）

合规管理情况（基金管理人是否存在违反公平交易、违约涉诉等情况）	
核心人员稳定性（基金管理人高管及基金经理变动情况）	

15.您认为在评价公募基金管理人的投资管理情况时，以下三项指标的重要程度依次为？（请按重要程度排序，1表示最重要，3表示最不重要）

基金与业绩比较基准的收益比较（主动型基金产品的收益是否能够跑赢业绩比较基准）	
基金经理任职年限（基金经理是否具备丰富的投资管理经验）	
基金资产净值计算公允情况（公募基金是否存在基金份额净值计价错误及货币基金偏离度异常等情况）	

16.您认为在评价公募基金管理人的适当性管理及投资者知情权保障情况时，以下两项评价指标的重要程度依次为？（按重要程度排序，1表示最重要，2表示最不重要）

适当性管理情况（基金管理人是否通过投资者分类、产品分级等方式向适格投资者推介适当的基金产品）	
投资者知情权保障情况（基金管理人在销售基金时是否充分提示风险、宣传推介材料是否存在误导性表述等）	

17.您认为在评价公募基金管理人的投资者教育服务及投诉处理情况时，以下三项评价指标的重要程度依次为？（请按重要程度排序，1表示最重要，3表示最不重要）

投资者教育情况（基金管理人落实投教职责、建设投教基地、开展投教活动的情况）	
投资者服务情况（基金管理人客服电话畅通情况、向投资者告知赎回费率变更、产品到期兑付等重要信息的及时性）	
投诉处理情况（基金管理人收到客户投诉的数量及处理客户投诉的及时性）	

18.您认为评价公募基金管理人整体投资者保护状况时，以下四个方面的重要程度依次为？（请按照重要程度排序，1表示最重要，4表示最不重要）

投资者保护机制建设情况	
投资管理情况	
适当性管理及知情权保障情况	
投资者教育服务及投诉处理情况	

19.您对于公募基金管理人的重要信息提示情况（如赎回费率变更、产品到期兑付等信息告知的及时性）满意度如何？（单选题）

- A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.比较不满意 E.非常不满意

20.您对公募基金行业投资者保护状况整体满意度是？（单选题）

- A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.比较不满意 E.非常不满意

21.2018 年是《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》（简称“资管新规”）发布元年，也是公募基金行业发展 20 周年。您认为公募基金相较于其他资管行业的优势体现在哪些方面？（多选题，D、E 分别与其他选项互斥）

- A.公募基金具有净值化管理的长期经验，规范化程度更高
B.公募基金执行严格的信息披露制度，公开透明化程度更高
C.公募基金的投研和资产管理能力更加突出
D.没有什么优势
E.不清楚

22.资管新规发布实施以后，大资管行业将走向更加规范发展、充分竞争的阶段。在这种情况下，您更愿意购买哪种资管产品？（单选题）

- A.公募基金
B.银行理财
C.保险理财产品
D.证券公司集合理财计划
E.信托计划
F.期货公司资管产品
G.私募基金
H.其他产品