

中国资本市场 投资者保护状况白皮书

2018 年度证券投资者保护
制度评价报告



中国证券投资者保护基金有限责任公司

二〇一九年五月



2018 年度证券投资者保护制度评价报告

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 王洪伟 龙非 李静 汪明亮
陈宝妮 曹乙木

统稿：肖蕊 撰稿：李静 核稿：陈宝妮

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

资本市场的平稳运行和快速发展离不开配套法律制度的规范、引导和保障。完善资本市场基础性制度建设，推动投资者保护体制机制创新，推动有关主体落实投资者保护工作，是建设一个规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场，使投资者权益得到充分保护的重要保障。2018年，随着“一带一路”战略的推进，我国资本市场进一步对外开放，国内经济发展愈发重视防范和化解金融风险。为应对资本市场发展新形势，监管部门、自律组织、投资者保护专门机构、市场主体等从投资者保护制度体系的建设出发，全方位、多角度推动各项投资者保护工作的开展与落实，切实维护投资者合法权益。

为更加立体的考察各项投资者保护制度的实施状况，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”）通过梳理总结2018年度证券投资者保护制度制定、修订以及落实情况，结合投资者对各项权益保护的主观满意度，对2018年度证券投资者保护制度体系建设情况做出评价，编制《中国资本市场投资者保护状况白皮书》子报告之《2018年度证券投资者保护制度评价报告》，以期发现我国投资者保护制度建设及落实取得的成效与存在的问题，为证券投资者保护制度体系的建设与完善提供参考依据。

目 录

一、证券投资者保护制度体系建设情况.....	1
（一）国务院办公厅转发《关于开展创新企业境内发行股票或存托凭证试点若干意见》，强调投资者保护.....	1
（二）最高法推进证券期货纠纷多元化解机制与金融审判体系建设，畅通投资者维权渠道.....	2
（三）证监会积极修改完善与上市公司相关的基础性制度.....	3
（四）证监会配合“资管新规”制定发布《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》等系列规定.....	6
（五）证监会公布《证券基金经营机构信息技术管理办法》，聚焦数据治理与投资者信息保护.....	8
（六）证监会发布《证券期货市场诚信监督管理办法》，加强资本市场诚信制度建设.....	9
（七）证监会发布投资者保护基础设施工程建设相关公告，丰富投资者保护渠道.....	9
二、证券投资者保护制度落实情况.....	11
（一）密切监控交易结算资金、建立常态化检查机制，确保投资者资金安全、信息保密.....	11
（二）多措并举提高上市公司信披质量，保障投资者知情权.....	12
（三）健全适当性制度、及时提示风险，着力改善投资者自主选择权保护.....	14
（四）严密监管、精准打击异常交易违法行为，维护投资者公平交易权.....	16
（五）积极推进持股行权、畅通网上行权渠道，鼓励投资者行使参与决策权.....	18
（六）持续关注上市公司现金分红情况，上市公司投资者回报意识进一步增强..	19
（七）投资者教育向纵深发展，投资者自我保护与风险防范意识逐步提高.....	20
（八）证券期货纠纷多元化解成效显著，投资者维权状况得以改善.....	22
（九）聚焦诉求处理、加强媒体宣传，充分保障投资者行使监督权.....	23
三、证券投资者保护制度体系建设主要评价结论.....	25
（一）将投资者保护理念贯穿于各项制度，逐步构建对投资者的全方位立体保护.....	25
（二）投保制度建设因应资本市场对外开放，为境内外投资者提供同等保护.....	26
（三）关注投资者保护短板，有针对性的制定修改相关制度.....	26
（四）各证券交易所积极落实《证券交易所管理办法》，一线监管成效显著.....	27
（五）超六成投资者对“投资者保护国九条”的落实情况表示满意.....	27

(六) 证券经营机构合规管理体系得到显著优化和完善.....	28
(七) 双管齐下, 为投资者解决证券期货纠纷提供制度保障.....	30
(八) 投资者行使投票权的情况不佳, 主动参与上市公司治理的意识不强	30
(九) 证券公司在开转销户及投资者隐私保护方面仍有改善空间.....	32
(十) 市场主体对实施“双录”流程存在一定争议.....	32
四、投资者保护制度体系建设相关建议.....	33
(一) 进一步加强关于投资者保护的顶层制度设计.....	33
(二) 进一步健全市场化的投资者保护机制.....	34
(三) 围绕上市公司治理的深层次问题提升制度的针对性.....	34
(四) 进一步完善证券纠纷多元化解机制.....	34
(五) 探索研究改革现有行政处罚没款缴纳制度.....	34
(六) 不断完善对投资者保护制度体系建设的评估评价.....	35
附录: 2018 年度投资者保护相关法律法规明细表.....	36

一、证券投资者保护制度体系建设情况

近年来，资本市场投资者保护问题受到国家和监管部门高度重视。2018 年，国务院办公厅关注资本市场在支持国家实施创新驱动发展战略中的投资者保护问题，最高人民法院（以下简称“最高法”）积极推进证券期货纠纷化解机制与金融审判体系建设，畅通投资者维权渠道。中国证券监督管理委员会（以下简称“证监会”）以保护投资者合法权益、维护证券期货市场稳定运行为核心，紧密结合实际，大力加强资本市场基础制度建设。我们梳理了年度发布的各类法律制度以及相关机制体系建设情况，对其中与投资者权益保护密切相关的内容作了归纳总结，具体如下：

（一）国务院办公厅转发《关于开展创新企业境内发行股票或存托凭证试点若干意见》，强调投资者保护

为进一步加大资本市场对实施创新驱动发展战略的支持力度，证监会计划开展创新企业境内发行股票或存托凭证试点。3 月 22 日，国务院办公厅发布《国务院办公厅转发证监会关于开展创新企业境内发行股票或存托凭证试点若干意见的通知》（国办发〔2018〕21 号），明确创新企业境内发行的试点原则与指导思想，并从企业选取标准、试点方式、发行条件、基础制度安排、信息披露、投资者保护、法律责任及组织管理几大方面对试点工作的开展提出指导意见，要求试点企业不得有任何损害境内投资者合法权益的特殊安排和行为。

随后，证监会于 2018 年 6 月 6 日公布《存托凭证发行与交易管理办法（试行）》（证监会令【第 143 号】），对存托凭证的发行、上市和交易、信息披露、存托和托管、投资者保护、法律责任进行了系统性的规定，强调境外基础证券发行人应保障存托凭证持有人实际享有的权益与境外基础证券持有人的权益相当。此外，证监会还发布了一系列与创新企业境内发行股票或存托凭证相

关的规范性文件，并对此前规章中涉及此项创新业务的内容作出相应修改，从而提供充足的制度保障。

（二）最高法推进证券期货纠纷多元化解机制与金融审判体系建设，畅通投资者维权渠道

1. 最高法、证监会联合发布《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》，助力投资者纠纷化解

证券期货领域的纠纷具有专业性强、复杂度高、涉群体性的特点，因此该领域的纠纷解决一直都是各界关注的重点。自 2016 年起，最高法便积极与证监会合作，在全国部分地区（包括北京、上海、江苏、甘肃等 31 个省、市、自治区）开展证券期货纠纷多元化解机制的试点工作¹，以期充分发挥证券期货监管机构、行业组织等在预防和化解证券期货矛盾纠纷方面的积极作用，依法、公正、高效化解证券期货纠纷，维护投资者的合法权益。

两年来证券期货纠纷多元化解机制试点工作取得显著成效，最高法和证监会在总结试点工作经验的基础上，决定在全国联合开展证券期货纠纷多元化解机制建设工作。2018 年 11 月 13 日，最高法和证监会联合发布《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》（法〔2018〕305 号），明确以依法公正、灵活便民、注重预防为原则，以加强调解组织管理、健全诉调对接工作机制、强化纠纷多元化解机制保障为工作内容，要求建立证券期货纠纷多元化解协调机制、加强宣传和投资者教育工作、加强监督、指导、协调和管理，从而达到建立、健全有机衔接、协调联动、高效便民的证券期货纠纷多元化解机制，依法保护投资者的合法权益，维护公开、公平、公正的资本市场秩序，促进资本市场和谐健康发展的工作目标。

¹ 参见《最高人民法院、中国证券监督管理委员会关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》（法〔2016〕149 号）。

2. 设立上海金融法院，推进金融审判体系建设，畅通投资者司法诉讼渠道

除纠纷调解、行政和解、先行赔付等非诉讼方式外，司法诉讼同样是投资者处理证券期货纠纷、维护自身合法权益的重要手段。近年来，金融领域新兴业务和监管理念日新月异，在法律上对复杂的金融纠纷定分止争、明判是非对错依赖于高度的专业性知识，需要审判机关的专业化。

根据 2017 年《关于进一步加强金融审判工作的若干意见》（法发〔2017〕22 号）“探索建立专业化的金融审判机构”的迫切需要，2018 年 3 月 28 日，中央全面深化改革委员会第一次会议审议并通过《关于设立上海金融法院的方案》，会议强调设立上海金融法院目的是完善金融审判体系，营造良好金融法治环境。4 月 27 日，十三届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过了关于设立上海金融法院的决定；8 月 7 日，最高法发布《最高人民法院关于上海金融法院案件管辖的规定》（法释〔2018〕14 号），对上海金融法院的管辖范围及相关事项进行了明确，与证券市场密切相关的证券、期货交易等传统金融民商事纠纷、私募基金、互联网股权众筹等新型金融民商事纠纷均在管辖范围之内。

（三）证监会积极修改完善与上市公司相关的基础性制度

2018 年，证监会结合上市公司发展的新形势、新特点，修改完善了一系列与上市公司相关的资本市场基础性制度，力图优化上市公司治理结构、规范证券市场运作、维护交易秩序、畅通证券市场进出通道，为投资者提供公平、公开、公正的市场环境，以制度之健全保护投资者合法权益。

1. 证监会修改上市公司退市制度，明确上市公司重大违法强制退市

证监会于 2014 年起初步建立了包括重大违法强制退市在内的多元化退市指标体系，以及较为稳定的退市实施机制。随着近年来退市监管的强化，因违法行为而被启动强制退市程序的上市公司数量增加。2018 年 7 月 27 日，证监

会公布《关于修改〈关于改革完善并严格实施上市公司退市制度的若干意见〉的决定》（证监会令【第146号】），对退市制度作出如下重要修改：一是完善重大违法强制退市的主要情形，明确上市公司涉及国家安全、公众健康安全等领域重大违法行为时应依法实行强制退市；二是强化证券交易所的退市制度实施主体责任，明确证券交易所应当制定上市公司因重大违法行为暂停上市、终止上市实施规则；三是落实因重大违法强制退市公司控股股东、实际控制人、董监高等主体的相关责任，强调其应当配合有关方面做好退市相关工作、履行相关职责的要求。

根据意见要求，上海证券交易所（以下简称“上交所”）与深圳证券交易所（以下简称“深交所”）于11月16日相继发布《上市公司重大违法强制退市实施办法》，同时修订《股票上市规则》《创业板股票上市规则》《退市公司重新上市实施办法》《上市委员会工作细则》等一系列配套规则。修改后的退市新规传递了从严实施重大违法退市的信号，进一步明确市场预期，避免退市过程出现不必要的反复，以形成进退有序、优胜劣汰的市场格局。同时新规还对信息披露、风险警示制度等方面做出了具体安排，将在净化市场环境的同时切实保护投资者合法权益。

2. 证监会修订《上市公司治理准则》，提升上市公司治理水平、强化投资者保护意识

为适应境内外市场变化和公司治理发展趋势，进一步推动上市公司规范运作，提升公司治理水平，保护投资者合法权益，证监会修订并于2018年9月30日公布《上市公司治理准则》（证监会公告〔2018〕29号）（以下简称《准则》）。修订后的《准则》内容涵盖上市公司治理基本理念和原则，股东大会、董事会、监事会的组成和运作，董事、监事和高级管理人员的权利义务，上市公司激励约束机制，控股股东及其关联方的行为规范，机构投资者及相关机构参与公司治理，上市公司在利益相关者、环境保护和社会责任方面的基本要求，

以及信息披露与透明度等。

值得注意的是，本次修订增加了大量保护投资者合法权益的直接性规定，以条文形式明确股东应得到公平对待，要求上市公司保障股东权利；强调上市公司应通过现金分红等方式积极回报股东；鼓励机构投资者参与公司治理，依法行使股东权利；增加了“中小投资者保护机构应当在上市公司治理中发挥积极作用”的原则性规定，多方强化了上市公司的投资者保护意识。

3. 证监会配合《公司法》的修改优化公司股份回购制度

2018 年 10 月 26 日，第十三届全国人民代表大会常务委员会第六次会议通过《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国公司法〉的决定》（第 15 号主席令），对《公司法》第 142 条关于股份回购的规定进行了专项修改。本次修改主要是针对此前制度层面存在的回购情形规定不足、程序要求不尽合理、库存股制度缺失等问题补充完善了允许股份回购的情形、适当简化股份回购的决策程序、补充上市公司股份回购的规范要求。

为确保《公司法》修改与实际操作顺利对接，证监会分别于 2018 年 11 月 9 和 20 日发布《关于支持上市公司回购股份的意见》（证监会公告〔2018〕35 号）、《关于认真学习贯彻〈全国人民代表大会常务委员会关于修改《中华人民共和国公司法》的决定〉的通知》（证监会公告〔2018〕37 号），提示上市公司应注意实施股份回购制度的条件、时机、方式及后续问题，强调上市公司应切实增强投资者回报意识，明确提出要加强对上市公司股份回购行为的监督管理，严格追究上市公司的违法责任（可能涉及的内幕交易、操纵市场、信息披露违法等），切实保护投资者权益。

我们认为，此次《公司法》的修订及证监会相应规范性文件的发布将促进股份回购制度在优化资本结构、稳定公司控制权、提升公司投资价值、建立健全投资者回报机制等方面发挥积极作用，有助于维护广大中小投资者权益，促进资本市场持续稳定健康发展。

4. 证监会完善上市公司股票停复牌制度，维护市场公平交易秩序

2018年11月6日，证监会发布《关于完善上市公司股票停复牌制度的指导意见》（证监会公告〔2018〕34号），明确以不停牌为原则、停牌为例外，短期停牌为原则、长期停牌为例外，间断性停牌为原则、连续性停牌为例外，最大限度保障交易机会；明确重大事项停牌的差异化安排、压缩重大事项停牌期限，严格股票停复牌申请程序；强化停复牌信息披露要求，要求证券交易所完善自律规则等配套制度，加大对所涉及违法违规行为的打击力度。本次对停复牌制度的完善主要针对上市公司存在的停牌事由较多、停牌期限特别是重大资产重组停牌期限较长等问题，将进一步确保证券市场信息披露的公平、公开，督促上市公司及时向中小投资者提示重大风险，维护中小投资者公平交易权。

除上述内容外，证监会还修订了《公开发行证券的公司信息披露编报规则第14号——非标准审计意见及其涉及事项的处理》（证监会公告〔2018〕7号）、《公开发行证券的公司信息披露编报规则第19号——财务信息的更正及相关披露》（证监会公告〔2018〕8号）、《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第26号——上市公司重大资产重组（2018年修订）》（证监会公告〔2018〕36号）等信披规则，持续优化上市公司信息披露。

（四）证监会配合“资管新规”制定发布《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》等系列规定

为规范金融机构资产管理业务，统一同类资产管理产品监管标准，2018年4月27日，中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、国家外汇管理局联合印发《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》（银发〔2018〕106号），明确按照产品类型统一监管标准，从募集方式和投资性质两个维度对资产管理产品进行分类，分别统一投资范围、杠杆约束、信息披露等要求，市场对此俗称“资管新规”。新规中以单列条款的形式对投

投资者保护作出明确规定²，要求金融机构发行和销售资产管理产品应当坚持“了解产品”和“了解客户”的经营理念，加强投资者适当性管理，强化金融机构的勤勉尽责和信息披露义务；金融机构应当加强投资者教育，资产管理业务不得承诺保本保收益，打破刚性兑付。

为落实“资管新规”，证监会于 2018 年 10 月 22 日出台《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》（证监会令【第 151 号】），加强证券期货经营机构私募资管业务监管政策的巩固和提高，同时按照资管新规的统一要求对投资者保护细则予以明确。具体包括证券期货经营机构从事私募资产管理业务应遵守“客户利益至上”原则，恪尽职守，谨慎勤勉，维护投资者合法权益；严格履行适当性管理义务，禁止误导投资者购买与其风险承受能力不相符合的产品；建立健全信息披露管理制度，保证所披露信息的真实性、准确性、完整性、及时性；以及压实经营机构主体责任，强化一线监管等³。证监会还发布《证券期货经营机构私募资产管理计划运作管理规定》（证监会公告〔2018〕31 号）、《证券公司大集合资产管理业务适用〈关于规范金融机构资产管理业务的指导意见〉操作指引》（证监会公告〔2018〕39 号）等细化规定。

证券期货经营机构私募资产管理业务一系列规则的出台，确立了“卖者尽责、买者自负”的基本原则，强化了投资者适当性管理，对证券期货经营机构从事私募资产管理业务的资格、销售过程中的合规风控主体责任、投资运作过程中的信息披露义务和廉洁从业风险防控的主体责任等都给出了明确的要求，

² 《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》第六条。

³ 《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》第三条、第二十条、第四十七条、第六十七条等。

倡导经营机构充分发挥主动管理能力，从源头出发实现对投资者合法权益的及时、高效保护。

（五）证监会公布《证券基金经营机构信息技术管理办法》，聚焦数据治理与投资者信息保护

近年来互联网金融以及科技金融的快速发展使证券基金经营机构信息技术管理面临极大的挑战。为维护资本市场安全稳定运行，引导证券基金经营机构在依法合规、有效防范风险的前提下，持续强化现代信息技术对证券基金业务活动的支撑作用，证监会于2018年12月19日发布《证券基金经营机构信息技术管理办法》（证监会令【第152号】）（以下简称《信息技术办法》），对信息技术治理、信息技术合规与风险管理、信息技术安全、信息技术服务机构以及监督管理几方面作出具体规定，明确《信息技术办法》对各类主体的全面覆盖。

此次发布的《信息技术办法》特别设置“数据治理”专章，重点关注客户信息的安全性，对客户信息的收集、记录、存储、使用等各环节提出明确要求。具体包括证券基金经营机构应当将经营及客户数据按照重要性和敏感性进行分类分级，并根据不同类别和级别作出差异化数据管理制度安排；完善安全保障措施，保护经营数据和客户信息安全，防范信息泄露与损毁；在信息系统权限设置上遵循最少功能以及最小权限等原则，防止出现授权不当；应当记录经营数据和客户信息的使用情况，并持续监督信息技术服务机构等相关方落实保密协议的情况；建立健全数据安全管理制度，在收集客户信息时遵循审慎原则；严禁以任何方式向其他机构、个人提供客户信息等。

我们认为，《信息技术办法》的出台对于加强证券行业信息技术监管，引导经营机构充分利用现代信息技术手段完善客户服务体系、改进业务运营模式、提升内部管理水平、增强合规风控能力，有效保护投资者的安全权、隐私权、

公平交易权等合法权益将起到非常积极的作用。

（六）证监会发布《证券期货市场诚信监督管理办法》，加强资本市场诚信制度建设

2018 年 2 月，国家发展改革委办公厅下发《国家发展改革委办公厅关于充分发挥信用服务机构作用加快推进社会信用体系建设的通知》（发改办财金〔2018〕190 号），强调“充分认识信用服务机构在社会信用体系建设中的重要作用，多措并举发挥各类信用服务机构的积极作用”。为切实推进社会信用体系建设工作，加强资本市场诚信建设，2018 年 3 月 28 日，证监会在修改完善《证券期货市场诚信监督管理暂行办法》（证监会令【第 80 号】）的基础上发布了《证券期货市场诚信监督管理办法》（证监会令【第 139 号】）（以下简称《管理办法》）。本次修订重点包括：将诚信信息覆盖的主体范围扩大至 12 类，实现资本市场诚信监管“全覆盖”；建立重大违法失信信息公示的“黑名单”制度、市场准入环节的诚信承诺制度、主要市场主体诚信积分管理制度、行政许可“绿色通道”制度、全市场主体之间的诚信状况查询制度；强化事后监管的诚信约束。

中国证监会作为“建立全国统一的证券期货市场诚信档案数据库，记录证券期货市场诚信信息”的责任主体，所采取的诚信档案依法公开、可供查询的方式可对违法违规企业起到震慑作用；通过诚信档案数据库，可及时获取相关信息，掌握市场动态，并依据诚信记录实施监管，及时防范和化解风险。公民可向中国证监会及其派出机构提出诚信信息查询申请，以了解相关证券经营机构的诚信信息。诚信制度的建设引导公民（自然人）、法人或其他组织从事证券期货市场活动应当诚实守信，禁止做出欺诈、内幕交易、操纵市场以及其他损害投资者合法权益的不诚实信用行为，进一步丰富了证券期货市场监管的“工具箱”。

（七）证监会发布投资者保护基础设施工程建设相关公告，丰富投

投资者保护渠道

“12386”中国证监会服务热线（以下简称“12386 热线”）是证监会建立的接收证券期货市场投资者诉求的公益服务渠道，是证监会致力于投资者保护的一项基础设施工程。热线于 2013 年 9 月开通试运行，五年来妥善处理投资者诉求 34 万余件，有效化解了矛盾纠纷，维护投资者合法权益，成为证监会服务投资者的重要窗口。经过长达 5 年的试运行，2018 年 10 月 22 日，证监会发布《关于“12386”中国证监会服务热线运行有关事项的公告》（证监会公告〔2018〕32 号），进一步明确了热线接收的诉求范围、运作方式及相关信息的去向，提出将投诉处理内控建设情况作为衡量证券期货市场经营主体合规管理水平的参考内容，并通过回访、座谈等方式了解诉求办理情况，不断改进热线服务工作，为投资者行使对监管部门、经营主体的监督权提供渠道保障。

建设全国证券期货投资者教育基地是证监会为保证投资者受教育权顺利行使的另一项基础设施工程。自 2016 年 3 月 23 日《首批全国证券期货投资者教育基地名单》（证监会公告〔2016〕5 号）（13 家）公布以来，证监会持续关注投资者教育基地（以下简称“投教基地”）的建设。2018 年 3 月 14 日和 12 月 4 日，证监会分别发布《证券期货投资者教育基地监管指引》（证监会公告〔2018〕5 号）、《第三批证券期货投资者教育基地申报工作指引》（证监会公告〔2018〕40 号），对实体投教基地和互联网投教基地的设置、工作方式及相关责任进行了明确，要求投教基地主动开展投资者教育工作，加强与社会各方的交流合作，不断提升基地的质量和影响力，以提高投资者教育服务水平，丰富投资者对自身合法权益和维权方式的认知。

除上述梳理的与投资者保护相关的制度外，2018 年证监会还集中发力证券期货经营机构行业制度建设，密集出台了《证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业规定》（证监会令【第 145 号】）、《关于加强证券公司在投资银行类业务中聘请第三方等廉洁从业风险防控的意见》（证监会公告〔2018〕22 号）、

《证券公司投资银行类业务内部控制指引》（证监会公告〔2018〕6号）、《关于进一步规范货币市场基金互联网销售、赎回相关服务的指导意见》（证监会公告〔2018〕10号）等，切实加强对证券期货经营机构的监督管理，夯实新阶段证券期货行业规范发展的基础，促进资本市场健康发展。

各交易所为贯彻落实新修订的《证券交易所管理办法》⁴，修订交易所章程、交易规则、自律监管听证程序细则、自律监管措施和纪律处分实施细则等制度规则，夯实一线监管制度基础，使交易所自律管理的制度基础更加坚实，规则管理更加规范，投资者保护制度体系更加完善。

二、证券投资者保护制度落实情况

证券投资者依法享有安全权、隐私权、自主选择权、公平交易权、决策参与权、收益权、知情权、求偿权、受教育权和监督权等基本权利。2018年度，中国证监会、各交易所及行业自律组织⁵以及相关证券投资者保护机构⁶积极落实投资者保护相关制度，围绕上述各项投资者权益的保护持续优化工作机制、丰富工作内容，引导各类市场主体提升投资者保护意识、主动作为，积极开拓投资者合法权益保护新局面。

（一）密切监控交易结算资金、建立常态化检查机制，确保投资者资金安全、信息保密

证券投资者选择在证券公司等金融机构开立个人账户进行金融交易或接受相应服务时，金融机构有义务保证投资者自有账户和资金的安全性，有义务采

⁴ 2017年11月17日，证监会发布修订后的《证券交易所管理办法》（证监会令【第136号】）。

⁵ 文中所提及各交易所及行业自律组织包括上海证券交易所、深圳证券交易所、上海期货交易所、郑州商品交易所、大连商品交易所、中国金融期货交易所、全国中小企业股份转让系统有限责任公司、中国证券业协会、中国期货业协会、中国上市公司协会、中国证券投资基金业协会。

⁶ 证券投资者保护机构包括中国证券投资者保护基金有限责任公司、中证中小投资者服务中心有限责任公司。

取措施保护投资者个人信息的秘密性。

我国证券市场自 2007 年起实行证券公司客户交易结算资金第三方存管制度⁷，在证券公司与所属客户交易结算资金之间建立隔离墙，保证投资者账户和资金的安全。2009 年，投保基金公司建立了交易结算资金监控系统，实现对投资者资金安全的集中、统一、看穿式监控。根据监控系统数据显示，2018 年共有 70 家证券公司因客户交易结算资金异动被预警，较上一年度减少 3 家；总累计预警次数为 118 次，包括“提示关注”97 次、“一般预警”21 次，分别较 2017 年度下降 27.6%和 22.2%，3 家证券公司被下发《整改通知书》，全年无重大预警。多年来第三方存管制度效用显著，证券市场再无发生一起恶性挪用投资者交易结算资金事件，有效维护了投资者的资金安全。

对于投资者个人信息保护，2018 年证监会在此前制度建设⁸基础上制定并发布《证券投资基金经营机构信息技术管理办法》，对完善客户服务体系、实现经营与客户数据的差异化管理、保障客户信息安全做出更加全面具体的规定。证监会相关部门、各地派出机构、各交易所通过协作建立现场和非现场检查的常态化检查机制，对证券期货经营机构交易系统建设及运行情况、客户信息保管与使用等合规问题进行督导检查，确保投资者个人信息安全。我们的调查结果⁹显示，74.4%的投资者在投资过程中没有遇到过个人信息、账户信息及交易信息等被泄露的问题；12386 热线数据显示，2018 年共计 56 家证券公司因投资者账户和个人信息安全问题被投诉 211 次，在证券公司接到的各类投诉中占比较小。

（二）多措并举提高上市公司信披质量，保障投资者知情权

投资者的知情权主要指投资者享有的真实、准确、完整、及时获得与其投

⁷ 《关于做好证券公司客户交易结算资金第三方存管有关账户规范工作的通知》（证监发〔2007〕110号）。

⁸ 信息安全相关制度：《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《证券期货业信息安全保障管理办法》。

⁹ 文中所提及的调查结果均是利用投保基金公司证券市场调查固定样本库，向 10160 位个人投资者发放调查问卷采集的数据，调查共收回有效问卷 9586 份，有效问卷回收率为 94.4%。

资相关的信息的权利。作为证券市场上投资的主要对象，上市公司信息披露质量是影响投资者知情权的最重要因素。2018 年监管部门及自律组织等从以下几方面入手，持续提升上市公司信披质量，保证证券市场信息公开、透明，维护中小投资者知情权。

1. 证券交易所就信息披露问题积极发挥一线监管职能

2018 年，上交所在完善信息披露直通车、深入开展分行业监管转型的同时，以投资者需求为导向，深化“刨根问底”、事中监管、分类监管相结合的监管模式，进一步提升上市公司信息披露的针对性、有效性；紧盯市场热点炒作题材（高送转、周期性涨价等），强化对“忽悠式”、“三高类”、“类借壳”重组的监管，通过监管问询督促上市公司充分披露信息；完善基金市场监管体系，强化基金信息披露监管。全年共发出各类监管问询函 622 份，监管工作函 383 份，督促上市公司发布各类补充、更正公告 944 份，稳妥处置瀚叶股份等信披严重失序和退市等高风险公司，审查基金公告 2500 余份，通过电话问询等手段督促基金公司履行信息披露义务 20 余次。

深交所积极落实《关于上市公司股票停复牌制度的指导意见》，制订《上市公司信息披露指引第 2 号——停复牌业务》，保护投资者的知情权；进一步完善信息披露直通车制度，推进监管前移；针对分级基金下折，持续督促基金管理人做好信息披露和风险揭示；全年共发出重组问询函 197 份，定期报告问询函 1466 份。全国中小企业股份转让系统有限责任公司结合“新三板”¹⁰挂牌公司特点，制定《公开转让说明书信息披露指引——医药制造公司》，通过发布行业信息披露指引，建立并联式发行审查机制等措施，提高了信息披露质量以及发行审查效率，进一步提升了“新三板”挂牌公司的信息质量。

¹⁰ 新三板：即全国中小企业股份转让系统，主要为创新型、创业型、成长型中小微企业发展服务，境内符合条件的股份公司均可通过主办券商申请挂牌，公开转让股份，进行股权融资、债权融资、资产重组等。

2. 证监会稽查执法部门持续大力打击信披违法违规行为

信息披露的真实、准确、完整、及时是资本市场健康运行的重要基础，多年来信息披露违法违规行为始终是证监会稽查执法部门的查处重点，对此类案件的打击从未放松。自 2015 年起，证监会新增信息披露违法违规立案数量逐年递增，2018 年新增此类立案案件 80 件，较上一年度增长 25%，累计增幅已达 70.2%；2018 年，稽查执法部门以专项执法行动的形式，对 9 家未按期披露 2017 年年度报告的上市公司立案调查，重点在于发现信披不及时背后隐藏的重大事项未披露、大额资金占用、财务舞弊等其他严重违法违规行为；行政处罚委全年对信息披露违法类案件作出行政处罚 56 起，具有代表性的案件包括金亚科技、上海普天、圣莱达财务造假案，罗平锌电、上峰水泥、山西三维等上市公司隐瞒被处罚或刑事立案事项等。证监会稽查执法部门对信息披露违法违规案件的持续、大力打击，对维护市场信息的公开透明以及信息披露的严肃性、保护投资者的知情权具有重要保障作用。

3. 以专项培训的形式强化上市公司主动信披意识

2018 年，上交所定期组织开展上市公司董秘专业培训，全面讲解信息披露、投资者保护等内容，面向上市公司举办“以信息披露为核心”的合规培训 60 期，较 2017 年增加 11%，新增信息披露评价为 C、D 类的上市公司专项培训，传递最新监管逻辑和理念，督促其依法依规；中国上市公司协会主动开展上市公司审计委员会等专项培训，旨在提升上市公司财务信息披露质量。通过对上市公司高管层的培训，不断增强上市公司对信息披露的自律意识、合规意识、诚信意识，强化投资者保护理念。

（三）健全适当性制度、及时提示风险，着力改善投资者自主选择权保护

为规范证券公司等经营机构履行风险提示义务、避免经营机构出于逐利动

机侵害投资者合法权益，我国证券市场施行投资者适当性管理制度，投资者在适当性管理以及风险提示的保障下有权根据自己的意愿自主选择金融机构、自主选择投资产品和服务的类型、以及投资的时间、地点、范围和数额等。2018年，各交易所及行业协会通过健全适当性制度、推动经营机构落实适当性管理义务、及时关注和提示风险等举措，着力改善投资者自主选择权的保护情况。

1. 不断健全投资者适当性制度，推动经营机构落实适当性管理义务

2018年，各交易所及行业协会结合证券市场业务创新要求，制定或修订适当性管理相关业务规则，进一步健全投资者适当性制度。具体包括上交所制定创新公司债券、沪伦通等新业务适当性管理规则，深交所明确或完善试点创新企业股票或存托凭证、股票质押等业务规则投资者适当性管理要求，上期所研究并制定《上海期货交易所期权投资者适当性管理办法》，郑商所起草《郑州商品交易所期货交易投资者适当性管理办法（草案）》，证券业协会修订《首次公开发行股票网下投资者管理细则》，要求证券公司建立网下投资者适当性管理制度等。此外，各交易所及行业协会还通过加强调研、适时开展专项检查等手段，持续推动市场经营机构切实履行适当性管理义务、落实主体责任。如深交所针对投资者适当性管理调研5家会员、现场检查7家会员，并对适当性管理违规的4家会员采取了4次监管措施；期货业协会围绕适当性制度进行专项检查，要求经营机构进行全面自查等。

2. 持续开展打非监测，及时关注和提示风险

2018年，各行业协会持续开展打非监测，帮助投资者进一步认清非法证券活动本质特征，远离投资骗局，保护自身合法权益不受侵害。证券业协会连续6年举办打击非法证券宣传月活动，全年共发布6期打非黑名单，公示非法仿冒网页、网站、博客等463个，处理8例投诉举报；期货业协会通过打非监测系统监测到涉非信息共34050条，上报涉非信息总计483条，包括疑似非法期

货交易及营销平台 296 条，变相期货类 98 条，直播平台类 89 条；基金业协会累计注销 1.4 万家长期无展业意愿的私募基金管理人，将 509 家机构列入失联公示名单，将 3209 家未按时履行信息报送义务机构列入异常机构名录。

此外，深交所制订相应规则规范会员开展试点创新企业股票或存托凭证业务，向投资者充分揭示相关风险，引导投资者理性参与相关交易；强化会员交易风险警示职责，针对“烯碳新材”、“中弘股份”退市整理期股票交易，以及“金亚科技”、“长生生物”等高风险股票交易，督促会员有效警示交易风险；基金业协会针对风险事件及时发布警示，全年共发布 12 期私募基金管理人异常和失联公告，起到了良好的警示效果。

3. 投资者自主选择权保护得以改善

在监管部门、交易所及行业自律组织的不懈努力下，近年来市场经营机构在提供咨询或服务时基本符合清晰、公平、无误导的标准。从证监会 12386 热线受理的关于证券公司的投诉情况来看，2018 年证券公司因违规销售及搭售产品被投诉 32 次、适当性匹配有关投诉 15 次、风险提示有关投诉 60 次，总体投诉比例不高。我们的投资者主观调查结果也显示，投资者适当性匹配情况良好，证券公司违规搭售情况已较少发生，投资者能够按照个人意愿自主做出投资选择。

（四）严密监管、精准打击异常交易违法行为，维护投资者公平交易权

证券投资者的公平交易权主要体现在两个方面，一是有权获得与金融机构描述相符的产品和服务，二是有权获得与其他投资者平等的交易权利。在监管部门多年来对证券公司等市场经营机构的从严监管下，经营机构违反合同约定或违规承诺收益、违规荐股等情况已大幅改善。主观调查结果显示，仅 13.4% 的受调查者曾遇到过经营机构夸大收益或承诺收益等劝诱投资的问题。因此，

对投资者公平交易权影响较大的主要是异常交易、内幕交易以及操纵市场等违法违规行为。

2018 年，在证监会统一部署下，各交易所加大了对异常交易的监管力度、及时采取监管措施，稽查执法部门精准打击内幕交易和操纵市场类案件，从而避免证券市场少数人员利用信息优势、职务优势、资金优势等非法谋取利益，侵害投资者公平交易权和收益权。

1. 各交易所强化异常交易行为监管，保护投资者公平交易权

2018 年，各交易所加大异常交易监管力度，牢牢守住监管底线，对拉抬打压股价、虚假申报等异常交易行为及时采取监管措施，保护中小投资者公平交易权，全力保障市场有序运行。上交所优化交易监管模式，修订发布一批异常交易典型案例，提升交易监管透明度，全年共处理异常交易行为 3384 起，采取书面警示、暂停投资者账户交易等各类监管措施 4189 次；深交所累计采取 4810 次自律监管措施，同时持续推进“以监管会员为中心”交易行为监管模式的落地，2018 年对客户交易行为管理履职不到位、客户异常交易频发的 9 家会员采取 9 次监管措施；上期所推进“看穿式”监管，利用先进监控手段做好异常交易及违法违规行为的常态化监测监控，全年共处理系统报警 101577 条；上期所、郑商所、中金所全年累计处理异常交易行为 1721 起并按相关规定采取了相应监管措施。

2. 对内幕交易、操纵市场类违法违规行为的打击成效显著

自 2015 年起，证监会稽查执法部门以专项行动的形式持续、精准打击内幕交易和操纵市场类案件，通过几年来的集中重点查处，2018 年证券市场内幕交易、操纵市场类案件数量明显下降。全年新增内幕交易立案案件 86 件，同比下降 14.9%，对内幕交易类案件作出行政处罚 87 起；新增操纵市场立案案件 26 件，同比下降 31.6%，对操纵市场类案件作出行政处罚 38 起；加大了对新型违

法交易行为的核查力度，重点查办了一批网络黑嘴、抢帽子等影响广、危害深的恶性案件，切实维护市场公平公正。

（五）积极推进持股行权、畅通网上行权渠道，鼓励投资者行使参与决策权

我国《公司法》、《上市公司股东大会规则》等法规明确规定投资者作为上市公司股东，有权对公司经营进行监督，依法参加股东大会并行使相应的表决权。但是碍于我国上市公司普遍存在股权结构集中、中小股东人数多但权利分散的问题，中小投资者参与决策权行使情况不佳。为此，中证中小投资者服务中心¹¹（以下简称“投服中心”）2016年发布《持股行权试点工作方案》，旨在通过公益性持有股票，示范行使股东权利，增强股东权利意识。沪深交易所根据职能范围长期致力于改善上市公司投资者关系管理，畅通投资者网上行权通道，为投资者行使参与决策权提供便利。

2018年，投服中心以普通股东身份参与公司治理，积极开展行权活动，全年集中参加了100场上市公司年度股东大会并现场行权，参加26家上市公司召开的重大资产重组媒体说明会并就重组核心问题提出问询，通过上证e互动、深交所互动易平台对17家上市公司网上行权，调研三六零、紫光股份等5家上市公司、搭建中小股东与上市公司沟通桥梁，就利欧股份跨界并购、杉杉股份关联交易等有可能损害中小投资者权益的事件发表声明、呼吁中小股东行使表决权。投服中心持股行权创新了服务中小投资者的方式，对于引导中小投资者积极行使股东权利、参与上市公司治理、维护自身合法权益起到了良好的示范带头作用。

上交所优化“我是股东”活动机制，2018年带领近5000名中小投资者现场走访174家沪市上市公司，首次覆盖青海、广西、甘肃地区，完成境内辖区

¹¹ 中证中小投资者服务中心是经中国证监会批准设立并直接管理的证券金融类公益机构，主要业务是持股行权、纠纷调解、诉讼与支持诉讼、投资者教育等。

全覆盖；在北京、甘肃、西藏等地举办 9 场“投资者集体接待日”活动，参与活动的上市公司累计达 647 家；持续维护“上证 e 互动”平台，全年访问量达 4.75 亿次，成为投资者了解上市公司、理性参与公司治理的重要渠道。深交所举办上市公司赴港与境外投资者面对面活动，搭建境外投资者与深市公司互动沟通桥梁；联合香港证券交易所开展 3 轮深港通国际路演活动，联合境内外券商举办 6 场反向路演；积极引导投资者参与上市公司股东大会投票，“投票易”平台为 2129 家上市公司提供 7933 次会议，超过 13.4 万人次投资者参与网络投票。

（六）持续关注上市公司现金分红情况，上市公司投资者回报意识进一步增强

让投资者获得收益是资本市场的深层逻辑，现金分红作为投资者收益的重要来源，直接体现了投资者收益权的实现和保护状况。2018 年，证券监管部门、各交易所及行业自律组织、投资者保护机构持续关注上市公司现金分红情况，鼓励上市公司加强现金分红：证监会修订《上市公司治理准则》，以规范性文件的方式要求上市公司在章程中明确现金分红政策等利润分配办法，督促上市公司及时披露现金分红政策制定及执行情况并充分披露不进行现金分红的原因；证券交易所通过“专项说明会”等方式，加强上市公司与投资者间的良性沟通，创新上市公司现金分红监管手段，确保投资者收益权得到及时、有效的保护；投服中心积极行权，多渠道、多方式关注上市公司现金分红情况。

在多方主体的不懈努力下，上市公司投资者回报意识进一步增强，分红方式更加规范、合理。截至成稿日（2019 年 4 月 28 日），2018 年 A 股上市公司披露的税前拟现金分红金额约为 1.15 万亿元，较 2017 年的 1.12 万亿元小幅增长了 2.68%；共有 2487 家上市公司披露了现金分红预案，占全部上市公司的比例为 69.72%，未分红或未披露现金分红预案的上市公司合计占比约为 30.28%；现金分红比例不低于 30% 的上市公司 159 家，拟分红金额占全部上市公司已披

露归属母公司股东净利润的 34.34%，较去年有所上涨。467 家上市公司披露了送转方案，其中既有分红又进行送转的上市公司 422 家，占通过送转方式回报股东的公司总数的 90.36%；仅通过送转方式分红的公司数量有所下降，其占比较 2017 年减少了 0.45%；高比例送转（10 股送或转增 5 股以上）的上市公司数量持续减少，占送转公司总数的 38.12%，与 2017 年同比下降 12.77%，“高送转”行为进一步规范化。

（七）投资者教育向纵深发展，投资者自我保护与风险防范意识逐步提高

2018 年，在证监会的大力支持与倡导下，证券期货市场投资者教育进一步向纵深发展，各交易所及行业自律组织以自身业务为依托，积极为投资者提供内容多样、形式多样的教育服务，力图从多维度提升证券期货行业投资者的自我保护与风险防范意识，保障投资者的受教育权，证券期货投资者教育工作取得长足进展。

一是以证监会《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》为指引，进一步推进国家级证券期货投资者教育基地建设，加强线上线下联动。各机构通过投资者教育基地开展远程培训、举办培育活动、推介行业资讯、邀请投资者参观，上海证券交易所更是通过综合运用新技术、新手段，为投资者提供了科技感十足的投教服务。

二是创新并丰富投资者教育方式，开展覆盖范围广、业务针对性强的投教活动，推出品牌化、多元化的投教产品。依靠传统媒体与微博、微信、APP 等新媒体渠道开展的各类投教活动有效提升了中小投资者的专业知识水平，而结合投资者教育移动互联网化、品牌化趋势所推出的各类视频、H5、漫画等投教周边产品更是在潜移默化中培养了投资者理性投资、合规投资意识。

三是注重与高校间合作，增强投资者教育理论深度，落实将证券期货知识纳入国民教育体系的要求。2018 年，各交易所、行业自律组织及市场经营机构

积极同多所高等院校签署合作备忘录，通过开设学分课程、开展课题研究、举办模拟交易类赛事等为广大师生喜闻乐见的形式向学生们宣讲了相关金融知识，提高其金融理论及交易实践水平。

四是持续关注投资者反馈，做好证券期货投资者调查工作，有的放矢地开展投资者教育。通过制作并发放投资者关系管理、证券公司投资者保护情况、期货投资者教育开展情况、个人基金投资者情况等调查问卷，及时了解市场投资者的关注热点，调整投资者教育的工作重点，将保障投资者的受教育权落到实处。

各单位制作投教产品、组织投教活动情况表（不完全列举）

单位	投教产品	投教活动
上交所	业内首部投教广播系列轻喜剧《股尔摩斯》； 系列动画片《股市修炼手册》； 系列漫画长图文《珍珍带你涨“芝士”》； 系列投教有声读物《投教下午茶》	“投教新锐”展播评选活动； “我是股东”活动； 3.15 投资者权益保护宣传月活动； “世界投资者周”（WIW）活动； “红马甲的故事”系列访谈； “青少年财经素养 N+1”系列活动； “走进上交所”活动； 开设“高校期权精品课堂”；
上期所	5 期“明规则、识风险”系列警示教育动画； 8 期“期货面对面”系列访谈节目	“期货大讲堂”系列活动
郑商所	甲醇、PTA、玻璃、菜油、苹果等 5 个品种的宣传动画； 中英文配音的 PTA 引入境外交易者动画； 期货案例汇编、期权宣传手册、期权百问百答、PTA 期货引入境外交易者手册及培训光盘等	“走进产业贴近行业服务企业”（简称“三业”）主题活动；白糖、PTA 等品种产业大会； 国际期货论坛白糖分论坛； 第九届棉花(纱)期货高峰论坛； 第八届油菜籽产业发展大会； 苹果期货知识巡讲； 首届“郑商所杯”大学生模拟交易大赛
中金所	动画视频：《股指期货与普通股民的关系》、《什么是股指期货》、《股指期	“庆祝改革开放 40 周年：我与资本市场共成长”全国投资者证券期货知识竞答活动；

单位	投教产品	投教活动
	货基差知识解读》； 知识读本：《期权百问百答》； 期权基础知识系列课程	创立“资本市场风险管理课程”； 第六届“中金所杯”全国大学生金融知识大赛； 新创设“中金所期货期权学院”微信公众号
股转公司	模拟交易软件； 投资者教育手册	投资者开放日活动； 市场投资者风险教育活动； 主办券商营业部人员风险教育活动； 国民教育活动； 投融资对接活动
证券业协会	投教图文：《快速了解 ADR》、《场外个股期权交易风险警示问答》 热点问答：《什么是富时罗素国际指数》、《什么是沪深港北向看穿机制》、《什么是股份回购》、《为什么常将央行称作“央妈”》、《什么是 MSCI（明晟）指数和“入摩”？》	“理性投资从我做起”投资者教育专项活动； “理性投资从我做起投教作品展播”活动； “理性投资 从我做起”公益宣传广告； “多层次资本市场与理性投资”宣讲活动
期货业协会	传统投教产品：投教丛书、音像制品等； 创新产品：合法期货保护伞、期货折扇、期货杯、合法期货卡套等	“理性投资从我做起——期货投资警示词条评选座谈会”
上市公司协会		举办“最受投资者尊重的上市公司评选”活动； 发布“上市公司现金分红榜单”
基金业协会	电视片《守护财富行动 远离投资陷阱》； “奇妙森林历险记”投资者教育路线图	“长期投资、资产配置、定投”投教产品征集活动

（八）证券期货纠纷多元化解成效显著，投资者维权状况得以改善

投资者在从事证券期货交易活动、接受相关服务的过程中，若自身合法权益遭受损害，则应依法享有寻求救济、获得赔偿的权利，此为投资者合法权益中最为核心和根本的一项。该项权益的落实情况反映了证券期货市场的纠纷解决体系完善程度，更体现了投资者保护状况的客观真实水平。

自 2016 年开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作以来，法院系统与试点

调解组织间加强协调联动，试点工作取得积极成效。2018 年，最高法与证监会共同决定在全国联合开展证券期货纠纷多元化解机制建设工作，在相关文件的指导下，各试点调解组织深入推进行业调解、参与诉调对接，成效显著：

证券业协会继续依托“三位一体”的证券纠纷化解工作机制，推动将协会及在全国各地区聘请的调解员纳入试点地区法院名册；调解中心共受理纠纷调解申请 445 起，争议金额合计近 3 亿元，全年共办结案件 426 起，调解成功 361 起纠纷，达成协议金额共计 2.36 亿元，和解率达 85%；督促证券公司主动化解了其投资者群体之间的资管产品纠纷，解决了 100 多位投资者的诉求，达成 2 亿多元的和解协议。

投保基金公司切实落实关于建立健全有机衔接、协调联动、高效便民的证券期货纠纷多元化解机制的有关要求，凭借先期工作中积累的实践经验与数据优势，运用大数据技术辅助法院司法审判，就“揭露日认定”、“系统风险扣除”等疑难问题提供专业意见，匡算超过 8 家上市公司的大致赔偿范围，并成功实践了“示范判决+委托调解”的纠纷化解模式，通过与上市公司共同设立“赔偿专用共管账户”，共接受北京市第一中级人民法院委托调解案件 274 件，调解成功 247 件，调解成功金额共计 3000 余万元。

投服中心以自身业务职能为依托，同上海金融法院、深圳调解中心及多家证券辖区监管机构签署合作协议，共同探索证券期货纠纷调解新模式；针对超华科技、雅百特、恒康医疗、九好集团等上市公司违法违规行为提起支持诉讼。上述工作均取得了良好的社会效果。

（九）聚焦诉求处理、加强媒体宣传，充分保障投资者行使监督权

中小投资者针对证券期货日常交易活动中出现的不合理现象，有权对监管部门及经营机构进行批评和建议，行使监督权，从而助力改善优化相关制度建设，构建和谐有序的证券期货市场格局。2018 年，监管部门、交易所及行业自律组织等通过 12386 热线等平台接收、处理投资者诉求，通过加强媒体宣传主

动接受投资者的监督与检验，充分保障投资者行使监督权，得到投资者的认可。

1. 通过 12386 热线等平台接收、处理投资者诉求

12386 中国证监会服务热线作为投资者与证券市场监管者之间重要的交流平台，2018 年共接收投资者有效诉求 80551 件，其中投诉 11705 件，占比 14.53%；全年累计为投资者挽回损失共 1061 万元，有效维护了投资者利益，投资者主动向 12386 热线提出感谢 103 次。

同时，证监会继续完善投诉处理工作制度，协同投保基金公司进一步扩大了热线投诉直转市场经营机构试点范围，北京辖区 18 家证券公司全部参与其中，全年共办理 326 件直转投诉。此外，热线还启动了对非和解投诉类工单转调解组织进行调解的试点工作，为投资者的诉求解决再增加了一个渠道，截至 2018 年底，投资者表示愿意由热线将其诉求转至调解机构办理的共 104 件。

除 12386 热线统一接收投资者诉求外，系统内各自律组织还通过自有平台及热线接收、处理投资者诉求，也取得了较好的社会反响。如上交所全年回复投资者邮件近千封，接听人工坐席电话 22130 个，直接接待投资者来访 284 人次，处理投资者来信 235 封，协助处理监管部门转办信访 828 件；上期所全年累计受理各类市场咨询和意见建议共计 5315 件；基金业协会与百度共同建立“百度私募地图”，打造“六位一体”的投诉平台，共收到有效投诉信息 4064 件，较 2017 年增长 94%；全国股转公司开通 400 投资者服务热线，共接听市场主体及投资者电话、汇总并反馈各类咨询问题 3560 个，收到举报材料 770 件，办结 521 件，办结率超九成。

2. 通过加强媒体宣传主动接受投资者的监督与检验

2018 年，监管部门、交易所及行业自律组织等大力度加强媒体宣传工作，主动接受市场群众的监督与检验：郑商所与多家报纸、网站、电视、广播及新媒体建立沟通机制，2018 年共完成各类新闻宣传和策划活动 76 次，组织发布新闻

报道 560 篇（次）；期货业协会集聚行业宣传力量，集中报道期货市场重要资讯，全年共组织宣传文章 901 篇，引导推送新闻稿件 2505 篇；中金所将媒体培训交流与新闻通气有机融合，打造新时代资本市场研习社沙龙，面向各新媒体和网络大 V 持续开展培训交流，累计培训媒体 149 家次，培训记者编辑约 155 人次，并与中国证券报、雪球财经等传统媒体和新媒体广泛开展宣传内容上的合作。

三、证券投资者保护制度体系建设主要评价结论

通过上文对 2018 年度发布的各项证券投资者保护法规制度的内容梳理、对年度投资者保护制度及机制的具体落实情况的总结，结合投保基金公司投资者调查固定样本库¹²采集的投资者对投保制度体系建设的真实满意度数据，我们对 2018 年度投资者保护制度体系建设情况做出综合评价。主要结论有：

（一）将投资者保护理念贯穿于各项制度，逐步构建对投资者的全方位立体保护

在梳理 2018 年度证券期货法律制度过程中我们发现，此前法律制度中“投资者保护”多以原则性、宗旨性条款出现的情况发生了明显改变。2018 年度制定或修订的各类规章中，“投资者保护”出现的频率大幅提升，所占的篇幅也有所增大，具体内容得以细化，如《关于开展创新企业境内发行股票或存托凭证试点若干意见》、《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》以专项条款对投资者保护作出明确规定，《上市公司治理准则》、《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》以条文形式增加了大量保护投资者合法权益的直接性规定等。由此可见，“投资者保护”得到了监管部门的高度重视，这一理念既

¹² 中国证券投资者保护基金有限责任公司全国投资者固定样本库根据证券投资相关属性，通过分层 PPS 抽样方法在全国范围内随机抽取产生，覆盖全国 31 个省市自治区，由 68 家证券公司的 10160 名样本投资者组成。

体现在资本市场基础性制度中，更在创新业务领域中得以强化，监管部门正在以丰富制度供给、提供制度保障的形式逐步构建对投资者的全方位立体保护。

（二）投保制度建设因应资本市场对外开放，为境内外投资者提供同等保护

根据第五次全国金融工作会议“扩大金融业对外开放”的政策指引，2018年，资本市场逐渐与国际接轨，从吸引高科技创新企业境内融资、吸引外商投资证券和期货公司、鼓励境内证券公司境外投资三个方面，深化了资本市场对外开放。除对外商投资证券、期货公司的股东条件、操作要求进行细致规定外，尤其应引起关注的是证监会陆续制定、修改并发布的《存托凭证发行与交易管理办法（试行）》、《试点创新企业境内发行股票或存托凭证并上市监管工作实施办法》、《保荐创新企业境内发行股票或存托凭证尽职调查工作实施规定》、《首次公开发行股票并上市管理办法》、《首次公开发行股票并在创业板上市管理办法》等17份文件，揭示了投资者购买、投资存托凭证时应关注的发行条件、基础制度安排、信息披露、合规要求等风险点，对境内投资者交易存托凭证的方方面面进行了规范，有利于境内投资者获得与境外投资者同等的保护。

（三）关注投资者保护短板，有针对性的制定修改相关制度

近年来，我国上市公司数量逐渐增多，资本市场容量快速扩张，对外开放力度不断加大，投资者结构日趋多元化，原有法规体系在某些方面已无法适应现实发展的需求。2018年，监管部门密切关注投资者保护短板，有针对性的制定或完善资本市场相关制度，及时调整与投资者保护需求不相匹配的具体规定，实现投资者保护体制健全、与时俱进。

如针对长期以来饱受投资者诟病的上市公司内部治理不规范、随意停复牌、退市渠道不畅等问题，修改完善了一系列与上市公司相关的资本市场基础性制度；针对证券经营机构交易系统多发性故障、客户信息保管不当等问题，制定

发布《证券投资基金经营机构信息技术管理办法》，引导经营机构充分利用现代信息技术手段完善客户服务体系；发布《证券期货市场诚信监督管理办法》，针对特定严重失信人提升信用惩戒的有效性等。

（四）各证券交易所积极落实《证券交易所管理办法》，一线监管成效显著

2017 年，证监会修订《证券交易所管理办法》（证监会令【第 136 号】），从证券交易所本身的性质、特点、市场职能定位出发，围绕优化交易所内部治理结构、强化交易所履行一线监管职责作了系列制度调整。2018 年，各证券交易所按照办法要求修订交易所章程、交易规则、自律监管听证程序细则、自律监管措施和纪律处分实施细则等制度规则，从而完善交易所内部治理结构、提升交易所业务规则的约束力；加大对证券交易活动、对会员、对上市交易公司的一线监管，通过实施发放监管问询、监管工作函等自律监管措施及时处理异常交易、违规减持行为上万起，督促上市公司充分披露信息、提示风险，筛查内幕交易、市场操纵等各类违法违规线索，强化会员履职评价和监督检查。从 2018 年度投资者保护制度的落实情况来看，各证券交易所的一线监管成效显著。

（五）超六成投资者对“投资者保护国九条”的落实情况表示满意

《国务院办公厅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》（国办发[2013]110 号）¹³（以下简称《意见》）在我国资本市场发展历程中首次全面构建了保护中小投资者合法权益的制度体系，开启了投资者保护制度建设的新篇章。此后，监管部门持续推进《意见》的落实，行业自律组织及各市场经营主体对投资者保护的力度逐步加大。

为了解投资者对《意见》落实情况的真实看法，我们围绕《意见》提出的

¹³ 《国务院办公厅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》（国办发[2013]110 号），俗称“投资者保护国九条”。

九大项措施对投资者开展了主观调查。结果显示，受调查者对投资者教育的满意度最高，共计 74.7% 的受调查者对此表示满意或非常满意；对适当性管理、持股行权和支持诉讼、稽查执法、优化投资回报机制表示满意的受调查者占比均超过 70%；权益赔偿机制的满意度最低，共计 64.5% 的受调查者对此表示满意。总的来看，对九大项措施落实情况表示满意或非常满意的受调查者占比均超过 60%，说明投资者对《意见》落实情况的整体满意度较高。

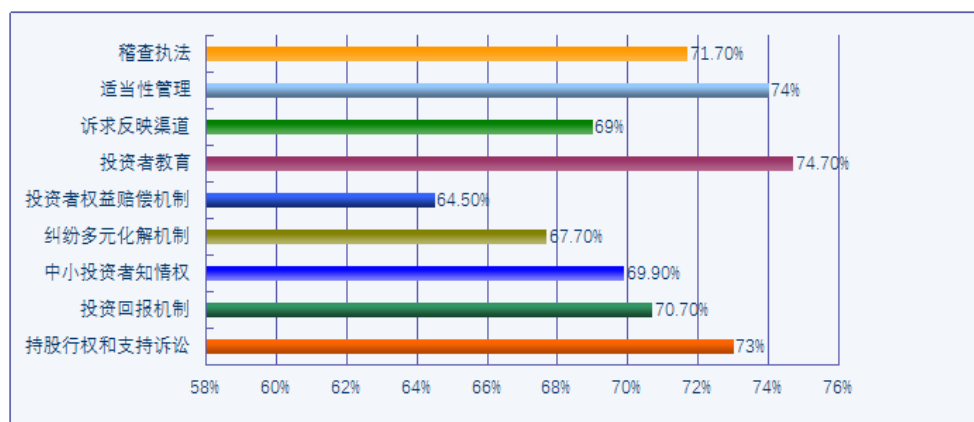


图 1：投资者对九项措施落实情况的满意度

（六）证券经营机构合规管理体系得到显著优化和完善

从制度供给层面情况来看，2017 年证监会修订并发布《期货公司风险监管指标管理办法》、《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》、《证券公司分类监管规定》等一系列监管规定，旨在促进行业提升合规管理水平和全面风险管理能力，秉持“客户利益至上”原则，切实保护投资者合法权益。2018 年证监会发布证券领域“资管新规”，针对资管产品非公开募集、独立托管、投资运作方式等特点提出投资者适当性管理要求，促进了证券期货等经营机构切实履行主动管理职责。新规对合格投资者提出了更加细化、严格的要求，督促证券公司通过前期的审查、评价工作，深入了解投资者情况，强化证券公司的投资者保护意识，发挥其投资者保护的“第一道防线”作用。

从 2018 年投资者主观满意度来看，受调查者对账户和资金安全、隐私权、

自主选择权和受教育权受保护情况的满意度明显高于对决策参与权、收益权、知情权的满意度，而前四项权益的受保护情况主要与证券期货经营机构相关，后三项权益的受保护情况主要与上市公司相关；73.9%的受调查者对 2018 年证券公司的投资者保护成效表示满意或非常满意，这一比例要高于监管部门（70.5%）和行业自律组织（69.7%）。此外，2018 年 12386 热线接到投资者投诉证券公司 3128 件，较 2017 年大幅减少 31.1%。

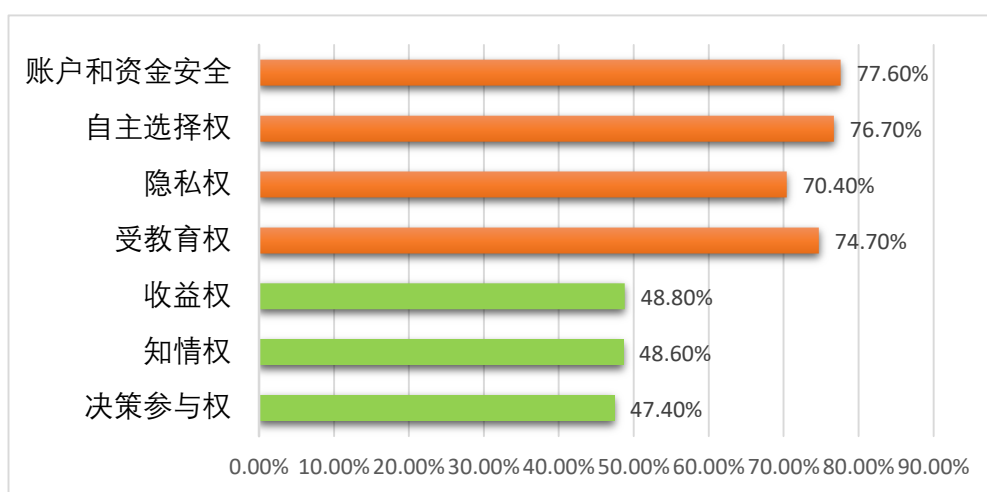


图 2：投资者对 2018 年各项权益受保护情况的满意度

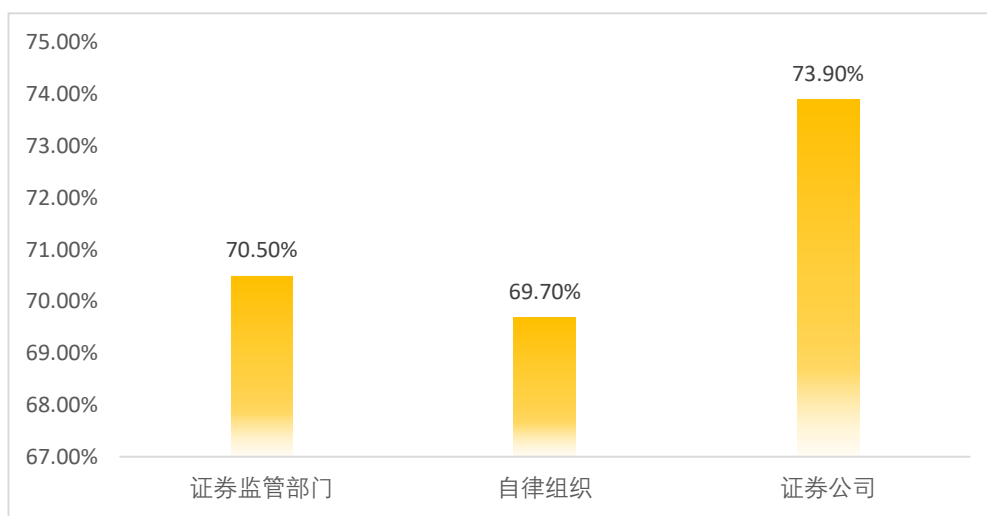


图 3：投资者对各类主体投资者保护工作成效的满意度

综上，通过近两年对证券经营机构合规管理在制度层面和落实层面的重点推进，证券经营机构合规管理体系得到显著优化和完善，在保护投资者账户和资金安全、隐私权、自主选择权和受教育权等方面发挥了积极作用。

（七）双管齐下，为投资者解决证券期货纠纷提供制度保障

建设证券期货纠纷多元化解机制，是畅通投资者诉求表达和权利救济渠道、夯实资本市场基础制度和保护投资者合法权益的重要举措。2018年，最高法和证监会联合发布《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》，为投资者通过调解等非诉途径解决纠纷提供了有力的制度保障。

与此同时，最高法发布《最高人民法院关于上海金融法院案件管辖的规定》，上海金融法院的成立以及管辖案件的明确对推进金融审判体制机制改革，提高金融审判专业化水平，建立公正、高效、权威的金融审判体系将起到重要作用，有利于在金融领域纠纷中逐步形成更加权威、统一的司法裁判标准，为解决证券市场存在的适用法律、认定事实重大争议情形等复杂案件的审理起到示范指导作用，为投资者维权诉讼提供更加明确的指引。

在非诉途径和诉讼途径同步优化的背景下，未来投资者解决证券期货纠纷的可选路径、获得权益补偿的空间都将更为广阔。

综上所述，2018年我国证券投资者保护制度的制定与落实取得了积极的效果，在证监会统筹规划监管工作、各交易所及行业自律组织发挥一线监管职责、各相关证券投资者保护机构认真履行投资者保护职责、证券期货经营机构履行合规管理义务、上市公司等市场主体积极转变观念的整体配合下，投资者对权益保护的满意度逐年提升。与此同时，我们在采集投资者调查和12386热线诉求中也发现了一些投资者认为仍有改进空间的方面。

（八）投资者行使投票权的情况不佳，主动参与上市公司治理的意识不强

投资者积极参与上市公司治理、对重大事项行使表决权，一方面可以督促上市公司重视中小投资者权益保护，另一方面也可以增强投资者作为上市公司股东的归属感，帮助投资者树立长期投资理念，有利于资本市场健康稳定发展。但从我们的调查结果来看，虽然目前投资者行使投票权的渠道是畅通便利的，但投资者行使投票权的意识有待提高。调查显示，70.6%的受调查者对网络投票的便利性表示满意，但仅有 23.5%的受调查者曾行使过投票权（其中 83.2%是网络投票）且投票结果一般，仅 3.0%的受调查者表示投票最终结果与自己的选择一致，20.5%的受调查者表示由于持有股份太少对公司决策没有任何影响，42.8%的受调查者没有行使意愿，33.7%的受调查者希望行使投票权，但不知道通过何种途径。

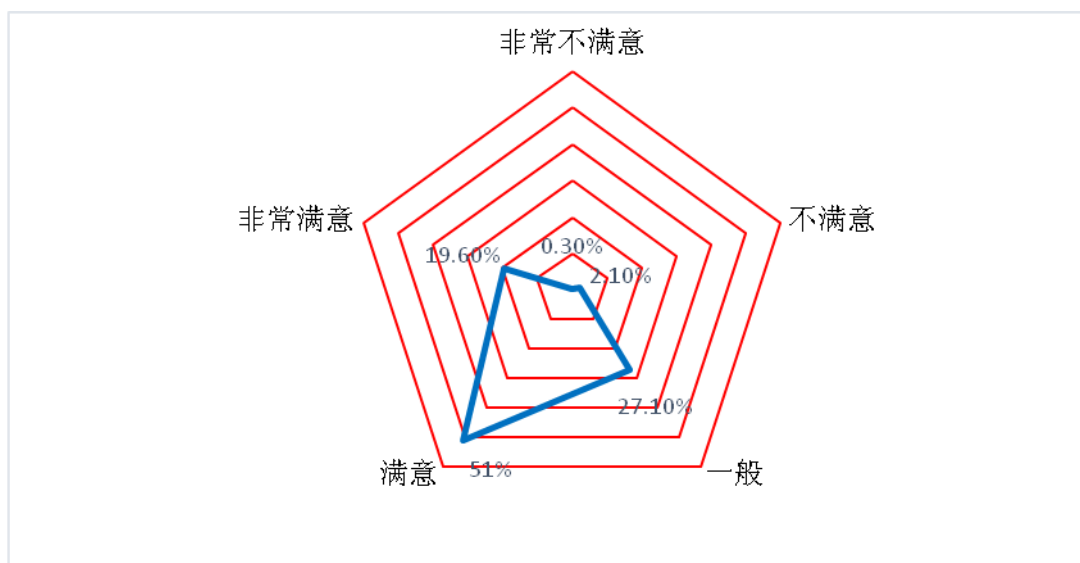


图 4：投资者对网络投票便利性的满意程度

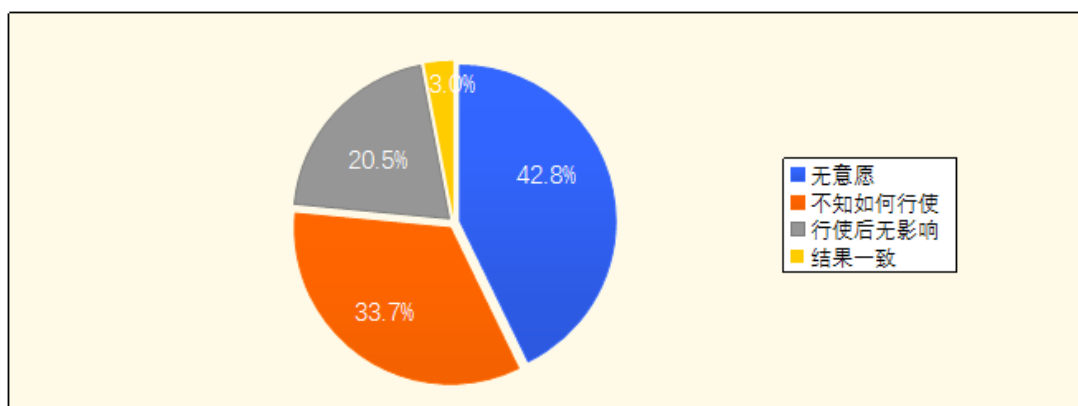


图 5：投资者参与行使投票权的意愿及情况

（九）证券公司在开转销户及投资者隐私保护方面仍有改善空间

2018 年，证券经营机构合规管理水平显著提升，但值得注意的是，证券公司在开转销户和投资者信息保护方面的问题仍比较突出。12386 热线数据显示，2018 年依然有 93 家证券公司因开转销户问题累计被投资者投诉 894 次，虽然较上一年度投诉次数（989 次）有所减少，但在各类投诉中占比仍最高；56 家证券公司因投资者账户和个人信息安全被投诉 211 次。我们的主观调查数据显示，9.1% 的受调查者曾遇到过转销户被拖延、无理由拒绝等问题，25.6% 的受调查者曾遇到过个人信息、账户信息及交易信息等被泄露的问题。因此，证券公司应重视投资者开转销户的便利度以及信息安全问题，采取更有针对性的措施补足短板，实现对投资者各项权益的有效保护。

（十）市场主体对实施“双录”流程存在一定争议

根据《证券期货投资者适当性管理办法》，证券公司需要对临柜办理特定业务的投资者进行录音录像（简称“双录”），如开通创业板、新三板、融资融券等业务权限，普通投资者申请转化为专业投资者等。鉴于“双录”流程相对复杂、耗时较长，从而成为投资者适当性管理落实过程中投资者和证券公司反映最为集中的问题。我们的调查数据显示，70.2% 投资者认为“有必要设置双录

流程，但需要进一步规范和改进相关流程和技术，提高双录效率”，23.4%投资者认为“没有必要设置双录流程”；40.4%的证券营业部经理认为“双录是开展投资者适当性管理的关键步骤，便于对风险揭示的过程进行留痕”，54.2%的经理认为“双录影响投资者开通相关业务权限的便利性，需要进一步规范和改进相关流程和技术”，还有 31.9%的经理认为“在做好门槛设置、适当性认定、风险提示的情况下，没有必要设置双录流程”。

四、投资者保护制度体系建设相关建议

根据证监会印发的 2019 年度立法工作计划,新的一年资本市场制度建设将以《证券法》修改、《期货法》制定、《刑法》修改、《公司法》修改为重点，证监会层面拟从落实创新驱动发展战略、构建资本市场对外开放新格局、规范市场主体行为、深入推进依法行政、强化内部控制建设五大方面制定、修改规章类立法项目，同时配合做好《私募投资基金管理暂行条例》、《上市公司监督管理条例》制定、相关证券期货领域司法解释立法等工作。结合本次投资者保护制度评价情况，我们提出以下几点建议，以推动我国资本市场投资者保护制度体系的深化与完善：

（一）进一步加强关于投资者保护的顶层制度设计

目前我国资本市场法律体系对投资者权益保护的相关内容已较为充实，但尚未形成专门的投资者保护法律，相关规定散落在各类法律法规之中。建议进一步加强关于投资者保护的顶层制度设计，对监管部门、自律组织、投资者保护专门机构、市场经营主体以及第三方咨询服务机构等在投资者保护中应履行的职责或义务进一步明确，对与投资者保护密切相关的行权、纠纷调解、先行赔付、集团诉讼等机制建设作出更具体的规定，从而提升投资者保护制度的规范性作用，强化各类主体投资者保护意识，积极履行投资者保护职责，切实维

护投资者合法权益。

（二）进一步健全市场化的投资者保护机制

深刻把握我国资本市场投资者保护的规律，加强对重大投资者保护问题及风险的研究及监测，坚持市场化、法制化的投资者保护机制建设，推进相关投资者保护工作经验规范化、法制化。重点关注跨市场、跨领域、跨地区的投资者保护协调机制建设，加强有关部门在投资者保护方面的统筹协调，防止金融领域多元利益冲突交汇而造成的投资者保护制度漏洞。

（三）围绕上市公司治理的深层次问题提升制度的针对性

近年来上市公司投资者关系管理得到极大改善，投资者对上市公司投资者权益保护的总体满意度有所提升，但对与上市公司治理情况密切相关的决策参与权、收益权、知情权受保护的满意度依然低于对其他权益的满意度。证监会稽查执法数据显示，2015-2018年信息披露、内幕交易两类传统案件持续多发，侵害了中小投资者合法权益。因此建议围绕上市公司治理的深层次问题，如上市公司实控人自利行为、保荐承销与审计等服务机构未勤勉尽责、中小股东参与内部治理意识薄弱等，进一步提升相关制度修订与落实的针对性。

（四）进一步完善证券纠纷多元化解机制

在既有经验和做法的基础上，继续探索采用非诉讼替代方式化解证券纠纷，建立健全具有我国资本市场特色的证券纠纷多元化解机制和诉调对接，坚持市场化、法制化原则解决证券纠纷、化解风险、使权益受损的投资者得到及时有效的赔偿。发挥专业机构、行业专家在证券纠纷多元化解方面的优势，充分利用科技化、信息化平台和途径，降低投资者维权的成本，增强投资者维权的便利性，推动将成熟有效的纠纷化解机制纳入立法。

（五）探索研究改革现有行政处罚没款缴纳制度

根据《证券法》第 232 条，违法行为应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金，其财产不足以同时支付时，先承担民事赔偿责任。但同时《证券法》第 234 条规定，收缴的罚款和没收的违法所得，全部上缴国库；《行政处罚法》第 46 条也规定了行政处罚罚没款直接上缴国库。实践中，行政处罚后罚没款直接上缴国库以及民事诉讼周期长等因素往往导致了大量的证券民事侵权难以得到实际赔偿。因此，我们建议改革现有证券行政处罚罚没款缴纳制度，探索研究建立行政处罚罚没款先赔后缴（国库）机制，或由投保基金公司等国家设立的投资者保护专门机构统一收缴并建立专门赔偿基金，实行对基金的统一管理、分配和运营，用于对受损害投资者进行民事赔偿。

（六）不断完善对投资者保护制度体系建设的评估评价

在投资者保护制度落实中，建立激励约束机制，加强对各责任主体制度落实情况的跟踪、评估和检查；更加全面和深入地了解投资者的意见和态度，完善以投资者满意度为核心、制度发布与落实情况为主要内容的投资者保护制度评价指标体系；关注各项投资者保护制度的评价结果，针对评价发现的问题及时完善相关制度、改进具体措施。如对于本次评价中提出的投资者行权意识较差的问题，可以在后续投资者教育整体规划中加强对投资者权益的宣传和引导，帮助投资者了解自身享有的各项权益，认识积极维护合法权益的重要性，掌握行权、维权的各类渠道，从而提升投资者主动行权意识，使投资者保护各项措施得到更加广泛的认同，切实提升投资者的满足感和获得感。

附录：

2018 年度投资者保护相关法律法规明细表

类别	制度名称	主要内容	公布时间
			实施时间
法律	《中华人民共和国公司法》 (第四次修正) (第 15 号主席令)	对第 142 条有关公司股份回购的规定进行了专项修改。增加两种公司可收购本公司股份的情形；简化股份回购的决策程序；提高公司持有本公司股份的数额上限；延长公司持有所回购股份的期限。	10 月 26 日
司法解释	《最高人民法院关于上海金融法院案件管辖的规定》 (法释〔2018〕14 号)	上海市辖区内应由中级人民法院受理的第一审证券、期货交易等纠纷；私募基金、互联网股权众筹等新型金融民事纠纷；以金融监管机构为被告的第一审涉金融行政案件等八种情形，由上海金融法院审理。	8 月 7 日
			8 月 10 日
部门规章	《证券期货市场诚信监督管理办法》 (证监会令【第 139 号】)	健全和完善诚信监管机制；明确了证券期货市场 12 类诚信档案建档对象；建立市场准入环节的诚信承诺制度；对严重侵害投资者合法权益的行为将进行专项公示；细化了诚信信息查询的相关条件。	3 月 28 日
	《存托凭证发行与交易管理办法（试行）》 (证监会令【第 143 号】)	第 3 条规定“境外基础证券发行人应当保障对中国境内投资者权益的保护总体上不低于中国法律、行政法规以及中国证监会规定的要求”；强调投资者适当性管理，明确了中证中小投资者服务中心有限责任公司的作用。	6 月 6 日
	《证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业规定》 (证监会令【第 145 号】)	全面加强对证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业的要求，明确证券期货经营机构承担廉洁从业风险防控的主体责任。	6 月 27 日
	《关于改革完善并严格实施上市公司退市制度的若干意见》 (修改) (证监会令【第 146 号】)	完善了重大违法公司强制退市制度，取消重大违法暂停上市公司终止上市的例外情形；对强制退市公司相关责任主体提出了工作要求；明确证券交易所为“建立健全退市工作协调机制”的主体。	7 月 27 日
	《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》 (证监会令【第 151 号】)	要求证券期货经营机构从事私募资产管理业务应贯彻合格投资者制度，并严格履行适当性管理义务；募集资产管理计划应向投资者充分揭示各类风险；同时应建立健全流动性风险监测、预警与应急处置制度。	10 月 22 日

类别	制度名称	主要内容	公布时间
			实施时间
部门规章	《证券投资基金经营机构信息技术管理办法》 (证监会令【第 152 号】)	要求证券投资基金经营机构充分利用现代信息技术手段完善客户服务体系；明确经营及客户数据的差异化管理安排，防止授权不当及信息泄露；严禁以任何方式向其他机构、个人提供客户信息，保障客户信息安全。	12 月 19 日
			19 年 6 月 1 日
规范性文件	《证券期货投资者教育基地监管指引》 (证监会公告〔2018〕5 号)	对实体投教基地和互联网投教基地的设置、工作方式及相关责任进行了明确，要求投教基地主动开展投资者教育工作，加强与社会各方的交流合作。	3 月 14 日
	《国务院办公厅转发证监会关于开展创新企业境内发行股票或存托凭证试点若干意见的通知》 (国办发〔2018〕21 号)	开展创新企业境内发行股票或存托凭证试点应切实防控风险；发行股票的，应执行境内现行投资者保护制度；发行存托凭证的，应确保存托凭证持有人实际享有权益与境外基础股票持有人权益相当；投资者合法权益受到损害时，应确保境内投资者获得与境外投资者相当的赔偿。	3 月 22 日
	《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》 (银发〔2018〕106 号)	金融机构开展资产管理业务时不得承诺保本保收益；要求金融机构加强投资者适当性管理；详细列举了合格投资者的具体条件。	4 月 27 日
	《关于进一步规范货币市场基金互联网销售、赎回相关服务的指导意见》 (证监会公告〔2018〕10 号)	要求基金管理人、基金销售机构依法合规开展货币市场基金互联网销售业务，审慎提供赎回相关服务，明确其可为投资者提供“T+0 赎回提现业务”增值服务，以满足投资者小额、便利的取款需要。	5 月 30 日
			6 月 1 日
	《上市公司治理准则》 (修订) (证监会公告〔2018〕29 号)	上市公司应持续完善公司治理，确保股东得到公平对待；鼓励机构投资者及中介机构参与公司治理；要求中小投资者保护机构在上市公司治理中发挥积极作用，通过持股行权等方式多渠道保护中小投资者合法权益。	9 月 30 日
	《证券期货经营机构私募资产管理计划运作管理规定》 (证监会公告〔2018〕31 号)	对证券期货经营机构资产管理计划的募集、投资、风险管理、估值核算、信息披露以及其他运作活动进行了规定；明确资产管理计划应当向合格投资者非公开募集，规定了合格投资者的 6 大资格条件。	10 月 22 日
《关于“12386”中国证监会服务热线运行有关事项的公告》 (证监会公告〔2018〕32 号)	设“12386”中国证监会服务热线，接收投资者投诉、咨询、意见建议等诉求；明确了热线接收的诉求范围、工作方式及相关信息的去向。	10 月 22 日	

类别	制度名称	主要内容	公布时间
			实施时间
规范性文件	《关于完善上市公司股票停复牌制度的指导意见》 (证监会公告〔2018〕34号)	明确上市公司股票停复牌的三大基本原则;健全上市公司停复牌申请制度;强化上市公司停复牌信息披露要求;完善停复牌自律规则及违法违规行为追究等配套制度。	11月6日
	《关于支持上市公司回购股份的意见》 (证监会公告〔2018〕35号)		11月9日
	《关于认真学习贯彻〈全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国公司法〉的决定〉的通知》 (证监会公告〔2018〕37号)	重申股份回购制度的重要意义,细化相关要求,强调上市公司应增强投资者回报意识,积极回报投资者。	11月20日
	《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》 (法〔2018〕305号)	要求建立证券期货纠纷多元化解协调机制,依法保护投资者的合法权益;强调应加强调解组织管理,健全诉调对接工作机制,强化纠纷多元化解机制保障落实。	11月13日