

中国资本市场 投资者保护状况白皮书

2018 年度证券公司投资者保护状况
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 年度证券公司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 侯晓璐 吴祖欣 吴心怡
张珂 李亚玲 黄慧颖 张春 胡方晨

统稿：肖蕊 撰稿：吴祖欣 核稿：吴心怡

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

作为资本市场重要的经营主体，证券公司发挥着重要的市场中介作用。证券公司能否恪尽职守，切实履行诚实信用、勤勉尽责的法定义务，对于防范风险、保护投资者合法权益、促进资本市场健康发展具有重要的意义。

为全面客观反映证券公司投资者保护状况，促进证券公司投资者保护工作不断改进和完善，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”）从 2015 年开始逐步建立起一套主客观相结合的评价指标体系，并在征询监管部门、行业和学术专家以及个人投资者意见建议的基础上，对指标权重进行科学设置，以年度为单位探索编制《证券公司投资者保护状况评价报告》，作为《中国资本市场投资者保护状况白皮书》子报告。2019 年，在往年编制工作基础上，投保基金公司广泛征求各方意见，本着客观中立的原则，结合监管新规和市场关注焦点，同时综合考虑投资者反映较为突出的问题，在保持一、二级指标稳定的情况下，进一步完善了投资者证券资产安全和适当性管理指标，修改了证券公司信用业务风险考察指标，新增了证券投资咨询业务指标，不断丰富内容框架和评价方法，提高针对性和时效性，对 2018 年度开展经纪业务的 102 家¹证券公司投资者保护状况进行评价，成功编制了《2018 年度证券公司投资者保护状况评价报告》（以下简称《报告》）。《报告》以切实保护广大投资者合法权益、促进证券公司稳健经营和规范管理为宗旨，分析了证券公司的投资者保护现状，并形成了相关结论和建议，以期为进一步提升证券公司的投资者保护工作水平提供参考。

¹ 1 家成立时间较晚且无法获取完整评价数据的证券公司未纳入 2018 年度评价范围。

目 录

一、2018 年度证券公司投资者保护总体情况.....	1
二、投资者证券资产安全保护状况.....	3
（一）投资者资金安全保障水平进一步提升.....	3
（二）交易系统稳定性和日常运维管理有待加强.....	5
（三）投资者账户和信息安全保障总体较好，潜在安全隐患不容忽视.....	6
三、投资者服务教育和监督投诉权保护状况.....	7
（一）投资者服务工作较好，投行业务和从业人员执业行为仍需规范.....	8
1. 证券公司咨询服务电话畅通情况良好.....	8
2. 投资者权益和风险提示情况较好，投资咨询服务水平仍有提升空间.....	9
3. 投行部门履行勤勉义务、从业人员遵守执业准则存在问题仍较多.....	11
（二）投教工作有效增强投资者获得感，投资者满意度进一步上升.....	14
1. 投教产品针对性实用性强，新媒体传播方式被广泛采用.....	14
2. 投教活动参与人次增长近八成，投教基地的载体作用日益凸显.....	16
3. 投资者对证券公司投教工作满意度进一步上升.....	17
（三）12386 热线直转试点范围扩大，投资者投诉处理解决情况良好.....	18
四、投资者自主选择 and 公平交易权保护状况.....	19
（一）投资者适当性管理执行力度持续增强.....	20
1. 风险测评和适当性匹配情况良好，仅个别公司存在管理不到位问题.....	21
2. 超九成投资者购买金融产品时被证券公司充分提示风险.....	23
（二）投资者自主选择权保护状况有所好转，转销户难仍有待解决.....	25
1. 转销户投诉较上一年度有所减少，投资者对“非现场销户”认可度较高... ..	25
2. 证券公司违规销售和搭售现象减少，服务品质尚需提升.....	26
（三）投资者公平交易权保护有待进一步改善.....	27
1. 委托资金管控较好，延期兑付和佣金纠纷问题反映较多.....	28
2. 违规承诺或夸大收益现象仍时有发生.....	29
3. 证券公司违规荐股现象有所减少，两人因操纵市场受到行政处罚.....	30
五、证券公司偿付能力.....	31
（一）传统业务风险控制.....	31
1. 证券公司资本杠杆率保持稳定.....	32
2. 权益类证券成本和市值集中度控制较好.....	32
（二）信用业务风险控制.....	32
1. 期末融资融券金额占比控制较好.....	32

2. 对单一客户融资融券业务规模下降.....	33
六、证券公司履行社会责任情况.....	33
七、建议.....	34
（一）进一步完善信息系统建设和信息安全管理机制.....	34
（二）不断加强内控合规体系的有效性.....	34
（三）提升证券投资咨询服务水平.....	35
附录：2018 年度证券公司投资者保护状况评价指标体系.....	36
2018 年度证券公司投资者保护状况专项调查问卷.....	40

一、2018 年度证券公司投资者保护总体情况

2018 年度证券公司投资者保护状况评价指标体系涵盖投资者证券资产安全、投资者服务教育和监督投诉、投资者自主选择 and 公平交易、证券公司偿付能力共 4 个一级指标、11 个二级指标、25 个三级指标，通过主客观数据相结合的方式对 102 家开展经纪业务的证券公司进行评价。其中，客观数据来自证券公司客户交易结算资金监控系统、证券期货市场诚信档案、12386 证监会热线以及经审计的证券公司年报等权威渠道；主观数据通过开展“市场主体电话畅通情况专项调查”和“证券公司投资者保护状况专项调查”的方式获取，通过科学严密的方案设计和专业高效的调查执行确保主观数据真实可靠。

评价结果显示，2018 年度证券公司投资者保护状况总分为 88.09，较 2017 年度小幅下降 1.22%，总体保持稳定。4 项一级指标中，“投资者证券资产安全保护”得分 94.60，“投资者服务教育和监督投诉权保护”得分 86.21，“投资者自主选择 and 公平交易权保护”得分 89.78，“证券公司偿付能力”得分 72.81。2018 年度总分及各一级指标得分与 2017 年度比较见下图：

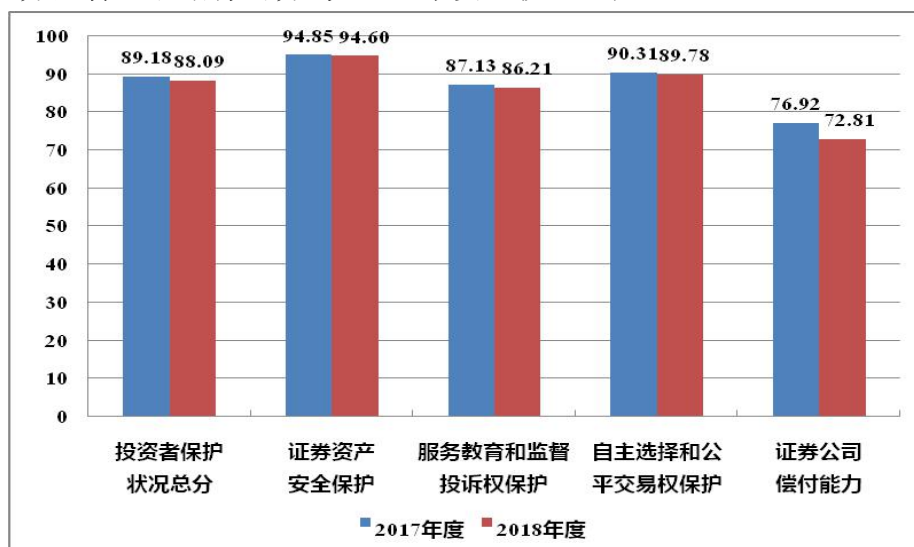


图 1：证券公司投资者保护状况总分及各一级指标得分

从各三级指标的表现（图2）来看，与上一年度相比，2018年度证券公司对投资者资金安全的保障水平进一步提升，对于投资者适当性制度的执行力持续增强，较好开展了投资者权益变动和风险提示等服务工作，能够及时回应投资者咨询事项、妥善处理投诉，投资者教育工作针对性实用性强，有效增强了投资者获得感，投资者满意度进一步上升。另外，证券公司积极参与民营企业纾困和风险化解工作，积极开展定点扶贫，帮助贫困地区企业融资并进行公益捐赠，在履行社会责任方面取得了新成效，体现了良好的行业担当。在取得成绩的同时，我们也看到证券公司在投资咨询业务水平、客户服务品质等方面仍有进一步提高的空间，对于投行业务的合规管理以及从业人员执业行为的管控仍有待改进。

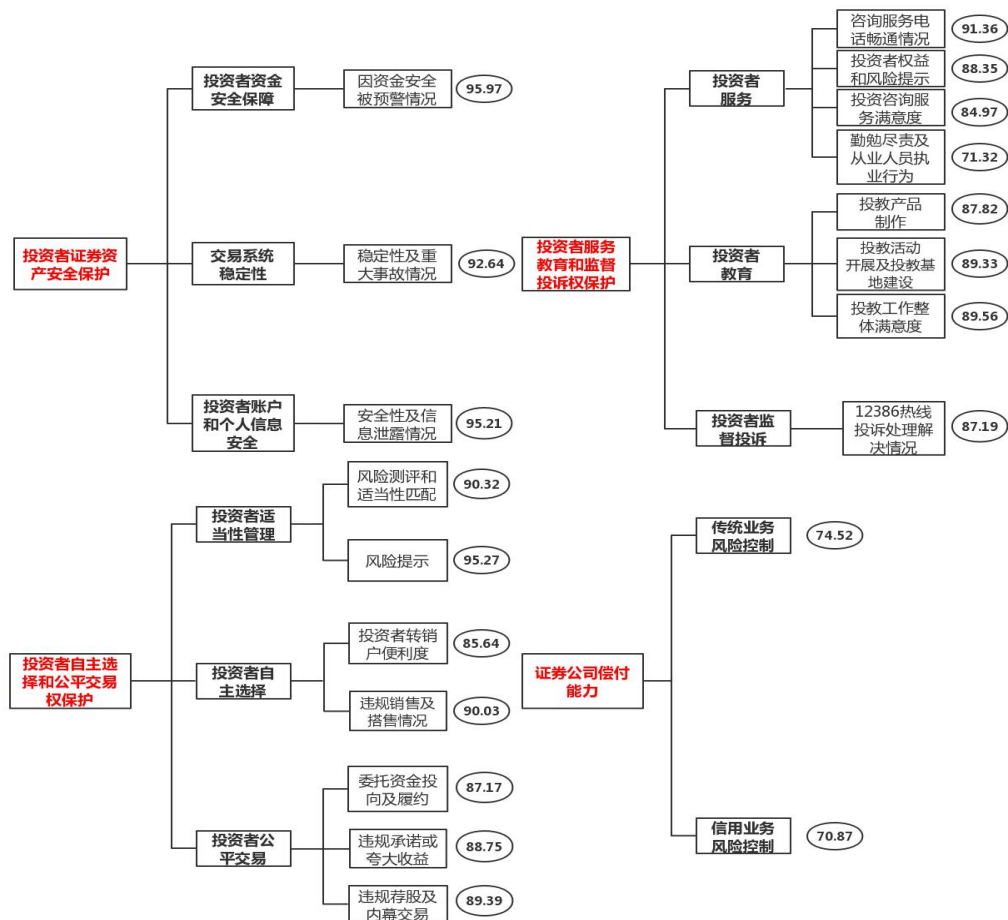


图2：证券公司投资者保护评价指标体系及三级指标得分

二、投资者证券资产安全保护状况

保障投资者证券资产安全是证券市场发展的基石，也是稳定投资者信心的基本前提。2018 年度，证券公司对投资者证券资产安全的保护状况在 4 项一级指标中得分最高，达到 94.60 分。其中，3 项二级指标“投资者资金安全”、“交易系统稳定性”、“投资者账户和个人信息安全”得分 95.97、92.64 和 95.21（图 3）。

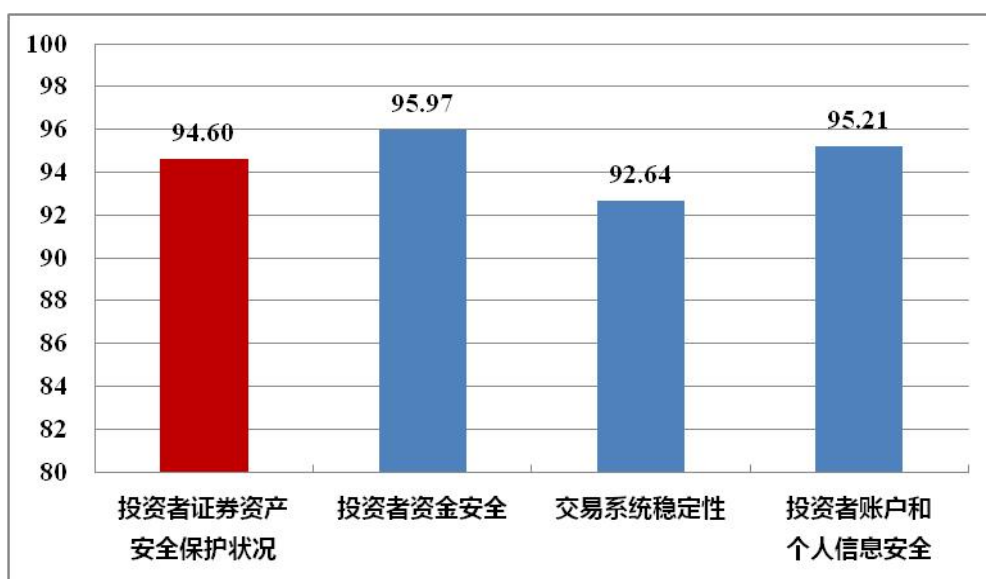


图 3：投资者证券资产安全保护状况及二级指标得分

（一）投资者资金安全保障水平进一步提升

2018 年，投保基金公司继续发挥证券市场交易结算资金监控系统作用，通过对交易结算资金的逐日监控，精准定位资金安全问题，持续对投资者交易结算资金安全进行有效外部监督和第三方监控。从监控预警次数和涉及的证券公司家数来看，呈逐年减少趋势，证券公司的资金安全防范意识以及合规管理水平有了明显提升，投资者资金安全得到了更有效保障。

投保基金公司交易结算资金监控系统按资金安全问题严重程度采取分级预

警体系，包括重大预警、一般预警、提示关注。我们根据全年被预警次数、预警级别为证券公司评分，无预警计 100 分，预警次数越多、预警级别越高，得分越低。此外，被出具《整改通知书》的证券公司还将在上述分值的基础上减分。数据显示，2018 年 1 月 1 日-12 月 31 日，共有 70 家证券公司被预警，较 2017 年度减少 3 家，累计预警次数 118 次，包括“提示关注”97 次、“一般预警”21 次，分别较 2017 年度下降了 27.6%和 22.2%，有 3 家公司被出具了《整改通知书》，全年无重大预警。总体来看，2018 年证券公司投资者资金存管情况良好，投资者资金风险总体可测、可控。但资金安全监控结果显示，部分问题值得注意，一是债券标准券折算率下调导致的透支问题比较突出；二是股票质押式回购交易融入资金管控不当，参与场内交易情况时有发生；三是手工操作失误较多，主要体现在结算路径设置错误、证券账户账号填报错误和误划客户交易结算资金等情况；四是技术系统缺陷较多，由于系统功能的不稳定，造成对可用资金管控不当，出现‘超买’透支或清算错账。

我们根据投资者资金预警次数、预警级别及被出具《整改通知书》情况对相关证券公司进行扣减分后，得出 2018 年度投资者资金安全保护状况平均分为 95.97，中位数 97.00。其中，100 分有 32 家、90（含）-100 分（不含）62 家、80（含）-90 分（不含）7 家、70（含）-80 分（不含）1 家（图 4）。

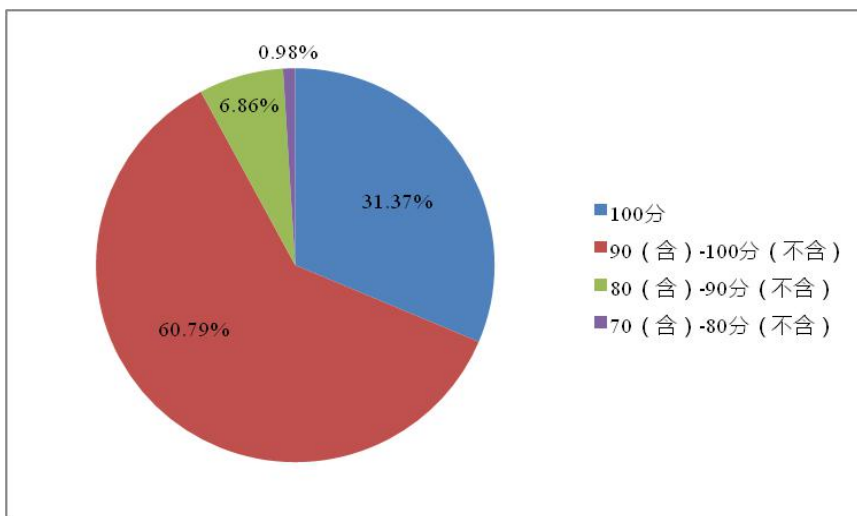


图 4：投资者资金安全保护状况得分分布

（二）交易系统稳定性和日常运维管理有待加强

证券公司交易系统能否稳定、可靠运行，直接关系到投资者切身利益和网上证券业务的健康有序发展。证券期货市场诚信档案显示，2018 年有 3 家证券公司因交易系统问题被采取责令改正或出具警示函行政监管措施，被处罚家数与 2017 年度相同，3 家均为中小型券商。从被处罚原因来看，主要是发生了集中交易等多个信息系统中断、融资融券系统报盘程序未开启等影响较大的事故，反映出中小券商在系统日常运维管理、应急处置以及事件报告等方面仍存在不足。

从 12386 证监会热线情况来看，2018 年因交易系统问题被投诉的证券公司有 60 家，较 2017 年（61 家）减少 1 家，但被投诉次数 339 次，较 2017 年（264 次）上升了 28.4%。其中，被投诉 5 次及以上的有 19 家，最多全年被投诉超过 40 次，主要集中在登录失败、系统卡顿、交易信息显示错误、无法正常交易等问题。随着网上证券业务的快速发展和交易量的增加，证券公司有必要进一步加大交易系统的容量和承载力。

我们根据诚信档案和 12386 证监会热线投诉情况对相关证券公司进行扣减分，得出该指标平均分 92.64，中位数 98.00。其中，100 分 41 家、90（含）-100 分（不含）43 家、80（含）-90 分（不含）7 家、70（含）-80 分（不含）有 5 家、60（含）-70 分（不含）1 家、60 分以下 5 家（图 5）。

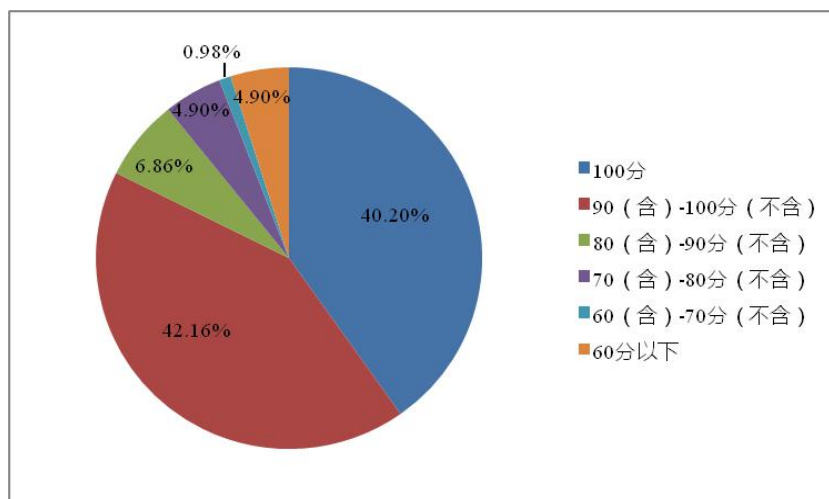


图 5：交易系统稳定性得分分布

（三）投资者账户和信息安全保障总体较好，潜在安全隐患不容忽视

随着证券行业网络化、电子化的普及，证券公司对于投资者账户密码和个人信息的保护显得尤为重要。证券公司应不断提升网上证券信息系统的安全保障水平，保护投资者合法权益。2018年度，证券公司对于投资者账户和个人信息安全的保护状况整体较好，但个别中小型券商的信息系统安全以及投资者个人信息泄露问题仍值得引起重视。

2018年度，有3家证券公司因信息系统安全问题被记入诚信档案。存在问题有以下几方面：一是信息系统存在多项安全漏洞，存在通过外部网络直接渗入公司内部网络的风险；二是营业部上网代理服务器被植入远程控制木马，对投资者敏感数据造成严重威胁；三是分支机构重要服务器管理存在疏漏，长期使用供应商已停止扩展支持的操作系统，对暴露在互联网上的服务器未启用防火墙，服务器管理员账户使用弱口令；四是个别员工办公电脑以明文方式存储重要网络设备地址、用户名和密码。

通过整理12386证监会热线投诉案例我们发现，有个别投资者反映证券账户曾出现过异常情况，投诉主要都集中在因个人信息泄露而被投资理财平台反复推销理财产品方面。另据诚信档案记载，2018年有1家营业部负责人将曾任职证券公司的大量客户信息分发给营业部员工并组织员工进行营销活动，被采取出具警示函行政监管措施。

我们根据上述情况对相关证券公司进行扣减分后，得出投资者账户和信息安全指标平均分为95.21，中位数为98.00。其中，100分46家、90（含）-100分（不含）42家、80（含）-90分（不含）8家、70（含）-80分（不含）有5家、60分以下有1家（图6）。

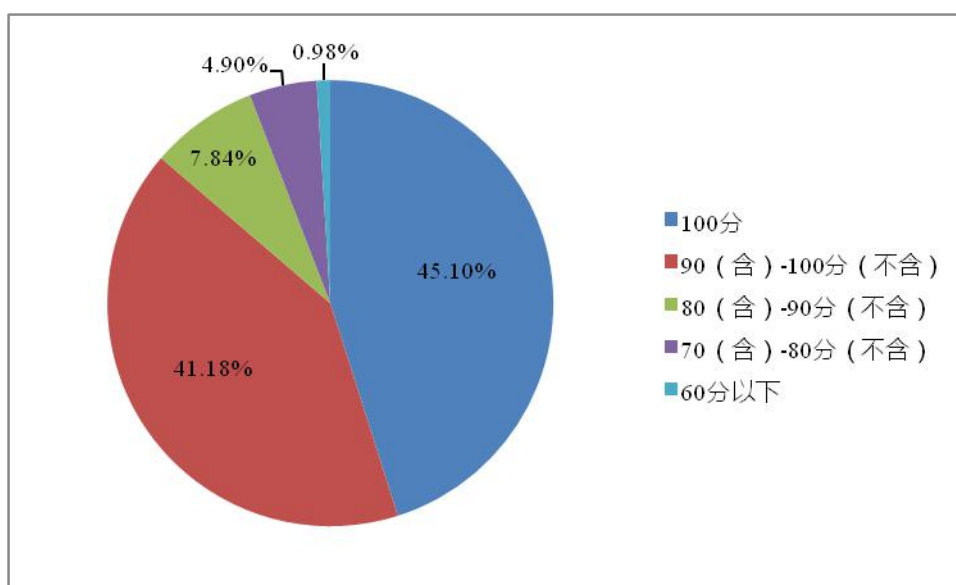


图 6：投资者账户和个人信息安全得分分布

三、投资者服务教育和监督投诉权保护状况

证券公司作为资本市场重要的中介机构，切实做好投资者合法权益的服务和保护，扎实做好证券期货知识普及教育，既是实现证券行业高质量发展的重要保障，也是证券行业义不容辞的职责。同时，证券公司还承担着为投资者和发行人服务的责任，不断加强投资者保护和提高发行人质量同样是证券公司的责任和使命。2018 年，证券公司对投资者服务教育和监督投诉权的保护状况得分为 86.21，在 4 项一级指标中排在第三位。其中，3 项二级指标“投资者服务”、“投资者教育”和“投资者投诉处理”得分分别为 84.00、88.90 和 87.19（图 7）。

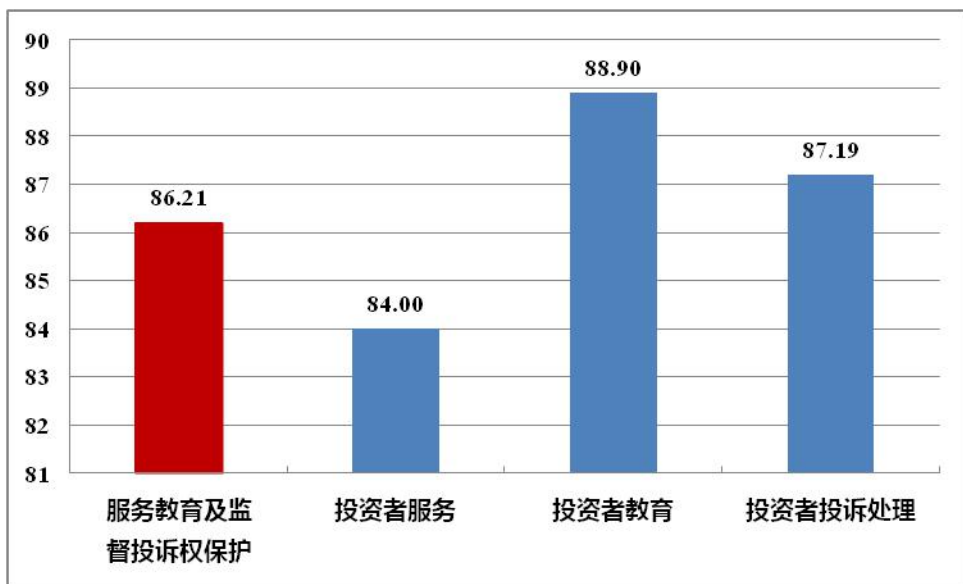


图 7：投资者服务教育和监督投诉权保护状况及二级指标得分

（一）投资者服务工作较好，投行业务和从业人员执业行为仍需规范

投资者服务情况从证券公司咨询服务电话畅通度、证券公司投资咨询业务水平、投资者权益/风险提示、投行业务勤勉尽责和从业人员职业操守等四个方面进行考察，该二级指标得分为 84.00。具体情况如下：

1. 证券公司咨询服务电话畅通情况良好

证券公司咨询服务电话是投资者反映意见诉求、寻求帮助的重要渠道，越来越多的证券公司都将服务电话的畅通率、满意率等列入考核，通过不断提升服务水平，树立在行业中的良好口碑，增强竞争力。为全面了解证券公司咨询服务电话畅通情况和服务质量，我们组织专业坐席人员，在证券交易日的不同时间段分三轮对证券公司进行神秘客户调查，分别从“电话是否能够接通”、“是否有人接听”、“服务态度是否良好”、“是否能给予有效答复”等几个方面进行考察。调查结果显示，2018 年度证券公司咨询服务电话畅通度和服务质量均保持在较高水平，三轮调查均获得满分的证券公司有 72 家，占比 70.59%。在被扣分的证券公司中，电话异常无法接通的情况出现 7 次、无人接听 24 次、不能

有效回答问题 2 次、态度不友好 5 次。

调查结果显示，证券公司的咨询服务电话畅通情况平均得分达到 91.36。其中，100 分 72 家、90（含）-100 分（不含）3 家、80（含）-90 分（不含）3 家、70（含）-80 分（不含）14 家、60（含）-70 分（不含）4 家、60 分以下 6 家（图 8）。

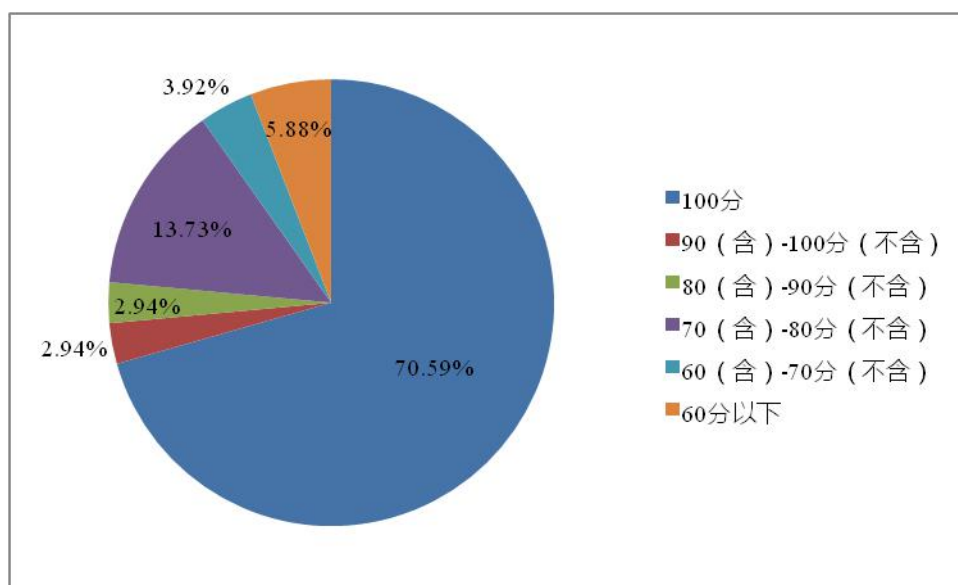


图 8：证券公司咨询服务电话畅通度得分分布

2. 投资者权益和风险提示情况较好，投资咨询服务水平仍有提升空间

随着证券市场的创新发展和不同投资者实际需求的变化，投资者在进行任何一种证券交易前都需要充分了解其交易规则和风险，证券公司的投资咨询服务水平直接关系到投资者资产能否实现最优化配置，获取最大利益。同时，当投资者权益出现变动或面临风险时，证券公司有义务通过官网、交易软件、短信、电话等渠道进行多次数的风险提示，确保投资者知晓。

为真实客观了解证券公司在投资咨询和投资者权益/风险提示方面表现，我们通过开展证券公司投资者保护状况调查的方式，邀请投资者对所开户证券公司进行评价，并通过手机验证码、身份识别信息、IP 地址和浏览器 Cookie 等联

合甄别手段对问卷进行筛选，确保每家公司能够收回既定数量的有效问卷。可供投资者选择的评价等级和相应赋值标准为：“非常满意”100分、“满意”75分、“一般”50分、“不满意”25分、“非常不满意”0分。调查结果显示：

证券公司投资咨询服务平均分为84.97，中位数84.99。其中，90(含)-100分(不含)32家、80(含)-90分(不含)36家、70(含)-80分(不含)34家(图9)。

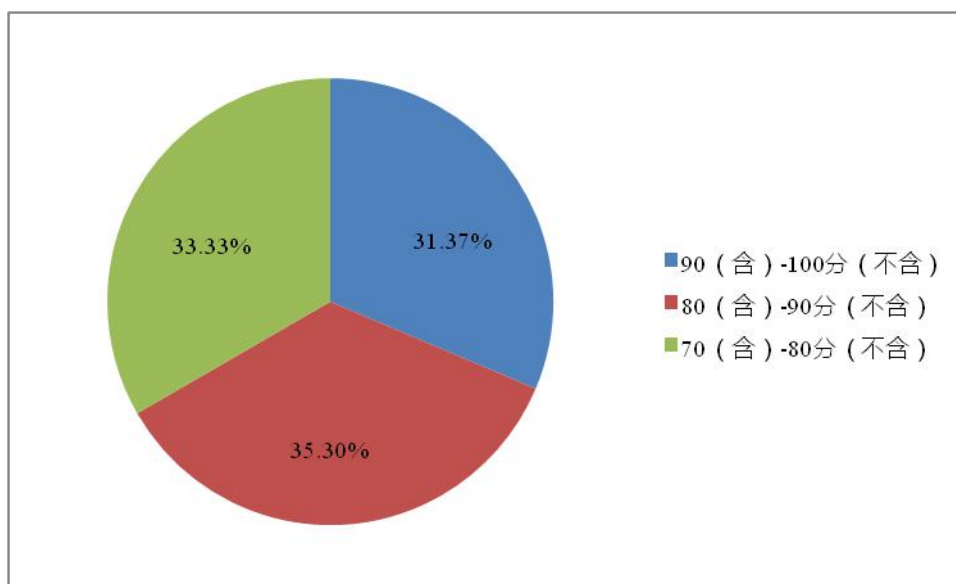


图9：证券公司投资咨询服务得分分布

投资者权益/风险提示平均分为88.35，中位数为88.59。其中，90(含)-100分(不含)38家、80(含)-90分(不含)42家、70(含)-80分(不含)22家(图10)。

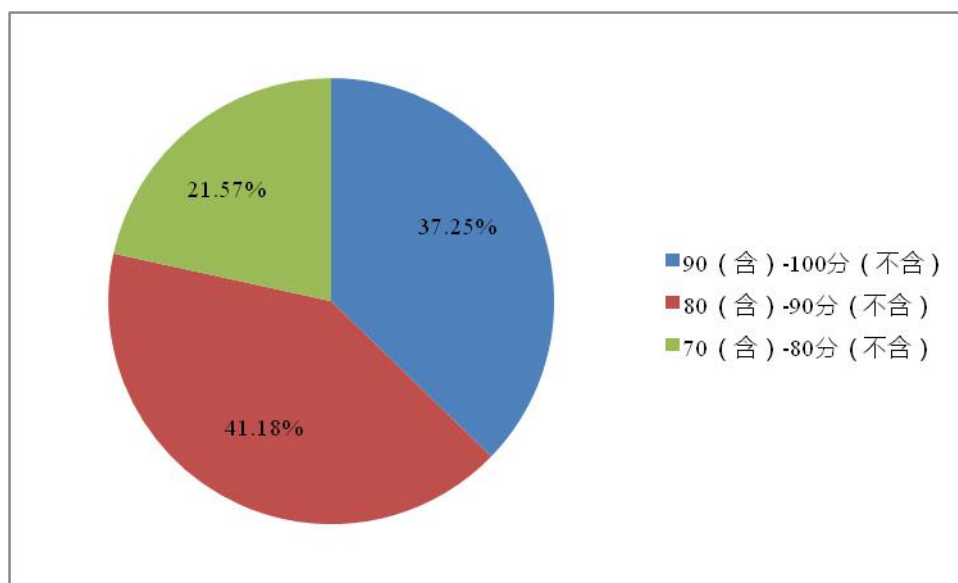


图 10：投资者权益和风险提示得分分布

3. 投行部门履行勤勉义务、从业人员遵守执业准则存在问题仍较多

由于证券市场存在信息不对称的问题，融资者往往能够比投资者了解更多信息。证券公司作为证券市场重要的中介机构，担负着向投资者提供金融产品的核实和鉴定责任，并以自身的职业声誉为融资者提供产品质量担保。证券公司能否当好资本市场的“看门人”，切实履行勤勉尽责义务，对保护投资者合法权益具有重要意义。

2018 年度，因在投行业务和资产管理业务中未尽勤勉义务而被处罚的证券公司有 29 家，2 家被行政处罚，其他则分别被采取责令改正、出具警示函、监管谈话、提交合规检查报告、暂停开展新的资产管理业务等行政监管措施。其中，有关投行业务的案例有 41 例，涉及证券公司债券承销和受托管理、新三板推荐挂牌和重大资产重组、IPO 和上市公司重大资产重组以及资产支持专项计划（ABS）等业务，主要存在尽职调查不充分未履行关键核查程序、信息披露不及时不准确不充分、内核工作流程不完善并缺乏独立性、持续督导尽责程度不够、工作底稿不完善等问题。另外，有关资产管理业务的案例有 2 例，主要存在相关业务部门未有效隔离、宣传推介不规范、产品管理不到位、信息披露

不及时等问题。具体案例分布见下图：

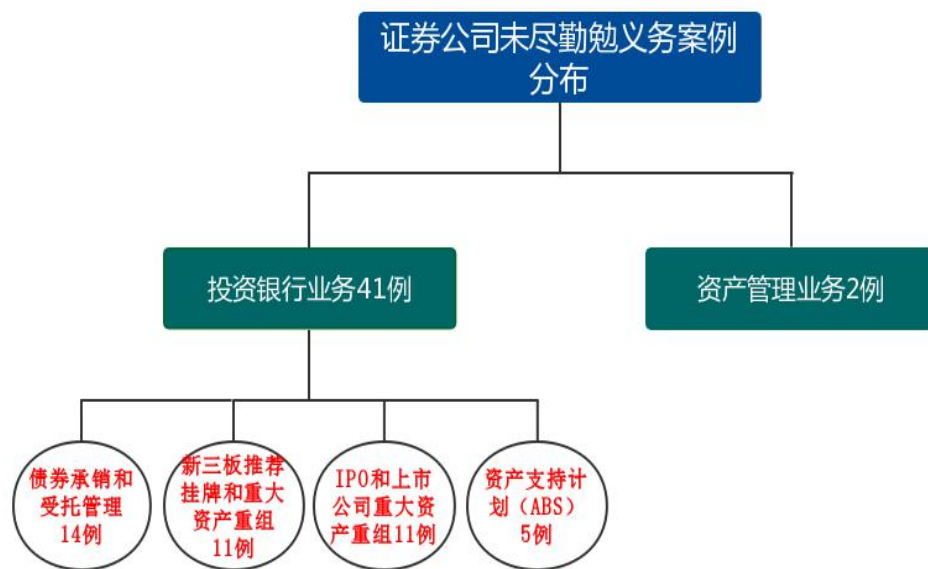


图 11：证券公司未尽勤勉义务案例分布

执业行为准则方面，证券从业人员不得炒股，不能私下代客理财是一道从业红线。近年来，监管部门也逐渐加大了对该类案件的处理力度，多数给予“没一罚三”的从严处罚。但从诚信档案的情况来看，2018 年度相关案件有 38 例，涉及 25 家证券公司，监管部门开出行政处罚罚单 22 件，2 人被市场禁入，其他则被采取不同程度的行政监管措施，案件的数量和被处罚人数均有上升趋势。此外，还有部分证券公司因从业人员在不具备投资咨询执业资格情况下向客户提供服务、委托外部人员进行客户招揽、违规代销金融产品、违规为客户之间融资提供便利等问题而被采取行政监管措施。具体案例分布见下图：

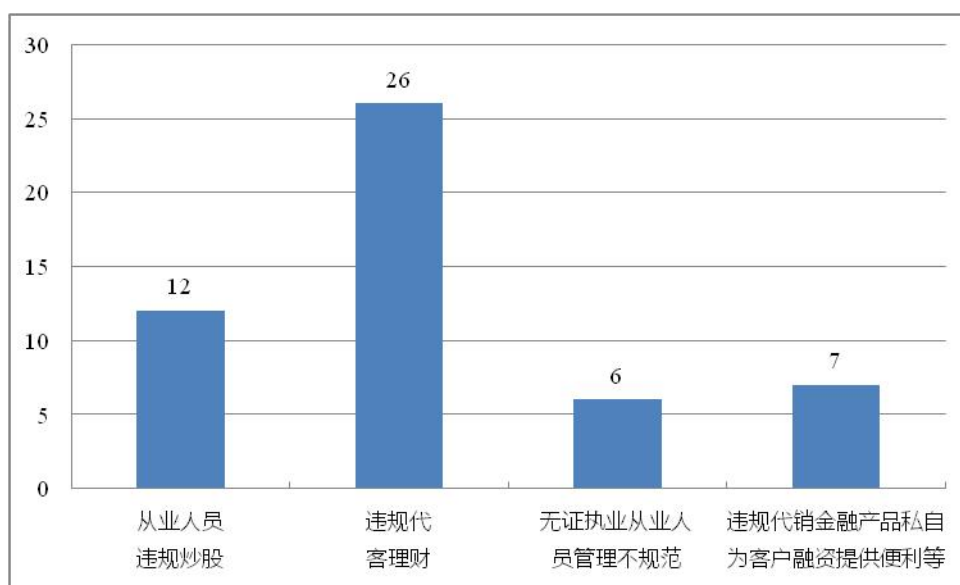


图 12：从业人员违反执业准则案例分布

由于 2018 年度证券公司在履行勤勉义务、从业人员遵守执业行为准则方面暴露的问题较多，因此该指标平均分为 71.32，中位数 75.00。其中，100 分 25 家、90（含）-100 分（不含）20 家、70（含）-80 分（不含）21 家、60 分（不含）以下 36 家（图 13）。

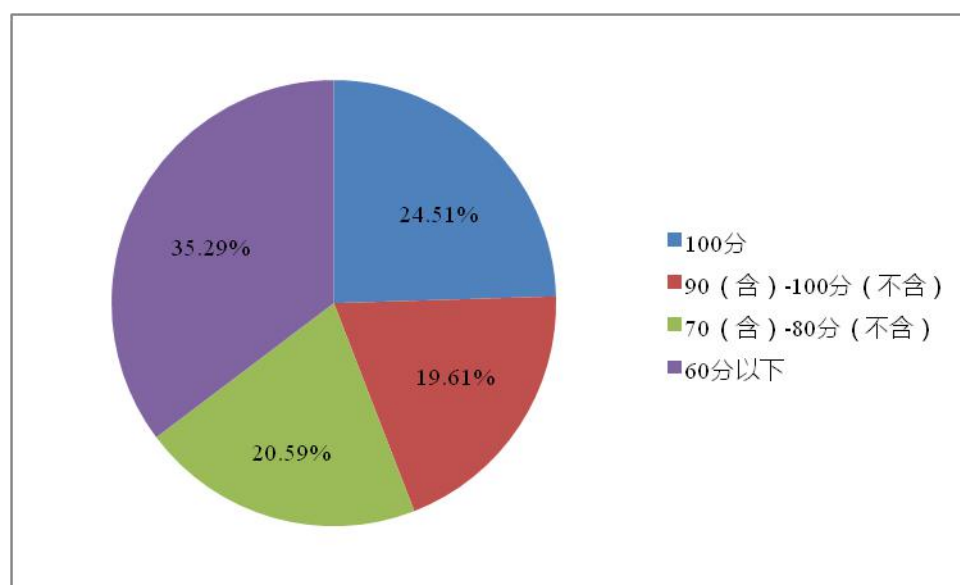


图 13：投行部门履行勤勉义务、从业人员执业行为得分分布

（二）投教工作有效增强投资者获得感，投资者满意度进一步上升

伴随着资本市场的快速发展，如何增强投资者在经济发展新常态下对投资环境、投资特点和创新产品的理解和认识，持续增强投资者的理性投资意识和自我保护意识，已经成为证券公司做好投资者教育工作的重中之重。我们主要从投教产品制作、投教活动开展以及投资者对证券公司投教工作的主观满意度进行考察。该二级指标得分为 88.90，具体情况如下：

1. 投教产品针对性实用性强，新媒体传播方式被广泛采用

2018 年度，证券公司持续加大投资者教育工作力度，围绕多元化纠纷化解、打击非法证券期货活动、反洗钱、防范非法集资、国民教育系列以及证券知识普及和防范金融风险等主题，制作了大量通俗易懂、生动活泼的投教产品。通过公司官网、微博微信公众号、交易系统客户端、短信平台、投资者教育基地等多种渠道广泛投放，不断提高投教工作的覆盖面和影响力，取得良好社会效果。

中国证券业协会（以下简称“中证协”）数据显示，2018 年度各证券公司共报送投教产品超过 1,500 件。从产品形式上看，除了传统的海报、宣传手册等印制品和网站图文以外，微信图文、H5 页面、动画、漫画等新型传播形式也被广泛采用（图 14）。全年共制作实物类投教产品（U 盘等）118.4 万个，线上投教产品电子点击量（播放量/阅读量）超 1.5 亿人次。

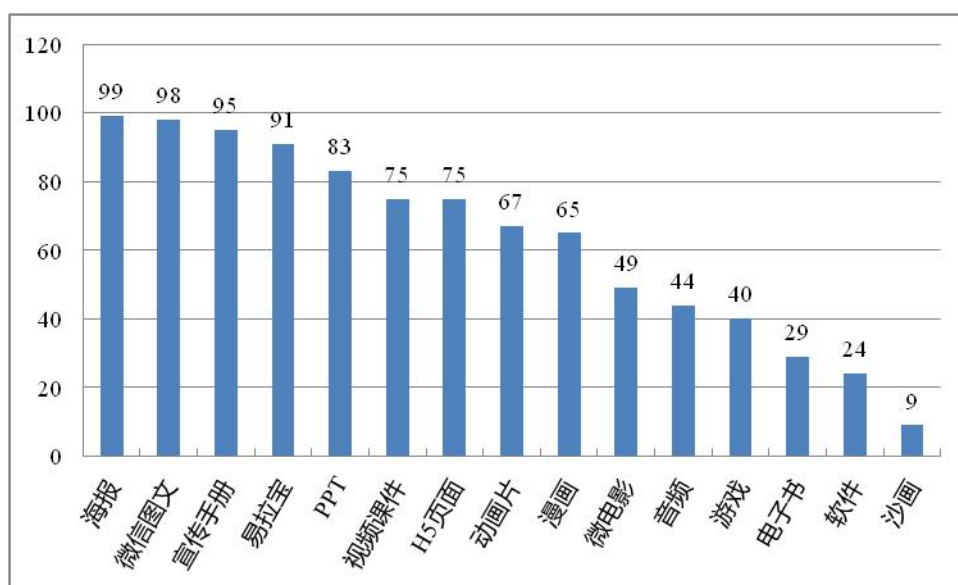


图 14：投教产品不同传播形式被采用家数分布

我们根据各证券公司制作投教产品的件数、网上点击量等情况进行综合打分。评价结果显示，该指标的平均分达到 87.82，中位数为 88.15。其中，100 分的有 2 家、90（含）-100 分（不含）有 38 家、80（含）-90 分（不含）52 家、70（含）-80 分（不含）10 家（图 15）。

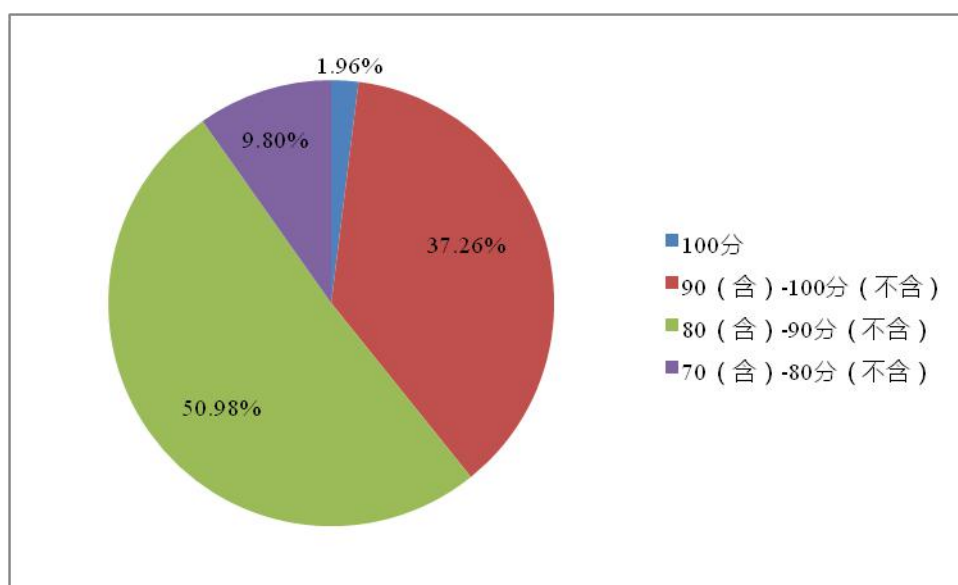


图 15：证券公司投教产品制作得分分布

2. 投教活动参与人次增长近八成，投教基地的载体作用日益凸显

2018年度，证券公司持续通过现场活动、投资者园地、公司网站、微博微信等自媒体、交易系统、呼叫中心、外部媒体、实体以及互联网投教基地等渠道（图16），开展形式多样的公益性投资者教育活动，不断加强与投资者的互动交流，并结合具体情况有重点、多层次、更全面地做好投资者教育和保护工作。主要内容涉及打击非法证券期货活动、走进上市公司、走进科创、证券期货纠纷多元化解、“理性投资从我做起”投教专项活动、防范金融风险、国民教育系列专项活动等各类主题。中证协统计数据显示，2018年度各证券公司自主策划并参与监管部门组织开展的各类投资者教育活动，累计举办场次超过8.8万场，参与投资者约2,328万人次，参与人次较2017年度（1,294万）大幅增长了79.91%。

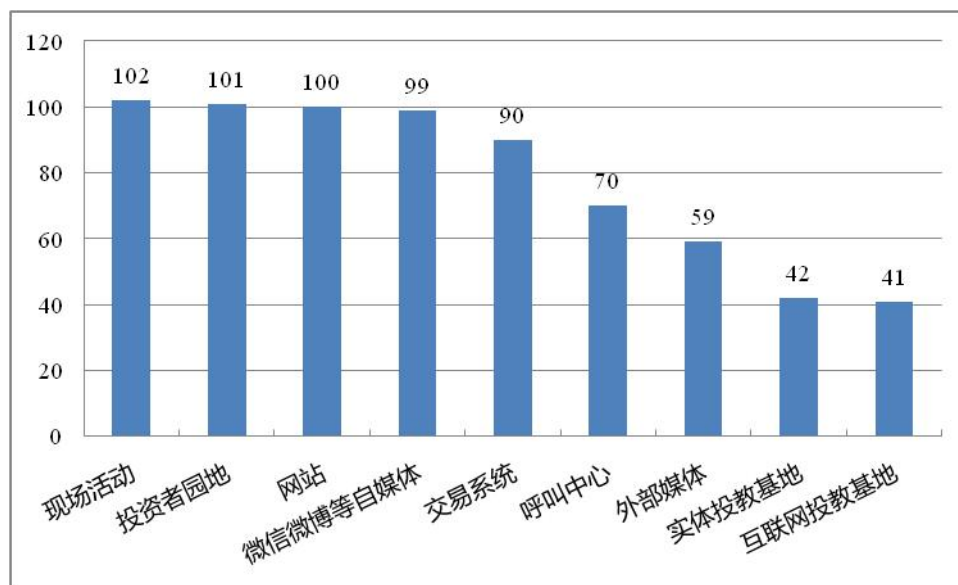


图 16：投教活动不同开展渠道被采用家数分布

此外，投资者教育基地在投教活动开展中的载体作用愈发明显。证券公司把投教基地建设、传播与宣传紧密结合，不断扩大社会影响力，通过提高投教人员的专业素质、丰富投教工作内容和形式，让投资者切实感受到投教工作的

重要意义和基地建设的实用性，提升投资者的获得感。在 2018 年开展证券经纪业务的 102 家证券公司中，已有 47 家公司²拥有已授牌的投教基地。其中，11 家建有国家级实体投教基地、7 家建有国家级互联网投教基地、27 家拥有省级实体投教基地、12 家拥有省级互联网投教基地。

我们根据证券公司开展投教活动和投教基地建设情况进行综合打分。结果显示，该指标平均分为 89.33，中位数 90.19。其中，100 分 5 家、90（含）-100 分（不含）48 家、80（含）-90 分（不含）38 家、70（含）-80 分（不含）11 家（图 17）。

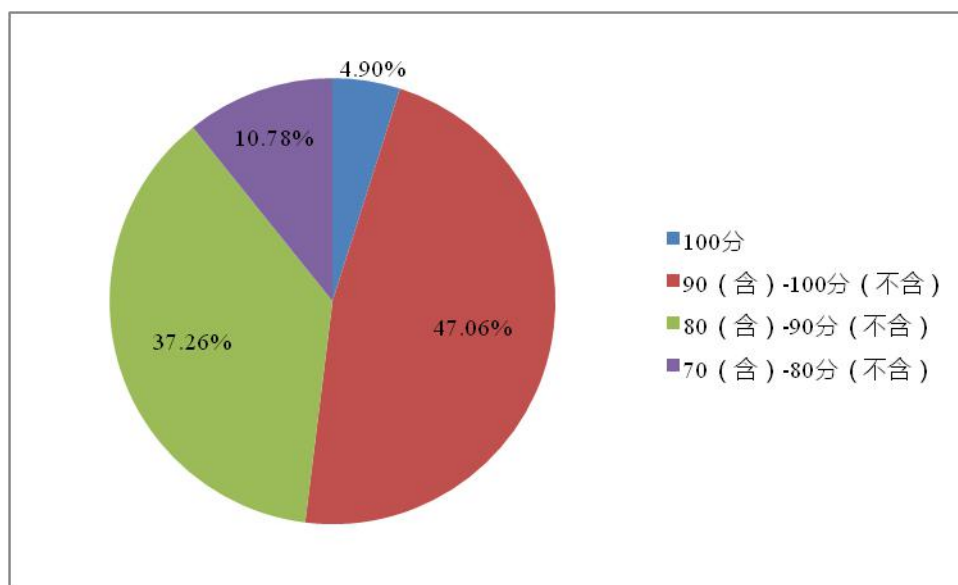


图 17：投教活动开展及投教基地建设得分分布

3. 投资者对证券公司投教工作满意度进一步上升

为真实了解投资者对 2018 年度证券公司整体投教工作的满意度，我们通过开展证券公司投资者保护状况专项调查的方式，邀请投资者对所开户的证券公司进行评价。可供投资者选择的评价等级和相应赋值标准为：“非常满意” 100 分、“满意” 75 分、“一般” 50 分、“不满意” 25 分、“非常不满意” 0 分。调查

² 部分证券公司同时拥有国家级（实体/互联网）或省级（实体/互联网）投教基地。

结果显示，2018 年度证券公司投教工作满意度得分达到 89.56，投资者满意度较 2017 年度（87.55）上升 2.3%。其中，100 分的有 7 家、90（含）-100 分（不含）35 家、80（含）-90 分（不含）45 家、70（含）-80 分（不含）15 家（图 18）。

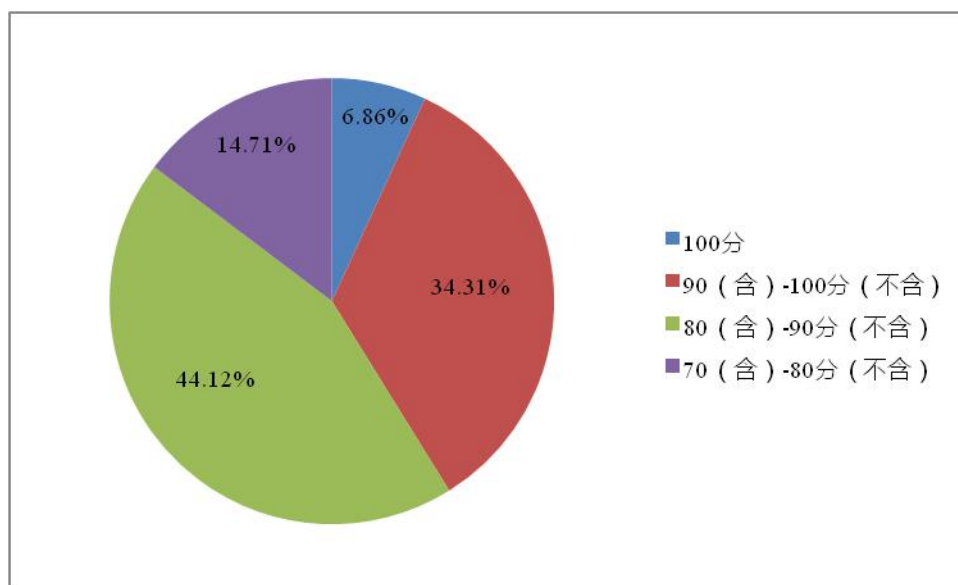


图 18：证券公司投教工作满意度得分分布

（三）12386 热线直转试点范围扩大，投资者投诉处理解决情况良好

近年来，当投资者在购买产品、接受服务或投资活动中与市场经营主体及其从业人员发生争议时，越来越多的人会拨打 12386 证监会热线寻求帮助。2018 年，热线投诉直转市场经营机构试点范围扩大，进一步细化规定了市场经营主体履行投诉处理首要责任的具体要求和督促措施，各证券公司能够及时妥善处理客户投诉，不断提高投诉处理质量和效率，有效地提升了客户服务水平。此外，证券公司积极支持中证协建立健全证券纠纷调解机制，指定调解工作联系人，大部分证券公司实现官网与中证协证券纠纷调解在线申请平台对接，在合同争议解决方式中加入行业调解方式。证券公司努力通过和解方式处理证券业务纠纷，尽量将矛盾纠纷化解在初级阶段，避免矛盾升级。

我们通过对 12386 证监会热线投诉类工单进行整理,发现 2018 年度共生成与证券公司投资者服务和自身业务有关的投诉类工单 4,295 项,在 2019 年 1 月 10 日³前已办结了 3,745 项,平均投诉处理率达到 87.19%,继续保持在较高水平。其中,转销户仍是投资者反映最强烈的问题,佣金纠纷、理财产品延期兑付、交易系统故障等也是投资者投诉的主要原因。

我们根据投诉处理率(已办结工单/生成工单)得出投资者投诉处理平均分为 87.19,中位数 90.00。其中,100 分 28 家(6 家未被投诉)、90(含)-100 分(不含) 25 家、80(含)-90 分(不含) 33 家、70(含)-80 分(不含) 10 家、60(含)-70 分(不含) 3 家、60 分以下 3 家(图 19)。

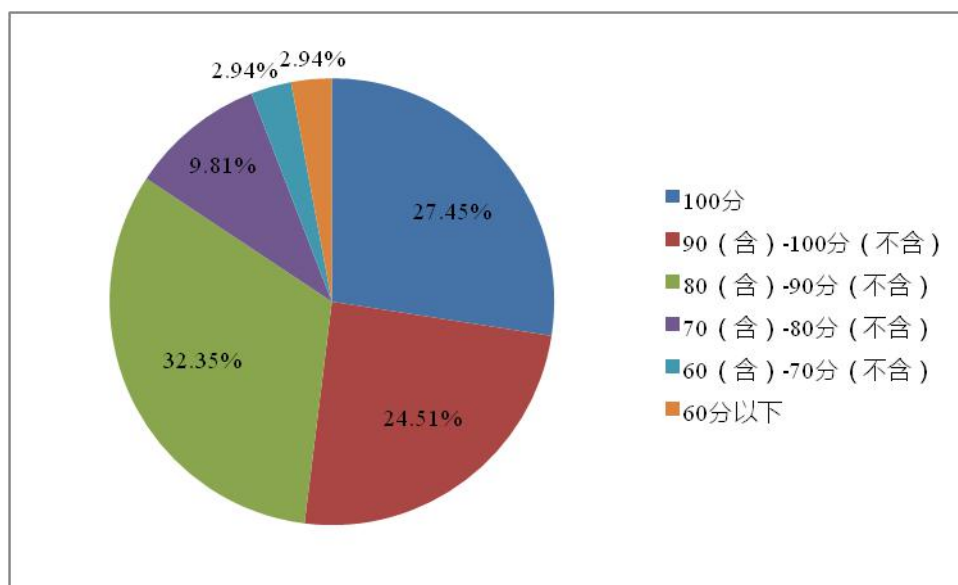


图 19: 投资者投诉处理情况得分分布

四、投资者自主选择 and 公平交易权保护状况

随着金融市场的创新,金融产品的复杂程度和专业化趋势也愈发明显。由于投资者在信息获取以及专业化程度等方面往往处于弱势地位,为了保护投资

³ 部分工单为 2018 年 12 月底创建,故将统计截止日期设定为 2019 年 1 月 10 日。

者合法权益，稳定市场秩序，证券公司应当切实履行好“卖者有责”的适当性管理义务，同时尊重投资者的自主选择 and 公平交易权利，不断提升客户服务与管理水平。2018年度，证券公司对投资者自主选择和公平交易权的保护状况得分达到 89.78，在 4 项一级指标中排在第二位。其中，3 项二级指标“适当性管理”、“投资者自主选择”、“投资者公平交易”得分为 92.80、87.84 和 88.44（图 20）。

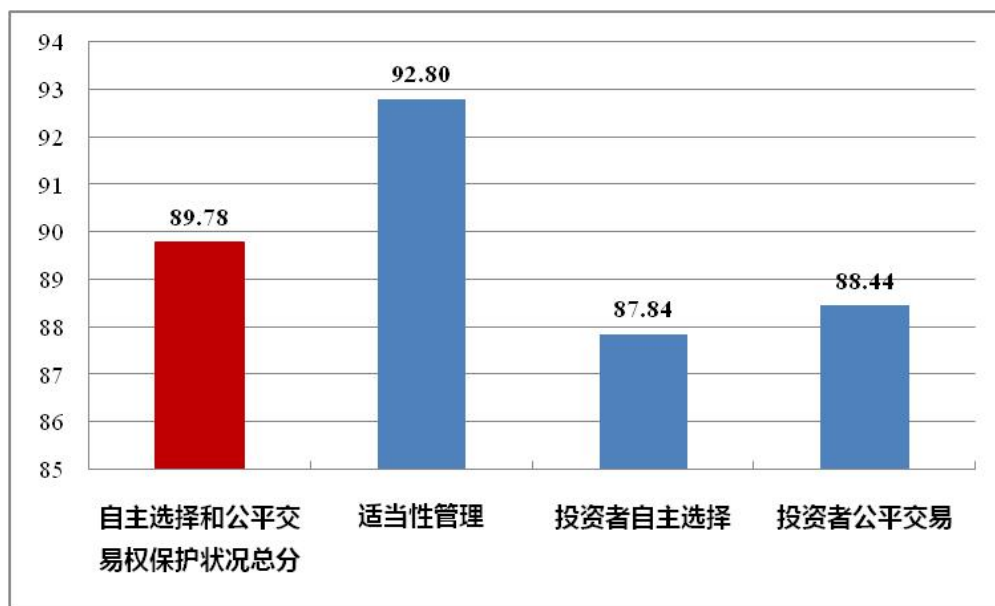


图 20：自主选择 and 公平交易权保护状况总分及二级指标得分

（一）投资者适当性管理执行力度持续增强

自 2017 年 7 月 1 日正式实施以来，《证券期货投资者适当性管理办法》（以下简称《办法》）从强化经营机构适当性义务和管理责任、规范对投资者的分类标准等方面进一步加强了对中小投资者的保护。我们对 2018 年证券公司投资者适当性执行情况从“适当性匹配”和“风险提示”两方面进行考察。评价结果显示，投资者适当性执行情况平均得分为 92.80，证券公司执行力度进一步增强。具体情况如下：

1. 风险测评和适当性匹配情况良好，仅个别公司存在管理不到位问题

中证协统计数据显示，2018 年度开展经纪业务的 102 家证券公司共设有营业部一万余家，双录设备总数为 22,305 台，平均每家营业部配备 2 台。按照《办法》相关规定，已经完成风险测评的存量客户占公司所有存量客户（不含休眠户）的比例平均为 38.19%（图 21），其中有 24 家证券公司存量客户风险测评比在 50% 以上；已进行风险测评的客户（存量和新增）占公司全部客户的比例平均为 67.26%（图 22），其中 47 家证券公司在 80% 以上。另外，《办法》还要求证券公司建立健全投资者回访制度，每年抽取一定比例进行回访。2018 年证券公司“最近一年购买金融产品或接受服务客户回访数量占全部产品客户的比例”平均达到 62.06%（图 23），高于《办法》规定的最低标准 10%。证券公司较好履行了回访义务，有助于及时更新投资者信息数据库并发现存在问题和风险隐患。

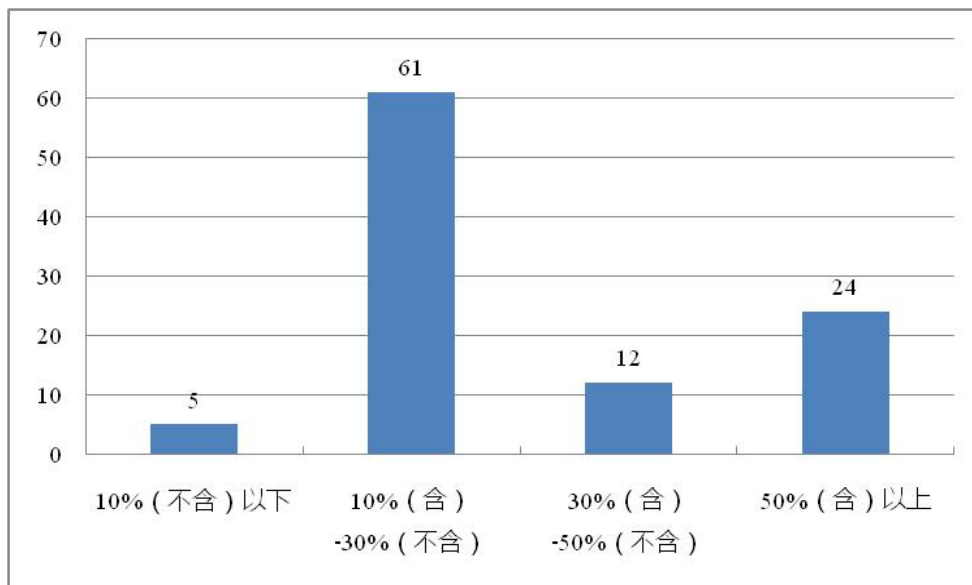


图 21：已完成风险评估存量客户占全部存量客户（不含休眠）比例分布

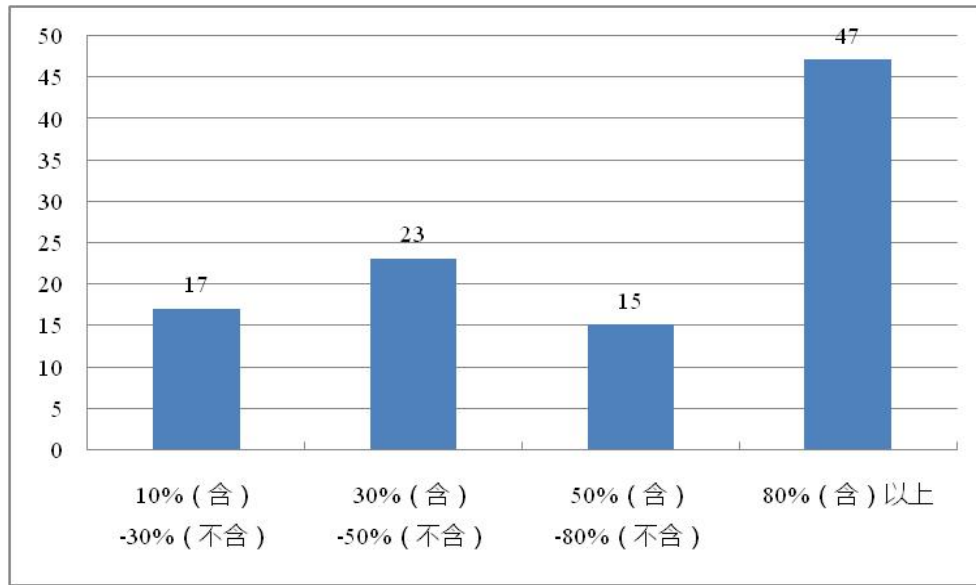


图 22：已进行风险测评客户占公司全体客户比例分布

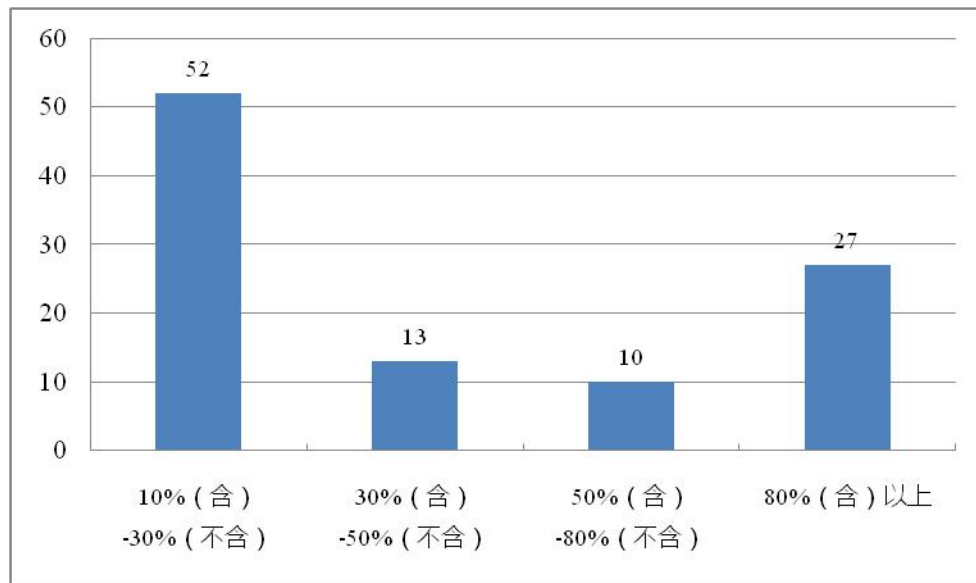


图 23：最近一年客户回访数量占全部产品客户比例分布

同时，我们还通过开展证券公司投资者保护状况专项调查的方式，邀请投资者对所开户证券公司的相关表现进行评价。当被问及“您所在证券公司是否对投资者风险偏好、风险认知和风险承受能力等进行测评并据此提供与之相匹配的金融产品或服务”时，95.38%的投资者选择“是”，另有 4.62%的投资者选

择“否”。此外，证券期货市场诚信档案显示，2018 年共有 5 家证券公司因向风险承受能力不匹配的客户推介产品、汇集不合格投资者购买资产管理计划产品等问题，被采取出具警示函、监管谈话以及责令改正等行政监管措施。12386 热线中有关证券公司适当性问题的投诉较少，全年仅有 15 次。

首先，我们根据投资者的主观意见，按选“是”得 100 分，选“否”得 0 分的赋值标准为每家证券公司打分，然后再结合适当性风险测评客观数据共同生成每家证券公司该指标得分。最后，再根据 12386 证监会热线投诉和诚信档案中的记载情况，在上述分值的基础上予以减分，得出各证券公司总分。评价结果显示，投资者风险测评和适当性匹配平均分为 90.32，中位数为 90.65。其中，100 分 7 家、90（含）-100 分（不含）35 家、80（含）-90 分（不含）58 家、70（含）-80 分（不含）2 家（图 24）。

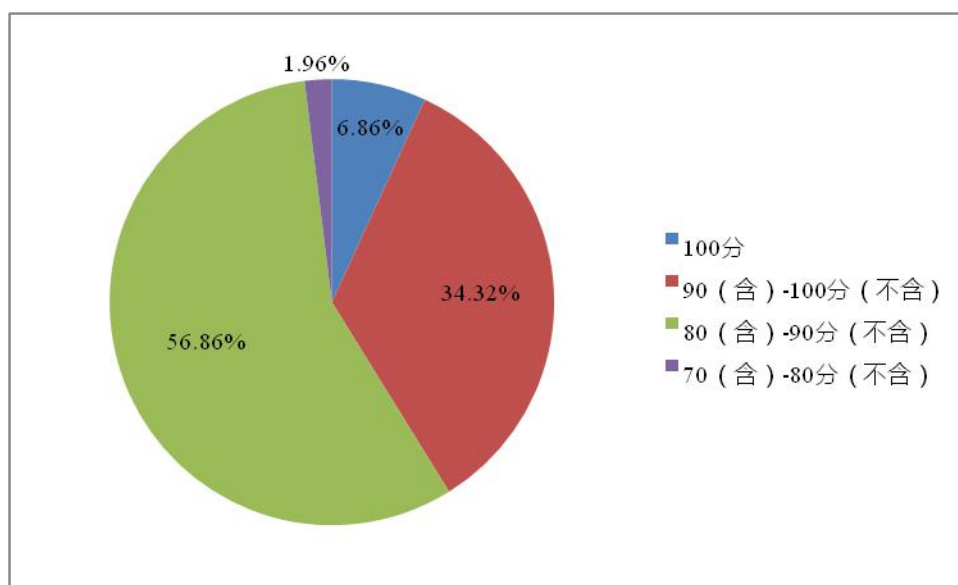


图 24：投资者风险测评和适当性匹配得分分布

2. 超九成投资者购买金融产品时被证券公司充分提示风险

为维护投资者利益，证券公司应当充分做好各类产品的风险提示工作。中证协统计数据显示，2018 年度各证券公司风险揭示书签署比例接近 100%。证券公司投资者保护状况专项调查显示，当被问及“您在购买证券公司的各种金

融产品时，证券公司销售人员对购买产品所需承担的风险是否进行了充分的提示”时，94.73%的投资者选择“充分提示了风险”；有1.89%的投资者选择“仅含糊说了一下”；1.32%的投资者选择“没有提示风险”；另有2.06%的投资者表示“不记得了”。另据证券期货市场诚信档案记载，2018年有1家公司因未采取有效措施提示客户签署集合资产管理计划风险揭示书被采取责令改正行政监管措施，12386热线相关投诉较少。总体来看，证券公司较好履行了风险提示义务。

我们根据投资者主观意见，分别按照100分、66.66分、0分和33.33分的赋值标准计算每家证券公司得分，然后再根据诚信档案和12386证监会热线投诉情况，在上述分值基础上予以减分，得出该指标总分。评价结果显示，证券公司风险提示平均分为95.27，中位数97.34。其中，100分43家、90(含)-100分(不含)46家、80(含)-90分(不含)7家、70(含)-80分(不含)有6家(图25)。

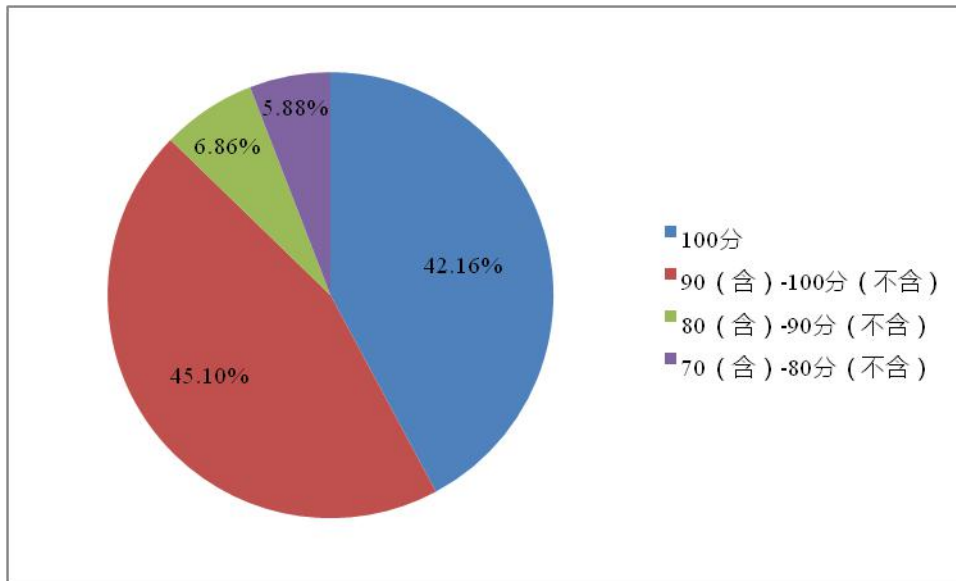


图 25：证券公司风险提示情况得分分布

（二）投资者自主选择权保护状况有所好转，转销户难仍有待解决

投资者自主选择主要考察投资者转销户的便利度以及证券公司违规销售和搭售情况，该二级指标得分为 87.84，具体情况如下：

1. 转销户投诉较上一年度有所减少，投资者对“非现场销户”认可度较高

长期以来，转销户难都是投资者与证券公司出现争议最多的问题，也是 12386 证监会热线受理的焦点问题，对证券行业形象和市场秩序造成了负面影响。2018 年，投资者针对证券公司转销户服务共向热线投诉 894 次，较上一年度有所减少，但仍是被投诉次数最多的事项。热线将诉求转至相关经营机构以后，均得到了及时妥善处理，促进证券营业部严格规范证券销售行为，保护投资者利益。

通过梳理投诉案例，我们从投资者角度分析了转销户难问题形成的主要原因，大致有如下几类：一是证券公司人为限制客户转销户。以业务办理需提前预约、相关负责人外出、调阅客户资料等理由，拖延为客户办理相关手续，部分营业部还存在过度挽留导致客户投诉的情况；二是投资者对转销户流程不熟悉。证券转销户流程较为复杂，投资者须配合完成转销户后续手续，客观上造成了转销户难的感受；三是投资者与证券公司之间有未尽事宜，需双方协商解决。此外，我们还针对增加“非现场销户”方式对投资者进行了调查。结果显示，77.9%的投资者认为该举措可有效改善投资者销户流程繁琐、周期长、途径单一等问题；76.7%的投资者建议证券公司应确保见证销户和网上销户系统的稳定性，保证客户操作的便利性和成功率。

我们根据 12386 证监会热线投诉情况，得出该指标平均分为 85.64，中位数为 84.21。其中，100 分 16 家、90（含）-100 分（不含）28 家、80（含）-90 分（不含）36 家、70（含）-80 分（不含）14 家、60（含）-70 分（不含）8 家（图 26）。

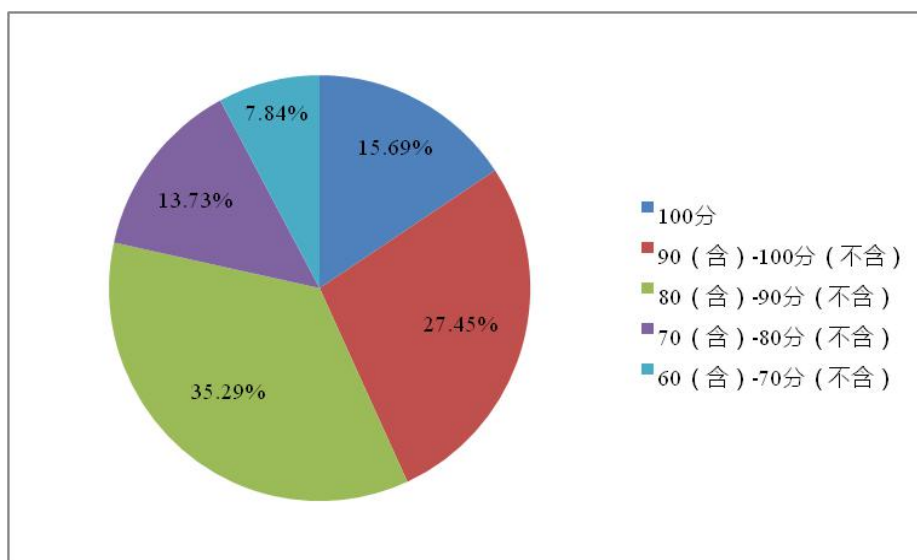


图 26: 证券公司转销户便利度得分分布

2. 证券公司违规销售和搭售现象减少，服务品质尚需提升

该指标主要考察证券公司是否违背投资者意愿搭售产品和服务，以及附加不合理条件或采用容易让人误解的手段诱使投资者购买其他产品。对此，我们首先通过证券公司投资者保护状况专项调查，邀请投资者对所开户证券公司进行评价。当被问及“您所在证券公司是否存在违规销售和搭售情况”时，有 92.18%的投资者选择“从来没有”；3.57%的投资者选择“偶尔”；1.89%的投资者选择“经常”；另有 2.36%的投资者选择“不记得了”。

从诚信档案和 12386 热线投诉来看，证券公司违规销售和搭售情况已较少发生，仅有个别证券营业部还存在向客户发送存在误导内容的信息诱使客户进行不必要的证券买卖，或在未经客户允许的情况下开通其他业务权限并购买理财产品情况。另外，部分投资者由于对理财产品属性、默认条款不熟悉，在理解上出现偏差从而引发投诉。证券公司还应当进一步提升服务水平，让客户有更好的服务体验，更详细、准确了解金融产品。

我们根据投资者主观意见，分别按照 100 分、66.66 分、0 分和 33.33 分的赋值标准计算每家证券公司得分，然后再根据诚信档案和 12386 证监会热线投

诉情况，在上述分值基础上予以减分，得出该指标总分。评价结果显示，该指标 2018 年度得分为 90.03，中位数为 92.11。其中，100 分有 8 家、90（含）-100 分（不含）52 家、80（含）-90 分（不含）37 家、70（含）-80 分（不含）5 家（图 27）。

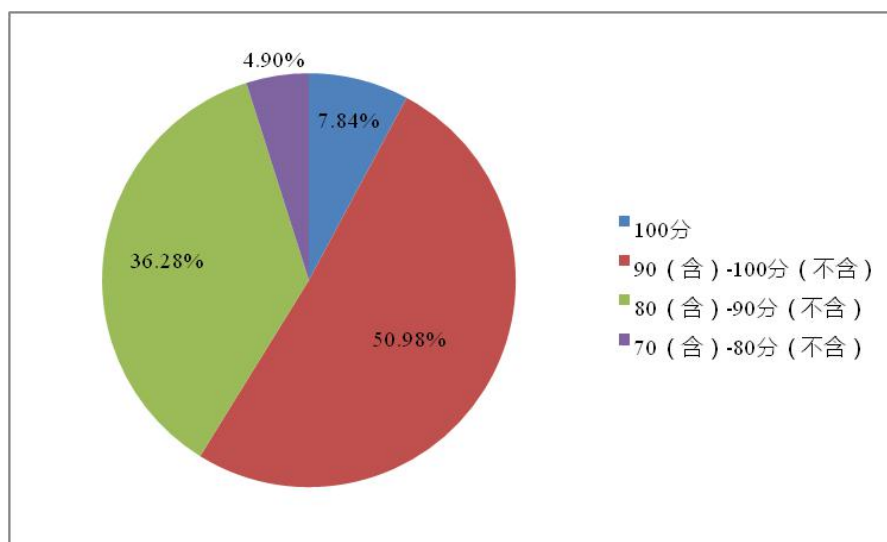


图 27：证券公司违规销售及搭售情况得分分布

（三）投资者公平交易权保护有待进一步改善

证券公司及其从业人员在向投资者提供产品或服务时，应当保证投资者在获得投资信息、投资建议和实施投资决策方面享有公平的机会。我们主要从“委托资金投向及履约情况”、“违规承诺/夸大收益”、“违规荐股和内幕交易”三个方面来考察证券公司对于投资者公平交易权的保护状况。我们首先通过开展证券公司投资者保护状况专项调查，邀请投资者对所开户证券公司的相关表现进行评价。然后，再根据诚信档案和 12386 热线相关投诉情况，在上述分值基础上予以减分。评价结果显示，证券公司投资者公平交易权保护状况平均得分为 88.44。具体情况如下：

1. 委托资金管控较好，延期兑付和佣金纠纷问题反映较多

证券公司投资者保护状况专项调查显示，有 91.68% 的投资者表示未发现所开户证券公司存在将资产管理计划资金用于拆借、贷款、抵押融资、对外担保等用途，或违反合同约定和产品风险属性进行投资的情况，2018 年诚信档案中也没有相关案例记载，表明证券公司对投资者委托资金的用途管控较好。

但从 12386 热线投诉情况来看，投资者对于证券公司基金产品和资产管理计划违约以及佣金问题的投诉较多。其中，理财产品违约主要存在以下几种情况：一是证券公司基金产品未按合同约定及时止损，给投资者造成损失；二是基金产品不能按期兑付，且无法给出明确的兑付时间；三是资产管理计划无法按期支付利息和本金。另外，佣金问题也是投资者投诉的焦点，投资者反映证券公司佣金收取标准不够公开透明，且无明显标识，交易较长时间后才发现与约定不符。另外，老客户佣金率明显高于新客户，但证券公司所提供的服务却并无差别，自身没有得到公平对待。以上问题对证券行业的信誉产生了一定的负面影响。

我们首先通过投资者保护状况专项调查，计算每家证券公司基础得分，然后再根据 12386 热线投诉予以减分。评价结果显示，证券公司委托资金投向及履约情况平均分为 87.17，中位数 86.23。其中，100 分 14 家、90（含）-100 分（不含）40 家、80（含）-90 分（不含）35 家、70（含）-80 分（不含）5 家、60（含）-70 分（不含）8 家（图 28）。

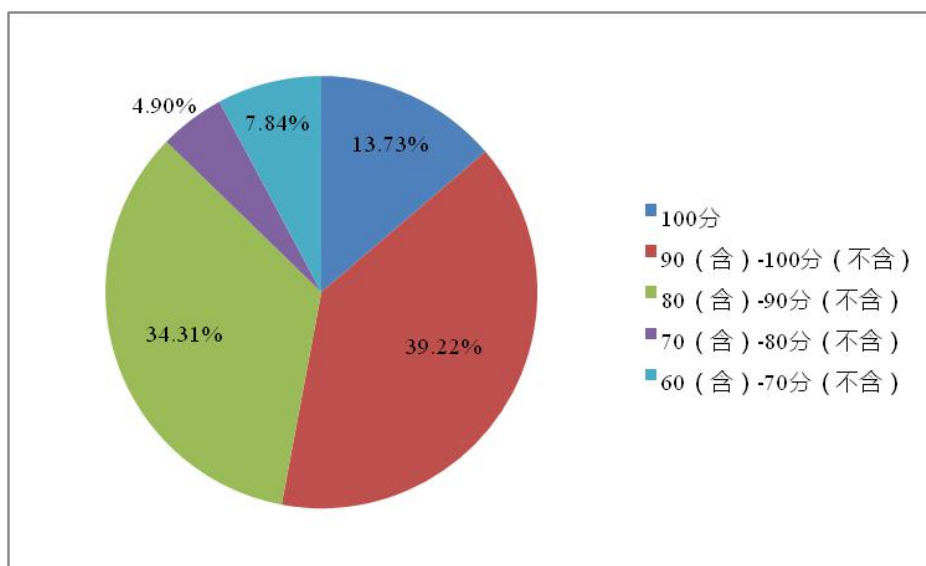


图 28：委托资金投向及履约情况得分分布

2. 违规承诺或夸大收益现象仍时有发生

该指标考察证券公司在宣传、推介金融产品时，是否存在违规承诺、夸大或者未如实描述产品收益率的情况。全国互联网随机调查显示，有 17.30% 的投资者表示所在证券公司存在上述情况，高于 2017 年度的 14.50%。诚信档案中有 3 家公司因保证集合资产管理计划产品最低收益率、预测基金的证券投资业绩、客户经理在向客户宣传推介时宣传保本保收益等问题，被采取行政监管措施。12386 热线相关投诉较 2017 年度也略有上升。总体来看，违规承诺或夸大收益情况仍时有发生，证券公司还应进一步加强对销售人员的管理。

我们首先根据调查情况计算每家证券公司基础得分，然后再根据诚信档案和 12386 热线投诉情况予以减分。结果显示，该指标平均分为 88.75，中位数为 88.43。其中，100 分有 18 家、90 (含) -100 分 (不含) 39 家、80 (含) -90 分 (不含) 35 家、70 (含) -80 分 (不含) 4 家、60 (含) -70 分 (不含) 有 6 家 (图 29)。

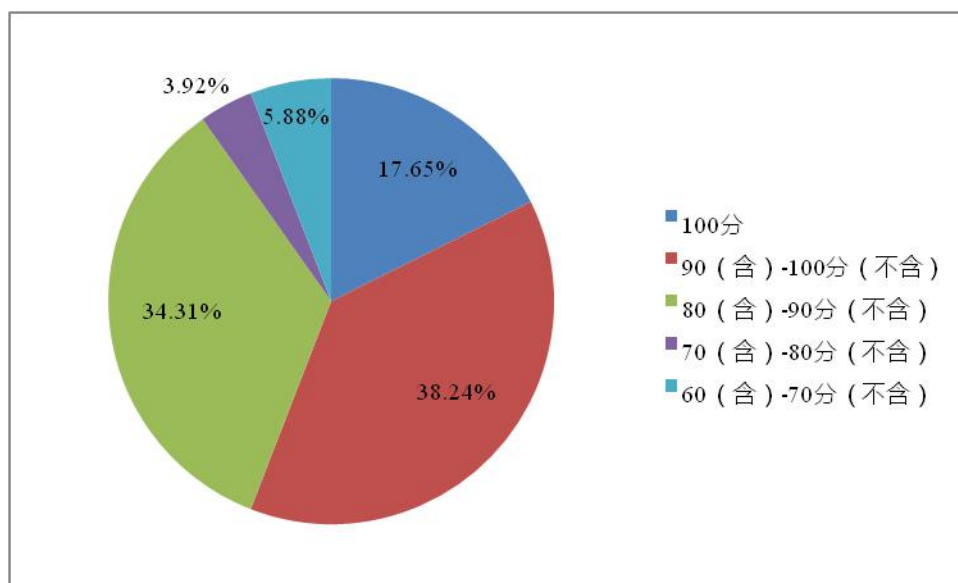


图 29: 证券公司违规承诺/夸大收益情况得分分布

3. 证券公司违规荐股现象有所减少，两人因操纵市场受到行政处罚

该指标考察证券公司及其从业人员是否存在违规推荐股票的现象，是否存在内幕交易或是利用工作之便向任何机构和个人输送利益的行为。证券公司投资者保护状况专项调查显示，有 89.10% 的投资者表示所在证券公司不存在上述现象，高于 2017 年度的 84.62%。12386 证监会热线中，2018 年相关投诉也有所减少，仅个别证券公司存在从业人员违规向投资者推荐股票并承诺收益的情况。总体来看，证券公司违规荐股情况有所好转。此外，证券期货市场诚信档案显示，2018 年有两人因操纵市场受到行政处罚。

评价结果显示，2018 年该指标平均分为 89.39，中位数为 90.54。其中，100 分的有 14 家、90 (含)-100 分 (不含) 有 43 家、80 (含)-90 分 (不含) 27 家、70 (含)-80 分 (不含) 9 家、60 (含)-70 分 (不含) 9 家 (图 30)。

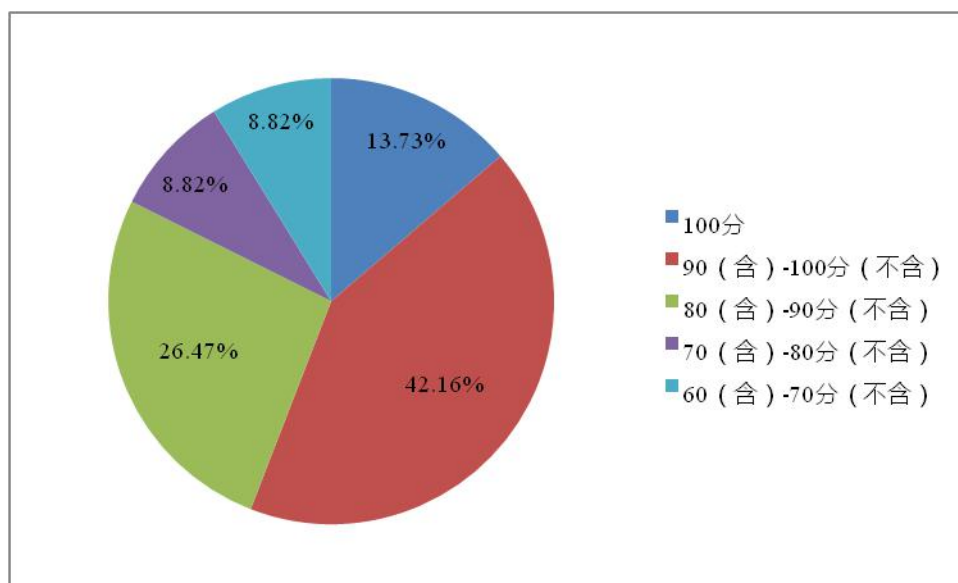


图 30：证券公司违规荐股和内幕交易得分分布

五、证券公司偿付能力

证券公司偿付能力与其自身的市场风险控制能力密切相关。当投资者基于和证券公司的合同关系导致损失时，证券公司对市场风险的控制能力越强，流动性越充裕，对投资者的偿付能力也就越强。我们通过采集 2018 年度年报数据并进行赋值计算，得出证券公司偿付能力得分为 72.81。

（一）传统业务风险控制

我们主要从“资本杠杆率”、“权益类证券成本集中度”和“权益类证券市值集中度”三个方面考察证券公司对于传统业务风险的控制能力。其中，“资本杠杆率”（核心净资本/表内外资产总额）作为证券公司资本风险指标，在一定程度上可以衡量证券公司总体流动性风险状况；“权益类证券成本集中度”和“权益类证券市值集中度”作为证券公司市场风险指标，在一定程度上可以衡量证券公司自营业务流动性风险状况。具体情况如下：

1. 证券公司资本杠杆率保持稳定

从资本杠杆率（杠杆的倒数）来看，该数值越高，表明证券公司的资本越充足，抵御风险的能力也就越强。监管部门规定证券公司资本杠杆率不得低于8%，预警标准为9.6%。在对该指标的赋值中，若经审计的2018年度公司年报显示证券公司的资本杠杆率大于或等于100%，我们则给予满分100分，随着资本杠杆率的降低，得分也越低，低于8%计0分。数据显示，2018年度证券公司资本杠杆率平均值超过60%，总体保持稳定。

2. 权益类证券成本和市值集中度控制较好

权益类证券成本集中度以证券公司自营业务中所持最多的一种权益类证券成本与净资本的比例来衡量。监管部门规定该比例不得超过30%，预警标准24%，该比例越低，说明风险越小，评价得分也就越高。数据显示，2018年度超七成证券公司都能够将该比例控制在3%以下。而权益类证券市值集中度以证券公司自营业务所持最多的一种权益类证券市值与其总市值的比例来衡量，监管部门规定该比例不得超过5%，预警标准4%，2018年度证券公司该比例平均值低于4%。由此可见，证券公司对于权益类证券的成本和市值集中度风险控制较好。

（二）信用业务风险控制

融资融券业务的发展加快了证券行业的创新步伐，创新了盈利信用交易模式，同时丰富了金融工具。但融资融券业务规模过大容易导致证券公司流动性不足，从而降低证券公司偿付能力。我们从期末融资融券金额占比和对单一客户的授信集中度进行考察，具体情况如下：

1. 期末融资融券金额占比控制较好

对于融资融券金额占净资本的比例，监管部门规定不得超过400%，预警标准为320%。证券公司期末融资融券金额占净资本的比例越小，面临的

越小，评价得分也就越高。我们发现，2018 年度超九成证券公司都将该比例控制在 100% 以下，整体表现较好。

2. 对单一客户融资融券业务规模下降

证券公司对单一客户的融资融券业务规模与净资本的比例，监管部门规定不得超过 5%，预警标准为 4%。对单一客户的融资融券业务规模越小，证券公司所面临的违约风险也就越小，评价得分越高。2018 年度，该比例平均值低于 4%，且较上一年度有所下降，说明证券公司对单一客户融资融券业务规模控制较好。

六、证券公司履行社会责任情况

作为资本市场建设和国民经济发展的参与者、推动者、受益者，证券公司积极参与脱贫攻坚工作责无旁贷，这既包括对贫困地区的直接捐助，也包括利用业务优势帮助当地企业融资发展。中证协数据显示，截至 2018 年 9 月，已有 98 家证券公司结对帮扶 256 个国家级贫困县。其中，70 家证券公司主动增加帮扶对象，从“一司一县”增至“一司多县”。各证券公司坚持把扶贫和扶志、扶智结合起来，尽己所能帮助贫困县理清发展思路，培育贫困群众自力更生的意识和观念，通过设立扶贫工作领导小组、推进产业扶贫、组织资本市场教育培训、开展消费扶贫以及公益捐赠、派驻挂职干部、组建金融扶贫工作站等多种方式，与结对帮扶县建立了长效帮扶机制，较好解决了贫困县的发展难题。总体来看，“一司一县”结对帮扶行动为国家脱贫攻坚增添了新力量，为贫困地区经济发展增添了新动力，全行业合力帮扶、合力攻坚的良好态势逐渐形成，赢得了广泛社会好评。

此外，证券公司还积极参与纾困民企资管计划。2018 年 10 月 31 日，中证协组织 11 家证券公司订立“证券行业支持民营企业发展系列资产管理计划发起

人协议”，得到了行业的积极响应和社会各界广泛关注。截至 2018 年底，共有 48 家证券公司签署协议加入支民资管计划，承诺首次出资总额共 538 亿元，其中 37 家证券公司的 44 只母计划及 6 只子计划已经完成备案，发起设立规模约 465.3 亿元。2018 年底，有 13 家证券公司的支民资管计划完成了具体投资，投资金额累计约 59.1 亿元，这在一定程度上纾解了民营企业及其股东的流动性困难，体现了证券行业支持民营经济发展的社会责任和担当。

七、建议

证券公司是市场运行和管理的基础环节，应自觉担负起维护市场稳定、保护投资者利益的责任。这既是促进资本市场稳定健康发展的必然要求，也是证券公司提升自身核心竞争力的根本前提。针对 2018 年度评价发现的问题，我们提出以下建议：

（一）进一步完善信息系统建设和信息安全管控机制

从 12386 热线投诉来看，投资者证券账户异常变动、个人信息泄露情况仍时有发生，交易系统不稳定现象依旧较为突出，证券公司应提高重视程度，不断加大信息系统建设投入，防范潜在风险，进一步提升客户服务的品质性和安全性。另外，切实将对投资者保护账户密码安全的风险提示和教育落到实处，提高投资者信息安全意识。同时，确保投资者网上交易数据和电子档案安全，以备在发生风险事件时及时提取证据协助调查。

（二）不断加强内控合规体系的有效性

从 2018 年度证券期货市场诚信档案来看，证券公司因在投行业务中未尽勤勉义务以及从业人员违反执业行为准则而受到处罚的案例，占全部处罚案例的 80% 以上，损害投资者自主选择 and 公平交易权的现象还时有发生，反映出证券

公司在对投行项目和从业人员的内部管理方面仍然存在较多问题。建议证券公司进一步提升合规风控意识，当好资本市场“看门人”，把好入口关，切实履行勤勉尽责义务。同时，加强对从业人员的管理和教育，维护行业信誉和投资者的信任。

（三）提升证券投资咨询服务水平

从证券公司投资者保护状况专项调查情况来看，投资者对于证券公司的投资咨询业务满意度还不够高。建议证券公司在履行好适当性义务和责任的前提下，进一步发挥在产品的设计、产品销售、投资顾问等方面的优势，围绕客户需求推动经纪业务的转型升级。通过提供专业的咨询意见，帮助客户减少投资风险，拓宽投资渠道，获取最大收益。同时，从业人员应将投资者的利益放在首位，加强客户隐私保护，防范客户资料外泄。

附录：

2018 年度证券公司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 证券资产 安全保护 状况	1.1 资金 安全	1.1.1 被预警次数、级别及被下发管理措施情况	考察证券公司因资金安全问题被预警的情况，预警次数越多、级别越高，被出具《整改通知书》，得分越低。	投保基金证券市场客户资金监测月报
	1.2 交易 系统 稳定性	1.2.1 系统运行 稳定性	考察交易系统是否稳定，是否出现过重大交易安全事故。	诚信档案、证监会 12386 热线
	1.3 账户 和 个人 信息 安全	1.3.1 证券公司 信息系统安全 以及对投资者 账户和个人 信息的安全保障 情况	证券公司是否因信息系统安全以及泄露客户个人信息等问题被监管机构处罚或被客户投诉。	诚信档案、证监会 12386 热线
2.投资者 服务教育 及监督投 诉权保护	2.1 投资 者服务	2.1.1 投资者 咨询服务电话 是否通畅	证券公司通过客服电话开展投资者服务工作情况。包括：电话是否通畅、是否有效回答或解决问题、态度是否良好。	证券公司电话畅通度专项调查
		2.1.2 证券投资 咨询业务水平	投资者对于所在证券公司投资咨询业务的满意程度。	证券公司投资者保护专项调查
		2.1.3 客户权益 及风险提醒服 务情况	考察证券公司是否建立了客户账户行权提醒服务，是否对客户持仓或交易行为进行提醒。例如：客户持有分级基金面临下折风险、客户持有的证券面临退市风险、客户违反交易所相关规定的风险警示。	证券公司投资者保护专项调查
		2.1.4 证券公司 勤勉尽责及从 业人员遵守执 业准则情况	证券公司的投行业务在股票发行、债券承销、重大资产重组以及新三板推荐挂牌等项目上是否尽到勤勉尽责义务，证券公司从业人员是否遵守执业准则。	诚信档案

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
2.投资者服务教育及监督投诉权保护	2.2 投资者教育	2.2.1 投教产品制作情况	根据证券公司制作投教产品的数量、形式和网上点击量等情况进行综合评价,引导证券公司开发受投资者欢迎的投教产品。	由中证协提供 2018 年度开展经纪业务证券公司的投教产品数据,包括每家的明细和汇总数据(包括投教产品的主题、形式、电子点击量、是否向中证协报送等)
		2.2.2 投教活动开展情况	自主策划或参与监管部门组织的各类投教活动的数量、举办场次、投资者参与人数等;证券公司投教基地建设情况(按照国家级实体、国家级互联网、省级实体、省级互联网四个级别加分)。	由中证协提供 2018 年度开展经纪业务证券公司的投教活动数据,包括每家公司的明细和汇总数据(包括投教活动主题、开展方式、举办场次、客户参与人数等)
		2.2.3 投教工作客户满意度	考察投资者对于证券公司通过短信、官方微博微信以及官网投保宣传栏目等渠道开展投资者教育活动的满意度。	证券公司投资者保护专项调查
	2.3 投资者投诉	2.3.1 客户投诉处理解决情况	考察与本公司投资者服务和自身业务有关的投诉与纠纷处理情况,以投诉处理率衡量(已处理完成数量/受理的投诉数量)。	证监会 12386 热线
	3.投资者自主选择 and 公平交易权保护	3.1 自主选择	3.1.1 投资者转销户便利度	考察证券公司是否便利投资者转销户,根据 12386 热线中相关投诉情况对证券公司评分。
3.1.2 违规销售及搭售情况			证券公司是否违背投资者意愿搭售产品和服务、附加其他不合理条件或采用引人误解的手段诱使投资者购买其他产品。	证券公司投资者保护专项调查、诚信档案、证监会 12386 热线
3.2 适当性管理		3.2.1 风险测评以及适当性匹配情况	证券公司是否对投资者的风险偏好、风险认知和风险承受能力进行测评并据此提供与之相匹配的金融产品或服务。	证券公司投资者保护专项调查、中证协有关客观数据、诚信档案以及 12386 证监会热线
		3.2.2 风险提示情况	投资者在购买证券公司的各种金融产品时,证券公司销售人员是否对购买产品所需承担的风险进行了充分的提示。	证券公司投资者保护专项调查、诚信档案、证监会 12386 热线

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
3.投资者自主选择 和公平交易 权保护	3.3 公平 交易	3.3.1 委托资金 投向及履约情 况	证券公司是否存在将资产管理计划资产用于拆借、贷款、抵押融资或对外担保等用途,或违反合同约定或产品风险属性进行投资,以及合同履行情况。	证券公司投资者保护专项调查、诚信档案、证监会12386热线
		3.3.2 违规承诺 及夸大收益或 未如实描述产 品收益率	证券公司是否存在违规承诺/夸大收益,是否在销售产品时,未能向投资者准确介绍产品信息。	证券公司投资者保护专项调查、诚信档案、证监会12386热线
		3.3.3 违规荐股 及内幕交易	证券公司及其从业人员是否违规荐股,是否存在内幕交易和利用未公开信息进行交易行为,是否利用工作之便向任何机构和个人输送利益。	证券公司投资者保护专项调查、诚信档案、证监会12386热线
4.证券公 司偿付能 力	4.1 传统 业务风 险控制 能力	4.1.1 资本杠杆 率	证券公司资本杠杆率指标(核心净资本/表内外资产总额),监管要求该比值不低于8%,低于8%计0分。	证券公司年度风险控制指标数据
		4.1.2 证券公司 权益类证券成 本集中度风险	证券公司持有某种权益类证券成本与其净资本比例,不得超过30%,比例越高,说明市场风险越大,易产生流动性风险。	证券公司年度风险控制指标数据
		4.1.3 证券公司 权益类证券市 值集中度风险	证券公司持有某种权益类证券市值与其总市值的比例,该比例不得超过5%,比例越高,说明其市场风险越大,易产生流动性风险。	证券公司年度风险控制指标数据
	4.2 信用 业务风 险控制 能力	4.2.1 单一客户 授信集中度	为单一客户提供的融资融券业务、约定式购回交易、股票质押式回购交易等融资类业务的额度与净资本的比例,该指标与风险呈正比。	证券公司年度风险控制指标数据
		4.2.2 融资融券 余额占比	期末未了结的融资交易和融券交易余额/净资本,该指标值越大,证券公司融资融券风险越大。	证券公司年度风险控制指标数据

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
5.证券公司履行社会责任情况（不计入总分）			总结证券公司在助力脱贫（服务贫困地区企业融资、公益扶贫）、参与民营企业发展纾困基金等有关情况。	由中证协提供相关数据。

2018 年度证券公司投资者保护状况专项调查问卷

尊敬的投资者：

您好！

为了解您对自身权利保护状况的真实感受，对开展经纪业务证券公司进行评价，我们诚邀您参加由投保基金公司主办的 2018 年度证券公司投资者保护状况调查，请您如实回答以下问题。

本次调查以手机号作为身份真实性验证的依据。感谢您为投资者保护工作做出的贡献！

1. 您所开户的证券公司是？（单选题）

A. 安信证券 B. 财达证券 C. 财富证券 D. 财通证券……

2. 您的手机号码是？_____（填空题）

3. 您对所在证券公司对客户信息所尽的保密义务是否满意？（单选）

A. 非常满意 B. 满意 C. 一般
D. 不满意 E. 非常不满意

4. 您对所在的证券公司客户账户行权提醒服务（包括但不限于客户持有的分级基金面临下折风险、客户持有的证券面临退市风险、客户违反交易所相关规定的风险警示等）的满意程度？（单选）

A. 非常满意 B. 满意 C. 一般
D. 不满意 E. 非常不满意

5. 您对所在证券公司通过短信、官方微博微信、官网投保宣传栏目、投教基地以及营业部现场等渠道开展投资者教育工作的满意度如何？（单选）

A. 非常满意 B. 满意 C. 一般
D. 不满意 E. 非常不满意

6. 您对所在证券公司营业部转销户的便利程度是否满意？（单选）

A.非常满意 B.满意 C.一般

D.不满意 E.非常不满意

7.您对所在证券公司的投资咨询业务水平是否满意？（单选）

A.非常满意 B.满意 C.一般

D.不满意 E.非常不满意

8.您所在证券公司是否存在违背投资者意愿搭售产品和服务、附加其他不合理条件或者采用引人误解的方式诱导投资者购买产品的情况？（单选）

A.经常 B.偶尔 C.从来没有 D.不记得了

9.您所在的证券公司是否对所销售的金融产品以及服务进行了明确的分类？（单选）

A.是 B.否

10.您所在证券公司是否按照《证券期货投资者适当性管理办法》的有关规定，对投资者风险偏好、风险认知和风险承受能力进行测评并据此提供与之相匹配的金融产品或服务？（单选）

A.是 B.否

11.您在购买所在证券公司的各种金融产品时，证券公司销售人员对购买产品所需承担的风险是否进行了充分的提示？（单选）

A.充分提示了风险 B.仅含糊说了一下

C.没有提示风险 D.不记得了

12.您认为所在证券公司是否存在将资产管理计划资产用于资金拆借、贷款、抵押融资或对外担保等用途，或存在违反合同关于投资比例和投资策略约定的现象？（单选）

A.存在 B.不存在

13.您所在证券公司在销售产品时，是否存在违规承诺收益、片面强调收益或未如实描述产品收益率等情况？（单选）

A.存在 B.不存在

14.您所在证券公司是否存在非法提供配资行为？（单选）

A.存在

B.不存在

15.您所在证券公司是否存在违规荐股的行为？（单选）

A.存在

B.不存在