

# 中国资本市场 投资者保护状况白皮书

---

2015 年度证券期货行业自律组织投资者  
保护报告



中国证券投资者保护基金有限责任公司

**【篇首语】**为了使市场和投资者了解我国证券期货行业自律投资者保护现状，按照《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）和《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号），中国证券投资者保护基金有限责任公司组织编写了《中国资本市场投资者保护状况白皮书》子报告之《2015年度证券期货行业自律组织投资者保护报告》（以下简称《报告》）。《报告》较为全面地介绍了我国证券期货行业部分自律组织2015年在投资者保护方面的工作情况，以回应各方关切，共同促进资本市场健康发展。

## 目 录

一、引言.....	- 1 -
二、2015 年度自律投资者保护概况 .....	- 2 -
三、上海证券交易所投资者保护 .....	- 4 -
四、深圳证券交易所投资者保护 .....	- 9 -
五、上海期货交易所投资者保护 .....	- 14 -
六、郑州商品交易所投资者保护 .....	- 17 -
七、大连商品交易所投资者保护 .....	- 20 -
八、中国金融期货交易所投资者保护 .....	- 22 -
九、中国证券业协会投资者保护 .....	- 26 -
十、中国期货业协会投资者保护 .....	- 30 -
十一、中国上市公司协会投资者保护 .....	- 33 -
十二、中国证券投资基金业协会投资者保护 .....	- 35 -
十三、建议.....	- 41 -



## 一、引言

党的十八大以来，党中央国务院明确指出，将推动政府职能向创造良好发展环境、提供优质公共服务、维护社会公平正义转变。证券期货市场监管部门以此为契机，将为广大投资者创造公开、公平、公正的资本市场环境作为工作重点，开展了多层次的投资者保护工作。《国务院关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见》（国发〔2014〕17号）专门提出推进证券期货监管转型的重大任务，强调支持市场自律组织履行职能。《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）提出为资本市场中小投资者构建综合保护体系，加快形成法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护的综合保护体系，实现中小投资者保护工作常态化、规范化和制度化。

由于证券期货自律组织更加贴近市场，由市场参与者共同参与制定行业规章制度，进行自我约束、自我管理和相互监督，能够灵活、快速地掌握信息、响应市场变化、及时打击违法违规行，因此证券期货自律组织投资者保护工作成效对于保护投资者合法权益，有效保障市场公平、规范、稳定运行十分重要。

为此，投保基金公司通过收集公开资料和数据，并向自律组织征询意见的基础上，首次从我国证券期货行业自律角度，归纳总结了 2015 年度部分证券期货行业自律组织在加强投资者保护

方面采取的措施及取得的成效，以期提升我国证券期货投资者保护总体水平提供参考，促进市场和社会多角度、全方位关注投资者保护工作。

## 二、2015 年度自律投资者保护概况

2015 年，各证券期货行业自律组织在证券期货监管部门指导下，积极发挥自律组织的自律管理职能，维护“公开、公平、公正”的市场秩序，制定完善自律投资者保护的具体规则和措施，为自律投资者保护提供制度和规则支持，采取丰富多样的内容和形式开展自律投资者保护宣传教育活动，运用多种手段保护投资者合法权益。上述自律投资者保护措施更加重视对投资者意见诉求的回应，在保护投资者权益的同时，也体现了稳定市场、修复市场和建设市场的作用。

本《报告》涉及的证券期货行业自律组织包括：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、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。

表 1：部分证券期货行业自律组织主要职责

自律单位	主要职责
证券交易所	提供证券交易的场所和设施；制定和修改业务规则；接受上市申请、安排证券上市；组织、监督证券交易；对会员进行监管；对上市公司进行监管；管理和公布市场信息；监管部门许可的其他职能。
期货交易所	提供期货交易的场所、设施及相关服务；制定并实施交易所的业务规则；设计期货合约、安排期货合约上市；组织、监督期货交易、结算和交割；制定并实施风险管理制度，控制市场风险；保证期货合约的履行；发布市场信息；监管会员期货业务，查处会员违规行为；指定交割仓库并监管其期货业务；指定结算银行并监督其与本所有关的期货结算业务；中国监管部门规定的其他职能。
中国证券业协会	教育和组织会员遵守证券法律、行政法规；依法维护会员的合法权益，向中国监管部门反映会员的建议和要求；收集整理证券信息，为会员提供服务；制定会员应遵守的规则，组织会员单位从业人员的业务培训，开展会员间的业务交流；对会员之间、会员与客户之间发生的证券业务纠纷进行调解；组织会员就证券业的发展、运作及有关内容进行研究；监督、检查会员行为，对违反法律、行政法规或者协会章程的，按照规定给予纪律处分。
中国期货业协会	开展自律投资者保护与教育工作，督促会员加强期货及衍生品市场投资者合法权益的保护；受理投资者与期货业务有关的投诉，对会员与投资者之间发生的纠纷进行调解；设立专项基金，为期货投资者教育或其特定事业提供资金支持。
中国上市公司协会	搭建平台，组织联系上市公司和董事、监事及高管群体，维护行业合法权益，研究提出和制定上市公司相关建议政策规则，促进上市公司诚信、规范、科学发展，倡导和推进公司自治和自律，开展国际交流，统计行业信息，和中国监管部门及其他政府有关部门委托的其他工作。
中国证券投资基金业协会	教育和组织会员遵守有关法律和行政法规、维护投资人合法权益；依法维护会员的合法权益，反映会员的建议和要求；制定和实施行业自律规则，监督、检查会员及其从业人员的执业行为，对违反自律规则和协会章程的，按照规定给予纪律处分；制定行业执业标准和业务规范，组织基金从业人员的从业考试、资质管理和业务培训；为会员提供服务，组织投资者教育，收集、整理、发布行业数据信息，开展行业研究、行业宣传、会员交流、国际交流与合作，推动行业创新发展；对会员之间、会员与客户之间发生的基金业务纠纷进行调解；依法办理私募基金管理人登记、私募基金产品备案；根据法律法规和中国监管部门授权开展相关工作。

### 三、上海证券交易所投资者保护

2015年，上海证券交易所(以下简称“上交所”)不断加强对上市公司、会员单位、证券交易的监督管理，不断完善健全投资者保护制度机制，开展多样的投资者教育服务活动，采取多项投资者保护措施维护市场稳定。

#### (一) 加强自律监管，维护“公开、公平、公正”的市场秩序

2015年，上交所以满足投资者需求为导向，全面推行信息披露分行业监管，制定了13份行业信息披露指引；加强查处上市公司违法违规行为，加大事中事后监管力度，对“忽悠式”重组、“失败式”重组、“PE+上市公司”、不当市值管理、异常高送转、炒作概念等行为加大打击力度，采取纪律处分措施42次、监管关注措施72次；持续引导上市公司深化现金分红意识，督促年度现金分红比例未达30%的公司召开业绩说明会；加大舆情跟踪和快速反应力度，对舆论关注的上市公司热点事件及时通过交易所官方微博、新闻发布会等方式公开回应，及时明确监管态度和监管立场，正面回应市场关切，提醒投资者注意交易风险。

与此同时，上交所加大对市场异动的监测和管理力度，深挖新型违规线索，重点监控的股票和账户数量较往年有较大增长，对涉嫌违法违规的机构和个人，共采取电话警示354次，发出各类协查、问询等工作函件和书面警示函件2811份，同比增长约176%。



(二) 制定完善投资者保护的具体规则和措施，为投资者保护提供制度和规则支持

2015 年，上交所在上市公司信息披露、网络投票、董秘管理、退市处理、资产重组各类业务要求中，在股票、债券、期权、两融等各类品种的规则设计中，在对上市公司高管及交易所会员单位的管理和要求中，不断完善投资者保护相关规定。

上交所制定修订的各项政策规则主要有《上交所行业信息披露指引》、《上交所上市公司信息披露工作评价办法（2015 年修订）》、《关于扩大上市公司信息披露直通车公告范围的通知》、《关于增加上市公司信息披露时段相关事项的通知》、《上市公司股东大会网络投票实施细则（2015 年修订）》、《上交所上市公司董事会秘书管理办法（2015 年修订）》、《上交所退市整理期业务实施细则》、《上市公司重大资产重组信息披露及停复牌业务指引》、《上交所融资融券交易实施细则（2015 年修订）》、《上交所股票期权试点投资者适当性管理指引》、《上交所股票期权试点交易规则》、《上交所债券市场投资者适当性管理办法》、《上交所公司债券上市规则（2015 年修订）》、《上交所会员客户证券交易行为管理实施细则（2015 年修订）》等。

(三) 采取丰富多样的内容和形式开展投资者保护宣传教育活动

## 1.打造网上投资者教育基地，探索“互联网+投教”新模式

上交所投教网站致力于成为整个证券市场抓好投资者适当性管理的重要平台、面向投资者做好知识普及的宣传平台、证券公司投教工作的交流平台。网站格局紧扣投资者需求，围绕证券市场热点，为投资者提供一站式服务。网站包括数以百计的投教产品，百余家经营机构参与产品开发，几百个证券案例解析贯穿其中，实现月均百万级的浏览量。上交所投教网站投放的投教产品形式丰富多彩，包括视频课程、动画片、纪录片、投教文章、宣传册、小词典、电子书、投资者问答、知识测试、模拟交易、投资者关系微博、投教游戏等十余种类别。

## 2.围绕市场创新发展热点，丰富投资者教育服务产品

上交所持续丰富各种投教产品，从会员单位和投资者实际需要出发，持续举办6场面向近1200名会员投教人员的港股通业务培训，提升会员服务投资者，开展风险教育工作的能力。围绕股票期权、沪港通等创新业务，分阶段、有重点地开展业务介绍、规则解读和风险揭示等宣传，满足投资者对创新业务投资知识的需求。围绕2015年度市场热点，全面推进风险提示与防范工作，针对投资者关注的上市公司退市事件，制作了《了解退市规则，维护自身权益》和《警惕退市风险，谨慎您的投资》等宣传材料，发送会员公司及投资者，配合做好公司退市的投教宣传工作。此外，完成《沪市投资者结构与行为分析报告》，举办“投资者教

育与权益保护研讨会”及“中小投资者座谈会”，持续推动投资者保护工作。

### 3.举办多种形式活动，拉近与投资者的距离

上交所成功举办了 33 场“我是股东”中小投资者走进上市公司活动，1000 余名投资者参与实地调研，上万名投资者通过网络参与直播。有效运作“上证 e 互动”平台，上市公司全年通过该平台共答复 3.5 万条投资者关于公司经营、股权等疑问。通过“上证 e 访谈”及“路演中心”召开 582 场上市公司网络说明会，集中答复投资者提问，回应市场关注。上交所还组织 40 场“走进上交所”活动，近 2000 名投资者参与。此外，上交所组织了 10 余场“走进证券营业部”活动，组织广大投资者与上百位营业部负责人和投资顾问交流。通过这种“走出去”和“请进来”相结合的互动交流新模式，帮助投资者树立“理性投资、价值投资”的理念。

### 4.及时发布权威信息，及时与投资者沟通交流

上交所在重大业务密集、市场热点多变、外部环境敏感的背景下，加大新闻宣传和舆情监测的投入，及时、真实、准确、全面地向投资者披露可能影响其决策的信息。一是建立规范化的新闻发布制度。全年举行新闻发布会 16 场，主动面向市场和媒体发出声音，对重大业务、市场关切做出阐释。二是利用新媒体传播手段，改版“上交所发布”微信，订阅数同比增长 700%。同时维护本所官方网站的权威发布功能，使用好“上交所发布”微博平

台。维护主流媒体联络群，加强沟通互信。

#### 5.明确投诉处理流程，解决投资者实际问题

上交所及时转办 209 件 12386 热线事项，完善投资者诉求处理。为配合 12386 热线投资者诉求处理，体现真诚高效回应投资者诉求关切的价值观，上交所明确了前端处理和流程管理部门，进一步梳理投诉工作流程，确保 12386 热线转办事宜得到有效处理。全年处理来访 127 件，来信 168 件，转办信访件 193 件，接听 4008888400 公众咨询服务热点电话 13425 个，接收邮件 3242 封。

#### （四）采用多种措施维护市场稳定，保护投资者合法权益

2015 年，上交所在维护证券市场稳定方面采取的主要措施有：一是加强对市场波动的监管。密切监测市场波动，加强数据分析；加大自律监管力度，对涉嫌进行市场操纵等损害市场正常交易秩序行为的投资者实施纪律处分。二是加强上市公司行为监管。鼓励上市公司及控股股东综合采取增持、回购股份等措施稳定股价，引导和管理上市公司停复牌行为，加强对信息披露与二级市场股价联动的监管，严格防范影响股价的敏感信息。三是强化对创新业务风险监控。调整股票期权风控指标，降低交易风险，全面加强股票质押回购风险分析和压力测试，密切关注分级基金产品风险，确保产品平稳运行。四是加大市场舆论监控。密切监控舆情，分析市场情绪动向，通过宣传引导投资者理性投资。

#### 四、深圳证券交易所投资者保护

2015年，深圳证券交易所（以下简称“深交所”）不断加强对上市公司、会员单位、证券交易的监督管理，不断完善健全投资者保护制度机制，开展多样的投资者教育服务活动，采取多项措施维护市场稳定。

##### （一）加强自律监管，维护“公开、公平、公正”的市场秩序

深交所全年组织召开纪律处分委员会会议 12 次，作出纪律处分决定 62 份，共处分上市公司 30 家次，责任人员 242 人次，其中公开谴责上市公司 3 家、责任人 65 人次，通报批评上市公司 27 家次，责任人 177 人次。共发出监管函、关注函 1600 多份，采取限制交易措施 83 起。深交所加强对险资举牌、资本系入股、控制权之争、借道收益互换和资管计划增持等新情况研判和问询；规范“PE+上市公司”模式；明确股权质押信息和相关风险披露；紧盯高送转、非正常更名及热点题材炒作，采取要求公司自查澄清、约见谈话、加强停复牌管理等措施，严防跟风炒作；及时纠正重组过程中的不规范行为，2015 年共审核 380 家公司重组方案，发出 310 份重组问询函，试行重组方案媒体说明会制度，切实保护中小投资者权益。

同时，深交所利用大数据手段，对 2647 起上市公司重大事

项进行核查，对 2531 只次证券是否存在内幕交易、市场操纵等风险进行定期回溯核查，精准发现和上报异动线索 232 起，其中 41 起纳入“2015 证监法网专项行动”，包括信息操纵第一案、融券交易操纵第一案、大宗交易市场操纵第一案、利用配资操纵股价第一案等，对市场违法违规行形成有效威慑。强化异常交易行为监管，采取电话警示 293 次，书面警示 65 次，要求提交合规承诺函 35 份，约见谈话 6 次。加强监管联动，协助监管机构和公安机关办案，提供调查材料 446 次，数据表格 1600 余张，涉及账户数十万个。

（二）制定完善投资者保护的具体规则和措施，为投资者保护提供制度和规则支持

2015 年，深交所在信息披露、上市公司退市、公司债券、分级基金、两融业务等各个方面，深入贯彻投资者保护相关要求，在制度层面加强对投资者合法权益的保护支持。

深交所制定及修订的政策规则主要有《信息披露业务备忘录》、《深交所行业信息披露指引》、《上市公司规范运作指引》、《董秘信息披露实用手册》、《深交所退市整理期业务特别规定（2015 年修订）》、《深交所关于公开发行公司债券投资者适当性管理相关事项的通知》、《分级基金业务管理指引》、《关于加强分级基金风险警示维护市场稳定运行的通知》、《深交所融资融券交易实施细则（2015 年修订）》、《深交所会员管理

规则（2015年修订）》、《深交所主板上市公司公开谴责标准》、《深交所会员客户高风险证券交易风险警示业务指引》等。

### （三）采取丰富多样的内容和形式开展投资者保护宣传教育活动

#### 1. 打造投资者教育基地，制作多种投教产品

深交所创新投资者教育内容方式，建设推广投资者教育基地，全面保障投资者受教育权。围绕“互动体验中心”，建设“投资者教育基地”，搭建资本市场全景式互动体验平台。“互动体验中心”全年共接待参观 445 批，共计 8593 人。发布证券市场首部投资者教育微电影《不忘初心，方得始终》，取得良好宣传效果。完成《个人投资者状况调查报告》、《深市投资者结构与行为分析报告》、《深市新开户个人投资者学历分析报告》等调查分析报告，为有针对性地做好投保工作提供一手资料。撰写风险教育专栏文章、刊登风险防范动漫和广播节目、举办征文比赛等，制作风险揭示作品近 300 件。

#### 2. 举办多种形式活动，拉近与投资者的距离

深交所开展“走进上市公司”活动，深化投资者教育主题活动，组织 2300 多名投资者实地调研深市 28 家上市公司。以“回归理性投资，规划财富人生”为主题，开展“走进券商营业部”活动，带领 200 多名投资者走进南京证券、国信证券、上海证券、华西证券等证券公司营业部，传递投资基础知识，促进理性投资

文化形成。举办 2 期“投资者走进交易所”活动，邀请各券商 80 多位投资者代表探访深交所，实现与投资者之间的有效互动沟通。

### 3.打造宣传服务平台，开展多种形式投资者沟通交流

深交所努力打造“一站式”投资者服务平台。发布“互动易”投资者端新版本及公司端版本，优化投资者与上市公司互动沟通渠道，保障投资者知情质询权。2015 年末，“互动易”注册用户数已达 26.5 万，日均访问量 150 余万次，投资者有效提问数 157.2 万条，回复率 96.2%。在“投资者关系”栏目，共发布 3.1 万余条投资者调研、路演活动、媒体采访及公司管理制度等信息，促进公平信息披露。此外，在线举办 29 场上市公司集体接待日活动，共有 785 家深市上市公司与广大投资者进行了集中在线交流、业绩说明，推动上市公司投资者关系管理向主动式转变。上线“分析易”互联网版本，为中小投资者提供上市公司财务分析工具，填补了市场针对中小投资者分析软件的空白。丰富完善“投知易”游戏学习平台，整合四款新游戏，上线以来，“投知易”用户数已达到 21.8 万，总访问量 256 万次。开展“征集易”在线投资者调查，全年共开展 3 期投资者在线问卷调查，及时征集近 800 名投资者和市场各方对新规则、新业务的意见建议。

### 4.及时处理投资者咨询投诉，解决投资者实际问题

深交所启动“呼叫易”微信公众服务平台，全年接受处理了投



投资者咨询投诉 35756 件，包括热线电话 31864 个，邮件 2272 封，微信 458 条，短信 270 条，信函 457 封，来访 48 批次，以及 12386 热线转办 387 件。同时，深交所努力探索投资者纠纷多元化解决机制，开展“3.15 投资者维权网上咨询活动”，共接到投资者提问 272 条，在线回复 249 条。引导投资者通过调解方式解决纠纷，2015 年共有 48 起投资者纠纷通过深圳证券期货调解中心得到解决。

#### （四）采用多种措施维护市场稳定，保护投资者合法权益

2015 年，深交所在维护市场稳定方面采取的主要措施有：一是积极应对股票市场波动，维护市场稳定运行。采取维稳监管措施，监控市场动态，对异常交易账户采取警示、限制交易等措施。督促上市公司按要求维护市场稳定，严格规范停复牌行为；加强股份质押信息披露监管，强化风险警示，妥善处理分级基金业务风险。二是完善债券市场风险防控机制，防范化解信用风险。加强债券市场风险防控，完善风险评价模型和四级分类制度，建立检测信息数据库，对 16 支高风险债券管理人进行持续问询及跟踪。三是强化会员监管，及时采取风险防控措施。完善两融制度，加强风险控制，提高强制平仓处理的灵活性，探索实施两融业务逆周期调节机制。修订调整股票质押业务指南，持续开展“会员之家大讲堂”培训，重点强化行业适当性和风险控制等基础制度的贯彻落实，2015 年全年共培训 1964 人次。四是开展全方位

市场宣传，及时向市场提示风险。撰写风险教育专栏文章、刊登风险防范动漫和制作广播节目、举办征文比赛等，共制作风险揭示作品近 300 件，运用微博、微信等新媒体方式，开展风险提示宣传，起到了有效警示作用。

## 五、上海期货交易所投资者保护

2015 年，上海期货交易所（以下简称上期所）执行自律管理职能，排查市场上可能出现的违法违规交易行为，对不法行为按权限进行自律处罚或移交监管部门行政处罚，通过网站建设和多样化的投资者教育活动对不同层次、不同需求的期货投资者进行宣传教育，受理投资者投诉与咨询，倾听投资者意见建议，采取多种手段稳定市场，保护投资者合法权益。

### （一）执行自律管理职能，监测和查处市场违法违规行为

上期所每日对市场进行实时监测监控，及时发现和报告风险隐患。对市场违法违规行为进行稽查，并依据案件情节的严重程度采取自律处罚或移送监管部门进行立案稽查，保障投资者交易安全。2015 年，上期所排查疑似违法违规交易行为 215 起，对其中 24 起进行立案稽查。截至 2015 年底，已自律处罚 21 起，尚处调查审理过程中 2 起，移送监管部门 1 起，已查处的违规交易类型以对敲转移资金为主。

### （二）开展多样化的投资者保护宣传教育活动

## 1.建设适合不同投资者的统一教育平台

上期所在已有的官方网站投资者教育栏目的基础上,于2015年新建立了投资者在线教育平台(<http://edu.shfe.com.cn/>)作为补充。投资者在线教育平台为不同层次的投资者提供适宜的投教内容和资源,从投资者角度出发引导投资者从入门到精通地参与期货衍生品市场,使投资者能够根据自身理财水平和风险承受能力选择合适的金融衍生产品,同时帮助产业客户把握期货市场风险规避、价格发现的功能。

## 2.针对不同层次投资者开展多种现场投教活动

上期所针对不同层次的投资者开展多种层次的品牌投资者教育活动。“期货大讲堂”作为上期所普及型投资者教育平台,旨在向受众和社会普及期货基础知识,介绍期货市场的功能和作用,进行投资者保护教育。2015年“期货大讲堂”系列活动开展9期,参与人数2000余人,覆盖包括高校、企业、政府、党校等在内多家机构。“与机构投资者同行”是上期所服务机构投资者、改善市场投资者结构的教育平台,通过与各地协会和专业机构的合作,广泛邀请各类机构投资者参与各类培训与讲座,体现了期货市场投资者教育个人与企业两手并重的特点。2015年“与机构投资者同行”开展了7期,在多地举办了面向银行、证券、私募等机构投资者的期货市场专业类培训,组织期货公司及其风险管理子公司人员开展白银产业链、橡胶产业链调研活动,产业企业

及机构投资者近 600 人参与。“期货月度论坛”以现场会议与线上视频相结合的方式，主要针对月度热点品种和事件开展分析和评述，2015 年共举办 11 场，覆盖人数 2 万余人。

### 3.及时接收投资者咨询及投诉

上期所市场服务中心（MSC）自 2015 年成立后进入平稳运行期，市场服务中心作为上期所全面深化投资者服务的枢纽，对外接收咨询和建议，对内不断完善与各业务部门的协作机制，对会员、投资者提出的需求和意见建议做到限时、逐一回复，2015 年上期所市场服务中心共受理各类市场咨询和意见建议 2274 件次，回复率 100%，进一步拉近了与投资者的距离。

### 4.传播合规经营理念，强化对期货公司的合规管理

上期所 2015 年制作《合规交易案例手册》，内容涉及“委托理财”、盗码交易等近年来的期货市场典型案例的介绍，向会员及投资者发放近 3000 册。同时与中国期货业协会合作就期货公司资管业务风险、实控关系账户报备要求、合规检查等议题面向所有期货公司首席风险官及资管业务负责人举办风险管理专题视频培训。在 2015 年高频程序化交易、资产管理账户、场外配资等业务蕴含一定风险隐患的背景下，上期所加强对期货公司会员的合规管理，扩大了检查范围，依托会员合规运作电子平台于 2015 年首次对所有 150 家期货公司会员开展了电子问卷检查，实现电子化检查全覆盖，重点检查期货公司针对高频交易客户的

管理、实际控制关系账户报备落实情况以及信息系统外部接入等问题。

### （三）多种手段稳定市场，保护投资者合法权益

上期所在 2015 年利用国庆节窗口将沥青、镍品种的保证金比例、涨跌停板幅度分别上调了 1 个百分点。在对镍、白银和石油沥青期货合约恢复收取当日平今仓交易手续费后根据实施情况又将沥青品种交易手续费再次上调，以有效限制程序化交易，降低成交持仓比，促进主力合约持仓转换，并取得切实成效。针对 BU1512 进入交割月前一月后仍然持仓高、移仓慢的情况，上期所牵头相关部门提前半个月将该合约保证金比例上调至 15%，促进合约快速减仓和主力合约持仓转换，保证了交割顺利。上期所通过协调相关部门采取跟踪品种运行、加强窗口指导、上调保证金标准和交易手续费、配合制订程序化交易管理办法等综合措施，解决了部分品种程序化交易占比较大、市场投机过度活跃等问题。

## 六、郑州商品交易所投资者保护

2015 年郑州商品交易所（以下简称郑商所）执行自律管理责任，按照当事人违法违规问题的程度给予不同的自律管理措施，针对市场发展及时修订原有规则，使用传统媒体与新媒体结合进行投保宣传，多种形式听取投资者意见，对期货公司的合规

管理方式不断创新，针对异动品种多管齐下保障市场稳定。

### （一）履行自律管理职能，打击期货市场违法违规行为

郑商所 2015 年共计处理异常交易线索 348 起，处理违规案件线索 113 起，对 81 名当事人给予纪律处分，对违规行为较轻并主动消除不良影响的 20 名当事人给予自律监管处分。违法违规类型主要包括影响市场秩序、隐瞒实际控制关系（实际控制关系账户组自成交和对敲影响合约价格、合并持仓超限）、违规转移资金、违规持仓、违规未缴纳保证金等。

### （二）完善投资者保护机制建设，及时修订原有规则

郑商所在投资者适当性管理、交易风险控制、期货合约制度优化等方面不断加强机制建设，及时修订原有规则。2015 年郑商所对《郑商所期货交易风险控制管理办法》、《郑商所套期保值管理办法》实施细则进行修订，减少保证金及限仓调整梯度，下调近月合约保证金水平，降低投资者近月交易成本，促进近月合约活跃。同时郑商所推进期权投资者适当性相关制度建设，对投资者适当性管理办法、期权投资者适当性操作指引进行梳理完善，建立了期权投资者适当性检查操作手册。

### （三）多种形式开展投资者保护宣传教育活动

#### 1. 传统媒体与新媒体结合进行投保宣传

郑商所利用微信微博对市场热点难点进行策划宣传，2015 年郑商所微信共发布 200 多期，1100 余条，微博发布 360 多条，

微信关注数 5069 个，微博关注数 7270 个。同时在经济日报、期货日报、中国证券报等媒体组织利用期货市场典型案例宣传专版 44 个。

## 2. 针对期权业务开展针对性投教活动

郑商所在 2015 年全年安排现有各期货品种视频培训 66 场、累计 8000 多点次接入的基础上，于 2015 年举办了投资者期权业务培训，培训涉及企业 1321 家次，6342 人次，并于 2015 年推出棉花期权实名制仿真交易，为投资者熟悉和掌握农产品期权打好基础。

## 3. 多种形式听取投资者意见

郑商所 2015 年通过走访、调研、网络、自媒体等形式，广泛征求各类投资者对修改相关制度规则的意见，听取投资者真实想法。

## 4. 对期货公司的合规管理方式创新

郑商所 2015 年对会员合规运作检查采取了书面检查的形式，优化完善检查问卷的内容和结构，强化了投资者保护方面的内容。被检查的 13 家期货公司均建立了客户纠纷解决机制和纠纷处理流程，并及时将监管部门及郑商所出台的有关监管制度和公告通知客户，截止检查日 2015 年 10 月 31 日，13 家会员共计进行了 1118 次风险教育培训，平均每家会员 86 次，其中最多的 491 次，最少的 9 次。

#### （四）针对异动品种多管齐下保障市场稳定

郑商所于 2015 年加强了日常监控，主动采取多项措施稳定市场，切实保护投资者权益。一是加强实时监控，及时排查市场异常交易行为，密切关注期现货市场动向，重点关注持仓结构和投资主体的变化动态。二是针对甲醇品种波动率升高的情况，提高保证金标准和涨跌停板幅度。三是取消对套利交易、异常交易豁免的规定。四是对换手率较高的甲醇、菜粕品种，恢复收取平今仓交易手续费。

### 七、大连商品交易所投资者保护

2015 年度大连商品交易所（以下简称大商所）执行自律管理职能，及时针对价格波动剧烈和成交持仓比较高的期货合约品种采取防控措施稳定市场，及早发现并处置市场异常交易，查处违规行为，线上线下同步开展投资者保护宣传教育活动。

（一）履行自律管理职能，及早发现处置市场异常交易，查处违规行为

2015 年，大商所共排查违规线索 92,801 条，查处对敲、影响价格、盗码等违规行为 133 起，上报监管部门调查 2 起，处分客户 230 余名，帮助客户挽回经济损失 80 万元。同时大商所根据异常交易预警指标对市场价格、持仓增减、成交增减以及客户异常交易行为进行监控与管理，发现异常交易 266 起，并按照规



定对相关客户进行了处理,确保了市场“公开、公平、公正”原则,保护了市场参与者合法利益。

## (二) 线下线上同步开展投资者保护宣传教育活动

### 1. 利用线上平台进行投资者保护宣传, 维护投资者知情权

大商所充分运用网站、“双微”等新型多媒体平台立体进行投资者保护宣传,同时对期权、铁矿石国际化、“保险+期货”及场外期权试点等重点工作开展情况及市场风险防控措施等及时向市场通报和解读,回应和满足了市场关切,保障了投资者的知情权。

### 2. 开展线下投资者教育活动

大商所专设有期货学院,常年开展面向全国期货公司、产业企业和投资者的期货培训课程,全国现有 26 个教学点,已累计培训行业从业人员 8000 多人作为“种子讲师”,通过这些毕业学员的宣讲和推介,提高中小投资者群体对期货品种、规则制度和风险管理的认知,强化风险意识推动其作理性投资者。

## (三) 针对价格波动剧烈和成交持仓比较高的期货合约品种及时采取防控措施稳定市场

大商所 2015 年积极采取措施防范市场外部冲击和风险传导,维护期货市场安全稳健运行,确保市场功能正常发挥并维护投资者的利益。2015 年上半年大商所大宗商品代表品种铁矿石的主力合约期货价格跌幅达 17%,充分反映了供需基本面的变

化，但在市场外部因素冲击下，2015年6月中旬至7月初，仅半月时间内铁矿石、焦炭、螺纹钢和铜的主力合约价格就分别下跌了约22%、9%、17%和10%。其中，作为大宗商品的代表品种铁矿石期货1509合约更是在7月6日、7日和8日出现连续三天跌停行情，三日跌幅达到14%。在这一形势下，大商所通过分析期现货价格结构关系、交易持仓比、会员资金状况等情况，并对国际市场电子盘交易情况进行分析，综合考虑，采取了市场化的提高保证金水平、扩大涨跌停板等风险防控措施。7月8日夜盘期间，铁矿石期货市场单边大幅波动风险得以化解。由于其在大宗商品期货中具有一定的风向标作用，铁矿石行情的稳定也带动了其他大宗商品价格波动趋缓，并为国内股市次日的反弹营造了良好氛围。

## 八、中国金融期货交易所投资者保护

2015年中国金融期货交易所（以下简称中金所）执行自律管理职能，查处期货市场上存在的各类违法违规行为，根据市场发展实施业务创新和规则优化，不断夯实市场长期健康发展基石，多种形式开展投资者保护宣传教育活动，建立投资者咨询处理工作制度，回应投资者关切问题，采用多种措施维护市场秩序。

### （一）履行自律管理职能，查处期货市场违法违规行为

中金所2015年进行自律处罚18起，处罚的违法违规行为主

要有隐瞒实际控制关系、利用分仓手段规避交易所持仓限额等，同时中金所 2015 年以适当性制度为重点，开展现场合规督导检查，督促存在问题的会员单位进行整改，同时加强对异常交易的预警，全面核查会员违法违规线索，对 80 多家会员的 900 多份客户资料进行现场和非现场核查，联合地方证监局对使用“拍拍机”进行股指期货交易的行为进行前期调查并将相关材料上报监管部门。

## （二）完善规则制度建设，夯实市场长期发展基础

中金所实施业务创新和规则优化，不断夯实市场长期健康发展基石。一是围绕降低市场运行成本、提升市场效率开展业务创新，完善国债期货交割流程，建立跨品种单向大边保证金制度，降低投资者交易成本。二是深入参与证券期货市场法治建设，积极配合期货立法和证券修法，对各类法律法规、部门规章的完善提出建议。三是完善沪深 300 股指期货持仓限额、套保审批制度及异常交易管理工作，维护股指期货市场公平。

## （三）多种形式开展投资者保护宣传教育活动

### 1. 利用微博微信平台进行多样化投资者教育

2015 年中金所微博粉丝数达到 28 万，微信订阅用户达到 7 万，在微博微信平台上发布了《日本期货故事》、《美国往事——股指期货》等文章，制作《股指期货 GIVE ME FIVE》主题 MV 累计播放逾 6 万次；推出《股指期货最强大脑》微信游戏，累计

参与 7000 人次。

## 2.打造品牌投资者教育活动

2015 年中金所累计支持 110 家会员公司在全国 190 个城市举办 1200 余场投资者教育活动，培训逾 12 万人次。同时中金所联合中国期货业协会、大连市期货业协会、中国保险资产管理业协会、上海期货同业公会举办 5 场投资者教育专项活动，推广宣传金融期货产品。此外，2015 年中金所举办 11 场国债期货、股指期货等专题业务媒体培训会，累计培训媒体记者编辑 370 人次，培训境内外主流媒体 466 家，借助媒体将金融期货市场知识向社会公众进行传递。中金所还与监管部门联合举办“网民走进中金所”活动，来自全国各地 16 名网民受邀参加活动，拉近了中金所与市场公众的距离。

在利用网络进行投教方面，2015 年底中金所期货期权学院网站正式上线，网站立足于我国金融衍生品市场，面向会员、机构客户及个人投资者开展金融衍生产品线上培训服务，为投资者提供股权类、利率类、汇率类等金融衍生品多种学习资源，学院于 2016 年入选首批国家级证券期货投资者教育基地。

## 3.建立处理投资者咨询工作制度，回应投资者关切问题

在接收投资者咨询制度方面，中金所制定了《投资者咨询管理办法》、《投资者咨询工作应急预案》、《电话应答指引》，建立了跨部门会商机制，提升投资者咨询和投诉处理效率。截至

2015年10月末累计接到电话1838个（有效390个），电子邮件咨询176份、“12386”热线系统咨询事宜7件，均及时准确给予答复。

#### （四）多种措施维护市场秩序，保护投资者合法权益

中金所于2015年落实风险控制安排，采取了一系列措施：一是调整股指期货日内开仓限制标准。自2015年9月7日起，沪深300、上证50、中证500股指期货客户在单个产品、单日开仓交易量超过10手将构成“日内开仓交易量较大”异常交易行为。二是提高股指期货各合约持仓交易保证金标准，通过降低资金杠杆抑制市场投机力量，自2015年9月7日起，将沪深300、上证50和中证500股指期货各合约套期保值、非套期保值持仓交易保证金标准调高。三是大幅提高股指期货平今仓手续费标准，进一步抑制日内过度投机交易、高频交易、程序化交易行为。四是加强股指期货市场长期未交易账户管理，强化实际控制关系账户监管，中金所全年共处理客户申报实际控制关系账户组116组、涉及445个账户。对未履行实际控制关系报备义务的18组、146名客户，依据相关规定进行了通报批评，并对其中存在合并持仓超限、不配合报备工作情形、未履行报备义务的客户采取了相应处罚措施。

## 九、中国证券业协会投资者保护

中国证券业协会（以下简称证券业协会）作为证券经营机构自律管理组织，从投资者保护的实际需要出发，针对 2015 年证券经营机构的特点，不断加强自律投资者保护工作。

### （一）机制建设及规则制定情况

一是完善投资者诉求处理相关制度。证券业协会修订和新制定了相关制度，包括：《证券业协会证券纠纷调解工作管理办法》、《证券业协会证券纠纷调解规则》、《证券业协会证券纠纷调解专项基金管理办法》、《“12386”转办事项处理工作规程》等。

二是修订完善投资者适当性相关规则。加强报价系统适当性管理制度建设，集中开展《机构间私募产品报价与服务系统注册用户管理规则（试行）》、《机构间私募产品报价与服务系统注册用户适当性管理指引（试行）》、《机构间私募产品报价与服务系统代理交易业务指引（试行）》等一系列相关制度的编制工作。

三是规范证券经营机构行为。根据《公司债券发行与交易管理办法》，制定颁布了《公司债券受托管理人执业行为准则》。起草了《证券期货经营机构防范利益输送指引》，从防范证券公司利益输送的角度，保护投资者合法权益不受侵害。四是在自律规则中加入保护投资者合法权益内容。协会在 2015 年修订或制定颁布的自律管理规则中，加入了投资者保护内容。包括：《公司债券承销业务规范》、《证券公司网上证券信息系统技术指引》、

《证券公司外部接入信息系统评估认证规范》、《场外证券业务备案管理办法》、《关于拓宽证券投资咨询公司业务范围的通知》。

## （二）化解纠纷及自律处罚情况

### 1. 证券纠纷行业调解维护投资者依法求偿权

2015 年证券业协会通过证券纠纷调解在线申请平台共受理 269 起纠纷调解申请，在地方协会的协助下，调解成功 172 起纠纷。同时证券业协会证券纠纷调解中心指导地方协会开展调解业务，2015 年以来地方协会自行受理了 1073 起纠纷调解申请，调解成功了 931 起纠纷。2015 年，证券业协会通过在线申请平台受理纠纷数量同比增长了 2.7 倍，调解成功数同比增长了 3 倍。证券业协会认真办理 12386 投资者诉求处理热线的转办事项，全年共接收 12386 热线转办工单 120 件，所有转办事项全部办结。

### 2. 做好 IPO 网下投资者自律管理工作

截至 2015 年 12 月 31 日，证券业协会对 2015 年发行上市的 220 个 IPO 项目中存在违规行为的部分投资者进行了自律处罚。一是将 39 个股票配售对象列入黑名单，共涉及 16 家机构投资者和 22 位个人投资者；二是向 17 个网下投资者发送了限期整改通知、警示函，涉及 16 家机构投资者和 1 位个人投资者。

### 3. 加强会员执业行为检查和自律监察

2015 年，证券业协会不断完善自律监察的实体规则、程序规则和组织规则，加强自律规则执行力度，加大对会员和证券从

业人员违规违纪行为查处力度。对违反证券业协会自律规则的个人及机构采取自律管理措施，其中给予自律管理措施的个人 2 人，给予自律管理措施的机构 3 家，给予纪律处分的从业人员 40 人。

### （三）投资者保护的措施与活动

#### 1. 加强“投资者之家”建设

2015 年，证券业协会积极响应监管部门号召，建设了互联网投资者教育基地“投资者之家”二级网站及“中证协投资者之家”微信公众号。全年网站和微信公众号共展示或投放投资者教育产品 492 个（部），其中投资者教育动画片共计 46 集，多媒体视频 27 部，专家讲堂视频 10 部，投资游戏 4 部，模拟交易系统 1 个，自律投资者保护动态信息 144 条，证券公司投资者教育活动动态信息 118 条，投资知识及问答类信息 118 条，证券纠纷调解类动态信息 7 条，微信信息 17 条。协会通过制作形式新颖的投教产品，开展基础性、普及性知识教育。编写了《证券投资知识百问》，并通过微信公众号发布。利用微信公众号投放《投资者教育微课程》，面向社会公众普及证券基本知识。针对投资者关注的内幕交易问题，制作《内幕交易警示教育》系列免费培训课程，并通过网站和微信公众号对外发布。

#### 2. 深入开展打非宣传教育活动

全年共发布 11 期黑名单，公示非法仿冒网页、网站、博客等 1734



个，非法证券投资咨询 QQ 号码 959 个，通过公布黑名单方式，让广大投资者注意识别，提高警惕，防范风险。制作了 41 期打非专题节目《真相》，深入浅出地向广大投资者宣传非法证券活动的危害，告知投资者如何防范非法证券活动，提高认知能力和维权意识。

### 3. 组织证券公司开展多种形式的投资者教育活动

在“3.15 国际消费者权益日”前后开展投资者权益保护主题宣传活动，共有 81 家证券公司参加了活动。活动期间，证券公司组织营业部在醒目位置悬挂横幅、张贴发放宣传材料、播放自律投资者保护视频，共发放材料 50 万余份；组织开展培训讲座、专题报告会以及走进社区、走进校园等多种形式的专项活动 4100 余场，参与投资者 25 万余人；利用短信、博客、微信、微博等平台向投资者开展宣传，发送短信 1210 万条；撰写投资者权益保护专栏文章，发表研究文章、媒体采访报道 220 篇。组织开展健康跑“打非宣传月”专项宣传活动，共有五个城市 3000 多名证券从业人员和投资者参加。组织行业开展以“资本市场、诚信为本”为主题的诚信建设集中宣传活动，对相关法律法规和自律规则进行宣传。活动期间，各证券公司积极组织员工和投资者参与，共计 12.1 万人次参与了诚信知识竞赛，其中从业人员 6.6 万人次，投资者 5.5 万人次；76 家证券公司推送主题征文 1057 篇，41 家证券公司推荐诚信建设先进事迹 163 例，其中集体诚信建设先进

事迹 82 例，个人诚信建设先进事迹 80 例。积极参与由司法部、全国普法办组织开展的“H5 讲述‘六五’普法”新媒体创意大赛，结合“六五”普法的主要情况和成功经验，制作 H5 页面作品，直观、真实、生动地展示协会自律投资者保护工作的主要工作成果。

## 十、中国期货业协会投资者保护

中国期货业协会（以下简称期货业协会）作为期货行业的全国性自律组织，围绕“自律、服务、传导”的基本职责，对会员单位及从业人员进行自律管理，对违法违规行为给予自律惩戒；搭建网上投诉咨询平台，开展纠纷调解；明晰期货公司协助打击非法期货的职能，大力开展防非宣传；依托互联网投教基地鼓励和支持会员单位开展多种形式的投资者保护和教育活动、推出各类投教产品；整合行业投教资源，成立“期媒投教联盟”，发挥媒体在投资者保护和教育方面的积极作用。

### （一）完善自律管理规则，对违法违规行为给予自律惩戒

2015 年，围绕新产品、新业务等自律管理需要，期货业协会发布实施了资本补充指引、次级债指引、互联网开户规则、自律规则制定修订程序等 8 件自律规则；根据上级统一部署，组织开展了《期货公司信息技术指引》第七次评级检查工作，对 51 家期货公司进行了技术检查、抽查和评审；组织开展了期货公司“两加强、两遏制”专项整治活动，为保护投资者合法权益提供

切实保障；发布《期货行业协助打击非法期货活动工作指引》，阐述非法期货定义及主要表现形式，明确行业协助开展打击非法期货活动的职责；联合相关协会共同制定了《证券期货经营机构防范利益输送指引》。

2015年，期货业协会对期货公司、从业人员和风险管理公司进行自律管理，完成23起违规案件处理，涉及10家公司、16名从业人员。违规类型主要是期货从业人员代客理财或以他人名义从事期货交易等。

### （二）受理日常投诉咨询，开展纠纷调解

协会建立网上投诉咨询通道，全年接收投资者咨询投诉125起，其中咨询44起，投诉81起，书面答复12386热线问题14起；组织召开了两次调解委员会工作会议，举办了一次全国性的、由80多名调解员参与的专题培训班；依托已建立的调解机制，全行业共计收到调解申请38件，促成投资者与期货经营机构和解29起，和解金额约11.6万元，移交进入调解程序1起，调解案件涉及纠纷类型包括强行平仓、从业人员代客理财、配资、手续费和保证金等。

### （三）依托协会自媒体，建设互联网投资者教育基地

2015年，协会响应监管部门号召，积极申请首批证监会（国家级）互联网投教基地。新建由4个主频道、近50个栏目组成的拥有资讯发布、在线答疑、互动交流、信息查询等多项功能于

一体的互联网投教平台“期货投教网”，成为行业专门开展投资者教育工作的独立网站；其中，“投教资讯”板块引入杂志化的编辑理念，聚焦期货市场投教动态、大宗商品及行业热点；“维权保护”板块专注保护期货投资者合法权益，设置投诉平台，在线提供咨询服务，投资者可以在这个板块查询各类政策法规，了解各种维权渠道；“期货学苑”栏目着力打造一站式期货知识学习平台，通过“专家讲堂”、“测试答题”等栏目，免费提供视频、音频、文本、软件类期货及衍生品专业知识学习内容；“投教展播”板块除深度介绍行业各类投教专题外，还统筹行业内外资源，集期货投教成果之大成，为投资者提供最大最全的期货投教产品资料库。协会还开发移动端投教平台，建立微课堂等投资者学习平台；创建“火眼辨非法”、“投教也精彩”、“微板报”、“新书连载”等投教栏目，微信订阅数达到 2.7 万人。

#### （四）发挥行业合力，落实“公平在身边”专项活动

根据证监会的统一部署，发布了期货行业“公平在身边”投资者保护专项活动工作方案，围绕行业参与、投资者保护、投资者教育新媒体实践和宣传推广四个方面，推动建立投资者适当性制度、新媒体投教活动、加强课题研究等 10 余项工作，发动会员开展了“3.15”投资者保护、“合法期货”宣传、“公平在身边”主题、“诚信宣传月”“法制宣传日”、学习国办金融消保指导意见等一系列活动；要求会员单位通过公司场所布置展示、

交易系统提示、微博微信专题发布等形式强化风险教育，提高投资者自我保护意识；针对 200 多家会员单位投教岗位人员开展了两期投资者保护系列视频课程，加强行业投保共识，提高工作水平；发放投资者保护系列丛书《期海导航》、《期海护航》5000 余册，制作和发放海报、招帖、X 展架、卡套等实物类宣传品近 20 万份，扩大了宣传覆盖面，受到行业和投资者的广泛好评。

#### （五）创新投资者保护工作机制，与投资者积极互动

整合行业资源，成立“期媒投教联盟”，建立起协会投教部、投教基金、投教委员会、期媒投教联盟“四位一体”的行业投教协作机制；引入“互联网+”思维，探索利用新媒体开展投资者教育的方式方法：组织开展了 36 期、约 11 万人次参加的“撑合法期货保护伞、做合格期货投资人”微信答题活动；开发了寓教于乐、以手游形式呈现的“奔跑吧！期货人”微信游戏；与电视台合作推出“一财搜”投资者教育系列视频短片；通过手机“朋友圈”，开展有关风险认知及风险承受能力的问卷调查活动；与专业 APP 平台合作，开展了近 18 万人参加的公益健步走活动，密切了行业与投资者的关系，宣传了投资者保护的理念。

### 十一、中国上市公司协会投资者保护

中国上市公司协会（以下简称上市公司协会）作为上市公司的行业自律组织，发挥自身优势，在 2015 年健全自律投资者保护机制，开展自律投资者保护专项活动，加强上市公司诚信建设，

积极引导上市公司做好投资者保护工作。

### （一）完善《中国上市公司诚信守则》，加强诚信建设

为进一步加强资本市场诚信建设工作，提高市场参与主体的诚信意识，优化市场诚信环境，上市公司协会修改完善《中国上市公司诚信守则》，推进上市公司诚信建设的自律规范和宣传推广。

### （二）开展自律投资者保护专项活动，尊重投资者意见，拉近投资者与上市公司距离

#### 1.举办“2015 年最受投资者尊重的上市公司”评选活动

上市公司协会联合沪深证券交易所、中国证券投资者保护基金有限责任公司、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会共同举办了“2015 年最受投资者尊重的上市公司”评选活动，共有 5538 名个人投资者、569 家一般机构投资者、113 家证券公司和 85 家公募基金公司进行了实名投票。此外，有 122,059 名个人投资者通过微信网络平台进行了投票。评选活动以充分尊重投资者意见为宗旨，对引导、督促上市公司加强投资者关系管理与投资者保护起到了积极作用。

#### 2.开展“走进上市公司·上市公司上门服务周”活动

2015 年 9 月，上市公司协会联合河北证监局、河北上市公司协会共同举办主题为“聚焦京津冀，服务大河北”的活动。活动组织投资者代表走入常山股份、建投能源和河北钢铁 3 家企业，加

深了投资者与上市公司的互相理解，增强了投资者信心。

### （三）发出稳定市场倡议，得到上市公司积极响应

2015年7月，上市公司协会联合全体32家地方上市公司协会发出倡议，各上市公司会员在法律法规允许的范围内，按照监管机构最新规则，结合公司的实际情况，积极采取公司回购、大股东增持、员工持股、高管暂停减持等措施，稳定公司股价，加强公司市值管理，积极履行社会责任，切实维护全体股东的长远利益；进一步加强信息披露，真实、准确、及时、完整地披露公司信息，及时澄清不实传言；进一步深化创新发展，专注公司经营，优化投资者回报，增加长期价值投资的吸引力；进一步加强投资者关系管理，坚定投资者信心。该倡议立刻得到了中航工业集团、中国重工、川大智胜、美的集团等众多上市公司会员的响应，湖南、江苏、广东、大连、河南等地方上市公司协会也纷纷号召辖区内上市公司响应上市公司协会倡议。为稳定市场，恢复投资者信心起到积极作用。

## 十二、中国证券投资基金业协会投资者保护

中国证券投资基金业协会（以下简称基金业协会）作为基金行业自律组织，建立完善自律规则，以分级基金、私募基金投资者保护问题为重点，不断推进基金自律投资者保护工作。

### （一）机制建设及政策规则制定情况

1.积极推动公募基金公司提高治理水平，为投资者持续创造价值

一是开展公司治理和组织管理专题调研。专题调研后研究形成《基金管理公司混合所有制改革指引》、《公募基金管理公司集团化发展意见》。二是推动建立长效激励约束机制。发布《关于促进基金管理公司建立长效激励约束机制的指引》，促进核心人员有序流动。三是加强基金高级管理人员管理及制度建设。对2015年相关情况进行研究，制定基金经理“静默期”有关规定，在私募基金管理人和产品登记备案过程中予以落实。参与《证券期货经营机构董事、监事、高级管理人员管理办法》征求意见稿的意见和建议征集。

2.强化自律规则体系建设，夯实自律管理基础

一是明确资产证券化备案规则。制定并实施《资产支持专项计划备案管理办法》、《资产证券化业务基础资产负面清单指引》、《资产证券化业务风险控制指引》、《资产支持专项计划说明书内容与格式指引（试行）》、《资产支持证券认购协议与风险揭示书（适用个人投资者）》、《资产支持证券认购协议与风险揭示书（适用机构投资者）》。二是统一私募业务和产品规则。制定《私募投资基金托管业务管理办法》、《私募投资基金外包服务管理办法》、《私募基金管理人从事投资顾问服务业务管理办法》、《证券期货经营机构资产管理业务登记备案和自律管理办



法（试行）》；发布并修订《证券期货经营机构落实资产管理业务“八条底线”禁止行为细则》，明确监管底线；制定《私募投资基金募集行为管理办法》、《私募投资基金合同指引》、《私募基金信息披露管理办法》、《私募投资基金管理人内部控制指引》等4个自律规范征求意见稿并公开征求意见。

### 3.建设信用体系，加强诚信约束

建立健全基金从业人员职业行为和管理制度。发布《基金从业人员职业行为自律准则》和《基金从业人员资格考试管理办法（试行）》，修订《基金从业人员资格管理办法》和《基金经理注册登记规则》。

## （二）自律处罚及协助办案情况

### 1. 建立以三公原则为基础的纪律处分流程

根据基金业协会发布的《纪律处分实施办法》、《投诉处理办法》、《纠纷调解规则》、《自律检查规则》等基础自律规则，成立检查委员会，全面参与规则制定、问题研究和案件内审，近一年调查近100家机构，对36家机构进行纪律处分。

### 2. 建立全面投诉登记处理体系

自2015年5月基金业协会建立投诉登记制度以来，收到投诉事项（包括投诉举报线索）共计454件。投诉来源方面，12386直接转办占比40%，私募地图占比30%，投诉邮箱占比22%，来信来访占比8%。被投诉机构方面，共计200余家，其中私募

基金管理人占比 96%。行业方面，私募基金是被投诉最集中的领域，占比 84.80%。

### 3. 多方联合开展打击非法私募活动

按照北京市整治非法集资行动总体部署，基金业协会、北京市证监局联合市金融局、市工商局以及区县金融工作部门组成联合工作组，于 2015 年 5 月至 8 月对北京地区已在基金业协会登记备案的 2267 家私募机构开展了专项整治行动，并对 26 家风险较高的私募机构开展现场检查，根据排查结果，上述机构由公安机关立案侦破 4 家，立案侦查 7 家，涉嫌非法集资 9 家、运营不规范 6 家。

#### （三）自律投资者保护的措施与活动

一是发布权威数据，让投资者及时获取资管行业数据。基金业协会每月在微信公众号首发证券投资基金市场数据，每季度发布证券期货经营机构资产管理业务统计数据、公募基金管理机构管理公募基金规模排名等基金业协会独家数据，得到广大投资者的广泛关注和迅速转发。二是携手央视开展系列宣传工作。2015 年上半年，4 次与央视新闻联播合作播出聚焦基金行业发展节目。组织私募基金经理录制 8 期《私募明星观大市》系列访谈节目，在央视财经频道《市场分析室》、《交易时间》栏目播出。三是充分利用微信影响力，开展行业拥护、投资者欢迎的活动。6 月，基金业协会利用微信平台成功开展了“最美公募基金人”评选活

动，微信投票总数超过 16 万票。10 月，开展“十佳基金 logo”评选活动，微信投票参与人次超过 12 万人次。11 月，开展“2015 年度优秀投教作品”征集活动，激发行业参与投教宣传的热情。四是推进多层次投资者教育，携手会员单位，策划组织儿童青少年理财文化系列沙龙活动。在学生假期期间，基金业协会携手多家会员单位在北京、广州策划筹备了一系列（6 期）儿童青少年理财文化系列沙龙活动。五是制作各种宣传品，做好基金知识普及，适时发布深度解读文章，让投资者公平、深入地了解市场，引导投资者正确投资。

#### （四）多种措施维护市场稳定

##### 1. 跟踪行业发展，提前警示行业风险

基金业协会通过行业提醒、向监管部门编发简报、发布风险倡议书和在媒体发表署名文章的方式，分别针对市场加杠杆风险、创业板风险进行提前警示，发布《过多杠杆给市场带来较大不确定因素》、《公募基金价值投资倡议书》等，并在中国证券报发表署名文章《私募基金发展热潮中的冷思考》，指出在当前热火朝天的发展形势下，私募基金行业需要多一分“冷思考”，合规经营等。

##### 2. 勇于担当，积极参与维稳救市

一是多次发布倡议书，形成正能量。2015 年 6 月底通过发布倡议书《艳阳总在风雨后》展现正能量。二是引导市场预期。

7月1日至13日，以“公募基金看大市”为主题，连续发布13家公募基金对市场的积极观点，引导市场预期。三是通过座谈会等，积极号召基金行业共同救市。如：召开25家公募基金管理公司座谈会，号召基金公司打开申购限制、加快偏股型基金的申报与发行，号召基金公司高管及基金经理积极申购偏股型基金，94家基金公司发布公告积极响应，84家基金公司、758名高级管理人员及基金经理共运用自有资金申购旗下基金达30.38亿元。四是对资管产品投资二级市场的风险进行压力测试，编发《资产管理业务投资证券市场情况周报》，为监管部门提供参考。

### 3.及时反思总结，完善行业制度建设

一是通过广泛调研、召开座谈会、整理行业意见等方式形成了《基金行业反思报告》之一、之二、《分级型结构产品助推市场暴涨暴跌统一监管势在必行——近期对结构性产品调研的启示》、《基金业协会股市异常波动反思与建议》、《公募和私募基金协调发展报告》、《证券期货经营机构私募资产管理业务债券投资风险分析报告》、《证券期货经营机构私募资产管理业务发展评估报告》等专项报告，提出政策建议。二是起草行业管理规范指引等，召开分级基金座谈会、投资总监暨合规联席会，起草《分级基金风险管理指引》、《公募基金投资创业板自律公约》等。三是开展压力测试，为防范行业出现系统性风险，对基金公司、基金子公司投资二级市场、非标资产、P2P平台等领域的风

险防控能力进行压力测试，形成专报并提出建议。

### 十三、建议

2015年是“十二五”的收官之年，是全面深化改革的关键之年，也是我国证券期货市场发展史上不平凡的一年。各行业自律组织发挥自身优势，因地制宜采取各种措施，在投资者保护工作方面取得了较好的成绩。随着资本市场的进一步发展，行业自律组织在投资者保护方面还有更多可以积极作为的地方。为此，我们建议：

一是进一步加强投资者保护制度建设，适应资本市场不断发展变化，将投资者保护工作要求嵌入到相关制度设计中去，切实保护投资者合法权益。

二是进一步发挥自律组织处于市场一线、监测市场风险的作用，全面提升风险监测能力，加强对市场风险的预研预判，提升投资者保护工作的针对性。

三是进一步加强对会员机构的管理，引导市场经营单位提升投资者保护工作水平，积极探索开发行之有效、投资者喜闻乐见的投教产品和服务，不断提升投资者教育服务水平。