

# 中国资本市场 投资者保护状况白皮书

---

2016 年度证券期货行业自律组织投资者  
保护报告（概要版）



中国证券投资者保护基金有限责任公司

# 目 录

引言 .....	- 1 -
一、2016 年度自律组织投资者保护概况 .....	- 1 -
二、上海证券交易所投资者保护 .....	- 3 -
三、深圳证券交易所投资者保护 .....	- 4 -
四、上海期货交易所投资者保护 .....	- 5 -
五、郑州商品交易所投资者保护 .....	- 7 -
六、大连商品交易所投资者保护 .....	- 8 -
七、中国金融期货交易所投资者保护 .....	- 9 -
八、中国证券业协会投资者保护 .....	- 11 -
九、中国期货业协会投资者保护 .....	- 12 -
十、中国上市公司协会投资者保护 .....	- 13 -
十一、中国证券投资基金业协会投资者保护 .....	- 14 -
十二、建议 .....	- 15 -

## 引 言

为反映我国证券期货行业自律组织投资者保护工作情况，加强对证券期货市场投资者保护的评估评价，加快形成融资功能完备、基础制度扎实、市场监管有效、投资者权益得到充分保护的市場。投保基金公司通过收集公开资料和数据、征询各自律组织意见，按年度归纳总结证券期货行业自律组织在加强投资者保护方面采取的措施及取得的成效，编制了《中国資本市場投资者保护状况白皮书》子报告之《2016 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》），旨在为提升我国证券期货投资者保护总体水平提供参考，促进市場和社会多角度、全方位关注投资者保护工作，共同促进資本市場健康稳定发展。

### 一、2016 年度自律组织投资者保护概况

2016 年，各证券期货行业自律组织在证券期货监管部门指导下，按照“依法、全面、从严”监管要求，积极发挥自律组织的自律监管职能，制定完善投资者保护具体规则和措施，强化风险防控，根据投资者需要开展投资者保护宣传教育活动，积极应对投资者诉求，开展多元纠纷调解工作，取得良好成效。

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（以下简称“上交所”）、深圳证券交易所（以下简称“深交所”）、上海期货交易所（以下简称“上期所”）、郑州商品交易所（以下简称“郑商所”）、大连商品交易所（以下简称“大

商所”）、中国金融期货交易所（以下简称“中金所”）、中国证券业协会（以下简称“证券业协会”）、中国期货业协会（以下简称“期货业协会”）、中国上市公司协会（以下简称“上市公司协会”）、中国证券投资基金业协会（以下简称“基金业协会”）。

**表 1：证券期货行业自律组织主要职责**

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

## 二、上海证券交易所投资者保护

### （一）持续加强监管，打造公开透明的市场环境

一是全面深化分行业监管，对上市公司 2015 年年报实施分行业审核，构建“监管信息公开”专栏，通过上交所网站、上交所 APP、微信等多渠道发布监管信息。二是继续引导和督促上市公司现金分红，2016 年有 576 家公司披露现金分红预案，占比为 65%，拟派现金额合计超过 5700 亿元。三是持续加大违法违规行为的自律惩戒力度以及对并购重组、异常交易行为、退市公司和高风险公司的监管力度，全力维护市场秩序。

### （二）强化制度建设，完善投资者保护制度体系

2016 年，上交所完成了对《上海证券交易所章程》《上市公司行业信息披露指引》第十四号至第二十号、《上市公司筹划重大事项停复牌业务指引》《沪港通业务实施办法》《港股通投资者适当性管理指引》《分级基金业务管理指引》以及《关于进

一步做好非公开发行公司债券信息披露相关工作的通知》等多项制度的制定或修订，进一步完善投资者权益保护制度体系。

### （三）全面开展投教，提升投资者服务工作实效

一是举办“我是股东—中小投资者走进上市公司”“做理性的投资人”“走进上交所”等投教活动，引导上市公司、会员等市场主体强化落实投保工作职责。二是优化与投资者的沟通机制、及时解决诉求。三是制作并投放《退市整理股票风险早知道》《股市西游》等投教作品。四是探索建设并获首批国家级证券期货投资者教育互联网基地授牌。五是举办上市公司董秘、独立董事以及新上市公司高管，会员合规培训班，提升市场主体合规经营理念和投资者权益保护意识。

### （四）强化风险防范，维护市场安全有序高效运行

上交所通过多种举措强化风险防范，有效控制衍生品业务风险、完善债券市场风险防控措施及基金市场风险，维护市场安全有序高效运行。

## 三、深圳证券交易所投资者保护

### （一）2016 年度履行一线监管职责及处罚情况

一是全面加强上市公司监管，加大对涉及“类金融机构”、关联交易、变更业绩承诺及业绩补偿的监管力度，强化对大股东、董监高违规减持行为的监管，定期排查上市公司退市及高风险情况，全链条、全方位规范上市公司运作。二是从严履行市场交易监管，强化系统性风险预警监测。三是大力推进固定收益业务监

管，严格落实“申报即纳入监管”原则。四是提出建立“以监管会员为中心”交易行为监管模式的思路。

## （二）2016 年度制定和完善的相关制度规则

深交所全年出台或修订监管规则主要包括《交易规则》《基金上市规则》《深港通业务实施办法》《证券投资基金交易和申购赎回实施细则》《债券交易实施细则》《会员客户高风险证券交易风险警示业务指引》《港股通投资者适当性管理指引》《上市公司要约收购业务指引》《分级基金业务管理指引》以及广播电影电视、互联网营销、装饰装修、工程机械、种业种植 5 个行业信息披露指引等。

## （三）2016 年度开展投资者教育服务工作情况及成效

一是完善“六位一体”投资者服务平台，“互动易”推出“深股通专区”、上线英文版网站并增加“即时译”功能，“投票易”开发深股通网络投票系统，“分析易”将港股通标的公司纳入分析范围，全方位强化境内外投资者服务能力。二是制作内容丰富、形式多样的投教材料，开展深港通投教培训，加强深港通投教宣传。三是建设推广国家级实体投教基地。四是开展“走进上市公司”、“走进券商营业部”、“走进交易所”三大主题投教活动；举办“述说我的股事，理性你的投资”征文大赛；发布《2015 年个人投资者状况调查报告》；开展第十四届“3.15 投资者维权网上咨询”等活动。

## 四、上海期货交易所投资者保护

### （一）履行自律监管职责情况

一是强化违法违规行爲查处力度，全年排查疑似违法违规交易行爲 115 起。二是开展实际控制关系账户排查，2016 年共对 79 组存在疑似实际控制关系的账户组发起协查。三是增加现场检查频次并扩大检查覆盖面，督促期货公司会员进一步提升对其客户交易行爲的管理责任。

## （二）采取多种手段维护市场稳定

针对全年多个品种短线交易活跃、价格波动增大、超过监管标准等情况，上期所通过调整保证金比例、涨跌停板幅度，实施交易限额制度，预判交割风险，并对活跃品种、重点合约成交量占比前列的会员和客户开展了临时性的指导，有效维护了市场平稳运行。

## （三）将投资者保护融入原油期货设计

上期所子公司上海国际能源交易中心在原油合约设计过程中，研究制定针对境内外投资者参与原油期货的相关制度和规则，主要包括：严格制定并执行投资者适当性管理规定；强化投资者的主动报告义务，确保合约履行；积极推动境外注册，对可能涉及的跨境监管问题及诉讼风险做好预案。

## （四）开展多层次的投资者教育服务活动，做好投保宣传工作

一是组织开展多层次的投资者教育活动，全年举办 154 场各类培训活动、研讨会及论坛等。二是利用新媒体及传统媒体渠道



拓展投保宣传，参与“打击非法期货节目”录制，发布《投教连连看》等投教文章。三是完善上期所市场服务中心（MSC）及网站投资者教育平台。四是发布《期货市场诚信建设倡议书》，推动期货市场诚信建设。五是满足投资者来访需求。

## 五、郑州商品交易所投资者保护

### （一）履行自律管理职能，打击期货市场违法违规行为

2016年，郑商所严厉打击扰乱市场秩序、对敲违规转移资金、自然人持仓进入交割月、频繁报撤单等违规行为。共处理各类异常交易线索494起，处理违规交易案件55起，对涉案的75名自然人客户、6名法人客户分别给予了纪律处分。

### （二）完善投资者保护机制，研究制定和修订相关规则制度

2016年度，郑商所制定或修订了《郑州商品交易所期权投资者适当性管理办法》《白糖期权投资者适当性制度操作指引》《郑州商品交易所期货交割细则》《郑州商品交易所标准仓单及中转仓单管理办法》《郑州商品交易所套期保值管理办法》《郑州商品交易所期货结算细则》等业务规则。

### （三）注重投资者保护教育，开展多元化的宣传教育活动

一是传统媒体与新媒体相结合进行投保宣传，通过中国证券报、期货日报、经济日报等媒体组织利用期货市场典型案例进行宣传，同时，郑商所微信共发布文章200多期、微博发送370多条。二是线上与线下相配合举办投教活动，郑商所通过组织视频

讲座、品种产业大会、业务人员培训班等多种形式的活动加强市场培育，积极推进投资者教育活动。

#### （四）密切关注市场动向，多种措施并举保障市场稳定

一是为抑制市场过热和过度投机，郑商所针对异动品种积极采取多项措施稳定市场。二是对 15 家期货公司会员进行了年度合规运作检查，有效督促会员合规运作。三是探索自律监管与行政执法有效结合监管模式，初步形成了期货交易所与证监局联合办案的工作机制。

### 六、大连商品交易所投资者保护

#### （一）完善交易所章程、规则体系，筑实投保工作基础制度

2016 年，大商所完成了对《大连商品交易所章程》的第二次修订，对涉及到投资者保护内容的共计九条内容进行了修改完善。同时，制定了《投资者适当性制度》，进一步打实了投资者保护的基础制度。

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

2016 年，大商所共排查违规线索 141,919 条，查处对敲、影响价格、盗码等违规行为 72 起，上报监管部门调查 1 起，处分客户 140 余名，帮助客户挽回经济损失 20 余万元。同时 2016 年共发现异常交易 479 起，对 26 个客户采取了限制开仓措施，并按照规定对相关客户进行了处理。

### （三）全面深化业务与市场新闻宣传的对接，落实投资者知情权

一是过市场典型案例和试点的征集和推广，对产业客户参与利用期货市场的成功模式进行有组织的宣传。二是通过开展“媒体沙龙”、“期货走进编辑部”、“产业链调研”等活动，为记者准确地进行宣传报道与市场解读打下良好基础。三是建立大商所网站专门性投资者保护专栏，打造一站式投资者保护网络平台。

### （四）紧密结合市场培育服务活动开展投资者保护工作

2016年，大商所加大了市场培育服务的工作力度，全年举办765场各类论坛、研讨会或推介会。大商所还利用“期货学院”等载体和平台，对会员单位从业人员和投资者开展培训。此外，大商所还建设了11家产业培育基地，引导中小企业合理参与利用市场。另外，大商所通过每月对各地高校来访的接待，加强了对高校人才的期货普及教育和投资者保护的宣传力度。

## 七、中国金融期货交易所投资者保护

### （一）自律监管及处罚情况

一是及时发现和处理实时监控中的违规行为，2016年，中金所共查处案件3起，其中1起移交证监会稽查局立案调查，另外两起采取相应的自律监管措施。二是对异常交易行为进行处置，全年共处理异常交易行为3461次，对客户采取限制开

仓监管措施 3411 次。三是对 147 家会员开展现场及非现场合规检查工作。四是支持和配合外部机构开展金融期货市场调查工作。

## （二）投资者教育服务情况

一是积极开展培训，累计支持 94 家会员公司举办近 900 场投资者教育活动，培训近 10 万人次。同时，围绕交易所重点业务组织召开了 8 场媒体培训交流会。二是利用中金所 APP 及中金所期权期货网站、微信微博平台每日更新投教宣传内容，并与 50 余家期货公司建立双微培训交流机制。三是制作发布《读懂股指期货》《大山女孩追梦记——我与“中金所杯”的故事》投教视频、《国债基础知识》《国债期货基础知识》手册、金融期货研究报告系列手册等投教产品。四是举办了第四届“中金所杯”全国大学生金融及衍生品知识竞赛。

## （三）制定和完善相关制度规则情况

2016 年，中金所着力于优化业务规则体系，一是进一步完善纪律处分工作机制，成立第二届案件审理委员会，充分吸收市场人士参与，体现交易所纪律处分的市场代表性和透明度。二是深入参与证券期货市场基础性法规修改，推进期货立法，并参与《证券法》修订工作。三是根据市场发展情况，适时调整相关业务规则。

## 八、中国证券业协会投资者保护

### （一）强化行业自律监督，维护投资者合法权益

一是组织开展了发布证券研究报告业务、证券从业人员执业行为等现场检查工作。二是加强实施自律惩戒措施，全年共受理案件 11 件。三是强化网下投资者自律处罚工作，并发布首次公开发行人股票配售对象黑名单 7 期。四是开展从业人员诚信管理工作。

### （二）完善投资者保护自律管理制度

证券业协会为完善投资者保护自律管理制度，2016 年制定或修订了《证券纠纷调解工作管理办法》《中国证券业协会证券纠纷调解规则》《证券经营机构参与打击非法证券活动工作指引》《首次公开发行股票网下投资者管理细则》等。

### （三）推动证券纠纷多元化解机制建设

一是组织召开落实证券纠纷多元化解机制试点工作专题会议。二是升级在线申请平台和调解工作系统。三是完善诉调对接机制。四是组织证券公司投诉处理培训班和地方协会调解工作培训班，提升纠纷化解人员素质。五是做好日常调解工作，全年共受理 130 起纠纷调解申请。六是牵头成立欣泰电气先行赔付工作小组。

### （四）强化投资者教育与服务工作

一是大力推进首批国家级证券期货互联网投教基地“投资者

之家”网上投教平台建设。二是组织开展“3.15国际消费者权益日”“普及投资者保护知识”等形式多样的投资者教育活动。三是向社会公众公示非法仿冒证券公司网站信息，开展证券行业“打非宣传月”活动。四是培训指导全行业建立健全投资者适当性管理制度。五是高效完成12386证监会投资者诉求热线转办工作。

## 九、中国期货业协会投资者保护

### （一）推动投资者适当性制度起草工作

2016年，期货业协会积极筹备开展期货适当性自律规则起草工作，针对期货行业适当性制度涉及的投资者分类、产品风险等级划分和产品风险名录等关键问题，积极开展调研，实地了解市场各方的意见和建议，并于2016年底完成制度起草的前期准备工作。

### （二）加强投资者教育与服务

一是通过发布《期货行业协助打击非法期货活动工作指引》、推出防非专题节目、建立期货网络舆情监测平台等手段，进一步加大了合法期货宣传力度。二是通过建设“期货投教网”、“中期协发布”官方微信，开展全行业的期货市场投资者保护和教育工作调查、召开“期货投资者恳谈会”的形式，了解投资者意愿和呼声，进一步将投资者教育服务落到实处。三是通过已建立的“期媒投教联盟”，积极引导媒体宣传方向，并组织召开“期货服务实

体经济媒体交流会”。四是加强期货国民教育推广，策划推出“讲故事、学期货”金融国民教育丛书。

### （三）推进行业纠纷调解工作

一是参加纠纷调解工作会，积极为纠纷化解试点工作的推进建言献策。二是承接金融行业第一起诉调对接案件，并于9月完成纠纷的现场调解工作。三是组织开展纠纷处理的相关培训。四是开设网上投诉平台，畅通投资者咨询投诉渠道。

### （四）落实期货服务实体经济要求，推动产企服务对接

一是与大商所、农业部管理干部学院联合举办“农业‘保险+期货’专题培训班”。二是对“期货服务上市公司”活动进行总结，形成《找准“期货服务实体企业”的痛点和难点》分析报告。三是在官方微信开设“期货服务实体”栏目，每周推送期货服务实体经济优秀案例。

## 十、中国上市公司协会投资者保护

### （一）制定并发布上市公司诚信守则

为提高上市公司诚信水平，上市公司协会于2016年初开展了《中国上市公司诚信守则》的制定工作，旨在推动提高上市公司的合规意识、自律意识和诚信意识，倡议广大上市公司自觉遵守诚信守则，积极履行义务和责任，更好的保护广大投资者的根本利益。

### （二）投资者保护的活动和举措

一是就上市公司并购中的投资者保护问题举办专题研讨会，40余家上市公司董事会秘书和相关专家围绕上市公司控制权之争解决途径、具体法律问题及中小投资者权益保护进行了深度的交流，提出了完善立法与监管的建议。二是组织部分投资者代表、多家媒体开展“上门服务周之走进江苏”活动，旨在倡导媒体全面、客观、公正地报道上市公司和企业家代表，进一步加强中小投资者与上市公司的深入交流。三是联合上海证券交易所、深圳证券交易所共同举办了“上市公司监事会最佳实践评选”活动，评选出相关获奖上市公司。

### （三）加强上市公司人才培养

一是继续深耕上市公司董事长、总经理研修班，全年共累计举办了11期董事长、总经理研修班。二是建立“资本市场独立董事人才库”，针对当前独立董事选聘渠道不畅通的问题，为上市公司选聘独立董事提供支持。

## 十一、中国证券投资基金业协会投资者保护

### （一）机制建设及政策规则制定情况

一是完善公募基金自律规则和私募基金自律规范，发布或修订了《公募基金管理公司压力测试指引（试行）》《私募投资基金募集行为管理办法》《私募投资基金信息披露管理办法》《私募基金管理人从事投资顾问业务管理办法》《证券投资基金投资流通受限股票估值指引》等。二是建立备案关注函机制，结合私



募资管业务突出问题和风险，加强备案核查与自律管理，全年共对 17 家机构出具备案关注函，涉及资管产品 24 只。

## （二）自律处罚及日常调节情况

一是根据《纪律处分实施办法》《投诉处理办法》《纠纷调节规则》《自律检查规则》等规定，对 73 家私募机构进行了现场和非现场的自律检查，对 6 家机构进行纪律处分。二是建立投诉登记处理体系，全年收到投诉信息共计 1454 件。三是入选多元化解行业纠纷试点机构，2016 年，促成当事人和解（包括自行和解）解决纠纷 76 件，移交调解 7 件。

## （三）投资者保护的活动和措施

一是通过网站和微信发布证券投资基金相关数据、风险提示、基金基础知识等投教内容，并在全行业征集“公募基金投资者教育作品”、“私募基金投资者教育作品”400 余篇，推动投教产品多元化发展。二是组织开展了“私募基金十佳 logo”、“最美公募基金人”评选、儿童青少年理财文化系列沙龙等活动。三是连续第九年开展《基金投资者情况调查分析报告》。四是与投保基金公司共同编制公募基金投资者保护状况评价指标体系。五是探索开展私募基金投资者的问卷调查，了解私募基金投资者的真实状况与实际需求，不断提高工作水平和投资者满意度。

## 十二、建议

2016 年是我国“十三五”规划的开局之年，也是证券期货行业

依法全面从严监管的一年。各行业自律组织根据自身职责，积极采取各项措施，在投资者保护工作方面取得了较好的成绩。随着资本市场的进一步发展，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：

一是进一步完善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，形成完备的投资者保护制度环境。

二是进一步发挥自律组织处于市场一线、密切联系市场机构和投资者的优势，提升一线监管和纠纷调解能力，更好地监控风险，打击违法违规行为和维护投资者权益。

三是进一步加强对会员单位的管理，合理组织，有序引导市场经营机构树立投资者保护意识，提升投资者保护水平。

四是进一步加强投资者保护队伍建设，顺应市场变化和投资者行为习惯，开发更具吸引力的投教产品和服务，不断提升投资者教育服务水平。