

中国资本市场 投资者保护状况白皮书

2016 年度



中国证券投资者保护基金有限责任公司

内容摘要

《中国资本市场投资者保护状况白皮书》对我国资本市场年度运行及投资者概况、投资者保护政策发布和落实情况、稽查执法情况、自律组织投资者保护情况以及三类市场主体(上市公司、证券公司、公募基金)的投资者保护情况进行了总结和评价,并查找不足提出建议。

2016年,中国资本市场在依法全面从严的监管环境下稳步发展,投融资能力明显增强,为促进实体经济发展、助推供给侧结构性改革和鼓励创业创新提供了有力支持。2016年底,A股投资者账户数量共计11741.09万户,较2015年底增加18.47%,其中,自然人投资者账户数为11710.77万户,占总账户数的99.74%。

2016年,中国证券监督管理委员会(以下简称“证监会”)继续推动证券期货行业法律法规的制定和修订,全年共出台部门规章7件、规范性文件35件。同时,证监会及证券行业相关单位围绕《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》,在健全投资者适当性管理配套制度,优化投资回报机制,保障中小投资者知情权,建立完善纠纷多元化解机制,完善投资者权益赔偿机制,强化中小投资者教育,妥善处理投资者投诉,启动开展持股行权试点和支持诉讼等方面,全方位推动投资者保护制度贯彻落实。

2016年，稽查执法机构继续严厉打击违法违规活动，并通过开展“证监法网”专项行动的方式，高频率、高强度持续分类分批打击典型、重大违法违规行为，稽查执法的工作总量、工作效率、案件的针对性都得以大幅提升，全年度稽查执法成效较为显著。

2016年，各行业自律组织在监管部门指导下，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，维护“公开、公平、公正”的市场秩序，制定完善投资者保护具体规则和措施，根据投资者需要开展投资者保护宣传教育活动，强化风险防控，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。

在2016年度上市公司投资者保护状况评价中，我们发现：投资者保护评价客观得分上升，但投资者满意度指数有所下降；知情权是投资者最关心的权利；中小股东参与决策权的制度保障进一步增强；中小股东对董事、监事选举的影响力提高；中小股东的表决权进一步落实；上市公司业绩预告披露的质量提高；上市公司与投资者互动进一步改善；上市公司经营活动创造利润占比有所提升；上市公司现金分红情况进一步改善；新上市公司治理制度完备情况有待提高；上市公司董事长与总经理兼任的现象仍然比较突出；内部控制有效性需进一步保障；中小股东独立董事提名权需进一步完善；董事、高管诚信状况下降需引起重视；投资者电话联系渠道有待加强建设。

在2016年度证券公司投资者保护状况评价中，我们发现：

客户交易结算资金安全保障较好；证券公司交易系统总体安全性较高；客户投诉处理解决情况较好；投资者对证券公司风险提示服务满意度较高；证券公司在传统业务风险控制方面有较大提升；部分证券公司因损害投资者财产安全问题被处罚；证券公司信用产品及金融创新风险控制得分下降；投资者开户、转户、销户问题仍是投诉的主要原因；证券公司客服电话畅通情况有所下降。

在 2016 年度公募基金管理人投资者保护状况评价中，我们发现：公募基金管理人被投诉的数量下降明显，处理客户投诉的及时性较强；领导层保持较高稳定性；基金经理的稳定性有所提高；基金经理管理的权益类基金数量需合理安排；公募基金经理的平均任职时间需要引起关注；公募基金管理人客服电话畅通情况有所下降。

目 录

引言.....	1
一、评价框架及方法.....	2
(一) 我国投资者保护体系及评价框架.....	2
(二) 评价方法.....	2
(三) 数据来源.....	3
二、年度资本市场运行及投资者概况.....	3
(一) 资本市场运行概况.....	3
(二) 投资者结构及行为特点.....	5
(三) 投资者自身权益保护意识及需求.....	6
三、投资者保护政策发布和落实情况.....	7
(一) 投资者保护政策制定发布情况.....	7
(二) 投资者保护政策落实情况.....	12
四、监管部门稽查执法情况及成效.....	17
(一) 制度建设及执行标准建立情况.....	17
(二) 稽查执法成效.....	18
(三) 稽查执法社会效益和满意度.....	21
五、行业自律组织投资者保护状况.....	22
(一) 上海证券交易所投资者保护.....	23
(二) 深圳证券交易所投资者保护.....	24
(三) 中国证券业协会投资者保护.....	25
(四) 中国证券投资基金业协会投资者保护.....	26
(五) 中国上市公司协会投资者保护.....	27
六、市场主体投资者保护状况.....	27
(一) 上市公司投资者保护状况评价.....	27
(二) 证券公司投资者保护状况评价.....	31
(三) 基金管理人投资者保护状况评价.....	33
七、投资者保护的改进建议.....	35
(一) 进一步完善投资者保护政策制定和落实.....	35
(二) 进一步强化体制机制建设, 增强执法威慑力.....	37
(三) 进一步发挥行业自律组织贴近市场的优势.....	38
(四) 进一步提高对各市场经营主体的投资者保护要求.....	38
八、结语和展望.....	40

引 言

投资者是资本市场最重要的源泉。“问渠哪得清如许，为有源头活水来。”能否有效保护投资者合法权益，关系到促进多层次资本市场健康发展工作目标能否实现。高度重视和切实加强中小投资者保护工作，是维护社会公平正义和关系亿万人民群众切身利益的大事，也是资本市场自身改革创新和健康发展的重要基础。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》建立中小投资者合法权益评估评价体系要求，我们立足中国资本市场实际情况、突出问题、核心主体，本着客观中立的原则对资本市场投资者保护状况进行了评价，在充分听取了专家学者、投资者、市场人士、相关部门及专业机构的意见建议，汇总投资者保护制度制定落实情况、稽查执法情况、行业自律组织以及上市公司、证券公司、基金公司等市场经营主体投资者保护各方面状况的基础上，编制形成了《2016年度中国资本市场投资者保护状况白皮书》(以下简称《白皮书》)，同时形成了《中国资本市场投资者保护状况白皮书—2016年度投资者保护制度评价报告》、《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》、《中国资本市场投资者保护状况白皮书—2016年度A股上市公司投资者保护状况评价报告》、《中国资本市场投资者保护状况白皮书—2016年度证券公司投资者保护状况评价报告》和《中国资本市场投资者保护状况白皮书—2016年度公募基金管理人投资者保护状况评价报告》等五个子报告。

《白皮书》作为首个全面反映我国资本市场投资者保护状况的报告，构建了定量定性相结合的中国资本市场投资者保护状况评估评价体系，以公开披露数据及信息、投资者意见等为依据开展评价，聚焦 2016 年度资本市场投资者保护状况和变化趋势，深入分析中小投资者权益保护存在的问题及下一步完善方向，以回应社会关切、市场关注，引导社会各方关注资本市场的投资者保护问题，为完善我国资本市场投资者保护体系提供参考，是落实习近平总书记“形成融资功能完备、基础制度扎实、市场监管有效、投资者合法权益得到充分保护的多层次资本市场体系”要求的具体实践。

一、评价框架及方法

（一）我国投资者保护体系及《白皮书》评价框架

我国资本市场投资者保护体系主要包括法律法规对投资者的保护、监管部门对投资者的保护，自律组织对投资者的保护，专业机构对投资者的保护，各市场主体对投资者的保护以及投资者的自我保护。为了真实反映资本市场投资者保护状况和水平，科学、客观地开展投资者保护状况评价，我们按照我国投资者保护体系分层次、分主体构建了投资者保护状况评价框架，主要围绕投资者保护制度制定落实情况、监管部门稽查执法成效、行业自律管理以及市场主体投资者保护等方面进行总结和评价。

（二）评价方法

我们围绕投资者享有的合法权益，探索构建主客观相结合的评价指标体系，通过收集市场公开数据和投资者主观意见开展评

价工作。在投资者保护制度制定及落实、稽查执法、行业自律等方面，我们主要通过总结归纳、比较分析、多层次分析等方法开展总结和评价。在上市公司、证券公司、公募基金管理人等方面，我们通过对主客观数据指标收集和打分处理，形成对每类市场主体中每家公司的评价得分，进而形成每一类市场主体投资者保护状况评价得分，并对评价得分进行多种维度的比较分析、趋势分析、归因分析，进而形成评价报告。

（三）数据来源

评价数据来源主要包括：公开披露的市场数据、中国证监会及有关机构公开发布的数据、公告、总结报告、12386 热线信息及数据、固定样本库投资者调查结果、网络随机调查结果、市场主体网站调查结果、电话调查结果等等。

二、年度资本市场运行及投资者概况

（一）资本市场运行概况

2016 年中国资本市场坚持依法全面从严监管，多层次资本市场稳步发展，投融资能力明显增强，为促进实体经济发展、助推供给侧结构性改革和鼓励创业创新提供了有力支持。

2016 年资本市场在自我修复中趋于稳定，沪深股指波幅收窄，投资者信心增强，市场进入相对稳健的发展阶段。年初至 1 月 28 日上证综指和深证综指经历短暂急速下跌后，1 月 29 日至年底逐步回升，上证综指和深证综指分别上涨 16.87% 和 20.87%。截至 2016 年末，沪深两市共有上市公司 3052 家，全年新增 225 家，总市值达到 50.77 万亿元，流通市值 39.34 万亿元，占比

77.49%。全年沪深两市完成申购 A 股股票 248 只，合计融资 20484.35 亿元，同比增长 25.00%，其中首发融资 1633.56 亿元，定向增发融资 16978.28 亿元，配股融资 298.51 亿元，优先股融资 1574 亿元。并购重组市场进一步规范，抑制资本“脱实向虚”效果明显，煤炭、电力、冶金等产业链上下游中央企业的并购重组获得大力支持，全年并购重组配套融资金额 3648.09 亿元，是 2015 年的 1.75 倍。

全国中小企业股份转让系统和区域性股权市场保持平稳发展，为提升直接融资占比和实施创新驱动发展战略提供了有力支持。截至 2016 年底，全国中小企业股份转让系统挂牌公司合计 10163 家，总市值约 4.06 万亿元，分别同比增长 98.15% 和 64.97%，共有 2603 家挂牌公司完成 2940 次普通股定向发行，融资 1390.89 亿元，较 2015 年增长 14.27%。区域性股权市场由 2015 年的 37 家增长为 40 家，共有挂牌企业 1.74 万家，其中股份公司 5400 家，展示企业 5.94 万家，累计为企业实现各类融资 7203 亿元。

交易所债券市场健康稳定发展，截至 2016 年底，交易所债券市场托管面值 78916.89 亿元，同比增长 97%，全年共发行公司债和资产证券化产品 2846 只，融资 36668.36 亿元。其中，发行公司债券 2454 只，融资 31712.75 亿元，同比增长 47%；发行资产证券化产品 392 只，融资 4955.61 亿元，同比增长 137%。债券市场规模和融资规模增长之外，公司债券信息披露体系更加完善，债券品种不断创新。其中，2016 年共发行 6 单双创债，融资 1.35 亿元，发行 17 单绿色公司债券，融资 222.95 亿元，发

行 46 单熊猫公司债券，融资 836 亿元，进一步拓宽了创新创业企业的融资渠道，支持了绿色产业发展，增强了资本市场对外开放程度。

（二）投资者结构及行为特点

2016 年，A 股市场投资者账户数量继续增加，自然人账户数仍占绝对优势，但占比有所下降，非自然人账户数占比有所提高。截至 2016 年年底，A 股投资者账户数量共计 11741.09 万户，全年新增投资者账户数量 1830.88 万户，较 2015 年底增加 18.47%，其中，自然人投资者账户数为 11710.77 万户，占总账户数的 99.74%，同比下降 0.01 个百分点；非自然人账户数为 30.32 万户，占总账户数的比例增至 0.26%。

从持股流通市值占比看，机构投资者持有上市流通 A 股市值的比例有所提升，一般机构持有市值最高。截至 2016 年年底，机构投资者持有已上市流通 A 股市值的 60.64%，其中专业机构占比 14.49%，一般机构占比 56.15%，二者均同比上升 0.23 个百分点；自然人持有已上市流通 A 股市值的 29.36%，同比下降 0.46 个百分点。

从沪深两市股票交易情况看，自然人投资者的股票成交额占比最高，整体呈净买入状态，机构投资者呈净卖出状态。2016 年沪深两市股票成交金额共计 127.38 万亿，同比下降 50.06%，其中，A 股专业机构投资者成交占比 11.33%，一般机构成交占比 1.13%，自然人成交占比 87.24%，沪股通和深股通合计成交占比 0.30%。2016 年，专业机构净卖出 A 股 862.49 亿元，一般机

构净卖出 A 股 1027.67 亿元，自然人净买入 A 股 1283.37 亿元，沪股通和深股通净买入 A 股 606.79 亿元。

2016 年度证券投资者情况调查显示，投资者的行为特点发生以下变化：一是在监管部门及市场各方的积极努力下，投资者逐渐形成价值投资理念，买卖股票的操作风格逐渐向中长线转变。调查结果显示，2016 年投资者平均持股时间明显延长，平均持股时间在 6 个月以上的投资者占比 49.2%，同比增长了 15.2 个百分点。二是受股市平稳运行的积极影响，2016 年投资者能承受的亏损比例较 2015 年有所提高。调查结果显示，38.6% 投资者表示投资亏损在 30% 以下就会焦虑，61.4% 投资者则表示投资亏损超过 30% 才会感到焦虑，该比例同比上升了 6.3 个百分点。

（三）投资者自身权益保护意识及需求

2016 年监管部门全面贯彻落实《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》，围绕知情权、决策权、受偿权等投资者基本权益开展投资者保护专题宣传活动和教育工作，投资者行权和维权意识不断增强。一是投资者通过网络、电视、手机 APP 等媒介及投教基地主动参加投资者教育的观念逐步建立；二是投资者积极行使知情权，对上市公司业绩说明会、股东大会、年度投资者计划、年度报告、临时公告、公司章程等信息的关注程度逐渐提高，并主动通过 12386 热线反映个体上市公司信息披露不及时、不规范的问题；三是持股行权工作的开展带动中小投资者通过参与股东大会积极行使建议权、表决权等股东权利；四是保荐机构先行赔付责任的明确、证券支

持诉讼工作的试点开展以及证券期货纠纷多元化解机制的建立进一步提高了投资者通过和解、调解、仲裁、诉讼等方式依法维权的意识。

此外，监管部门对投资者意见诉求重视程度逐步加强，中国证券投资者保护基金有限责任公司（简称“投保基金公司”）不断加强投资者调查工作，主动了解投资者对投资者保护工作的意见诉求。2016年度证券投资者情况调查显示，针对证券市场的风险防控和安全维护，投资者最为关注的三个方面分别是：完善、规范多层次资本市场的交易规则和管理制度，为实体经济发展创造良好的市场环境；加大对恶意操纵等证券期货违法犯罪活动的打击力度和处罚力度，特别是互联网金融的摸排和查处，依法维护资本市场运行秩序；加强对风险的监测预判，建立对风险的早期干预机制。投资者最期望的三项投资者保护举措分别是完善投资者诉求处理制度、推动建立多层次投资者赔偿救济体系、将投资者教育全面纳入国民教育体系。

三、投资者保护政策发布和落实情况

（一）投资者保护政策制定发布情况

2016年，中国证券监督管理委员会（以下简称“证监会”）继续推动《证券法》修订和《期货法》制定工作；推动制定证券期货犯罪《刑法修正案》，研究开展《公司法》的联动修改；继续推动《上市公司监督管理条例》与《私募投资基金管理暂行条例》制定工作，进一步完善资本市场顶层制度设计，全年共出台部门规章7件、规范性文件35件。

1.制定发布《证券期货投资者适当性管理办法》

2016年，证监会发布《证券期货投资者适当性管理办法》，以严格落实经营机构适当性义务为主线，围绕评估投资者风险承受能力 and 产品风险等级、充分揭示风险、提出匹配意见等核心内容，通过一系列制度安排，规范经营机构义务，制定一一对应的监督管理措施，同时明确监管机构和自律组织的履职要求，确保各项适当性要求落到实处，保障投资者的合法权益。《办法》的主要内容，一是形成了依据多维度指标对投资者进行分类的体系，统一投资者分类标准和管理要求；二是明确了产品分级的底线要求和职责分工，建立层层把关、严控风险的产品分级机制；三是规定了经营机构在适当性管理各个环节应当履行的义务，全面从严规范相关行为；四是突出对于普通投资者的特别保护，向投资者提供有针对性的产品及差别化服务；五是强化了监管自律职责与法律责任，确保适当性义务落到实处。

《办法》首次对投资者进行了分类管理，解决了投资者分类无统一标准、无底线要求和分类职责不明确等问题，建立了层层把关、严控风险的产品分级机制，明确了对普通投资者进行适当性管理的特别义务，划分了监管自律职责及法律责任，既有助于防范和化解系统性风险，也进一步保障了投资者的合法权益。

同时，为配合《办法》的施行，证监会发布《关于实施〈证券期货投资者适当性管理办法〉的规定》，要求向投资者销售证券期货产品或者提供证券期货服务的机构应当严格按照《办法》规定开展经营活动，并对《办法》施行前经营机构需做的准备、

施行后需履行的制度作出说明，从而保证《办法》的顺利实施并达到应有的效果。

2.修订发布《证券投资者保护基金管理办法》、《期货投资者保障基金管理暂行办法》

2016年6月1日新修订的《证券投资者保护基金管理办法》正式施行，本次修订的主要内容包括：一是完善投保基金公司治理结构，二是优化证券投资者保护基金的筹集程序，三是增加投保基金公司的融资方式，四是适当拓宽证券投资者保护基金的运用形式，五是增加证券公司向投保基金公司报送涉及客户资金安全的数据和材料的规定，六是调整投保基金公司信息报送制度等。本次修订对证券投资者保护基金的筹集、管理和使用都做出了优化，对保护基金公司的内部治理结构、相关程序及制度等进行完善，进一步保证基金的有效筹集、保值增值及合理使用，更好的保护投资者合法权益。

2016年11月8日，证监会和财政部联合公布《关于修改〈期货投资者保障基金管理暂行办法〉的决定》。本次修订强调了保障基金按照取之于市场、用之于市场的原则筹集，保障基金的规模应当与期货市场的发展状况、市场风险水平相适应；明确期货公司因严重违法违规或风险控制不力等导致保证金出现缺口、期货公司延期缴纳或拒不缴纳保障基金，中国证监会将依法进行处罚。

3.修订发布上市公司重大资产重组类规定，避免投资者权益受损

2016年，证监会对《上市公司重大资产重组管理办法》进行修订，重点针对此前市场上广泛存在的借壳上市行为，进一步规范壳资源、严格借壳标准，同时强化上市公司和中介机构的责任，加大问责力度，意在有效遏制虚假重组、“忽悠式”重组，打击重组骗子，减少投资者特别是中小投资者盲目跟风上当从而导致利益受损的情况。

同时，证监会修改并公布了《关于加强上市公司重大资产重组相关股票异常交易监管的暂行规定》、《关于规范上市公司重大资产重组若干问题的规定》和《〈上市公司重大资产重组管理办法〉第十四条、第四十四条的适用意见——证券期货法律适用意见第12号》等配套的规范性文件，保证修订后的《资产重组办法》顺利实施。

4.制定发布上市公司内部治理相关规定

为进一步促进上市公司建立、健全激励与约束机制，证监会于2016年公布并施行《上市公司股权激励管理办法》（又称“新办法”），试行已超过十年的《上市公司股权激励管理办法（试行）》被替代。新办法体现了监管部门“宽进严管”的监管理念以及建立公司自主决定的、市场约束有效的上市公司股权激励制度的决心。促使上市公司更加重视信息及时披露、更加强调股权激励方案的公开与透明，将有利于上市公司中小股东与大股东之间的利益博弈，有利于保护中小股东的合法权益。

为引导上市公司股东、董监高规范、理性、有序减持股份，证监会于2016年发布《上市公司大股东、董监高减持股份的若干

规定》，允许大股东及董监高在不存在《若干规定》及法律法规规定的限制或禁止减持情形的前提下有序、公开、透明地减持股份，从而避免无序减持、违规减持等问题对中小股东以及二级市场投资者的信心造成负面影响，有利于稳定二级市场，促进证券市场健康稳定发展。

此外，证监会于2016年修订了《上市公司股东大会规则》、《上市公司章程指引》，从而健全上市公司董事会、监事会制度，发挥独立董事、监事会的作用，避免股东大会流于形式，进一步优化完善上市公司的内部治理，保障中小股东权利的有效行使。

5.继续完善信息披露规范，保障投资者知情权

2016年证监会发布信息披露规范7件，在当年发布的所有规范类文件中占比最高，通过不断细化、补充信息披露的相关规定，明确信披报告的内容与格式，从而提升信息披露的全面性、准确性和统一度，强化信息披露主体履行信息披露义务，保证各类投资者公平及时获得资本市场信息，维护投资者知情权。具体规范类目如下表所示。

表 1：2016 年证监会发布信息披露类规范性文件列表

序号	规范性文件	公布时间
1	《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 38 号——公司债券年度报告的内容与格式》	2016.1.17
2	《关于公开发行公司债券的上市公司年度报告披露的补充规定》	2016.1.17
3	《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 39 号——公司债券半年度报告的内容与格式》	2016.5.11

4	《关于公开发行公司债券的上市公司半年度报告披露的补充规定》	2016.5.11
5	《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与格式（2016 年修订）》	2016.12.9
6	《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 3 号——半年度报告的内容与格式（2016 年修订）》	2016.12.9
7	《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 13 号——季度报告的内容与格式（2016 年修订）》	2016.12.9

（二）投资者保护政策落实情况

2016 年度，中国证监会继续围绕《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》全方位推动投资者保护制度落实。

1.健全投资者适当性管理配套制度

在发布《证券期货经营机构投资者适当性管理办法》的同时，证券监管部门积极推动适当性管理配套制度的完善。上海证券交易所发布《上海证券交易所分级基金业务管理指引》，引入分级基金投资者适当性管理制度；修订沪港通下港股通投资者适当性管理指引及风险揭示书等规则。中国证券业协会研究修订《证券经营机构投资者适当性管理实施指引》，起草金融产品风险等级目录及相应的投资者类别。上海期货交易所、郑州商品交易所分别出台与自身业务对应的适当性管理细则，中国期货业协会完成期货行业适当性制度及配套文件的初期准备。此外，上海证券交易所还围绕港股通、股票期权、债券和退市整理股票等业务开展证券公司适当性管理自查及现场督导，全面梳理并分析了 90 余

家会员的自查报告，就 16 家会员现场督导情况撰写报告，提出完善适当性制度规则的建议及后续工作安排。

2.优化投资回报机制

2015 年，证监会、财政部、国资委、银监会等四部委联合发布《关于鼓励上市公司兼并重组、现金分红及回购股份的通知》，明确表示“积极鼓励上市公司现金分红”。2016 年，证监会围绕通知要求，继续加大对上市公司现金分红的督促力度。2016 年，3027 家 A 股上市公司中有 2983 家上市公司章程中明确规定以现金方式进行利润分配，占比 98.55%，较上年增加 0.79 个百分点；有 2295 家上市公司实施了现金分红，占比 75.82%，较上年增加 5.32 个百分点；派现率超过 50% 的公司有 413 家，较上年增加 50 家。其中，大盘蓝筹股已成为现金分红主力军，持续稳定高比例分红公司群体正在逐渐形成，越来越多的公司重视“以现金方式分配利润”，投资者的投资回报得到进一步保障。

3.保障中小投资者知情权

近年来，证监会高度重视中小投资者知情权的保障，狠抓上市公司信息披露，持续提高市场透明度。2016 年，证监会发布《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则》系列公告，重点对公司定期报告等的内核格式做出明确要求，修订信息披露准则，优化信息披露监管制度；沪深交易所全面深化分行业监管，本年度累计制定上市公司行业信息披露指引 12 个，进一步明确上市公司信息披露标准，提升信息披露质量，从而使广大中小投资者能够及时获取上市公司信息，了解上市公司经营状况，保障

中小投资者知情权。

同时为保证信息披露的真实性，避免因虚假信披而造成的投资者权益受损，证监会持续以专项行动的方式严厉打击信息披露违法行为，努力净化市场基础环境、提升公众公司信息披露质量，传递了以信息披露为中心的市场监管理念和要求。2016 年全年信息披露违法立案案件总计 73 件，较上一年度增长 21.7%。

4.建立完善纠纷多元化解机制

2016 年，为贯彻落实中央关于完善矛盾纠纷多元化解机制部署，证监会与最高人民法院联合发布《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》，决定在全国部分地区联合开展建立健全证券期货纠纷多元化解机制的试点工作，进一步推进资本市场法治化建设。

根据《通知》要求，中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会、投保基金公司、中证中小投资者服务中心等 8 家试点调解组织纷纷建立起相应的调解机制，制定规范的调解制度规则、组成专业化程度较高的调解员队伍，提高纠纷调解的公信力和吸引力，不断完善市场多元纠纷化解机制，保护投资者合法权益。

5.完善投资者权益赔偿机制

根据证监会 2015 年建立的保荐机构先行赔付制度，2016 年进一步修订了《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 1 号——招股说明书》，补充明确保荐机构先行赔付责任。2016 年欣泰电气因财务造假欺诈上市被启动强制退市程序，保荐机构

兴业证券设立了专项基金，成为先行赔付制度推行后首个赔付案例。证券业协会牵头投保基金公司、中国结算、深交所和兴业证券成立了欣泰电气投资者先行赔付工作协调小组。投保基金公司担任专项基金管理人，与兴业证券共同完善先行赔付方案，在协调小组成员单位配合下做好先行赔付各项准备工作，适时启动赔付和主动和解流程，通过高效、低成本的市场化方式，先行赔付投资者因欣泰电气欺诈发行造成的交易损失，并与适格投资者达成和解，保护投资者的合法权益，维护市场稳定。

6.强化中小投资者教育

2016年，证监会持续加强中小投资者教育的指导和督促工作，会系统各单位积极开展形式多样的投资者教育。一是继续推进投资者教育基地建设，正式命名和授牌13家首批国家级证券期货投资者教育基地，其中实体投资者教育基地7家、互联网投资者教育基地6家。全年实体基地共服务社会公众8万多人次；互联网基地总访客220多万人，浏览量850多万人次。二是开展私募基金投资者权益保护和债券投资者教育专项教育活动，编印《“公平在身边”投资者保护系列丛书—私募基金投资者手册》、《“公平在身边”投资者保护系列丛书—债券投资者问答》，发放宣传教育材料48万余份，举办座谈会等2300多场次，现场受众500多万人，参与上亿人次。三是结合市场热点变化开展风险提示，实现风险提示的及时性和针对性，如上交所根据香港市场交易规则的变化专门投放多篇“港股通”投教宣传文章，及时做好宣传解读和风险提示。四是创新投教方式，制作动画短片、静态漫画及

H5微场景、录制培训音频视频等形式多样的投教产品，广泛借助微博、微信、音频视频类APP等新媒体，探索投资者教育的新渠道、新方法；五是持续开展线下主题活动，由上交所举办的“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”，深交所举办的“走进上市公司”、“走进券商营业部”和“走进交易所”等深受投资者欢迎。

7.妥善处理投资者投诉

2016年,12386中国证监会热线共接收投资者诉求74210件,其中投诉21077件,占比28.4%,和解率达76.3%;全年累计为投资者挽回损失共1500余万元,有效维护了投资者利益,投资者主动向12386热线提出感谢123次。同时,证监会继续完善投诉处理工作制度,协同投保基金公司制定12386热线优化和直转试点方案,在北京辖区开展12386热线投诉直转经营机构试点工作,探索提高12386热线投诉处理效率的新做法。此外,证券监管部门总结投诉督办有效做法,编写系列投诉指引和360多个典型案例;全年共开展100多次培训,累计约1.8万名投诉处理人员参加。

8.启动开展持股行权试点和支持诉讼

实现投资者行权维权方式创新,通过股东自治方式推动“投资者主动维护权益”。截至2016年年底,投资者服务中心已针对177家上市公司在中小股东投票机制和利润分配等方面存在的问题发送股东建议函,提出建议380条。投资者服务中心参与了3家上市公司股东大会或现场行权,积极行使质询权、建议权、表

决权等股东权利。投服中心依法开展支持诉讼工作，免费为中小投资者提供法律咨询、诉讼代理、证据搜集等服务，目前已代理7起中小投资者维权案件，其中匹凸匹、康达新材两起案件已胜诉，其余案件在审，取得良好效果。

四、监管部门稽查执法情况及成效

监管部门稽查执法是保护投资者合法权益的重要组成部分，为此，我们从年度制度建设及执行标准建立、稽查执法取得成效、稽查执法社会效益和投资者满意度等方面，对2016年监管部门稽查执法情况及取得的成效进行分析评价。

（一）制度建设及执行标准建立情况

2016年，证监会坚持“法律责任”导向，构建远近结合、权责明晰、服务实战、科学完备的稽查执法制度体系，重点针对线索发现处理机制、调查证据和稽查执法的规范性出台了相关文件。

一是出台改进和加强证券期货违法违规线索发现处理工作的专门政策文件。违法违规线索发现作为证券稽查执法的首要环节，直接决定了稽查执法的数量与质量。本年度证监会着重优化线索发现和分析处理机制，有针对性的制定专门政策文件，旨在通过明确线索发现责任、拓宽线索来源渠道，丰富线索类型，提升证券期货监管系统的线索发现能力。同时以大数据筛查为突破，以创新工作机制为保障，进一步构建完善“六位一体”线索渠道架构，开发内幕交易等辅助分析模型，实现对重大、热点问题的综合深层次分析研判，线索分析处理的智能化水平进一步提升。

二是关于证券期货违法行为取证的制度建设。进一步增强科学取证能力，健全常见、多发和重大案件的类案证据规范，提高执法人员依法收集、固定、保存、审查、运用证据的能力水平。从调查阶段即强调证据收集的规范性，重视取证工作，以防范诉讼风险，落实责任意识为导向，始终以高标准、严要求确保调查取证工作，以保证后续审理处罚、复议诉讼环节的衔接顺畅，提高执法办案质量，确保每一起案件都经得起法律、历史的检验。

三是关于具体案件调查工作标准和程序的细化规定。本年度，证监会针对稽查执法实践中的具体问题、对多项工作标准和程序进行了细化完善，明确相关工作标准和规则，有效防范执法风险，提升执法效能。同时，加强案件总结分析和信息反馈，注重发现案件反映的监管执法问题和市场风险隐患，促进稽查执法与基础制度的良性互动。

（二）2016 年稽查执法取得成效

公开资料显示，2016 年，稽查执法机构继续严厉打击违法违规活动，并通过开展“证监法网”专项行动的方式，高频率、高强度持续分类分批打击典型、重大违法违规行为，稽查执法的工作总量、工作效率、案件的针对性都得以大幅提升，全年度稽查执法成效较为显著。

一是案件总量保持高位，行政处罚力度明显增强。2016 年，证监会系统共受理违法违规有效线索 603 件，启动调查 551 件，启动调查率达 91%；新增立案案件 302 件，比前三年平均数量增长 23%；新增涉外案件 178 件，同比增长 24%；办结立案案件

233 件，累计对 393 名涉案当事人采取限制出境措施，冻结涉案资金 20.64 亿元；55 起案件移送公安机关追究刑事责任，公安机关已对其中 45 起立案侦查，移送成案率创历史新高，综合执法成效进一步显现。在处罚力度上，截止 2016 年年底，证监会对 189 件案件共计做出 221 项行政处罚决定，同比增长 24%，被处罚对象涉及 657 个机构和个人，罚没款金额共计 42.8 亿元，同比增长 289%；做出 21 项市场禁入决定，同比增长 91%，对 38 人实施市场禁入，同比增长 81%，处罚力度显著增强。

二是关注传统高发案件的演变，全方位、多角度查处各类案件。2016 年，证监会继续加大对传统类型案件的查处和打击力度，同时关注传统案件的演变和延伸，保持高压态势。本年度信息披露违法、内幕交易、操纵市场立案案件共计 182 件，占案件总量的 63%，上述类型案件分别占比为 24%、21%、15%，居于案发数量前三位。其中，信息披露违法涉及的中介机构新增立案案件 25 件，同比增长 67%，体现了证监会对信息披露违法所涉各环节实行全面追责的执法成效；操纵市场案件中，出现了信息操纵、跨市场操纵、国债期货合约操纵、跨境操纵等多起首例案件，呈现了传统案件加速演变、更趋复杂的特点；对利用未公开信息交易股票行为打击力度的持续提升，新增“老鼠仓”立案案件 28 起，同比增长 87%。此外，本年度新型违法案件的立案数量有所上升，证监会全年共查办 14 起新三板领域违法案件，占新增立案案件总量的 5%，涵盖财务造假及信息披露违法、操纵股价等多种违法行为；查办 13 家私募机构的违法行为，实现“以点

带面”打击效果；超比例持股未披露、从业人员违规买卖股票、编造传播虚假信息、非法发布误导性研究报告等违法行为的打击力度也进一步提升，实现了对各类案件的全方位、多角度查处。

三是针对涉案主体日趋多样，延伸稽查执法环节和范围。2016年，证监会将案件查处工作向并购重组、新三板、基金、债券、期货等多领域和交易、托管、审计、评估等多环节大幅延伸，全面追究不同涉案主体的法律责任。在内幕交易案件调查中，深入追踪中介机构从业人员、公职人员以及银行、保险、信托从业人员涉案情况；在操纵市场案件中，针对机构违法有所加剧的情况，重点对个人大户、新三板挂牌公司、券商、信托、私募基金等主体进行查处；对于利用未公开信息交易的调查主体从公募基金向私募基金、证券、保险多个行业蔓延，从投资环节向研究、交易、托管多个环节延伸；同时，加大对知名财经媒体机构及工作人员编造传播虚假信息的查处力度。各领域、各环节的涉案主体类型和数量的持续增加，稽查执法广度和深度的不断提升，向市场释放了证监会全面监管的强烈信号，体现了证监会对稽查执法全面净化市场环境、有力督促市场主体合规守法的决心和魄力。

四是扎实推进专项执法行动。在2015年“证监法网”行动的良好收效基础上，证监会本年度又专门部署查办4类违法案件，剑指审计评估机构执业违法行为，IPO欺诈发行及信息披露违法行为，市场操纵违法行为以及利用未公开信息交易违法犯罪行为。其中，前两批案件是证监会首次针对审计评估机构违法、IPO

欺诈发行及信息披露违法专门部署执法行动，第三批案件是对2015年多批次部署打击市场操纵专项行动的有机延续，第四批案件则是证监会与公安部首次联手开展专项行动，标志着证监稽查专项执法模式的进一步优化和创新。四批共计50起案件中，40%已移送刑事侦查，50%已进入行政审理环节，其余案件调查工作也在全面推进。上述四批集中部署案件，是证监会在继续强化常规方式发现、打击违法违规行为的同时，集中针对当前市场环境下严重挑战法律底线、严重背离诚信原则、严重侵蚀市场运行基础、严重损害投资者合法权益的违法违规类型实施的重点打击行动。四批行动因时因势果断出击，体现出监管部门主动、精准、集约化打击，以及前瞻、系统、有重点防范风险的鲜明导向。

（三）稽查执法社会效益和满意度

2016年，证监会在继续狠抓稽查执法工作的同时，注重强化新闻宣传对于提升稽查执法威慑的重要作用，通过拓宽宣传渠道、丰富宣传内容、优化宣传方式，使市场各主体深切感受到监管部门对违法违规行为绝不姑息的从严监管理念，对市场起到了重要警示作用，投资者对证监会稽查执法力度和成效的满意度不断提升。

截至2016年12月31日，证监会及各派出机构在官网主动向社会公开行政处罚决定书205件，较上一年度（163件）增加25.8%；市场禁入决定书20件，较上一年度（11件）增加81.8%；发布稽查执法类官方新闻通稿共计18篇，媒体深度新闻宣传共计126篇。通过多时点、多形式、多渠道、多角度的稽查执法宣

传，有力震慑了违法犯罪行为。

媒体评论表示，2016年证监会以严厉打击违法违规活动为重点，以专项执法行动为抓手，以创新工作机制为保障，高频率、高强度持续分类批次实施打击，全面强化稽查执法力度，全面提升案件查办实效，全面履行稽查执法职能，全面推动监管转型。稽查执法队伍重拳治乱，严厉打击内幕交易、“老鼠仓”、操纵市场行为，强化对IPO欺诈发行及信息披露违规、中介机构未勤勉尽责等行为的查处力度，有效回应各方关注，向市场传递了依法、从严、全面监管的强烈信号。这一系列的行动和举措，对资本市场上的那些违法违规者起到了很好的警示作用。

此外，投保基金公司投资者调查显示，有54.9%的投资者对2016年度证券期货稽查执法的投资者保护效果表示满意或非常满意，占比最大；认为效果一般的投资者占38.2%，对效果表示不满意或非常不满意的投资者仅占6.8%。与上一年度相比，对稽查执法的投资者保护效果表示满意的投资者占比上升了14.4%，稽查执法工作逐步得到投资者的认可。

五、行业自律组织投资者保护状况

2016年，各行业自律组织在监管部门指导下，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，维护“公开、公平、公正”的市场秩序，制定完善投资者保护具体规则和措施，根据投资者需要开展投资者保护宣传教育活动，强化风险防控，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。

（一）上海证券交易所投资者保护

2016年，上海证券交易所（以下简称“上交所”）以保障市场“三公”和保护投资者权益为导向，着力提升监管效能，强化风险防控，切实保护投资者合法权益。上交所全面深化分行业监管，提升上市公司信息披露质量；继续引导和督促上市公司现金分红，提升中小投资者投资回报；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。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。同时，上交所积极举办“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，积极参与投保工作；优化与投资者的沟通机制、及时解决诉求，有效维护投资者合法权益；配合重点业务及市场热点，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；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；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，宣导监管理念和监管要求，提升市场主体合规经营理念和投资者权益保护意识。此外，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。

(二) 深圳证券交易所投资者保护

2016年,深圳证券交易所(以下简称“深交所”)坚决落实依法全面从严监管要求,坚守风险防控底线,夯实市场组织服务基础职能,全面强化投资者教育与保护工作。深交所全面加强上市公司监管,密切关注、积极应对保险系举牌、杠杆收购、“PE+上市公司”等新问题、新模式,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,严防“跟风式”、“忽悠式”重组,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;从严履行市场交易监管,围绕“重点账户、重点行为、重点股票、重点时段”等四个关键重点,强化系统性风险预警监测,维护市场稳定运行;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,建立预审核、发行、上市三道监管防线,全面加强风险防控;提出建立“以监管会员为中心”交易行为监管模式的思路,完善会员监管机制,加大会员监管力度,促进会员归位尽责。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。同时，深交所投资者为中心，多措并举深化投资者教育服务工作：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，探索创新教育方式；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。

（三）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”）作为证券行业自律组织，2016年继续推进证券行业投资者保护工作。证券业协会对证券公司发布证券研究报告业务及证券从业人员执业行为等进行了现场检查；针对受理投诉及现场检查发现的问题及相关部门移送的案件和线索，对违规会员及从业人员依法依规采取自律处分和自律管理措施；强化网下打新投资者自律处罚工作；开展从业人员诚信管理工作。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。证券业协会还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；组织证券经营机构开展形式多样的投教活动；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；培训指导全行业建立健全投资者适当性管理制度；高效完成12386证监会投资者诉求热线转办工作。证券业协会推动证券纠纷多元化解机制建设，在最高院与证监会联合发文后，迅速组织召开证券纠纷多元化解机制试点工作会议；升级在线调解工作系统，提高与地方协会合作开展调解工作效率；下属调解中心加入北京多元调解促进会并积极参加诉调对接工作制度起草及研讨活动；举办证券公司投诉处理培训班及地方协会调解工作培训班，提升纠纷化解人员素质；推进证券公司通过主动和解方式解决与投资者群体性纠纷工作。

（四）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，2016年不断推进基金行业投资者保护。基金业协会根据《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》，对私募机构进行了现场和非现场的自律检查，并进行纪律处分；建立投诉登记处理体系；入选多元化解行业纠纷试点机构。基金业协会完善公募基金和私募基金自律规范，发布或修订了多项基金行业管理办法和业务指引；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。基金业协会还主动回应市场和投资者需求，通过网站和微信发布证券投资基金相关数据、风险提示、投教内容等，推动投教产品多元化发展；开展了“私募基金十佳logo”和“最美

公募基金人”评选，并继续策划组织儿童青少年理财文化系列沙龙活动；连续第九年开展《基金投资者情况调查分析报告》；与投保基金共同编制客观评价公募基金投资者保护状况评价指标体系，协助完成基金子报告的工作；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，评估投资者教育保护效果，不断提高工作水平和投资者满意度。

（五）中国上市公司协会投资者保护

2016年，中国上市公司协会（以下简称“上市公司协会”）围绕不断增强投资者保护意识，提高投资者保护工作水平开展了一系列工作。一是制定并发布《中国上市公司诚信守则》，推动提高上市公司的合规意识、自律意识和诚信意识；二是就上市公司并购中的投资者保护问题举办专题研讨会，提出了完善立法与监管的建议；三是继续深耕董事长、总经理研修班，促进上市公司规范运作；四是组织投资者和媒体代表开展“上门服务周之走进江苏”活动，举办“上市公司监事会最佳实践评选”活动；五是针对当前独立董事选聘渠道不畅通的问题，启动了“资本市场独立董事人才库”建设工作，为上市公司选聘独立董事提供支持。

六、市场主体投资者保护状况

（一）上市公司投资者保护状况评价

上市公司是资本市场的基石，经过 20 多年的培育和发展，我国上市公司的规模逐步扩大，在经济和社会发展中的作用日益突出。上市公司在投资者保护工作中承担着不可替代的重要作用。2016 年，我们从投资者决策参与权、知情权、投资收益权

的保护状况三个方面设置 3 个一级指标，12 个二级指标，49 个三级指标对上市公司进行评价。评价得出的主要结论有：

投资者保护评价客观得分上升，但投资者满意度指数有所下降。2016 年度上市公司投资者保护状况评价得分为 74.65 分¹，较 2015 年度微增 0.18%。从主观评价来看，2016 年度上市公司投资者保护满意度指数为 55.42（50 为中性值），比 2015 年度下降 0.82，投资者对上市公司投资者保护状况总体偏满意，但满意度有所下降。

知情权是投资者最关心的权利。决策参与权的客观得分和主观满意度均出现下降。知情权的客观得分有所上升，主观满意度略有下降。投资收益权的客观得分和主观满意度均出现上升。

中小股东参与决策权的制度保障进一步增强。参与决策权是股东权利的重要体现。经统计，2016 年，有 2530 家上市公司在公司章程中明确规定了中小股东提起诉讼、召集临时股东大会、发起提案以及关联股东回避表决等内容，占比高达 83.58%，较上年增加 0.29 个百分点。此外，上市公司章程中对需要特别决议表决的事项类型的有关规定也越来越具体，中小股东参与决策权在公司制度层面的保障进一步增强。

中小股东对董事、监事选举的影响力提高。累积投票制是保护中小股东选举董事、监事决策权的重要机制。2016 年，公司章程明确规定选举董事、监事时必须采用累积投票制的公司有

¹各市场主体投资者保护状况评价得分基于不同的指标体系，经百分制量化计算得出，可衡量各市场主体自身不同年度投资者保护水平的变化和具体评价对象之间的差异，不同类市场主体得分之间不具备可比性。

1526 家，占比 50.41%；而未规定或明确不采用累积投票制的公司仅 79 家，占比 2.61%；其他 46.98% 的上市公司规定在一定条件下采用累积投票制，或者规定可以采用而不是必须采用累积投票制。

中小股东的表决权进一步落实。上市公司在决策与中小股东利益相关的事项时，为中小股东提供单独表决渠道并及时披露中小股东单独表决结果，体现了对中小股东决策权的尊重。2016 年度内所有股东大会都对中小股东单独计票的上市公司有 2589 家，占比高达 85.53%，中小股东表决权在股东大会中得到较好的落实。

上市公司业绩预披露的质量提高。上市公司进行业绩预披露，有助于投资者及时了解公司业绩，增强上市公司的信息透明度。2016 年度，2419 家公司进行了业绩预披露，因出现错误而更正的公司占比较上年下降，实际净利润达到预披露水平的公司占比增加，业绩预披露整体准确性增强。

上市公司与投资者互动进一步改善。上市公司通过各种形式与投资者互动，有助于投资者全面深入了解上市公司，提升投资信心。2016 年度，有 2100 家上市公司开展了有关投资者关系管理的活动，占比 69.38%，较上年增加 12.27 个百分点。

上市公司经营活动创造利润占比有所提升。经营活动创造利润的占比对上市公司可持续发展具有重要意义。2016 年度，在考察的 3027 家上市公司中，经营活动创造的利润占比达 90% 及以上的公司有 935 家，占样本公司数量的 30.89%，较上年增加

3.28 个百分点。

上市公司现金分红情况进一步改善。上市公司持续稳定地给投资者分红派现，是保护投资者投资收益权的重要体现。2016 年度，有 2295 家公司实施了现金分红，占比 75.82%，较上年增加 5.32 个百分点；明确规定以现金方式进行利润分配的有 2983 家，占比 98.55%，较上年增加 0.79 个百分点。

新上市公司治理制度完备情况有待提高。上市公司严格制定各项治理制度，是保护投资者权益的基本要求。2016 年度，上市公司平均治理文件数量超过 20 项，但 2015 年新上市公司平均治理文件数量不足 11 项，2016 年新上市公司平均治理文件数量不超过 9 项，新上市公司治理制度完备情况有待提高。

上市公司董事长与总经理兼任的现象仍然比较突出。上市公司董事长与总经理不兼任，是上市公司治理制衡性原则的基本要求。2016 年，835 家上市公司存在董事长与总经理兼任现象，占比为 27.59%，较上年增加 1.44 个百分点，民营企业和创业板公司中董事长与总经理兼任现象比较突出。

内部控制有效性需进一步保障。有效的内部控制可以提高企业管理效率，促进企业目标的实现。2016 年，2113 家上市公司的《内部控制审计报告》或者《内部控制鉴证报告》获得了审计师出具的标准意见，占比 69.81%，较上年减少 5.93 个百分点。

中小股东独立董事提名权需进一步完善。独立董事具有监督上市公司大股东、实际控制人以及经营层，保护中小股东权益的重要作用，由中小股东提名的独立董事，更能代表中小股东的利

益。2016年，仅有422家上市公司具有中小股东提名的独立董事，占比不足14%，独立董事提名权的行使方式有待进一步完善，以便于中小股东能够提名代表自身利益的独立董事。

董事、高管诚信状况下降需引起重视。遵纪守法、保持诚信是对上市公司董监高的基础要求。近年来，上市公司董事、高管违规的数量和占比连年增加。其中，2016年董事会成员受到处罚的公司有399家，高管受到处罚的公司有434家，分别占比13.18%和14.34%，较上年分别增加1.28和1.41个百分点。上市公司董事、高管的合规诚信意识需进一步提升。

投资者电话联系渠道有待加强建设。上市公司保持咨询电话畅通，有利于保障投资者知情权、及时化解矛盾纠纷。2016年，在对上市公司的电话调查中，三次拨打电话每次均有人接听的公司仅有1039家，仅占考察公司总数的三成多，而三次拨打电话均无人接听的公司有362家，占比超过一成，上市公司投资者电话联系渠道有待进一步完善。

（二）证券公司投资者保护状况评价

证券公司作为资本市场中介机构，是连接中小投资者与资本市场的重要纽带，也是落实中小投资者保护的重要前沿。我们围绕投资者的财产安全权、服务教育权及监督投诉权、自主选择权及公平交易权、受偿权等投资者享有的合法权益，设计了4个一级指标、11个二级指标、20个三级指标的指标评价体系，对2016年97家有经纪业务的证券公司投资者保护状况进行评价，评价的主要结果有：

2016 年度，被评价的 97 家证券公司投资者保护整体状况较好，平均分达到 89.59 分。在 4 项一级指标中，“投资者财产安全权”平均得分为 93.69 分，“服务教育及投诉监督权”平均得分为 86.14 分，“自主选择权和公平交易权”、“受偿权”平均得分分别为 92.38 分和 80.09 分。

交易结算资金安全保障较好。在依法、从严、全面监管以及证券公司客户交易结算资金监控预警机制不断完善的背景下，投资者的财产安全得到了较好保障，逾八成证券公司投资者资金安全和交易安全指标得分超 90 分。在交易前端控制、手工操作失误和技术系统风险等方面存在的问题，经相关证监局及时进行核查处理，被预警机构涉及的问题和资金缺口均及时得到整改和补足。

证券公司交易系统总体安全性较高。逾九成证券公司交易安全指标得分超 80 分，仅有 3 家公司因交易系统安全问题被采取行政监管措施。

客户投诉处理解决情况较为良好。通过整理 2016 年度的 12386 热线证券公司投诉类工单发现，共创建有效投诉工单 4,323 项，其中年底前已解决的有 3,886 项，占比 89.89%。

投资者对证券公司风险提示服务满意度较高。我们通过投资者调查的方式，邀请普通投资者对所属证券公司的客户权益及风险提示服务情况进行评价，选择“满意”和“非常满意”的投资者占到 87.87%。

证券公司在传统业务风险控制方面有较大提升。2016 年度

证券公司流动性风险整体处于较低水平，对投资者的受偿权保护较好。其中，证券公司在传统业务风险控制方面得分较 2015 年上升了 14.96%。

部分证券公司因损害投资者财产安全问题被处罚。根据证监会诚信记录，2016 年因损害投资者财产安全和交易安全而被处罚的证券公司共 20 家，较 2015 年减少了 5 家。处罚原因主要集中在客户交易结算资金管理内控机制存在缺陷、违规开立信用账户、资产管理业务存在不合规、交易系统或服务器出现故障致使交易中断等四种情况。

证券公司信用产品及金融创新风险控制得分下降。虽然证券公司在传统业务风险控制方面提升较为明显，但在信用产品及金融创新风险控制方面的得分却有所下降，主要原因是证券公司对授信额度最大的单一客户融资规模上升，值得引起注意。

投资者开户、转户、销户问题仍是投诉的主要原因。通过对证券公司投诉工单进行整理发现，开户、转户、销户问题仍是投资者投诉的主要原因。建议建立完善的“开户、转户、销户”流程，缩短工作环节、提高工作效率，快速解答相关政策问题。

证券公司咨询服务电话畅通情况较去年有所下降。在电话中调查中，我们分三轮对 97 家证券公司针对“电话是否畅通”、“是否能够解决问题”、“态度是否良好”等标准进行考量，其中三次均接听的证券公司数量占比为 63.92%，比去年有所降低，应注意改善。

（三）基金管理人投资者保护状况评价

为客观评价基金管理人投资者保护状况，深入分析基金管理人投资者保护存在的问题，我们对截至 2016 年末发行公募基金产品满一年的 105 家公募基金管理人进行了评价。评价主要围绕公募基金管理人的投资者保护机制建设情况、基金业绩及履约情况、投资者适当性管理及知情权保障情况、投资者教育服务及投诉处理情况四个方面设置 4 个一级指标，12 个二级指标和 20 个三级指标，评价得到的主要结果有：

105 家被评价公募基金管理人投资者保护状况整体情况较好，在投资者保护机制建设情况、适当性管理及知情权保障情况、投资者教育服务及投诉处理情况三个方面均取得了积极成效，在基金业绩及履约情况方面也践行了投资者保护要求，但在保护投资者合法权益方面仍存在一些值得关注和改进。

公募基金管理人被投诉的数量下降明显，处理客户投诉的及时性较强。12386 热线数据显示，2016 年度公募基金管理人共收到投诉 574 条，相较于 2015 年的 1214 条投诉，大幅下降了 52.72%，其中办结投诉 573 条，投诉处理率达到 99.82%。

领导层保持较高稳定性，基金经理的稳定性有所提高。2016 年，105 家公募基金管理人的董事长及总经理比较稳定，没有发生变动的占比 75.24%，这一比例较 2015 年提高了 8.22%。基金经理稳定性有所改善，五成以上公募基金管理人的基金经理变动率（年度内基金经理²变动次数与主代码基金只数的比率）位于 0.2 以下。

² 基金产品公告中排在第一位的基金经理

基金经理管理的权益类基金数量需合理安排。评价发现，各基金管理人的基金经理平均管理的权益类基金数量差异较大，大部分平均管理 2-3 只基金，最少 1 只，最多超过 6 只。虽然基金经理管理的基金产品数量受基金管理人的投研模式、基金经理个人及团队专业能力、基金产品性质等多方面因素的影响，但投资者调查显示基金投资者担心基金经理管理基金数量过多会分散基金经理的精力，不利于更好地为投资者服务。

公募基金经理的平均任职时间需要引起关注。评价发现，2016 年 105 家公募基金管理人的基金经理任职时间平均为 2.6 年，基金经理平均任职时间在 4 年以上的公募基金管理人占 6.67%。投资者调查显示，投资者认为基金经理的职业经验和投资水平在一定程度上影响着基金能否实现预期投资收益。

公募基金管理人客服电话的畅通情况有所下降。根据 2016 年度公募基金管理人电话调查的结果，三轮电话调查中 105 家公募基金管理人客服电话的成功接听率为 80.67%，较 2015 年下降了 7.24%，客服电话畅通情况有所下降。

七、投资者保护的改进建议

（一）进一步完善投资者保护制度制定和落实

一是进一步从严执行投保法规政策，加强对高发违法行为打击力度。近年来，投资者权益受损的主要原因有上市公司信息披露违规、内幕信息知情人内幕交易、关联方关联交易、大股东和董监高违法违规等。建议对这些高发的违法违规问题，加强查处和打击力度，在增加违法主体违规成本和责任的同时，继续优化

相关法律法规，从事前、事中、事后加大投资者保护的执行力度和实际效果。

二是推进行政监管法治化，强化公共执法机制。在监管执法过程中，既要尊重证券市场依法自主创新，更要充分发挥我国证券市场准入、行政保护、指导和处罚的功能，尤其是要及时地运用法定的行政核准、指导、监督、调查、处罚等权限，以维护证券市场公平、公正、公开的秩序，制止和惩处损害投资者权益的违法违规行为，同时完善有利于中小投资者行权、维权和救济服务的环境。

三是继续完善中小投资者受损补偿机制。资本市场违规失信主体依法赔偿投资者损失是我国投资者保护的重要途径，也是保护中小投资者合法权益的应有之义。建议证券经营机构和基金管理人在现有政策框架下，利用计提的风险准备金完善自主救济机制，依法赔偿投资者损失，形成市场违规失信主体自主赔偿投资者损失的意识。同时，继续研究完善行业和国家层面的投资者受损赔偿机制，研究实行证券发行保荐质保金制度和上市公司违规风险准备金制度，扩大证券投资者保护基金使用范围，依法保障投资者合法权益。

四是加强对投资者保护法律法规实施效果的第三方评估评价。对法律法规的科学评价，是建立健全法律法规的重要基础性工作。评价发现，近年来我国证券投资者保护制度的制定与执行取得了积极的效果，但现行投资者保护制度与投资者的实际需要和投资者合法权益得到充分保护的要求依然还有一定差距。建议

加强独立第三方评估评价机制建设,按照资本市场投资者保护工作的实际情况,从制度健全程度、实施效果、投资者满意度等方面综合评价投资者保护制度,并提出完善方向,推动投资者保护法制化实践,同时按照国办 110 号文件要求探索将评价评估结果与行政监管挂钩的途径,约束市场主体主动改进投资者保护工作。

(二) 进一步强化体制机制建设,增强执法威慑力

一是提升线索分析处理能力,加强稽查执法的针对性,做到**精准发力**。以“六位一体”线索渠道为基础,进一步提升线索分析处理的智能化水平,快速甄别线索的有效性,提高线索处理质量和效率,从而强化稽查执法的针对性,做到对违法违规案件的**精准发力**。

二是**优化协作,充分发挥监管执法合力**。针对新型案件、跨境案件的复杂性,证券监管部门、公安机关应当不断强化执法协作,完善工作机制,加大提前介入力度;有关部门应配合公安、司法机关完善证券期货犯罪行为的追诉标准及相关司法解释,贯彻**从严执法理念**,充分发挥监管执法合力,形成**重点打击、优势互补、紧密联动**的执法新格局。

三是**完善执法保障体系,重视稽查执法队伍建设**。加快推进案件线索综合分析平台、稽查执法综合管理平台、电子取证支持平台的开发建设,强化调查取证设备配置水平,进一步提升调查取证能力。注重强化队伍建设,有力提升稽查干部专业化水平,充实执法力量。

（三）进一步发挥行业自律组织贴近市场的优势

行业自律组织贴近市场，对市场各类主体的日常情况更加了解，在投资者保护方面有更多可以积极作为的地方：

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。

（四）进一步提高对各市场经营主体的投资者保护要求

对于上市公司，一是不断加强制度体系建设，制定和完善各项公司治理文件，尤其引导新上市公司健全公司制度体系；二是合理设置公司管理架构，按照现代企业管理原则，分别任命董事长总经理等领导职位；三是提升内部控制水平，充分发挥外部审计的积极作用，完善公司内部控制；四是便利中小投资者行使独立董事提名权，促进独立董事制度发挥更加积极作用；五是进一步加强上市公司董监高的诚信教育，加大失信处罚，提高失信成本，提升资本市场诚信水平；六是增加上市公司与投资者交流的

渠道和方式，综合利用各种线上线下渠道，多种形式与投资者交流互动，提升投资者投资信心。

对于证券公司，一是**严格落实好适当性管理制度**，切实了解投资者风险承受能力，并提供与之匹配的金融产品或服务；二是**探索差异化的投资者教育服务工作**，证券公司应将投资者诉求回应、关系管理等也融入各业务环节，针对不同的客户群体，提供差异化的投资者教育与服务，进一步提升投资者教育服务工作的针对性；三是**加大依托互联网平台开展投资者保护工作力度**，证券公司应进一步提升网络交易平台安全性，提升客户体验，充分利用互联网高效、便利、形象特点，增强与投资者的交流和互动，及时揭示风险，解答疑问，维护投资者合法权益；四是**警惕信用产品及金融创新风险问题**，信用产品及金融创新风险控制能力较2015年下降，尤其是在单一客户授信集中度方面，下降幅度达到14.98%，有5家证券公司对授信额度最大的单一客户融资规模与其净资本的比例超过了5%的监管预警标准；五是**进一步降低自营业务持有证券集中度**，持有单一权益类证券集中度较高的证券公司需要进一步分散自营投资标的，避免持有一种权益类证券比重过大。

对于公募基金管理人，一是**基金管理人及代销机构均需严格贯彻落实适当性管理办法**，目前公募基金以代销为主，基金管理人自身落实适当性管理办法的同时，也要督促代销机构严格落实适当性管理办法，向适当的投资者提供适当的产品和服务；二是**采取有效措施维护公募基金经理队伍稳定**，增强基金经理荣誉

感，进一步增加基金经理任职的稳定性；三是保障投资者诉求反映渠道的畅通，从客服电话、网站建设、客服人员配备等方面进一步保障投资者诉求反映渠道畅通。

八、结语和展望

保护投资者合法权益重如泰山。为贯彻落实党的十九大报告精神，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，我们在维护资本市场健康发展，真正发挥资本市场服务实体经济的重要职能过程中，不断开展投资者特别是中小投资者保护工作更显重要。我们将牢记使命，不断进取，持续通过《白皮书》的形式，对资本市场投资者保护状况开展研究和评价，力求从投资者保护政策有效性、稽查执法情况、各行业自律组织、投资者保护专业机构以及各市场经营单位等多个方面，全面考察我国投资者保护工作的现状，通过梳理、总结、比较和评价，查找问题，提出建议，为我国深化金融体制改革，健全金融监管体系，防范金融市场风险提供参考，切实保护好广大投资者的合法权益。