

中国资本市场 投资者保护状况白皮书

2017 年度公募基金管理人投资者
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

二零一八年十月

引 言

经过 19 年的发展，公募基金作为普惠金融的重要载体，在信息披露、利润分配、投资管理等方面均有着完备的行业规范和监管规则，是我国资产管理行业信息公开、透明的投资工具。随着基金投资者群体的不断扩大，基金投资者权益保护成为广大公众非常关注的问题。运用公募基金公开披露信息及投资者主观意见评价公募基金管理人的投资者保护状况有利于进一步推进公募基金行业的健康有序发展，增强投资者对公募基金行业的信心。

2017 年，在监管部门从严监管和加强投资者保护的诸多举措下，公募基金行业呈现更加规范、透明、健康、可持续的发展态势。期间，《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》《公开募集开放式证券投资基金流动性风险管理规定》等制度相继落地实施，充分树牢内控风险防范网；投资者适当性管理办法重磅推行，进一步为投资者保驾护航；基金产品创新不断，公募 FOF 获批、养老目标基金规划出台为行业发展增添新活力。同时，公募基金行业的规模和收益均取得突破。截至 2017 年底，公募基金行业净值规模达到 11.6 万亿，同比增长了 26.64%；公募基金数量增至 4841 只，同比增加 25.19%。面对 2017 年 A 股市场的结构化行情和债券市场的整体走弱，公募基金作为专业的机构投资者，不断强化资金配置和投资管理能力，为基金投资者创造了显著的回报。统计数据显示，2017 年公募基金共计创造利润 5621.96 亿元。

公募基金管理人作为投资管理及销售基金的市场经营机构，是承担公募基金投资者权益保护义务的重要主体。为持续评价公募基金管理人的投资者保护水平，中国证券投资者保护基金有限责任公司在 2016 年度评价的基础上，进

一步丰富完善了评价指标体系，并据此对公募基金管理人 2017 年度的投资者保护状况进行了评价，形成了《2017 年度公募基金管理人投资者保护状况评价报告》

目 录

一、公募基金管理人投资者保护总体情况.....	1
二、投资者保护取得的成绩和进步.....	1
（一）公募基金管理人积极履行合规管理职责，保障交易公平和基金财产安全.....	1
（二）高管人员保持较好的稳定性，近两年基金经理发生变动的情况有所好转.....	2
（三）公募基金管理人充分保证基金净值核算的准确公允，全年六成以上公募基金产品的收益跑赢基准线.....	3
（四）投资者教育服务情况较好，超七成投资者对投教活动表示满意，客服电话接听率接近九成.....	3
（五）公募基金管理人均能在年度内及时处理投诉，且多数投资者对投诉处理效果较为满意.....	4
三、投资者保护存在的问题和不足.....	5
（一）公募基金管理人需加大力度贯彻落实适当性管理制度，履行适当性匹配义务，强化网站适当性信息披露.....	5
（二）公募基金管理人需强化对投资者知情权的保障，严格按照监管要求进行基金宣传，提高信息披露和宣传质量.....	5
四、参考建议.....	6

一、公募基金管理人投资者保护总体情况

2017 年，我们继续从基金投资者享有的各项权益出发，评价公募基金管理人在合规管理、经营管理、投资运作、适当性制度落实、投资者教育服务、投诉处理等方面对投资者权益的保障程度。本次评价对象为截至 2017 年末发行公募基金产品满一年的 113 家公募基金管理人¹，评价重点考虑了法律法规及监管要求对公募基金投资者保护的强制性规定、禁止性规定和鼓励性规定，同时参考了基金投资者的主观意见。

评价结果显示，多数公募基金管理人积极履行信托责任，从内部合规管理、经营管理、开放式基金流动性风险管理等方面，加强投资者保护机制建设；充分保证基金净值核算的准确公允，并通过专业的投资管理能力和保障投资者收益权的实现；积极承担投资者分类、基金产品分级及适当性产品匹配的适当性管理职责，维护投资者知情权、公平交易权；关注投资者受教育权、咨询建议权、投诉权等，努力提升投资者教育服务及投诉处理的质量和水平。但部分公募基金管理人在适当性制度落实、基金产品宣传等方面仍需将各项投资者保护工作做实做细，补足短板，提升投资者保护水平。

二、投资者保护取得的成绩和进步

（一）公募基金管理人积极履行合规管理职责，保障交易公平和基金财产安全

公募基金管理人作为受托管理基金资产的机构，应从广大基金投资者的利

¹ 2017 年评价主体包括公募基金管理公司以及取得公募基金管理资格的证券公司、证券公司资管子公司、保险资管公司。

益出发，保证合规审慎经营。良好的合规管理水平是保护投资者的基础所在。

2017年，我们在梳理与公募基金管理人合规管理相关的法律法规的基础上，从与投资者权益相关的角度，设置了“违反公平交易情况”、“违约涉诉情况”以及“审计报告、托管报告异常情况”三个子指标。根据基金年报公开披露的信息，未发现公募基金管理人存在导致不公平交易和利益输送的异常交易行为，公募基金管理人没有因侵犯投资者利益而涉及相关诉讼，反映基金财务状况的审计报告、托管报告均未出现异常记录。

（二）高管人员保持较好的稳定性，近两年基金经理发生变动的情况有所好转

公募基金管理人在经营管理过程中保持高管及基金经理等核心人员的稳定性，在一定程度上有利于基金业绩的稳健和基金投资者权益的保护。我们用“主要高级管理人员变动情况”和“基金经理变动情况”两个子指标来共同评价公募基金管理人经营管理的稳定性。

其中，“主要高级管理人员变动情况”通过公募基金管理人的董事长和总经理变动次数来衡量。2017年评价结果显示，83家公募基金管理人的董事长和总经理均没有发生变动，占比73.45%；变动次数为一次的管理人有15家，占比13.28%；变动次数为两次的管理人有13家，占比11.50%；变动次数为三次的管理人仅有2家，占比1.77%。

“基金经理变动情况”考察单只主代码基金的基金经理²变动次数，由基金

² 此处基金经理的统计口径为基金公告中排在第一位的基金经理。

经理变动率(年度内基金经理变动次数与主代码基金平均数量的比率)来衡量。2015 年的基金经理整体变动率为 0.36,而 2016 年和 2017 年的评价结果显示,基金经理整体变动率分别降至 0.21 和 0.23,表明基金经理的稳定性有所改善。

(三) 公募基金管理人充分保证基金净值核算的准确公允,全年六成以上公募基金产品的收益跑赢基准线

对于基金投资者而言,购买基金产品的初衷在于财富管理及获得财富的保值增值。我们通过考察基金产品能否跑赢业绩基准以及基金净值核算是否准确公允来评价公募基金管理人对投资者收益权的保护情况。

公募基金作为追求相对收益的金融产品,净值增长率能否超过业绩比较基准是衡量公募基金管理人对投资者收益权保障情况的重要参考。结果显示,参与统计的 5314 只基金产品中,共有 3431 只基金在 2017 年度战胜了业绩比较基准,占比 64.56%。

公募基金管理人在受托管理基金资产的过程中,需严格履行审慎管理职责,准确、公允反映基金资产净值,充分保障基金投资者权益。为此,我们统计了每家管理人是否发生基金份额净值计价错误和货币基金偏离度异常两种情况。

基金份额净值计价错误可能造成基金份额持有人因在申购基金份额时多付价款,在基金份额赎回时少得价款而遭受损失。评价结果显示,2017 年,仅有 3 只基金产品出现了基金份额净值计价错误的情况,且均及时进行了纠正。

货币基金偏离度异常情况是指货币基金以影子定价法和摊余成本法分别确定的基金资产净值的正负偏离度绝对值达到 0.5%以及负偏离度绝对值达到 0.25%。结果显示,2017 年公募基金管理人均不存在货币基金偏离度异常情况。

(四) 投资者教育服务情况较好,超七成投资者对投教活动表示满意,客服电话接听率接近九成

我们通过基金投资者对公募基金管理人开展投教活动的满意度和公募基金管理人客服电话的畅通情况来评价公募基金管理人的投资者教育服务水平。

对于公募基金管理人而言，加强投资者教育是投资者保护工作的起点，有助于健全投资者权益保护长效机制，帮助投资者提升专业素养、培养理性健康的投资理念、树立正确的权利意识。2017 年基金投资者主观评价结果显示，40.21%投资者对公募基金管理人开展的投教活动表示“非常满意”，32.88%投资者表示“满意”，二者合计占比 73.09%；22.94%表示“满意度一般”；表示“不满意”和“非常不满意”的投资者分别占比 2.46%和 1.51%，合计占比 3.97%。

公募基金管理人保持客服电话畅通、通过客服电话解答投资者问题、听取投资者建议是积极服务投资者的表现。为了解公募基金管理人客服电话的畅通情况，我们组织相关人员以客户身份进行了三轮电话调查，从电话能否成功接听、接听后能否有效回答问题以及回答问题的态度是否友好三个维度进行评价。三轮电话调查的结果显示，公募基金管理人客服电话整体接听率为 88.56%，客服人员接听电话后均能有效回答问题并基本保持态度友好。其中，三次电话均有人接听的公募基金管理人占比 73.53%，两次电话被接听的占比 19.61%，仅一次电话被接听的占比 5.88%；三次电话均无人接听的占比 0.98%。

（五）公募基金管理人均能在年度内及时处理投诉，且多数投资者对投诉处理效果较为满意

及时有效处理客户投诉是公募基金管理人对投资者权益保护的最后一道屏障。公募基金管理人的投诉处理情况从处理投诉的及时性和客户满意度两个角度进行评价。

12386 热线数据显示，公募基金管理人在收到投诉后能够尽快与客户就投诉事项进行沟通协商，全年共收到投诉 636 条，办结投诉 636 条，投诉处理率

达到 100%。2017 年基金投资者主观评价结果显示,公募基金管理人投诉处理的满意度总指数为 75.83,其中 36.13%投资者表示“非常满意”,35.24%投资者表示“满意”,二者合计占比 71.37%;25.68%投资者表示“满意度一般”;表示“不满意”和“非常不满意”的投资者分别占比 1.72%和 1.23%,合计占比 2.95%。

三、投资者保护存在的问题和不足

(一) 公募基金管理人需加大力度贯彻落实适当性管理制度,履行适当性匹配义务,强化网站适当性信息披露

适当性管理制度是投资者保护的基础性制度,2017 年 7 月 1 日施行的《证券期货投资者适当性管理办法》通过明确投资者分类、基金产品分级、适当性匹配等一系列制度安排,进一步强化证券期货经营机构的适当性管理义务。为评价公募基金管理人的适当性管理情况,我们一方面采集基金投资者对公募基金管理人落实适当性制度的主观看法,另一方面通过基金管理人网站调查考察基金管理人网站适当性信息的披露情况。基金投资者的主观评价结果显示,超九成投资者表示公募基金管理人每次都会履行投资者分类和基金产品分级义务。从公募基金管理人网站调查的结果看,部分公募基金管理人对适当性信息的披露不够充分。其中,“风险提示函”的披露率为 96%;“投资者权益须知”的披露率为 88%;“风险测评问卷”的披露率为 82%;“基金产品风险等级划分说明”的披露率相对较低,仅有 43%。

(二) 公募基金管理人需强化对投资者知情权的保障,严格按照监管要求进行基金宣传,提高信息披露和宣传质量

对于公募基金管理人而言,在销售基金产品的过程中应确保向投资者客观

真实地传递信息和揭示风险，保障投资者的知情权。知情权保障情况以投资者主观评价结果为主，同时参考 12386 热线的投诉数据。在投资者主观评价方面，主要采集了投资者对公募基金管理人是否充分提示风险、是否夸大宣传、是否及时告知基金封闭期延长等关键信息的看法。评价结果显示，三成投资者对公募基金管理人在风险告知、关键信息提示及产品宣传等方面表示不满意。同时，12386 热线数据显示，个别公募基金管理人因不当宣传问题被客户投诉的情况仍有出现。

四、参考建议

随着《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》的发布实施，公募基金行业面临全新的机遇和挑战。为进一步提升公募基金管理人的投资者保护水平，增强基金投资者的认同感，我们提出以下建议，以促进公募基金行业健康发展。

一是公募基金管理人应进一步做好适当性制度的贯彻落实。适当性制度是投资者保护的基础性制度，对于保护基金投资者合法权益具有重要意义。在公募基金销售网络化的趋势下，公募基金管理人需从基金投资者分类、基金产品分级和适当性产品匹配三个层面，提升网络销售渠道的适当性管理水平，确保投资者风险承受能力调查问卷内容的完整规范和基金产品分类规则的公开透明，并做好适当性不匹配情况下的风险警示；

二是公募基金管理人应进一步提升信息披露服务水平，及时准确向投资者提示重大风险，充分保障投资者的知情权。同时，面对公募基金以代销为主的现实情况，公募基金管理人应加强与基金代销机构的沟通，要求基金代销渠道严格遵守各项监管法规要求，提高服务水平；

三是有针对性地开展投资者教育活动，引导投资者树立“卖者有责，买者自负”的观念，注重选择与自身风险承受能力相匹配的基金产品。同时，针对

公募基金长期投资、价值投资的特点加强宣传，使投资者认识到基金投资和股票投资的区别，避免基金投资者陷入频繁申购、赎回的误区。