

# 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（概要版）



中国证券投资者保护基金有限责任公司

## 目 录

一、证券公司投资者保护整体评价结果.....	- 2 -
(一) 投资者保护评价总分较 2015 年小幅上升.....	- 2 -
(二) 证券公司对投资者财产安全的保护得分最高.....	- 2 -
(三) 证券公司投资者服务教育水平仍需提升.....	- 3 -
(四) 投资者自主选择 and 公平交易权保护状况改善.....	- 3 -
(五) 传统业务和金融创新风险控制差异明显.....	- 4 -
二、证券公司投资者保护取得成绩和进步.....	- 4 -
(一) 投资者资金安全保护状况良好.....	- 4 -
(二) 近九成客户投诉处理工单年内得以解决.....	- 5 -
(三) 积极履行投资者教育和保护社会责任.....	- 5 -
(四) 证券公司传统业务风险控制能力明显改善.....	- 6 -
(五) 期末融资融券余额占比下降.....	- 7 -
三、存在的问题和不足.....	- 7 -
(一) 证券公司对单一客户融资规模上升.....	- 7 -
(二) 证券公司自营业务持有证券集中度有待改善.....	- 7 -
(三) 证券公司客服电话接通率偏低.....	- 8 -
(四) 对投资者公平交易权的保护仍需加强.....	- 8 -
(五) 投资者适当性管理制度需进一步落实.....	- 8 -



# 引 言

为贯彻落实《国务院关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见》和《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),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”)秉承客观中立的原则,在前期对评价指标体系进行论证和完善的基础上,完成了对2016年97家证券公司的投资者保护状况评价工作,形成了《2016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》分析了我国证券公司的投资者保护现状,提出建议,以期为进一步完善证券公司投资者保护工作提供参考。

《报告》以切实保护广大投资者的合法权益,促进证券公司稳健经营、规范管理为宗旨,从法律法规和监管要求出发,同时综合考虑投资者反映突出的问题以及评价数据的可获取性等因素,从投资者财产安全、投资者服务教育及监督投诉、投资者自主选择 and 公平交易、投资者受偿权保护等方面进行评价,共包括4个一级指标、11个二级指标、20个三级指标。同时,为使评价方法更加贴近行业现状和投资者保护工作实际,我们在征询监管专家、行业专家、学术专家和普通个人投资者意见建议的基础上,对各指标所占权重进行了科学设置。此外,为保证评价结果

的权威性和严谨性，客观评价数据均来自证券公司客户交易结算资金监控系统、12386 证监会热线、证监会诚信档案、全国证券期货投资者教育基地公示信息以及经审计的证券公司年报等权威渠道；主观评价数据则通过开展“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，通过科学严密的调查方案设计和专业高效的调查执行工作确保客观数据真实可靠。《报告》的主要结论及建议有：

## 一、证券公司投资者保护整体评价结果

### （一）投资者保护评价总分较 2015 年小幅上升

评价结果显示，2016 年度证券公司投资者保护状况得分为 89.59 分，较 2015 年（89.21）上升 0.43%，整体表现良好且呈现稳中趋升态势。2016 年，证券公司在继续做好投资者财产安全保障工作基础上，进一步加大了对投资者受偿权的保护力度。与此同时，证券公司在投资者服务教育、投资者自主选择 and 公平交易、金融创新风险控制等方面仍有进一步提升的空间。

### （二）证券公司对投资者财产安全的保护得分最高

财产安全权是指投资者享有自己的资产（证券和资金）安全不受非法侵害的权利，保护投资者财产安全是证券公司规范发展的基础和保障，也是保障资本市场长期稳定健康发展和维护投资者信心的前提。2016 年，证券公司对投资者财产安全的保护在

所评价的四项权利中得分最高，达到 93.69 分，各证券公司得分差异度较小，超八成得分在 90 分以上。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。

### （三）证券公司投资者服务教育水平仍需提升

2016 年度，证券公司从投资者保护实际出发，逐步完善建立投资者服务教育工作新机制。证券公司对于投资者的服务教育以及监督投诉权的保护在 4 项一级指标中排名第三，得分 86.14 分。其中，3 项二级评价指标“投资者服务情况”、“投资者教育情况”、“投资者投诉解决情况”得分为 85.86、82.72、89.89。可以看出，证券公司对客户投诉处理解决情况较为良好，但在投资者服务和教育方面仍需进一步提高，在做好投资者保护宣传、帮助投资者树立理性投资理念、改善公司与投资者之间的关系、形成投资者保护工作长效机制等方面发挥积极作用。

### （四）投资者自主选择 and 公平交易权保护状况改善

2016 年度，随着不同业务平台的对接融合，不同市场在投资者群体、资金流动、资产组合配置以及跨市场套利等方面的联系日益紧密。我们从投资者的“自主选择情况”、“适当性管理情况”和“公平交易情况”三个方面来考察证券公司对于投资者自主选择 and 公平交易权的保护状况。评价结果显示，2016 年该指标得分为 92.38，在 4 项一级指标中排名第二。其中，“自主选择

情况”、“适当性管理情况”和“公平交易情况”3项二级评价指标得分为88.95、93.11和94.56，近六成证券公司投资者自主选择权得分在90分以上，投资者公平交易权保护状况改善但仍需提升。

#### （五）传统业务和金融创新风险控制差异明显

证券公司对投资者受偿权的保护与其资产可变现能力密切相关，当投资者基于和证券公司的合同关系发生风险导致损失时，证券公司流动性资产充裕有助于投资者及时得到补偿，风险控制能力越强，流动性资产越充裕，证券公司对投资者受偿权保护能力也就越强。2016年度，我们通过采集证券公司经审计的年报数据，从“传统业务风险控制能力”和“信用产品及金融创新风险控制能力”两个方面来考察证券公司对投资者受偿权的保护状况。评价结果显示，2016年证券公司投资者受偿权保护得分为80.09，较2015年77.09分上升了3.89%。其中，传统业务风险控制能力得分为80.67，较2015年（70.17）上升14.96%；信用产品及金融创新风险控制能力得分79.43，较2015年（84.89）下降了6.43%。

## 二、证券公司投资者保护取得成绩和进步

### （一）投资者资金安全保护状况良好

评价结果显示，证券公司对投资者的资金安全保护状况良

好，逾八成证券公司得分超 90，仅有 3 家证券公司因交易系统安全问题被采取行政监管措施。从投资者对自己所属证券公司履行客户信息保密义务的打分情况来看，97.94%的证券公司得分在 80 分以上，仅有 2 家券商满意度得分低于 75 分（满意）的水平。2016 年因损害投资者财产安全和交易安全而被采取行政或自律监管措施的证券公司有 20 家，较 2015 年减少 5 家。

### （二）近九成客户投诉处理工单年内得以解决

证券公司普遍能够根据监管要求落实好客户投诉受理的首要责任，实现相关工作的制度化、标准化。随着 12386 证监会热线实现全国直拨，试点投资者诉求直接转办机制，进一步提升了证券公司处理客户投诉的效率。我们通过对 12386 热线系统中有关证券公司投诉类工单进行整理，排除无意义投诉，发现 2016 年共创建有效工单 4,323 项，其中在 2016 年 12 月 31 日前已办结的有 3,886 项，办结率达到 89.89%。从投诉内容看，投资者投诉问题主要集中在“开户、转户、销户”、“规范经营”、“信息披露”、“公司治理”和“交易系统故障”等方面。

### （三）积极履行投资者教育和保护社会责任

证券公司在提供常规的投资者教育服务以外，积极响应监管部门、自律组织的号召，不断丰富投资者教育形式和内容。2016 年，经过前期的评审和公示，中国证监会命名东北证券投资者教育基地等 13 家基地为首批全国证券期货投资者教育基地，鼓励



广大投资者积极使用投教基地，通过投教基地集中系统、持续便利地获取投资者教育服务，参与投教基地建设。与此同时，超半数证券公司积极配合监管部门开展投资者调查等工作，主动了解投资者意见诉求，调查成果对监管部门科学决策、完善市场制度建设、改进投资者合法权益保护工作起到了积极作用。

#### （四）证券公司传统业务风险控制能力明显改善

传统业务风险控制能力主要考察证券公司经纪业务、自营业务和咨询业务的风险控制能力及流动性充裕情况，我们从“资本杠杆率”、“权益类证券成本集中度风险”、“权益类证券市值集中度风险”三方面来衡量证券公司自营业务的流动性风险状况。从资本杠杆率来看，该数值越高，表明证券公司的资本越充足，其抵御风险的能力也就越强。2016年此项三级指标的最终得分为82.76，较2015年（78.08）上升了5.99%；在权益类证券成本集中度风险方面，以证券公司自营业务中所持最多一种权益类证券成本与净资本比例来衡量，比例越高，说明风险越大，评价得分也就越低。2016年该指标得分为84.80，较2015年（77.40）上升了9.56%；在权益类证券市值集中度风险方面，以证券公司自营业务中所持最多的一种权益类证券市值与净资本的比例来衡量，比例越高，风险越大，评价得分也就越低。2016年该指标得分为74.45，较2015年（55.03）年大幅上升35.29%。

### （五）期末融资融券余额占比下降

对于融资融券余额占净资本的比例，监管部门规定证券公司融资融券的金额不得超过其净资本的4倍，证券公司期末融资融券余额占净资本的比例越大，面临的风险就越大，评价得分也就越低。评价结果显示，2016年该指标得分为91.58分，较2015年（90.67）微升了1.00%，且全部证券公司的得分均在80分以上，整体表现较好。

## 三、存在的问题和不足

### （一）证券公司对单一客户融资规模上升

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较2015年有了较大的提升，但在信用产品及金融创新风险控制方面的得分下降，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。监管部门规定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比例不得超过5%，比例越高，证券公司面临的违约风险越大，评价得分也就越低。评价结果显示，该三级指标得分为67.27分，较2015年（79.12）下降14.98%，下降幅度较大。

### （二）证券公司自营业务持有证券集中度有待改善

2016年，证券公司自营业务平均持有的权益类证券市值集

中度相对 2015 年大幅下降，评价结果显示，此项三级指标得分为 74.45，较 2015 年（55.03）年大幅上升 35.29%，但总体来看分值依然偏低，仍有较大改善的空间。证券公司需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而出现风险。

### （三）证券公司客服电话接通率偏低

为了解证券公司投资者咨询服务电话的真实状况，我们分三轮对 97 家证券公司从“电话是否畅通”、“态度是否良好”、“是否能够有效解决问题”等几个方面进行了神秘客户电话调查。调查结果显示，虽然“接听态度友好”或“一般”、“能够有效解决问题”的证券公司占比高达 99.05%和 100%，但三次均接听电话的证券公司仅占 63.92%。

### （四）对投资者公平交易权的保护仍需加强

投资者主观调查数据显示，有 10.58%的投资者表示所属证券公司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，或者违反合同约定或产品风险属性进行投资的情况。另外，通过查询 2016 年证监会诚信档案记录，我们发现证券公司违规承诺收益、变相代客理财和夸大收益情况较上一年度有所好转，但仍有部分证券公司由于上述原因被所属证监局采取行政监管措施或受到处罚。

### （五）投资者适当性管理制度需进一步落实

投资者适当性制度是证券公司及其从业人员应尽的义务和责任，是其经营活动中应履行的最基本社会责任。但评价结果显示，仍有部分投资者反应其所在证券公司在适当性管理制度执行和产品风险揭示方面存在不足。证券公司应当遵守勤勉尽责、诚实信用、投资者利益最佳以及公平交易原则，加强对前端业务人员的培训，将开展投资者适当性工作纳入内部控制，采取各种措施严格落实好投资者适当性管理制度。同时，监管部门、行业自律组织应进一步明确对于投资者以及证券公司所售金融产品和服务的分类分级标准，使投资者适当性制度更加系统和完善，并加大对于适当性管理制度落实情况的检查监督力度。

根据上述结论，我们建议：一是证券公司应警惕信用产品及金融创新风险问题，切实提升风险防范意识；二是进一步降低自营业务持有证券集中度，优化权益类资产和固定收益类资产的配置比例；三是证券公司应将投资者诉求回应、关系管理等融入各业务环节，提升服务水平；四是严格落实投资者适当性制度，根据客户资产、风险承受能力等细分的客户类别，提供差异化的产品与服务；五是进一步探索通过互联网平台开展投资者保护各项工作，积极探索利用“互联网+”创新投资者保护与教育工作新模式，提升用户体验。