

中国证券投资基金业协会秘书长陈春艳 在第二届中小投资者服务论坛上的发言

陈春艳*

尊敬的各位领导、各位来宾：

大家上午好！

非常感谢主办方投服中心和中国证券业协会的邀请！很荣幸能够与中国期货业协会和中国上市公司协会联合主办第二届“中小投资者服务论坛”！我国基金行业发展 20 年以来，为服务居民理财、支持实体经济发展作出了重要贡献。公募基金管理规模持续稳定增长，资产增值效果显著，服务投资者超过 6 亿人。2005 年年初至 2019 年 6 月底，股票基金年化收益率平均为 14.08%，超过同期上证综指平均涨幅 8.01 个百分点，债券基金年化收益率平均为 6.93%，超出现行 3 年定期存款利率 4.18 个百分点。私募基金主动管理能力、服务实体经济能力增强，截至 2019 年第一季度末，私募基金累计投资于境内未上市未挂牌企业股权、新三板企业股权和再融资项目数量达 10.37 万个，为实体经济形成股权资本金 5.79 万亿元。截至 2019 年 6 月末，在科创板提交上市申请的 141 家科技创新企业中，有 117 家企业得到私募股权投资（占比约 83%），在投本金约 399 亿元。投资者作为资金的提供者，是最终受益人，也是风险承担者，投资者的信任是资产管理行业发展的基石，维护投资者的合法权益既是资管行业的初心，也是行业发展的终极目标。

中国证监会主席易会满在 2019 年 7 月 4 日的证券基金经营机构座谈会上指出，建设一个强大的资本市场，需要一个强大的证券基金行业。证券基金行业应在持续打造专业能力的同时，切实做好投资者保护和教育工作，提高投资者的满意度，推动

* 中国证券投资基金业协会秘书长。

资本市场高质量发展。20年来,基金行业在投资者保护方面持续投入,开展了大量工作,在普及基金知识和帮助投资者树立科学、正确的投资理念方面取得了较为显著的成绩。截至2018年年底,行业共组织投资者保护培训986场,覆盖受众84万余人;共召开投资者适当性管理座谈及讲座1281场,覆盖受众86万余人。然而,在国家经济转型和金融供给侧结构性改革攻坚的关键时期,投资者保护工作形势仍然严峻。一是现有的基金销售模式还没有形成与投资者利益永远保持一致的机制,不能帮助投资者形成真正符合投资者利益的资产配置、长期投资;部分从业人员缺乏法律意识和合规意识,违背“受人之托、代人理财”的本质要求,面对投资者言行不一、弄虚作假、欺诈行骗,损害投资者权益。二是资管行业机构繁多,不同类型的机构对同一业务的定义和理解不尽相同,行业的思想和标准尚未统一;个别机构在贯彻《证券期货投资者适当性管理办法》的过程中,犯了形而上的教条主义错误,将“合规”视为最高标准,在防范金融风险方面的思想意识亟待加强。三是“刚性兑付”文化的影响仍然根深蒂固,广大大众投资者财富管理意识还处于起步阶段,金融和投资常识普遍不足,对金融工具的了解和认知更是有限,投资行为短视,申赎频繁,甚至追涨杀跌,导致投资者难以实现个人资产的有效配置。

在此背景下,如何使投资者保护工作科学化、系统化,迎合当前投资者的实际需求,是协会重点研究的课题。我国基金法中对协会职责的第一条规定就是,教育和组织会员遵守有关证券投资的法律、行政法规,维护投资人合法权益。自成立以来,在中国证监会的领导下,协会始终将维护投资者的合法权益放在首位,坚持做好做实投资者保护和教育的各项工作,并取得了良好的成绩。

一、健全自律规则体系、加强行业自律管理,有效开展投资者保护工作

协会主动实施自律管理,规范行业行为,加强市场化信用制衡,将有效的投资者保护建立在完善的制度建设基础之上。

一是不断完善制度建设,构建全链条行为标准和行业规范。协会搭建了自律规则体系,明确了自律管理标准,完善了自律管理的主要措施,充实了行业管理的规则依据,建立了信用管理和监督机制。这些举措夯实了投保工作的制度基础,使协会成为维护投资者合法权益的坚实阵地。未来协会将围绕落实信义义务,进一步建立健全自律规则体系,落实基金管理人和托管人的信义义务,积极建立符合国际标准的受

托职责和行为标准,确保基金财产安全。

二是推进行业诚信建设,强化社会监督和市场机构间博弈。截至 2019 年 6 月末,协会共计对外公示疑似失联机构 28 批 776 家,其中,303 家机构已被注销登记,208 家处于失联状态并对外公示。因信息披露问题被列入异常机构名单并对外公示的私募基金管理人达 5829 家。对外公示 149 家不予登记机构涉及 120 家律师事务所、265 名律师,有 17 家律师事务所被列入不接受法律意见书名单,从而充分保护了投资者权益。

三是不断强化投资者适当性自律检查和行业培训,有效保护投资者合法权益。在《证券期货投资者适当性管理办法》正式实施后,为推动市场经营机构全面落实投资者适当性的各项要求,协会与中国证监会建立了联动机制,开展相关专项检查,共对 11 家独立基金销售机构实施自律措施。协会分别组织面向基金合规人员、市场销售人员、客户服务人员的投资者适当性执业培训,在从业人员后续教育远程平台开设《证券期货投资者适当性管理办法》主题课程,将投资者适当性培训全面纳入从业人员资格培训体系。自《证券期货投资者适当性管理办法》实施以来,协会共开展 10 场适当性法规培训,地点涉及北京、上海、黑龙江、杭州、苏州、成都、青岛、珠海等多个城市,累计直接培训人员超过 2100 人。

二、坚守不发生系统性风险底线,提高风险监测和预警能力,切实维护投资者权益

金融安全和系统性金融风险防范工作是近 3 年经济攻坚战的“重中之重”,也是行业发展长治久安的底线。围绕防范金融风险,协会自律管理的重心不断向事中、事后转移。

一是深化大数据应用,加强风险监测及预警。例如,协会充分运用大数据统计分析,完善日报、周报、月报、季报、年报及不定期报告统计体系,掌握资金来源及投向,贯彻“穿透式监管”要求;同时,还加强与监管部门及系统单位的数据共享,发挥监管协同效能。

二是优化投诉调解机制,积极维护投资者权益。协会进一步优化办理投诉的相关流程、口径及方法,形成程序化、标准化办理模式;搭建群访处置多层次应急梯队,根据群访人数、事态、闹访区域等启动不同响应机制,有效提升投诉和群访事项办结

效率和质量。2019 年上半年共收到各类投诉信息 3005 件,较 2018 年同期增长 107%,其中公募基金相关投诉信息 2 件,资产管理计划相关投诉信息 27 件,私募基金相关投诉信息 2957 件,累计办结投诉信息 1805 件,办结率为 63%;接待现场来访 239 次,累计接待投资者 790 人次;处理来函、来访执法查询 130 件,接待来访执法人员 210 人。对引起集体上访、触发重大舆情的 5 起纠纷事项进行调解,引导当事人自行和解办结投诉 3 件,和解金额 5200 万元。此外,协会还加强与仲裁机构合作,倡导行业机构和投资者通过仲裁方式解决民商事纠纷,促进行业纠纷多元有效化解。

三是建立风险事件处置机制,防止重大风险外溢。吸取“阜兴系事件”经验,协会建立重点标识、暂停业务、信息公示、诚信档案、专项处置、专人跟踪等重大风险事件的处置流程和相关机制,实现登记备案与事中事后联动,协会自律与行政监管、地方检查等监管联动,防止风险外溢。针对风险会员私募机构,建立起线索发现、初步核查、立案处理、自律检查、纪律处分、持续督导等全流程闭环,进一步强化对私募基金的自律管理力度和风险处置效率。

三、加强投资者教育与行业宣传,打造行业健康向上的舆论阵地

协会在投资者教育方面坚持“产品—活动—平台”三位一体的工作思路,以产品为核心,活动为载体,平台为依托,紧密联系行业机构,统筹社会资源,不断提升投资者教育工作的效果和影响力。

(一)通过制作丰富多彩的投资者教育产品,帮助投资者树立科学投资理念

在开发产品时,协会主要坚持三点原则。一是一定要适应新媒体的要求,具备新媒体特征。例如,协会联合新媒体平台德林社合作开发动漫季播剧《你财知道?》,紧扣投资者适当性原则,内容包括投资常识、法规解读、防骗指南、热点解读等,该剧在腾讯视频上线两周点击量达 530 万次,媒体传播字数达 389 万字,阅读浏览量 1.82 亿次。

二是制作群众喜闻乐见的“接地气”的投教产品,并且一定要让这些产品真正送到群众手中。例如,协会以“正确认识私募,远离非法集资”为题的投资者教育主题扑克牌。协会通过中国证监会在各地的派出机构、银行和销售机构等渠道向全国范围发放 150 万副扑克牌。我们在发送过程中,特别注意撬动社会力量,创新性地与链家地产、京东商城合作,使这套扑克牌跳出金融圈,走进社区,走进老百姓家里,尤其是

走进上当受骗比例最高的二线和三线城市投资者,帮助他们提高风险防范意识。

三是注意学习借鉴海外的先进经验,发挥好“拿来主义”,做好行业投教产品供给。例如,我们在研究美国投资公司协会(The Investment Company Institute,ICI)的投教工作时,发现 Investing Road Trip 对投资小白非常有效。我们借鉴这种模式,依照我国基金行业相关法律法规和投资常识,形成以“奇妙森林历险记”为主题的投资者教育路线图,以简单有趣的画面展现投资必备的基础知识。这个产品非常受欢迎,我们将这些产品提供给行业,以期帮助投资者树立科学理性的投资观念。

(二)组织全行业投资者教育宣传活动

作为行业投教工作的思考者和组织者,协会站在基金行业的角度,根据不同时期的市场情况部署投教作品的征集工作。

首先,根据每年市场热点以及投资者的关切,组织行业共同行动。

2017年协会于8月至10月面向会员单位组织开展“加强投资者适当性管理,树立理性投资理念”主题投教作品征集评选活动,得到了行业的积极响应。2018年,协会组织“时间的馈赠”主题投教活动,以“长期投资、资产配置、定投”为主题,提升投资者信心,培育长期投资、价值投资的理念。2019年以“5·15”全国投资者保护宣传日为契机,协会于5月11日至6月10日开展了“私募基金投资者保护月”活动,向行业发布了《私募机构投资者保护倡议书》,目前签署的行业机构超过12,000家。

其次,组织活动注意发挥好线上线下合作资源的作用。

协会一直与新浪、腾讯、网易等平台保持良好合作关系。2019年5月23日,协会独家授权网易网开辟投资者警示专区,定期更新协会私募基金管理人失联公告、私募基金投资小贴士以及纪律处分等公示信息。同时,协会与网易合作开通投资者投诉通道,帮助投资者更加高效地使用协会的投诉平台,保护自身合法权益。

线下活动的重要性毋庸置疑,协会还与基金小镇、基金博物馆等机构合作,共同开展线下活动。私募基金投资者保护月期间,协会与北京基金小镇合作,借助“2019春季北京国际长走大会”和“麦田音乐节”等大型活动,向观众发放“正确认识私募、远离非法集资”主题宣传扑克牌,引发投资者积极反响。据统计,三场活动约有14万人接受投资者教育,共发放私募投资者保护扑克牌6万副,发放“投教路线图”折页1000份,电子投教产品点击量超过550万次。

(三)利用协会和新媒体平台,推广投资知识

协会目前同步开通了多个新媒体投教平台,并根据每个平台的流量特点,部署投

放相应的投教内容。协会官方网站、微信公众号是协会投放投资者教育产品、发布投资者教育信息、组织投资者教育活动的主阵地。协会的微信公众号功能化是协会的一项重要工作。2018年11月协会上线了与招商银行共同开发的摩羯养老机器人,帮助投资者自助学习养老投资知识。2019年7月又上线首个检索和展示基金行业全部法律法规的小程序——中国基金业法律法规库。协会微信公众号的在线客服功能也帮助了许多投资者,一年回答问题6万余条。协会官网PV点击量为1.83亿,协会今日头条政务号拥有粉丝1.8万人,发布投资者警示信息和各类投教作品共77条。广泛团结媒体,发挥媒体共振,让社会正确认知基金行业,树立科学投资理念,是协会的另一重要工作。截至目前,协会建立了由20余家核心媒体和40余家重要媒体为主的媒体朋友圈,必要时,协会可以调动的全国范围媒体超过100家。2018年协会为行业主动发声1400余篇稿件,有效营造了一个良性的舆论环境,帮助投资者正确认知行业。

下一步,协会将推动行业机构深化对资管业务和资本市场初心的认识,增强使命感和担当意识,一切从投资者的利益出发,推动行业开发出与投资者长期利益相一致的产品,提供让投资者通过长期持有策略获得长期投资收益的服务。首先,投资者保护是一项系统性工程,有效保护投资者的前提是要理顺行业机制,保证基金管理人、销售机构与投资者利益相一致。基金管理人与销售机构应共同对投资者履行信义义务,严格落实投资者适当性管理要求,切实保护投资者的合法权益。其次,投资者保护工作需要资产管理全行业形成合力,在分业监管的现状下明确思想、统一标准,提升投资者的获得感、幸福感和安全感。最后,投资者保护是一项长期工作,要坚持帮助投资者回归常识,加大知识普及和警示案例的宣讲、传播力度,才能逐步改变非理性、不正确的投资行为模式。协会将结合资产管理行业的发展实际,携手行业机构共同提高投资者的风险识别能力和自我保护能力,为市场弘扬和培育成熟理性的投资文化。

最后,预祝本届论坛取得圆满成功!谢谢大家!