■ “公平在身边”投资者保护专项活动

“公平在身边”部署六大任务 保护投资者合法权益

——访中国证监会投资者保护局副局长赵敏

□本报记者 王小伟

编者按

中国证监会主席肖钢日前表示，公平是资本市场健康发展的必然要求，没有公平的市场环境，就不可能保证有活力、有秩序的市场竞争，资本市场配置资源功能作用就难以有效发挥。在A股市场持续火爆的背景下，不少新投资者跑步入场，但中小投资者在信息、交易等诸多方面存在相对劣势。相关部门是如何保护广大中小投资者合法权益，以保证资本市场健康运行的呢？本报记者为此采访了“公平在身边”投资者保护专项活动的发起单位中国证监会投资者保护局、中国证券投资者保护基金公司和中证中小投资者服务中心的相关负责人，为投资者展示证监会在促进资本市场公平、保护投资者合法权益方面所做的工作。

中国证券报：近年来证监会在投资者保护方面做了哪些工作，效果如何？

赵敏：保护投资者合法权益，是关系到广大中小投资者切身利益的大事，是资本市场健康运行的内在要求，也是改革创新和促进监管转型的重要保障。在证监会党委的坚强领导下，在全系统、全市场和社会各方的大力支持下，经过几年的努力，投资者保护工作取得了积极成效。特别是2013年底国务院办公厅发布了《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，以下简称国办《意见》），作为指导我国资本市场投资者保护工作的纲领性文件，从健全投资者适当性制度、优化投资回报、保障投资者参与权和知情权、强化投资者纠纷解决和赔偿救助、投资教育和完善投资者保护组织体系等9方面做出了有针对性的制度安排。经过一年多的贯彻落实，各个方面都取得了明显进展，投资者保护与资本市场多层次发展、推进改革创新、促进监管转型良性互动的局面初步形成。

投资者保护制度体系初步建立。证监会从法律法规、部门规章、规范性文件、自律规则等四个层面积极构建投资者尤其是中小投资者保护制度框架，投资者保护已经渗入监管工作的全过程。在证券期货法律法规制定修改过程中全面体现投资者保护精神，特别是《证券法》修改草案设立了投资者保护专章，明确公开征集投票权、先期赔付、股东派生诉讼、代表人诉讼等制度措施。正在起草的《期货法》草案也对投资者保护做了专门制度安排。组织研究起草投资者适当性管理、保障中小投资者权利行使、投诉处理等投资者保护专项规章制度，进一步细化投资者保护的相关要求。修改完善现有规章制度和自律规则，2014年以来，证监会共发布18个证监会令、72个证监会公告和若干自律规则，在注册制、创业板、新三板、公司债券、并购重组、退市等制度中全面嵌入投资者保护要求。

投资者行权状况得到改善。一是切实落实上市公司现金分红监管指引要求，增强上市公司持续回报能力，投资者收益权得到强化。对未履行现金分红承诺等情形采取监管措施，并记入诚信档案。2014年，2613家上市公司中有1877家实施了现金分红，同比增加2.68个百分点，分红公司家数占比达71.89%，实际现金分红金额7619.14亿元，同比增长12.14个百分点，现金分红率为33.51%。二是支持开发适合中小投资者的产品，鼓励专业化中介机构服务中小投资者。2014年，批复了债券型、货币基金型等低风险、有相对稳定回报的基金产品127只，占同期批复的公募基金数量的近半数。三是完善了以投资者需求为导向的信息披露制度和平台建设，制定修订IPO公司、上市公司和非上市公众公司的信息披露准则及编报规则，着力落实信息披露重要性、准确性、充分性、自愿性和简明化的投资者保护要求，投资者知情权得到改善。四是建立健全中小投资者投票机制，修订上市公司股东大会规则和上市公司章程指引，要求上市公司采用网络投票制度，规定对中小股东表决单独统计并披露，明确公司不得对征集投票权提出最低持股比例限制，保障了中小投资者的参与度和话语权。2014年上市公司股东大会采用网络投票和实施累积投票的分别为2208家和1250家、共5078次和1431次，同比增加159%和19%、244%和38%。实施中小投资者单独计票的公司1662家，占上市公司总数64%，共3333次。

投资者诉求得到妥善处理。健全优化投资者诉求处理机制，实现12386热线、信访、举报渠道中投诉处理的“一站式”服务，提高诉求处理的质量和效率。2014年，有8610件投诉达成和解，占投诉总数的87%。强化市场经营主体投诉处理的首要责任，要求市场经营主体建立健全投资者投诉处理工作制度，公布投诉渠道，明确投诉受理、办理流程，部分证监局还在辖区内建立了投诉专员制度，作为市场主体的投诉处理首要责任人，负责投诉的处置和管理。

强化纠纷解决，投资者得到真正实惠。行业协会、地方调解组织与投资者服务专门机构共同形成了多元化调解局面，使投资者能够就近调解、简便快捷调解。2014年，各类调解组织共受理案件1200余起，85%以上的案件都得到了成功调解。推动建立先行赔付机制，支持违规公司的保荐机构和大股东主动补偿投资者。在处理万福生科欺诈发行和海联讯虚假陈述中，保荐机构、大股东与2万多名投资者达成和解，补偿金额2.6亿多元。发布实施《行政和解试点实施办法》和《行政和基金管理暂行办法》，拓宽了投资者救济渠道。

加大监管执法力度，严惩侵害投资者权益行为。完善诚信监管机制，实现了市场主体诚信记录的全面、统一、权威归集。建立证券期货违法违规行为举报奖励制度，有效增加违法违规线索发现和分析能力。2014年，证监会共受理线索678件，同比增长11%；新增立案调查205件，同比增长8%；移送公安机关74件，是前5年平均数的2.3倍；审结案件163件，收缴罚没款7.04亿元，对31人实施市场禁入，显著增强了稽查执法的震慑力。

强化投资者教育，提高教育的辐射面和渗透力。多元化开展投资者教育服务，投资者教育渠道从报刊、电视、广播等传统媒体扩展到网站、微博、微信等新媒体。发放手册、挂图、海报等纸质资料200多万份，发送短信、风险提示信息等近3000万条，开发短片、广播节目、动漫、游戏软件等1200多件，覆盖了投资者上亿人次。投资者教育纳入国民教育体系试点地区由上海扩展到沿海、东北、中西部等多个省份，涵盖了中小学、高校等各级各类学校，数十万学生从中受益。组织上万名中小投资者走进部分上市公司、证券期货营业部和证券期货交易所。依托证监会系统“互动易”、“e互动”等各类互动平台，为投资者提供了问答资讯、在线交流等多项服务。

中国证券报：今年与以往不同，以专项活动的形式开展投资者保护工作有什么考虑？

赵敏：经过近几年的努力，特别是国办《意见》的发布和落实，投资者保护工作全面融入监管业务中，在制度建设、行权保障、纠纷解决、赔偿救济等方面取得良好成效。但是在解决投资者实际困难和问题上，与投资者要求还有差距，投资者对投保工作有感受但不够深刻，权利行使有渠道但不够便利，维权服务有受益但不够解渴。投资者保护工作已经发展到需要进一步体现力度和实效的新阶段。为进一步深入贯彻国办《意见》，针对投资者反映迫切的问题，我们今年组织开展了“公平在身边”投资者保护专项活动，5月15日肖钢主席专门到12386热线职场调研，亲自接听投资者电话，正式宣布活动启动。这是资本市场加强投资者合法权益保护工作的一项重要举措，也是进一步落实党的十八大提出的维护社会公平正义、促进社会和谐稳定的必然要求。

通过专项活动的形式开展投保工作，主要基于以下考虑：一是通过一系列专项活动将投诉处理、纠纷调解、赔偿救济、教育服务等联系密切、不可分割的投资者保护各项重点任务贯穿起来，将投资者保护的各项工作要求全面落实到资本市场改革、发展和监管执法的各个方面、各个环节，同步推进，形成整体效应。二是通过开展专项活动，采取一些具体实在的工作举措，集中、高效解决长期困扰投资者保护的理念、体制和机制问题，推动投资者保护工作再上新台阶。三是通过专项活动持续发力，形成长效机制，取得丰硕成果，出台一批投资者保护法规制度，搭建一批投资者服务平台，开发一批投资者教育产品，促进形成投资者行权便利、诉求顺畅、调解便捷、赔偿有效的局面，让投资者得到更多实惠。四是通过开展专项活动，促成全社会重视投资者保护工作的良好氛围，努力营造更加公平的市场环境，让每位投资者特别是广大中小投资者真切感受到公平就在身边，增强投资者信心，助力市场健康发展。

中国证券报：为什么要选择“公平”作为主题，投资者保护专项活动主要有哪些任务？

赵敏：资本市场涉及上亿投资者、数千家市场经营主体，是一个利益多元、诉求多元的市场，公平尤为重要。资本市场强调公平不仅是其健康发展的内在运行要求，更是投资者保护的重要体现。能否让资本市场成为广大投资者看得懂的市场、受公平保护的市场，成为市场经营主体有效竞争、迸发活力的市场，成为合理配置资源、汇聚强大正能量的市场，将直接影响所有市场参与者对市场的信心，从而影响着资本市场的繁荣与稳定。

回顾资本市场二十多年的发展历程，我们在建设公平的市场环境方面取得了积极成效，但规则设计不够合理，信息公开不够对称，教育服务不够平等，行权维权不够顺畅、赔偿救济不够有效等市场不公平问题依然存在。要通过“公平在身边”投资者保护专项活动，让投资者特别是中小投资者公平享有信息知情权，公平参与决策和管理，公平获得投资收益，在合法权利受到侵害时公平获取救济和补偿。

专项活动主要包括6项具体任务：

一是实现证监会12386热线全国直拨，提高投资者诉求处理能力。5月15日，12386热线开通了全国直拨，免除投资者长途话费，降低投诉成本。在此基础上，要进一步优化投诉处理机制，健全投诉回访制度，提高投资者满意度。在热线开设调解和法律援助窗口，拓展热线服务功能。对存在蓄意欺瞒、拖沓敷衍等情形的被投诉对象，将依法采取监管措施。鼓励市场经营主体对投诉处理情况开展自主评价，并向市场发布。

二是推动多元化纠纷解决机制建设，提升调解的权威性。推动建立全国性证券期货纠纷调解组织，继续发挥行业协会和地方性调解组织作用，形成纠纷调解工作多元发展局面。以申请便捷、程序简化、专业权威、实施有效为目标，研究有利于中小投资者利益保护的特殊的纠纷调解机制。采用远程调解方式，便捷投资者参与。协同各方力量，提升证券期货市场调解工作的权威性和公信力。

三是启动开展持股行权试点工作。通过专门机构持股行权，发挥示范效应，强化中小投资者权利意识，引导和支持其依法行权维权，督促上市公司完善治理，公平对待所有股东。积极探索通过智能终端、移动互联网等工具，提供便利投资者行权服务。

四是建设中国投资者网站，形成全方位、多功能的投资者服务平台。建设好投资者自己的网站，为广大投资者提供知识普及、一站式查询、监测调查等基本功能，以及网上调解、行权和法律支持等全新服务平台。同时探索运用移动互联网、云计算、大数据等新技术，构建投资者信息数据库，提供便利投资者信息服务。

五是建设投资者教育基地，让投资者拥有自己的服务场所和渠道。建设实体和虚拟的投资者教育基地，发挥知识普及、培训宣传、投资服务等功能。以基地建设促进开发推广有影响力的投教产品，带动投资者教育纳入国民教育体系。鼓励各市场主体主动开展投资者教育服务工作，便利投资者获得更加公平的教育服务。

六是开展投资者保护状况评估评价工作，分类发布评估评价报告。研究建立科学的评估评价体系，发布反映投资者保护水平和状况的评估评价报告，提供权威信息，让投资者和社会各方真实了解投资者权益保护状况，并通过评估评价发现工作中存在的问题和不足，督促相关各方改进工作，提升投资者保护水平。

在开展好上述专项活动的同时，要继续贯彻落实好国办《意见》，进一步完善投资者保护制度体系以及投保基金、专项补偿基金和行政和解金的多层次投资者赔付体系，继续做好督促上市公司、证券期货经营机构等市场经营主体履行投资者保护义务等工作。

专项活动是一项系统工程，涉及到方方面面，不可能一蹴而就，需要全行业、全市场和全社会共同努力。我们衷心希望社会各方都能关注投资者保护，支持投资者保护工作，在全社会形成有效保护投资者合法权益的良好局面。

有效推进纠纷调解、平台建设及持股行权三项工作

——访中证中小投资者服务中心有限责任公司董事长芮跃华

□本报记者 王小伟

中国证券报：作为“公平在身边”投资者保护专项活动的发起单位之一，中证中小投资者服务中心有限责任公司在活动中发挥什么作用？

芮跃华：我们认为，促进资本市场公平，保护投资者合法权益，是资本市场市场化、法治化、国际化改革的核心要义之一。在一定意义上讲，“三公”原则是投资者保护工作的生命线。因此，保护投资者就是保护资本市场，此次启动“公平在身边”投资者保护专项活动，是改革创新和促进监管转型的又一重要举措，有助于完善资本市场基础制度建设。

让投资者感受到公平，既需要有完善的投资者保护法律法规体系，也需要有健全的投资者宣传教育、纠纷化解和行权保障等体制机制。在今年的全国证券期货监管工作会议上，肖钢主席提出了投资者保护“一体两翼”的思路，“一体”是指投保局作为证监会投资者保护专门职能部门，代表证监会统筹协调系统资源，积极开展投资者保护工作；“两翼”就是指投保基金公司和投资者服务中心，承担具体的投资者保护工作。

投资者服务中心作为证监会直接管理的一家公益性金融机构，工作重心就是以投资者权益保护和投资者需求为根本出发点和立足点，系统开展各项具体的投资者保护工作，是“一体”内涵的展开和具体表现。根据定位，投资者服务中心主要在以下几个方面履行职责：面向中小投资者开展公益性宣传和教育；为中小投资者自主维权提供法律、信息、技术方面服务；公益性持有证券等品种，以股东身份行使法定权利，维护中小投资者权益；受中小投资者委托，提供调解、和解服务；代表中小投资者向政府机构、监管部门反映诉求等。

作为“公平在身边”投资者保护专项活动的发起单位之一，投资者服务中心在此次专项活动及后续实际工作中，将依托监管资源，切实履职尽责，力求把投资者服务工作融入到他们的具体需求中去。

中国证券报：目前投资者服务中心主要开展了哪些工作？

芮跃华：一是纠纷调解工作。投资者服务中心从2014年10月开始正式开展纠纷案件调解，至2014年底，经法院委托或当事人申请受理案件182起，其中调解完结案件85件，成功83件，调解成功率98%，调解金额1013.8万元，案件涉及的投资者已经拓展到北京、上海、广东、浙江等全国17个省市，受到中小投资者的广泛好评。2015年年初至4月底，投资者服务中心已初步登记上市公司虚假陈述等纠纷案件1416件，涉及33家上市公司，1416名投资者，纠纷金额超过9893万。

二是着手建设中国投资者网。中国投资者网不同于证券期货市场其他网站，是个面向投资者的“一站式”服务平台，除了包含境外投资者网站提供的证券期货市场法律法规、证券期货知识普及、证券交易风险揭示等投资者关注的内容外，还提供权威的信息发布、专业的知识搜索查询、便捷的网上办事、高效的互联互动等特色服务。我们将贴近投资者需求，将中国投资者网打造成投资者自己的网站。

三是持股行权试点准备工作。根据相关法律法规，投资者拥有知情权、表决权、提案权等。然而，我国资本市场现阶段存在着投资回报机制尚不健全、中小投资者的权利易受到侵害等问题。投资者服务中心将通过市场化手段和方式，以小股东的身份持有上市公司股票，通过行使《公司法》、《证券法》等赋予的知情权、表决权和提案权等权利，唤醒投资者股权意识，督促上市公司规范运作，保护中小投资者合法权益。

上述三项具体工作内容有助于提升和增强投资者的获得感，对资本市场投资者保护工作具有重大推动作用和意义：投资者服务中心将与行业协会、调解自律组织等协同互利，在发挥各自优势的基础上提升全市场纠纷调解工作整体实力，构建一个多层次的投资者维权救济体系；中国投资者网将与监管部门、交易所、中介机构等现有投资者服务资源构建一个内容丰富、功能强大的投资者服务体系；持股行权以市场化的手段和机制补充上市公司行政监管资源，督促上市公司规范运作完善治理机制，构建一个综合的投资者行权保障体系。

同时，为扎实有序推进上述三项工作，依托证监会赋予的职责定位，以投资者需求为导向，以服务投资者为宗旨，投资者服务中心初步建立了与投资者沟通联络平台。它是监管部门、投资者服务中心与投资者沟通交流的桥梁和纽带，为纠纷调解、中国投资者网建设和持股行权等三项工作顺利开展和下一步股东代表诉讼等工作打下坚实基础，起到了承上启下的沟通作用。例如，针对纠纷调解、中国投资者网建设和持股行权试点工作，中小投资者通过沟通联络平台提出了增强调解执行效力，建立以投资者需求为主、投资者自己的网站，以及拓宽持股行权范围、加强风险防范等建设性意见。目前投资者服务中心对投资者提出的意见和建议进行了认真梳理和研究，积极吸收相关合理化建议，将投资者的合理需求落在工作实处。下一步投资者服务中心还将利用投资者联络平台重点做好网站建设中投资者权益监测方面的工作。

中国证券报：投资者服务中心在下一步工作安排上还有哪些考虑？

芮跃华：投资者服务中心按照“公平在身边”投资者保护专项活动的要求，聚焦投资者保护主题，明确措施步骤，正在扎实有效推进纠纷调解、中国投资者网站建设以及持股行权等三项工作。

在纠纷调解方面，投资者服务中心立足调解功能，正在积极建设专业调解员队伍。同时，为进一步提高纠纷案件调解效力，投资者服务中心积极推动建立诉调、仲调等对接机制，以保证调解效力。目前投资者服务中心已与北京、上海等地高院和中院就诉调对接事宜初步达成合作机制。下一步，我们还将着力推进全国性证券期货纠纷调解组织的建设。

在中国投资者网站建设方面，目前已完成了业务需求意见征集、域名注册等准备工作，正紧锣密鼓的进行系统开发，力争尽快上线运行，初步实现政策信息传递和发布、投资者教育基地、有问必答、一站式查询、监测调查等基本功能。在开通运行一段时间后，根据投资者保护工作的新情况、新问题，进一步开通网上调解、行权和法律支持，逐步形成全方位、多功能的投资者服务平台。

在持股行权试点方面，投资者服务中心在对上市公司行权状况调研摸底的基础上初步制定了持股行权试点方案，并依据方案制定了配套规则，包括沟通合作机制、线索渠道机制等，力争尽快在北京、上海、广东等省市启动首批试点，并在积累一定经验基础上逐步扩大试点范围，结合《证券法》修订情况，逐步开展股东派生诉讼等工作。

多主体多层次赔付体系初步形成

——访中国证券投资者保护基金有限责任公司董事长刘洪涛

□本报记者 王小伟

中国证券报：“公平在身边”投资者保护专项活动是以12386热线提质增效为开端的，请介绍一下投保基金公司在通过12386热线解决投资者诉求以及其他投资者服务方面的情况。

刘洪涛：“保护投资者合法权益，促进资本市场健康发展”是我公司的宗旨。充分重视投资者诉求、切实解决投资者问题既是保护投资者的基本要求，也是维护投资者权益的重要内容。我公司在投资者服务方面主要做了两方面工作：一是通过12386热线积极、便捷地处理投资者诉求；二是就市场发展的重大问题主动征集投资者意见、听取投资者建议，为投资者“参政议政”畅通渠道。

2013年9月，证监会依托投保基金公司呼叫中心设立12386热线，专门受理投资者咨询、建议和投诉三类事项。从近两年的运行情况看，12386热线已经成为投资者与监管部门沟通、交流、表达诉求的有效渠道。热线开通至2015年4月底，共受理投资者有效诉求76942件，在热线前端进行处理的达63114件，占比82%；转监管部门继续办理13828件，占比18%。12386热线累计为投资者追回损失金额达500多万元，期间投资者共撤销投诉546件，为此，我们收到不少投资者写来的感谢信。

为了更快捷高效地为投资者处理问题，尤其是处理投诉类问题，借此次“公平在身边”投资者保护专项活动的机会，我公司会同投资者保护局探索开展一系列措施，促进热线的提质增效：一是进一步完善投资者投诉的前端接收机制，主要是通过话务员直接帮助投资者完备投诉要件。必要时会通过回访等方式，尽量使投资者能充分提供诉求需求。二是通过减少转办环节、强化被投诉主体责任和分类处理要求方式进一步提高投资者诉求处理效率，优化投资者投诉处理流程。三是投诉与调解处理机制对接。在征得投资者同意基础上将诉求转至专业纠纷调解机构处理，为投资者增加纠纷解决途径，提高投诉事项被解决的可能性。我们期望通过上述系列措施实现12386热线提质增效的同时，能够带动市场各相关主体和参与者重视投资者合理诉求、提高对投资者诉求的处理能力和水平，共同来维护投资者合法权益。

主动征集投资者意见、了解投资者想法是做好投资者服务工作的重要抓手。我公司在通过12386受理投资者诉求的同时，还创建了覆盖全国99个城市的个人投资者固定样本库和覆盖223家营业部的一般机构投资者样本库，就重大政策、市场热点等问题广泛听取投资者意见、建议，这些年我们一共做了149次调查，为投资者直接参与资本市场建设提供了渠道，也为监管部门的政策制订或监管措施完善提供客观参考依据。同时，我们通过样本库，了解投资者对市场发展的看法，形成投资者信心指数，按月度对市场发布。此外，充分发挥我公司作为独立第三方的监督作用，连续6年对上市公司投资者保护状况进行主客观两方面的评价，在一定程度上督促上市公司提高投资者保护能力和水平。今后我们还将不断探索对其他市场主体投资者保护状况的评价，以督促市场主体重视投资者保护工作。

中国证券报：我们注意到，投保基金公司连续两年担任专项补偿基金管理人，今年又承担了行政和解金的管理，请详细介绍一下贵公司在投资者赔付方面的思路？

刘洪涛：作为资本市场基础制度建设的重要安排，投保基金制度有效保护了投资者合法权益，也成为了国家金融安全网的重要组成部分，在促进资本市场健康发展、提高资本市场服务实体经济能力方面发挥了重要作用。投保基金公司在证券公司风险处置期间在补偿投资者保证金损失方面发挥了重要作用。近两年我公司根据市场需求，充分利用管理国家补偿基金的经验，从公益、中立的角度出发，分别受托担任了万福生科和海联讯投资者专项补偿基金的管理人，补偿投资者人数和补偿金额都达到了百分之九十以上，帮助投资者从违规主体那里便捷、高效地获得损失赔偿，使投资者合法权益得到了切实维护，可以说是公司基础职责的延伸。另外，今年证监会将启动行政和解试点工作，根据有关规定，由我公司管理行政和解金，并对投资者进行补偿。目前我公司已经做好了相关准备工作，一旦试点开始将认真履行好职责，做好相关工作。目前来看，就我国资本市场投资者损失补偿机制而言，已经初步形成了由投保基金赔付、专项补偿基金赔付、行政和解金赔付组成的多主体、多层次的赔付体系。

中国证券报：我们每周都会关注贵公司定期发布的证券交易结算资金监控数据，对解读市场很有帮助，请介绍一下这方面的情况。

刘洪涛：这个数据是由我公司证券交易结算资金监控系统统计发布的，我们依托这个系统建立了全新的证券市场投资者资金安全监控体系，由此能够及时发现、预警、处理投资者交易结算资金安全方面的有关问题，确保投资者交易结算资金安全。

我们认为，投资者资金安全是派生其他合法权益的基础，保护投资者资金安全是维护投资者合法权益的重要工作，也是资本市场长期健康发展的重要保障。我公司监控系统通过逐日比对中国结算、20家三方存管银行和99家有经纪业务的证券公司等三方的客户交易结算资金数据，实现了对全部证券公司经纪业务客户约1.21亿个资金账户的全方位、自动化监控，大幅提升了资金安全外部监督机制的有效性。同时对资金安全风险进行动态分级预警，保证既能快速准确地发现异常情况，又要准确分析原因、正确判断性质并及时发出预警。监控系统自2012年4月正式运行三年多来，对证券公司和存管银行大量数据差异进行了分析判断，及时向证监会机构部和派出机构推送了预警信息。监管部门根据预警信息对相关证券公司、存管银行采取了监管措施，并督促相关证券公司、存管银行对投资者资金安全风险和问题进行了及时纠正和整改，有效维护了投资者资金安全。

此外，我公司通过向监管部门报送专报和提出建议的方式促进了资金安全保障的制度完善。其中，针对我公司监控发现的证券公司大量超额存放客户资金的问题，去年中国证监会专门出台了《关于规范证券公司客户交易结算资金存放管理活动的通知》，明确了客户资金安全的三条监管底线，有效维护了投资者权益。