

中国资本市场 投资者保护状况蓝皮书

总报告

2021



中国证券投资者保护基金有限责任公司

二〇二一年十二月

引言

2015 年以来，为反映我国资本市场投资者保护状况，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”）持续对我国资本市场投资者保护的整体情况和发展变化进行评价，并编制发布《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书》（简称《蓝皮书》）系列报告。

2021 年，投保基金公司紧密结合资本市场改革发展实际，继续立足资本市场各参与主体的投资者保护职责、作用及成效，完成了对 2020 年度资本市场投资者保护状况的评价，分别编制形成了《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书—证券投资者保护制度评价报告（2021）》《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书—证券期货稽查执法投资者保护评价报告（2021）》《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书—证券期货行业自律组织投资者保护报告（2021）》《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书—A 股上市公司投资者保护状况评价报告（2021）》《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书—证券公司投资者保护状况评价报告（2021）》和《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书—公募基金管理人投资者保护状况评价报告（2021）》等六个子报告。同时，我们在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、投资者保护机构以及上市公司、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《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书—总报告（2021）》（以下简称《蓝皮书—总报告》）。

《蓝皮书—总报告》作为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、信息及投资者意见等为依据开展评价，聚焦 2020 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，以期为引导社会各方关注资本市场的投资者保护问题，完善我国资本市场投资者保护体系提供参考。

在本年度《蓝皮书》编制过程中，我们广泛征求了监管部门、自律组织、高等院校、市场研究机构、评价对象以及投资者等对评价方法的意见，不断修正市场化、法治化要求下投资者保护的评价标准，更加注重各类市场主体对投资者保护实际效果的意见。在此，感谢监管部门、自律组织、行业机构、投资者等对《蓝皮书》编制工作的大力支持！

目 录

一、年度资本市场运行及投资者概况	- 1 -
(一) 资本市场运行概况	- 1 -
(二) 投资者结构及行为特点	- 4 -
(三) 投资者权益保护情况	- 5 -
二、投资者保护政策发布和落实情况	- 6 -
(一) 证券投资者保护制度体系建设情况	- 6 -
(二) 证券投资者保护制度落实情况	- 11 -
三、证券期货稽查执法投资者保护状况	- 15 -
(一) 稽查执法制度建设情况	- 15 -
(二) 稽查工作情况	- 17 -
(三) 行政处罚情况	- 17 -
(四) 稽查执法投资者保护主要评价结论	- 19 -
四、行业自律组织投资者保护状况	- 21 -
(一) 上海证券交易所投资者保护	- 21 -
(二) 深圳证券交易所投资者保护	- 24 -
(三) 全国中小企业股份转让系统投资者保护	- 26 -
(四) 中国证券业协会投资者保护	- 28 -
(五) 中国证券投资基金业协会投资者保护	- 31 -
(六) 中国上市公司协会投资者保护	- 34 -
五、投资者保护机构投资者保护状况	- 35 -
(一) 中国证券投资者保护基金有限责任公司投资者保护	- 35 -
(二) 中证中小投资者服务中心有限责任公司投资者保护	- 39 -
六、市场主体投资者保护状况	- 42 -
(一) 上市公司投资者保护状况	- 42 -
(二) 证券公司投资者保护状况	- 47 -
(三) 公募基金管理人投资者保护状况	- 51 -
(四) 私募基金投资者保护状况	- 53 -
七、投资者保护的改进建议	- 56 -
(一) 持续推动以新《证券法》和刑法修正案等为基础的投资者保护制度体系完善	- 56 -
(二) 提高股票发行注册制下信息披露质量, 注重中小投资者权益保护	- 57 -
(三) 持续推动提升上市公司质量, 不断提高投资者的获得感安全感	- 57 -
(四) 加强信用体系及声誉机制建设, 完善资本市场生态	- 58 -

(五) 强化投资者教育, 提升投资者金融素养	- 59 -
八、结语和展望	- 60 -
附录	- 61 -

一、年度资本市场运行及投资者概况

（一）资本市场运行概况

2020年，资本市场总体保持稳健发展势头，创业板改革并试点注册制、新三板改革、健全退市机制等一批标志性改革落地实施，上市公司质量不断提升，权益类基金管理规模创历史新高，资本市场对外开放稳步推进，市场韧性明显增强。2020年，上证综指收于3473.07点，较上年末上涨422.95点，涨幅为13.87%；深证成指收于14470.68点，较上年末上涨4039.91点，涨幅为38.70%。全年上证综指振幅为27.15%。沪深两市日均成交金额为8511.33亿元，较2019年增加3289.37亿元，增幅为62.99%；沪市和深市股票换手率较2019年分别增加64.90个百分点和100.94个百分点。

资本市场双向开放持续推进，A股纳入国际知名指数比例提升。2020年沪深港通成交金额25.98万亿元，其中沪港通、深港通成交金额分别为11.66万亿元和14.32万亿元。沪深股通投资者净买入A股2089.32亿元。沪深股通A股成交金额21.09万亿元，占全年A股交易总金额的5.10%。中国太保、长江电力和国投电力等3家A股上市公司通过沪伦通机制在伦敦证券交易所发行上市全球存托凭证（GDR），合计融资41.49亿美元。2020年6月，富时罗素将A股纳入其全球股票指数系列的比例提升至25%。

2020年上市公司质量进一步提升，科创板、创业板保持良好发展势头，市场退出机制不断完善。截至2020年底，沪深两市共有上市公司4154家，其中，主板2053家，中小企业板994家，创业板892家，科创板215家；总市值79.72万亿元，位于世界第二位，总市值占2020年国内生产总值（GDP）的78.46%；流通市值64.36万亿元，占总市值比重80.73%。2020年，沪深两市股票融资总额达15417亿元，394只A股股票首发上市融资4742亿元；再融资10675亿元，其中公开增发融资26亿元，定向增发（现金认购）融资5208亿元，定向增发

(资产认购)融资 3545 亿元,配股融资 513 亿元,优先股融资 187 亿元,可转债转股融资 1195 亿元。2020 年全市场并购重组单数 2828 单,并购重组交易金额 1.66 万亿元。2020 年,A 股上市公司实现营业收入 52.95 万亿元,同比增长 3.66%;实现归母净利润 3.95 万亿元,同比上升 1.37%;净资产收益率为 8.52%,同比下降 0.79 个百分点¹。2020 年共有 31 家公司通过各种渠道退出。

2020 年 A 股上市公司利润分配水平稳中有升,共有 2886 家上市公司实施现金分红,年度累计分红金额合计为 1.51 万亿元,同比增长 12.50%。其中,沪市主板公司分红 11353.19 亿元,占全市场现金分红 74.98%;深市主板公司分红 3152.13 亿元,占比 20.82%;创业板公司分红 496.88 亿元,占比 3.28%;科创板公司分红 142.65 亿元,占比 0.94%。此外,2020 年可计入现金分红的股份回购金额为 972.53 亿元,同比下降 17.89%。

2020 年以来,全国中小企业股份转让系统(以下简称全国股转公司)挂牌公司质量不断提升,7 月 27 日,新三板精选层正式设立,首批 32 家企业晋层。截至 2020 年底,全国股转公司挂牌公司合计 8187 家,总市值约 2.65 万亿元,总股本 5335.28 亿股;精选层、创新层、基础层公司数量分别为 41 家、1138 家、7008 家。2020 年,共有 674 家挂牌公司完成发行 716 次,融资 338.50 亿元;定向发行 675 次,融资 232.87 亿元,并购重组交易金额 89.97 亿元。二级市场全年日均成交 5.33 亿元,全年换手率 9.90%。2020 年底,全国 34 家区域性股权市场共有挂牌公司 3.47 万家(其中股份公司 1.36 万家),2020 年为中小微企业实现各类融资 2884 亿元,历年累计实现各类融资 1.42 万亿元(其中股权融资 0.29 万亿元)。

交易所债券市场规模持续增长,稳步推进债券品种创新,更好地服务实体经济。2020 年,交易所债券市场发行各类债券(含公司债券、资产支持证券、地方政府债券、政策性金融债券)6292 只,融资 8.48 万亿元,托管面值约 16.33

¹ 本部分上市公司财务数据及现金分红部分数据统计口径为 2020 年底前上市的公司,其中营业收入、净利润、净资产收益率数据来源为上市公司年报,现金分红数据来源为 Wind。

万亿元。截至 2020 年末，交易所债券市场存量债券 20497 只，其中政府债券 2154 只，政策性金融债 24 只，企业债（含铁道公司债）1975 只，公司债 9837 只，可转债 370 只，可交换债 109 只，资产支持证券 6028 只。2020 年中国证券监督管理委员会（以下简称证监会）积极支持绿色转型和绿色金融发展，交易所市场累计发行绿色债券（含 ABS）105 单，发行规模 905.82 亿元；进一步拓宽创新创业企业债券融资渠道，2020 年创新创业公司债券累计发行 22 单，发行规模 125.20 亿元；持续以市场化方式支持民营企业债券融资，发行，发行债券金额 593.87 亿元。

期货及衍生品市场品种体系不断健全，期货和期权成交量、成交金额平稳增长。截至 2020 年底，期货及衍生品市场品种总数达到 90 个，包括 62 个商品期货，18 个商品期权，6 个金融期货和 4 个金融期权。2020 年，期货市场合计成交 60.27 亿手，成交金额 322.00 万亿元；以单边计（下同），期权市场合计成交 6.65 亿手（张），成交金额 3742.19 亿元，同比分别增长 99.10%、86.38%。

公募、私募基金行业规模不断增长，在资本市场中发挥越来越重要的作用。截至 2020 年底，全国基金管理人管理公募基金规模 19.85 万亿元，存续产品 7237 只；基金公司及其子公司私募资产管理业务规模 8.06 万亿元；受托管理社保基金规模 1.37 万亿元；受托管理基本养老金规模 5876.5 亿元；受托管理年金（含企业年金、职业年金）规模 1.40 万亿元。中国证券投资基金业协会（以下简称“基金业协会”）已备案私募基金 96818 只，管理基金规模 16.96 万亿元，同比分别增长 18.5% 和 20.5%。其中，私募证券投资基金管理人 8908 家，管理正在运作的基金 53761 只，管理基金规模 4.32 万亿元；私募股权、创业投资基金管理人 14986 家，管理正在运作的基金 40261 只，管理基金规模 11.64 万亿元；其他基金管理人 658 家，管理正在运作的基金 2684 只，管理规模 1.07 万亿元²。

² 相关数据主要来源于人民银行 2020 年金融市场运行情况、证监会年报、沪深交易所、中证数据等官方披露数据。

（二）投资者结构及行为特点

从投资者存量数据来看,账户结构仍以自然人投资者为主。截至 2020 年底,投资者数量共计 17777.49 万,其中自然人投资者数量达 17735.78 万,占比 99.77%,机构投资者数量 41.71 万,占比 0.23%。从投资者增量数据来看,2020 年新增投资者 1802.25 万,新增投资者数量结构与存量投资者基本一致。其中,自然人投资者新增 1798.56 万,占比 99.80%,机构投资者新增 3.69 万,占比 0.2%。调查显示:

在投资配置上,股票、银行理财、存款仍然是受调查自然人投资者和一般机构投资者主要投资的三类金融产品,但直接投资股票的占比有所下降,主要投资公募基金的占比上升较为明显;受调查自然人投资者和一般机构投资者中偏好投资创业板和科创板的占比有所提升,受调查专业机构投资者在不同市场预期下的行业配置差异明显,2020 年配置医药生物、食品饮料的占比高于其他行业。

在投资心理上,受调查自然人投资者卖出止盈的预期收益率在不断提高,而一般机构投资者的止盈预期收益率有所下降,专业机构投资者的止盈预期收益率高于另两类投资者;受调查自然人投资者可承受的亏损比例主要集中在 10%-50% 区间,老年人投资者群体存在较为明显的处置效应,表现为对股票亏损幅度的承受度高于其他年龄段,但对股票卖出止盈的预期收益率低于其他年龄段。

在投资行为上,受调查自然人投资者的年龄越大越倾向 1 年以上持股,一般机构投资者的平均持股时间长于自然人投资者,两类投资者的平均持股时间在 6 个月以上的占比分别为 62.9% 和 48.0%,受调查专业机构投资者的调仓频率以月度和季度为主;受调查自然人投资者通过自主分析进行投资决策的倾向依然明显,在做出短期投资决策时,更关注短期 A 股市场波动,而机构投资者更关注国内货币政策及流动性。

在公募基金投资者行为与心理方面，个人投资者普遍接受风险测评和产品适当性匹配，认为自己购买公募基金受他人影响较小，更多地倾向于在具有一定风险的行情中寻找投资机遇。超六成投资者在购买基金后比较注重长期收益，投资者对基金市场变动情况的关注度有所提高。近八成投资者在亏损 50% 以内时会出现明显焦虑，由基金亏损导致的焦虑心理在投资者中间有稳定的模式。在导致赎回的各项原因中，“自己需要现金”是最主要的影响因素³。

（三）投资者权益保护情况

2020 年，在监管部门、投资者保护机构以及各市场主体的共同努力下，投资者权益保护机制进一步完善，投资者行权及维权机制进一步健全，投资者教育服务水平进一步提升。

在投资者保护机制方面，2020 年是新《证券法》实施元年，证监会及投资者保护机构持续推进各项投资者保护制度的制定与完善，针对新《证券法》规定的证券纠纷特别代表人诉讼制度，发布了《关于做好投资者保护机构参加证券纠纷特别代表人诉讼相关工作的通知》《中证中小投资者服务中心特别代表人诉讼业务规则》，为投保机构代表人诉讼制度的落地提供了制度保障；制定了《证券期货纠纷调解工作指引》，修订了《证券期货投资者适当性管理办法》等，为投资者权益保护工作提供了更为完善的制度指引。

在投资者行权维权机制方面，持股行权工作持续开展，2020 年中证中小投资者服务中心有限责任公司（简称投服中心）共计行权 141 场，参加重大资产重组媒体说明会、投资者说明会及业绩说明会 18 场，网上行权 18 次，发送股东函件 101 件，累计行使股东权利 173 次，其中建议权 58 次、质询权 115 次；纠纷多元化解机制进一步完善并发挥积极作用，小额速调机制已覆盖全国所有辖区，签约市场经营机构总数 210 余家，同时证监会与最高人民法院建立起证券期货纠纷在线诉调对接机制，全年各调解组织共受理调解案件 6100 余件，调

³ 本部分内容摘自《2020 年全国公募基金市场投资者情况调查分析报告》

解成功 4900 余件，涉及金额超过 8 亿元；投资者赔偿救济工作取得积极进展，在监管部门的指导下，成功开展方正科技、祥源文化、京天利等“示范判决+专业调解”案例实践，为 2000 余名投资者挽回损失 1.4 亿余元，投服中心累计提起证券支持诉讼 34 起、股东诉讼 1 起，使 618 名投资者成功获赔 5586 万元。

在投资者服务及教育方面，“12386”中国证监会服务热线（简称 12386 热线）服务投资者的便利性大幅提升，投诉直转范围扩大到全国各辖区，平均办理时间缩短至 16 个交易日，全年共接收投资者有效诉求 11 万余件，为投资者挽回损失 7800 多万元；投资者教育活动不断惠及更广泛的群体，截至 2020 年末，证监会 22 家派出机构与地方政府签订了投资者教育纳入国民教育体系合作备忘录，在各方支持和积极参与下，全年共举办各类学习活动 6 万余场，惠及 5100 所学校、5900 万学生；投资者教育基地建设进一步加强，第三批全国证券期货投资者教育基地于“5·15 全国投资者保护宣传日”正式命名，全年 29 家国家级基地合计访问量超过 2 亿人次，投放投资者教育产品 7000 多万份，原创投资者教育电子产品点击量近 5 亿人次，举办投资者教育活动 7 万多场。

二、投资者保护政策发布和落实情况

（一）证券投资者保护制度体系建设情况

2019 年新修订的《中华人民共和国证券法》（简称新《证券法》）对资本市场基础法律制度作了大幅度调整和完善，2020 年全国人大常委会审议通过的刑法修正案（十一）实现了与新《证券法》的有效衔接；证监会紧扣“建制度、不干预、零容忍”工作方针，贯彻落实新《证券法》，持续加强资本市场法治建设；最高人民法院（简称最高法）出台相关规定，为证券纠纷代表人诉讼制度、创业板试点注册制等顺利实施提供司法保障。我们将 2020 年制定或修订的法律法规及部门规章中意义重大且与投资者权益保护密切相关的内容归纳如下：

1. 全国人大常委会审议通过刑法修正案，提升证券期货犯罪刑事惩戒力度

2020年12月26日，十三届全国人大常委会第二十四次会议表决通过刑法修正案（十一），是继《证券法》修改后涉及资本市场的又一项重大立法活动，主要包括大幅提高欺诈发行、信息披露违法违规等犯罪的刑罚力度，强化对控股股东、实际控制人等“关键少数”的刑事责任追究，明确将保荐人作为提供虚假证明文件罪和出具证明文件重大失实罪的犯罪主体追究刑事责任，进一步明确新型操纵市场行为追究刑事责任等。此次刑法修改着力解决了近年来证券期货犯罪成本低、恶性财务造假频发等问题，同时与信息披露为核心的注册制改革相适应，和《证券法》修订相衔接，对于切实提高证券违法成本、保护投资者合法权益、维护市场秩序、推进注册制改革、保障资本市场平稳健康发展具有十分深远的意义。

2. 最高法协同证监会细化完善新《证券法》确立的特别代表人诉讼制度

2019年，新《证券法》建立了具有中国特色的证券纠纷代表人诉讼制度。2020年7月31日，最高法结合证券市场实际和审判实践，制定《最高人民法院关于证券纠纷代表人诉讼若干问题的规定》，分四个部分重点规范了传统加入制的普通代表人诉讼和声明退出制的特别代表人诉讼程序，同时对公众普遍关注的特别代表人诉讼中的实践难题进行了专门规定，充分发挥投资者保护机构和证券登记结算机构的职能作用。证监会同步发布《关于做好投资者保护机构参加证券纠纷特别代表人诉讼相关工作的通知》，对会系统相关单位参加证券纠纷特别代表人诉讼相关活动做出总体规范。上述文件的出台形成了与新《证券法》相配套的“司法解释+监管规定+投保机构业务规则”的规范体系，有力保障了具有中国特色的证券集体诉讼制度真正落地实施，有助于提升投资者提起和参加诉讼的便利性，降低投资者维权成本。

3. 证监会构建创业板改革并试点注册制的制度规则体系

2020年4月27日，中央全面深化改革委员会第十三次会议审议通过了《创业板改革并试点注册制总体实施方案》，证监会及会系统相关单位据此推进创业板改革并试点注册制各项准备工作，合计发布配套规则近40件，推动最高法出台《最高人民法院关于为创业板改革并试点注册制提供司法保障的若干意见》，保证制度规则体系基本齐备。创业板改革并试点注册制的制度规则体系更加强调严格的信息披露要求，强化了相关主体的法律责任，加大了对发行人、上市公司、中介机构等市场主体违法违规行为的追责力度；明确了创业板案件集中管辖、提高违法违规成本、妥善处理改革新旧制度衔接问题等司法政策；对创业板存量投资者与增量投资者作了差异化的适当性安排，确保投资者的专业经验与风险承受能力能够与改革后的创业板风险相匹配。制度规则体系的内容总体上体现了在深化资本市场改革的同时更加注重保护投资者合法权益和社会公共利益的主旨和理念。

4. 国务院对提高上市公司质量提出总体要求和重点举措

上市公司是资本市场的基石，提高上市公司质量，规范经营行为，是提振投资者信心、保护投资者合法权益的关键。2020年10月5日，国务院印发《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》，从提高上市公司治理水平、推动上市公司做优做强、健全上市公司退出机制、解决上市公司突出问题、提高上市公司及相关主体违法违规成本、形成提高上市公司质量的工作合力等方面提出17项重点举措，对提高上市公司质量作出了系统性、有针对性的部署安排。证监会随后细化任务分工，修订《上市公司证券发行管理办法》《上市公司非公开发行股票实施细则》《上市公司收购管理办法》《上市公司重大资产重组管理办法》等部门规章，全面落实国务院各项要求。

5. 证监会建立新三板转板上市机制，强化监管和责任追究

2020年6月3日，证监会发布《关于全国中小企业股份转让系统挂牌公司转板上市的指导意见》，其中“监管安排”部分，从严格转板上市审核、明确转板上市衔接、压实中介机构责任、加强对交易所审核工作的监督、强化责任追究五个方面对转板上市的合法合规性作出保障，明确要求申请转板上市的挂牌公司做好信息披露，要求全国股转公司加强异常交易监管，防范内幕交易、操纵市场等违法违规行为。此外，证监会还修订发布了非上市公司相关规章、规范性文件等共计52件，为新三板设立精选层改革打牢制度基础，在更好发挥服务中小企业和民营经济作用的同时，督促挂牌企业合法规范经营，维护公众股东合法权益，确保改革平稳实施。

6. 证监会推进公开发行债券注册制，最高法优化债券纠纷案件审理

近年来，我国债券市场发展迅速，为服务实体经济发展和国家重点项目建设提供了有力的支持保障。根据新《证券法》及《国务院办公厅关于贯彻实施修订后的证券法有关工作的通知》，证监会于2020年3月1日发布《关于公开发行公司债券实施注册制有关事项的通知》，要求沪深交易所明确债券公开发行注册制下的审核标准、审核程序、上市交易、交易方式等相关事宜，证监会将加强公司债券发行人的持续监管，强化中介机构责任，切实保护投资者合法权益。7月15日，最高法发布《全国法院审理债券纠纷案件座谈会纪要》，《纪要》的出台有利于优化债券纠纷案件审理程序、统一法律适用，进一步畅通法治化救济渠道，提升司法救济效率，促进形成责任明晰、过罚相当、责权利对称的治理约束机制，对于更好保护债券持有人合法权益、保障债券市场持续健康发展，平稳有序化解风险、维护国家经济金融安全具有十分重要的意义⁴。

7. 证监会适应行业发展修订发布基金相关监管规定

近年来基金行业取得快速发展，在促进社会资本形成、提高直接融资比重、

⁴ 该部分内容引自证监会网站《最高人民法院发布〈全国法院审理债券纠纷案件座谈会纪要〉》。

推动科技创新、优化资本市场投资者结构、服务实体经济发展等多方面发挥着重要作用，同时也出现了各种乱象，行业风险逐步显现。为适应行业发展，2020年8月28日，证监会修订发布《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》及配套规则。本次修订是以保护投资者合法权益为出发点和落脚点，将进一步完善基金销售行为规范、加强基金销售机构合规内控，对于强化投资者权益保护、优化基金市场生态、促进基金行业良性发展具有积极意义。12月30日，证监会发布《关于加强私募投资基金监管的若干规定》，形成了私募基金管理人及从业人员等主体的“十不得”禁止性要求，为进一步加强私募基金监管，严厉打击各类违法违规行为，严控私募基金增量风险，稳妥化解存量风险，提升行业规范发展水平，保护投资者及相关当事人合法权益提供了制度保障。

8. 证监会针对市场乱象制定发布《可转换公司债券管理办法》

可转债作为一种兼具“股性”和“债性”的混合证券品种，为企业募集资金提供了多样化的选择，在提高直接融资比重、优化融资结构、增强金融服务实体经济能力等方面发挥了积极作用，同时也丰富了投资者的投资渠道。2020年10月，可转债市场出现个别可转债被过分炒作、大涨大跌的现象，暴露出制度规则与产品属性不完全匹配的问题。为此，证监会于2020年12月31日发布《可转换公司债券管理办法》，涵盖交易转让、信息披露、转股、赎回、回售、受托管理、监管处罚、规则衔接等内容，通过加强顶层设计，完善交易转让、投资者适当性、监测监控等制度安排，防范风险，加强投资者保护。

9. 证监会发布金融行业标准，规范投资者权益相关数据的内容和格式

随着我国多层次资本市场业务的不断发展，证券市场、期货市场、基金市场逐步建成了各自的投资者账户管理体系，投资者在不同市场开户所采集使用的有效身份证明文件类型及识别码、命名规则因不同市场规定而不同，不利于全市场的各参与方之间进行数据交换和投资者信息共享。2020年2月26日，

证监会发布《证券期货业投资者权益相关数据的内容和格式》等六项金融行业标准，规范了证券、期货、基金市场投资者权益相关数据的内容和格式，能够指导行业机构开展投资者权益数据治理相关工作，实现投资者信息跨期现市场的互联互通，有利于行业机构为投资者提供更加具有针对性的投资服务，是行业开展投资者权益保护工作的基础。

（二）证券投资者保护制度落实情况

为保证评估的连续性，本年度继续从证券投资者享有的安全和隐私权、自主选择权、公平交易权、决策参与权、收益权、知情权、求偿权、受教育权和监督权九大方面，对证监会、各交易所及行业自律组织、证券投资者保护机构及市场经营机构等落实新《证券法》及投资者保护制度相关要求、加强投资者保护的情况进行梳理，从而全面展示年度投资者各项权益的保护状况。

1. 证券公司对投资者交易结算资金管理制度落实到位，但对投资者信息保密制度的落实有待改善

投资者资金安全方面，2020年证券公司严格按照要求存放、管理客户交易结算资金，各商业银行积极配合，投保基金公司的日常监控数据显示，2020年因客户交易结算资金异动被预警的证券公司家数连续两年减少，投资者的资金安全得到较好保护。信息安全方面，12386热线数据显示，2020年共计89家证券公司因投资者账户和个人信息安全问题被投诉626次，该类型投诉占比较前两年均有所增加；满意度调查结果显示，2020年有17.9%的被调查投资者在投资过程中曾遇到个人信息、账户信息及交易信息等被泄露的问题，比例高于投资者在投资过程中遇到的其他问题的数量，投资者信息保密制度的落实情况有待改善。

2. 证监会保持对信披违法违规案件的查处力度，各交易所、股转公司履行发行人信披审核监管职责

新《证券法》设立“信息披露”专章，体现了从核准制到注册制监管理念的变化以及对投资者知情权、公平交易权的保护。2020年，沪深交易所和全国股转公司从投资者需求出发，督促发行人充分披露与投资者做出价值判断和投资决策密切相关的重大事项，增强信息披露针对性和有效性；沪深交易所针对科创板、创业板IPO项目提请对发行人的保荐机构进行现场督导，压实保荐机构责任；证监会强化协同、严格标准、优化机制，用足用好新《证券法》，严厉打击上市公司财务造假等恶性违法行为，对上市公司信披违法违规案件的查处继续保持较高占比，上述举措进一步净化了市场环境，保护投资者知情权。

3. 自律组织通过完善适当性管理制度、开展打非工作等保护投资者自主选择权

新《证券法》第八十八条对适当性管理提出了具体明确的要求，2020年，深交所适应改革需要，增设创业板个人投资者准入门槛等相关要求，衔接上位法适当性管理要求；全国股转公司在充分考虑新三板市场各层次挂牌公司的特点与风险水平的基础上，设立了差异化投资者准入门槛。在落实层面，各交易所及行业自律组织还指导证券公司等相关机构做好适当性新规的实施准备，加强对新规的培训和宣传，并持续开展适当性专项检查 and 自查，保证制度的执行到位。各行业协会还持续公示非法、无效经营机构名单，监测非法信息，帮助投资者选择合法机构进行投资，保护投资者的自主选择权。

4. 证监会稽查执法部门、各交易所打击查处证券交易违法行为，保护投资者公平交易权

新《证券法》对内幕交易、操纵市场、编造传播虚假信息等证券交易行为做出了明确规定。2020年，各交易所对证券交易实行实时监控并对重大异常交易采取自律监管措施，上交所共处置异常交易行为2630起，深交所对发生异常交易的投资者累计采取自律监管措施3203次，上期所、郑商所、大商所和中金

所全年累计处理异常交易行为的数量较 2019 年增加 24%。此外，各交易所、证监会稽查局、处罚委及公检法机关等推进监管信息共享，强化外部执法协作，对证券违法违规交易保持强力打击，有效维护市场交易秩序，保护投资者公平交易权。全年新增内幕交易立案案件 66 件，其中恶性内幕交易占比较大，超 80%的内幕交易案件达到刑事追诉标准；新增操纵市场立案案件 51 件，较 2019 年增加 6 件；对内幕交易类案件作出行政处罚 48 起，对操纵市场类案件作出行政处罚 9 起。

5. 投服中心提升持股行权针对性，自律组织畅通投资者与上市公司沟通渠道

2020 年，简称投服中心继续围绕《持股行权试点工作方案》，优化行权工作方向，更专业地、更有针对性地推进行权工作，向投资者示范行使股东权利，增强中小投资者股东意识。全年新增持股 379 家，通过公开发声、发送股东函等方式对 143 家上市公司行权 151 场，累计行使股东权利 187 次。中国证券业协会、中国期货业协会、上市公司协会、基金业协会联合发布《“畅通服务热线搭建沟通桥梁”倡议书》，呼吁各上市公司、证券期货基金行业机构保持电话畅通、确保投资者诉求直达。沪深交易所优化“上证 e 互动”平台，全年访问量达 9.007 亿次，较上年增加 18.1%；深交所上线新版“互动易”APP。超过 18.4 万投资者通过平台参与股东大会网络投票，参与投票投资者数量连续两年显著增加。

6. A股上市公司年度利润分配水平稳中有升

新《证券法》第九十一条明确规定“上市公司应当在章程中明确分配现金股利的具体安排和决策程序，依法保障股东的资产收益权。2020 年，上市公司协会及沪深交易所通过发布现金分红榜单引导上市公司注重股东回报。从统计数据来看，2020 年 A 股上市公司利润分配水平稳中有升，全年实施现金分红的公司共计 2886 家，年度累计分红总额为 15141.62 亿元，年度现金分红比例为

40.41%，全年实施现金分红的上市公司家数、年度累计现金分红总额及现金分红比例较 2019 年均有所增加，且分红总额增速超过了盈利增速。

7. 各方积极创新投资者教育形式和主题，投教纳入国民教育体系取得一定进展

2020 年，各交易所及行业自律组织、市场经营机构、投资者教育基地等主体适应疫情防控新形势，依托“互联网+”时代新媒体资源优势，创新推出上市公司云参观、线上论坛、投教作品展播、知识竞赛等多样化的线上投资者教育服务，全年累计开展线上投教活动近万场，参与人次近千万，极大拓宽了投资者教育覆盖面；紧跟改革步伐与市场形势，精准选取差异化的主题开展投教活动，以“规定动作+自选动作”的模式，保证投教主题的多样性和时效性；各投教基地以“点对点”突破的方式积极推动投资者教育纳入国民教育体系，目前投教进高校、进中小学和进社区是主要形式，也取得了良好的社会反响。

8. 证监会系统多措并举健全多元化证券期货纠纷解决机制

2020年，投资者诉求处理机制得以优化，全国性证券期货调解组织正式揭牌、行政和解及行政复议继续加强、特别代表人诉讼制度稳妥落地，多元化证券期货纠纷解决机制日益健全，投资者维权工作稳步推进。一是2020年12386热线稳妥处理资本市场投资者有效诉求11万余件，其中投诉总量为19096件，增长了46%，投诉平均办理时间缩短为16个交易日，热线服务投资者的质量和效率持续提升；二是中证资本市场法律服务中心正式揭牌，中国投资者网“证券期货纠纷在线解决平台”与最高法“人民法院调解平台”实现互联互通，小额速调机制实现了全国所有辖区全覆盖，平台系统和机制的建设有效深化了多元纠纷化解机制；三是证监会与上海司度等⁵五家机构及人员就相关案件达成行政和解，有序推进行政和解试点工作，加强行政复议工作，有效化解监管矛盾；四是投资者保护机构多措并举，推动新《证券法》明确的特别代表人诉讼制度落地。

9. 证监会持续加强行政权力的监督制约，提高监管透明度

2020年，证监会继续加强对行政权力的监督和制约，强化内部日常监督、主动接受外部监督、大力推进政务公开，不断提高监管的透明度，充分保障投资者行使监督权。在内部监督层面，完善廉政高风险岗位人员的日常监督，开发运行干部廉政监督管理系统，针对党员干部廉政开展警示教育及经常性教育；在外部监督层面，全年共承办人大代表建议（含议案）211件、全国政协委员提案117件，共办理行政应诉案件208件（含往年结转51件），较上年均有所增加；在政务公开方面，全年召开现场新闻发布会7场，出席国新办及其他部委新闻发布会4场，主动发布新闻203条，累计回应公众关注热点和重大舆情70余次，办理的依申请公开政府信息事项大幅增长至1959件，达到上年数量的3倍。

三、证券期货稽查执法投资者保护状况

稽查执法是证券期货监管部门履行监管职责的重要手段，强有力的证券期货执法是保护投资者合法权益的最后一道防线，稽查执法效能直接影响投资者权益受保障程度。我们从证券期货稽查执法全局出发，通过梳理总结年度证券期货稽查执法的制度建设、工作成效、与外部门协作等情况，并结合投资者满意度调查结果，对2020年度证券期货稽查执法在投资者保护方面取得的成效与存在的问题进行全方位评价。

（一）稽查执法制度建设情况

2020年，证监会稽查执法部门⁵落实新《证券法》要求，完善稽查执法制度保障及手段措施，提升违法成本，提高办案效率，加强跨境监管合作，与公安

⁵ 证监会稽查局、稽查总队、各地方证监局稽查部门、沪深专员办、证监会行政处罚委员会统称稽查执法部门。

机关形成打击合力。

1. 落实《证券法》修订，完善稽查执法制度保障及手段措施

新《证券法》大幅提高了证券违法行为的处罚力度，并对信息披露违法违规、内幕交易、操纵证券市场等违法违规行为相关内容也进行了修改与调整，对此，稽查执法部门积极完善相关稽查执法制度与手段措施，贯彻落实新《证券法》相关要求。同时，稽查执法部门执法权限和手段不断丰富，提升对违法行为的惩治效果，有助于强化事中事后监管，保护投资者利益。

2. 完善稽查执法工作机制，提升稽查处罚效能

2020年，稽查执法部门高标准高效率推动“总对总”案件线索移送机制落实落地，持续优化稽查执法流程，前中后台衔接更为顺畅，部门协同紧密化，稽查执法全员化，要案办理专门化，执法效能得到有效提升。

3. 强化行政执法与刑事司法协作，增强打击证券违法犯罪合力

全年向公安机关移送8个批次共计116起涉嫌证券期货犯罪案件及线索，数量创历年新高。与公安部联合召开上市公司相关主体涉嫌财务造假等证券犯罪案件部署会，对13起重大典型案件的查办工作进行集中部署。不断优化与公安机关的执法合作机制，在联合调查、情报导侦、分析研判等方面拓展合作的广度和深度。

4. 优化办案流程，统筹考虑案件效率和质量

2020年，稽查执法部门在审查分离体制下⁶，进一步优化调查流程，提升稽查执法效能，不断完善多元化的案件调查组织模式。

⁶ 我国证券期货稽查执法查审分离的工作机制指，由证监会稽查局统筹协调指导稽查工作，稽查总队、各地方证监局稽查部门、沪深专员办负责案件调查，证监会行政处罚委员会负责案件审理并做出行政处罚决定或市场禁入决定，形成了调查、审理相互配合、相互分离、相互监督制衡的查审分离体制。与此同时，证监会逐步将案件行政处罚权全面下放至各地方证监局，进一步发挥各地方监管执法合力。

（二）稽查工作情况

2020年稽查执法部门对影响恶劣案件打击力度有所增强。同时，稽查执法部门密切关注上市公司、私募基金、债券等重点领域的违法违规行为，开展专项整治行动，严厉打击“股市黑嘴”“非法荐股”“场外配资”等违法违规行为。

1. 案件办理总体情况

2020年，稽查执法部门全年共办理案件740起。受理各类违法违规线索435件，新启动调查353件。2020年新增立案调查282件，较2019年下降18.02%，启动调查率81%；办结立案案件344件，较2020年提高8.86%；办理重大案件84件，同比增长34%。稽查执法部门全年向公安机关移送及通报案件线索116件，较2019年增长103.51%；办理涉外协查请求94件。部分类型案件呈现逐年趋缓态势，2020年新增持股信息变动未及时披露、短线交易等违规减持类立案案件降幅较大。

2. 重点领域执法情况

严厉打击上市公司财务造假行为。全年新增财务造假立案案件33件，组织开展打击上市公司财务造假专项执法工作，依法从严从快从重查办了一批涉及系统性财务造假、并购重组领域造假的重大典型案件。坚持一案双查，对15起中介机构未勤勉尽责、出具虚假报告等案件立案调查。坚决查办恶性操纵市场及内幕交易等违法行为。立案调查内幕交易案件66件、操纵市场51件，集中查办一批上市公司实际控制人内外勾结操纵本公司股票的典型案件。严肃查处债券违法违规行为。全年办理债券市场违法违规案件9起，主要涉及财务造假、未按规定披露重大事项及定期报告等类型，部分案件市场高度关注。

（三）行政处罚情况

2020 年度，证监会行政处罚委员会（简称处罚委）及各派出机构⁷对证券违法活动持续保持“零容忍”的高压态势，执法处罚总体力度和强度较 2019 年度有所增强。

1. 整体情况

2020 年，处罚委及各派出机构共作出行政处罚决定 344 件，较 2019 年增长 16.22%；罚没金额 52.29 亿元，较 2019 年增长 25%；市场禁入 82 人，较 2019 年增长 24.24%。从近三年处罚情况看，处罚委处罚数量整体较为平稳，派出机构处罚数量有较大幅度增加，近三年派出机构处罚数量占行政处罚案件总数量的占比均超过 50%。市场禁入人数呈增长趋势。

2. 处罚委行政处罚情况

2020 年，处罚委共作出行政处罚决定 110 件，较 2019 年减少 25 件；罚没款金额 49.62 亿元，同比增加 28.65%；行政处罚涉及 34 家公司或机构，306 名个人；处罚委作出市场禁入 24 件，较 2019 年减少 2 件，禁入人数 54 人，较 2019 年度减少 2 人。内幕交易类案件行政处罚数量 48 件，罚没金额 37.16 亿元；信息披露违法类案件行政处罚 23 件，罚没金额 0.7 亿元；操纵市场类案件行政处罚 8 件，罚没金额 9.64 亿元。证券从业人员违规炒股案件行政处罚 6 件，私募机构违规经营类案件处罚 5 件，超比例持股未披露违法违规行处罚 4 件，中介机构违法违规案件处罚 2 件。

3. 各派出机构行政处罚情况

2020 年，证监会各派出机构共作出行政处罚决定 234 件，占证监会行政处罚数量的 68.02%，占比较 2019 年上升 16.08 个百分点；涉及 94 家公司或机构，

⁷ 自 2013 年 10 月 1 日起，证监会授予所有派出机构行政处罚权，实现执法重心适当下移，落实辖区监管责任制。

595 名个人，机构及个人数量都较 2019 年有较大幅度增长；罚没款金额 2.67 亿元，较 2019 年减少 0.59 亿元。各派出机构作出市场禁入 17 件，较 2019 年增加 10 件，禁入人数 28 人，较 2019 年增加 18 人。

（四）稽查执法投资者保护主要评价结论

我们通过采集投资者等市场主体对证券期货稽查执法投资者保护效果的真实意见，在结合客观数据和主观满意度的基础上得出年度稽查执法投资者保护评价结论。

1. 稽查执法效率维持在较高水平，被调查投资者对稽查执法的总体满意度有所提升

2020 年证监会立案调查案件数量较上一年度有所下降，重大案件立案调查数量大幅上升，执法重点更加聚焦。同时，办结立案案件较上一年度有所上升，且为近五年来最高值。有效违法违规线索的调查率 2020 年上升至 81.1% 的较高水平。投资者对证监会 2020 年稽查执法投资者保护的满意度较高，有 75.6% 的个人投资者表示满意。

2. 行政处罚数量、金额，市场禁入数量较上年度有所上升，被调查投资者对 2020 年行政处罚情况满意度有所提升

2020 年证监会行政处罚数量、金额、涉及机构及个人数量，市场禁入决定数量及人数均较上一年度增加，其中行政处罚数量、市场禁入人数为五年以来最高。2020 年，证监会召开听证会 149 场，为近五年来最高，同时，行政处罚涉及机构和个人的数量创下近五年的最高值。投资者对 2020 年证监会行政处罚情况的总体满意度较高，有 74% 的投资者表示满意。

3. 被调查投资者对 2020 年稽查执法与行政处罚信息公开的满意度为近年来最高

稽查执法部门通过新闻发布会通报稽查执法、行政处罚情况 28 次；行政处罚部门及派出机构公开行政处罚决定书 344 件，市场禁入决定书 41 件，行政复议决定书 162 件。投资者对 2020 年稽查执法与行政处罚信息公开的满意度为近年来最高，有 78.8% 的投资者表示满意。

4. 三大主要类型案件中信息披露类、操纵市场类案发数量呈上升趋势，内幕交易类案件数量呈下降态势

从类型化案件新增立案数量看，信息披露类案件近五年来呈震荡上行趋势，近三年新增立案数量均在 80 件及以上；操纵市场类案件 2016 年-2018 年呈下降趋势，2018 年立案数量最低，2019 年、2020 年数量有所上升；内幕交易类案件 2019 年新增立案数量达到最高值 111 件，2020 年出现下降。2020 年新《证券法》的实施加大了对信息披露违法违规行为的处罚力度，监管部门和稽查执法部门加大了对上市公司财务造假、关联交易，大股东资金占用、违规担保等方面的监管力度。同时，稽查执法部门对内幕交易、操纵市场的关注度仍然较高，对于违法违规行为的刑事追责力度不断加大，对重点领域违法犯罪案件坚决从重从快从严打击。

5. 被调查投资者对稽查执法各方面的满意度均较上一年度提升，对稽查执法制度建设的满意度最高

投资者满意度调查结果显示，投资者对制度建设的满意度最高（75.3%），对处罚力度的满意度最低（70.9%），但值得注意的是，投资者对处罚力度的满意度水平较 2019 年提升 3.7%，在各因素中增幅最高。2020 年以来，稽查执法部门在完善制度建设，优化案件查处机制，加强与外部门协作方面取得了较好成绩，同时，稽查执法部门从严从快从重查办上市公司财务造假等违法案件，切实保护中小投资者合法权益，获得了投资者的充分认可。

四、行业自律组织投资者保护状况

2020年各交易所、行业协会履行自律管理职责，引导会员落实投资者教育和保护工作责任，着重在强化投资者教育功能、规范会员执业行为、健全证券纠纷多元化解机制等方面进行了诸多探索，在推动投资者保护相关规则体系完善、确保投资者保护制度落地、深化自律监管职能、自主和引导会员单位开展投资者教育工作等方面发挥了作用。

一是投资者保护制度体系不断完善，2020年度各自律组织⁸制定修订规则227件，较2019年度（200）增加27件，较2018年度（127）增加100件；二是上交所、深交所、全国股转公司等自律组织一线监管力度不断加大；三是受疫情影响，自律组织投教形式多转为线上方式，投教活动场次较上年略有下降，投教产品数量较上年增长20%；四是各自律组织推动行业畅通投资者诉求处理渠道取得积极成效，上市公司、证券公司、期货公司、公募基金管理人等市场主体平均电话接听率从2020年的79.78%提升至2021年的91.86%；五是投资者对自律组织投资者权益保护成效满意度有所提升，据投保基金公司证券投资投资者满意度调查显示，75.4%的受调查投资者对2020年度证券期货行业自律组织投资者权益保护成效表示满意或非常满意，与2019年度相比上升2.4%。

（一）上海证券交易所投资者保护

1. 投资者保护制度和业务规则完善情况

2020年上海证券交易所（简称上交所）完善自律规则及业务规则64件。制定和修改了《上海证券交易所章程》《上海证券交易所交易规则》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所收费事项管理办法》等业务规则及配套细则；制定发布《科创板企业发行上市申报及推荐暂行规定》《科创板上市公司

⁸ 本节所称自律组织指上海证券交易所、深圳证券交易所、全国中小企业股份转让系统有限责任公司、中国证券业协会、中国上市公司协会、中国证券投资基金业协会。

证券发行上市审核规则》《科创板上市公司证券发行承销实施细则》《科创板上市公司证券发行上市审核问答》《科创板上市公司自律监管规则适用指引第 1 号——规范运作》《科创板上市公司股东以向特定机构投资者询价转让和配售方式减持股份实施细则》《科创板上市公司自律监管规则适用指引第 2 号——自愿信息披露》等规则；制定发布退市新规；发布上市公司纪律处分实施标准，协助制定债券、会员纪律处分标准等。

2. 自律监管及查处情况

科创板发行上市审核方面，上交所全年实施自律监管次数与 2019 年相比增加至近 2 倍，处罚发行人及中介机构执业人员数量较 2019 年增至 2 倍和 1.75 倍。针对新股发行承销中的违规行为，发出监管工作函件 8 次、口头警示 1 次。

主板上市公司监管方面，上交所全年共发出公开谴责 43 份，通报批评 110 份，监管关注 122 份，同比分别增长 7.5%、6.8%、15.09%；公开认定 47 人不适合担任上市公司董监高，同比增长 88%。纪律处分与监管关注共涉及上市公司 132 家，董监高 556 人次，控股股东或实际控制人 90 人次，同比分别增长 20%、4.32%、26.76%；涉及中介机构人员 39 人次，与上年持平。

科创板上市公司监管方面，针对科创板上市公司信息披露违规行为，上交所发出通报批评 3 份、监管关注决定 2 份，共涉及 3 家上市公司，3 名董监高。全年发出各类监管问询函 8 份，监管工作函 39 份，督促上市公司发布各类补充、更正公告 39 份，出具重组问询函 1 份，向上市公司提出各类问题共 8 个，对疫情期间两家公司“蹭热点”违规行为等个案快速反应。

债券发行人自律监管方面，上交所全年采取监管问询、监管督促等日常工作措施 182 次，并约谈发行人及有关中介机构 48 次。针对违规行为，出具书面警示文件 28 次，实施纪律处分 4 次。

交易监管和会员监督管理方面，上交所全年处置异常交易行为 2630 起，上报内幕交易、操纵市场、利用未公开信息交易等各类案件线索 110 起；对会员

及从业人员采取各类自律管理措施 39 次。

3. 投资者教育工作开展情况

一是开展联合投教活动。2020 年上交所围绕科创板、提高上市公司质量等主题，联合会员单位、地方协会等组织开展了 400 余场专项培育活动，培训投资者达 300 余万人次。

二是加大投教宣传力度。2020 年上交所向投资者推送各类原创投教作品 300 余件、直播活动 100 余期，累计曝光和浏览量达 8000 余万人次。全年网站页面浏览量为 25.3 亿次，同比增长 15.1%；全年新增上交所 APP 装机量 15.1 万次，同比增长 6.3%。

三是推动投资者教育纳入国民教育体系。2020 年，上交所遴选出近百位“国民讲师”，与全国 22 所高校、有关政府部门签署合作备忘录，持续在中小学开设财经素养课程，连续 3 年承办上海高中生经济论坛，联合开展“进社区”活动 350 余场。

4. 投资者保护工作开展情况

一是优化投资者适当性管理制度。2020 年上交所对投资者参与上交所市场交易相关情况进行了调研，听取了市场对于优化适当性管理的意见建议，并于 2021 年 1 月发布了《上海证券交易所会员管理业务指南第 1 号——投资者适当性管理》，对投资者适当性管理的相关通知、工作函件进行集中清理、优化整合。

二是开展投资者关系管理活动。2020 年，上交所开展 57 场“我是股东”活动；组织近 50 家科创板公司采用网络直播形式召开业绩说明会；在重庆、四川、北京等地共举办 5 场投资者集体接待日活动，参与活动的上市公司累计达 429 家；优化“上证 e 互动”平台，2020 年访问量达 9.007 亿次。

三是培育市场合格参与者。2020 年，上交所围绕信息披露、合规相关主题举办培训 511 期，其中线上培训 217 期，线下培训 294 期，合计覆盖各类市场

参与主体 1377 万人次。同时，推出“浦江大讲堂”线上培训平台，全年上线课程 153 门。

四是解决投资者诉求。2020 年，上交所共接听投资者来电 5 万余通，满意度达 99%；处理各类信访 1896 件，同比增加 21%，平均办结时间 11 天。

（二）深圳证券交易所投资者保护

1. 业务规则制定、修订情况

2020 年，深圳证券交易所（简称深交所）开展自律规则的系统性清理，全年制定或修订规则 74 件。一是全年累计废止 92 件上市公司监管备忘录等文件，以及十余件其他领域的监管问答和业务通知，发布 23 件上市公司业务办理指南、债券创新品种业务指引（第 1-5 号）和 2 件交易类业务指南。二是清理优化 80 余件规则规定，整理公布第十一批次废止规则目录，发布退市改革配套规则。三是针对创业板改革并试点注册制，发布 8 件主要规则、21 件配套细则指引、13 件办理指南；深化退市制度改革，修订《股票上市规则》《交易规则》等 6 件规则，出台上市公司风险分类管理办法和信息披露考核办法，公开上市公司纪律处分标准；制定基础设施公募 REITs 业务办法及配套指引，推出债券置换、信用保护凭证业务规则，修订基金申赎细则，推出跨银行间市场债券 ETF，优化跨深沪港市场股票 ETF 申赎模式等。

2. 自律监管及处罚情况

创业板发行上市审核方面，深交所 2020 年共计出具监管工作函 14 份，书面警示函 4 份，口头警示 3 次，对 18 个 IPO 项目保荐机构开展现场督导。

上市公司监管方面，深交所开发企业画像系统，实现智能审查监管。全年共计发出日常监管问询关注函件 2811 份，提请会计师事务所等中介机构关注函件 172 份，作出纪律处分决定 120 份，处分上市公司 120 家、责任人员 706 人次。依法对 11 家公司作出终止上市决定。

交易监管方面，深交所全年对发生异常交易的投资者累计采取自律监管措施 3203 次，向证监会上报违法违规异动线索 138 起。

会员管理方面，深交所联合相关证监局对 11 家会员开展现场检查，督促其推进落实创业板改革并试点注册制相关工作要求；针对“暴风集团”“乐视网”等 11 只退市整理期股票交易，督促会员加强投资者适当性管理；对业务违规的 30 家会员或其相关人员采取 32 次自律监管措施和 1 次纪律处分。

3. 投资者教育开展情况

开展投教活动方面。2020 年，深交所创新开展“同舟共济战疫情，理性投资度时艰”在线投教系列活动。同时持续开展走进上市公司、走进基金公司、走进证券公司、投教公益大讲堂等各类品牌投教活动 157 场，累计服务投资者 1700 万人次。

制作、发布投教产品方面。围绕创业板改革推出投教产品 151 件，创新推出投教期权系列、公司治理系列、REITs 小课堂、投资者权益 300 问、基金入门 300 问等系列投教产品，全年累计发布专栏文章、图文解读和视频课堂等投教产品 464 件。

建设投教平台方面。深交所同时建有国家级投资者教育基地（实体）和互联网投资者教育基地。其中，国家级投资者教育基地（实体）全年累计接待人次超 8000 人次，国家级投资者教育基地（互联网）全年累计访问量达 14.8 亿人次。

4. 投资者服务开展情况

一是妥善做好投资者诉求处理工作。深交所全年累计处理投资者诉求 4.4 万件，接待投资者来访 257 人次，投资者服务热线满意度达 94.9%。

二是开展境外投资者服务。与国际券商及指数公司合作开展 16 场线上路演，覆盖超过 300 家境外机构；与富时罗素、亚洲证券业与金融市场协会等机

构试点建立长期沟通机制；面向逾千名境外投资者发送境外投资者信息周报 33 期。

三是培育市场合格参与者。全年累计举办线上 ETF 大讲堂共计 17 场，点击量 424.35 万；举办线下 ETF 大讲堂 6 场，共 847 名投资者参加。同时，打造“深交所创新成长学院”，提供在线培训服务，全年举办各类培训 185 期，累计服务人数达 21.2 万余人次。

四是开展期权投资者服务。与 27 家期权经营机构合作开展 71 场个人投资者培训，覆盖约 10 万名投资者；举办 2 场机构投资者业务交流会，约 40 家期权机构投资者参会；面向 5 家头部经营机构、12 家营业部以及 20 余家交易量较大的机构投资者开展市场调研；启用深市期权微信公众号及深交所期权 APP（三期）。

5. 投资者适当性管理落实情况

在创业板投资者适当性管理方面，深交所发布了《深圳证券交易所创业板投资者适当性管理实施办法（2020 年修订）》，并指导会员做好实施准备，通过发布适当性相关通知，举办专题培训，开展宣传活动，实施现场检查等方式，做好投资者教育工作，保证适当性新规平稳实施。

在落实债券市场投资者适当性管理方面，深交所针对不同类型债券，通过系统向证券经营机构发送对应的投资者适当性范围，要求证券经营机构做好前端技术控制；针对存续期触发适当性调整情形，及时提示风险并发送适当性调整指令；建立债券投资者适当性监控系统，督促证券经营机构对可能不符合适当性的客户进行核查。

（三）全国中小企业股份转让系统投资者保护

1. 投资者保护制度体系建设情况

2020 年，全国股转公司制定、修订了《全国中小企业股份转让系统挂牌公

司治理规则》《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露规则》《全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行保荐业务管理细则（试行）》《全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行与承销管理细则（试行）》《全国中小企业股份转让系统复核实实施细则》等规则 64 件。

2. 自律监管及处罚情况

2020 年，全国股转公司共采取自律监管措施 1451 件，纪律处分 260 件。针对已披露公开发行方案董事会决议的公司开展内幕交易核查 99 家次；针对未及时披露年报等挂牌公司，作出终止股票挂牌决定 113 家次；针对丧失持续经营能力、存在重大违法行为等情形的 78 家挂牌公司完成强制摘牌；联合各证监局对 48 家挂牌公司和 1 家主办券商进行现场检查；向证监会移送 6 条典型违规线索，通报 27 条审计机构违规线索。

3. 投资者教育工作开展情况

一是构建投教产品体系。全国股转公司围绕新三板改革制作并推出投教作品近 180 件，累计点击量 1109 万次；新设“新三板投教”微信公众号，全年累计发布内容 156 期，共计 1.3 万余人关注。

二是举办投资者教育活动。全年合计举办投教活动 99 场次，覆盖群体 70 万余人次；举办国民教育活动共计 5 场次，覆盖 2 万余名在校师生。

三是凝聚合力创新投教模式。指导券商制作原创投教产品 5300 余件；举办新三板首届“主办券商优秀投教作品展播活动”。

四是做好市场培训工作。全年举办了 42 场培训会，累计 3.2 万余人参加；编写印制《新三板改革知识手册》系列 7 册；建立“有问必答”、“有需求必回应”的良性工作模式，2020 年培训满意度水平超 98%。

4. 投资者适当性管理落实情况

2020年，全国股转公司建立差异化投资者适当性制度，设立了精选层100万元，创新层150万元和基础层200万元的差异化投资者准入门槛。根据差异化投资者适当性准入门槛风险匹配原则，要求主办券商对内加强内部制度建设及人员保障，对外开展投资者教育工作，做好市场宣传。截至2020年12月底，全市场合格投资者累计165.82万户，为2019年末的7.12倍；机构参与率达15.17%；正式开通新三板询价权限的网下投资者达9633户，占符合开通条件者的比例约为64%。

5. 投资者诉求响应与行权维权保障情况

在投资者诉求处理方面，2020年全国股转公司累计回复投资者邮件459件，接待投资者来访12人次，处理投资者来信和监管部门转办的诉求材料536余件，办结率为97.39%；接听咨询电话总量24012个，同比增长44.29%，呼入接听率98.94%，满意度98.7%。

在投资者行权维权机制建设方面，全国股转公司与各级人民法院就北京金融法院专属管辖等问题进行了沟通研讨，推动资本市场有关司法解释的适用对象从上市公司拓展至新三板挂牌公司。通过全国股转公司的努力，北京金融法院已明确对精选层挂牌公司证券业务纠纷和全国股转公司履行监管职能相关案件进行集中管辖，此举措将进一步提升新三板市场纠纷解决以及投资者保护的专业性和高效性。

（四）中国证券业协会投资者保护

1. 自律规则完善情况

2020年，证券业协会贯彻新《证券法》精神，落实注册制改革要求，持续完善自律规则体系，通过制定《证券从业人员职业道德准则》《证券经营机构及其工作人员廉洁从业实施细则》《证券公司保荐业务规则》等自律规则和对《中国证券业协会自律措施实施办法》《证券分析师执业行为准则》《发布证券研究

报告执业规范》等自律规则的修订，规范证券经营机构业务开展，压实中介机构责任，加强对相关业务和主体的自律管理，加强对投资者合法权益的保护，全年共计制定或修订自律规则 17 件。

2. 自律管理情况

在监督、检查会员及从业人员行为方面，2020 年证券业协会共办理有关违法违规案件 76 起；全年做出自律措施 28 件；配合参与证监会开展的现场检查工作 4 次，涉及机构 37 家；自主开展自律现场检查 2 次，并首次启动非现场检查模式，自查共涉及机构 113 家，非现场检查涉及 23 家，现场检查涉及 14 家；累计录入从业人员诚信信息 695 条，较上年提升 33.14%。

在强化网下投资者管理方面，证券业协会分别组织证券公司推荐注册的 34337 个、31170 个网下投资者进行自查，对不再具有主体资格、主动注销、到期清盘等不符合条件的 1375 万个网下投资者或配售对象予以注销资格；对存在信用记录不良、连续两次自查不满足资产规模要求等情形的 7103 万个网下投资者或配售对象予以暂停资格；对受到监管处罚、不符合信用记录要求的 3 家证券公司取消其网下投资者资格。此外，证券业协会还针对网下申购过程中的违规情况发布《首次公开发行股票配售对象限制名单公告》，并将违规配售对象列入黑名单。

3. 多元化解证券纠纷情况

2020 年，证券业协会通过在线申请平台共受理纠纷调解申请 739 起，较上年增长 26.76%，争议金额合计 4218.86 万元。其中成功调解纠纷 586 起，达成协议金额共计 1648.16 万元，和解率为 79%；地方协会自行受理纠纷调解申请 439 起，调解成功 268 起，和解率为 61%。证券业协会还联合江苏省证券业协会召开证券纠纷调解工作交流会，邀请南京市中级人民法院就“证券群体性纠纷集约化解的新探索”做专题报告。与北京市金融街法庭研究推进由法院牵头、相

关仲裁机构和调解组织参与打造的一站式、全流程在线多元纠纷解决新品牌，探索形成“互联网+”社会治理新模式。

4. 投资者教育服务开展情况

一是建设投资者教育宣传平台。证券业协会建有“投资者之家”投教基地网站、微信公众号、“中证协投教 APP”等投教宣传平台，2020 年累计发布投教类信息 1984 余篇（部），“中证协投资者之家”投教基地作为指导单位参与了国信证券与北京物资学院联合举办的“第一届‘国信证券杯’校园金融交易大赛”。

二是制作投资者教育系列产品。2020 年，证券业协会制作新《证券法》图文系列作品 11 篇，涉及主题包括法律修订历程、信息披露制度、公开发行制度、完善投资者保护制度等内容；制作《热点问答》系列作品 33 篇，涉及主题包括科创板指数、创业板试点注册制上市条件、新三板分层结构、差异化适当性标准等。

三是举办证券知识竞赛活动。2020 年，证券业协会联合中证机构间报价系统股份有限公司共同举办“学习新证券法，做理性投资者人”证券知识竞赛活动，参与人员包含个人投资者与高校在校学生等群体，总报名人数为 22206 人，参与答题人数为 15551 人，总答题次数为 41 万余次。

四是推进投资者教育纳入国民教育体系。2020 年，证券业协会鼓励证券公司开展“投教进百校”专项活动，截至 2020 年底，已有 28 家证券公司面向 401 所学校开展投教活动；与中国政法大学、国信证券北京地区投教基地等多家单位合作在中国政法大学推出《金融理论与政策》特色必修课程；在政法大学开展“多层次资本市场概况与场外证券市场发展”、“新《证券法》修订——加强投资者保护和完善证券业协会职责”、“金融危机与政策干预”以及“投资者保护制度”等四场线上专题讲座等。

5. 推动行业加强投资者保护工作情况

一是开展投资者保护宣传工作。证券业协会组织行业开展新《证券法》、创业板和新三板改革、“2020 年世界投资者周”等主题的专项投教活动；联合人民网开展“5·15 全国投资者保护宣传日——证券行业在行动 共上投保第一课”主题投教宣传活动，专栏全年点击量超 20 万次。

二是发布联合倡议书，引导行业加强投资者保护。证券业协会与基金业协会、上市公司协会联合发布“落实新《证券法》 加强投资者保护”倡议书；联合期货业协会、基金业协会、上市公司协会联合发布《“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书》。

三是开展行业投资者保护情况调查研究。开展“2019 年证券公司投资者保护工作专项调查”，撰写《2019 年证券公司投资者保护工作情况报告》，并在《中国证券业发展报告 2020》中刊发；发布《2019 年度证券公司投资者服务与保护报告》，总结介绍证券公司 2019 年在投资者服务、投资者教育与投资者保护方面的发展现状和创新实践；开展证券公司投教基地建设情况调查，了解行业投教基地建设现状及证券公司对投教基地建设的意见建议等。

6. 打非宣传工作开展情况

2020 年证券业协会共发布 12 期打非黑名单，公示非法仿冒网页、网站、博客等 1316 个，处理投诉举报 41 例；组织会员单位开展主题为“理性投资，远离非法证券陷阱”防非宣传月活动；组织各证券公司、证券投资咨询公司、地方证券业协会开展“股市黑嘴”“非法荐股”“场外配资”及相关“黑群”“黑 APP”专项整治行动；依托防非工作交流平台，了解会员防非工作情况、问题与建议，支持与协助证券经营机构做好防非工作；开展证券经营机构参与打击非法证券活动情况问卷调查，完成《证券经营机构 2019 年参与打击非法证券活动工作情况报告》。

（五）中国证券投资基金业协会投资者保护

1. 投资者保护制度体系建设情况

2020年，基金业协会制定自律规则6项，主要涉及私募基金管理人登记、私募投资基金备案、基金从业人员廉洁从业、客户维护费格式以及风险揭示格式等内容。此外，根据证监会法规清理整体工作部署，开展自律规则系统性清理工作，研究制定自律规则相关管理办法，集中公告废止了第一批共计12项自律规则。

2. 自律管理职责履行情况

自律检查方面，基金业协会2020年共对1493家机构进行了现场和非现场核查。已核查完毕1112家，对于核查发现的公开募集等各类违法违规情形，适用失联程序注销318家，适用异常经营程序注销284家，新列入异常经营机构145家，发布失联公示122家，限期整改暂停业务机构27家，向监管部门移送涉嫌重大违规案件4起，核查终结166家。

纪律处分方面，基金业协会2020年共对13家会员机构、30名基金从业人员作出纪律处分决定。此外，基金业协会配合协助行政司法机关提供执法查询信息，共处理执法查询事项194件，涉及机构602家，产品524只。

3. 投资者教育工作开展情况

一是开展基金投资者教育专项活动。制作发布投教小视频《私募基金信息披露报告的正确打开方式》，总点击量超过31万（次）；推出《私募大咖教你巧用工具防诈骗》系列短视频10期，总点击量超过140万次；开发私募基金投资者有奖问答小程序，总访问量36.9万次，累计参与答题人数超过18万人，参与答题次数超过29万次；制作三期“打非”主题电子海报并提供给会员单位，号召行业利用机构官网和微信公众号进行宣传；与蚂蚁金服平台等机构合作开展投资者教育活动，曝光用户达1000万；与字节跳动合作开展主题投资者教育活动，累计曝光3.8亿次。

二是建设基金投资者教育平台。基金业协会通过微信公众号全年共发布投资者教育相关文章 181 篇；与网易、新浪、中国网、今日头条等七大新媒体平台合作推出投教专栏，平台总点击量达 33 万人次。

三是发动行业和媒体力量，加强投教宣传力度。与腾讯理财通共同拍摄短视频《记住 N 个灵魂拷问 灵活躲避“理财坑”》，上线首个周末点击量突破一万人次；制作并在微信公众号和上海证券报上发布私募基金违法违规案例警示小漫画，覆盖读者近 100 万；与今日头条合作《对话老司基》线上访谈，话题总曝光量 6108.7 万。

4. 投资者适当性管理落实情况

基金业协会向行业发布“基金销售机构对基金产品风险等级的划分不得低于基金合同中基金产品的风险等级”的共识，倡导行业遵守；召开三场基金销售相关问题座谈会，共有基金管理公司、独立基金销售机构、证券公司和商业银行等 29 家机构代表参会；联合证券业协会、上市公司协会发布“落实新《证券法》，加强投资者保护”倡议书，倡议证券基金行业学习贯彻好新《证券法》；与证券业协会、期货业协会和上市公司协会联合制定发布了《“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书》，落实投资者适当性管理要求。

5. 投资者诉求处理及纠纷化解情况

在投资者诉求处理方面，基金业协会全年回复邮件 31123 件，接听热线电话超 18 万通，接收来信来函 450 件，受理 12386 热线及监管部门转办事项 517 件，接待来访人员 437 人，回复网上平台留言 3008 条、微信留言 5 万余条，共计接收投诉信息 3975 件。

在多元纠纷化解方面，基金业协会全年通过组织调解或者移交第三方专业机构进行调解、促成当事人自行和解等方式处理投诉纠纷共 72 件，涉及投资金额共 7.17 亿元，成功处理投诉事项共 48 件，帮助投资者挽回直接经济损失 0.95

亿元。此外，基金业协会移交第三方调解或者自行调解 24 件，涉及投资金额 6.23 亿元。

（六）中国上市公司协会投资者保护

1. 自律规则制定、修订情况

2020 年，上市公司协会发布了《上市公司独立董事履职指引》修订版，编写了《独立董事促进上市公司内部控制工作指引》，推动制定《上市公司审计委员会工作指引》，草拟《上市公司董事会工作指引》，研究编写上市公司财务总监执业行为规范等。此外，上市公司协会还配合证监会开展《公司法》及《上市公司监管条例》的修订及制定工作，协助修订《上市公司投资者关系管理指引》，参与修订了《投资者保护机构业务管理规则》《公开征集上市公司股东权利管理规定》等文件。

2. 上市公司培训开展情况

2020 年，上市公司协会就“新《证券法》下上市公司投资者权益保护和投资者关系管理”、“证券集体诉讼”等专题，开展了投资者保护工作专项培训，督促上市公司建立投资者关系管理制度，促进上市公司提高公司治理效率和投资者保护水平。与此同时，上市公司协会通过网络视频培训方式，围绕新《证券法》、投资者保护、证券集体诉讼制度、财务信息披露等专题，面向上市公司董事长、总经理、监事会主席等群体开展培训。2020 年共举办网络视频培训 17 场，累计培训上市公司董事长、总经理、监事会主席等高管人员 1 万多人次。

3. 投资者保护宣传情况

一是倡导上市公司加强投资者关系管理。2020 年，上市公司协会联合上交所、深交所发布“上市公司现金分红榜单”；与证券业协会、基金业协会在“5.15 全国投资者保护宣传日”联合发布“落实新《证券法》加强投资者保护”倡议书；

发布“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书，支持并敦促上市公司主体建立良好的投资者互动。

二是加大投资者保护宣传力度。2020年，上市公司协会通过官方网站和公众号分别发布信息1,119篇和1,644篇，其中公众号累计阅读量21.万人次。此外，加强媒体关系管理。与新华社、新华网、人民网等20余家媒体建立合作关系，在新华社、证监会等15家单位申请开通了微信公众号自由转发权限。

三是在各类对外资料中加强投资者保护理念宣传。向2261家上市公司会员编辑发送《会员信息交流》16期，特别编辑《投资者关系专刊》和《落实14号文专刊》等内容；发送《一周监管动态》52期，传递投资者保护动态；编写并发送《中国上市公司（2020年年刊）》投资者保护专刊等。

五、投资者保护机构投资者保护状况

2019年新修订的《证券法》新设“投资者保护”专章，首次以法律形式系统规定了投资者保护相关制度，并明确规定了投资者保护机构为“依照法律、行政法规或者国务院证券监督管理机构的规定设立的投资者保护机构”。目前，投资者保护专门机构主要包括投保基金公司和投服中心。2019年，投资者保护专门机构立足自身职能，发挥自身优势，开展了多层次、各具特色的投资者保护工作。

（一）中国证券投资者保护基金有限责任公司投资者保护

2005年6月，国务院批准证监会、财政部、中国人民银行发布《证券投资基金投资者保护基金管理办法》（以下简称《管理办法》），同意设立国有独资的投保基金公司，并批准了公司章程。2020年，投保基金公司充分发挥公司作为资本市场重要基础设施和投资者保护专业机构的职能，持续完善内部管理和制度建设，在防范化解金融风险、保护投资者合法权益、支持辅助服务监管等方面，均取

得较为显著的成效。

1. 履行防风险职能情况

一是切实发挥监控系统在重点板块、重点领域的风险防范作用，保障市场平稳运行。疫情期间全力保障监控系统稳定运行，对延迟开市资金安全情况开展专项监控，对创业板、科创板和新三板客户资金安全实施重点监控和精准监控；及时发现并报告债券质押式回购交易透支问题，向证监局推送证券公司和存管银行资金安全问题线索；加强对创新业务的监控，完成对证券公司公募基金投资顾问试点业务的资金监控；印发并实施《证券公司客户交易终端信息管理技术规范》，参与制度改革研究。二是夯实防范化解证券公司重大风险的制度机制建设，加强对行业风险的监测分析，切实服务机构监管。制定并发布《中国证券投资者保护基金有限责任公司证券公司流动性支持业务规则（试行）》，夯实应对证券公司重大流动性风险的基础制度建设。强化专项监测分析，形成专项报告，及时向监管部门反映重点领域风险，健全完善常态化报告机制，形成 800 余份报告，持续向监管部门反映证券公司风险情况。三是强化数据信息统计分析，精准支持辅助服务监管。密切跟踪并加强客户资金形势分析，及时分析科创板、创业板等重点板块资金交易活跃度情况，形成周期性、结构性数据分析专报；持续做好交易结算资金数据日常统计，报送数据统计报表报告 2100 余份；及时客观采集资本市场信息，报送《每日研报要点》240 期、《每日研报要点（特刊）》10 期，为监管部门研判市场形势提供参考。

2. 推进证券纠纷多元化解情况

一是落实证券纠纷多元化解工作要求。建成全流程在线调解系统，支持最高院与证监会“总对总”诉调对接机制成功实践，涉诉金额约 2900 万元。持续运用远程调解、线上诉调对接模式，全年成功调解某高杠杆收购信息披露违法案等案件 787 件，同比增长 1700%。截至 2020 年，成功调解 1381 件案件，获

赔金额约 1.17 亿元。稳妥做好上海司度等 5 案行政和解金管理工作，涉及金额 6.85 亿余元。进一步发挥系统和数据优势，为北京、广州等多家法院共 2663 件司法案件提供损失计算，诉请金额约 12.5 亿元。二是助力推进代表人诉讼制度落地。全力配合代表人诉讼司法解释制订出台，并依托专业优势、信息系统优势为代表人诉讼的稳妥推进提供协助，积极助力特别代表人诉讼制度落地实施。与地方证监局等系统单位搭建协作机制，做好代表人诉讼理论与制度实践储备。三是积极宣传贯彻落实新《证券法》。参与新证券法涉及的重要投保制度建设，围绕行政和解、先行赔付、集体诉讼、纠纷调解等重要制度，联合中证报推出专栏原创文章共 23 篇，访问量近 2000 万。

3. 多层次证券市场调查与投资者保护评价情况

一是持续观测投资者信心及市场情绪变化。针对疫情期间稳定市场需要，及时开展“抗击疫情、防范风险”调查。编制《月度投资者信心调查专报》、《月度证券营业部经理信心调查专报》24 期、《投资者信息采集日报》26 期，为决策机构做好预期管理、稳定市场提供参考依据。二是开展多层次投资者保护状况分析评价。编制并发布《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书（2020）》系列报告，相关结论从一定层面反映了资本市场投资者保护状况，通过专家解读、新闻报道、定向推介等方式服务市场和投资者。组织开展 A 股上市公司年度投资者保护状况、投资者关系管理、股票质押、现金分红、商誉减值等专题评价，服务提升上市公司质量。向 21 家合作证监局提供季度及辖区上市公司投资者保护状况评价报告，为完善上市公司监管制度、提升投资者保护水平、支持一线监管发挥积极作用。三是开展证券市场调查。组织开展创业板改革、新三板改革、信息披露制度、投资者关系管理、投资咨询业务、投资者满意度、电话畅通情况、证券公司公募基金投资者保护等专题调查，为推动资本市场改革、完善制度、健全投资者保护机制提供来自投资者的声音。编制并发布《2019 年度全国股票市场投资者状况调查报告》，反映近 20 万投资者的行为特点及心理预

期。完成首个《投资者情况季度分析报告》，反映各类投资者交易情况变化。

4. 12386热线服务情况

投保基金公司负责证监会 12386 热线运维。疫情期间，热线诉求接收解决及时高效，有效实现了疫情“零”影响。2020 年，热线共处理有效诉求 113464 件，为投资者挽回损失 7845.87 万元，均创历年新高。此外，及时向监管部门反映投资者诉求，为监管决策提供参考。1 月 2 日，12386 热线投诉直转市场经营主体工作推广到全国所有辖区，涉及近 800 家机构总部和上万家分支机构，投诉处理链条缩短，处理效率大幅提升。热线智能化系统正式上线，热线服务质量、效率和准确性迈上更高台阶。

5. 投保基金筹集管理使用情况

落实降低疫情期间证券公司投保基金缴纳比例政策，下调 2019、2020 年投保基金缴纳比例。2019 年度共筹集证券公司缴纳投保基金合计 18.95 亿元，相比正常年度下调幅度约为 45%；2020 年度共筹集证券公司缴纳投保基金合计 23.21 亿元，相比正常年度下调幅度约为 38%，降低了疫情对证券公司经营活动的暂时性影响，增强了证券行业服务实体经济能力。精细化运作投保基金，确保国有资产保值增值。全年累计从市场筹集投保基金 59.59 亿元，银行存款实现收益 25.41 亿元，做到应收尽收、安全存管，筑牢新时期证券行业发展的“压舱石”。

6. 助力脱贫攻坚情况

在证监会相关部门的指导下，投保基金公司在证监会扶贫点山西隰县和汾西县 2 地开展扶贫工作。在扶贫工作中，注重加强党的领导，加强对扶贫项目和协议的合规性审查，并对已完成的扶贫项目开展“回头看”检查，确保扶贫资金合规使用。连续 11 年支持中国扶贫基金会“爱心包裹”项目，参与中国扶

贫基金会南方水灾救援项目。此外，公司员工以实际行动支持未摘帽县和湖北地区农产品的销售，积极助力贫困地区早日摘帽。

（二）中证中小投资者服务中心有限责任公司投资者保护

投服中心是2014年12月成立的证券金融类公益机构，归属证监会直接管理。2020年，投服中心面对疫情防控常态化形势，认真贯彻“四个敬畏、一个合力”要求和“大投保”理念，以落实新《证券法》为重点，创新工作机制和方法，着力提升工作效能和质量，践行科技投保，提高投资者“三权”水平。特别证券代表人诉讼准备工作基本就绪，持股行权助力提高上市公司质量，一站式纠纷化解平台初步形成。

1 持股行权情况

一是更有针对性地进行行权。2020年，投服中心通过公开发声、发送股东函等方式，对143家上市公司行权。针对56项资产收购事项、27项单项大额计提应收账款坏账事项、18项资金占用、违规担保等公司治理事项行使质询权；参加17家公司的业绩说明会。2020年，投服中心新增持股379家，行权151场，累计行使股东权利187次。二是强化大数据支撑。建立商誉减值数据库、上市公司行业数据库，目前已统计筛选2016-2019年计提商誉减值准备超过30%的上市公司，已完成566家公司的753条商誉减值事项的分析和录入工作；将23项上市公司案例纳入“高买低卖”数据库；11项业绩承诺相关案例纳入“同一控制下收购”数据库。三是开展专项研究。协助开展世界银行营商环境评估“保护中小投资者”指标研究项目，开展非经营性资金占用专项研究，建立完善综合回报排名系统，在中国投资者网测试版上线试运行。

2 维权事务

一是推动特别代表人诉讼稳妥落地。参与证券特别代表人诉讼司法解释及

相关规则制定，出台《投服中心特别代表人诉讼业务规则（试行）》，完善《证券诉讼案件评估工作管理办法（试行）》；开发建设中国投资者网证券特别代表人诉讼服务平台，与中国结算、沪深交易所以及相关法院等构建内外部沟通机制。二是支持诉讼继续发挥示范引领作用。截至 2020 年底，投服中心共提起支持诉讼案件 34 起，已受理 24 起，支持诉讼诉求总金额约 1.19 亿元；推动建立“支持诉讼+示范判决”证券诉讼新模式，深圳中院将“美丽生态”支持诉讼案作为示范案件先审先判，首次以支持诉讼方式参与南京中院“辉丰股份”普通代表人诉讼案。丰富案件类型，投服中心提起的全国首单操纵市场民事赔偿支持诉讼恒康医疗案获一审胜诉判决，丰富了操纵市场等违法违规行为司法实践。三是探索研究股东代位诉讼。推进个案探索，扩展案件来源渠道，函请 36 家派出机构提供辖区上市公司资金占用、违规担保、不履行承诺等可以提起股东代位诉讼的案件线索。四是公益律师队伍进一步壮大。修订《公益律师管理工作细则》，分别于 2020 年 5 月、7 月两轮增聘律师 54 人，覆盖全国所有区域。

3 纠纷调解情况

一是打造一站式纠纷化解平台。中证资本市场法律服务中心于 2020 年 5 月 15 日正式揭牌，以独立法人身份开展证券期货纠纷化解工作。2020 年共登记纠纷 4359 件，受理 3482 件，调解成功 2887 件，调解成功率约 71%，投资者和解获赔金额达 6.4 亿元。其中，群体性纠纷化解取得新进展，化解陆金所与 615 名投资者纠纷，涉案金额近 6 亿元；完成全国首单证券群体性纠纷示范判决“方正科技案”517 名投资者调解工作。二是诉调对接机制建设成效显著。2020 年与 5 家（累计共 43 家）人民法院建立诉调对接合作机制。中国投资者网“证券期货纠纷在线解决平台”与最高人民法院“人民法院调解平台”实现互联互通，通过中国投资者网登记纠纷 879 件，受理 446 件，调成 76 件，投资者获赔 712 万元。三是构建纠纷化解全链条工作机制。构建“损失计算+示范判决+纠纷调解”虚假陈述纠纷化解全链条工作机制，全年接受全国 13 家法院

的损失核定委托，同比增长 44.44%；涉及上市公司虚假陈述案件 18 起，同比增长 28.57%；累计核定 8246 人次，同比增长 164.51%，核定损失总金额 14.95 亿元，同比增长 314.12%。

4. 投资者教育情况

一是举办第三届《股东来了》。竞赛期间网上注册答题人数逾162万，答题人次超2亿，举办线上线下活动800余场，首场网络直播吸引32万人次观看。二是开创“云上投教”新模式。联合上海等六地证监局、沪深交易所和主流媒体共同打造“云上投教”系列活动，总点击量超2000万人次，部分视频被“学习强国”收录。三是投教产品体系日益成熟。“权益360”和“漫话权益”两大专栏为投资者解读资本市场重大改革部署，宣传中心投保工作新机制新举措。2020年发布投教作品100余篇，其中“漫话权益”专栏设立一周年，累计发布文章和漫画30篇，阅读量超840万人次，制作“权益360”投资者教育系列丛书和《投资者权益知识读本2020》，共计发放4万余本。

5. 投资者研究与调查监测情况

一是举办第三届投服论坛。论坛聚焦新《证券法》下投资者保护工作的现状与发展，助力新证券法的宣传、贯彻与实施，论坛在线观看人次达 120 万。二是优化联络机制。改进投资者联络平台建设，与东方财富证券签署战略合作协议，在 5 家战略合作券商各设立 1 个投资者联络点，聘任 21 名投资者联络员。三是围绕投资者“知情、行权、维权”开展调查。2020 年，共完成《上市公司投资者关系管理状况调查》《进一步贴进投资者诉求 精准提升服务水平——投服中心开展 3·15 投资者合法权益保护专项调查》《关于特别代表人诉讼的调研》3 篇专题调查报告和《2019 年 A 股个人投资者知情、行权、维权现状》年度调查报告，其中 3.15 权益调查报告在新华网公开发表，获得 105.8 万的点击量。与北京、安徽、贵州证监会局联合制定并完成 2020 年投资者知情、行权、维权

现状年度调查计划和方案。

6 中国投资者网运营情况

一是优化及丰富栏目内容。开设“3·15 云上投教”“5·15 投服专列”“投服论坛”等特色活动专栏，打造“投资者网上之家”。截至 2020 年底，网站共发布稿件 9165 篇，其中投教产品 1846 篇。2020 年网站累计访问量 63.49 万，浏览量 190.74 万，有效注册用户数达 4984 人。二是进一步完善网站技术维护。制定并发布《信息系统变更管理办法》等 3 项制度，修订完善《中心应急管理预案》，大幅提升应对技术风险事件的应急处置能力。2020 年共计实施变更 276 次，解决风险项 93 项，稳步提升信息系统的运维保障能力。投资者网通过等保三级测评认证，自主可控水平得到大幅提升。

六、市场主体投资者保护状况

（一）上市公司投资者保护状况

上市公司作为资本市场的核心主体，对于投资者保护负有不可推卸的义务和责任。为全面了解中国上市公司投资者保护状况，引导上市公司提高投资者保护意识和水平，2021 年，我们评价以保护中小投资者为出发点，从上市公司对投资者决策参与权、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、16 个二级指标、61 个三级指标进行评价。今年据法律政策调整情况及市场关注的热点问题，我们增加了对上市公司自愿性信息披露情况，参与精准扶贫、防疫抗疫情况的观察与统计，并持续对上市公司的创新情况，股权激励计划实施情况，上市公司违规担保、大股东股份被司法冻结或拍卖等可能影响中小投资者权益的情况进行观察与统计。评价得出的主要结论有：

投资者保护状况客观评价得分提升，三项子权益得分均有所提升。2020 年度 A 股上市公司投资者保护状况客观评价得分为 75.66 分，较 2019 年提升 1.77

分。其中，决策参与权保护得分为 75.96 分，同比提升 0.95 分；知情权保护得分为 83.22 分，同比提升 2.97 分；投资收益权保护得分为 68.03 分，同比提升 0.91 分。

主观满意度指数再创新高，知情权满意度指数重回三项子权益之首。2020 年度中国上市公司投资者保护满意度指数为 61.95，其中，决策参与权满意度指数为 58.02，知情权满意度指数为 62.17，投资收益权满意度指数为 60.48。与上一年相比，总体满意度指数上升 0.78；三项子权益中，决策参与权和知情权满意度指数分别提高了 1.05 和 1.21，而投资收益权满意度指数下降了 1.13。

客观评价得分保持稳健，主观评价的满意度指数震荡后趋于平稳。自 2009 年，上市公司投资者保护客观评价得分连续上升至 2014 年的峰值后回落，近几年来均保持在 75 分上下的水平。而主观评价的满意度指数在 2010 年大幅降至历史低位，随后两年大幅上升，之后又连续四年下滑，近四年来稳步提升，整体趋势平稳。

投资者最关注知情权，决策参与权受重视程度进一步提升。投资者最看重的是知情权，决策参与权排在第二位，最后为投资收益权。其中，知情权的权重较上年减少 0.2 个百分点，决策参与权的权重较上年增加 0.7 百分点，投资收益权的权重较上年减少 0.5 个百分点。

上市公司治理制度对中小股东权益的保障进一步强化。2020 年，上市公司披露治理文件的平均数量近 20 项，其中有两家公司披露的治理文件数量最多，多达 59 项；披露治理文件数量超过 20 项的公司有 1962 家，占比 52.71%。3531 家上市公司在《公司章程》明确设置了关联股东、关联董事无条件执行回避表决制度，占比 85.75%，较上年增加 0.66 个百分点。

上市公司内部控制的透明度和有效性提升。2020 年 3648 家公司披露了内部控制评价报告，占比高达 98.01%。2853 家公司披露了内部控制审计报告，占比 76.65%，其中 2717 家公司的内部控制审计意见为“标准无保留意见”，占比高达 95.23%。

中小股东权利行使的制度保障更加完善。2020年，公司章程对提起诉讼、召集临时股东大会和发起提案三项权益的股东持股比例全部明确的公司有3543家，占比高达86.04%，较上年增加0.71个百分点。上市公司在公司章程中规定需特别决议表决事项的数量有增加的趋势，达9项及以上的公司有348家，占比8.45%；在8项的公司有523家，占比12.70%。在公司章程中规定采用累积投票制的公司有3322家，占比80.67%，较上年增加2.55个百分点。

董监高诚信水平有所上升。2020年，273家公司有现任董事在考察期内被监管部门公开处罚；25家公司有现任监事在考察期内被监管部门公开处罚；259家公司有现任高管在考察期内被监管部门公开处罚。董、监、高诚信状况得分均较上一年度有所提升。

董事会权限明晰程度提高。对于公司章程是否针对收购出售资产、对外投资、资产抵押、对外担保事项、委托理财、关联交易等重要事项规定了董事会金额审批权限，规定超过三项的公司有2984家，占比72.46%；六项内容均有明确的公司有1103家，占比26.78%。

独立董事占比有所提升，履职情况较好。2020年，独立董事的比例在1/2及以上的公司有241家，占比5.85%；独立董事的比例在1/3到1/2之间的公司有1986家，占比48.23%。在全年的董事会会议中，独立董事有委托他人参会或缺席情况的公司明显减少，有405家，占比9.83%。

高管与股东利益一致性增强。2020年，2620家公司前三名高管薪酬与公司业绩的变化相匹配，1498家公司不匹配。高管合计持股有增持的公司达835家，占比20.28%；高管合计持股有减持的公司达1108家，占比26.91%；高管没有持股或合计持股没有变化的公司达2175家，占比52.82%。

大股东损害中小股东利益的潜在风险有所下降。2020年全年只有22家公司的大股东存在违规减持行为。2020年底，质押股份占总股本超过50%的上市公司有52家，降幅达41.57%；控股股东及其一致行动人持股质押率超过80%的公司有284家，降幅达42.16%。350家上市公司存在大股东资金占用情况，

占比 8.5%，较上年减少 1.15 个百分点。

上市公司强化社会责任信息披露。2020 年，1109 家公司单独披露了社会责任报告，比上年增加了 170 家；还有 2848 家公司虽没有单独披露社会责任报告，但在 2020 年年度报告中披露了有关社会公益、精准扶贫、抗击疫情或环境保护等方面的信息。

上市公司网站投资者关系管理水平整体提升。2020 年，3945 家公司建立了独立的公司网站，其中有 91.63% 的公司在网站中设有投资者关系栏目。个别公司依托控股股东网站，开设面向投资者的窗口栏目。在对 19 项投资者关注信息的调查中发现，网站披露超过半数的公司有 880 家。另外，2752 家公司能够较为及时的更新网站内容。

上市公司自主开展投资者关系管理活动的积极性提高。2020 年，上市公司“业绩说明会路演次数”和“接待投资者来访调研情况”明显改善，指标得分分别较上年提高 17.71 分和 2.76 分。2020 年因疫情影响，部分地区减少了这一活动网上投资者接待日活动，上市公司主要通过业绩说明会、或接待投资者来访调研等方式加强与投资者的交流。

上市公司与中小投资者互动的及时性和渠道的畅通性明显改善。电话调查结果显示，超八成公司能始终保持电话畅通，确保投资者诉求直达。邮件调查结果显示，及时回复邮件的公司有 964 家，占比 23.41%。同时，在上交所和深交所分别开设的线上投资者互动平台上，上市公司回复投资者提问的效率有所提升。

上市公司财务质量整体向好，商誉减值风险明显下降。2020 年，上市公司“经营性现金流比例”、“净经营活动现金流比营业利润”和“商誉减值占比情况”有所改善。不存在商誉减值损失的公司有 3367 家，占比 81.76%；商誉减值损失占净利润的比重超过 50% 的公司缩减至 69 家，占比 1.68%。商誉减值损失巨大的公司也有所下降，21 家公司商誉减值损失超过 10 亿元，比上年减少 16 家。

上市公司诉讼仲裁风险不断降低。2020年，620家公司存在作为被告或被申请人的诉讼仲裁事项，占比15.06%。其中，涉案金额超过净资产10%的公司有123家，占比2.99%；涉案金额超过净资产50%的公司有45家，占比1.09%；涉案金额超过净资产的公司有31家，占比0.75%。

董事长兼任总经理的情况有所增加。截至2020年末，现任董事长兼任总经理的公司有1305家，占比31.69%，存在兼任现象的公司中86.44%来自民营企业。2020年新上市的396家公司中，有339家民营企业，其中192家民营企业存在董事长兼任总经理的现象。

中小股东提名独立董事的意识需要加强。仅有98家公司存在由中小股东提名的独立董事，其中民营企业较多，有51家，地方国企有25家，央企有9家，其他企业和外资控股各有8家和5家。

上市公司发布业绩预告、业绩快报的主动性有待提升。对2020年四期定期报告（一季报、半年报、三季报、年报）披露过业绩快报或业绩预告的公司有2940家，占比78.99%；披露过4期业绩预告或快报的公司有570家，披露过3期业绩预告或快报的公司有411家，披露过2期业绩预告或快报的公司有749家，披露过1期业绩预告或快报的公司有1210家。

上市公司补充更正财务报告的情况略有增加。2020年，出现2次及以上补充或更正财务报告的公司有159家，占比3.86%，较上年增加1.07个百分点；出现1次补充或更正财务报告的公司有538家，占比13.06%，较上年增加1.1个百分点。

上市公司价值创造水平略有下滑。2020年，上市公司“经营性业务占比”、“净利润同比增速”和“净经营现金流同比增速”指标得分均小幅回落，仅“净资产收益率”得分略有提升。

关联交易对上市公司资产、收入的影响有所扩大。2020年，关联方非购销类交易金额超过总资产10%的公司有1640家，超过总资产50%的公司有382家；关联方购销类交易金额超过营业收入10%的公司有697家，超过营业收入

50%的公司有 146 家，家数占比均较上年有所增加。

上市公司技术人才和资金投入整体上升，科创板公司研发力度最大。截止 2020 年底，设有研发岗的公司有 3612 家，占比 87.71%，其中科创板公司研发人员占比最高，平均占比达 29.81%。3684 家上市公司存在研发投入，占比 89.46%，其中科创板公司研发支出占营业收入比例的平均水平最高，为 10.4%。

上市公司积极践行脱贫攻坚、防疫抗疫等社会责任。根据 2020 年年度报告和社会责任报告披露的信息统计，2020 年，1931 家公司参与精准扶贫工作，扶贫合计支出超过 1920 亿元；新冠疫情暴发后，2086 家公司踊跃捐钱捐物，上市公司抗疫支出合计超过 138 亿元。

近三成上市公司股权激励进行时，创业板推新计划最积极。截至 2020 年底，股权激励计划在实施过程中的公司有 1169 家，占比 28.39%。2020 年年内，有 443 家公司推出新的股权激励计划，其中，创业板公司最多，有 150 家。

上市公司自愿性信息披露的意愿不强，制度建设有待完善。2020 年全年，仅有 144 家公司发布过自愿性信息披露公告，占比 3.5%。从自愿性信息披露的制度建设来看，只有 3 家公司披露了《自愿性信息披露管理制度》，另有 9 家公司披露过关于确定自愿性披露标准的公告。

超五成上市公司存在债务担保。截至 2020 年末，2377 家公司存在债务担保情况，实际担保余额总计达 70961.38 亿元。2020 年，有 66 家公司存在违规担保行为，涉及金额 513.97 亿元。

民营企业控股股东股份被冻结现象较突出，超五成控股股东股份被冻结公司亏损。2020 年，控股股东及一致行动人所持股份被司法冻结、甚至进入司法拍卖程序的公司有 197 家，其中有 160 家是民营企业。197 家公司中，超过半数的公司经营状况堪忧。

（二）证券公司投资者保护状况

根据监管要求、市场关注焦点以及投资者反映较为突出的问题，结合证券

行业投资者保护工作发展的实际情况,本年度我们继续从投资者证券资产安全、投资者服务教育和监督投诉、投资者自主选择 and 公平交易、证券公司偿付能力四个方面,对 2020 年度证券公司投资者保护状况进行评价。主要结论有:

证券公司投资者保护状况持续改善。评价结果显示,2020 年度证券公司投保状况总分达到 89.42,较上一年度(88.69)上升了 0.82%。在 4 项一级指标中,“投资者证券资产安全保护”得分 93.35,“投资者服务教育和监督投诉权保护”得分 90.97,“投资者自主选择 and 公平交易权保护”得分 90.61,“证券公司偿付能力”得分 76.41。

证券公司对投资者资金安全、账户信息安全的保护状况表现较好。投保基金公司证券市场交易结算资金监控系统数据显示,2020 年度因投资者资金安全问题被预警的证券公司相比上一年度减少了 1 家,预警次数呈下降趋势。另据诚信档案记载,全年只有 3 家证券公司因信息系统安全或投资者账户信息安全问题被采取行政监管措施。

证券公司咨询服务电话畅通度和服务质量保持在较高水平。2020 年度证券公司咨询服务电话畅通情况调查结果显示,三轮电话调查均接通的有 93 家,占比 89.42%,其余证券公司接通了二轮电话调查。在全部三轮调查中占线及无人接听的情况共出现 7 次,未能有效回答问题的情况出现 13 次,没有出现态度不友好的情况。

证券投资咨询满意度整体提升,权益变动和风险提示工作得到认可。作为证券公司营销活动的直接服务对象,投资者对投资咨询及投资者权益变动/风险提示有着最直观的感受。2020 年,受调查投资者对证券公司投资咨询服务的满意度打分平均值由上一年度的 87.79 上升至 89.98,对投资者权益变动/风险提示的满意度打分平均值 91.73 较上一年度(89.88)上升 2.06%,总体上给予了较高评价。

投教经费年投入上升 35.8%,证券公司对投教的重视程度不断提升。证券公司 2020 年度在投教方面投入经费总计达到 5.5 亿元,较上年(4.05 亿元)提

升 35.80%。部分证券公司成立了投资者教育工作小组，统筹推进投资者教育工作开展；有 20 家证券公司在本年度对公司层面的投教工作制度进行了修订，47 家公司新发布了相关业务的专项投教制度共 68 部。

原创投教产品数量和点击量快速增长，走入校园类投教活动覆盖范围更广。随着投入的增加，证券公司投教产出和受众量明显提升。2020 年度各证券公司原创投教产品制作总数超过 22,000 种，投放原创产品数量超过 1,500 万件。线上投教产品电子点击量/播放量/阅读量达到 10.9 亿人次（上一年度 4.7 亿人次），实现了跳跃式增长。各证券公司全年开展走入校园类线上活动 694 场，线下活动 2,977 场，覆盖人数分别达到 2,928 万及 36.88 万。

线上投教活动多点开花，互联网投教基地访问量再创新高。在做好疫情防控的背景下，证券公司更多地依托网络及外部媒体等平台精心策划各类线上投教活动，全年开展场次达五万余场，参与人次达 3.2 亿人次。截至 2020 年底，有 54 家证券公司共建立了 88 家投教基地，其中实体投教基地 64 家，互联网投教基地 24 家。实体投教基地年访问量达 71.24 万人次，互联网投教基地年访问量达 4.75 亿人次，实体投教基地受疫情影响访问人次有所下降，互联网投教基地的访问量显著上升。

投资者投诉处理效率持续提升，纠纷多元化解工作机制逐步铺开。12386 热线投诉直转市场经营主体工作推广到全国所有辖区，投诉处理链条缩短，处理效率大幅提升，共有 98 家证券公司官网链接了中国证券业协会证券纠纷调解在线申请平台，同时在公司相关业务合同或协议中加入通过证券纠纷行业调解方式解决证券纠纷的争议解决条款。

证券公司在委托资金投向和履约情况、违规承诺/夸大收益、违规荐股和内幕交易方面的问题均有所改善。调查结果显示，认为自己所开户证券公司不存在上述三方面问题的受调查者比例较上年均有所增加，12386 热线接到的相关投诉数量较上年均有所减少，另据诚信档案记载，2020 年因上述三方面问题而被采取行政监管措施的证券公司数量也有所减少，总体来看情况持续好转。

证券公司传统业务风险控制水平保持稳定，信用业务风险控制较好。传统业务方面，证券公司资本杠杆率、风险覆盖率、流动性覆盖率以及净稳定资金率控制良好，权益类证券成本集中度较低；信用业务方面，期末融资融券金额占比位于较低水平，99家公司将单一客户授信集中度控制在4%以下，股票质押回购整体履约保障比例下降，同业负债依存度保持平稳。

保障文化建设落地，积极响应支持民企发展资管计划。2020年，证券公司从建立健全制度机制，发挥党组织核心作用，加大文化培训宣导，加强经验交流等方面入手，研究、探索形成具有行业特色的文化，推动文化建设与公司治理相融合，保障文化建设落地。各机构积极响应证券行业支持民营企业发展系列资产管理计划，截至2020年12月底，共计63家证券公司完成协议签署，承诺出资规模累计达573.54亿元；已有59家证券公司及其子公司共成立了138只支民资管计划和90只子计划，出资规模总计774亿元左右，撬动外部资金390.59亿元左右。

交易系统相关投诉有所增加，部分券商交易系统仍有待完善。12386热线数据显示，2020年度因交易系统问题而被投诉的证券公司共有82家，较上一年度（72家）增加10家，累计被投诉次数1103次，较上一年度（486次）出现较明显上升。问题主要集中在系统故障或系统延迟导致委托单未及时成交、因系统升级导致APP无法正常使用、交易数据显示错误等，特别是交易软件无法成功撤单等问题对投资者正常交易的影响较大。

证券公司勤勉尽责情况有所改善，但从业人员违反执业准则的行为仍然多发。2020年，因在投行、资产管理和经纪业务中未勤勉尽责而受到监管处罚的案例74例，较上年减少22例，其中有关股票质押回购业务的案例数量减少了20例，体现出监管部门对相关业务领域的整治成效。同时，因从业人员违反执业准则而被处罚或采取监管措施的案例有75例，较上年增加14例，对证券从业人员的行为约束仍有待进一步加强。

投资者适当性管理制度的落实情况不及上年。据诚信档案记载，2020年度

有 16 家证券公司因适当性相关问题被采取监管措施,有 9 家证券公司因未能向投资者充分说明产品风险被采取监管措施,数量较上一年均有所增加;12386 热线接到有关证券公司适当性执行问题的投诉较少,但有关风险提示的投诉较上年增加 55 件,总的来看证券公司在适当性管理方面的表现不及上一年度。

投资者自主选择权保护状况没有得到改善。2020 年度,12386 热线受理证券公司转销户投诉 2070 件,较上一年度增加 8.09%,证券公司办理转销户存在流程繁琐、故意拖延、周期长、途径单一和无故收费等普遍性问题;证券公司违规销售和搭售现象有上升态势,线上搭售“隐蔽化”的问题没有得到有效解决,一定程度上损害了投资者的自主选择权。

(三) 公募基金管理人投资者保护状况

公募基金是资本市场重要的机构投资者,对于引导健康理性的投资理念,推进形成良性的投资环境具有重要作用。近年来,资本市场全面深化改革对公募基金行业践行长期投资理念、引导中长期资金入市的要求不断强化,公募基金管理人所承担的投资者保护职责和内容进一步深化。为服务于公募基金行业的健康发展,促进提升公募基金管理人的投资者保护水平,2021 年,我们从投资者保护机制建设、投资管理情况、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理等四个方面对公募基金管理人的投资者保护状况进行评价,共设置 4 个一级指标、12 个二级指标、28 个三级指标,评价对象为截至 2020 年末发行公募基金产品满一年的 140 家公募基金管理人。评价得出的主要结论有:

基金投资者对公募基金管理人开展投资者保护工作的主观满意度提升。2020 年度评价结果显示,受调查基金投资者对公募基金管理人宣传推介材料真实准确性的满意程度有所提升,63.9%的受调查基金投资者评价公募基金管理人宣传推介材料较为真实、准确、客观;受调查基金投资者对公募基金管理人开展投教活动的满意程度有所提升,表示满意的占比为 85.7%;受调查基金投资者对公募基金管理人投诉处理情况的满意度水平有所提升,84.7%有过投诉

的受调查者表示满意；受调查基金投资者对公募基金管理人履行重要信息提示义务的满意程度有所提升，表示满意的占比达 89.2%。

公募基金长期业绩优势明显。2020 年度评价结果显示，三年期收益率和五年期收益率超越业绩比较基准的主动型基金分别占比 91.5%和 95.1%，与 2020 年一年期业绩收益率的情况相比，三年期收益率超越业绩比较基准的基金数量占比高出 4.8 个百分点，5 年期收益率超越业绩比较基准的基金数量占比高出 8.5 个百分点。

公募基金管理人服务意识增强，服务水平提升。2020 年度评价结果显示，公募基金管理人客服电话畅通情况进一步好转，接听率提升至 93.85%，为近五年最高值；处理客户投诉的及时性明显增强，投诉事项的平均办结时间由上一年的 1.5 个月缩短至 14.2 个工作日。

公募基金管理人坚守受托责任，未发生侵犯投资者利益的行为。2020 年度评价结果显示，纳入评价的公募基金管理人在开展公募管理业务过程中均未发生因违反合同约定、侵犯基金份额持有人利益而被起诉的情况，不存在基金份额净值计价错误和货币基金正负偏离度绝对值达到 0.25%的情况。

投资者教育工作的开展需进一步突出实效，提高针对性。在本年度评价中，我们通过梳理 12386 热线投诉事项，发现很多投诉事项是基金投资者在对基金交易规则了解不清楚的情况下产生的，在一定程度上反映了基金投资者在知识水平和投资专业性方面有待进一步提升。公募基金投资者保护状况调查结果显示，受调查基金投资者更偏好普及性基金常识类的投教活动。对公募基金管理人而言，需进一步加强投教职责的履行，提高投教工作的针对性，重点针对公募基金投资者存在的知识盲区开展投教活动。

基金销售环节的风险提示工作需要进一步改进提高。评价发现，很多基金投资者对基金销售环节的风险提示信息存在明确的需求，但从目前基金销售环节的实际情况来看，风险提示的方式和力度还存在不足。从现有基金投资者结构来看，个人投资者居多，因此对于公募基金管理人而言，需进一步加强基金

销售环节的风险提示工作，对于基金产品风险揭示书等内容限定投资者最短阅读时间等，并加强对基金年内最大回撤、历史波动率水平等风险信息的提示，切实增强基金投资者的风险意识，保障投资者知情权。

（四）私募基金投资者保护状况

随着居民财富的增长和多层次资本市场的构建完善，近年来私募基金行业得到快速发展，在支持创新创业、推进供给侧结构性改革、提高直接融资比重、服务实体经济和居民财富管理等方面发挥了积极作用。为了更完整地展现中国资本市场的投资者保护状况，本部分主要从三个方面对私募基金投资者保护状况进行介绍。

1. 私募基金行业基本概况

截至 2020 年 12 月末，经基金业协会存续登记的私募基金管理人共有 24561 家，管理基金数量 96852 只，管理基金规模 15.97 万亿元。其中，私募证券投资基金管理人⁹8908 家，管理基金数量 54355 只，基金规模合计 3.77 万亿元；私募股权、创业投资基金管理人 14986 家，管理基金数量 39802 只（股权类 29403 只、创业类 10399 只）28477 只，基金规模合计 11.06 万亿元（股权类 9.46 万亿元、创业类 1.6 万亿元）；私募资产配置类基金管理人 9 家，管理基金数量 10 只，基金规模合计 9.96 亿元；其他私募投资基金管理人 658 家，管理基金数量 2685 只，资金规模合计 1.15 万亿元。

私募基金已成为我国直接融资体系的重要力量，截至 2020 年末，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投资案例数量达 13.92 万个（未剔除），为实体经济形成股权资本金 8.40 万亿元。其中，投向境内未上市未挂牌企业股权的本金新增 7020 亿元，相当于同期新增社会融资

⁹ 本文提到的私募证券投资基金、私募股权投资基金、创业投资基金均包含相应 FOF 基金；其中，私募证券投资基金包含自主发行类基金及顾问管理类产品。

规模的 2.0%；互联网等计算机运用、机械制造等工业资本品、原材料、医药生物、医疗器械与服务、半导体等产业升级及新经济代表领域在投案例数量 6.67 万个，在投本金 3.51 万亿元，为推动国家创新发展战略、支持中小企业发展发挥了重要作用。

2. 私募基金投资者基本情况

基金业协会公布的数据显示，截至 2020 年末，自主发行类私募基金各类投资者出资合计 15.77 万亿元。其中，企业投资者出资占比 44.8%，各类资管计划出资占比 33.0%，居民出资占比 19.2%。各类投资者主要呈现出以下特点：一是企业投资者仍是最主要出资者，出资金额达 7.07 万亿元，较 2019 年末增加 0.82 万亿元；二是居民持有私募证券投资基金规模大幅增长，居民持有私募证券投资基金资产 1.71 万亿元，较 2019 年末增幅达 89.8%；三是境外资金规模增长趋缓，国内长期资金稳步增长，境外直接投资者、QFII、RQFII 等境外资金出资额较 2019 年末增幅 12.2%，国内养老金、社会基金、保险资金等长期资金出资规模较 2019 年末增长 18.3%。

3. 私募基金投资者保护状况

2020 年，监管部门及自律组织共同推动私募基金投资者保护工作向纵深发展。

一是起草相关规章，为私募基金监管提供制度保障。为解决私募基金行业快速发展的同时出现的一些问题，贯彻落实国务院关于防范化解私募基金行业风险的决策部署，2020 年证监会以保护投资者合法权益为出发点，促进行业规范可持续发展为落脚点，起草了《关于加强私募投资基金监管的若干规定》并面向全社会公开征求意见。主要内容包括规范私募基金管理人企业名称和经营范围、从严监管集团化私募基金管理人、牢牢守住私募基金向合格投资者非公开募集的底线、强化私募基金管理人从业行为负面清单、明确私募基金财产投

资的负面清单，形成了私募基金管理人及从业人员等主体的“十不得”禁止性要求。

二是增强私募基金管理人的信息透明度，保护投资者知情权。2020年3月起，基金业协会官网增设“私募基金管理人登记办理流程公示”界面，社会公众及申请机构可实时在线查询每家申请机构的基本信息、最新办理进度以及为其服务的律师事务所及主办律师等信息；“私募基金管理人公示平台”增加已登记的私募基金管理人实际控制人、高管人员等信息，从而加强社会监督，便利投资者及市场机构持续全面了解管理人展业情况。

三是持续打击私募机构违法违规行为。证监会稽查执法部门2020年新增私募机构违法立案案件16起，同比增长33%，案件涉及私募机构参与操纵市场、挪用基金财产兑付其他基金投资者本息或偿还债务等违法违规行为。同时，稽查执法部门也加强了对私募基金监管的处罚力度，2020年处罚委及各派出机构对私募基金管理人的处罚数量为11件，在121件法人行政处罚相关主体中占9.09%，处罚委对私募机构违规经营的罚没金额为0.28亿元。以“零容忍”的态度对私募行业违法违规行为形成有力震慑，有利于严格控制、稳妥化解私募基金行业风险，保护投资者合法权益。

四是自律组织牵头开展投教活动，普及知识提示风险。2020年，基金业协会围绕私募基金行业开展了各类投资者教育专项活动，包括制作发布投教小视频《私募基金信息披露报告的正确打开方式》，向私募基金投资者示范如何通过协会信披备份系统保护自身；开发私募基金投资者有奖问答小程序普及私募基金常识，利用新媒体广泛宣传，组织地方协会和会员机构动员投资者积极参与；推出《私募大咖教你巧用工具防诈骗》系列短视频，提取私募基金违法违规案例的典型做法、话术，制作警示小漫画等。通过上述多主题多形式的投教活动，普及私募基金相关专业知识，帮助投资者认清私募基金违法销售行为，获得了投资者的欢迎和认可。

在监管部门、自律组织及行业自身的不断努力下，私募基金投资者保护工

作取得了一定的成效。根据基金业协会提供的数据，2020 年全年，基金业协会共接收私募基金投诉信息 3697 件，较上年大幅减少 22.59%，投资者主要就相关基金管理机构违约延期兑付、投资运作不规范、募集行为不规范、登记备案信息不实、违规从事非私募基金业务问题进行投诉，对于销售过程中虚假宣传夸大基金收益、未严格履行适当性管理义务向投资者充分告知风险、未对投资者进行风险测评等方面的投诉明显减少。

七、投资者保护的改进建议

（一）持续推动以新《证券法》和刑法修正案等为基础的投资者保护制度体系完善

2019 年以来，新证券法、刑法修正案（十一）、关于依法打击证券违法活动的意见等相继实施，资本市场法治环境得到根本好转。证监会有关各方坚决贯彻落实党中央国务院对资本市场违法犯罪行为“零容忍”的精神和要求，通过多种手段并举，构建了民事、行政、刑事立体化的责任追究体系，切实保护投资者合法权益。2021 年 11 月，广州中院对康美药业特别代表人诉讼案依法作出一审判决，这是落实新《证券法》和中办、国办《关于依法从严打击证券违法活动的意见》的有力举措，对维护投资者合法权益具有里程碑意义。建议一是持续推进投资者保护制度落地实施。支持投资者保护机构进一步优化案件评估、决策、实施流程，有序推进特别代表人诉讼工作常态化开展，全面提升证券期货纠纷多元化解的制度化、规范化水平，进一步丰富支持诉讼实践案件类型。二是探索构建证券罚没款“先赔后罚”机制。新《证券法》确立了证券民事赔偿责任优先原则，但实践中缺乏配套落实的机制，受损投资者无法得到及时、充分赔偿；刑法修正案（十一）大幅提升了证券期货违法违规的成本，但高额证券罚没款可能进一步削弱相关责任人的民事偿付能力，导致违法者在缴纳证券罚没款后往往无力再承担民事赔偿责任。为切实保护投资者合法权益，

建议构建与注册制改革相适应的证券罚没款“赔先罚后”机制，深化落实民事赔偿责任优先原则，确保受损投资者获得及时、充分赔偿。三是加强宣传。加强对新《证券法》和刑法修正案（十一）的宣传贯彻，营造良好的投资生态，规范上市公司、实控人及董监高、中介机构、投资者等多方利益相关者行为。

（二）提高股票发行注册制下信息披露质量，注重中小投资者权益保护

2019年7月22日首批科创板公司上市交易,2020年8月24日创业板改革并试点注册制正式落地。目前，注册制改革获突破性进展，科创板、创业板平稳运行，归位尽责的市场生态良性循环初步形成，带动了资本市场机构发生明显的变化，市场化、法治化的生态逐步形成。注册制改革坚持市场化法治化方向，贯彻以信息披露为核心的理念，将核准制下发行条件中可以由投资者判断的事项转化为信息披露要求，完善以招股说明书内容与格式准则为主体的信息披露规则体系，提高信息披露的针对性、有效性和可读性。但同时，我国资本市场以中小投资者为主，个人投资者持股比例超过30%，交易占比达到7成左右；中小投资者对市场风险的独立识别能力和专业判断能力往往处于明显弱势；市场诚信文化基础还比较薄弱，这对注册制下发行人的信息披露提出了非常高的要求。建议一是市场各方共同推动信息披露真实、准确、完整。注册制下信息披露的严格程度及其信息质量是投资者了解发行人风险可得性的重要来源，也将直接关系到市场与投资者对发行人的判断与评价。监管层、发行人和保荐人等市场各方共同推动发行人披露的信息充分、一致、可理解，使中小投资者能够清晰地了解上市公司真实情况及风险。二是持续完善投资者适当性管理制度。及时跟踪多层次资本市场改革进程，建立与市场板块、产品风险特点相匹配的投资者适当性制度。适时开展创业板、科创板投资者适当性制度的评估工作，针对投资者反映较大的回访问卷等，进一步完善相关制度建设。

（三）持续推动提升上市公司质量，不断提高投资者的获得感安全

感

今年以来，在国务院金融委的统一部署下，证监会全面贯彻《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》任务，落实《上市公司治理专项行动方案》要求，上市公司质量稳步提升，上市公司治理专项行动取得阶段性进展。高质量的上市公司能够持续为投资者提供长期、稳定的良好回报；同时，上市公司的发展壮大离不开投资者的支持，尊重投资者、敬畏投资者、回报投资者是上市公司应尽之责。目前，部分上市公司仍存在包括控股股东、实际控制人行为不规范，董监高履职能力和水平有待提高，公司透明度有待进一步提升，内部控制制度执行不到位等可能损害中小投资者权益的问题。建议一是切实提高上市公司治理水平。进一步强化公司治理底线要求，综合运用监管措施、行政处罚、市场禁入、刑事移送等方式，打击严重违反治理底线要求的违法违规行为，依法保障上市公司和投资者的合法权益。在前阶段强化公司治理内生动力的基础上，不断健全公司治理制度规则，构架公司治理良好生态。二是进一步提高控股股东和实际控制人等“关键少数”及董监高的诚信履责的能力。加强在公司法等制度层面对“关键少数”“掏空”上市公司、损害中小股东权益行为的有效制约。重点关注“关键少数”以及董事、监事、高管等的诚信履责情况，进一步明确责任、落实责任，督促“关键少数”履行相关承诺，正确认识上市公司作为公众公司的社会责任并自觉承担法定义务。

（四）加强信用体系及声誉机制建设，完善资本市场生态

2020年，证监会修订实施的《证券期货市场诚信监督管理办法》结合中国资本市场信用建设的现实问题，构建了一套崭新的信用监管体系。2021年，中办、国办印发的《关于依法从严打击证券违法活动的意见》在“加强资本市场的信用体系建设”部分，从“夯实资本市场诚信建设制度基础”“建立健全信用承诺制度”“强化资本市场诚信监管”等三方面提出了指导意见，为我国资本市场信用建设进一步指明了方向。近年来，资本市场诚信建设不断完善优化，基

本形成了符合我国资本市场特点的诚信建设体系，但部分市场主体诚信缺失、违法违规等问题仍时有发生，同时，资本市场信用监管体系还需要结合新发展格局的要求不断创新。建议一是强化诚信价值引领。注重发挥信用伦理、诚信守法等重要价值观念的引领和指导作用，将诚实守信真正锻造为资本市场主体的自觉价值追求，引导上市公司、投资者、中介机构等各种主体真正树立诚信兴商、合规治企的观念。运用法律强制、道德教化、社会谴责等方式，构建市场主体的声誉机制，进一步完善资本市场的诚信体系。二是在相关法律法规中增设诚信建设专门条款。通过明确监管部门建立资本市场参与主体的诚信记录，实施失信惩戒和守信激励等方式，完善参与资本市场的诚信条件、义务和责任，发挥各部门协同监管“组合拳”的威力，共同塑造“风清气正”、诚信守法的资本市场体系。

（五）强化投资者教育，提升投资者金融素养

我国资本市场个人投资者已突破 1.9 亿，持股市值在 50 万元以下的中小投资者占比达 97%，以中小投资者为主、风险承受能力较低，是我国资本市场的特点之一，也对投资者保护提出了更高要求。作为一项重要的基础性制度建设，投资者教育是投资者保护的有力手段，构成了资本市场持续健康稳定发展的基石。近年来，投资者教育的针对性和有效性不断提升，市场各方为投资者提供了更高质量、更有实效的教育和服务；同时，证监会联合教育部印发《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》以来，投资者教育纳入国民教育体系的长效协作机制推进顺利、成效明显，投资者教育服务体系日益完善。随着资本市场全面深化改革不断向纵深推进，市场客观环境不断变化，广大中小投资者的实际需求日益多元，投资者教育的形式、方法、内容等也应当不断发展完善。建议一是充分发挥投资者教育基地作用。鉴于投资者教育基地在普及证券期货知识、提高投资者风险意识、提升国民财经素养等方面发挥着越来越重要的作用。建议监管部门进一步加强对投教基地的监督管理和分类指导，证券期

货交易场所、行业协会等有关单位充分发挥带头引领作用，各投教基地结合投资者实际需求提供免费、专业、便捷的教育服务，促进理性投资、价值投资、长期投资的投资文化理念形成。二是进一步加强知识普及和风险提示。通过常态化开展防范打击非法证券期货活动的宣传教育，提高投资者识别和防范风险能力，切实保护投资者权益，提升投资者的金融素养。

八、结语和展望

投资者是资本市场的重要参与方，是资本市场持续发展的基础。尊重投资者、敬畏投资者、保护投资者，是资本市场践行以人民为中心发展思想的具体体现，也是证券监管部门的根本监管使命。2021年是十四五开局之年，在资本市场立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局形势下，通过持续检验评价我国资本市场投资者保护状况，不断发现问题、总结规律、提出改进建议对提高资本市场投资者保护工作成效具有不可或缺的作用。投保基金公司将继续以保护投资者合法权益为使命，不断优化投资者保护评价工作机制、改进评价方法、丰富数据来源、充分利用新技术新手段，从独立第三方角度对资本市场主要参与主体的投资者保护状况开展研究和评价，力求反映我国投资者保护工作的全貌。投保基金公司将与社会各界一起，围绕建设一个规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场而共同努力。

附录

评价框架及方法

（一）我国投资者保护体系及《蓝皮书》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、专业投资者保护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、行业自律组织投资者保护成果、投资者保护专门机构的工作成效以及市场主体投资者保护成效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、行业自律组织、投资者保护专门机构等方面，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。在稽查执法方面，我们采取主观评价与客观评价、定性评价与定量评价相结合的方式评价我国证券期货稽查执法投资者保护成效。在上市公司、证券公司和公募基金管理人、私募基金方面，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，并运用多种维度的比较分析、趋势分析、归因分析等方法形成评价报告。

（三）数据来源

评价数据来源主要包括：公开披露的市场数据、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；我公司固定样本库投资者调查结果，入样证券公司客户联络渠道及互联网渠道调查结果，市场主体网站调查结果，电话调查结果等等。固定样本库调查是采用分层多阶段 PPS 抽样方法（按规模大小成比例的概率抽样），融合全国投资者数量分布、营业部交易额、投资者交易和个人基本属性分布等多个指标，能够确保样本均匀覆盖全国，属性特征分布与总体基本保持一致，对于总体具有较强代表性。入样证券公司客户联络渠道及互联网渠道调查是依托证券公司客户联络渠道、合作财经媒体平台，建立定向推介和互联网调查渠道，触及不同属性投资者，为固定样本库提供补充。市场主体网站调查是针对市场主体网站能否打开、披露的公开信息、栏目设定等内容开展的调查。电话调查是针对市场主体投资者咨询服务电话畅通情况开展的调查。其中，2020 年度固定样本库调查总量为 10106 人，入样证券公司客户联络渠道及互联网渠道调查数量为 8 万余人，市场主体网站调查及电话调查数量为相应市场主体的数量。

声明

本报告是投保基金公司基于客观、中立的第三方视角，根据市场公开披露的信息与投资者调查、市场主体调查撰写完成的，不构成任何投资建议。相关市场主体的投资者保护状况得分是投保基金公司基于一定的评价指标体系和赋值方法通过统计分析并赋权计算产生的，仅反映市场主体投资者保护状况和变化趋势，不构成对任何市场主体的主观评判。任何使用引起的损失，责任自负。本报告版权归投保基金公司所有。

鉴于报告调查方法、统计方法等还存在一定局限性及不完善之处，因此报告仍存在优化改进空间，请批评指正。