

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

2022



中国证券投资者保护基金有限责任公司

二零二二年五月

引言

证券期货行业自律组织作为资本市场的重要参与主体，是连接监管部门与市场经营机构的纽带，其各项职责的履行效果与投资者保护密切相关，也对市场经营机构履行投资者保护责任起到一定的组织引领作用。为持续反映证券期货行业自律组织投资者保护情况，中国证券投资者保护基金有限责任公司（简称“投保基金公司”）自 2016 年起编制《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书》之子报告《证券期货行业自律组织投资者保护报告》，报告集中回溯总结自律组织在健全行业规则体系、履行自律监管职责、自主和引导行业开展投资者教育及保护工作、处理投资者诉求和纠纷、防控市场风险和服务实体经济等方面的工作情况和成果，以期为社会各界了解自律组织投资者保护成效提供窗口。

2022 年，投保基金公司继续编制《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（2022）》。全文包含引言、2021 年度自律组织投资者保护概况、各自律组织投资者保护具体情况、建议以及附录¹共五大部分，涉及的自律组织有：上海证券交易所（简称“上交所”）、深圳证券交易所（简称“深交所”）、北京证券交易所（简称“北交所”）、上海期货交易所（简称“上期所”）、郑州商品交易所（简称“郑商所”）、大连商品交易所（简称“大商所”）、中国金融期货交易所（简称“中金所”）、全国中小企业股份转让系统有限责任公司（简称“全国股转公司”）、中国证券业协会（简称“证券业协会”）、中国期货业协会（简称“期货业协会”）、中国上市公司协会（简称“上市公司协会”）、中国证券投资基金业协会（简称“基金业协会”）共 12 家单位。

¹ “附录”包含各自律组织工作职责、投资者教育服务信息、投教典型案例。

目 录

| | |
|--|----|
| 一、2021 年度自律组织投资者保护概况..... | 1 |
| (一) 行业制度体系完善情况..... | 1 |
| (二) 自律监管及检查情况..... | 2 |
| (三) 投资者适当性制度落实情况..... | 6 |
| (四) 投资者教育情况..... | 8 |
| (五) 投资者诉求处理与调解..... | 13 |
| (六) 投资者对自律组织投资者权益保护成效满意度..... | 15 |
| (七) 投资者对自律组织投资者保护工作的建议..... | 16 |
| 二、上海证券交易所投资者保护..... | 18 |
| (一) 完善制度情况..... | 18 |
| (二) 履行自律监管情况..... | 22 |
| (三) 开展投资者教育工作情况..... | 23 |
| (四) 防控市场风险情况..... | 24 |
| (五) 服务实体经济情况..... | 24 |
| 三、深圳证券交易所投资者保护..... | 25 |
| (一) 制度制定、修订情况..... | 25 |
| (二) 自律监管情况..... | 27 |
| (三) 投资者教育服务开展情况..... | 29 |
| (四) 投资者适当性管理落实及成效..... | 31 |
| (五) 投资者诉求处理与培育合格市场参与者情况..... | 32 |
| (六) 防控重点领域风险, 推动服务实体经济发展相关工作情况..... | 33 |
| 四、北京证券交易所投资者保护..... | 35 |
| (一) 制度体系建设情况..... | 35 |
| (二) 履行自律监管职责及处罚情况..... | 37 |
| (三) 投资者教育工作开展情况及成效..... | 37 |
| (四) 投资者适当性管理落实情况及成效..... | 38 |
| (五) 投资者诉求处理、多元化解纠纷解决、培育合格市场参与者等方面的措施及成效..... | 38 |
| (六) 在服务实体经济、维护市场健康稳定方面采取的具体措施和成效..... | 39 |
| 五、上海期货交易所投资者保护..... | 40 |
| (一) 投资者保护制度体系建设情况..... | 40 |
| (二) 履行自律监管职责情况..... | 41 |
| (三) 投资者教育和服务开展情况..... | 43 |
| (四) 服务实体经济发展情况..... | 47 |
| 六、郑州商品交易所投资者保护..... | 47 |
| (一) 制度体系建设情况..... | 47 |
| (二) 履行自律监管职责及处罚情况..... | 48 |
| (三) 投资者教育工作开展情况..... | 49 |
| (四) 适当性制度落实情况..... | 50 |

| | |
|--|----|
| (五) 投资者意见诉求及纠纷处理情况..... | 51 |
| (六) 服务实体经济, 维护市场健康稳定发展情况..... | 51 |
| 七、大连商品交易所投资者保护..... | 52 |
| (一) 制度体系建设情况..... | 52 |
| (二) 履行自律监管职责情况..... | 55 |
| (三) 投资者教育及服务工作开展情况..... | 56 |
| (四) 适当性管理制度落实情况..... | 57 |
| (五) 投资者意见诉求处理情况..... | 57 |
| (六) 服务实体经济情况..... | 57 |
| 八、中国金融期货交易所投资者保护..... | 58 |
| (一) 业务规则梳理修订情况..... | 58 |
| (二) 自律监管开展情况..... | 58 |
| (三) 投资者教育工作开展情况..... | 59 |
| (四) 投资者适当性管理落实情况..... | 63 |
| (五) 开展普法宣传和投资者诉求处理情况..... | 63 |
| (六) 服务实体经济发展及保障金融期货市场安全平稳运行情况..... | 64 |
| 九、全国中小企业股份转让系统有限责任公司投资者保护..... | 65 |
| (一) 业务规则体系建设情况..... | 65 |
| (二) 履行自律监管职责及处罚情况..... | 67 |
| (三) 投资者教育工作开展情况..... | 67 |
| (四) 投资者适当性管理落实情况..... | 68 |
| (五) 投资者诉求处理、多元化解纠纷解决、培育合格市场参与者等方面情况..... | 68 |
| (六) 在服务实体经济、防范化解重大金融风险、维护市场健康稳定方面采取的具体措施和成效..... | 70 |
| 十、中国证券业协会投资者保护..... | 71 |
| (一) 完善自律规则体系, 强化自律监管..... | 71 |
| (二) 推动行业加强投资者保护..... | 75 |
| (三) 督促行业做好投诉处理工作..... | 77 |
| (四) 推进证券行业纠纷化解..... | 77 |
| (五) 开展防非宣传..... | 78 |
| 十一、中国期货业协会投资者保护..... | 79 |
| (一) 自律规则体系建设情况..... | 79 |
| (二) 履行自律监管职责及处罚情况..... | 81 |
| (三) 投资者教育工作开展情况及成效..... | 81 |
| (四) 投资者适当性管理落实情况及成效..... | 82 |
| (五) 投资者诉求处理、多元化解纠纷解决、培育合格市场参与者等方面的措施及成效..... | 83 |
| (六) 在服务实体经济、防范化解重大金融风险、维护市场健康稳定方面采取的具体措施和成效..... | 84 |
| 十二、中国上市公司协会投资者保护..... | 84 |
| (一) 投资者保护制度体系建设情况..... | 85 |
| (二) 投资者教育服务工作开展情况..... | 85 |
| (三) 建立健全多元化解纠纷机制..... | 88 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| (四) 服务实体经济, 加强风险防控..... | 89 |
| 十三、中国基金业协会投资者保护..... | 90 |
| (一) 自律规则体系建设情况..... | 90 |
| (二) 履行自律管理职责及实施纪律处分情况..... | 91 |
| (三) 投资者教育工作开展情况及成效..... | 92 |
| (四) 投资者适当性管理落实情况及成效..... | 93 |
| (五) 投资者诉求处理、多元化解纠纷等方面的措施及成效..... | 94 |
| (六) 在服务实体经济、防范化解重大金融风险方面的具体措施和成效..... | 96 |
| 十四、建议..... | 97 |
| (一) 进一步提升投资者保护针对性..... | 97 |
| (二) 努力构建互促共进、齐抓共管的“大投保”格局..... | 98 |
| (三) 持续加强投资者适当性管理..... | 98 |
| (四) 进一步做好投资者纠纷化解等权益保护工作..... | 99 |
| (五) 加大推进期货投资者教育纳入国民教育体系..... | 100 |
| 附录 1: 证券期货行业自律组织主要职责..... | 101 |
| 附录 2: 2021 年度投资者教育服务信息一览表..... | 103 |
| 附录 3: 各证券期货行业自律组织典型案例..... | 110 |

一、2021 年度自律组织投资者保护概况

投资者是资本市场立市之本，维护好投资者合法权益，是发挥好资本市场功能、增强全球竞争力的应有之义。2021 年，在中国证券监督管理委员会（简称“证监会”）的指导下，各交易所、行业协会坚守资本市场人民性，把切实保护投资者合法权益当作一切工作的出发点，服务投资者实际需求，深化投资者教育与保护制度体系建设，更加注重维护公开公平公正市场秩序，加强对市场主体的自律管理，拓展投资者教育广度深度，推进投资者纠纷解决机制建设，持续提升投资者保护水平。

（一）行业制度体系完善情况

完备的制度体系是保障市场监管有效性的基础。2021 年，各自律组织坚持制度先行，不断完善健全行业制度体系，共计制定修订自律规则及业务指引及投保制度规则 303 件，其中上交所 43 件、深交所 45 件、北交所 51 件、上期所 36 件、郑商所 11 件、大商所 25 件、中金所 2 件、全国股转公司 44 件、证券业协会 26 件、期货业协会 11 件、基金业协会 9 件。在加强投资者保护方面，上交所、深交所、全国股转公司、证券业协会在证监会投保局的统筹指导下，联合发布《证券公司投资者教育工作评估指南》，建立证券公司投教工作评估机制，形成推动投资者教育进一步高质量开展的工作合力；北交所将投资者保护要求嵌入自律规则，制定了《北交所会员管理规则(试行)》，规范公司及相关信息披露义务人以投资者需求为导向披露信息，维护投资者知情权；上期所推进助力期货立法，投资者保护被写在期货领域基础性法律中；中金所围绕从严打击市场违规行为，修订了《中金所违规违约处理办法》；证券业协会制定发布《证券公司投资者权益保护工作规范》，在证券公司具体业务、从业人员行为规范中落实投资者保护要求；在证监会投保局的指导下，证券

业协会、期货业协会、基金业协会会同投保基金公司联合制定了《证券投资基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》，协调和督促经营机构妥善处理投资者投诉，健全会员投资者教育服务自律规则。



图 1.1.1 2018-2021 年度自律组织制定修订规则数量

（二）自律监管及检查情况

自律组织作为行业的组织者和市场秩序的维护者，是保障市场安全高效运行的重要基础设施。2021 年，各自律组织依托自身职责，通过创新监管手段、加大查处力度、推进科技监管和监管联动等方式提升自律监管效能，规范行业运行。

1. 证券交易所、全国股转公司自律监管情况

上交所 2021 年采取自律管理措施 4511 次，处置异常交易类预警 9997 起，核查涉嫌违法违规交易行为 839 起，配合证监会稽查部门和公检法机关开展案件数据协查 382 次，上报各类案件线索 83 件（包括内幕交易 62 件、操纵市场 15 件、利用未公开信息交易 6 件），纪律处罚涉及机构数量 126 家、涉及人员

数量 656 人次。

表 1.2.1-1 上交所 2021 年度自律监管查处情况

| 自律管理措施 | 处置异常交易类预警 | 核查涉嫌违法违规交易行为 | 配合证监会稽查部门和公检法机关开展案件数据协查 | 上报各类案件线索 | 自律处罚涉及机构和人员数量 |
|--------|-----------|--------------|-------------------------|----------|---------------|
| 4511 次 | 9997 起 | 839 起 | 382 次 | 83 件 | 126 家次/656 人次 |

深交所 2021 年采取自律监管措施 4440 次，纪律处分 226 次；处理异常交易数量 3220 起；上报证监会违法违规线索数量 93 起。纪律处分涉及机构数量 140 家次、涉及相关责任人员数量 842 人次。对比近两年深交所自律监管查处情况数据来看，总体呈上升趋势。

表 1.2.1-2 深交所 2020-2021 年度自律监管查处情况

| 年度 | 自律监管措施 | 纪律处分 | 处理异常交易数量 | 上报证监会违法违规线索数量 | 纪律处分涉及机构数量 | 纪律处分涉及人员数量 |
|---------|--------|-------|----------|---------------|------------|------------|
| 2020 年度 | 4154 次 | 227 次 | 3203 起 | 138 起 | 125 家次 | 720 人次 |
| 2021 年度 | 4440 次 | 226 次 | 3220 起 | 93 起 | 140 家次 | 842 人次 |

北交所 2021 年共采取自律监管措施 47 件，违法违规行为方面，实施自律监管措施 36 件；异常交易行为方面，采取自律监管措施 26 人次。

表 1.2.1-3 北交所 2021 年度自律监管查处情况

| 自律监管措施 | 处理违法违规行为 | 处理异常交易行为 |
|--------|----------|----------|
| 47 件 | 36 件 | 26 人次 |

全国股转公司 2021 年共采取自律监管措施 4119 件；纪律处分 1437 件，纪

律处分涉及机构数量 4 家次；向证监会报送监管线索 99 件。异常交易行为方面，采取自律监管措施合计 313 人次。

表 1.2.1-4 全国股转公司 2021 年度自律监管查处情况

| 自律管理措施 | 纪律处分数量 | 纪律处分涉及机构数量 | 移交、上报证监会线索数量 | 处理异常交易行为 |
|--------|--------|------------|--------------|----------|
| 4119 件 | 1437 件 | 4 家次 | 99 件 | 313 人次 |

2. 期货交易所自律监管情况

期货交易所主要通过对异常交易行为和违规交易行为的查处来加强对期货市场的监控和管理，维护期货市场的稳定运行。在查处异常交易行为方面，上期所 2021 年共处理异常交易行为 1217 起，对 55 名客户和 9 个账户组采取限制开仓的监管措施；郑商所共处理异常交易及违规交易线索 783 起；大商所查处异常交易行为 831 起，对其中 676 起异常交易行为客户所在会员进行电话提示、将 124 名客户列入重点监管名单、对 31 名客户或实际控制关系账户组采取限制开仓一个月的自律管理措施；中金所处理异常交易等行为 193 起，共采取 137 次限制开仓措施和 56 次电话提示措施。在违规交易查处方面，上期所 2021 年共处理涉嫌违规交易线索 86 起，对其中 20 起线索进行立案调查或移送相关部门；郑商所审理违反交易所自律管理规则案件 18 起，对涉案的 21 个自然人及 12 个法人给予警告、公开谴责、暂停开仓、取消交割仓库资格、宣布为“市场禁入者”、罚款等纪律处分；大商所共调查处理违规交易线索 98 起；中金所共查处 3 起金融期货市场违规违约案件，对 9 名客户采取通报批评、限制开仓的监管措施。

3. 协会自律管理情况

证券期货行业协会是由市场经营机构、市场中介机构及服务机构共同成立的同业协会，在提高从业人员素质、加强行业自律管理、促进行业规范发展等

方面具有重要的作用，监督检查会员及其从业人员的执业行为是其自律管理职能的主要内容之一。

证券业协会2021年累计采取自律管理措施5次，处理异常交易或违规行为、线索数量71件，移交、上报证监会线索数量1件，纪律处分涉及人员数量4人次。对比近两年证券业协会自律管理情况数据来看，总体呈下降趋势。

表 1.2.3-1 证券业协会 2020-2021 年度自律管理情况

| 年度 | 自律管理措施 | 处理异常交易或违规行为、线索数量 | 移交、上报证监会线索数量 | 纪律处分涉及机构数量 | 纪律处分涉及人员数量 |
|---------|--------|------------------|--------------|------------|------------|
| 2020 年度 | 21 次 | 76 件 | 1 件 | 0 家次 | 7 人次 |
| 2021 年度 | 5 次 | 71 件 | 1 件 | 0 家次 | 4 人次 |

期货业协会2021年累计采取自律管理措施52次，其中对8家公司出具警示函，对6家公司和3名个人采取约见谈话的批评警示措施共计9次，累计给予4家公司和31名从业人员纪律惩戒。

表 1.2.3-2 期货业协会 2021 年度自律管理情况

| 自律管理措施 | 警示函 | 约见谈话 | 纪律惩戒涉及机构数量 | 纪律惩戒涉及人员数量 |
|--------|-----|------|------------|------------|
| 52 次 | 8 件 | 9 次 | 4 家次 | 31 人次 |

基金业协会2021年共有336家机构进入立案检查程序，处理异常交易或违规行为、线索数量575件。在纪律处分方面，共对46家管理人（涉及会员机构45家）、79名基金从业人员作出纪律处分决定。

表 1.2.3-3 基金业协会 2021 年度自律管理情况

| 进入立案检查程序 | 处理异常交易或违规行为、线索数量 | 纪律处分涉及机构数量 | 纪律处理涉及人员数量 |
|----------|------------------|------------|------------|
| 336 家 | 575 件 | 46 家次 | 79 名 |

（三）投资者适当性制度落实情况

投资者适当性管理制度是资本市场的一项基础制度，落实好适当性管理规定是切实保护投资者合法权益的重要举措之一。2021 年，各自律组织持续加强各主体、各层级适当性相关制度体系建设，依据自身职责开展监督检查及培训调研，督促引导会员切实落实适当性管理制度，保护投资者合法权益。

1. 加强适当性管理相关制度体系建设

在完善适当性相关制度建设及工作机制优化方面，深交所发布了《深圳证券交易所证券交易业务指南第 1 号——投资者适当性管理(2021 年修订)》，并建立常态化创业板投资者交易经验稽核机制，确保相关适当性要求严格落实；北交所制定了《北交所投资者适当性管理办法(试行)》及《北交所投资者适当性管理业务指南》；郑商所结合新业务需求，在引入境外特殊参与者工作推进中，梳理适当性制度的适用范围，并做好适当性制度修订工作，同时修订了《郑州商品交易所交易细则》，适当提高参与门槛；大商所将适当性管理要求嵌入制度制定中，在特定品种和期权适当性管理办法中明确规定开户机构应制定具体实施方案、完善内部分工和业务流程、进行适当性评估、妥善保管记录等各项要求，督促其切实履行适当性相关义务；中金所持续做好会员适当性业务咨询，认真解答、及时反馈会员在客户适当性业务办理中遇到的实际问题，并汇集形成相关业务咨询材料库，研究优化交易者适当性制度；全国股转公司修订了《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理

办法》《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理业务指南》《两网公司及退市公司股票转让办法》，明确相关投资者适当性要求；基金业协会草拟基金投顾业务相关配套自律规则，进一步明确了基金投资顾问业务的投资者适当性要求。

2. 开展适当性相关检查工作

深交所联合相关证监局对 6 家会员开展现场检查，督促其推进落实投资者适当性管理等相关工作要求，并针对“长城影视”“天夏智慧”退市整理期股票交易，督促会员加强投资者适当性管理；郑商所 2021 年共对 14 家会员单位开展年度合规业务运作检查，督促会员单位落实适当性管理机制，对检查中发现的问题采取相关自律措施；中金所 2021 年共完成 20 家会员的适当性管理业务检查工作，督促会员做好业务管理；全国股转公司针对不符合投资者适当性要求的投资者越权交易行为进行核查，针对 4 家券商违反适当性管理要求的行为采取了相应处理措施；证券业协会组织证券公司开展 2020 年下半年和 2021 年上半年推荐类网下投资者适当性自查，各涉及网下投资者 29929 个和 28363 个；期货业协会通过“书面调研+现场检查”的方式，对期货行业投资者适当性管理落实情况进行了摸底，并针对检查中发现存在违反适当性相关自律规则的情况，采取相关措施，督促期货公司合规经营，从而保障投资者合法权益。

3. 开展适当性培训交流及调研

大商所与各家期货交易所和中国期货市场监控中心开展合作，优化完善开户机构适当性报备相关规定，并要求开户机构和交易者落实好适当性要求；中金所举办 2 场线上客户及适当性管理的专项业务培训，配合参加 6 场“送规则”线下会员业务培训，讲解客户及适当性管理工作的业务要求及办理注意事项；基金业协会召开公募基金销售业务相关问题座谈会，就投资者适当性管

理落实情况对内部制度建设、信息系统改造、人员绩效考核、互联网留痕管理等方面进行了讨论；基金业协会还通过问卷调查，调研了解会员单位在适当性落实过程中的问题及建议，共计收回 141 家基金管理人和 187 家基金销售机构的反馈。

（四）投资者教育情况

1. 持续建设国家级证券期货投教基地

建设投教基地是投资者保护的一项重要举措，近年来，各自律组织陆续启动国家级证券期货投资者教育基地建设。2021 年 9 月，根据证监会发布的《关于第四批全国证券期货投资者教育基地命名的公告》，郑商所投资者教育基地——衍生品学苑（edu.czce.com.cn）和基金业协会“投资者之家”（investor.amac.org.cn）获评全国证券期货投资者教育基地（互联网）。截至 2021 年底，12 家自律组织中 9 家自律组织建有国家级证券期货投资者教育基地，有 3 家自律组织同时建有实体和互联网投教基地。自律组织建设的 12 家投教基地中，包含 4 家实体投教基地和 8 家互联网投教基地。从证监会“2020-2021 年度全国证券期货投资者教育基地考核结果”来看，受评 7 家²自律组织的 10 家投教基地中，有 6 家获评优秀，3 家获评良好，1 家获评合格。

² 其中郑商所投资者教育基地——衍生品学苑、基金业协会“投资者之家”为第四批国家级投教基地，于 2021 年 9 月授牌，不在证监会“2020-2021 年度全国证券期货投资者教育基地考核”范围内。

表 1.4.1 自律组织投教基地名录及近四年考核结果

| 序号 | 投教基地名称 | 基地地址/网址 | 建设单位 | 级别 | 2017-2018 年度考核 结果 | 2018-2019 年度考核 结果 | 2019-2020 年度考核 结果 | 2020-2021 年度考核 结果 |
|----------------------|---------------------------|---------------------------------|------------|-----|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 首批全国证券期货投教基地 | | | | | | | | |
| 1 | 全国中小企业股份转让系统有限责任公司投资者教育基地 | 北京市西城区金融大街丁 26 号金阳大厦 | 全国股转公司 | 国家级 | 合格 | 合格 | 良好 | 良好 |
| 2 | 深圳证券交易所投资者教育基地 | 深圳市深南大道 2012 号深圳证券交易所 8 楼金融博览中心 | 深交所 | 国家级 | 优秀 | 优秀 | 优秀 | 优秀 |
| 3 | 上海证券交易所投资者教育网站 | edu.sse.com.cn | 上交所 | 国家级 | 优秀 | 优秀 | 优秀 | 优秀 |
| 4 | 中国期货业协会期货投教网 | edu.cfachina.org | 期货业协会 | 国家级 | 良好 | 优秀 | 良好 | 良好 |
| 5 | 中国证券业协会投资者之家 | tzz.sac.net.cn | 证券业协会 | 国家级 | 合格 | 优秀 | 优秀 | 优秀 |
| 6 | 中金所期货期权学院 | e-cffex.com.cn | 中金所 | 国家级 | 良好 | 优秀 | 优秀 | 优秀 |
| 第二批全国证券期货投教基地 | | | | | | | | |
| 7 | 深圳证券交易所投资者教育网站 | investor.szse.cn | 深交所 | 国家级 | —— | 优秀 | 优秀 | 优秀 |
| 第三批全国证券期货投教基地 | | | | | | | | |
| 8 | 海南橡胶投资者教育基地 | 海南省海口市滨海大道 103 号财富广场 | 海南橡胶集团、上期所 | 国家级 | —— | —— | —— | 合格 |
| 9 | 上海证券交易所投资者教育基地 | 上海市浦东新区杨高南路 388 号 7 楼 | 上交所 | 国家级 | —— | —— | —— | 优秀 |
| 10 | 上海期货交易所投资者教育基地 | edu.shfe.com.cn | 上期所 | 国家级 | —— | —— | —— | 良好 |
| 第三批全国证券期货投教基地 | | | | | | | | |

| 序号 | 投教基地名称 | 基地地址/网址 | 建设单位 | 级别 | 2017-2018 年度考核 结果 | 2018-2019 年度考核 结果 | 2019-2020 年度考核 结果 | 2020-2021 年度考核 结果 |
|----|-----------------------|----------------------|---------|-----|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 11 | 郑州商品交易所投资者教育基地——衍生品学苑 | edu.czce.com.cn | 郑州商品交易所 | 国家级 | —— | —— | —— | —— |
| 12 | 中国证券投资基金业协会“投资者之家” | investor.amac.org.cn | 基金业协会 | 国家级 | —— | —— | —— | —— |

2. 自主开展并引导行业开展多层次的投资者教育专项活动

2021年，各自律单位积极开展投教专项活动。其中，上交所开展“牢记初心使命 引领价值投资”投资者服务周系列活动，组织投资者走进各地沪市上市公司；深交所组织创业板上市公司集体业绩说明会，开展投资者关系管理培训，持续进行“走进上市公司”系列活动，以“我身边的上市公司”为主题举办全国投教动漫大赛，开展系列交流活动，增强投资者对上市公司的了解；北交所“牵手北交所共迎新起点”为主题，及时开展投资者教育专项活动，引导投资者正确认识北交所，理性参与投资；上期所充分利用“上期直播间”线上平台在3.15、5.15等投保活动重要时点，开展期货知识普及教育活动，2021年共播出线上活动97场，观看人次超过60万；郑商所以“国际消费者权益保护日”“全国投资者保护宣传日”“防范非法证券期货宣传月”“金融知识普及月”等为契机，制作各类漫画、文章、知识问答等投教产品，并同步开展“线上+线下”宣传活动，推出“3·15特别策划——期货市场典型案例启示”图文系列、“慎点不明链接”主题漫画系列、“2021世界投资者周——如何辨识非法证券期货”漫画、互动知识问答等近30期；中金所在“世界投资者周”期间开展知识竞答活动，答题总人数近15万人次，答题总次数突破126万；全国股转公司与全景网、新浪财经、上证报等媒体合作，开展3.15、5.15、挂牌公司业绩说明会、走进挂牌公司等专项活动，覆盖近百万人次；上市公司协会通过举办上市公司治理专题培训以强化上市公司高管合规意识，培训了上市公司高管人员共9000多人次。

2021年，各自律单位持续制作投教精品。其中，上交所拍摄以场外配资为主题的《疯狂的真相》情景剧，在上海市地铁、公交等移动电视渠道投放，覆盖人群约2000万人次；深交所2021年累计发布专栏文章、图文解读和视频课堂等投教产品412件；北交所开市以来，围绕北交所制度规则，累计制作“一图读懂”系列投教产品45件；郑商所针对不同平台特点，制作发布《寻找最In分析师》系列短视频32期、《郑是姐姐》等音频16期、《“画”说期货》《期货词典》等条漫及图文49期、“产业漫游”系列互动游戏8期，累计点击量超340万次；大商所联合wind资讯制作投教视频40余件，组织培训61场，播放量近9万人次；中金所制作“远离非法集资”原创系列图文和两期“以案说法”系列音频，帮助投资者提高警惕，远离陷阱；全国股转公司推出“一图读懂”“年报编制”“以案说法”等图文、视音频投教产品258件；期货业协会与“央广”平台深度合作开展投教宣传，通过“经济之声”频道集中播放投教、防非宣传词条，并推出“期货学堂”有声节目17期；基金业协会与上海证监局等单位策划私募基金专题访谈节目，通过第一财经电视播出。

表 1.4.2-1 2018-2021 年度自律组织投教产品及投教活动数量对比

| 单位 | 投教产品（件） | | | | 投教活动（场） | | | |
|--------|---------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|
| | 2021年 | 2020年 | 2019年 | 2018年 | 2021年 | 2020年 | 2019年 | 2018年 |
| 上交所 | 487 | 323 | 210 | 200 | 632 | 989 | 554 | 316 |
| 深交所 | 412 | 464 | 271 | 254 | 223 | 157 | 113 | 90 |
| 北交所 | 62 | / | / | / | 16 | / | / | / |
| 上期所 | 81 | 79 | 60 | 13 | 101 | 124 | 20 | 12 |
| 郑商所 | 202 | 65 | 29 | 14 | 188 | 159 | 154 | 147 |
| 大商所 | 51 | 98 | 50 | 14 | 58 | 3 | 3 | 3 |
| 中金所 | 414 | 214 | 330 | 107 | 59 | 62 | 1417 | 889 |
| 全国股转公司 | 258 | 176 | 90 | 20 | 10 | 99 | 40 | 32 |
| 证券业协会 | 55 | 85 | 108 | 126 | 112 | 14 | 26 | 16 |
| 期货业协会 | 229 | 36 | 226 | 106 | 49 | 5 | 18 | 14 |

| 单位 | 投教产品（件） | | | | 投教活动（场） | | | |
|--------|---------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|
| | 2021年 | 2020年 | 2019年 | 2018年 | 2021年 | 2020年 | 2019年 | 2018年 |
| 上市公司协会 | 7 | 11 | 1 | 0 | 18 | 16 | 16 | 15 |
| 基金业协会 | 9 | 129 | 3 | 2 | 13 | 4 | 6 | 2 |

各自律组织还以线上线下相结合的方式，广泛动员市场经营主体、地方政府、司法机关、新闻媒体、专家学者等参与投教活动，据不完全统计，2021年各自律组织累计组织3771家（次）会员单位开展各类投教专项活动25165场。

表 1.4.2-2 自律单位 2021 年度组织会员机构开展投教活动情况

| 单位 | 会员机构参与数量（家） | 累计举办投教活动数量（场） | 活动涉及人次 |
|--------|-------------|---------------|----------|
| 证券交易所 | 196 | 4334 | 4.4 亿 |
| 期货交易所 | 445 | 8447 | 172.46 万 |
| 证券业协会 | 115 | 4000 | 1.5 亿 |
| 期货业协会 | 151 | 572 | 16.36 万 |
| 上市公司协会 | 2531 | 150 | 4.1 万 |
| 基金业协会 | 333 | 7662 | 5594 万 |

3. 推动投资者教育纳入国民教育体系

将投资者教育纳入国民教育体系，有利于从源头上为资本市场培育理性投资者，是提升国民金融理财素养的现实需要，也是资本市场长期健康发展的必然要求。2021年，各自律组织深入贯彻落实证监会、教育部《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》精神，进一步推动投资者教育纳入国民教育体系。其中，上交所推动投资者教育纳入国民教育体系，已在26所高校开课；深交所与西安交通大学、南开大学、中国政法大学等五所高校签署合作备忘录并牵头开设“资本市场实务”选修课程，联合相关单位在深圳中学共建“证券创新体验中心”，组织行业讲师团开展“走进证券投资”课程活动；郑商所联合期货业

协会举办第四届“郑商所杯”全国大学生金融模拟交易大赛，并为参赛学生提供585门网络课程；中金所累计联合13家会员单位分别在中科大、南京大学、中南大学、新疆大学等13所高校增设金融衍生品学分课程；证券业协会研究推出“一会、一局、一司、一校”合作机制，多方联动走入校园开展证券知识普及、课题课程共建、金融知识竞赛、实习就业支持等系列合作；期货业协会主动与央媒沟通合作，持续开展一系列投资者教育活动，推动期货知识纳入国民教育体系，提升投资者教育效果。

（五）投资者诉求处理与调解

1. 投资者诉求处理

投资者服务热线是投资者与各市场主体互动沟通的重要渠道，对于投资者行使知情权、参与权、求偿权等基本权利具有重要作用。2021年，各自律组织通过强化业务培训、加强系统建设、完善制度规则等方式完善投资者诉求处理工作机制，优化投资者服务体验，全年共计接听投资者服务热线33万余通。与此同时，各自律组织还广泛通过邮件、线上平台、来信来函、来访等渠道接收投资者咨询及投诉事件，并均及时办结。

表 1.5.1 自律组织各渠道投资者咨询、投诉受理情况

| 单位 | 邮件（封） | 电话（通） | 来信来函（件） | 12386 热线、 监管部门转办（件） | 来访 | 网上平台（次） | 微信留言（次） |
|-----|-------|------------|---------|------------------------|-----|---------|---------|
| 上交所 | 1977 | 60600 | 528 | 688 | 241 | 407 | 0 |
| 深交所 | 5399 | 25856 | 559 | 804 | 52 | 538 | 4281 |
| 北交所 | / | 158.22（日均） | / | 2 | / | / | / |
| 上期所 | 235 | 1914 | / | 1 | / | / | / |
| 郑商所 | 141 | 148 | 0 | 11 | 1 | 47 | 155 |
| 大商所 | 9 | 30 | 32 | 1 | / | / | 30 |

| 单位 | 邮件（封） | 电话（通） | 来信来函（件） | 12386 热线、 监管部门转办（件） | 来访 | 网上平台（次） | 微信留言（次） |
|--------|-------|--------|---------|------------------------|-------|---------|---------|
| 中金所 | 61 | 113 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 全国股转公司 | 524 | 30336 | 616 | 14 | / | / | / |
| 证券业协会 | 124 | 38 | 124-0 | 14 | 1 | 0 | 32 |
| 期货业协会 | 230 | 192 | 2 | 11 | 2 | 231 | 0 |
| 上市公司协会 | / | 2 | / | 1 | / | / | / |
| 基金业协会 | 27856 | 224357 | 473 | 1163 | 275 人 | 2495 | 47277 |

此外，自律组织还持续推动行业畅通投资者诉求处理渠道。2021 年，在 5.15 全国投资者保护宣传日，四家协会联合发布《“提高客户服务质量 提升投资者满意度”倡议书》，倡导各证券期货基金行业机构、上市公司继续提高投诉处理质量和效率，切实保护好投资者合法权益。据投保基金公司 2022 年 4 月开展的“证券期货市场主体电话畅通情况调查³”显示，证券公司、期货公司、基金公司及上市公司四类市场主体平均电话接听率从 2021 年的 91.86% 降至 2022 年的 80% 左右，去除调查期间上海、吉林等主要涉疫地区数据后，畅通率约为 85% 左右，仍保持在较高水平。

2. 证券期货纠纷多元化解

建立证券期货纠纷多元化解机制，是畅通投资者诉求表达和权利救济渠道、夯实资本市场基础制度和保护投资者合法权益的重要举措。2021 年 8 月，最高人民法院办公厅与证监会办公厅联合印发《关于建立“总对总”证券期货纠纷在线诉调对接机制的通知》，各自律组织认真落实通知要求，通过强化与专业调解机构的沟通合作，逐步建立起有机衔接、协调联动、高效便捷的证券期货纠纷在线诉调对接工作机制。具体而言，郑商所在“全国证券期货在线调解平台”

³ 调查数据来自于投保基金公司于 2022 年 4 月针对 5180 家的四类市场主体开展的“证券期货市场主体电话畅通情况调查”。

完善了郑商所调解委员会相关信息，并与郑州市中级人民法院建立、健全期货纠纷诉调对接工作机制；全国股转公司深化与投服中心、深圳证券期货调解中心、中国国际经济贸易仲裁委员会等专业调解机构的合作，配合证监会做好证券纠纷在线诉调对接机制的支持工作，做好相关纠纷的引导及分流；证券业协会与石家庄、海口市中级人民法院分别签署《诉调对接合作备忘录》，建立诉调对接常态化机制，另与中国国际经济贸易仲裁委员会签订《战略合作框架协议》，建立仲调对接合作机制；期货业协会拓宽期货市场参与者化解矛盾的渠道资源，与北京市金融法院、北京市融商一带一路商事调解中心、深圳仲裁中心等单位签署合作协议；上市公司协会先后与中国（深圳）证券仲裁中心、中国国际经济贸易仲裁委员会签署合作协议，通过推荐委员会成员和仲裁员提供专业支持，联合开展培训及宣传，促进构建证券期货行业“仲裁+调解”对接机制等方式推动多元化解纠纷；基金业协会与中国国际经济贸易仲裁委员会、上海仲裁委员会、北京仲裁委员会以及深圳国际仲裁院等多家仲裁机构签署协议，共同推进纠纷多元化解。

（六）投资者对自律组织投资者权益保护成效满意度

为了解投资者对自律组织投资者保护成效的满意程度，我们依托投保基金公司全国证券市场调查固定样本库的 12029 名投资者开展了“投资者满意度调查”，共收回有效问卷 11336 份。调查显示，26.9%的受调查投资者对 2021 年度证券期货行业自律组织投资者权益保护成效表示非常满意，较 2020 年度增加 0.7 个百分点；42.1%的受调查投资者对 2021 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，较 2020 年度降低 7.1 个百分点；28.2%的受调查投资者表示一般，较 2020 年度增加 4.5 个百分点；1.9%的受调查投资者表示不满意，较 2020 年度增加 1.3 个百分点；1%的受调查投资者表示非常不满意，较 2020 年度增加 0.7 个百分点。

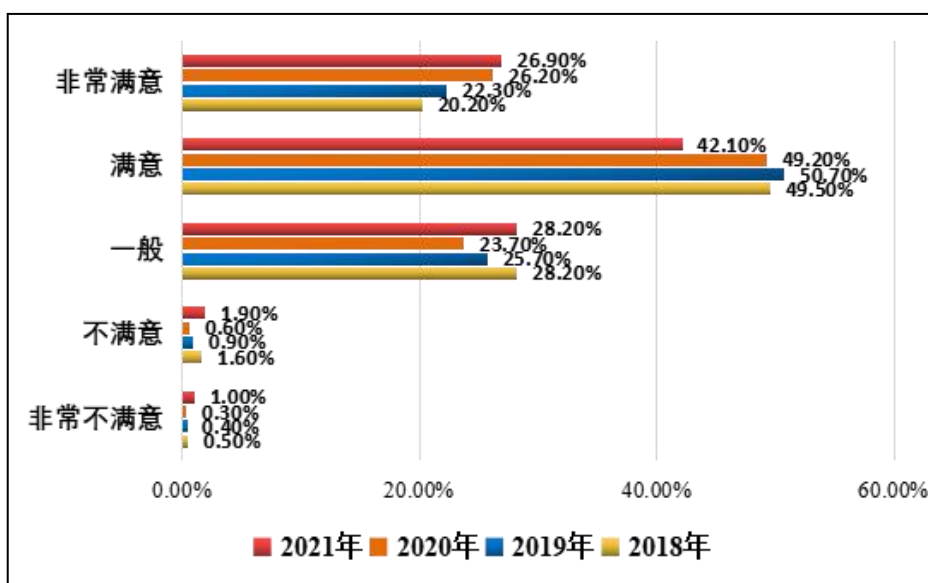


图 1.6.1-1 2018-2021 年度自律组织投资者权益保护成效满意度

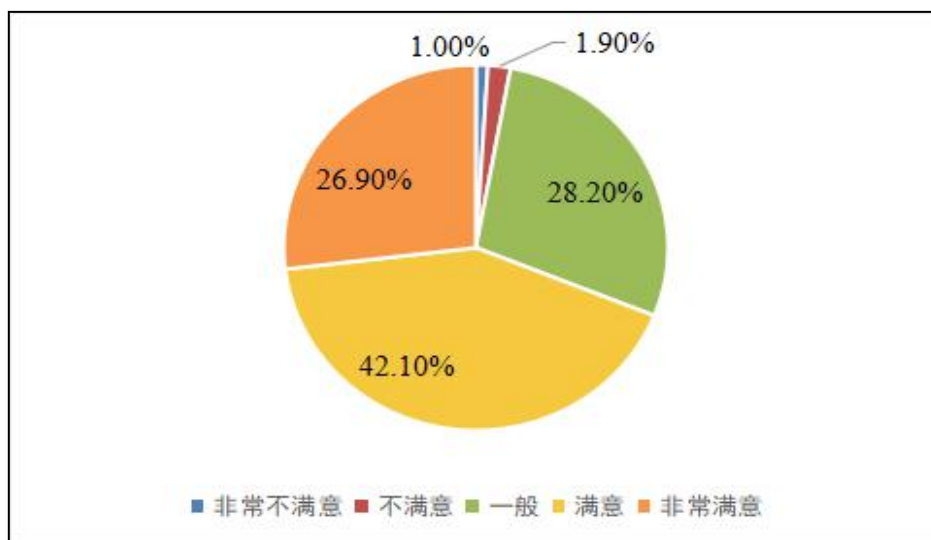


图 1.6.1-2 2021 年度自律组织投资者保护满意情况占比

（七）投资者对自律组织投资者保护工作的建议

当问及投资者对交易所在加强投资者保护工作的建议时，77.8%的受调查投资者认为交易所应“进一步完善和细化业务规则”，较上年增加 2.3 个百分点，在所有选项中占比最多。其次是“提高市场监管及处罚力度”和“提供差异化、

“提供差异化、精准化投教内容和服务”，各占 74.5%和 64.1%，较上年分别增长 8.1 个百分点和降低 6 个百分点。

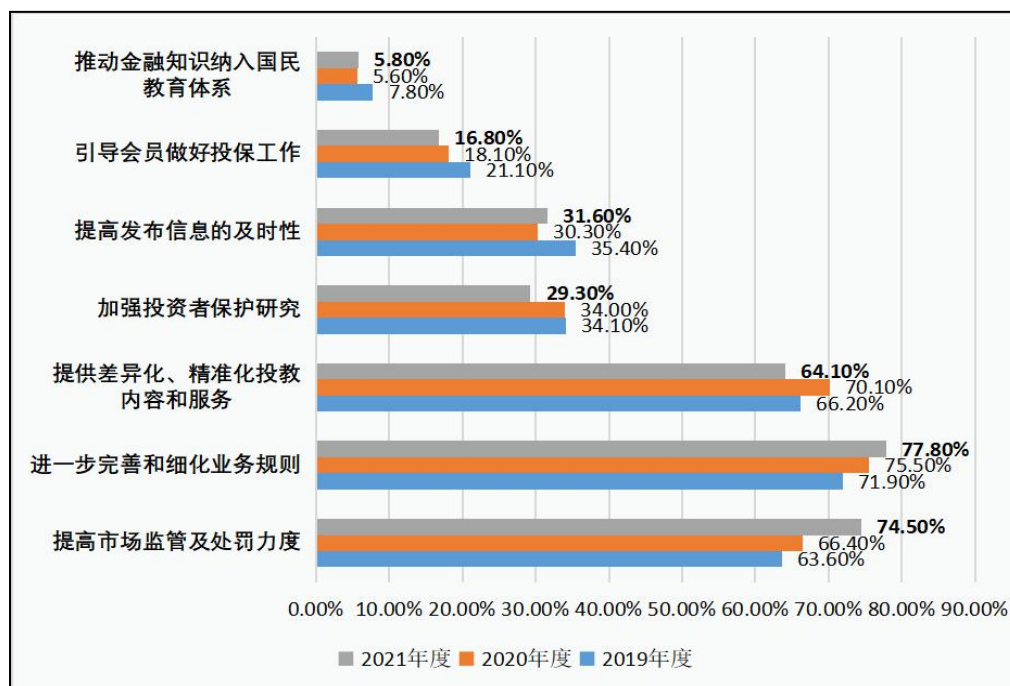


图 1.7.1-1 投资者对交易所投资者保护工作建议的各项占比

当问及受调查投资者对协会在加强投资者保护工作的建议时，73.7%的受调查投资者认为协会应“进一步完善和细化业务规则”，较上年增加 1.1 个百分点，在所有选项中占比最多。其次是“提供差异化、精准化投教内容和服务”和“提高市场监管及处罚力度”，各占 67.5%和 55.4%，较上年分别降低 7.4 个百分点和增加 6.1 个百分点。

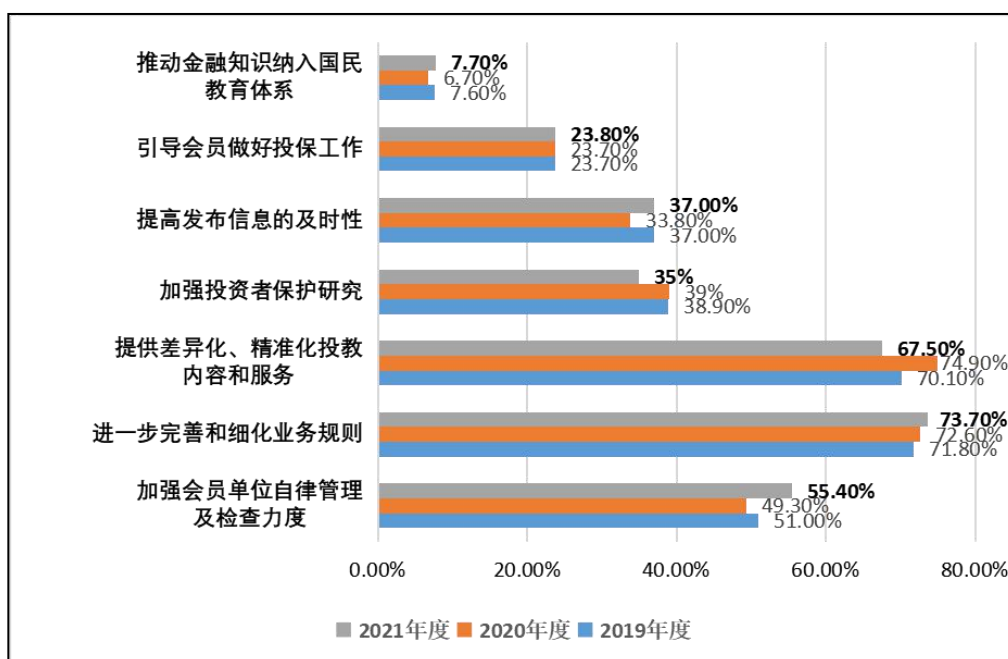


图 1.7.1-2 投资者对协会投资者保护工作的建议的各项占比

二、上海证券交易所投资者保护

上交所成立于1990年11月26日，同年12月19日开业，是经国务院批准设立的全国性证券交易场所，受证监会监督管理。2021年，上交所从规则体系优化、一线监管履责、投资者教育与服务、防控市场风险、服务实体经济等方面推进投资者保护相关工作开展。

（一）完善制度情况

2021年，上交所启动规则体系建设，针对规则体系较为庞杂、数量过多、监管规定分散、不利于市场主体查询等问题，全面清理整合各个业务条线、各个规范层级的业务规则，着力优化上市公司监管规则体系。对于涉及基本业务规则理解和执行、对市场主体权利义务有实质影响的规范性事项，以“自

律监管规则适用指引”的形式予以集中明确；对于不涉及实质权利义务，主要明确业务操作要求和格式的事项，以“业务办理指南”的形式予以汇总整合；对于已不适应现实情况的文件，及时予以废止。对新增规则适用指引和指南，均按照业务条线分别进行编号管理，方便市场主体知悉和查询。2021 年上交所制定或修订规则 43 件。

表 2.1.1 上交所 2021 年度规则制定、修订明细

| 序号 | 规则分类 | 规则名称 | 发布日期 |
|----|------|---|-----------|
| 1 | 科创板 | 关于发布《上海证券交易所科创板发行上市审核规则适用指引第 1 号——保荐业务现场督导》的通知 | 2021/2/3 |
| 2 | | 关于发布《全国中小企业股份转让系统挂牌公司向上海证券交易所科创板转板上市办法（试行）》的通知 | 2021/2/26 |
| 3 | | 关于发布《上海证券交易所科创板企业发行上市申报及推荐暂行规定（2021 年 4 月修订）》的通知 | 2021/4/19 |
| 4 | | 关于发布《上海证券交易所科创板上市公司自律监管规则适用指引第 3 号——科创属性持续披露及相关事项》的通知 | 2021/6/11 |
| 5 | | 关于发布《上海证券交易所科创板上市公司重大资产重组审核规则（2021 年修订）》的通知 | 2021/6/22 |
| 6 | | 关于发布《上海证券交易所科创板上市委员会管理办法（2021 年修订）》的通知 | 2021/6/22 |
| 7 | | 关于发布《上海证券交易所科创板发行上市审核规则适用指引第 2 号——上市公司重大资产重组审核标准及相关事项》的通知 | 2021/6/22 |
| 8 | | 关于发布《上海证券交易所科创板发行上市审核规则适用指引第 3 号——转板上市申请文件》的通知 | 2021/7/23 |
| 9 | | 关于发布《上海证券交易所科创板发行上市审核规则适用指引第 4 号——转板上市报告书内容与格式》的通知 | 2021/7/23 |
| 10 | | 关于发布《上海证券交易所科创板发行上市审核规则适用指引第 5 号——转板上市保荐书》的通知 | 2021/7/23 |

| 序号 | 规则分类 | 规则名称 | 发布日期 |
|----|------|--|------------|
| 11 | | 关于发布《上海证券交易所科创板发行上市审核规则适用指引第6号——转板上市股份相关事项》的通知 | 2021/7/23 |
| 12 | | 关于发布《上海证券交易所科创板股票发行与承销实施办法（2021年修订）》的通知 | 2021/9/18 |
| 13 | | 关于发布《上海证券交易所科创板发行与承销规则适用指引第1号——首次公开发行股票（2021年修订）》的通知 | 2021/9/18 |
| 14 | | 关于发布《上海证券交易所上市公司自律监管规则适用指引第5号——行业信息披露》的通知 | 2021/1/11 |
| 15 | 主板 | 关于发布《上海证券交易所主板股票上市和终止上市审核实施细则》的通知 | 2021/3/18 |
| 16 | | 关于发布《中国证券登记结算有限责任公司 上海证券交易所 B 转 H 业务实施细则》的通知 | 2021/12/24 |
| 17 | | 关于发布《上海证券交易所公开募集基础设施证券投资基金（REITs）规则适用指引第2号——发售业务（试行）》的通知 | 2021/1/29 |
| 18 | | 关于发布《上海证券交易所公开募集基础设施证券投资基金（REITs）规则适用指引第1号——审核关注事项（试行）》的通知 | 2021/1/29 |
| 19 | | 关于发布《上海证券交易所公开募集基础设施证券投资基金（REITs）业务办法（试行）》的通知 | 2021/1/29 |
| 20 | | 关于可转换公司债券程序化交易报告工作有关事项的通知 | 2021/2/5 |
| 21 | 债券 | 关于发布《上海证券交易所公司债券发行上市审核规则适用指引第3号——审核重点关注事项》的通知 | 2021/4/22 |
| 22 | | 《上海证券交易所公司债券自律监管规则适用指引第1号——公司债券持续信息披露》 | 2021/4/29 |
| 23 | | 关于发布《上海证券交易所公司债券发行上市审核规则适用指引第1号——申请文件及编制（2021年修订）》的通知 | 2021/4/29 |
| 24 | | 关于发布《中国证券登记结算有限责任公司 上海证券交易所 深圳证券交易所债券质押式回购交易结算风险控制指引（2021年修订版）》的通知 | 2021/7/9 |

| 序号 | 规则分类 | 规则名称 | 发布日期 |
|----|--------|--|-------------------------------|
| 25 | | 关于发布《上海证券交易所公司债券发行上市审核规则适用指引第2号——特定品种公司债券（2021年修订）》的通知 | 2021/7/13 |
| 26 | | 关于发布《上海证券交易所债券自律监管规则适用指引第2号——公司债券和资产支持证券信息披露直通车业务》的通知 | 2021/9/6 |
| 27 | 跨境创新业务 | 关于发布《上海证券交易所沪港通业务实施办法（2021年修订）》的通知 | 2021/1/22 |
| 28 | 特定业务 | 关于融资融券标的证券2020年第四季度定期调整有关事项的通知 | 2021/1/8 |
| 29 | | 关于融资融券标的证券2021年第一季度定期调整有关事项的通知 | 2021/4/16 |
| 30 | | 关于融资融券标的证券2021年第二季度定期调整有关事项的通知 | 2021/7/9 |
| 31 | | 关于发布《上海证券交易所上市公司股份协议转让业务办理指引（2021年修订）》的通知 | 2021/8/24 |
| 32 | | 关于发布《上海证券交易所股票质押式回购交易业务指引第1号——风险管理》的通知 | 2021/8/27 |
| 33 | | 关于融资融券标的证券2021年第三季度定期调整有关事项的通知 | 2021/10/15 |
| 34 | 基金 | 关于发布《上海证券交易所基金自律监管规则适用指引第1号——指数基金开发》的通知 | 2021/1/22 |
| 35 | | 关于发布《上海证券交易所基金自律监管规则适用指引第2号——上市基金做市业务》的通知 | 2021/3/23 |
| 36 | 交易收费 | 关于免收湖北省上市公司2021年和2022年上市费的通知 | 2021/1/4 |
| 37 | | 关于公开募集基础设施证券投资基金上市及交易相关收费事宜的通知 | 2021/2/5 |
| 38 | | 关于暂免收取2021年上市公司上市费的通知 | 2021/6/11 |
| 39 | | 关于下调基金交易经手费和交易单元使用费收费标准的通知 | 2021/6/30 |
| 40 | | 关于免收注册地在河南省的上市公司2021年相关费用的通知 | 2021/7/28 |
| 41 | | 关于发布《上海证券交易所收费管理规则适用指引第1号——收费项目及标准》的通知 | 2021/12/31 |
| 42 | | 关于暂免收取部分2022年度费用的通知 | 2021/12/31 |
| 43 | | 其他类 | 关于发布实施《上海证券交易所章程（2021年修订）》的通知 |

（二）履行自律监管情况

2021年，上交所针对各类违规主体共实施纪律处分185单，同比增加约36%；处分证券发行人126家次及相关监管对象656名，同比增加约15%；针对财务造假、资金占用、违规担保、“逃废债”、定期报告披露违规等典型、恶性案件的主要责任人员，作出公开谴责、公开认定不适当人选等处分决定50余次，同比增长约20%；针对异常交易行为和一般信息披露违规行为实施书面警示等监管措施5300余次，同比增长约60%。

1. 从严监管上市公司突出问题

上交所突出对财务造假等重点案件惩处，全年处置财务造假类信息披露案件4单，涉及的4家上市公司被公开谴责，处分相关责任人54名。推动70余家公司完全或部分解决资金占用、违规担保问题，针对相关违规行为分类实施自律监管惩戒，全年实施纪律处分34单，处分上市公司33家，相关责任人232名。与此同时，加大并购重组事中事后监管，强化“三高类”重组事中事后监管，加大现金类重组现场检查力度，累计发出问询函70余份，其中9单问询后主动终止。

2. 严格执行上市公司退市新规

退市制度是资本市场重大基础性制度，建立常态化退市机制是“十四五”规划纲要明确的重要任务。2021年，上交所完善财务类退市实施标准，制定财务类退市指标营业收入扣除指南，明确退市营业收入扣除事项范围。严格执行退市规定，对披露年报后触及相应退市指标的42家上市公司及时实施退市风险警示，全年沪市退市14家，其中强制退市8家，顺利实现*ST航通主动退市，营口港、ST昌九等吸收合并、重大资产重组退市。

3. 防范违规乱象在科创板重演

按照“申报即担责”原则，严肃审核环节信息披露要求，针对发行人及相关责任人实施纪律处分1次，书面警示5单。针对部分科创公司及股东、董监高违规行为，全年实施纪律处分6单，监管措施10单。严肃处理发行承销“抱团压价”，坚决将网下投资者、承销机构、战略配售投资者等纳入监管范围，全年实施监管措施19单。压严压实中介机构责任，全年就中介机构履职尽责不到位实施书面警示11单，涉及中介机构3家及相关执业人员22人。

4. 协同抓好债市信披监管

严厉打击“逃废债”等恶性违规案件，2021年查处相关案件3单，对相关发行人及责任人均予以公开谴责。加大针对债券发行人未按规定披露定期报告情况的惩戒力度，全年作出纪律处分46单。拓展个体和中介机构追责范围，全年处分相关责任人员88人次。

5. 维护正常交易秩序

做好异常交易监控和违规线索核查上报，全年采取自律监管措施4550次，上报各类案件线索83件，配合办案执法单位开展案件数据协查382次。维护基金和股票期权交易秩序，全年针对期权异常交易违规行为采取监管措施277次。强化会员异常交易行为管理责任，针对会员未能有效管理重点监控账户、客户行为管理不当等情形采取监管措施5次。

（三）开展投资者教育工作情况

2021年，上交所在全国21个辖区举办“投资者服务周”活动，组织主题宣讲40场；围绕退市制度改革，推出《一图看懂退市新规》《退市80问》等系列投教作品，推动投资者形成“应退尽退”预期；举办“基础设施REITs来了”主题宣讲活动200余场；推动投资者教育纳入国民教育体系，已在26所高校

开课,开展“防非打黑”进社区活动 317 场;组织开展“走进上交所”等品牌活动,新老投教基地全年累计接待各类来访超过 9000 人次;配合做好证券代表人诉讼落地实施,参与首单特别代表人诉讼前期论证、制度宣传等工作;持续办好投资者服务热线,完成热线和办公室总机整合,完成智能语音系统功能开发,有效解决市场主体“办事多头找”情况。

（四）防控市场风险情况

2021 年,上交所加强股票、债券市场风险防控,健全风险监测预警和早期干预机制,持续协同化解重点领域风险,守住不发生系统性金融风险的底线。推进股票质押风险处置,沪市高比例质押公司较年初净化解 31 家,市场整体履约保障比例较年初提升 16.48%。参与协同化解 158 只风险债券,推动债券置换、债券购回等市场化处置工具落地。沪市债券违约未偿余额 609 亿元,存量违约率 0.58%,低于全市场平均违约水平(0.88%)。

（五）服务实体经济情况

一是加强股票市场建设。2021 年,上交所实施《推动提高沪市上市公司质量三年行动计划》,稳妥保障中国电信、中国移动等大型中概股顺利回归,全年首发上市 249 家,募集资金 3654 亿元,分别同比增长 6.87%、5.09%。二是稳妥发展债券和资产证券化市场。2021 年,上交所完善债市交易机制和交易基础设施,保障公募 REITs 试点顺利落地,协同各方共同推动试点示范效应形成。支持科技创新、碳中和等新债券品种服务国家战略,全年共发行债券 96 只/761 亿元。截至 2021 年底,沪市挂牌债券托管量 15.2 万亿元,同比增长 15%;债券市场融资额 6.9 万亿元,同比增长 3%。三是推动产品创新。上线基金通 2.0 平台,ETF 市值规模突破万亿元,基金投资者数量突破一千万。股票期权市场累计成交达 11 亿张,日均成交 451.6 万张,日均持仓 500.4 万张,分别同比增长 11.7%、7.6%。推出碳中和 ETF、智能制造 ETF、创新药

ETF 等产品。

三、深圳证券交易所投资者保护

深交所于 1990 年 12 月 1 日开始营业，是经国务院批准设立的全国性证券交易场所，受证监会监督管理。2021 年，深交所在加强重点领域配套规则建设、提升一线监管效能、强化投资者教育与服务、防控重点领域风险、服务实体经济等方面推进各项工作。

（一）制度制定、修订情况

2021 年，深交所加强重点领域配套规则建设，全年制定、修改业务规则 45 件。一是保障重点改革任务平稳落地。根据创业板注册制运行实践进一步完善相关规则体系，修改《创业板上市公司重大资产重组审核规则》《创业板首次公开发行证券发行与承销业务实施细则》等规则。全面梳理整合主板和中小板合并涉及的 20 余件规则指南。制定《公开募集基础设施证券投资基金业务办法（试行）》及配套指引和指南，构建基础设施公募 REITs“1 个办法+2 个指引+4 个指南”的规则体系。二是提升服务实体经济能力。整合优化上市公司监管规则体系，规则数量压缩超七成，形成上市规则、指引、指南“三位一体”的规则体系。健全产品规则体系，修改绿色债、乡村振兴债业务指引，制定《证券投资基金业务指引第 1 号——指数基金开发》等规则。落实减税降费要求，发布《关于下调股票上市费收费标准的通知》等。三是维护市场安全平稳运行。推进落实退市新规，发布《关于退市新规下营业收入扣除事项的通知》。严厉打击违法违规行为，完善纪律处分相关规则，制定《会员管理业务指引第 2 号——会员违规行为监管》等。处置重点领域风险，制定修改《证券交易业务指引第 1 号——股票质押式回购交易风险管理》《债券质押式回购交易结算风险控制指引》等规则。

图 3.1.1 深交所 2021 年度规则制定、修订明细

| 制定、修订规则名称 | |
|--|--|
| 深圳证券交易所章程 | 关于下调股票上市费收费标准的通知 |
| 关于下调基金交易经手费收费标准的通知 | 创业板上市公司重大资产重组审核规则（2021 年修订） |
| 创业板上市委员会管理办法（2021 年修订） | 关于全国中小企业股份转让系统挂牌公司向创业板转板上市办法（试行） |
| 创业板上市保荐书内容与格式指引（2021 年修订） | 创业板发行上市申请文件受理指引（2021 年修订） |
| 创业板发行上市审核业务指引第 1 号——保荐业务现场督导 | 创业板发行上市审核业务指引第 2 号——上市公司重大资产重组审核标准 |
| 创业板发行上市审核业务指引第 3 号——全国中小企业股份转让系统挂牌公司向创业板转板上市报告书内容与格式 | 创业板发行上市审核业务指引第 4 号——全国中小企业股份转让系统挂牌公司向创业板转板上市申请文件 |
| 创业板发行上市审核业务指引第 5 号——转板上市股份相关事项 | 创业板首次公开发行证券发行与承销业务实施细则（2021 年修订） |
| 股票发行与承销业务指引第 1 号——主板上市公司公告书内容与格式 | 债券质押式协议回购交易业务办法 |
| 关于对上市债券实施盘中临时停牌有关事项的通知 | 公司债券发行上市审核业务指引第 1 号——公司债券审核重点关注事项 |
| 债券质押式回购交易结算风险控制指引（2021 年修订） | 公司债券创新品种业务指引第 1 号——绿色公司债券 |
| 公司债券创新品种业务指引第 3 号——乡村振兴专项公司债券 | 证券投资基金业务指引第 1 号——指数基金开发 |
| 证券投资基金业务指引第 2 号——流动性服务 | 公开募集基础设施证券投资基金业务办法（试行） |
| 公开募集基础设施证券投资基金业务指引第 1 号——审核关注事项（试行） | 公开募集基础设施证券投资基金业务指引第 2 号——发售业务（试行） |
| 深圳证券交易所交易规则 | 融资融券交易实施细则（2021 年修订） |
| 深港通业务实施办法（2021 年修订） | 证券交易业务指引第 1 号——股票质押式回购交易风险管理 |

| 制定、修订规则名称 | |
|---|--|
| 关于可转换公司债券程序化交易报告工作有关事项的通知 | 会员管理业务指引第1号——会员交易及相关系统管理 |
| 会员管理业务指引第2号——会员违规行为监管 | 上市公司股份协议转让业务办理指引（2021年修订） |
| 上市公司信息披露指引第1号——高比例送转股份（2021年修订）（2022年1月7日被整合废止） | 上市公司信息披露指引第6号——保荐业务（已于2022年1月7日废止） |
| 上市公司信息披露指引第7号——董事会秘书及证券事务代表管理（已于2022年1月7日废止） | 上市公司信息披露指引第8号——独立董事备案（已于2022年1月7日废止） |
| 创业板行业信息披露指引第14号——上市公司从事通信相关业务（已于2022年1月7日废止） | 创业板行业信息披露指引第15号——上市公司从事网络安全相关业务（已于2022年1月7日废止） |
| 行业信息披露指引第14号——上市公司从事食品及酒制造相关业务（已于2022年1月7日废止） | 行业信息披露指引第15号——上市公司从事电力相关业务（已于2022年1月7日废止） |
| 行业信息披露指引第16号——上市公司从事汽车制造相关业务（已于2022年1月7日废止） | 行业信息披露指引第17号——上市公司从事纺织服装相关业务（已于2022年1月7日废止） |
| 行业信息披露指引第18号——上市公司从事化工行业相关业务（已于2022年1月7日废止） | |

（二）自律监管情况

1. 创业板发行上市审核

深交所作为创业板发行上市审核的责任主体，全年针对18家首发、8家再融资、6家重大资产重组项目中信息披露质量不高、中介机构履职不规范的行为，对13家发行人、21家保荐人/保荐代表人、3家独立财务顾问、1家会计师事务所出具《监管工作函》41份、谈话提醒4次。针对7家首发、4家再融资、1家重大资产重组项目中相关主体的违规行为，对7家发行人、7家保荐人/保荐代表人、1家独立财务顾问、2家会计师事务所实施书面警示9次、

口头警示 3 次；就 2 家再融资项目、2 家 IPO 项目的违规主体实施通报批评、公开谴责、一定期限不受理文件的纪律处分 8 次。此外，针对 35 家首发、5 家再融资、4 家重大资产重组项目的保荐人/独立财务顾问开展现场督导，并对 3 家首发项目的保荐人开展随机现场督导，其中 35 家项目发行人撤回申请。

在强化创业板发行承销监管方面。2021 年，深交所针对创业板网下投资者报价合规情况开展专项检查 3 次，涉及检查对象 26 家，结合专项检查及日常监管情况，对网下投资者采取 6 次自律监管措施和 31 次工作措施；针对承销商在发行承销过程中存在的违规行为或需进一步说明的情况，共发出 11 次监管工作函、15 次问询函和 17 次谈话提醒；创业板股票发行规范委员会全年召开两次工作会议，倡议网下投资者专业诚信合规、独立客观报价，倡议承销商审慎合理定价、提升执业质量。

2. 上市公司监管

2021 年，深交所通过其自主开发的企业画像系统对深市企业进行标签式画像分析，绘制关系图表并实现智能审查监管，探寻识别隐蔽关联交易、异常财务指标。企业画像系统对深市公司 2020 年年报合计提示了 14435 条异常信息，提升了审核效率和质量；在监管措施和纪律处分方面，深交所全年发出日常监管问询关注函件 2329 份，提请会计师事务所等中介机构关注函件 234 份，作出上市公司类纪律处分决定书 202 份，处分上市公司 121 家次、责任人员 760 人次；依法对 9 家公司作出终止上市决定。

3. 交易监管

深交所扎实优化交易监管，强化针对重点领域的异常交易监管以及交易与信息披露的监管联动，通过完善交易监测监控指标体系，提升交易监管的准确度和适应性防范化解交易风险，维护市场平稳运行。建立可转债程序化交易报告制度，强化程序化交易的监测监控，规范程序化交易发展，防范

潜在风险。针对重大案件等热点领域，多渠道筛查内幕交易、操纵市场等违法违规案件线索，提升线索质量。2021 年对各类投资者累计采取自律监管措施 3220 次，向证监会上报违法违规异动线索 93 起。

4. 会员管理

2021 年，深交所联合相关证监局对 6 家会员开展现场检查，督促其推进落实客户交易行为管理、投资者适当性管理、投资者教育相关工作要求；针对“长城影视”“天夏智慧”退市整理期股票交易，督促会员加强投资者适当性管理，警示交易风险，并发布《关于持续做好退市股票等证券相关风险提示工作的通知》，要求会员持续切实做好退市股票、可转债等证券的风险提示工作；对业务违规的 30 家会员或其相关人员采取 38 次自律监管措施和 3 次纪律处分。

（三）投资者教育服务开展情况

1. 投教活动开展情况

2021 年，深交所根据疫情防控形势动态开展投教服务，围绕两板合并改革、基础设施公募 REITs 创新业务等开展系列活动，同时组织做好走进上市公司、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 223 场，通过现场和网络方式服务投资者共计 1900 万人次。具体而言，一是配合证监会开展“重走百年路，投教红色行”系列活动，以建党一百周年为契机，走进嘉兴、古田、遵义、西柏坡四地革命老区，联合辖区证监局和券商举办走进校园、券商营业部、社区、上市公司及拟上市企业等投教活动 63 场，服务投资者 4900 人次。二是联合相关单位以“我身边的上市公司”为主题举办第三届全国投教动漫大赛，开展征稿交流活动 18 场，覆盖人次 24 余万，征集作品约 5 万件，话题浏览量达数十亿人次。三是推出“投知共享汇·十四五前瞻”“普法云讲堂”等专题系列节目。邀请市场人士、专家学者开展 18 期“投知

共享汇·十四五前瞻”主题演讲活动，分析解读资本市场如何准确把握新发展阶段、坚决贯彻新发展理念、服务构建新发展格局；围绕新《证券法》《刑法修正案（十一）》普法宣传重点策划开展“普法云讲堂”活动，解读规则要点和法治动向。四是推动证券经营机构践行投教职责，举办会员投资者教育与保护工作培训交流会、会员投教工作成果展，指导深圳辖区“投教同行”举办专题投教活动等。五是推动投资者教育纳入国民教育体系，与西安交通大学、南开大学、中国政法大学等五所高校签署合作备忘录并牵头开设“资本市场实务”选修课程；联合相关单位在深圳中学共建“证券创新体验中心”，组织行业讲师团开展“走进证券投资”课程活动；持续举办 12 期“理性投资·走进校园”活动。六是持续开展“ETF 大讲堂”活动。联合基金管理人共举办 15 场线上 ETF 大讲堂，累计点击量近 400 万次。

2. 投教产品制作及发布情况

2021 年，深交所主要围绕主板与中小板合并、基础设施公募 REITs 开展投教宣传，通过推出各类相关投教产品，帮助投资者理解改革要点、基础设施公募 REITs 产品结构、业务规则和风险收益特征等。深交所还陆续发布《刑法修正案（十一）》《关于依法从严打击证券违法活动的意见》解析、“基金入市 300 问”“债券入市 300 问”“财务视角看行业”“指数小课堂”“年报解读”“ESG 系列”“投投是道”“投教画中话”、国风节日海报等系列投教产品，全年累计发布专栏文章、图文解读和视频课堂等投教产品 412 件。在深圳地铁、公交、楼宇、天威视讯开机机顶盒投放主题海报和公益广告，扩大投教宣传覆盖面。

3. 投教平台建设

加强实体和互联网投教基地建设，2021 年实体投教基地累计接待人次超 5500 人次，互联网投教基地新增视频类投教产品的投放，全年访问量达 10 亿

人次。持续优化投资者服务平台⁴，互动易平台推出“云访谈”栏目，为上市公司业绩说明会提供包括图文和录播方式的免费在线实时沟通交流服务；2548家深市上市公司使用网络投票系统召开8666次股东大会，同比增长6.2%；超过31万投资者参与网络投票，同比增长63%。

4. 开展境外投资者服务

2021年，深交所主动拓展与境外机构的合作，建立双向信息交换机制，向境外投资者传递中国资本市场声音。一是主要通过线上方式与境外机构开展170批次对接交流。举行16场“一对多”路演和19场“一对一”路演，参与15场境外中介机构、投资机构主题推介活动并发言。二是首次主办“全球投资者服务周”活动，向境外投资者介绍股票、债券、基金、指数等深市多产品一站式配置平台及互联互通机制，近400名境内外投资机构代表通过线上方式参会。三是与港交所共同开展深港通顺利运行五周年纪念活动，探讨举办深港通多产品大湾区联合路演，组织大湾区内机构广泛参与讨论。

（四）投资者适当性管理落实及成效

2021年，深交所建立健全投资者适当性管理相关机制安排。一是建立常态化创业板投资者交易经验稽核机制，确保相关适当性要求严格落实；二是实施现场检查，深入了解会员适当性管理、投资者教育和客户交易行为管理等工作的落实情况；三是修订适当性指南，豁免创业板大股东、董监高等特殊群体增持本公司股票的适当性要求，增强制度供给，响应市场需求。债券市场投资者适当性管理方面，深交所一是针对不同类型债券，通过系统向证券经营机构发送对应的投资者适当性范围，并要求证券经营机构做好前端技术控制。二是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

⁴ 深交所投资者服务平台：互动易（<http://irm.cninfo.com.cn>）：投资者与上市公司在线互动沟通的平台；网络投票（<http://wltp.cninfo.com.cn>）：投资者行使投票权，参与股东大会网络投票的平台；呼叫中心（包括服务热线400-808-9999，电子邮箱cis@szse.cn以及官方微信、短信、传真、信函和来访等渠道）：投资者向深交所反映诉求的平台。

调整指令。三是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，再由深交所对已实施投资者适当性管理的债券交易情况进行事后监管，对于存在不合格投资者买入的行为采取自律监管措施。2021年适当性要求执行情况良好。

（五）投资者诉求处理与培育合格市场参与者情况

1. 投资者诉求处理

2021年，深交所通过夯实制度规则、强化业务培训、加强系统建设等方式，不断完善诉求处理工作机制，优化投资者服务体验，全年累计处理投资者诉求3.7万余件。

2. 培育合格市场参与者

2021年，深交所打造培训培育综合服务平台，全年共组织各类培训交流活动167场，服务约15.9万人次。一是面向董事长、实际控制人等“关键少数”开展线下培训。二是开展“深交所创新成长学院”内容体系建设，在原独立董事、董事会秘书线上培训基础上，创新推出各类网络公开课及专题培训班，并推出“游客”学习模式，扩大培训覆盖面。三是优化董事会秘书资格考试，推出机考与测试服务。四是组织编写专业研究报告，出版修订《公司债券与资产证券化产品发行问答》《深市主板股票发行上市问答》《上市公司监管法规汇编》等出版物。

表 3.5.2 2021 年度深交所开展各类培训情况

| 培训类别 | 具体项目 | 期数 | 人数 |
|-----------|-------------------------|----|-------|
| 线下培训 | 改制上市培训、上市公司规范发展培训 | 15 | 1630 |
| 线上培训 | 独立董事培训、董事会秘书培训、公开课、专题培训 | 84 | 45167 |
| 董事会秘书资格考试 | — | 23 | 3646 |

| 培训类别 | 具体项目 | 期数 | 人数 |
|------------|----------------------------|-----|--------|
| 产品、业务知识普及类 | 债券、基金、资产证券化、公募 REITs、期权等培训 | 45 | 109200 |
| 合计 | | 167 | 159643 |

（六）防控重点领域风险，推动服务实体经济发展相关工作情况

1. 防控上市公司股票质押风险

2021年，深交所推动股票质押风险监测平台功能优化，健全股票质押风险定期排查机制，严格执行质押信息披露制度，引导深市上市公司大股东控制质押比例，做好质押纾困工作。此外，发布《深圳证券交易所证券交易业务指引第1号——股票质押式回购交易风险管理》，旨在完善证券公司开展增量股票质押业务的内外部约束机制，主要通过定量指标和定性措施相结合，从增量规模、融入方与融出方、标的证券、资金用途、持续管理、内部控制等六个方面对股票质押回购进行规范，推动证券公司内控体系进一步发挥作用。

2. 加强债券存续期监管

在监管层面，深交所针对发行人因业绩亏损、评级下调等触发投资者保护机制的情形，要求发行人及时公告提示相关风险，调整投资者适当性安排及交易机制共计30次；针对发行人信息披露不及时、募集资金使用不规范、欺诈发行等违规行为，对发行人及相关责任人出具监管函22份，通报批评14次、公开谴责1次。

在制度层面，发布《深圳证券交易所公司债券发行上市审核业务指南第2号——投资者权益保护（参考文本）》，健全投资者权益保护机制；存续端要求受托管理人落实债券存续期风险管理工作要求，按时报送风险分类，加大对重点行业、特定领域的风险监控与排查力度，防范风险跨境、跨市场传导；

处置端督促发行人履行偿债主体责任，制定切实可行的风险处置方案，运用债务管理工具优化债务结构，通过市场化、法治化方式缓释风险。2021年，深市未发生突发性债券违约和群体性风险事件。

3. 丰富固定收益类产品体系

2021年，深交所聚焦国家发展战略，加快推进债券和ABS创新，进一步引导资源向科技创新、绿色低碳、乡村振兴等国家重点领域集聚。全年通过科技创新债（含创新创业债）、知识产权证券化等产品服务科技创新领域融资近183亿元；响应“双碳”目标，推出绿色债券子品种碳中和专项债，全年通过债券和ABS支持绿色融资195亿元；推出乡村振兴专项债和ABS，全年发行10只，融资规模43亿元，促进区域协调发展。

4. 持续丰富基金产品

2021年，深交所大力发展权益类基金，推出首批4只科创创业50ETF产品，规模合计近200亿元，支持创业板和科创板企业发展，引导社会资本流向科技型企业；推出20只碳中和、ESG等绿色双碳主题ETF，规模超过100亿，进一步丰富绿色金融产品供给，提高绿色金融服务质效；推出首批MSCI中国A50ETF、中日互通ETF，规模约150亿，丰富了A股大盘投资标的及跨境资产配置工具。

5. 保障深市ETF期权市场平稳运行

2021年，深交所继续加强衍生品市场建设，其中，深市沪深300ETF期权市场规模不断扩大，开户数稳步增长，全年新增5.4万户至20.1万户。市场运行有序，产品功能持续发挥，交易量保持稳定，全年累计成交7187.6万张，成交面额约3.7万亿元。

四、北京证券交易所投资者保护

2021年9月2日，习近平总书记在2021年中国国际服务贸易交易会全球服务贸易峰会上的致辞中宣布，“将继续支持中小企业创新发展，深化新三板改革，设立北交所，打造服务创新型中小企业主阵地”。北交所于9月3日注册成立，11月15日开市交易。自成立以来，北交所试点注册制，加快推进市场制度机制建设，强化一线监管职能，重点围绕“正确认识北交所”等主题开展投资者教育工作，推进建立投资者纠纷解决机制，提升投资者保护水平。

（一）制度体系建设情况

2021年，北交所发布业务规则51件，涵盖发行上市、融资并购、公司监管、证券交易、会员管理、投资者适当性等方面。一是制定北交所投资者适当性管理办法及配套规则，明确投资者适当性管理的具体要求；二是制定北交所上市规则、会员管理规则，推动提高上市公司治理水平，规范公司及相关信息披露义务人以投资者需求为导向，真实、准确、完整、及时、公平披露信息，增强信息披露针对性和有效性；三是制定《北交所证券发行上市保荐业务管理细则》《北交所证券发行与承销管理细则》等，压实中介机构“看门人”责任；四是制定北交所复核实施细则、自律管理听证实施细则，明确复核、听证程序，强化违规处理事后救济。

图 4.1.1 北交所 2021 年度规则制定明细

| 制度名称 | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 《北交所向不特定合格投资者公开发行股票并上市审核规则(试行)》 | 《北交所上市委员会管理细则》 |
| 《北交所证券发行上市保荐业务管理细则》 | 《北交所证券发行与承销管理细则》 |
| 《北交所股票向不特定合格投资者公开发行与承销业务实施细则》 | 《北交所向不特定合格投资者公开发行股票并上市业务规则适用指引第1号》 |

| 制度名称 | |
|--|--|
| 《北交所向不特定合格投资者公开发行股票并上市业务办理指南第1号—申报与审核》 | 《北交所向不特定合格投资者公开发行股票并上市业务办理指南第2号—发行与上市》 |
| 《北交所上市公司证券发行上市审核规则(试行)》 | 《北交所上市公司证券发行与承销业务指引》 |
| 《北交所上市公司证券发行业务办理指南第1号—向不特定合格投资者公开发行股票》 | 《北交所上市公司证券发行业务办理指南第2号—向特定对象发行股票》 |
| 《北交所上市公司证券发行业务办理指南第3号—向原股东配售股份》 | 《北交所上市公司向特定对象发行优先股业务细则》 |
| 《北交所上市公司向特定对象发行可转换公司债券业务细则》 | 《北交所上市公司向特定对象发行可转换公司债券业务办理指南第1号—发行与挂牌》 |
| 《北交所上市公司向特定对象发行可转换公司债券业务办理指南第2号—存续期业务办理》 | 《北交所上市公司重大资产重组审核规则(试行)》 |
| 《北交所上市公司重大资产重组业务指引》 | 《北交所股票上市规则(试行)》 |
| 《北交所上市公司持续监管指引第1号—独立董事》 | 《北交所上市公司持续监管指引第2号—季度报告》 |
| 《北交所上市公司持续监管指引第3号—股权激励和员工持股计划》 | 《北交所上市公司持续监管指引第4号—股份回购》 |
| 《北交所上市公司持续监管指引第5号—要约收购》 | 《北交所上市公司持续监管指引第6号—内幕信息知情人管理及报送》 |
| 《北交所上市公司业务办理指南第1号—股票停牌》 | 《北交所上市公司业务办理指南第2号—股票限售及解除限售》 |
| 《北交所上市公司业务办理指南第3号—权益分派》 | 《北交所上市公司业务办理指南第4号—证券简称或公司全称变更》 |
| 《北交所上市公司业务办理指南第5号—表决权差异安排》 | 《北交所上市公司业务办理指南第6号—定期报告相关事项》 |
| 《北交所上市公司业务办理指南第7号—信息披露业务办理》 | 《北交所交易规则(试行)》 |
| 《北交所全国中小企业股份转让系统交易单元管理细则》 | 《北交所全国中小企业股份转让系统交易单元业务办理指南》 |
| 《北交所上市公司股份协议转让细则》 | 《北交所上市公司股份协议转让业务办理指引》 |
| 《北交所合格境外机构投资者和人民币合格境外机构投资者信息报备指南》 | 《北交所合格境外机构投资者和人民币合格境外机构投资者证券交易实施细则》 |
| 《北交所上市公司股份协议转让业务办理指南》 | 《北交所交易异常情况处理细则》 |

| 制度名称 | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 《北交所投资者适当性管理办法(试行)》 | 《北交所投资者适当性管理业务指南》 |
| 《北交所全国中小企业股份转让系统证券代码、证券简称编制指引》 | 《北交所全国中小企业股份转让系统证券公司执业质量评价细则》 |
| 《北交所会员管理规则(试行)》 | 《北交所自律监管措施和纪律处分实施细则》 |
| 《北交所复核实施细则》 | 《北交所自律管理听证实施细则》 |
| 《北交所业务收费管理办法》 | |

（二）履行自律监管职责及处罚情况

一是细化违规处置标准。发布北交所自律监管和纪律处分实施细则，制定北交所公开谴责实施标准、公开发行业务违规处置标准和上市公司违规处置标准，明确监管底线。二是落实精准监管要求。在与沪深交易所上市公司监管保持总体一致基础上，强化公告精准审查，对重点事项“快速反应、刨根问底”。三是加强监管联动。建立与会公众公司部、派出机构定期会商机制，联合派出机构实施精选层年报审查。四是及时处置违规行为。北交所设立过程中，对亚太天能信息披露“蹭热点”实施紧急停牌，对交易违规及时采取监管措施。2021年，北交所共采取自律监管措施47件，违法违规方面，实施自律监管措施36件；异常交易行为方面，采取自律监管措施26人次。

（三）投资者教育工作开展情况及成效

2021年，北交所“牵手北交所，共迎新起点”为主题，及时开展投资者教育专项活动，引导投资者正确认识北交所，理性参与投资。一是制作投教产品。北交所开市以来，累计制作“一图读懂”系列投教产品45件、风险案例与知识问答7期、H5产品1件，帮助投资者正确认识北交所市场；发放9种手册/折页等实物产品6000余册，同时，设立共享网盘，协调证监会系统内单

位、券商、媒体开展产品投放，提升投教宣传推广力度。二是举办投教活动。联合各地派出机构、协会组织、机构间市场、券商等单位举办“走进辖区”“走进高校”等投教活动，开展面向券商从业人员、投资者、在校大学生等线上线下投资者教育活动 16 场次，覆盖超 90 万人次。

（四）投资者适当性管理落实情况及成效

为保障北交所平稳有序发展，北交所制定《北交所投资者适当性管理办法（试行）》及配套指南。明确自然人投资者准入标准由精选层的 100 万元调降至 50 万元，截止 2021 年底，合格投资者数量超 476 万，是北交所宣布成立前的 2.8 倍；存量公募基金入市交易，8 只新设主题基金全部超募，社保基金、QFII 已经进场，机构投资者加速布局。

（五）投资者诉求处理、纠纷多元化解、培育合格市场参与者等方面的措施及成效

1. 投资者诉求处理工作情况

一是通过 400 服务热线、投资者咨询投诉电话、电子邮件等渠道及时处理投资者诉求。自北交所设立以来，日均话务量达 158.55 个，为开市前日均话务量的 1.37 倍，最高单日话务量达 296 个。二是建立“12386”、证监会网站“公众留言”转办工作机制，2021 年接受 2 件留言转办，均按时保质完成回复反馈工作。

2. 纠纷多元化解情况

一是制定北交所复核实施细则，设立北交所第一届复核委员会，增加市场主体对北交所作出的股票终止上市决定和纪律处分决定的听证程序。规则制定、修订工作兼顾市场服务与科学监管，优化复核会议程序、明确复核委员履职要求、细化申请人权利、调整部分事项的复核申请时限，为自律监管

对象提供高效便捷的权利救济途径。二是持续与证监会、投保基金公司、投服中心等单位就持股行权、代表人诉讼等事宜进行沟通。针对代表人诉讼在北交所市场的实施进行研究并撰写研究报告；参加投服中心持股行权工作座谈会，对持股行权在资本市场的应用进行深入研讨；结合市场实际针对《公开征集上市公司股东权利管理暂行规定》等规则研提意见。三是与证监会和北京金融法院密切沟通，支持有关法院针对设立北交所并试点注册制出台专项司法保障意见；向有关专属管辖法院介绍市场发展情况和制度特点，对相关适用法律适用问题进行研讨，促进相关案件公平公正审理。

3. 培育合格市场参与者情况

2021年，北交所聚焦企业规范发展，举办北交所上市公司董秘、独董等“关键少数”专项培训；组织49家北交所上市公司“年报业绩说明会”；组织媒体、机构投资者走进北交所上市公司，提升企业投资者关系管理水平。围绕企业创新成长，举办“企业家训练营”品牌活动，为企业提供上市、资本运作、经营管理等“全链条”培训服务。成立以来，北交所举办各类线上线下培训交流活动5场，累计培训约2500人次。其中，组织改革专项类培训2场次、监管规范类培训2场次、增值服务类培训1场次。

（六）在服务实体经济、维护市场健康稳定方面采取的具体措施和成效

设立北交所，对于进一步健全多层次资本市场，加快完善中小企业金融支持体系，推动创新驱动发展和经济转型升级，都具有十分重要的意义。从改革实施效果看，北交所开市以来，市场运行整体平稳，市场生态发生了根本性变化，市场发展迈上了新台阶。一是法律地位提升，配套政策更加健全。市场法律定位由交易场所市场层次转变为证券交易所，公司主体由非上市公司转变为上市公司，社保、保险入市制度性障碍迎刃而解，地方政府支

持政策力度更大。二是市场结构更加完善，形成一体化、错位发展格局。对内北交所坚持与新三板创新层和基础层统筹协调与制度联动，对外坚持与沪深交易所和区域性股权市场互联互通，打通资本市场服务中小企业全链条市场体系。三是市场功能恢复，运行质量显著改善。截至 2021 年 12 月底，北交所上市公司共 82 家，高技术制造业、现代服务业占比近九成，中小企业占比近八成，充分体现对创新型中小企业的精准包容。北交所开市以来，日均成交额较北交所设立消息宣布前增长 3.04 倍，整体年化换手率为 434.26%，符合中小市值股票流动性特征；北交所股票 2021 年全年平均涨幅 98.90%，市场财富效应初步显现。四是市场信心提振，吸引力明显提升。调查显示，超三分之一受调查者认为北交所设立超预期。各级政府部门、中介机构、银行等主体积极参与，促进形成了合力服务创新型中小企业新局面。

五、上海期货交易所投资者保护

上期所成立于 1990 年 11 月 26 日，目前已上市铜、铝、锌、铅、镍、锡、黄金、白银、螺纹钢、线材、热轧卷板、原油、燃料油、石油沥青、天然橡胶、纸浆、20 号胶、不锈钢、低硫燃料油、国际铜 20 个期货品种以及铜、天然橡胶、黄金、铝、锌、原油 6 个期权合约。2021 年，上期所深化投资者教育与保护体系建设，履行自律监管职责，创新投资者教育与服务形式，推动中小投资者保护工作常态化、规范化和制度化发展，为投资者构建良好的市场生态体系。

（一）投资者保护制度体系建设情况

1. 配合推动新时期期货立法

《中华人民共和国期货和衍生品法》已于 2022 年 4 月 20 日通过，投资

者保护也被写在期货领域基础性法律中。在期货立法过程中，上期所配合全国人大宪法和法律委员会、全国人大法工委开展期货法立法调研，并提供立法参考；在证监会指导下，多次就期货法草案参加专题讨论会、改稿；组织召开上海衍生品市场论坛之法治论坛暨期货法立法研讨会，就期货立法中的重难点问题进行了专题讨论，助力推动新时期期货立法。

2. 优化交易所规则体系

2021年，上期所构建“业务通则”和“合约细则”总分的规则体系。其中，完成《上海期货交易所违规处理办法》及《上海国际能源交易中心违规处理实施细则》修订，为期货市场从严监管提供制度供给，进一步加强对违反持仓管理、交易限额、实际控制关系账户管理等相关行为的处罚力度；为保障交易所在出现技术系统故障时能够有效采取相关紧急措施，保护投资者权益，完成对《上海期货交易所交易规则》和《上海期货交易所章程》的修订，推进修订《上海国际能源交易中心交易规则》，完善异常情况处置相关内容；完成引入QFII和RQFII参与期货市场、国债冲抵保证金、结算价交割配套规则修订；实现业务规则间的协同性，协助投资者平稳预期、管理敞口。

3. 调整产品规则

2021年，上期所结合现货市场变化，从市场发展和投资者需求实际出发，优化产品规则、完善操作流程，具体包括：一是推动增量品种研发，完成原油期权上市合约及配套规则制定和修订。二是优化存量品种功能，完成黄金合约、铝合约、螺纹钢热轧卷板合约、低硫燃料油合约及交割细则修订；调整石油沥青期货合约的最小变动价位与合约月份设置，引入贸易商厂库交割制度；修订镍期货合约，将镍豆纳入可交割范围；修订交割细则，优化进口3号烟胶片的单证和有效期管理，优化交割流程；修订纸浆厂库业务相关规则。

（二）履行自律监管职责情况

1. 加强一线监管力度，维护市场交易秩序

在维护市场交易秩序和价格形成机制方面。上期所从账户管理、交易行为管理以及市场异动排查三方面入手，维护价格形成机制的有效性与合理性。一是落实一户一码、穿透式监管等基础制度，累计针对 189 组 669 个客户发起实际控制关系账户协查，对不如实申报的 15 名客户进行书面警示。针对穿透式监管数据异常情况，约谈相关期货公司和软件服务商，提醒期货公司对相关软件进行排查。二是持续分析和规范投资者交易行为，共处理异常交易行为 1217 起，对 55 名客户和 9 个账户组采取限制开仓的监管措施，及时排查反馈 23 起市场投诉举报。在充分对标和借鉴境外成熟衍生品市场实践的基础上，对部分期货和期权品种进行业务优化，针对客户超过一定标准的报撤单行为收取申报费，进一步强化监管效能。三是持续跟踪监测品种运行。防范交割月合约风险，从市场结构、交割流程等维度，监测交割月合约的价格波动、期现基差偏离以及客户交割违约风险，保障期货价格向现货价格的顺利回归。

在打击违法违规行为方面。上期所 2021 年共处理涉嫌违规交易线索 86 起，对 20 起线索进行立案调查或移送相关部门，其中涉嫌相互交易转移资金类案件 19 起，自成交影响交割结算价类案件 1 起，移交证监会行政案件线索 1 起，配合受害方移送司法机关案件线索 4 起。截至 2021 年底，司法机关已对 2 起涉嫌利益输送案件以职务侵占罪进行判决，对违法分子判处有期徒刑并处罚金。

2. 发挥监管成果效能，提升市场合规水平

一是建立监查业务市场服务机制，具体包含定期向会员发送《监查动态月报》的监管信息共享机制，与市场参与者进行“监管点对点”的直接沟通机制，

以及向市场通报监管信息的定期发布机制。其中，《监查动态月报》旨在帮助会员了解监管动态、监管政策、监管要点和案件线索，从2020年5月开始面向会员发送，截至2021年底已发送20期；“监管服务点对点”是上期所为帮助会员解决交易管理中碰到的监管问题开展的沟通交流活动，截至2021年底已连线25家会员；监管信息发布是每季度向市场通报监管信息，内容涉及监管重点、案件线索和合规提醒，以及科技监管成果信息等。

二是拓展监查业务信息公开，在处理投资者信访、合规宣传、案件案例配套宣传以及组织市场合规培训等方面，注重监管信息的及时公开和共享，帮助市场参与者建立明确的红线和底线思维。具体而言，在处理投资者信访时，上期所采用案件排查模式，并将排查思路和结果及时反馈，提升投资者满意度；在合规宣传方面，上期所陆续推出《合规交易手册》法人篇和个人篇，实现合规培训产品供给的全覆盖；在案件案例配套方面，上期所围绕违规案件的交易本质和行为特点，让投资者明白规则适用的由来和交易行为的重要性；在市场合规培训方面，上期所聚焦共性问题，制定年度合规教育整体方案，内容涵盖期货公司客户风控及境外业务、风险子公司期现贸易及内控管理、产业客户和私募基金交易员的道德风险等。

三是开展会员现场检查工作。2021年，上期所对8家期货公司进行了现场检查，针对会员风控制度和业务流程等方面提出28项改进意见并督促会员全部完成整改。

（三）投资者教育和服务开展情况

1. 优化互联网投教基地框架和内容

2021年，上期所从完善布局、丰富内容、强化支撑、深化合作四个方面，深化投教网站（edu.shfe.com.cn）作为国家级证券期货投资者教育基地的功能作用。新版网站对框架和内容进行了重构，于2021年10月上线，内容方面

增设市场活动日历、上期直播间、企业案例、党旗飘扬等板块，加快投教产品更新频率，强化与投资者的互动功能。

2. 举办投资者保护主题教育系列活动

2021年，上期所设计开展了包括3·15投保系列、5·15投保系列、2021年金融知识普及月系列、2021年世界投资者周系列投保活动，并充分利用“上期直播间”线上平台开展期货知识普及教育活动，全年共开展线上活动97场，观看人次超过60万。一是在3·15推出“保护投资者合法权益，我们在行动”主题活动，包括直播讲座、“期货知多少，就等你来答---315护航期货投资者”线上竞答、图文宣传等；二是举办言之有“礼”投资者保护宣传有奖征集活动、2021年第一期期货大讲堂“5.15投资者保护宣传日特别活动”、投教红色行投研团队座谈会及联建党日活动等；三是在投资者教育网站开设“金融知识普及月”专栏，向125家单位发放投教手册、投教周边产品1.4万余份；四是组织开展“2021年世界投资者周有奖竞答”活动。

3. 加大投教产品供给和市场宣传推广力度

在投教产品供给方面，上期所结合投资者使用习惯，注重加强视频类投教产品供给，打造“上期快线”“期货面对面”“明规则识风险”等投教栏目。新设的短视频栏目“上期快线”，在3分钟时间内向投资者传递一个期货市场知识，今年制作完成“快速了解商品ETF”“如何获得厂库仓单”“境内仓单实现境外提货”等4期内容，可为将来在公共场所投放做好准备。

表 5.3.3 上期所原创投教产品一览表

| 类别 | 名称 | |
|---------|--------|----------|
| 上期所品种漫画 | 漫画纸浆期货 | 漫画镍期货 |
| | 漫画沥青期货 | 漫画天然橡胶期货 |
| | 漫画铅期货 | 漫画锌期货 |

| 类别 | 名称 | |
|----------------|-----------------------------|---------------------|
| 国际铜 | 未来可期·国际铜期货上市一周年 | |
| 低硫燃料油 | 超燃·低硫燃料期货发展之路 | |
| 原油期权 | 原油期权 50 问 | 财经脱口秀：原油期权那些“梗” |
| | 期权商学院之原油期权 | |
| 黄金期权 | 一图读懂黄金期权 | 180 秒回顾黄金期权 2 周年大事记 |
| 天然橡胶 | 一图读懂上海天然橡胶期货市场国际化发展 | |
| 原油期货 | 原油期货三周年·一图读懂原油期货 2020 年运行情况 | |
| 稳价订单 | 一图读懂期货稳价订单 | |
| INE 品种百科 | 原油期货百问百答 | 低硫燃料油期货 50 问 |
| | 国际铜期货 40 问 | 20 号胶期货 50 问 |
| 合规宣传周 | 一图读懂上期所这五年查处的违法违规案件 | 合规交易手册（个人篇）H5 |
| | 漫画合规·不信谣不传谣编造谣言要受罚 | 漫画合规·委托交易需谨慎合规操作要牢记 |
| | 漫画合规·职业操守要遵守切勿伸手与侥幸 | 漫画合规·虚假申报涉操纵交易策略勿滥用 |
| | 漫画合规·自成交影响价格违规交易要受罚 | |
| 防非宣传月 | 火眼金睛鉴别非法平台 | 警惕赌徒心理拒绝非法配资交易 |
| | 选择正规代理外盘交易机构 | 理性投资远离非法期货交易陷阱 |
| | 提高警惕勿入“变相期货”交易陷阱 | 厦门蓝象科技配资案 |
| | 保持清醒不受虚假宣传误导 | 江西氧气科技期货配资案 |
| 3·15 | 期货知识知多少就等你来答 | 十大投保典型案例 |
| | 盘点五大非法期货交易“骗局” | |
| 4·15 全民国家安全教育日 | 非传统安全，你真的了解吗？ | |

在市场宣传方面，上期所面向会员单位、投教基地发放品种手册、操作手册等纸质投保材料 2.4 万余册；通过两微平台发送投教信息和新闻共计 2300

余篇，投资者互动 2000 余条，累计点击量达 313.5 万次；策划制作新媒体作品 30 余条，将专业复杂的期货知识转化为投资者喜闻乐见、寓教于乐的“干货”；发挥新闻媒体、会员单位、产业链企业、会系统单位合力，将信息更高效更广泛地传递给市场，部分作品得到上海发布、新华社新媒体平台的主动转发，点击量累计超 10 万。

4. 深化投保工作区域和行业合作

2021 年，上期所积极参与上海地区投保联盟等区域性投保联盟平台，联合上交所等单位成立上海中小学生学习教育基地；与复旦大学、南京大学、武汉大学连续三年合作开设期货知识学分课程，开展课题研究合作、组织社会实践；与中国石油大学、浙江大学研究能够发挥其专业特色的投资者教育和保护项目。加强与产业龙头及地方协会的合作，截至 2021 年，上期所共建设投教基地、产业培训基地 20 余个，包括“粤港澳大湾区上市公司服务工作站”、“中国—东盟大宗商品期现结合服务基地”等投教基地，江西铜业、铜陵有色、豫光金铅、中金岭南、河南神火、金川集团、马鞍山钢铁、南京钢铁、山东招金、云南锡业、中国铜业等有色行业标杆企业，京博石化、金光纸业、海胶集团、云胶集团、广垦橡胶、合盛农业等能化领军企业的兼具地域及行业特色，从而更好引导投资者通过理论学习和现场教学结合的方式，促进期现信息互通，增强服务实体效果。

5. 倾听投资者诉求，培育合格市场参与者

2021 年，上期所通过市场服务中心、“一站通”会员服务平台、会员片区座谈会及会员大会等渠道听取投资者及会员单位的意见建议。一是提升上期所市场服务中心（8008203618 热线电话和 msc@shfe.com.cn 公共邮箱）的反馈速度和综合分析能力，全年受理投资者意见建议 2015 件，满意度 97%。二是发挥“一站通”会员服务工作机制作用，综合运用线上直播、小型沙龙、产业

调研等方式与会员合作开展市场活动超 1200 余场。根据不同会员单位属性和背景，发挥资源配置枢纽功能，激发区域期现市场活力，深度促进期现融合，推动培育形成以上海价格为中心的生态圈，提升重要大宗商品的价格影响力。

（四）服务实体经济发展情况

一是联合沪深交易所、上市公司协会、资本市场学院等单位，推出“车轮上的上期所”市场服务品牌，面向衍生品市场构建形成集产品、研究、培育于一体的全面战略合作机制，帮助上市公司合规使用衍生品工具进行风险管理。二是与相关单位合作支持会员单位及其风险管理子公司有针对性地开展上市公司服务，以上市公司高管及财务总监为服务对象，开发 6 期线上课程，增进上市公司高管群体对期货等衍生品市场的理解。三是梳理期货市场服务实体企业高质量发展的典型做法，根据行业品种和监管区域特点，编写套期保值相关教案，供实体企业特别是上市公司参考和使用。

六、郑州商品交易所投资者保护

郑商所成立于 1990 年 10 月 12 日，是经国务院批准成立的国内首家期货市场试点单位，隶属于证监会垂直管理。目前上市交易普通小麦、甲醇、纯碱、花生等 23 个期货品种和棉花、PTA、菜粕、动力煤等 6 个期权品种。2021 年，郑商所围绕服务构建新发展格局，不断完善各类规则制度、加强自律监管，持续深化投资者教育与保护各项工作。

（一）制度体系建设情况

2021 年，郑商所累计制定或修订规则 11 件，包括修订完善《郑州商品交易所期货交易风险控制管理办法》《郑州商品交易所期货交割细则》《郑州商品交易所期货标准仓单管理办法》等业务规则，修订完善玻璃、硅铁、动力煤、

菜粕等品种合约规则，调整动力煤品种限仓标准。增加银行承兑汇票作为厂库仓单担保方式，优化国债作为保证金管理方式，新增玻璃、动力煤、纯碱、菜粕、甲醇、棉纱、短纤 7 个仓单交易品种。

表 6.1.1 郑商所 2021 年度制定及修订业务规则明细

| 序号 | 制度名称 | 类型 |
|----|----------------------|----|
| 1 | 郑州商品交易所花生期货合约 | 制定 |
| 2 | 郑州商品交易所标准仓单管理办法 | 修订 |
| 3 | 郑州商品交易所期货交割细则 | 修订 |
| 4 | 郑州商品交易所期货交易风险控制管理办法 | 修订 |
| 5 | 郑州商品交易所期货交易细则 | 修订 |
| 6 | 郑州商品交易所期权交易管理办法 | 修订 |
| 7 | 郑州商品交易所套期保值管理办法 | 修订 |
| 8 | 郑州商品交易所投资者教育专项工作管理办法 | 修订 |
| 9 | 郑州商品交易所违规处理办法 | 修订 |
| 10 | 郑州商品交易所异常交易行为管理办法 | 修订 |
| 11 | 郑州商品交易所指定存管银行管理办法 | 修订 |

（二）履行自律监管职责及处罚情况

1. 查处违规案件及行为

2021 年，郑商所共处理异常交易行为及违规交易线索 783 起。审理违反交易所自律管理规则案件 18 起，对涉案的 21 个自然人及 12 个法人给予警告、公开谴责、暂停开仓、取消交割仓库资格、宣布为“市场禁入者”、罚款等纪律处分。全年累计认定实际控制关系账户 1532 组，涉及客户 4494 个，对违反实际控制关系账户管理规定的 59 个客户依规采取限制开仓的监管措施。

2. 推进科技监管

2021年，郑商所落实证券期货业科技发展“十四五”规划，编制形成《金融科技发展规划（2022-2025年）》，推进金融科技建设和数字化转型发展。同时优化新一代监查系统技术架构，完善高频交易预警指标，上线多个数字化业务流程，进一步推进交易所监管数字化转型。

3. 开展会员现场检查及培训交流

2021年，郑商所对上海、福建、江西、深圳等地区的14家期货公司开展合规业务运作检查，及时发现并纠正存在的问题，督促会员合规运作；联合期货业协会、地方证监局举办2场期货公司首席风险官培训班，开展合规典型案例线上培训交流会，增强期货市场各类参与者的合规经营意识和风险管理能力。

（三）投资者教育工作开展情况

1. 开展各类投教活动

2021年，郑商所通过多种形式开展投资者教育活动，同时创新投教形式，通过动画、短视频等多种方式，向投资者普及期货市场知识，揭示市场风险。主要包括：持续开展“稳企安农 护航实体”行动，全年举办“大宗商品风险管理线上圆桌论坛”“保供稳价背景下期货服务中小企业”等主题活动131场，累计参与人数约192万人次；举办“期货名家讲堂”55场，为各类市场主体参与期货市场提供参考；制作各类漫画、文章、知识问答等投教产品，同步开展“线上+线下”宣传活动，推出“3·15特别策划——期货市场典型案例启示”图文系列、“慎点不明链接”主题漫画系列、“2021世界投资者周——如何辨识非法证券期货”漫画、互动知识问答等近30期。同时，积极引导并组织会员等合作单位开展投教活动，举办“期货知识进校园”、投资者教育专项活动等各类知识讲座736场，累计参与约21.8万人次；支持会员单位举办“走进产业 贴近行业 服务企业”市

场活动 559 场，累计参与群体约 10 万人次。

2. 推动投资者教育纳入国民教育体系

在证监会的指导下，郑商所联合期货业协会举办第四届“郑商所杯”全国大学生金融模拟交易大赛，共有来自全球 1500 余所高校的 4 万余名学生参加，参与高校及参赛人数同比分别提高 58% 和 27%。大赛还首次与新华社等媒体合作，以“衍生品学苑”网站和期货业协会网上从业人员后续培训系统为依托，为“郑商所杯”参赛学生提供 585 门网络课程。

3. 推广投资者教育产品

依托网站及自媒体平台，持续拓宽宣传渠道，在抖音和微信视频号平台开设“郑商所发布”官方账号，与原有微博、微信平台形成联动。同时，针对不同平台特点，制作发布《寻找最 In 分析师》系列短视频 32 期、《郑是姐姐》等音频 16 期、《“画”说期货》《期货词典》等条漫及图文 49 期、“产业漫游”系列互动游戏 8 期，累计点击量超 340 万次；制作《十分钟学期货》、期货品种 MG 动画、业务规则介绍等各类电子投教材料，累计点击下载量超 100 万次。

4. 建设互联网投教基地

投教基地是开展投教工作的重要平台，为进一步提高投资者获取各类投教信息的便捷性，更好地为合作单位开展投教活动提供支持，郑商所积极建设互联网投教基地，制作发布各类投教作品，打造交易所互联网投教工作平台。2021 年，证监会正式命名郑商所“衍生品学苑”网站为国家级证券期货投资者教育基地。

（四）适当性制度落实情况

2021 年，郑商所结合新业务需求，在引入境外特殊参与者工作中，梳理适

当性制度的适用范围，并做好适当性制度修订工作。同时，紧贴市场情况，修订《郑州商品交易所交易细则》，调整部分品种或合约最小、最大下单量，适当提高参与门槛。全年共对 14 家会员单位开展合规业务运作检查，督促会员单位落实适当性管理机制，对检查中发现的问题采取电话警示、提交整改报告等处理措施。

（五）投资者意见诉求及纠纷处理情况

2021 年，郑商所通过微信实名留言系统、信访电话及邮箱、证监会 12386 热线及公众留言等渠道，处理及答复投资者意见诉求，共计答复投资者线上留言 155 条，接收信访邮件 141 封，接听信访电话 148 个，其中受理并办结有效诉求事项 45 件（举报 41 件、信访 4 件），12386 公众留言转办单 5 件。此外，认真做好期货纠纷调解工作，在此前联合有关政法部门印发《关于建立期货纠纷诉调对接工作机制的实施意见（试行）》《关于建立维护期货市场秩序及加强安保工作联防联控机制的实施意见（试行）》的基础上，加强与司法机关、执法机关的沟通联动。在“全国证券期货在线调解平台”完善郑商所调解委员会相关信息，与郑州市中级人民法院建立、健全期货纠纷诉调对接工作机制。

（六）服务实体经济，维护市场健康稳定发展情况

1. 服务国家战略

一是服务乡村振兴。上市区域特色农产品——花生期货。与地方政府合作，在棉花、白糖、苹果等多个品种上开展“保险+期货”试点，创新推出收入险、新型农业经营主体专项项目。二是助力国家粮食安全。创新推出尿素“商储无忧”项目试点，帮助承储企业利用期货对冲在库尿素贬值风险，保障春耕用肥供应，探索期货服务国家大宗商品储备新模式。三是支持绿色发展。跟踪产业政策变化，推动纯碱交割区域拓展至光伏玻璃主产区安徽，助力光伏产业降本增效。四是扩大对外开放。已有 80 多家境外客户参与 PTA 期货交易，推动企业跨境

贸易时使用 PTA 期货进行点价。

2. 提升产业客户参与度

一是持续拓展场外业务。在场外平台开设中华棉标准仓单购销专区，与广西省级现货交易平台泛糖科技合作推出白糖基差点价专区，上线华东甲醇互换业务，制定纯碱产业服务专项支持计划。二是细分目标精准服务。加大对中小企业纾困帮扶力度，创新开展“保供稳价背景下期货服务中小企业”主题活动，1 万余家中小企业参与。举办国企、央企、上市公司风险管理培训班，组织“产业基地”活动。三是缓解企业资金难题。推动中小企业通过场外平台以仓单交易业务融资，引入银行承兑汇票作为厂库仓单担保品；落实“减税降费”要求，推出免收交割及仓单转让费举措。积极践行社会责任，捐款支持河南“7·20”灾后重建工作。

3. 严控风险，筑牢安全底线

优化制度供给，建立业务、IT 运维条线风险清单，修订异常交易行为管理办法，牵头修订违规处理办法，推动期货市场形成统一的自律监管处分制度；完善应急管理，动态优化应急预案，在面对“7·20”突发特大汛情等突发情形，有效维护市场平稳运行。

七、大连商品交易所投资者保护

大商所成立于 1993 年 2 月 28 日，目前已上市 21 个期货品种和 8 个期权品种，并推出 17 个期货品种和 8 个期权品种的夜盘交易。2021 年，大商所以服务实体经济工作为主线，完善规则制度体系，发挥自律监管功能，持续开展投资者教育活动，推动投资者教育与保护工作开展。

（一）制度体系建设情况

2021年，大商所累计制定或修定规则25件，包括修订完善《大商所境外特殊参与者管理办法》《大商所期权交易管理办法》《大商所违规处理办法》《大商所异常交易行为管理办法》《大商所结算管理办法》《大商所交易管理办法》《大商所标准仓单管理办法》《大商所风险管理办法》《大商所场外会员管理办法（试行）》《大商所场外期权业务管理办法（试行）》《大商所生猪板块场外交易管理办法（试行）》《大商所标准仓单交易管理办法（试行）》《大商所非标仓单业务管理办法（试行）》《大商所基差交易业务管理办法》《大商所铁矿石仓单服务管理办法》等业务规则；调整铁矿石、焦煤、焦炭等品种的限仓标准，调整线型低密度聚乙烯、聚氯乙烯期货合约最小变动价位，修订铁矿石、棕榈油期货期权合约规则，优化基差交易业务、商品互换业务、场外期权业务相关规则。通过发布《指定交割仓库资格与监督管理规定》，完善交割质量争议处理规则，大商所在境内商品交易所中首家建立总分结构的规则体系。

表 7.1.1 大商所 2021 年度合约及业务规则制定、修订情况一览

| 序号 | 效力层级 | 发文文件 | 公布日期 |
|----|----------|--|------------|
| 1 | 章程和交易规则 | 关于修改《大商所章程》和《大商所交易规则》的通知〔2021〕42号 | 2021年1月22日 |
| 2 | 实施细则（场内） | 关于修改焦炭交割质量标准的通知〔2021〕13号 | 2021年1月6日 |
| 3 | | 关于发布《大商所境外特殊参与者管理办法》和相关规则修正案的通知〔2021〕73号 | 2021年2月5日 |
| 4 | | 关于修改铁矿石期货限仓相关规则的通知〔2021〕163号 | 2021年4月13日 |
| 5 | | 关于修改《大商所期权交易管理办法》的通知〔2021〕164号 | 2021年4月13日 |
| 6 | | 关于修改铁矿石期货合约及相关规则的公告 | 2021年5月19日 |

| 序号 | 效力层级 | 发文文件 | 公布日期 |
|----|--------------|---|-------------|
| | | [2021]9号 | |
| 7 | | 关于发布《大商所棕榈油期货期权合约》及相关实施细则修正案的公告〔2021〕18号 | 2021年6月9日 |
| 8 | | 关于修改焦煤和焦炭期货限仓规则的公告〔2021〕42号 | 2021年9月24日 |
| 9 | | 关于调整线型低密度聚乙烯、聚氯乙烯期货合约最小变动价位的公告〔2021〕47号 | 2021年10月19日 |
| 10 | | 关于修改《大商所违规处理办法》的公告〔2021〕59号 | 2021年11月19日 |
| 11 | | 关于发布《大商所异常交易行为管理办法》的公告〔2021〕61号 | 2021年11月24日 |
| 12 | | 关于修改《大商所结算管理办法》的公告〔2021〕62号 | 2021年11月24日 |
| 13 | | 关于修改《大商所交易管理办法》等规则的公告〔2021〕64号 | 2021年11月26日 |
| 14 | | 关于修改《大商所玉米淀粉期货业务细则》和《大商所标准仓单管理办法》的公告〔2021〕65号 | 2021年12月3日 |
| 15 | | 关于修改《大商所风险管理办法》的公告〔2021〕76号 | 2021年12月29日 |
| 16 | 业务规定 (场内) | 关于发布《大商所指定交割仓库资格与监督管理规定》的通知〔2021〕380号 | 2021年8月30日 |
| 17 | | 关于修改《大商所场外会员管理办法(试行)》、发布各品种板块场外会员管理细则的通知〔2021〕64号 | 2021年2月1日 |
| 18 | 业务规定 (场外) | 关于调整基差交易业务相关规则的通知〔2021〕120号 | 2021年3月15日 |
| 19 | | 关于发布《大商所场外期权业务管理办法(试行)》及修改商品互换业务相关规则的通知〔2021〕187号 | 2021年4月29日 |

| 序号 | 效力层级 | 发文文件 | 公布日期 |
|----|------|---------------------------------------|-------------|
| 20 | | 关于修改场外期权业务相关规则的公告〔2021〕23号 | 2021年6月30日 |
| 21 | | 关于发布《大商所生猪板块场外交易管理办法（试行）》的公告〔2021〕29号 | 2021年7月30日 |
| 22 | | 关于修改《大商所标准仓单交易管理办法（试行）》的公告〔2021〕46号 | 2021年10月12日 |
| 23 | | 关于修改《大商所非标仓单业务管理办法（试行）》的公告〔2021〕55号 | 2021年11月12日 |
| 24 | | 关于修改《大商所基差交易业务管理办法》的公告〔2021〕58号 | 2021年11月17日 |
| 25 | | 关于修订《大商所铁矿石仓单服务管理办法》的公告〔2021〕63号 | 2021年11月26日 |

（二）履行自律监管职责情况

1. 查处异常交易及违规交易行为

在异常交易查处方面，大商所全年共处理异常交易行为 831 起，其中自成交超限类 370 起、频繁报撤单超限类 452 起、大额报撤单 9 起，对其中 676 起异常交易行为客户所在会员进行电话提示、将 124 名客户列入重点监管名单、对 31 名客户或实际控制关系账户组采取限制开仓一个月的自律管理措施。

在违规交易查处方面，大商所共调查处理违规交易线索 98 起，其中对敲转移资金类 22 起、自成交或约定交易影响价格类 70 起、虚假申报类 3 起、违反持仓管理规定类 2 起、其他类型 1 起。全年对 20 余起线索立案调查，完成首起虚假申报类违规交易行为的认定和处罚，并按规定向证监会移送违法违规案件线索 2 起。此外，全年完成 5 起违规案件审理，对 10 名当事人实施纪律处分，没收违规所得 90 余万元，对一起案件的 4 名客户复议申请进行审议。

2. 加强实际控制关系账户管理和高频程序化交易管理

2021年，大商所重点关注和排查账户间的关联关系，并对重点品种和合约上的主力客户开展全面跟踪排查。全年共向市场发放问询函1070份，涉及376组客户，并完成1594组账户的合并限仓。加强对高频程序化交易的监管，在棕榈油和铁矿石期货合约上落地实施特定程序化报备制度，调整优化申报费方案。

3. 开展会员检查及信息公示

2021年，大商所完成9家期货公司会员的现场检查工作，主要针对期货公司对交易所规则的落实情况以及内部风险管理能力等方面内容，通过会员自查和现场检查的方式，指导会员提升合规风控意识和能力；针对套期保值额度使用和管理情况，对10家套保客户开展专项检查，并对其中5家企业采取自律管理措施；定期通过交易所官网首页或信息专栏向市场公布纪律处分和自律管理措施等信息。

（三）投资者教育及服务工作开展情况

1. 持续做好基础投教工作

2021年，大商所全面实现投教材料电子化转型，在其官方微信公众号“大商所发布”上线投教电子书橱栏目，包括其主要期货品种的交易指南及产品与服务指南；联合wind资讯制作投教视频40余件，组织培训61场，播放量近9万人次；围绕3·15、5·15、防范非法证券期货月、世界投资者周、金融知识普及月、投教资料进基地等特色主题活动开展多场次投教活动；持续在“两微一端”以漫画、图文、交互式趣味问答、中英文Q&A等形式发布大商所业务、品种及行业相关投教作品。

2. 发挥品牌活动投教功能

开展高校期货人才培育项目，2021年覆盖50所高校项目，举办高校教师衍生品研修班，累计培训高校学生3200人次，培训高校教师80余人次，同时编写完成面对高校学生的《衍生品市场服务实体经济案例汇编》教材；依托期货学院开展2期期货期权专题培训和3场“期货市场服务乡村振兴培训会”，累计培训超过6000人。

3. 启动国家级投资者教育基地建设

2021年，大商所启动国家级互联网投资者教育基地项目建设，旨在以投教基地建设为抓手，整合市场工作资源，统一信息发布出口，针对不同类别投资者对期货市场的认识定位和需求差异，实施分层次、差异化、精细化的培训服务，力求全面覆盖高校学生、初级从业者、成熟市场参与者及资深市场人士的需求，打造面向市场、兼顾内部的集成化教育服务平台。

（四）适当性管理制度落实情况

大商所将适当性管理要求嵌入制度制定中，在特定品种和期权适当性管理办法中明确规定开户机构应制定具体实施方案、完善内部分工和业务流程、进行适当性评估、妥善保管记录等各项要求。大商所还与各家期货交易所和中国期货市场监控中心开展合作，优化完善开户机构适当性报备相关规定，并要求开户机构和交易者落实好适当性要求。经统计，全年未发生因适当性引发的投资者权益受损而得不到及时有效解决的情况。

（五）投资者意见诉求处理情况

2021年，大商所累计接收证监会网站“公众留言”转办件3起、证监会相关来函32起，接受会员、客户询证事项396起。日程强化信访机制建设，通过官方网站向社会公布通信地址、信访电话、传真号码、信访接待时间地点

等，确保信访渠道畅通。

（六）服务实体经济情况

一是优化“农民收入保障计划”项目管理。2021年在7个粮食主产区审批立项“保险+期货”项目18个，在31个省区（直辖市）立项192个项目，在6个省区专设31个“帮扶专项项目”，首次设立7个“西藏专项项目”。二是扩大“企业风险管理计划”覆盖面，全年备案项目165个，是去年全年项目数量的2.75倍，服务企业176家。围绕企业原料采购、库存管理、产品销售等生产经营实际开展，基本实现期现结合正向收益。三是主动满足实体经济多元风险管理需求。在已上市品种上搭建钢铁原燃料、能化、农产品等品种生态圈，上线标准仓单、非标仓单、场外期权等多种创新业务模式，在推动解决实体企业经营中的现货、信用、金融配套等方面取得积极成效。

八、中国金融期货交易所投资者保护

中金所于2006年9月8日成立，是我国内地第一家金融衍生品交易所。2021年，中金所在履行自律监管职责、完善业务规则体系、加强投资者教育、开展普法宣传和投资者诉求处理及服务实体经济等方面开展了一系列工作。

（一）业务规则梳理修订情况

2021年，中金所落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于依法从严打击证券违法活动的意见》精神，围绕从严打击市场违规行为、强化实际控制关系账户管理等自律监管和业务发展的需要，制定、修订了《中金所实际控制关系账户管理办法》《中金所违规违约处理办法》等业务规则。与此同时，系统梳理、清理业务规则，对中金所产品上市以来发布的190个业务通知、指引、问答、指南进行全面清理，并将废止的69件业务规则向市场发布，提

升规则透明度。

（二）自律监管开展情况

一是落实异常交易行为管理。全年处理异常交易等行为 193 起，其中自成交 52 起、频繁报撤单 92 起、大额报撤单 7 起、日内过度交易 13 起、合并持仓超限 3 起、股指期货交易限额超限 26 起，共采取 137 次限制开仓措施和 56 次电话提示措施。二是查处违规违约行为。全年共查处 3 起金融期货市场违规违约案件，对 9 名客户采取通报批评、限制开仓的监管措施，并及时通过中金所官网进行公告。三是开展实际控制关系账户管理。全年发出实际控制关系问询函 111 份，新增/调整 1,009 组实际控制关系账户。四是开展程序化交易管理。2021 年累计发出程序化交易问询函 559 份、股指期货交易信息报备告知函 769 份。五是监控监测套保套利交易行为。处理套保套利期现不匹配行为 63 起，共采取 8 次限制开仓措施和 63 次电话提示措施。

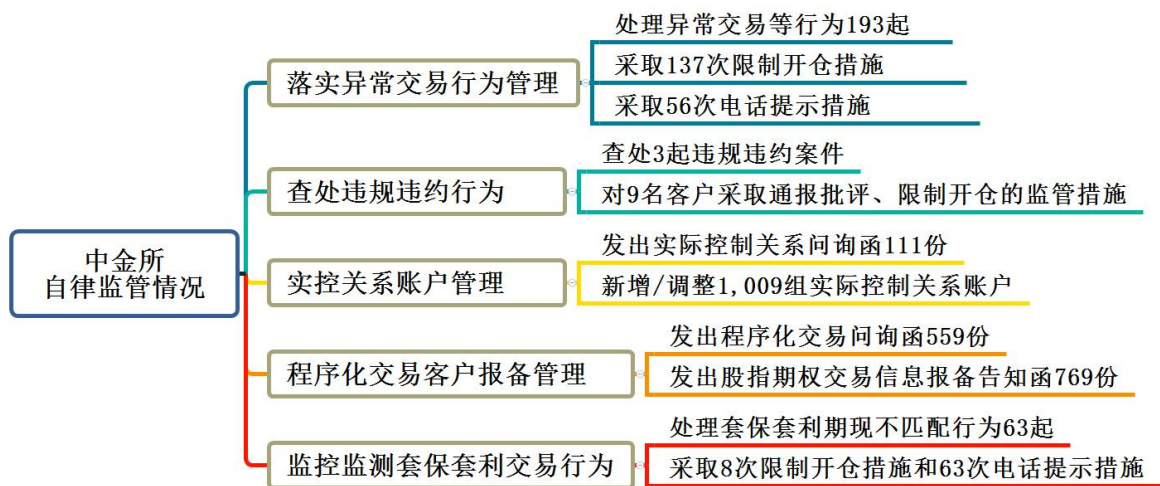


图 8.2.1 中金所 2021 年度自律监管处罚情况

（三）投资者教育工作开展情况

1. 开辟投教宣传新平台

进一步丰富与外部平台合作投教模式，与湖南证监局、湖南省证券业协会、上海投资者保护联盟开展合作，形成投资者教育与保护合力。此外，整合自身投教平台，形成了集网站、公众号、移动端视频类、短视频社交类、短视频互动类五位一体的投教宣传全媒体矩阵。2021年共计发布700余篇投保投教推文，有效拓宽了金融期货投教辐射范围和受众群体。

2. 开展各类线上线下投资者教育活动及产品制作

2021年，中金所创新开展各类线上投教活动，举办了两期金融期货知识竞答活动、两期留言有奖活动和四期问卷调查活动，共计233万人次参与。在投教活动的开展中，中金所利用3·15、5·15、世界投资者周等时间节点，开展投资者宣传和教育活动，主要包括在“3·15”国际消费者权益日活动期间，开展线上知识竞答活动，同时联合上海浦东金融局开展线下投教活动；在“5·15”全国投资者保护宣传日期间，举办“投资者保护我来说”留言有奖活动，阅读量近1000人次，并联合上海期货同业公会等单位举办投资者保护进社区活动，开展现场讲座；在“世界投资者周”期间开展知识竞答活动，答题总人数近15万人次，答题总次数突破126万；在“宪法宣传周”期间开展法律知识有奖竞答等系列活动；在“防非宣传月”活动期间，以防范非法集资为主题，制作了5期平面图文和2期音频节目。

中金所还探索将投教活动与公益扶贫相结合，打造“掌上投教+扶贫”投教新模式，一方面通过采购定点帮扶县延长县的特色农产品用于投教活动奖励。另一方面，在活动宣传中放入延长县全品种特色农产品的展示销售二维码。活动共发放延长县扶贫产品1200份，近100万人次的公众投资者通过投教活动了解延长。此外，自主制作发布精品课程。全年共制作完成原创多媒体课程90节，时长近250分钟；原创平面投教作品324篇。

表 8.3.2-1 平面投教作品部分展示图

| 形式 | 主题 | 类型 |
|------------|---------------------|--------|
| 平面投教作品 | 股指期货服务实体经济案例 | 股指 |
| | 交易业务 ABC 动画 | 交易业务 |
| | 《外汇期货三部曲》初级课程 | 外汇 |
| | 投教基地用户需求问卷调查 | 投教活动宣传 |
| | 防非宣传月系列图文 | 投资者保护 |
| | 《外汇期货三部曲》中级课程 | 外汇 |
| | 乡村振兴农产品宣传设计 | 投教活动宣传 |
| | "投资者保护我来说"留言有奖海报 | 投教活动宣传 |
| | 投资者保护进社区活动海报 | 投教活动宣传 |
| | 《股指期货希腊字母一本通》折页 | 期权 |
| | 《股指期货希腊字母一本通》主题海报 | 期权 |
| | 《股指期货知多少》主题海报 | 股指 |
| | 股指期货服务实体经济案例漫画 | 股指 |
| | 《七言期语——期权小课堂》课程宣传海报 | 期权 |
| | 《外汇期货三部曲》高级课程 | 外汇 |
| | 《股指期货大咖说》海报 | 期权 |
| | 《中金所交易业务漫画》宣传海报 | 交易业务 |
| | 《股指期货在风险管理中的应用》网站配图 | 股指 |
| | 《中金所交易业务漫画》 | 交易业务 |
| | 国债期货案例漫画 | 国债 |
| | 《股指期货的定价原理》网站配图 | 股指 |
| | “小七诞生一周年”留言有奖 | 投教活动宣传 |
| | 课程海报芒果 TV 与 B 站适配 | 学院品牌宣传 |
| 中金所业务规则一本通 | 法律 | |

表 8.3.2-2 多媒体课程作品部分展示

| 系列 | 课程 | 类型 | 形式 |
|------------------|------------------|-------|----|
| “3·15”防非投保 宣传 | 以案说法，防范非法集资（第一期） | 投资者保护 | 音频 |
| | 以案说法，防范非法集资（第二期） | | |

| 系列 | 课程 | 类型 | 形式 |
|---------------------------------|-------------------|----|----|
| “七言期语”—— 期权小课堂（基 础知识篇） | 期权的定义 | 期权 | 动画 |
| | 期权的特点 | | |
| | 生活中的期权 | | |
| | 期权的分类 | | |
| | 期权分类——看涨期权和看跌期权 | | |
| | 期权分类——欧式期权和美式期权 | | |
| | 期权分类——场内期权和场外期权 | | |
| | 期权分类——金融期权和商品期权 | | |
| 中金所监查业务 微课堂——实控 关系账户管理 | 实际控制关系账户的认定（上） | 监查 | 视频 |
| | 实际控制关系账户的认定（下） | | |
| | 实际控制关系账户的报备 | | |
| | 实际控制关系账户的解除 | | |
| | 实际控制关系账户的问询 | | |
| | 实际控制关系账户的监管要求 | | |
| “七言期语”—— 期权小课堂（期 权合约篇——上） | 期权合约条款之合约标的 | 期权 | 动画 |
| | 期权合约条款之合约类型 | | |
| | 期权合约条款之到期日 | | |
| | 期权合约条款之合约月份 | | |
| | 期权合约条款之行权价格（上） | | |
| | 期权合约条款之行权价格（下） | | |
| | 活动宣传片 | | |
| “七言期语”—— 期权小课堂（期 权合约篇——下） | 期权合约条款之行权方式 | 期权 | 动画 |
| | 期权合约条款之交割方式 | | |
| | 期权合约条款之交易代码 | | |
| | 期权合约条款之交易时间 | | |
| | 期权合约条款之报价单位 | | |
| | 期权合约条款之最小变动价位 | | |
| | 期权合约条款之每日价格最大波动限制 | | |
| | 期权合约条款之最后交易日 | | |

3. 鼓励会员开展投资者教育工作

一是引导会员围绕银保机构、长期资金入市、股指期货等重点工作开展系统化机构投资者培育,共计联合 120 家会员单位开展线上投教活动 4790 场。其中,股指期货 2040 场,股指期货 2022 场,国债期货 693 场,外汇期货 64 场。二是推进巩固投资者教育纳入国民教育体系,累计联合 13 家会员分别在中科大、南京大学、中南大学、新疆大学等 13 所高校增设金融衍生品学分课程。三是支持会员多种形式开展各类线上投教培训。充分调动会员开展各类线上投教产品的制作,制作包括视频、动画、图文等形式的金融期货投教作品 458 件。

（四）投资者适当性管理落实情况

2021 年,中金所针对期货公司交易者适当性业务进行检查,督促会员做好业务管理。同时,进一步加强对会员适当性制度的业务交流培训和咨询解答。一是开展投资者适当性管理业务培训。举办 2 场线上客户及适当性管理的专项业务培训,配合参加 6 场“送规则”线下会员业务培训,讲解客户及适当性管理工作的业务要求及办理注意事项。二是开展交易者适当性业务检查。按照 2021 年交易所对期货公司现场检查工作安排,配合完成 20 家会员的客户及适当性管理业务检查,督促会员做好业务管理。三是持续做好会员适当性业务咨询。认真解答、及时反馈会员在客户适当性业务办理中遇到的实际问题,并汇集整理相关业务咨询材料库,研究优化交易者适当性制度。

（五）开展普法宣传和投资者诉求处理情况

一是举办“宪法宣传周”系列活动,通过邀请专家授课、举办法律及业务规则知识竞赛、法治宣传视频、普法展板等形式,宣传《期货和衍生品法（草案）》《证券法》《民法典》《行政处罚法》《刑法修正案（十一）》《期货法（草案）》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规及资本市场

最新的法治讯息。与此同时，开发法律相关投教课程共 59 个，包括平面作品《中金所业务规则一本通》、视频作品《中金所业务规则大讲堂》等，普及金融期货相关的法律知识以及中金所业务规则。二是畅通投资者咨询电话、邮箱、来函信件、现场接待、证监会信访转办单等 8 类投资者咨询投诉渠道。2021 年共受理投资者有效咨询电话 113 个、有效咨询邮件 61 封、来信 1 件，均按时办结和回复。三是持拓宽投资者服务渠道。中金所交易、结算、监查、国际发展、技术等各业务部门均建立了常态化与投资者互动沟通的渠道和机制，广泛听取投资者意见建议，相关渠道已在官网公布。四是建立完善的投资者权益损害保护机制，与证监会、上海市信访主管部门以及地方公安派出机构保持实时沟通和联系。

（六）服务实体经济发展及保障金融期货市场安全平稳运行情况

在服务实体经济发展方面，中金所推动会员挖掘业务开展过程中金融期货服务国民经济各个领域的真实案例，并以此为基础制作 3 篇图文动漫和 1 个投教短视频；组织经济日报、三联生活周刊等媒体深入一线市场机构展开调研采访，围绕“金融期货服务实体经济”“推动居民财富管理”等主题刊发深度报道 13 篇，向更广泛的受众客观反映金融期货市场发展全貌；通过官方微信讲好金融期货服务实体经济的故事。在国债期货上市运行八周年之际，邀请金融时报刊发系列报道。在官方微信“金融期货大家谈”栏目邀请机构、专家学者现身说法等。

在保障金融期货市场安全平稳运行方面，中金所在统一集中监管框架下构建了适合我国国情的制度规则体系，在建市早期，引入风险隔离、分级结算、结算联保、强制减仓等风控制度，并率先建立了投资者适当性制度。与此同时，持续完善市场规则体系，建立以预警、警示、处置等为程序的市场动态调节机制，构建跨市场协调监管机制，及时有效控制市场交易热度。2021

年全年技术系统运行正常，未发生一起技术故障、交易事故或结算风险，牢牢守住了不发生系统风险的底线。在自身平稳运行基础上，中金所继续增强服务金融市场风险管理的能力，为股市、债市等现货市场稳健运行发挥着积极作用。

九、全国中小企业股份转让系统有限责任公司投资者保护

全国股转公司为全国中小企业股份转让系统（简称“全国股转系统”，俗称“新三板”）的运营机构，于2012年9月20日在国家工商总局注册，2013年1月16日正式揭牌运营，隶属于证监会。2021年，全国股转公司以全面深化新三板改革、设立北京证券交易所为契机，持续完善市场制度机制建设，强化一线监管职能，拓展投资者教育广度深度，健全投资者诉求处理机制，推进投资者纠纷解决机制建设，不断提升投资者保护水平。

（一）业务规则体系建设情况

2021年，全国股转公司制定或修订全国股转系统业务规则44件。在制定或修订各类业务规则中强化对市场主体的合规要求，突出投资者保护理念，夯实投资者保护制度基础。一是修订全国股转系统投资者适当性管理办法及配套规则，明确投资者适当性管理的具体要求；二是修订全国股转系统挂牌公司信息披露规则、公司治理规则等，推动提高挂牌公司治理水平，规范公司及相关信息披露义务人以投资者需求为导向，真实、准确、完整、及时、公平披露信息，增强信息披露针对性和有效性，维护投资者知情权；三是制定全国股转系统主办券商投资者教育工作指引、证券公司执业质量评价细则等，压实中介机构责任；四是修订全国股转系统复核实施细则，明确复核、听证程序，强化违规处理事后救济。

图 9.1.1 全国股转公司 2021 年度制定或修订业务规则明细

| 制度名称 | |
|---|---|
| 《全国中小企业股份转让系统诚信监督管理指引》 | 《全国中小企业股份转让系统复核实施细则》 |
| 《全国中小企业股份转让系统自律监管措施和纪律处分实施细则》 | 《全国中小企业股份转让系统股票交易规则》 |
| 《全国中小企业股份转让系统股票交易方式确定及变更业务办理指南》 | 《全国中小企业股份转让系统股票异常交易监控细则》 |
| 《全国中小企业股份转让系统股票交易方式确定及变更指引》 | 《北京证券交易所全国中小企业股份转让系统证券代码、证券简称编制指引》 |
| 《北京证券交易所全国中小企业股份转让系统证券公司执业质量评价细则》 | 《全国中小企业股份转让系统主办券商持续督导工作指引》 |
| 《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挂牌公司持续信息披露公告分类指南》 |
| 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司持续信息披露指南第 1 号——信息披露业务办理》 | 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司持续信息披露指南第 2 号——定期报告相关事项》 |
| 《全国中小企业股份转让系统股票定向发行业务规则适用指引第 1 号》 | 《全国中小企业股份转让系统股票定向业务发行指南》 |
| 《全国中小企业股份转让系统可转换公司债券定向发行与转让业务细则》 | 《全国中小企业股份转让系统可转换公司债券定向发行业务指南第 1 号——发行和挂牌》 |
| 《全国中小企业股份转让系统可转换公司债券定向发行业务指南第 2 号——存续期业务办理》 | 《全国中小企业股份转让系统挂牌委员会管理细则》 |
| 《全国中小企业股份转让系统股权激励和员工持股计划业务办理指南》 | 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票停复牌业务指南》 |
| 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司证券简称或公司全称变更业务指南》 | 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票停复牌业务实施细则》 |
| 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司回购股份实施细则》 | 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票终止挂牌实施细则》 |
| 《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表决权差异安排业务指南》 |
| 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司治理指引第 1 号——董事会秘书》 | 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司治理指引第 2 号——独立董事》 |
| 《全国中小企业股份转让系统重大资产重组业务指南第 2 号：非上市公众公司发行股份购买资产构成重大资产重组文件报送指南》 | 《全国中小企业股份转让系统并购重组业务规则适用指引第 2 号——权益变动与收购》 |

| 制度名称 | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 《北京证券交易所全国中小企业股份转让系统交易单元业务办理指南》 | 《北京证券交易所全国中小企业股份转让系统交易单元管理细则》 |
| 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股份特定事项协议转让业务办理指南》 | 《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理办法》 |
| 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引——融资担保公司》 | 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司申请股票终止挂牌及撤回终止挂牌业务指南》 |
| 《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理业务指南》 | 《全国中小企业股份转让系统分层管理办法》 |
| 《全国中小企业股份转让系统挂牌公司转板上市监管指引》 | 《全国中小企业股份转让系统主办券商投资者教育工作指引（试行）》 |
| 《全国中小企业股份转让系统并购重组业务规则适用指引第1号——重大资产重组》 | 证券公司投资者教育工作评估指南 |

（二）履行自律监管职责及处罚情况

2021年，全国股转公司推进分类监管、精准监管、科技监管，不断完善监管制度机制：一是提高规范运作水平。坚持信息披露与公司治理“双轮”驱动，整合2件信息披露指南，新增80余个公告模板，进一步完善信息披露要求，组织开展“提升内控水平，强化规范运作”专项行动，建立挂牌公司公开承诺管理机制，着力提升挂牌公司质量。二是健全市场退出机制。发布新三板终止挂牌细则，对未按期披露定期报告等重大违法违规的327家公司、无主办券商持续督导超3个月的9家公司强制摘牌，坚决出清劣质公司。三是压实中介责任。制订证券公司执业质量评价细则，引导证券公司全面提升执业质量。建立审计机构执业信息公开制度，进一步提高会计师事务所执业信息透明度。全年对中介机构采取40件自律监管措施，切实压实中介责任。四是打击违法违规行。2021年共采取自律监管措施4119件，纪律处分1437件，向证监会报送监管线索99件。异常交易行为方面，采取自律监管措施合计313人次。

（三）投资者教育工作开展情况

一是采取大众化、普惠式的方式传达新三板理念，推出“一图读懂”“年报

编制”“以案说法”等图文、视音频投教产品 258 件，投放投教防非宣传手册 4000 余册；依托“新三板投教”微信公众号，推出“防非专栏”“一文读懂”“新三板小课堂”等专栏，全年发布文章 280 余篇。二是凝聚市场合力扩大投教覆盖范围，与派出机构、主办券商等单位合作，走进北京、江苏、吉林、陕西等地开展系列投资者教育活动 10 场次；与中国结算合作推出“网络投票”“股权激励”等主题的“串联式”业务讲解图文，让投资者通过一个平台纵览业务办理全流程；发动券商在“精选层一周年”期间开展投资者教育活动 600 余场，开发原创投资者教育产品 1200 余件；联合全景网、新浪财经、上证报等媒体合作，开展“3.15”“5.15”“挂牌公司业绩说明会”“走进挂牌公司”等专项活动，覆盖近百万人次。

（四）投资者适当性管理落实情况

一是优化投资者准入机制，修订《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理办法》及配套指南，将创新层自然人投资者门槛由 150 万元调降至 100 万元，扩大了投资者规模。二是修订《两网公司及退市公司股票转让办法》，明确两网退市股票相关的投资者适当性要求。三是严格投资者准入，对不符合投资者适当性要求的投资者越权交易行为进行核查。2021 年度共核查 117 单；针对 4 家券商违反适当性管理要求的行为采取了相应的处理措施。

（五）投资者诉求处理、纠纷多元化解、培育合格市场参与者等方面情况

1. 投资者诉求处理情况

一是持续通过 400 服务热线、电子邮件等渠道处理投资者诉求。其中，400 咨询热线接听总量 28636 个，呼入 27504 个，呼出 1132 个，日均话务量 116.88 个，呼入接听率 86.4%，咨询满意度 99.42%；回复咨询邮件 524 件。二是设立并公开投资者咨询投诉电话。2021 年接听投资者来电并妥善回复

1700 余个；接收诉求 616 件，办结率达 97.11%（以收到诉求材料后 60 日内办结为口径）。三是建立“12386 热线”、证监会网站“公众留言”转办工作机制。2021 年共接受 8 件热线转办、6 件留言转办，均按时保质完成回复反馈工作。四是妥善处理“新三板”市场出清。针对海润 1（400074）、大化 B（420091）、DC 华包（405016）的市场出清工作，督促相关主办券商和破产管理人做好信息披露和风险提示工作，按照市场化、法制化的原则解决该类风险事件。

2. 纠纷多元化解情况

一是完善权利救济机制，化解监管矛盾。2021 年，全国股转公司修订全国股转系统复核实施细则；全年共处理复核案件 11 件，经复核委员会审理，相关案件程序正当、规则适用正确，均作出维持决定。复核制度的完善进一步保障了市场参与主体的合法权益，推动自律监管工作更加公开透明、公平公正。二是做好仲裁调解相关工作。与投服中心、深圳证券期货调解中心、中国国际经济贸易仲裁委员会等专业调解机构合作，配合证监会做好证券纠纷在线诉调对接机制的支持工作，做好相关纠纷的引导及分流。三是加强投资者保护制度研究。与证监会、投保基金公司、投服中心等沟通持股行权、代表人诉讼等事宜。针对代表人诉讼、先行赔付在新三板市场的实施进行研究并撰写研究报告；参加投服中心持股行权工作座谈会，对持股行权在资本市场的应用进行深入研讨。四是加强市场司法保障工作。针对北京金融法院案件管辖规定征求意见稿研提意见，明确了新三板精选层挂牌公司所涉证券纠纷、与全国股转公司履行监管职能相关的案件，由北京金融法院集中管辖；向有关专属管辖法院介绍市场发展情况和制度特点，对相关法律适用问题进行研讨沟通，促进相关案件公平公正审理。

3. 培育合格市场参与者情况

2021 年，全国股转公司累计举办各类培训交流活动 25 场，累计培训约

4.5 万余人次。其中，组织改革专项类培训 5 场次、监管规范类培训 14 场次、增值服务类培训 6 场次。主要包括：一是聚焦企业规范发展，丰富“监管必修课”“服务选修课”供给，组织挂牌公司“年报业绩说明会”；举办“企业家训练营”“全国股转系统大讲堂”品牌活动；开展“新三板万里行”系列活动，提升企业投资者关系管理水平。二是聚焦提升执业质量，组织开展“保荐代表人专项培训”“提升主办券商执业质量”“会计师事务所新三板执业第一课”等培训交流活动，覆盖中介从业人员 1.2 万余人次。

（六）在服务实体经济、防范化解重大金融风险、维护市场健康稳定方面采取的具体措施和成效

一是强化风险防范，保障市场平稳运行。2021 年，全国股转公司实施挂牌公司风险分级管理，将风险公司纳入定期报告重点审查，将证监局通报加入重点监管名单。严格监管实控人、大股东违规减持、短线交易、敏感期交易等行为，及时采取措施提醒合规交易。建立信息披露监管与交易监察联动机制，对“蹭热点”、“炒概念”、“忽悠式”披露多轮问询，维护市场稳定运行。

二是推进科技融合，智能监控风险。2021 年，全国股转公司升级智能监管“利器系统 3.0”，实现交易对手工商核查等新功能；优化业务系统公告智能审查，探索对风险公司、风险事项的主动抓取和分类显示，提升风险监测能力。探索落地投资者特征画像指标体系、关联账户组分析等算法监管科技应用，丰富监察系统功能点，增强风险线索的发现、分析、预警能力。

三是严打违规行为，规范市场秩序。全国股转公司发挥一线监管灵活、高效优势，从快处理违规线索，及时采取公开问询、发函关注等措施，探索更多采用约见谈话等“接触式”监管模式，实现违规风险“管早管小”。针对违规情节严重、市场影响恶劣的案件加大查处力度，配合证监会严肃查处个别公司虚假记载、财务不实的违法违规行为，严抓董监高责任，切实提高违法成

本。

十、中国证券业协会投资者保护

证券业协会成立于1991年8月28日，是依据《中华人民共和国证券法》和《社会团体登记管理条例》有关规定设立的证券业自律性组织，接受证监会和国家民政部的业务指导和监督管理。2021年，证券业协会围绕完善自律规则体系，强化网下投资者违规情形的自律处罚和适当性管理，创新开展投资者教育各项活动及打非宣传，督促行业做好投诉处理，推动证券纠纷多元化解。

（一）完善自律规则体系，强化自律监管

1. 完善投资者保护工作规则体系

2021年，证券业协会共制定或修订自律规则26件，通过制定《注册制下首次公开发行股票承销规范》《证券公司投资者权益保护工作规范》《证券投资基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》等自律规则，和对《证券公司债券业务执业能力评价办法（试行）》《证券业协会专业委员会管理办法》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，完善对投资者合法权益的保护。

图 10.1.1 证券业协会 2021 年度制定或修订自律规则明细（26 件）

| 规则名称 | 发布日期 |
|---------------------------------|-----------------|
| 制定规则（19 件） | |
| 非上市公众公司挂牌推荐和股票发行业务工作底稿内容与目录指引 | 2021 年 1 月 26 日 |
| 公开募集基础设施证券投资基金网下投资者管理细则 | 2021 年 1 月 29 日 |
| 示范实践第 2 号——证券公司基于行业云的信息系统备份能力建设 | 2021 年 3 月 12 日 |
| 公司债券承销报价内部约束指引 | 2021 年 4 月 7 日 |

| 规则名称 | 发布日期 |
|--|-------------|
| 证券公司投资者教育工作评估指南 | 2021年5月14日 |
| 证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行） | 2021年5月15日 |
| 证券公司投资者权益保护工作规范 | 2021年5月15日 |
| 自律规则适用意见第1号——关于场外期权业务二级交易商备案人员条件相关规定的适用意见 | 2021年7月20日 |
| 注册制下首次公开发行股票承销规范 | 2021年9月18日 |
| 注册制下首次公开发行股票网下投资者管理规则 | 2021年9月18日 |
| 注册制下首次公开发行股票网下投资者分类评价和管理指引 | 2021年9月18日 |
| 自律规则适用意见第2号——关于《公司债券承销报价内部约束指引》有关规定的适用意见 | 2021年9月28日 |
| 证券公司声誉风险管理指引 | 2021年10月15日 |
| 自律规则适用意见第3号——关于《注册制下首次公开发行股票网下投资者分类评价和管理指引》有关规定的适用意见（试行） | 2021年10月22日 |
| 证券公司收益互换业务管理办法 | 2021年12月3日 |
| 自律规则适用意见第4号-关于《证券公司收益互换业务管理办法》保证金管理有关规定的适用意见 | 2021年12月3日 |
| 北京证券交易所股票向不特定合格投资者公开发行与承销特别条款 | 2021年12月16日 |
| 北京证券交易所股票向不特定合格投资者公开发行并上市网下投资者管理特别条款 | 2021年12月16日 |
| 证券公司履行社会责任专项评价办法 | 2021年12月23日 |
| 修订规则（7件） | |
| 中国证券业协会自律规则制定办法 | 2021年3月29日 |
| 中国证券业协会专业委员会管理办法（试行） | 2021年4月29日 |
| 证券公司合规管理有效性评估指引（2021年修订） | 2021年5月28日 |
| 中国证券业协会章程（2021年修订） | 2021年7月21日 |
| 中国证券业协会会员管理办法（2021年修订） | 2021年7月23日 |
| 中国证券业协会会费收缴办法（2021年修订） | 2021年7月23日 |

| 规则名称 | 发布日期 |
|----------------------|------------|
| 证券公司债券业务执业能力评价办法（试行） | 2021年9月23日 |

2. 履行自律监管职能

2021年，证券业协会共办理案件59起，其中监管部门或相关单位移交21起、投诉举报事项38起；全年做出自律措施9件，其中对证券从业人员做出纪律处分4件，对会员单位做出自律管理措施5件。此外，向会员单位发出提醒函12件。同时，配合参与证监会开展的现场检查工作7次，共涉及19家机构；组织开展自律现场检查2次，共涉及24家机构。



图 9.2.1 证券业协会 2020 年度自律管理情况

3. 加强从业人员执业行为管理

一是加强保荐代表人自律管理，建立维护保荐代表人分类名单，强化对保荐代表人执业行为的社会监督；二是建立从业人员声誉约束机制，强化从业人员诚信管理要求，拓宽诚信信息采集渠道；三是加强监管协调，向相关单位、部门报送和共享从业人员监管信息，便于相关部门快速核查从业人员执业情况，提高对从业人员违法违规行为的监管效率。2021年，证券业协会累计录入从业人员诚信信息692条。

4. 强化 IPO 网下投资者自律处罚

2021 年，证券业协会与沪深证券交易所开展注册制新股网下询价联合自律检查 4 次，处理两所移交的异常报价线索 2 批，共对 52 家网下投资者进行处理，其中，对 10 家机构暂停网下投资者资格，对 14 家机构暂停新增配售对象注册，对 21 家机构作出警示的自律措施，并向 7 家机构发送提醒函，上述措施对网下投资者形成震慑，维护了注册制下市场化发行定价秩序。

针对科创板、创业板注册制 IPO 项目网下申购过程中的违规情况，证券业协会共发布 6 期首次公开发行股票配售对象限制名单公告，将违规的 27 个配售对象列入限制名单；向 62 家存在违规风险隐患的网下投资者发送提醒函；暂停 8 家内部管理不到位的网下投资者新增配售对象注册一个月，暂停 1 家未落实整改的网下投资者新增配售对象注册六个月。针对主板 IPO 项目网下申购过程中的违规情况，证券业协会共发布 5 期首次公开发行股票配售对象黑名单公告，将出现违规行为的 479 个配售对象列入黑名单。针对原新三板公开发行股票精选层挂牌项目中出现的违规行为，共发布 2 期公开发行股票配售对象黑名单公告，将 7 个违规配售对象列入该黑名单。

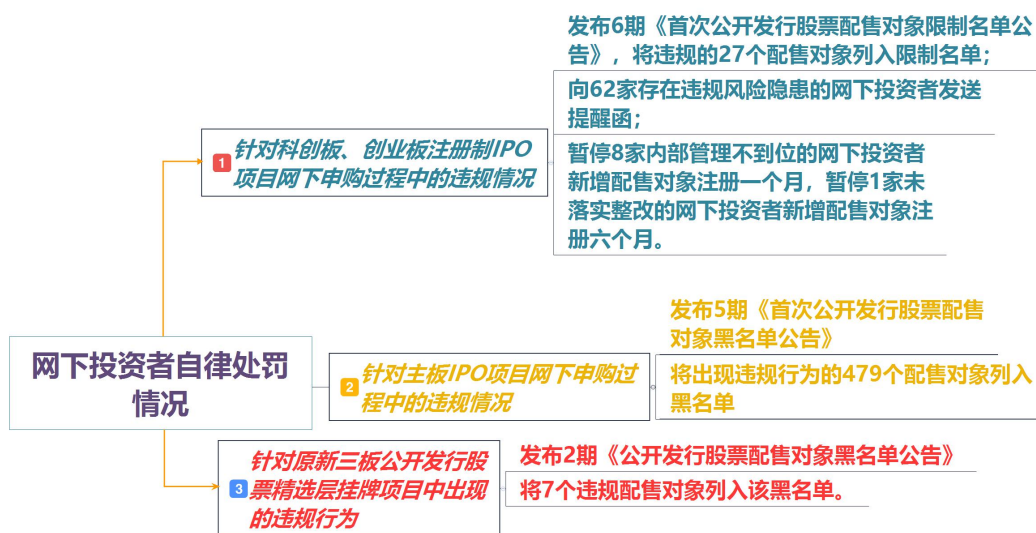


图 9.1.4 证券业协会 2021 年度网下投资者自律处罚情况

5. 建立网下投资者监管协作机制，加强网下投资者适当性管理

2021年10月28日，证券业协会与沪深证券交易所签署《加强注册制下新股网下询价监管协作备忘录》，建立健全新股询价监管协作机制，有效加强对网下投资者的数据监测、行为分析、监督检查和监管协作。在加强网下投资者适当性管理方面，组织证券公司开展2020年下半年和2021年上半年推荐类网下投资者适当性自查，分别涉及网下投资者29,929个和28,363个。根据2020年下半年自查情况，对不再具有主体资格、主动注销、到期清盘等不符合条件的618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2,052个网下投资者或配售对象予以暂停资格。

（二）推动行业加强投资者保护

1. 开展投资者教育活动

一是在3·15、5·15、金融知识普及月等宣传节点，聚焦北交所设立、创业板注册制、公募REITs上市等重大改革举措，组织行业开展配套投教活动，参加活动投资者超过1.5亿人次，刊发宣传文章3000余篇，制作并发放多媒体、纸质等投教产品200余万件。二是持续建设“投资者之家”投教基地，打造网站、微信公众号、投教APP“三位一体”的媒体宣传矩阵。2021年发布更新各类词条、知识、新闻等资讯2000余篇，年访问量累计超150万人次，微信公众号粉丝超过5万人，投教APP注册用户近7万人。投教基地连续3年被证监会评为优秀。三是联合北京市丰台区金融办，组织行业人员走入社区开展打非宣传和公益咨询活动，服务社区22个、服务群众1200余名。四是以“助力国民金融素养提升”为主题，与中证机构间报价系统股份有限公司（简称中证报价）联合举办第三期投教能力训练营，超过1400名学员参加培训，调查显示超过98%的参与者从活动中大有所获。五是针对近年来规模不断扩大的雪球场外期权，制作雪球

产品投教图文、风险警示海报，组织行业开展专项投教活动，提升投资者对雪球产品的风险认识。

2. 推进投资者教育纳入国民教育体系

一是创新推出集“一会、一局、一司、一校”的“四合一”投教合作机制，通过汇聚监管、行业、高校等各方社会力量，多方联动走入校园开展证券知识普及、课题课程共建、金融知识竞赛、实习就业支持等合作。截至2021年底，已有北京、上海、浙江、内蒙古等13个辖区的16家证券公司、33所高校、1所中学、1所小学加入证券业协会“四合一”机制，各方合作走入校园授课累计超过300课时，为超过50名在校生提供实习就业支持，举办全国性、区域性等不同规模的投教赛事活动8场，超过2.2万名学生报名参加。二是持续开展“投资者教育进百校”“扬帆计划·证券行业大学生实习”活动。2019年“5·15全国投资者保护宣传日”证券业协会向行业发布“投资者教育进百校”活动倡议书，鼓励行业机构广泛走入大中小学开展各类投教活动。在证券业协会的持续引导下，两年来总计70余家证券公司走进了1000余所大中小学。其中，2021年共有32家证券公司结对440所学校，开展了包括主题讲座、课外实践、兴趣培养、现场参观等投教活动。此外，证券业协会还联合共青团中央青年发展部、中证报价启动了2021年度“扬帆计划·证券行业大学生实习”活动，活动中共有35家证券公司招收了2043名实习学生参与暑期实习。

3. 组织开展全国性投教竞赛活动

一是与中证报价共同举办“百年党史铸根基 资本市场开新局”线上证券知识竞赛，竞赛将投教知识普及和党史知识学习相结合，超过1.5万人报名，答题次数达31万余次。二是联合中华职业教育社、浙江金融职业学院共同举办2021年“黄炎培杯”全国大学生财富管理（投资理财）知识技能大赛，该大赛是经教育部门认定的全国性竞赛活动，2021年共有来自全国277所院校的1.7万

名学生、353 支队伍，以及来自 11 个国家的海外学生报名参赛，共产生金融知识、模拟交易等 6 大赛项共 343 个奖项。三是联合湖北证监局、湖北省团委共同举办湖北省高校模拟投资大赛。大赛由长江证券承办，通过证券业协会投教 APP 在线开展，自 2021 年 11 月启动持续至 2022 年中旬结束，共有来自湖北 68 所高校的 1.7 万余名学生报名参赛。

4. 总结行业投资者服务与保护工作经验

一是开展证券公司投资者保护工作专项调查，形成《2020 年证券公司投资者保护工作情况报告》，纳入《中国证券业发展报告 2021》向社会发布，集中展示证券公司投资者保护工作的开展情况及成果。二是在 2021 年“全国投资者保护宣传日”期间，继续发布《2020 年度证券公司投资者服务与保护报告》，为证券行业投资者服务与保护工作提供参考借鉴。

（三）督促行业做好投诉处理工作

一是搭建监测平台。组织证券公司定期填报投诉处理统计信息，及时掌握行业投诉处理整体情况。2021 年各证券公司共接收投诉 10841 件，受理 8276 件，办结 8127 件，达成和解 5400 件，和解金额 1051.75 万元。二是组织投诉自查。组织证券公司从投诉处理制度机制、组织架构、处理流程、日常管理、工作效果五个维度开展全面自查，形成《2021 年证券公司投诉处理自查工作分析报告》，系统查找行业投诉处理工作薄弱环节、提出改进措施。三是加强培训交流。在杭州组织开展“证券经营机构投诉处理工作培训班”，130 余名行业投诉处理工作人员参加培训。

（四）推进证券行业纠纷化解

2021 年，证券业协会通过网站在线纠纷调解平台共受理投资者提交纠纷调解申请 369 件，争议金额 11821.41 万元，办结 245 件，推动相关市场机构与投

资者达成和解金额 635.28 万元；完成调解员到期换届选聘工作，确认续聘并增选调解员共计 206 名，现调解员总计 296 名；推进建立诉调常态化合作机制，与石家庄、海口市中级人民法院分别签署《诉调对接合作备忘录》；加强仲调对接合作机制构建，与中国国际经济贸易仲裁委员会签订《战略合作框架协议》；及时总结证券行业纠纷调解优秀实践案例，汇编成册供行业学习参考。

（五）开展防非宣传

1. 组织证券经营机构开展 2021 年防非宣传月活动

2021 年，证券业协会组织证券经营机构开展了主题为“勿入非法证券投资圈套，推动行业健康文化建设”的防非宣传月活动。活动期间，证券公司通过制作并发布原创防非宣传产品、举办知识竞赛、户外现场活动、健康跑、投教基地走进对口贫困县等多种形式开展防非宣传，增强防非宣传教育工作的针对性和实效性，会员单位活动开展活动具体情况见下表。

表 10.5.1 会员单位防非宣传月活动开展情况

| 活动内容 | 具体数量 |
|------------------------------|----------|
| 1.制作并发放原创文章、漫画、音视频及实物类防非宣传产品 | 61932 个 |
| 2.悬挂条幅、张贴海报、摆放易拉宝等宣传品 | 16 万余个 |
| 3.设置高速公路、公交地铁、办公楼宇、连锁店等电子宣传屏 | 1 万余块 |
| 4.组织进社区、进学校、讲座、沙龙等宣传活动 | 8 千余场 |
| 5.电视台、报刊杂志、广播电台宣传 | 700 余次 |
| 6.网站、论坛、微博、公众号、直播平台宣传 | 9 万余次 |
| 7.发送防非短信 | 7.2 千万余条 |

2. 定期公示非法证券机构黑名单，处理投诉举报

2021 年证券业协会共处理非法证券活动投诉、举报 6 例，发布 11 期《非

法仿冒证券公司、证券投资咨询公司等机构黑名单》，公示非法仿冒网页、网站、博客等 1079 条，向证监会报送网络非法证券活动信息线索 432 条。

3. 探索跨界合作，开展防非宣传健康跑活动

2021 年，证券业协会探索跨界合作，首次联合中国田径协会，并与“中证协投资者之家”互联网投教基地、地方证券业协会、证券公司于 2021 年 11 月启动“中国证券业防范非法证券宣传线上健康跑公益活动”。活动自启动以来，累计超过 13.7 万人在 App 上参加，向全社会发放公益活动名额 10700 个。截至 2021 年 12 月 27 日，活动传播总量 698 条，新闻报道 116 篇次，微信传播 292 篇次，app 客户端 41 篇次，微博 243 篇次，论坛 1 篇次。中国证券报、全景网、证券日报等财经媒体进行了报道，通过两微一抖平台，开设#防非健康跑#话题，微博阅读人数 1449.7 万，抖音 24.9 万，微信视频号 57.4 万，总计 1532 万。连麦公益宣传主题线上活动目前已举办 4 期，观看人数累计超过 176.4 万人次。活动吸引了广大跑者、投资者、从业人员的热情参与，同时有效提高了大众防范非法证券活动的意识。

十一、中国期货业协会投资者保护

期货业协会成立于 2000 年 12 月 29 日，是根据《社会团体登记管理条例》成立的全国期货行业自律性组织，接受证监会和社团登记管理机关中华人民共和国民政部的业务指导和监督管理。2021 年，期货业协会主动与央媒沟通合作，持续开展一系列投资者教育活动，推动期货知识纳入国民教育体系，改版升级期货业协会国家级投教基地，修订调解相关制度，搭建调解平台，持续监测涉非信息，筑牢期货经营机构投资者保护基础，形成良好的行业发展氛围。

（一）自律规则体系建设情况

2021年，期货业协会统筹自律规则体系规划，为投资者保护工作提供制度依据，全年共发布自律规则11项，其中制定7项，修订4项。具体包含：重新修订《中国期货业协会调解规则》，进一步明确了期货业协会调解期货纠纷的受理范围、调解委员会和调解员职责等；联合证券业协会、基金业协会和投保基金公司共同起草《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》，规范了期货经营机构投诉处理工作，进一步明确了投资者投诉处理工作应当坚持依法、公平、公正、便民的原则；针对实践中期货居间人诱导投资者开户、喊单指导交易等超越居间本身的行为损害投资者合法权益的问题，出台《期货公司居间人管理办法（试行）》，要求居间人守法合规、防范利益输送风险、保护投资者合法权益、履行社会责任，补齐了我国期货经纪业务30多年来的一块制度短板；《期货风险管理公司风险控制指标管理办法（试行）》《期货经营机构资产管理业务备案管理规则》《期货经营机构资产管理业务信用报告工作规则》《风险管理公司会员信用信息报告工作规则》等自律规则的制定或修订，从不同层面规范期货经营机构业务开展，强化对相关业务和主体的自律管理。

表 11.1.1 期货业协会 2021 年自律规则制定修订一览表

| 文件名称 | 类别 | 发文日期 |
|------------------------------------|-------|------------|
| 制定 7 项 | | |
| 期货公司风险管理公司标准仓单充抵场外衍生品交易保证金实施细则（试行） | 业务规范类 | 2021/3/19 |
| 证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行） | 纠纷调解类 | 2021/5/15 |
| 期货公司居间人管理办法（试行） | 业务规范类 | 2021/9/10 |
| 期货经营机构资产管理业务备案管理规则 | 业务规范类 | 2021/11/26 |
| 期货经营机构资产管理业务信用报告工作规则 | 业务规范类 | 2021/11/26 |
| 风险管理公司会员信用信息报告工作规则 | 业务规范类 | 2021/12/5 |

| 文件名称 | 类别 | 发文日期 |
|--------------------------|-------|------------|
| 期货风险管理公司风险控制指标管理办法（试行） | 业务规范类 | 2021/12/24 |
| 修订 4 项 | | |
| 期货经营机构诚信信息管理办法（2021 年修订） | 会员管理类 | 2021/1/25 |
| 《期货经纪合同》指引(2021 年修订) | 业务规范类 | 2021/1/25 |
| 期货投资者信用风险信息共享管理规则（修订） | 业务规范类 | 2021/6/21 |
| 中国期货业协会调解规则 | 纠纷调解类 | 2021/8/19 |

（二）履行自律监管职责及处罚情况

2021 年，期货业协会对 66 条各类违规线索进行了分类整理与调查核实，根据违法违规行为的事实、性质及后果，采取与之相适应的纪律处分措施。一是对于违规情节轻微、未造成严重后果的当事人，重在对其进行教育和引导，实现自律处分与警示教育的结合，共计对 8 家公司出具警示函，对 6 家公司和 3 名个人采取约见谈话的批评警示措施。二是对于存在严重内控治理缺陷、代客交易等损害投资者合法权益的当事人予以严厉打击，共计给予 4 家公司和 31 名从业人员纪律惩戒，强化“零容忍”震慑，规范市场秩序。三是为规范违规处理标准，制定了《中国期货业协会会员和从业人员信用管理及纪律处分实施办法》并征求行业意见，明确规则、划出底线，缩小自由裁量空间，为市场提供合理预期。

（三）投资者教育工作开展情况及成效

2021 年，期货业协会在证监会的指导下，积极开展投资者教育工作。一是自主开展投教专项活动，全年组织开展投教活动 49 场（组织会员单位开展的投教活动不计入），累计参加人次 69279 人。二是与“央广”平台深度合作开展投教宣传。分别在 2021 年 5 月、10 月黄金时段，通过“经济之声”频道集中播放投教、防非宣传词条，日均触达听众 565 万人次；在央广“云听”APP 累计推出“期货学堂”有声节目 17 期，传播期货知识，宣传理性投资理念。三是组织投教丛

书编写，全年共组织编写书籍 20 册，包含期货品种系列丛书、“讲故事 学期货”金融国民教育丛书、金融衍生品系列丛书和期货投资者保护系列丛书等四个系列的投教丛书。截至 2021 年年底，期货业协会累计出版期货投教丛书共计 70 册，形成了业内具有较强知名度的投资者教育品牌，其中《期货及衍生品基础》《期货法律法规与职业道德》《期货及衍生品分析与应用》等三门考试用书已成为普通应用型大学的指定教材。四是结合行业特色，制作形式多样的投教产品。2021 年，期货业协会累计制作并向会员单位提供电子类和实物类投教产品 229 种，用于网站、微信、微博的宣传，形成投保合力，收效良好。据统计，全年原创电子投教产品点击量约为 230 万人次，发放原创实物投教产品近 4.3 万件。五是改版升级国家级投教基地，加大新媒体投教利用力度。2021 年，期货业协会对原有“期货投教网”（<http://edu.cfachina.org>）进行全面改版升级，并于“5.15 全国投资者保护宣传日”前上线；开设微信视频号，全年共发布微信 1080 篇，阅读次数达到 123.2 万次，粉丝数超 17 万人。

（四）投资者适当性管理落实情况及成效

2021 年，期货业协会通过“书面调研+现场检查”的方式，对期货行业投资者适当性管理落实情况进行摸底，并针对检查中发现个别期货公司存在违反适当性相关自律规则的情况，通过采取书面警示、约见高管谈话、纪律惩戒等相关措施，督促期货公司合规经营，从而保障投资者合法权益。

经摸查，期货业协会总结发现：一是期货经营机构适当性制度规则建设相对完善。从自律检查情况来看，期货公司及其子公司均已按照要求，完成包括实施细则和操作流程在内的投资者适当性管理内部建章立制工作，绝大多数公司都针对经纪、资产管理、投资咨询、风险管理和中间介绍业务建立了详细的分项制度，并将适当性纠纷处理纳入本机构的投诉管理办法，明确了适当性纠纷的处理机制。二是期货经营机构实际操作流程规范性有所提高。参与调研的

所有经营机构严格执行投资者适当性评估与销售进行隔离；超九成经营机构对于投资者适当性执行过程中的警示、告知、“双录”、留痕、客户回访等一系列工作，制订了相应的话术、文本、岗位核查、量化考评指标等操作规程；同时，机构每半年开展一次适当性自查，形成自查报告。三是期货经营机构普遍形成了统一领导、分级负责、高管挂帅的工作格局。期货公司通常指定客户服务部作为适当性管理主管部门，负责客户适当性评估、投资者与产品或服务的匹配、回访工作。法务部门从依法合规层面对客户适当性投诉事项涉及的法律问题出具专业意见，指导、协助经办部门形成统一的答复口径。合规部门则对适当性管理工作开展情况进行监督检查，并督促对检查出的问题进行整改。大部分期货公司明确首席风险官为分管适当性管理的高级管理人员。

（五）投资者诉求处理、纠纷多元化解、培育合格市场参与者等方面的措施及成效

2021年，期货业协会通过网上平台、热线电话、电子邮件和现场来访等方式共受理投资者诉求668件，同比增长26.76%，包含投诉举报524件、咨询建议144件。投诉举报中纳入调解350件，调解成功173件。近三年期货业协会通过调解成功办结投诉事项的比例逐年提升，分别为14%、29%和49.4%，调解工作的有效性逐年显现。相应地，投资者获得的补偿金分别为276万元、967.03万元和2293.5万元，切实有效维护了投资者的合法权益。与此同时，期货业协会还积极推动纠纷调解机制建设，落实最高院与证监会共同发布的关于建立“总对总”证券期货纠纷在线诉调对接机制的通知要求，纳入海口市中院和云南省高院特邀调解组织名录，与北京市金融法院签署合作协议，承接诉调对接案件。与北京市融商一带一路商事调解中心、深圳仲裁中心签署合作备忘录，探索更专业高效的纠纷解决路径，拓宽期货市场参与者化解矛盾的渠道资源。期货业协会还建立在线投诉处理平台，实现投诉-调解一站式在线处理，便捷投资者表达诉求。在调解过程中，期货业协会坚持有温度地为投资者解决问题，并以法

律为准绳，坚持原则、明法析理、主持公道。由于期货投资者的认知水平、投资经历、风险意识各不相同，期货业协会在纠纷调解过程中，注重协助投资者分析投诉举报事项的症结所在，并以此为契机提示投资者要强化风险意识、学习期货基础知识和了解交易规则，帮助投资者树立“卖者尽责、买者自负”的金融投资理念。

（六）在服务实体经济、防范化解重大金融风险、维护市场健康稳定方面采取的具体措施和成效

一是制定发布期货风险管理业务服务中小微企业贡献专项评价方案。通过设置客户数量、业务盈利、服务特色等评价指标对期货风险管理业务服务中小微企业的规模和成效作出较为客观的评价，并纳入 2022 年期货公司分类评价中，对于引导期货经营机构发挥期货功能服务中小微企业起到激励与积极引导作用。二是征集、梳理期货经营机构服务实体经济经典案例，发挥案例的示范引领指导作用。期货业协会组织开展 2020 年度期货经营机构服务实体经济优秀案例征集活动，共征集 48 家期货公司报送的 98 个案例。同时打造“中期协期货经营机构服务实体经济优秀案例库”，将 2017 年-2020 年 4 年间从征集到的 400 多个案例中经专家评选出的 78 个案例纳入协会优秀案例库，并在官网开辟专栏进行集中展示，引导行业发挥期货功能更好地服务实体经济。三是完善期货公司分类评价中“保险+期货”业务规模指标加分认定标准，形成业务正面导向，引导行业采用“保险+期货”模式服务实体经济和国家战略。明确提出具体指标的认定将根据期货公司“保险+期货”项目的实际开展情况，紧密结合项目是否坚持了服务实体经济的宗旨来最终确定，以保证“保险+期货”业务规模得分结果能够真正反映期货公司服务实体经济能力这一评价初衷，形成业务正面导向。

十二、中国上市公司协会投资者保护

上市公司协会于2012年2月15日在北京成立，作为上市公司全国性自律组织，发挥着接监管部门、政府机构、上市公司、行业分会及投资者的纽带作用。2021年，上市公司协会以上市公司高质量发展需求为导向，在完善投资者保护制度体系、持续开展上市公司培训及投资者教育活动、做好投资者保护宣传及服务、建立多元化纠纷解决机制等方面做了大量工作。

（一）投资者保护制度体系建设情况

一是配合推动《上市公司投资者关系管理指引》（以下简称《指引》）修订工作，完善上市公司投资者保护制度供给。为更好推动上市公司开展投资者关系管理工作，建立上市公司与投资者之间良性沟通机制，加强投资者保护，在《指引》实施15年后，上市公司协会协助证监会及交易所推动《指引》修订工作，主要包括参与组织召开修订意见座谈会，邀请中国中车集团有限公司、新疆金风科技股份有限公司、中国交通建设集团有限公司、北京金山办公软件股份有限公司、中国工商银行等多家公司代表与证监会现场沟通反馈，先后四次就《指引》征集公司意见建议，动态跟踪《指引》出台情况。

二是发挥社会团体立法评估作用，协助监管部门推动上市公司投资者保护相关制度完善。上市公司协会持续配合证监会开展《公司法》《上市公司监管条例》等重大法律法规的制定修订工作，参与《上市公司章程指引》《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》等部门规章和规范性文件的修订，向监管部门汇总并反馈上市公司意见建议。

（二）投资者教育服务工作开展情况

1. 推动开展业绩说明会相关活动

一是配合证监会推动开展“如何召开业绩说明会”线上专题培训，覆盖深圳、浙江等 21 个辖区，培训人数累计 18,248 人次；二是赴江苏、上海与地方协会、投资者保护机构分别召开 2 次上市公司区域研究联盟会议；三是深入调研，梳理证监会、国资委、沪深交易所等相关要求和情况总结，为有关部门及时掌握工作进展提供支持；四是向全市场发放“上市公司年度业绩说明会情况统计问卷”，形成最佳案例及《上市公司年报业绩说明会专题报告》，总结 2021 年度推动业绩说明会工作开展情况；五是召开“上市公司年报业绩说明会经验交流会”，邀请工商银行、隆基股份、比亚迪等 5 家最佳实践案例公司分享企业经验，近 20 家主流媒体进行联合报道，累计发布报道信息 90 余篇，线上阅读量超过 300 万人次。

2. 引导上市公司加强投资者关系管理

组织召开投资者关系管理主题沙龙和培训，邀请证监会投保局、中证中小投资者服务中心和中国交通建设集团有限公司分别就投资者使用上市公司报告的调查情况、第一起特别代表人诉讼制度以及上市公司投资者关系管理优秀实践进行分享交流，超过 160 家上市公司、250 余人通过线上线下方式参加沙龙。此外，上市公司协会还指导并编写发布《上市公司投资者关系工作年度报告》，聚焦中国资本市场，涵盖境内 2934 家沪深交易所上市公司、107 家公募基金为代表的机构投资者。

3. 持续开展上市公司培训

上市公司治理水平是提高公司质量的基础，也是上市公司践行投资者保护理念的重要保障。近年来，上市公司协会将董事长、总经理等“关键少数”培训作为向上市公司传递监管政策、反映上市公司诉求和推动提高上市公司质量的重要途径，帮助上市公司减少和杜绝无知违规和惯性违规。2021 年，上市公司协会按地区、企业性质、行业分类、上市公司主体等，围绕年报信息披露、董

监高履职风险及要点等公司治理相关问题召开公司治理专题培训，累积培训上市公司控股股东、实际控制人、董事长、总经理、董事（包括独立董事）、监事等上万人次。此外，持续推进线上网络培训班，四期网络培训班共计培训约4500人次，新增学员数量约1000人。通过强化培训，引导上市公司聚焦主业、合规经营、规范信息披露，上市公司质量；提高上市公司董监高履职能力，强化相关董事勤勉履职的责任意识、诚信意识和合规意识，充分发挥独立董事监督作用，保护中小投资者合法权益。

表 12.2.3 上市公司协会 2021 年度开展上市公司高管网络培训

| 期数 | 课程 |
|----|-----------------------|
| 1 | 2021 年第一期上市公司治理专题培训班 |
| 2 | 2021 年第二期上市公司治理专题培训班 |
| 3 | 2021 年第三期上市公司治理专题培训班 |
| 4 | 中央企业控股上市公司专题培训班 |
| 5 | 民营控股上市公司专题培训班 |
| 6 | 监事会运作模式交流 |
| 7 | 上市公司财务信息披露问题与监督 |
| 8 | 刑法关于资本市场犯罪规定的修改解读 |
| 9 | 会长论坛-中集集团：公司治理最佳时间的探索 |
| 10 | 会长论坛-新能源汽车与新能源革命 |

4. 开展上市公司现金分红相关宣传工作

通过官网、公众号及人民网、新华网、四大证券报等渠道发布上市公司 2020 年度现金分红情况的相关宣传稿，并选取了中国银行、格力电器、中国建筑等部分典型上市公司进行系列连载宣传报道。通过宣传引导上市公司依法诚信经营，做守底线、负责任、有担当、受尊重的企业，有效保护投资者合法权益，培育良好市场生态。

5. 用好新闻机制，将投资者保护与新闻宣传相结合

积极与主流新闻媒体建立联系，持续传递倡导投资者保护声音。在官方网站嵌入中国投资者网对外展示，并动员地方协会会员单位在其官方网站嵌入中国投资者网链接拓展宣传渠道，强化上市主体责任意识，增强对相关政策执行的理解与认同，发挥主观能动作用。2021年度，上市公司协会网站和公众号分别发布信息580篇、1042篇；公众号累计阅读量达到56.04万人次。此外，上市公司协会注重提升新闻宣传的专业性和内容质量，加强媒体关系管理。发布《关于支持上市公司加强新闻宣传工作的通知》，联合权威媒体全力支持上市公司做好新闻宣传工作，共同维护好资本市场风清气正的市场舆论环境，为投资者保护培育良好的市场环境。

6. 整合资源，多渠道开展投资者教育工作

上市公司协会注重在各类对外资料中加强投资者保护理念宣传，向2531家上市公司会员单位编辑发送《会员信息交流》12期，《上市公司董秘手册〈信息披露相关规则汇编〉》，新《证券法》配套规则汇编等信息12期以及《一周监管动态》244期，及时传递投资者保护动态。此外，利用自身优势，鼓励上市公司开展各类投教工作。其中，万科投教基地组织承办《股东来了》投资者权益知识竞赛（2021海南片区），发挥投教特色联动作用，组织《带你了解试下金融热点》等主题讲座和参观活动，宣传保护投资者合法权益的相关知识和理念；海南橡胶投资者教育基地以中国天然橡胶产业发展为主线，向投资者普及产业知识与投资知识，2021年承办《股东来了》投资者权益知识竞赛（海南片区）及“投资者走进股东来了”活动，举办党史学习教育专题培训活动等主题的投教专项活动100余场，累计参加人数1500余人次，设计制作了原创投教产品37种；新华网投教基地依托中央重点新闻网站新华网及国家通讯社新华社

的平台优势，打造投教 MCN 传播矩阵，目前共有 40 多家国家级和省级投教基地在新华号开设账号。2021 年，组织活动策划 30 余次，累计宣传推广稿件 1.1 万篇，累计总访问量达 23 亿。

（三）建立健全多元纠纷化解机制

为落实证监会和司法部联合发布的《关于依法开展证券期货行业仲裁试点的意见》，切实有效保护投资者合法权益，完善证券期货纠纷多元化解机制，上市公司协会先后与中国（深圳）证券仲裁中心、中国国际经济贸易仲裁委员会签署合作协议，采取推荐委员会成员、推荐仲裁员、提供专业支持、联合开展培训、联合加强宣传工作、促进证券期货行业“仲裁+调解”对接机制等实际创新做法推动投资者诉求处理、多元化解纠纷。

（四）服务实体经济，加强风险防控

一是围绕公司治理和信息披露，完善制度建设，引导上市公司规范发展。上市公司协会依托董秘委对 458 家上市公司开展了贯彻落实新《证券法》相关工作的调研，反映上市公司在新《证券法》执行过程中的问题及建议；围绕“减化流程、降低成本”，对现行信息披露规则开展调研形成报告，助力监管部门及沪深交易所推进信息披露改革；围绕现行信息披露规则相关问题进行调研，形成了《关于完善上市公司信息披露规则相关建议的报告》。

二是反映会员诉求，切实解决上市公司实际问题，助力实体经济，维护市场稳定发展。针对中概股公司摘牌事件、全国两会上市公司代表委员建议提案等热点问题，上市公司协会持续跟踪中概股公司情况，形成《境外上市公司要闻》32 期，并在走访十余家公司基础上，上报专项报告反映实际情况及企业诉求；上市公司协会董秘委就上市公司推进双碳工作中存在的问题和困难进行调研，形成《上市公司推进“双碳”工作中的相关建议》上报监管部门；对受新冠

肺炎疫情影响较大的行业和企业进行分析，起草《受疫情影响相关行业的情况反映的报告》；为更准确迅速地向上级有关部门反映拉闸限电对上市公司正常经营的影响，汇总 400 家上市公司反馈并形成《关于本次限电措施对上市公司影响的报告》；配合中宣部、网信办等十部门打击新闻敲诈、虚假新闻专项行动，设立了举报电话和举报邮件，共同维护上市公司的合法权益；开展上市公司数字化转型调查，真实反映了企业在创新发展中的实际问题；与交易所共同开展调查，了解上市公司在建设“一带一路”国家倡议的相关工作情况及当前面临的困难。通过切实解决上市公司实际问题，营造良好外部发展环境，促进上市公司可持续高质量发展，维护市场稳定发展。

十三、中国基金业协会投资者保护

基金业协会成立于 2012 年 6 月 6 日，是证券投资基金行业的自律性组织，接受证监会和国家民政部的业务指导和监督管理。2021 年，基金业协会重点完善投资者投诉信访处理机制，聚焦投资者“急难愁盼”问题，摸清投资者诉求，加强行业风险研判，以切实解决投资者合理诉求为目标，提升工作质效，将解决好投诉信访问题作为开展基金行业群众工作的具体行动，完成了各项投资者保护工作。

（一）自律规则体系建设情况

2021 年，基金业协会制定自律规则 5 项，主要涉及证券基金期货经营机构投资者投诉处理、公开募集基础设施证券投资基金尽职调查工作、公开募集基础设施证券投资基金运营操作、公开募集证券投资基金投资顾问业务数据交换技术接口规范以及基金业协会团体标准管理办法；修订自律规则 4 项，主要涉及会员管理、会费收缴、投诉处理以及纠纷调解。

图 13.1.1 基金业协会 2021 年度制定自律规则明细

| 序号 | 类别 | 规则名称 | 制定/修订 |
|----|-------|--------------------------------|-------|
| 1 | 会员管理 | 中国证券投资基金业协会会员管理办法 | 修订 |
| 2 | | 中国证券投资基金业协会会费收缴办法 | 修订 |
| 3 | 投资者保护 | 中国证券投资基金业协会投诉处理办法 | 修订 |
| 4 | | 中国证券投资基金业协会纠纷调解规则 | 修订 |
| 5 | | 证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行） | 制定 |
| 6 | REITs | 公开募集基础设施证券投资基金尽职调查工作指引（试行） | 制定 |
| 7 | | 公开募集基础设施证券投资基金运营操作指引（试行） | 制定 |
| 8 | | 公开募集证券投资基金投资顾问业务数据交换技术接口规范（试行） | 制定 |
| 9 | 其他 | 中国证券投资基金业协会团体标准管理办法（试行） | 制定 |

（二）履行自律管理职责及实施纪律处分情况

2021 年，私募基金行业处于迈向高质量发展的关键阶段。基金业协会重点围绕行业专项清理行动，在非现场摸排、登记备案业务衔接、事中事后管理等方面，配合证监会及各派出机构，完善对接机制，形成监管合力。同时继续推进科技监管、创新监测手段，夯实行业数据质量基础。针对私募基金舆情多、发酵快、受关注的特点，及时报告和跟进处置系列风险。2021 年，基金业协会接收行政监管相关线索 639 件，同比增长 99.07%；全年接收投诉涉及风险线索超 1939 件，为 2020 年线索数量的约 4 倍；共有涉嫌违规的 336 家管理人进入立案检查程序，为 2020 年管理人数量的 5 倍。2021 年，共有 1234 家管理人注销私募基金管理人登记，截至 2021 年末，基金业协会依据规定累计注销私募基金管理人 17926 家。

在自律检查方面，基金业协会 2021 年度共对 868 家私募机构进行了不同阶段的现场和非现场核查，上述机构已核查完毕 552 家。对于核查发现的私募机

构公开募集等各类违法违规情形，基金业协会及时有效的采取了处理措施：适用失联程序注销 173 家；适用异常经营程序注销 278 家；新列入异常经营机构 287 家；发布失联公告 120 家(以失联公告为准)；移送基金业协会法律事务部纪律处分 53 家；核查终结 96 家。

在纪律处分方面，基金业协会 2021 年共对 46 家管理人（涉及 45 家会员机构）、79 名从业人员作出纪律处分决定，其中，取消会员资格 9 家，撤销管理人登记 4 家，暂停受理私募备案 28 家，取消从业资格 4 人，加入黑名单 1 人。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，帮助投资者追赃挽损，2021 年共处理执法查询事项 266 件，涉及机构 431 家，产品 1193 只。

（三）投资者教育工作开展情况及成效

1. 依托投教基础设施，打造行业共享共建资源平台

一是打造“一微一站”基金投资者教育基地。基金业协会“投资者之家”门户网站借鉴国际经验，按照 IOSCO 与 OECD 发布的《投资者财商核心能力框架》，围绕投资基本概念、产品属性、买卖流程、持有期管理、权责和维权方式、防诈骗等投资基金流程的 7 大环节进行构建；官方微信公众号新设投资者教育和私募信披查询菜单栏。二是搭建全行业投教资源平台。在“3·15 投资者保护主题教育活动”期间，通过其官微和“投资者之家”门户网站（即“一微一站”）向社会各界发出倡议书——《致投资者的一封信》，长期征集投教作品。

2. 引导公募机构科学开展投教活动

2021 年，基金业协会发挥组织引领职能，引导公募行业机构心系“国之大者”，坚持投资者利益至上，厚植行业文化，聚焦重点人群画像，主动承担社会责任，持续加大投教工作投入，解决老百姓“急难愁盼”的理财问题，进一步实现行业自身发展和客户价值增长的同提升、共进步。

一是开展行业调研，持续掌握投资者画像和偏好。为持续掌握我国基金投资者画像和偏好，基金业协会在证监会投保局的指导下，结合中国结算基金账户数据，再次组织 161 家公募基金公司和基金销售机构，面向基金个人投资者和银行保险等主要机构投资者发放调查问卷，形成公募基金投资者状况调查报告。二是组织开展“一司一省一高校”投教活动。“一司一省一高校”活动由基金业协会发起，行业机构自愿参加。一家或多家机构负责一个省份，渗透式、集中式的开展相关活动。目前已有包括基金管理公司、证券公司、银行以及独立销售机构等近 30 家行业机构参与。三是结合党史学习教育在三四线城市开展投教大讲堂实践活动。2021 年，基金业协会与中国基金报、地方证监局和多家投教基地合作推出“学习党史 践行初心—我为群众说投资”投教大讲堂系列讲座活动，帮助投资者更好地认识和管理投资风险，引导长期投资。四是开展社区、高校等专场活动。以老百姓喜闻乐见的形式创新投教宣传方式，引导行业机构分地区、分年龄有针对性地开展投资者教育活动，更好地服务居民理财配置需求，将投资者教育工作落在实处。

3. 创新新媒体宣传形式，增强投资者风险防范意识

一是联合央视“社会与法”频道拍摄私募基金投资者警示教育专题片，以湖北证监局提供的真实案例为原型，还原投资者受骗、维权及派出机构采取监管措施的全过程，教育和警示投资者正确认识私募基金，远离非法集资陷阱，向中老年投资者宣传合规投资者和“买者自负，卖者尽责”的理念。二是联合上海市公安局经侦总队、上海证监局、上海市基金同业公会和上海电视台第一财经频道共同策划私募基金专题访谈电视节目。三是以问答小程序宣传私募“十不得”监管底线。四是联合北京证监局和北京基金小镇投教基地编写并发布《私募基金投资者保护手册》。五是携手北京基金小镇投教基地在首都国际机场面向合格投资者人群投放防范私募基金风险主题公益广告，提高防非宣传覆盖面和精准度。六是组织拍摄并在央视财经频道（CCTV-2）播放国内首部聚焦基金

行业的纪录片《基金》，该记录片展现了中国基金行业的发展图景，向社会传递正确的理财观念，营造良好的金融文化氛围。此外，在“5·15 全国投资者保护宣传日”、“防范非法证券期货宣传月”等重要时点，组织相关会员单位和媒体积极开展投资者宣传教育。

（四）投资者适当性管理落实情况及成效

一是组织召开公募基金销售业务相关问题座谈会，参会机构围绕投资者适当性管理落实情况对内部制度建设、信息系统改造、人员绩效考核、互联网留痕管理等方面进行了讨论，并表示已按照《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》及配套规则要求，调整内部考核激励制度，销售行为由“重首发”向“重持营”转变，同时加大了对封闭式基金或持有期基金的销售力度，推动基金销售行为改善、提升投资者基金投资体验。二是开展投资者适当性落实情况调研，向 521 家行业机构发放了《公募基金投资者适当性管理落实情况调查问卷》，调研内容涉及适当性制度制定、系统改造、“双录”、数据库建设、落实过程中的问题及建议、案例等方面，共有 141 家基金管理人和 187 家基金销售机构填写了问卷。三是在自律规则中明确投资者适当性要求，根据证监会要求，草拟了基金投顾业务相关配套自律规则，规范了基金投顾服务协议、风险揭示书，并进一步明确基金投资顾问业务的投资者适当性要求，确保业务有序开展。

（五）投资者诉求处理、多元纠纷化解等方面的措施及成效

1. 投资者咨询处理

2021 年，基金业协会委托江西赣南金牛金融配套服务有限公司回复邮件 27856 件，接听电话超 20 万通，微信留言 4 万余条，回复证监会公众留言 73 条。从咨询内容来看，管理人登记、产品备案仍是行业关心的首要问题，主要集中在出资人出资能力证明、高管任职要求、高管变更要求、合格投资者认定、

基金托管要求等相关业务标准，占咨询总量的七成以上。此外，人员管理及资格培训、信息披露、系统操作、会员管理等相关问题也是咨询的热点。自“我为群众办实事”实践活动开展以来，基金业协会立足“标准明确、公开透明、扶优限劣、抓大放小、协作制衡、廉洁高效”工作思路，推动各项改革工作平稳落地。通过简化登记备案标准和流程、扩展并优化私募基金分道制方案、推进创投基金差异化管理、更新发布登记材料清单以及首批不予备案案例，实现标准公开透明，流程规范高效。改革工作取得积极成果，有效缓解了咨询前端压力，2021年下半年电话咨询总量较上半年明显下降，降幅达到24%。

为便利行业对私募基金登记备案相关标准和业务问题进行自助查询，提升咨询服务的智能化和便利化，基金业协会于2021年11月24日在官网上线了“私募基金自助查询系统”，行业机构和从业人员除拨打咨询电话外，也可以通过关键词搜索来查询私募基金相关的政策和业务问题，实现了行业咨询从“跑跑腿”到“张张嘴”再到“动动手指”的转变。截至2022年3月底，该系统访问量超370万人次，上线当日访问量达5万人次，后续日均访问量超2万人次，极大满足了行业机构的咨询需求，受到行业普遍好评。

2. 投资者投诉处理

2021年，基金业协会通过公示页在线投诉、中国证监会12386热线、来访来函等渠道共收到各类投诉事项4058件，其中，公示页在线投诉2422件，受理12386热线及监管部门转办事项1163件，接收来访来函473件，接待来访人员275人。基金业协会共处理完成投诉事项3893件，投诉事项办结率为96%。基金业协会投诉信访工作人员通过电话方式与投诉人保持沟通，累计拨打接通电话3470余次，制作书面电话记录单700余件。2021年收到的投诉事项中，私募基金投诉事项类型占比87%，主要涉及相关基金管理机构违约延期兑付、投资运作不规范、机构不合规运营、资金募集不规范、登记备案信息不实、疑

似失联以及非私募基金业务等问题。

2021年“5·15全国投资者保护宣传日”，在证监会投保局统筹指导下，基金业协会联合证券业协会、期货业协会共同发布了《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》及《“提高客户服务质量 提升投资者满意度”倡议书》，进一步规范证券基金期货经营机构投诉处理工作，不断加强投资者保护工作，增加投资者的信心和获得感。2021年11月，基金业协会修改并在官网公示了新版《投诉须知》，对于投诉事项受理标准、投诉途径、投诉材料要求、投诉答复时效等予以明确。

基金业协会还组织修订《投诉处理办法》《调解规则》并于2021年12月向社会发布。《投诉处理办法》《调解规则》清晰界定了投诉、调解范畴，规范投诉、调解处理工作流程，通过压实行业机构的主体责任，丰富多元解纷手段，拓宽纠纷解决渠道，通过增加“示范判决+委托调解”和确立无争议事实记录，强化诉讼与非诉讼联动。

此外，为配合投诉流程改造，提升诉求处理工作质效，基金业协会推进了AMBERS投诉系统模块从2.0向3.0的升级，旨在规范投诉事项办理程序，提高投诉事项办理效率和质量。

表 13.5.2 基金业协会各渠道投资者咨询、投诉受理数量

| 邮件 | 电话 | 来信来函 | 12386、监管部门转办 | 来访 | 网上平台 | 微信留言 |
|-------|--------|------|--------------|------|------|-------|
| 27856 | 224357 | 473 | 1163 | 275人 | 2495 | 47277 |

3. 多元纠纷化解

2021年，基金业协会通过调解及促成和解等方式解决投资纠纷共91件，

帮助投资者挽回经济损失 10.48 亿元。基金业协会还持续完善多元解纷机制，与中国国际经济贸易仲裁委员会、上海仲裁委员会、北京仲裁委员会以及深圳国际仲裁院等多家仲裁机构签署协议，共同推进多元化解。目前基金业协会已与中国国际经济贸易仲裁委员会率先开展仲裁典型案例汇编。

（六）在服务实体经济、防范化解重大金融风险方面的具体措施和成效

2021 年，基金业协会主要针对 32 家风险较大、集团化经营的机构进行监测，并敦促其压降风险规模。截至 2021 年末，32 户集团化重点机构共涉及存续登记管理人 248 家（四季度期间共注销 15 家涉系管理人），已备案存续产品 3670 只，管理规模 6161.54 亿元，相关产品直接涉及自然人投资者约 13.6 万人（次）。相较 2020 年末，集团化重点机构整体在管基金数量减少 419 只，在管规模减少 1000.86 亿元，涉及自然人投资者数量减少超过 2.35 万人（次）。此外，上线和完善风险事件管理系统，畅通线索接收、初核立案、标识控制、检查执纪全流程，自律案件核查线上化、标准化程度进一步提升。2021 年共有涉嫌违规的 336 家管理人进入立案检查程序，为 2020 年管理人数量的 5 倍。

十四、建议

党的十八大以来，习近平总书记多次就如何认识人民性发表重要论述。资本市场的工作必须站稳人民立场，牢记全心全意为人民服务的根本宗旨。投资者是资本市场发展之本，开展投资者保护，维护投资者合法权益，一直是自律组织工作的重中之重。随着证券期货行业不断发展，投资者保护工作中的一些问题也逐渐凸显，需要各自律组织不断夯实投资者工作基础保障，更好的为投资者保驾护航。结合当前自律保护现状，我们建议：

（一）进一步提升投资者保护针对性

当前数字化转型背景下，新的产品业务的推出、新型交易工具的应用、信息传播方式的更迭，均深刻影响着投资者的投资决策理念和交易行为模式，做好投资者保护工作复杂性更高了。一方面，资本市场可供选择的产品和业务不断丰富，交易所提供的股、债、基、衍等产品决定了其处在交易结构的核心环节，产品和业务的多样性给投资者带来复杂性考验。另一方面，新型交易方式可能带来新的交易不公平问题，程序化交易越来越普遍，虽增强了市场流动性、提升了定价效率，却也容易引发交易趋同、波动加剧、有违市场公平等问题。此外，在互联网技术创新、自媒体传播、做空机制缺陷等多种因素共同影响下，投资者认知习惯、决策方式、交易行为不断变化，可能导致投资者行为无序度上升，也可能产生新的侵害投资者合法权益的行为。为此，建议提升投资者保护的针对性，通过调查掌握投资者群体结构和行为特征以及不同类型投资者在不同市场环境之间的差异，提供差异化的投资者保护路径和服务。通过开展专项课题研究的形式，准确把握投资者教育和保护工作中存在的薄弱环节，评估投资者教育和保护工作的有效性。与此同时，提升科技监管水平，加强程序化交易、量化交易等新型交易方式的研究和监管应对，不断强化行业自律管理，提升行业治理体系和治理能力现代化水平，持续加大侵害投资者合法权益行为的打击力度。

（二）努力构建互促共进、齐抓共管的“大投保”格局

开展证券期货基础知识、相关法律法规业务规则的宣传，普及投资者知权、行权、维权知识，是投资者保护的重要举措。建议充分发挥各自律组织平台和生态优势，建立健全投资者保护工作事前沟通、事中互助、事后经验共享的协作机制，通过召开投资者保护联席会议、开展合作检查、协作共建投资者教育产品内容体系、共享投资者保护教育资源等方式，加大联动力度，构建全方位

投教联盟体系，进一步形成合力。持续优化完善投资者教育基地等基础设施，依托投教基地平台，围绕全面实行注册制、提高上市公司质量、防范化解重点领域风险等重点工作，聚焦重点人群开展投教活动。善用各类载体丰富投资者教育产品展现形式，创新投教方式，盘活新媒体资源，通过全方位媒体渠道宣传，引导投资者树立理性投资理念，强化风险警示教育。建立行业长效考核机制，推动发布基金行业投资者教育工作指引，制定符合行业特点与发展规律的工作指引，为投教计划的科学布局和系统考核提供依据。聚焦资本市场改革发展和投资者合法权益保护的新情况新问题，持续加强理性投资、价值投资理念的引导。

（三）持续加强投资者适当性管理

投资者适当性管理是现代金融服务的基本原则和要求，是成熟资本市场普遍采用的投资者保护安排。健全有效的适当性制度，对于资本市场稳定健康的发展具有十分重要的意义。随着行业业务发展，投资者适当性管理细节仍需进一步完善。为此，建议各自律组织研究完善投资者分类及准入要求、产品分级及适当性匹配、自查检查等规则体系，推动建立适当性监管要求相关信息系统建设标准。继续加大对市场机构一线岗位的培训，建立适当性检查常态化机制，通过督促行业机构自查自纠、专项检查、联合检查、非现场检查等方式，查处违反适当性管理规定的行为，压实经营机构及相关人员责任，深化有效落实适当性管理要求。加强对投资者尤其是中小投资者的的风险教育，宣传投资者适当性制度，增进其对适当性的理解，引导投资者理性参与投资，营造良好投资生态。

（四）进一步做好投资者纠纷化解等权益保护工作

做好证券期货纠纷化解等投资者权益保护工作，对降低投资者维权成本、缩短投资者赔付周期、稳定投资者预期等方面具有积极作用。为应对资本市场

快速发展、证券期货纠纷日渐复杂化的趋势，建议各自律组织持续落实相关通知要求，充分利用投诉调解等多元化解手段切实践行保护投资者的行业使命，推进落实“总对总”证券期货在线诉调对接要求，加强对调解组织和调解员的管理规范、指导培训，充分利用在线接收、在线调解、在线司法确认等功能，提供更加高效便捷的纠纷服务。加强投资者纠纷解决机制的宣传引导，引导投资者选择调解、仲裁、诉讼等适当途径寻求权益救济。围绕注册制等要求，为投资者提供规定查询、民事纠纷投诉处理等服务，持续推动信访投诉处理与风险核查有效联动，在妥善解决纠纷基础上，及时查处行业违规行为。通过总结行业纠纷解决案例，发挥“以案说法”作用。稳步推进日常信访投诉调解工作，将投资者反复投诉的情况纳入日常监管。做好对投资者保护机构的配合工作，配合司法机关、仲裁机构、调解组织调取侵害投资者合法权益案件的相关证据。配合证监会投保局、投服中心、投保基金推动持股行权制度、先行赔付制度、代表人诉讼制度的实施，给予投资者更多安全感。

（五）加大推进期货投资者教育纳入国民教育体系

相较于证券行业，期货行业专业性更强，专门开设讲解期货及衍生品专业知识课程的学校相对较少，期货公司走进校园不多，即使有也主要停留在开展校园投教活动层面。为此，建议借鉴其他行业“推动投资者教育纳入国民教育”相关经验，总结适合期货行业自身特点，加强引导期货公司重视与学校的深入合作交流，助力行业形成提高学生期货素养长效机制。探索与地方教育行政部门开展合作的方式，打通跨领域行政障碍，促进教育部门、期货公司与高校沟通交流，推进课程设置、教材编写、师资培训等方面工作，系统培养行业所需高素质人才，促进证券期货行业健康稳定发展。

附录 1：证券期货行业自律组织主要职责

| 自律单位 | 主要职责 |
|--------|--|
| 证券交易所 | 提供证券集中交易的场所、设施和服务；制定和修改证券交易所的业务规则；按照国务院及中国证监会规定，审核证券公开发行上市申请；审核、安排证券上市交易，决定证券终止上市和重新上市等；提供非公开发行证券转让服务；组织和监督证券交易；组织实施交易品种和交易方式创新；对会员进行监管；对证券上市交易公司及相关信息披露义务人进行监管，提供网站供信息披露义务人发布依法披露的信息；对证券服务机构为证券上市、交易等提供服务的行为进行监管；设立或者参与设立证券登记结算机构；管理和公布市场信息；开展投资者教育和保护；法律、行政法规规定的以及中国证监会许可、授权或者委托的其他职能。 |
| 期货交易所 | 提供期货交易的场所、设施及相关服务；制定并实施交易所的业务规则；设计期货合约、安排期货合约上市；组织、监督期货交易、结算和交割；制定并实施风险管理制度，控制市场风险；保证期货合约的履行；发布市场信息；监管会员期货业务，查处会员违规行为；指定交割仓库并监管其期货业务；指定结算银行并监督其与交易所有关的期货结算业务；中国监管部门规定的其他职能。 |
| 全国股转公司 | 建立、维护和完善股票交易相关技术系统和设施；制定和修改全国股转系统业务规则；接受并审查股票挂牌及其他相关业务申请，安排符合条件的公司股票挂牌；组织、监督股票交易及相关活动；对主办券商等全国股转系统参与者进行监管；对挂牌公司及其他信息披露义务人进行监管；管理和公布全国股转系统相关信息；中国证监会批准的其他职能。 |
| 证券业协会 | 教育和组织会员遵守证券法律、行政法规；依法维护会员的合法权益，向中国监管部门反映会员的建议和要求；收集整理证券信息，为会员提供服务；制定会员应遵守的规则，组织会员单位从业人员的业务培训，开展会员间的业务交流；对会员之间、会员与客户之间发生的证券业务纠纷进行调解；组织会员就证券业的发展、运作及有关内容进行研究；监督、检查会员行为，对违反法律、行政法规或者协会章程的，按照规定给予纪律处分。 |
| 期货业协会 | 教育和组织会员及从业人员遵守法律法规和政策，制定行业自律性规则；负责认定、管理以及撤销从业人员资格，组织资格考试、高级管理人员资质测试；对会员之间、会员与客户之间发生的纠纷进行调解；监督、检查会员和从业人员的执业行为，对违反自律规则的给予纪律惩戒；服务会员，向监管部门反映会员的问题、建议和要求；设立专项基金，为行业人才培养、投资者教育或其他特定事业提供资金支持；组织会员对行业发展中的问题进行研究；法律、行政法规规定以及中国证监会赋予的其他职责。 |
| 上市公司协会 | 搭建平台，组织联系上市公司和董事、监事及高管群体，维护行业合法权益， |

| 自律单位 | 主要职责 |
|-------|---|
| | 研究提出和制定上市公司相关建议政策规则,促进上市公司诚信、规范、科学发展,倡导和推进公司自治和自律,开展国际交流,统计行业信息,和中国监管部门及其他政府有关部门委托的其他工作。 |
| 基金业协会 | 教育和组织会员遵守有关法律和行政法规、维护投资人合法权益;依法维护会员的合法权益,反映会员的建议和要求;制定和实施行业自律规则,监督、检查会员及其从业人员的执业行为,对违反自律规则和协会章程的,按照规定给予纪律处分;制定行业执业标准和业务规范,组织基金从业人员的从业考试、资质管理和业务培训;为会员提供服务,组织投资者教育,收集、整理、发布行业数据信息,开展行业研究、行业宣传、会员交流、国际交流与合作,推动行业创新发展;对会员之间、会员与客户之间发生的基金业务纠纷进行调解;依法办理私募基金管理人登记、私募基金产品备案;根据法律法规和中国监管部门授权开展相关工作。 |

附录 2：2021 年度投资者教育服务信息一览表

| 自律组织 | 投教信息分类 | 具体内容 |
|------|---------|--|
| 上交所 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 全国证券期货投资者教育基地—上交所投资者教育网站： http://edu.sse.com.cn； 2. 上海证券交易所投资者教育基地：上海师浦东新区浦东南路 528 号； 3. 中国证券博物馆投资者教育基地：上海市虹口区黄浦路 15 号浦江饭店； 4. “上证 e 互动”平台：http://sns.sseinfo.com； 5. 公众咨询服务热线：400-8888-400； 6. 微信公众号：上交所投教、上交所发布、上交所债券、上交所期权之家、上交所 ETF 之家； 7. “期权学院”APP（IOS/安卓平台）和网站 http://option.sse.com.cn/#/index。 |
| | 投资者教育活动 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 我为投资者办实事主题实践系列：“牢记初心使命 引领价值投资”投资者服务周、防范非法证券期货专项行动、投服热线满意度提升行动、投教助力“乡村振兴”宿松专项行动； 2. “基础设施 REITs 来了”主题宣讲活动； 3. “走进上交所”活动； 4. 防非宣传月、金融知识普及月、世界投资者周、宪法宣传周专题投教活动； 5. 说“法”、上市公司年报、财报“大咖谈”、ESG 投资云讲坛等直播活动； 6. 会员合作投教活动（主板、科创板、公募 REITs、防非打黑等）； 7. “走进营业部”投资者座谈、投资者问卷调查等活动； 8. “诚实守信，做受尊敬的上市公司”“沪市公司质量行”“科创板云走进”等主题的“我是股东”活动； 9. 3.15 投资者权益保护宣传季活动； 10. “进高校”“进中小学”“进社区”国民教育活动； 11. 证券法、民法典、科创板、ETF 和期权、防非打黑等主题答题活动； 12. “十六年十六城”上交所 ETF 高峰论坛系列活动； 13. “上交所高校期权精品课堂”。 |
| | 培训 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 上交所浦江学院培训平台：https://pujiang.sse.com.cn/， 2. 上交所公开课； 3. 科创板专题培训； 4. 上市公司高质量发展类培训； 5. 债券业务培训； 6. 公募 REITs 培训； 7. 期权策略顾问培训、指数股（ETF）培训。 |
| 深交所 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 深交所投资者教育网站：http://investor.szse.cn； 2. 深交所投资者教育基地（地址：深圳市福田区深南大道 2012 号深圳证券交易所）； 3. 深交所服务热线：400-808-9999； 4. 微信公众号：深交所、深交所互动易、深市基金、深市固收、深市期权； 5. “深交所”APP（IOS/安卓平台）、“深交所期权”APP（IOS/安卓平台）； |

| 自律组织 | 投教信息分类 | 具体内容 |
|------|---------|---|
| | | 6. 工作建议与投诉: cis@szse.cn。 |
| | 投资者教育活动 | <ol style="list-style-type: none"> 1. “走进上市公司”“走进证券公司”“走进基金公司”三大品牌特色活动; 2. “投资者服务季”系列活动; 3. “投知共享汇·十四五前瞻”系列活动; 4. “普法云讲堂”系列活动; 5. “ESG 视野”系列活动; 6. “财务知识一点通”系列活动; 7. “投教公益大讲堂”系列活动; 8. “重走百年路, 投教红色行”系列活动; 9. “走进校园”系列讲座; 10. “世界投资者周”系列活动; 11. “会员投教工作成果展”活动; 12. 2021 年第三届全国投教动漫大赛; 13. “诚实守信 做受尊敬的上市公司”专项投教活动; 14. “3.15 投资者维权网上咨询”活动。 |
| | 培训 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 深交所创新成长学院培训平台: http://czxy.homeforsmes.com,cn/ ; 2. 深交所公开课; 3. 会员投资者教育与保护工作交流会等会员专项培训; 4. 上市公司规范发展类培训; 5. 上市公司高质量发展专题系列培训; 6. 拟上市公司培育规范专题培训; 7. “固收微课堂”系列培训; 8. “出期制胜”期权学堂系列培训; 9. 产品知识普及类培训。 |
| 北交所 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 投资者教育-北交所官网: http://www.bse.cn/invest/product.html; 2. 培训园地-北交所官网: http://www.bse.cn/investor_guide/train_area.html; 3. 全国统一咨询服务热线: 400-626-3333; 4. 微信公众号: 北交所发布、新三板投教。 |
| | 投资者教育产品 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 北交所制度规则之“一图读懂”系列长图文; 2. 风险提示案例系列; 3. 投资者保护案例图文; 4. 北交所业务规则一图读懂手册; 5. 投资者教育基地热点问答系列; 6. 防非宣传温馨提示; 7. 北交所宣传 h5。 |
| | 投资者教育活动 | <ol style="list-style-type: none"> 1. “走进主办券商”系列活动; 2. “走进辖区”系列活动; 3. 国民教育专项活动; 4. 机构投资者专项活动。 |
| | 培训 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 主办券商专题培训; 2. 上市公司专题培训; 3. 新制度培训会; 4. 网络课程。 |

| 自律组织 | 投教信息分类 | 具体内容 |
|------|------------|--|
| 上期所 | 市场服务中心 | 1. 热线电话: 8008203618; 2. 对外邮箱: msc@shfe.com.cn。 |
| | 投资者教育基地 | 投资者教育网站: http://edu.shfe.com.cn/ |
| | 投资者教育活动和培训 | 1. “期货知多少,就等你来答---315 护航期货投资者”线上竞答活动; 2. 期货市场投资者保护与经营机构民事责任进行线上直播专题活动; 3. 言之有“礼”投资者保护宣传有奖征集活动; 4. 5.15 投资者保护宣传日特别活动; 5. “纵横联建强基础,党旗飘扬促提升”、“聚力机构 服务实体”、“重走百年路,投教红色行”投研团队座谈会及联建党日活动; 6. 2021 年金融知识普及月系列活动; 7. “2021 年世界投资者周有奖竞答”活动。 |
| | 投资者教育品牌 | 期货大讲堂系列投资者教育活动 |
| 郑商所 | 投资者教育平台 | 1. 衍生品学苑 http://edu.czce.com.cn ; 2. 期权网 http://www.chinaoptions.cn ; 3. 微信: 郑商所发布、FuturesLaw 评论; 4. 微博: 郑商所发布; 5. 郑商所电话: 0371-65610069。 |
| | 投资者教育活动 | 1. “稳企安农 护航实体”主题活动; 2. “走进产业 贴近行业 服务企业”(简称“三业”)主题活动、产业企业服务活动、线上市场活动; 3. 期货名家讲堂; 4. “郑商所杯”大学生模拟交易大赛; 5. 期货知识进校园; 6. 投教专项活动; 7. 期权实盘大奖赛; 8. 期权仿真交易大赛。 |
| | 培训 | 1. 国企、上市公司风险管理培训; 2. 会员中层业务培训班; 3. 北京地区期货运营人员培训班; 4. 期货公司首席风险官培训班。 |
| 大商所 | 投资者教育平台 | 1. 网站: “期货学院”网址: http://qhxy.dce.com.cn ; 2. 网站: 期权网: http://options.dce.com.cn/qiquanwang/index.html ; 3. 微博平台: 大商所官方微博; 4. 微信平台: 大商所发布、DCE-toujiao、大商所期货学院。 |
| | 新闻报道 | 通过新华社、人民日报、央视、四大证券报、期货日报、国际金融报、第一 |

| 自律组织 | 投教信息分类 | 具体内容 |
|------|--------------|--|
| | | 财经、农民日报、中国化工报、中国冶金报、粮油市场报、经济观察网、和讯、新浪、金融界等媒体及时发布交易所日常动态、监管信息；对期货业务进行宣传、解读；对期货市场功能和案例进行报道等。 |
| | 投资者教育活动和培训 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 期货期权专题培训； 2. 期货市场服务乡村振兴培训会定向会员培训； 3. 高校教师衍生品研修班； 4. “公平在身边”投资者保护专项工作、“3·15 国际消费者权益日”、“5·15 投资者权益保护日”、“防范非法证券期货月”、“世界投资者周”、“金融知识普及月”“投教资料进基地”等特色主题投教活动。 |
| | 投资者保护研究和教材编写 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 教材编写：《衍生品市场服务实体经济案例汇编》。 |
| 中金所 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 网站：国家级证券期货投资者教育基地——中金所期货期权学院（http://www.e-cffex.com.cn）； 2. 微信公众号：中金所期货期权学院、中金所发布； 3. 微信视频号：中金所期货期权学院； 4. 哔哩哔哩网站：中金所期货期权学院； 5. 芒果 TVapp：投教专区金融期货学院； 6. 微博：中金所发布； 7. 手机 app：中金所—中国金融期货交易所官方应用； 8. 投资者咨询电话：021-50160299。 |
| | 投资者教育活动 | <ol style="list-style-type: none"> 1. “3·15”投资者保护知识竞赛活动； 2. “5·15“投资者保护我来说”留言有奖及系列活动； 3. “世界投资者周”知识竞赛； 4. “小七诞生一周年”留言有奖； 5. 投教基地用户需求问卷调查； 6. 3·15 知识竞赛活动问卷调查； 7. 基地建设我来说问卷调查； 8. “世界投资者周”竞答活动问卷调查； 9. “宪法宣传周”系列活动。 |
| | 培训 | <ol style="list-style-type: none"> 1. “周周开讲”系列培训； 2. 金融衍生品管理课程； 3. 风控业务培训班； 4. 保险资金参与国债期货“政策直通车”； 5. 重量级机构投资者入市，国债期货市场机会与挑战； 6. 银行保险参与国债期货大咖说； 7. 金融期货硬核十讲； 8. 中金所-沁园金融媒体研修班； 9. 会员合作投资者教育培训。 |
| 全国 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 投资者之家-全国股转系统官网： http://www.necq.com.cn/investor_guide/service.html； |

| 自律组织 | 投教信息分类 | 具体内容 |
|-------|---------|---|
| 股转公司 | | 2. 培训园地-全国股转系统官网： http://www.necq.com.cn/investor_guide/train_area.html ； 3. 全国统一咨询服务热线：400-626-3333； 4. 微信公众号：全国股转系统、新三板投教。 |
| | 投资者教育产品 | 1. “新三板小课堂”系列； 2. “一图读懂”系列长图文； 3. 风险提示案例系列； 4. 法律制度解读长图文； 5. 投资者保护案例图文； 6. 新三板投资者手册； 7. 投资者教育基地热点问答系列； 8. 活动预告系列海报； 9. 年报编制系列视频。 |
| | 投资者教育活动 | 1. “走进主办券商”系列活动； 2. “走进辖区”系列活动； 3. 国民教育专项活动； 4. 新三板精选层一周年专题会； 5. “新三板万里行”活动。 |
| | 培训 | 1. 主办券商专题培训； 2. 挂牌公司专题培训； 3. 新制度培训会。 |
| 证券业协会 | 投资者教育平台 | 1. “投资者之家”互联网投教基地： http://tzz.sac.net.cn ； 2. 微信公众号：中证协投资者之家； 3. 中证协投教 APP。 |
| | 投资者教育活动 | 1. 3.15 国际消费者权益日--“保护投资者合法权益 我们在行动”投资者教育主题活动； 2. “5.15 全国投资者保护宣传日”活动； 3. “基础设施 REITs 来了”投资者教育专项活动； 4. “警惕团伙作案 勿入非法证券投资圈套”防非宣传月活动； 5. “四合一”投教机制进校园活动； 6. “金融知识普及月”主题活动； 7. “2021 年世界投资者周”活动； 8. “投资者教育进百校”活动； 9. 防范非法证券宣传线上健康跑活动； 10. “黄炎培杯”全国大学生财富管理（投资理财）知识技能大赛； 11. “百年党史铸根基 资本市场开新局”证券知识竞赛； 12. 雪球产品专项投教活动； 13. 湖北省高校模拟投资大赛； 14. “牵手北交所 共迎新起点”投教专项活动。 |

| 自律组织 | 投教信息分类 | 具体内容 |
|--------|------------|---|
| | 培训 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 证券经营机构投诉处理工作培训班; 2. 投资者适当性管理培训班; 3. 客户纠纷投诉技巧培训班; 4. 证券经营机构业务纠纷调解工作培训班; 5. 远程培训系统上线《财富管理中的投资者教育》等投资者保护与服务相关课程 11 门。 |
| 期货业协会 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 全国证券期货投资者教育基地 - 中期协期货投教网: http://edu.cfachina.org/; 2. 网上咨询投诉平台: http://www.cfachina.org/servicesupport/industrycomplaints/; 3. 中国期货业协会舆情监测系统; 4. 官方微信: 中国期货业协会; 5. 官方微博: 中国期货业协会。 |
| | 投资者教育活动 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 与央广合作在“经济之声”频道集中播放投教、防非宣传词条; 2. 在央广“云听”APP 上推出 17“期货学堂”有声节目; 3. 组织编写期货品种系列丛书、“讲故事 学期货”金融国民教育丛书、金融衍生品系列丛书、期货投资者保护系列丛书等四个系列的投教丛书 20 册。 |
| 上市公司协会 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 官网: http://www.capco.org.cn; 2. 微信公众号: 中国上市公司协会 (capcofabu) ; 3. 协会投资者关系管理专业委员会: 为上市公司投资者关系管理工作交流和促进提供服务平台; 4. 新华网上市公司频道。 |
| | 投资者教育及保护产品 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 《一周监管动态》; 2. 《会员信息交流》; 3. 《上市公司董秘手册—信息披露相关规则汇编》; 4. 《上市公司投资者关系工作年度报告》; 5. 新《证券法》配套规则汇编。 |
| | 投资者教育活动及培训 | <ol style="list-style-type: none"> 1. “如何召开业绩说明会”线上培训; 2. 上市公司区域研究联盟会议; 3. 上市公司年报业绩说明会经验交流会; 4. 投资者关系管理主体沙龙和培训; 5. 上市公司治理专题培训等; 6. 开展上市公司现金分红宣传; 7. 中小投资者服务论坛; 8. “2021 年世界投资者周”活动。 |
| 基金业协会 | 投资者教育平台 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 国家级互联网投资者教育基地“投资者之家”: http://investor.amac.org.cn; 2. 微信公众平台: 中国基金业协会 CHINAAMAC; 3. 在网易、新浪、腾讯、中国网、今日头条、蚂蚁金服六大新媒体平台部署投教专栏。 |
| | 投资者教育 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 在微信平台发布《致投资者的一封信》; |

| 自律组织 | 投教信息分类 | 具体内容 |
|------|---------|--|
| | 产品 | <ol style="list-style-type: none"> 2. 《公募基金投资者状况调查报告(2020)》; 3. 与新华网、腾讯联合制作发布《大学生财商课》动漫作品; 4. 在中央广播电视总台社会与法频道发布《投资圈套》私募基金投资者警示教育专题片; 5. 在上海电视台第一财经频道发布私募基金专题访谈电视节目; 6. 在微信平台发布“十不准”私募基金法律法规有奖问答小程序; 7. 《私募基金投资者保护手册》; 8. 防范私募基金风险主题首都机场公益广告; 9. 《基金》投资者教育纪录片。 |
| | 投资者教育活动 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 3·15 全国投资者保护宣传日; 2. 5·15 防范非法证券期货宣传月; 3. “一司一省一高校”投教活动; 4. “牵手北交所、共迎新起点”; 5. “学习党史 践行初心——我为群众说投资”投教大讲堂系列讲座活动; 6. 基础设施 REITs 来了; 7. 雪球产品风险提示; 8. 中小投资者服务论坛; 9. “走入社区活动关爱老年投资者”主题投教活动; 10. “合理配置资产 追求幸福晚年”主题老年人金融知识普及讲座; 11. 走进北大校园投教活动; 12. 金融知识普及月; 13. 线上“基金投资者保护月”主题投教作品征集活动。 |

附录 3：各证券期货行业自律组织典型案例

案例一、“炒小”有风险，警惕面值徘徊在 1 元附近的股票

(一) 案例情况

Y 公司于 2004 年上市，是南方某市首家上市民营企业，从事实木家具、木地板等产品的生产和销售。

2017 年家具制造企业集中上市后普遍扩张产能，行业受供需影响出现跌价态势，公司销售收入增速开始下降。

2018 年以来，房地产市场景气度下滑，大消费环境整体低迷导致国内市场需求下降，同时中美贸易摩擦又对国外市场需求构成负面影响，Y 公司业绩自 2018 年以来持续下滑。

2020 年 4 月 30 日，Y 公司因 2019 年会计报告及内部控制报告均被出具无法表示意见的审计报告，被实施退市风险警示。

Y 公司 2020 年前三季度营业收入仅为 9.1 亿元，同比下降高达 76.41%，净利润巨亏 6.9 亿元。

此外，该公司近年来信息披露的造假嫌疑明显。2020 年 4 月，Y 公司因涉嫌信息披露违规被证监会立案调查。2021 年 1 月 29 日，证监会通报该公司信息披露违法案件调查情况，查实 Y 公司 2016 至 2019 年定期报告存在严重虚假记载，Y 公司案件已进入行政处罚审理程序。

2021 年 1 月 19 日至 2 月 22 日，在连续 20 个交易日每日股票收盘价均低于人民币 1 元，触及交易类强制退市情形后，Y 公司被终止上市。

（二）案例启示

作为一种证券投资产品，股票价格是市场和投资者通过交易行为对公司投资价值的真实、客观反映。回看历史上的“1元退市”股，“1元”只是表象，背后折射出的，是市场公认的经营不善、治理不规范或者严重违法违规的问题。可以这么说，1元公司基本都是绩差公司、问题公司，部分公司前期还存在盲目高送转、股本盲目扩张等情况，缺乏投资价值。股票价格持续走低，反映出市场和投资者认为公司的基本面已是“千疮百孔”，其股票丧失了投资价值，导致股价最后跌破了1元面值的底线。

需要提醒投资者的是，公司股价触及“1元退市”的指标并不是一个突然的“意外事故”，而是一个漫长的“病入膏肓”的过程，在此期间投资者是有很多蛛丝马迹可寻的。多数公司在股价首次低于1元甚至低于2元时，就会通过各种方式开展自救、提振市场信心，然而一旦公司的各种措施并未起到实质性的效果，主业经营、基本面仍然难以改善，那么股价持续走低乃至连续低于1元，将成为必然的结果。既然公司股票已经被市场价格信号评价为不具有投资价值，那么一个有效、健康的市场，自然就要及时对这些低价的公司股票进行出清。

随着注册制改革深入推进，市场估值逐渐趋于合理，面值退市的情况有所增多，这是投资者“用脚投票”的结果，是市场发挥决定性作用、市场生态不断修复的重要体现。

我们看到，退市新规发布以来，这类1元面值的股票退市越来越普遍、退市流程也加快。对于投资者而言也要注意，买股票不能挑便宜，对于股价徘徊在1元附近的公司，要特别擦亮眼睛，理性判断。

（上海证券交易所供稿）

案例二、审慎决策，切勿轻信居间人喊单

(一) 案例情况

2021年10月，A女士向期货业协会反映，其于同年6月通过C居间公司介绍在D期货公司开户，先后投入80万元资金进行期货交易。C居间公司通过频繁喊单、提供投资策略的方式诱导A女士交易，在两个月内一共亏损55万，手续费近20万。A女士认为，C居间公司与D期货公司共同造成了其亏损，应当对其损失承担连带责任并返还多收取的手续费。据期货业协会了解，双方的争议焦点主要在于，C居间公司的行为是否构成诱导交易？C居间公司与D期货公司是否应当承担连带责任？

根据D期货公司提供的证据显示，D期货公司2021年6月对A女士进行了投资者适当性评估测试。后通过C居间公司介绍，A女士通过互联网开户平台与D期货公司签订了《期货经纪合同》《期货交易风险说明书》等材料，并开户成功。后续，D期货公司通过电话对A女士进行了回访。回访时，明确向A女士揭示了期货交易相关风险，并询问A女士是否了解居间人禁止性行为，包括居间人不得有指导交易、代客理财等，A女士表示知晓上述内容。根据A女士提供的证据显示，B先生在微信群中频繁喊单，并且提供的交易指导较为具体，涉及到了具体期货品种、交易点位及交易方向。

综合上述证据，期货业协会首先向A女士耐心解释，根据2003年实施的《最高人民法院关于审理期货纠纷案件若干问题的规定》第十条规定：“公民、法人受期货公司或者客户的委托，作为居间人为其提供订约的机会或者订立期货经纪合同的中介服务的，期货公司或者客户应当按照约定向居间人支付报酬。居间人应当独立承担基于居间经纪关系所产生的民事责任。”期货居间人是接受期货公司或者投资者的委托，为其提供订立《期货经纪合同》中介服务的法人或自然人。期货居间人并非期货公司的从业人员，与期货公司没有隶属关系，期货居间人应当独立承担基于居间关系所产生的民事责任。此外，本案例中D

期货公司在回访时，已经揭示了期货交易相关风险，并告知 A 女士居间人禁止性行为，C 居间公司应当独立对其诱导交易行为给 A 女士产生的损失承担相应责任。其次，期货业协会向 D 期货公司阐明，期货公司在日常展业过程中，一方面应当通过制定居间人管理制度及在合同中明确约定居间人权利义务范围及违约责任的方式加强居间人管理，另一方面期货公司应当在开户过程中，针对居间人介绍的客户加强风险揭示、投资者适当性工作，并在后续回访中进一步提示投资者不要轻信居间人喊单，不要将期货账户委托给期货居间人，审慎决策，不要被所谓的高额回报所诱惑。

最后，经过期货业协会沟通协调，C 居间公司同意返还 A 女士全部手续费作为补偿。A 女士与 C 居间公司签署和解协议，纠纷得到妥善解决。此外，D 期货公司承诺在后续的日常经营中，加强对合作居间方的业务管理和监督。

（二）案例启示

期货居间人伴随着我国期货行业的诞生而出现，经过近三十年的发展，目前仍是期货市场重要参与群体，也是部分期货公司重要的外部营销力量。为了进一步规范期货居间人的执业行为，保护投资者合法权益，2021 年 9 月 10 日期货业协会出台了《期货公司居间人管理办法（试行）》（以下简称《办法》）。《办法》要求居间人应当坚持投资者利益优先原则，履行忠于投资者利益的信义义务。根据《办法》第十二条，期货居间人的业务范围，仅限于向期货公司介绍投资者并促成投资者与期货公司签订期货经纪合同，以及向投资者介绍期货公司的基本情况、期货投资的基本常识、期货投资有关的法律法规等内容。针对实践中部分居间人欺骗客户、代客理财、恶意炒单等行为损害投资者合法权益的问题，《办法》第十四条规定了居间人的禁止行为，居间人应基于居间合同约定为期货公司提供介绍客户的中介服务，不得出现隐瞒居间人身份、配资、代客理财、利益输送等行为，不得以任何形式向投资者提供包括但不限于品种、价位、方向、数量等指向明确的交易建议。

在此也提醒广大中小投资者，期货交易具有高杠杆、高风险的特点，有较高的专业性，投资者应当及时登录中国期货市场监控中心网站（www.cfmfc.com 或 www.cfmfc.cn）查询交易结果，并根据自身财力及风险承受能力，审慎决策，不要轻易相信期货居间人提供的投资策略，盲目追求所谓的高额回报。

（期货业协会供稿）

案例三、正确认识投资者适当性制度

(一) 案例情况

2021年6月，A女士向期货业协会反映，其于2020年9月在B期货公司开设了期货交易账号。2021年4月，A女士某合约到期时被强行平仓，造成亏损。A女士向期货业协会提出调解申请，认为其不了解自然人不能持仓进入交割月这一交易规则，其年龄已超过60岁，B期货公司未向其充分揭示期货交易相关风险，说明期货交易规则，B期货公司应当向其赔偿因买入卖出之间价差造成的全部损失。

首先，期货业协会向A女士解释称，根据《大商所交割细则》第四条规定，个人客户持仓不得交割，自交割月份第一个交易日起，交易所对个人客户交割月份合约的持仓予以强行平仓。A女士作为期货投资者有义务主动了解期货交易的基本规则和风险，对持有账户的交易负责。其次，期货业协会向B期货公司阐明，《证券期货投资者适当性管理办法》第二十条、第二十四条就经营机构应当向普通投资者告知特别的风险点，告知内容应当真实、准确、完整等进行了规定。根据B期货公司提供的证据材料显示，B期货公司履行了期货交易的风险提示义务及告知义务，但A女士作为老年投资者抗风险能力通常较弱，受损失后对其日常生活造成较大影响，B期货公司应当给予其特别的风险揭示义务和告知义务。最后，经期货业协会调解，B期货公司同意给予A女士少量补偿作为慰问，双方签署调解协议，纠纷得到妥善解决。

(二) 案例启示

投资者适当性管理是现代金融服务的基本原则和要求，是成熟资本市场普遍采用的投资者保护安排。健全有效的适当性制度，对于资本市场稳定健康的发展具有十分重要的意义。“告知说明义务”及“风险揭示业务”是适当性义务的两方面重要内容。“告知说明义务”即期货经营机构应当充分告知投资者可能承

担的投资风险，告知申请的审查结果及其理由。“风险揭示义务”即期货经营机构应当勤勉尽责，全面揭示期货交易相关风险。

就“告知说明义务”而言，从保护投资者角度，期货经营机构应承担实质性的“告知说明义务”，确保其推荐的期货产品或服务符合投资者的风险承受能力。2019年11月8日，最高人民法院正式发布了《全国法院民商事审判工作会议纪要》，其中第七十六条规定，须按照“综合理性人能够理解的客观标准和金融消费者能够理解的主观标准来确定卖方机构是否已经履行了告知说明义务”。期货经营机构应当严格履行“告知说明义务”，进一步规范销售行为。

就“风险揭示义务”而言，“风险揭示义务”的要求是具体而实质性的，绝非仅有形式意义。当产品风险等级与投资者风险等级不匹配时，期货经营机构应当以投资者能够充分了解的方式向投资者说明产品或服务的运作方式，将最大损失风险以显著、必要的方式作出特别说明。期货经营机构应当履行特别的注意义务，不能仅笼统地告知产品风险等级。

结合本案例，提醒期货经营机构：

一方面，根据《证券期货投资者适当性管理办法》第二十条规定，期货经营机构向普通投资者销售高风险产品或者提供相关服务，应当履行特别的注意义务，包括制定专门的工作程序，追加了解相关信息，告知特别的风险点，给予普通投资者更多的考虑时间，或者增加回访频次等。另一方面，自然人的年龄状况是判断普通投资者风险承受能力，划分普通投资者类别的参考标准之一。为规范行业秩序，保护老年投资者的合法权益，建议期货经营机构一是应当严格遵守投资者适当性相关的部门规章及自律规则，在对普通投资者尤其是老年投资者进行风险评估时，充分告知期货投资的相关风险，告知内容应当真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并确保投资者充分理解和接受；二是应当加强针对老年投资者期货交易相关知识的宣传和教育，从而提高老年投资者对合法期货参与方式的认识以及风险防范意识。

（期货业协会供稿）

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。