



中国资本市场投资者 保护状况蓝皮书

证券期货行业自律组织投资者保护报告
(2021)

中国证券投资者保护基金有限责任公司 编

引言

2013年，国务院办公厅印发《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》，指出要构建形成法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护的综合投资者保护体系。2020年颁布实施的《中华人民共和国证券法》（简称新《证券法》）设置了投资者保护专章，进一步强化了投资者保护的法治保障。作为资本市场的重要主体，保护好投资者特别是中小投资者的合法权益，是证券期货行业自律组织的责任和使命。证券期货行业自律组织作为资本市场各类参与主体之间的枢纽，其各项职责的履行效果与投资者保护密切相关，也对市场主体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》。自律报告以年度回顾方式，回溯总结了各自律组织在完善业务规则和行业自律规则、履行自律管理职责、自主和引导会员开展投资者教育工作、推进证券期货纠纷调解和投资者诉求处理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。

2021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（2021）》。全文包含引言、投资者保护概况、各自律组织投资者保护情况、建议以及附录¹共五大部分，涉及的证券期货行业自律组织有：上海证券交易所（简称上交所）、深圳证券交易所（简称深交所）、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11家单位。

¹ “附录”收集了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、2020年度自律组织投资者保护概况.....	1
（一）制度体系完善情况.....	1
（二）自律监管及检查情况.....	2
（三）投资者适当性管理情况.....	5
（四）投资者教育情况.....	7
（五）投资者诉求处理与纠纷调解.....	9
（六）投资者对自律组织投资者权益保护成效满意度.....	11
（七）投资者对自律组织投资者保护工作的建议.....	12
二、上海证券交易所投资者保护.....	14
（一）投资者保护制度和业务规则完善情况.....	14
（二）自律监管及查处情况.....	17
（三）投资者教育情况.....	20
（四）投资者保护工作情况.....	21
（五）重点领域风险防范.....	23
三、深圳证券交易所投资者保护.....	24
（一）业务规则制定、修订情况.....	24
（二）自律监管及处罚情况.....	28
（三）投资者教育服务开展情况.....	29
（四）投资者适当性管理落实情况.....	32
（五）投资者服务情况.....	32
（六）防控重点领域风险，推动服务实体经济发展.....	33
四、上海期货交易所投资者保护.....	35
（一）投资者保护制度体系建设情况.....	35
（二）履行自律监管职责情况.....	37
（三）投资者教育及服务.....	38
（四）发挥服务功能，满足市场诉求.....	40
五、郑州商品交易所投资者保护.....	41
（一）制度体系完善情况.....	41

(二) 自律监管情况	41
(三) 投资者教育情况	42
(四) 适当性制度落实情况	44
(五) 投资者意见诉求处理情况	44
(六) 服务实体经济情况	44
(七) 维护市场稳定发展	45
六、大连商品交易所投资者保护	46
(一) 制度规则完善情况	46
(二) 自律管理情况	46
(三) 开展投资者教育工作	47
(四) 服务市场，服务投资者	50
七、中国金融期货交易所投资者保护	51
(一) 业务规则梳理修订情况	51
(二) 自律监管情况	53
(三) 投资者教育与服务开展情况	53
(四) 适当性管理落实情况及成效	54
(五) 开展普法宣传和投资者诉求处理	55
(六) 服务国民经济	55
八、全国中小企业股份转让系统有限责任公司投资者保护	56
(一) 投资者保护制度体系建设情况	56
(二) 自律监管及处罚情况	58
(三) 投资者教育工作开展情况及成效	59
(四) 投资者适当性管理落实情况及成效	60
(五) 投资者诉求响应与行权维权保障	61
(六) 培育市场合格参与者	61
(七) 服务实体经济，维护市场健康稳定	62
九、中国证券业协会投资者保护	63
(一) 完善自律规则体系	63
(二) 自律管理情况	65
(三) 证券纠纷多元化解	67
(四) 推动行业加强投资者保护工作	68
(五) 开展投资者教育工作	70

(六) 打非宣传工作	72
(七) 服务实体经济, 防范金融风险	73
十、中国期货业协会投资者保护	74
(一) 修订完善自律规则	74
(二) 自律监管、检查情况	75
(三) 投资者诉求处理和纠纷调解	75
(四) 开展投资者教育工作	76
十一、中国上市公司协会投资者保护	77
(一) 自律规则制定、修订情况	77
(二) 上市公司培训开展情况	78
(三) 加强投资者保护宣传教育	80
(四) 服务实体经济, 加强风险防控	81
十二、中国基金业协会投资者保护	82
(一) 投资者保护制度体系建设情况	82
(二) 履行自律管理职责及实施纪律处分情况	83
(三) 投资者教育工作开展情况	83
(四) 投资者适当性管理落实情况	85
(五) 投资者诉求处理及纠纷化解	85
(六) 服务实体经济发展, 加强风险防范	86
十三、建议	87
(一) 进一步完善投资者保护的制度规则, 加强诚信建设	87
(二) 进一步把好市场入口关, 充分发挥自律监管职能	87
(三) 进一步宣传适当性制度, 倡导理性投资	88
(四) 进一步提升投资者保护理念和方法	88
(五) 进一步创新投资者教育与服务的形式和内容	88
(六) 进一步优化各类主体的投教分工合作机制	89
附录	90
(一) 证券期货行业自律组织主要职责	91
(二) 2020 年度投资者教育服务信息一览表	92
(三) 各证券期货行业自律组织典型案例	97

一、2020 年度自律组织投资者保护概况

2020 年是资本市场深化改革推进年，也是新《证券法》实施首年。各交易所、行业协会持续履行自律管理职责，引导会员落实投资者教育和保护工作责任，着重在强化投资者教育功能、规范会员执业行为、健全证券期货纠纷多元化解机制等方面进行了诸多探索，在推动投资者保护相关规则体系完善、确保投资者保护制度落地、深化自律监管职能、自主和引导会员单位开展投资者教育工作等方面发挥了作用。据投保基金公司证券投资者满意度调查¹显示，75.4% 的受调查投资者对 2020 年度证券期货行业自律组织投资者权益保护成效表示满意或非常满意，与 2019 年度相比上升 2.4%。

（一）制度体系完善情况

2020 年，各自律组织为落实新《证券法》和全面深化改革工作要求，完善自律规则及业务规则 343 件，较上年（281）增加 62 件。其中上交所 64 件、深交所 74 件、上期所 27 件、郑商所 17 件、大商所 42 件、中金所 27 件、全国股转公司 64 件、证券业协会 17 件、期货业协会 3 件、上市公司协会 2 件、基金业协会 6 件。

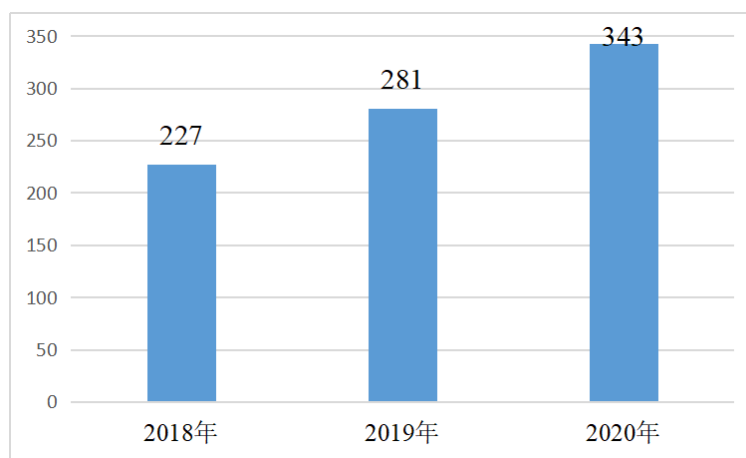


图 1.1.1：2018-2020 年度自律组织规则完善数量对比

¹ 调查数据来自于投保基金公司于 2021 年 4 月依托全国调查固定样本库的 10160 名个人投资者开展的“2020 年度证券市场投资者满意度调查”。

在上述完善的 343 件规则中，上交所、深交所、全国股转公司 3 家全国性证券交易场所以及证券业协会结合自身业务特点，从配合推进新《证券法》改革落地实施出发，完善和优化相关业务规则，推进科创板、创业板改革、新三板改革制度建设，开展会员管理及自律管理措施的制度修订，全年制定和修订规则 219 件；上期所、郑商所、大商所、中金所四家期货交易所紧盯市场变化，围绕上市品种合约规则进行及时调整和优化，进一步夯实风控管理制度建设，全年新增规则 16 件、修订规则 97 件；期货业协会、上市公司协会、基金业协会全年制定和修订规则 11 件，主要涉及上市公司独立董事履职、私募基金管理人登记、私募投资基金备案、期货及基金从业人员廉洁从业、纪律惩戒流程等内容。

（二）自律监管及检查情况

相较于行政监管，行业自律监管更贴近市场，可以及时发现问题并采取措。2020 年，各自律组织结合自身业务特点，从推进发行上市审核，优化日常监管模式，加强会员管理和检查等方面提升自律监管水平，规范行业运行。

1. 沪深交易所、全国股转公司自律监管情况

2020 年，上交所着重加强科创板发行上市审核和主板上市公司监管力度。在科创板发行上市审核方面，与 2019 年相比，上交所实施自律监管次数增加至近 2 倍；被采取纪律处分的发行人及中介机构执业人员数量相较 2019 年增至 2 倍和 1.75 倍，其中发出公开谴责 43 份，通报批评 110 份，监管关注 122 份，同比分别增长 7.5%、6.8%、15.09%。在主板上市公司监管方面，2020 年上交所公开认定 47 人不适合担任上市公司董事、监事和高级管理人员，同比增长 88%。纪律处分与监管关注共涉及上市公司 132 家，董监高 556 人次，控股股东或实际控制人 90 人次，同比分别增长 20%、4.32%、26.76%。

表 1.2.1-1 2020 年度上交所自律监管查处情况

上交所	自律管理措施	处理异常交易行为数量	上报证监会异常交易线索数量	纪律处分涉及机构数量	纪律处分涉及人员数量
	2978 次	2630 起	110 起	160 家	517 人

2020 年创业板改革并试点注册制正式启动，深交所作为创业板注册制发行上市审核主体，在上市审核过程中压严压实中介机构责任，强化监督问责力度，把好上市公司质量“入口关”。作为一线监管机构，深交所不断优化自律监管工作。深交所全年采取自律监管措施 4154 次，纪律处分 227 次；处理异常交易数量 3203 起；上报证监会违法违规线索数量 138 起。其中纪律处分涉及上市公司及债券发行人数量 125 家、涉及相关责任人员数量 720 人。

表 1.2.1-2 2020 年度深交所自律监管查处情况

深交所	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
	4154 次	227 次	3203 起	138 起	125 家	720 人

2020 年，全国股转公司打造新三板自律监管特色，持续发挥市场内外部监管协作优势，全年采取自律监管措施 1451 件，较上年增长 65%，纪律处分 260 件。针对已披露公开发行方案董事会决议的公司开展内幕交易核查 99 家次；针对未及时披露年报等挂牌公司，作出终止股票挂牌决定 113 家次；针对丧失持续经营能力、存在重大违法行为等情形的 78 家挂牌公司完成强制摘牌；联合各地证监局对 48 家挂牌公司和 1 家主办券商进行现场检查。

表 1.2.1-3 2020 年度全国股转公司自律监管查处情况

全国股转公司	采取自律监管措施的违规案件	给予纪律处分的违规案件	针对未及时披露年报等挂牌公司，作出终止股票挂牌决定家次	针对已披露公开发行方案董事会决议的公司开展内幕交易核查家次	向证监会移送典型违规线索	通报审计机构违规线索	现场检查挂牌公司数量	现场检查主办券商数量
	1451 件	260 件	113 家次	99 家次	6 条	27 条	48 家	1 家

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行为的查处来加强对期货市场的监控和管理。在查处异常交易行为方面，上期所全年查处异常交易行为 1272

起，对 57 名客户和 4 个实际控制关系账户组采取监管措施；郑商所共处理异常交易交易及违规交易线索 417 起；大商所查处异常交易行为 671 起，对其中 539 起异常交易行为客户所在会员单位进行电话提示、将 98 名客户列入重点监管名单、对 34 名客户或实际控制关系账户组采取限制开仓措施；中金所查处异常交易等行为 223 起，共采取 173 次限制开仓、50 次电话提醒的自律管理措施。在违规行为查处方面，上期所发现 5 起涉案金额较大的转移资金的线索，排查 118 起疑似违规交易行为，对其中 12 起交易行为进行立案调查；郑商所审理违规交易案件 11 起，对涉案的 9 个自然人客户及 2 个法人客户给予警告、公开谴责、暂停开仓等纪律处分；大商所调查处理违规线索 87 起；中金所全年对 2 起违规行为采取监管措施。

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。

2020 年，证券业协会共办理有关违法违规案件 76 起；全年做出自律措施 28 件；配合参与证监会开展的现场检查工作 4 次，涉及机构 37 家；自主开展自律现场检查 2 次，并首次启动了非现场检查的工作模式，自查共涉及机构 113 家，非现场检查涉及 23 家，现场检查涉及 14 家；累计录入从业人员诚信信息 695 条，较上年增长 33.14%；新增注册网下投资者 5989 个、配售对象 9935 个，较上年同期分别增长 239%、70%。

期货业协会全年核实违规线索 62 条，处理 35 条，共计给予 12 家公司和 8 名从业人员纪律惩戒，全年累计对 12 家公司作出书面警示，对 8 家公司进行约见高管谈话的自律管理措施。

基金业协会共对 1493 家机构进行了不同阶段的现场和非现场核查，目前

已核查完毕 1112 家，对其中 39 家会员机构进行纪律处分；适用失联程序注销 318 家；适用异常经营程序注销 284 家；新列入异常经营机构 145 家；发布失联公示 122 家；限期整改暂停业务机构 27 家；向监管部门移送涉嫌重大违规案件 4 起；核查终结 166 家。在纪律处分方面，共对 13 家会员机构、30 名基金从业人员作出纪律处分决定。

表 1.2.3 三家行业协会自律处罚涉及会员单位及从业人员情况

协会	2020 年度	2019 年度	2018 年度
证券业协会	0 家会员单位、 7 名从业人员	13 家会员单位、 7 名从业人员	10 家会员单位、 11 名从业人员
期货业协会	24 家会员单位、 8 名从业人员	61 家会员单位、 23 名从业人员	30 家会员单位、 24 名从业人员
基金业协会	13 家会员单位、 30 名从业人员	17 家会员单位、 18 名从业人员	21 家会员单位、 35 名从业人员

（三）投资者适当性管理情况

投资者适当性制度是保护投资者的第一道防线。2020 年各自律组织在加强制度保障、开展现场检查及培训调研、制作投教产品等方面，督促引导会员加强投资者适当性管理。

1. 加强制度保障

2020 年，上交所发布《关于科创板上市公司向不特定对象发行的可转换公司债券转股环节投资者适当性管理相关事项的通知》；深交所发布《深圳证券交易所创业板投资者适当性管理实施办法（2020 年修订）》，并严格执行债券市场投资者适当性管理制度；全国股转公司秉承“把合适的产品卖给合适的投资者”的理念，建立差异化投资者适当性制度，设立了精选层 100 万元，创新层 150 万元和基础层 200 万元的差异化投资者准入门槛。

2. 开展适当性管理现场检查工作

2020 年深交所联合相关证监局对 11 家会员开展现场检查，督促其推进落

实创业板改革并试点注册制相关工作要求；郑商所对北京、江苏、深圳等地区 10 家会员进行年度合规业务运作现场检查，督促会员单位落实适当性管理机制；中金所重点核查会员对 2019 年 12 月发布实施的交易者适当性制度的落实情况，对发现的问题要求会员及时整改；证券业协会开展了 2019 年下半年及 2020 年上半年推荐类网下投资者适当性自查；期货业协会就适当性管理情况对 10 家风险管理公司进行现场检查。

3. 通过培训交流及调研等形式，优化投资者适当性管理

2020 年，上交所通过问卷和电话会议的方式，对投资者参与上交所市场交易相关情况进行了调研，听取了市场对于优化适当性管理的意见建议；郑商所就《期货交易者适当性》进行培训讲解，形成视频课程向全市场共享；中金所开展会员适当性制度的业务交流培训，并加强对期货公司适当性的业务辅导，认真受理期货公司会员的适当性业务咨询，梳理会员咨询常见问题，优化交易者适当性及开户业务；基金业协会召开 3 场基金销售相关问题座谈会，就投资者适当性管理中的问题、困难进行了重点讨论。

4. 制作并发布适当性投教产品

2020 年，中金所制作“交易动画 ABC”系列动画培训课程，宣传交易者适当性业务和管理标准；证券业协会就“差异化适当性标准”制作《热点问答》；期货业协会系统梳理客户参与期货市场的适当性测评、开户、交易、结算、交割等环节中的常见问题，制作了《解读适当性制度》视频、《投资者应知应会问答》等投教产品。

5. 督促引导会员加强投资者适当性管理

深交所针对“暴风集团”“乐视网”等 11 只退市整理期股票交易，督促会员加强投资者适当性管理，警示交易风险；全国股转公司根据差异化投资者适当性准入门槛风险匹配原则，要求主办券商对内加强内部制度建设及人员保

障，对外开展投资者教育工作，做好市场宣传；基金业协会向行业发布“基金销售机构对基金产品风险等级的划分不得低于基金合同中基金产品的风险等级”的共识，倡导行业遵守。

(四) 投资者教育情况

1. 持续建设国家级证券期货投教基地

2020年“5.15全国投资者保护宣传日”，上期所投资者教育基地（edu.shfe.com.cn）获评全国证券期货投资者教育基地（互联网），是商品期货交易所中首家获评全国投教基地称号的单位；上期所与海南天然橡胶产业集团股份有限公司共建中国橡胶博物馆，获评全国证券期货投教基地（实体）。截至2020年底，11家自律组织中共有7家自律组织建有国家级证券期货投资者教育基地，其中有3家自律组织同时建有实体和互联网投教基地。从证监会“2019-2020年度全国证券期货投资者教育基地考核结果²”来看，受评6家自律组织中有4家获评优秀，2家获评良好。

表 1.4.1 自律组织投教基地名录及考核结果

序号	投教基地名称	基地地址 / 网址	建设单位	级别	2018-2019 年度考核结果	2019-2020 年度考核结果
1	上海证券交易所投资者教育网站	http://edu.sse.com.cn	上交所	国家级	优秀	优秀
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	上交所	国家级	——	——
3	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
4	深圳证券交易所投资者教育基地	广东省深圳市福田区深南大道2012号深交所8楼	深交所	国家级	优秀	优秀
5	上海期货交易所投资者教育基地	edu.shfe.com.cn	上期所	国家级	——	——
6	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	——	——

² 其中“上海证券交易所投资者教育基地（实体）”、“上海期货交易所投资者教育基地（互联网）”、“海南橡胶投资者教育基地（实体）”为第三批国家级投教基地，于2020年5月授牌，不在证监会“2019-2020年度全国证券期货投资者教育基地考核”范围内。

序号	投教基地名称	基地地址 / 网址	建设单位	级别	2018-2019 年度考核结果	2019-2020 年度考核结果
7	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	良好
8	中金所期货期权学院	http://www.e-cffex.com.cn	中金所	国家级	优秀	优秀
9	中国证券业协会投资者之家	http://tzz.sac.net.cn	证券业协会	国家级	优秀	优秀
10	中国期货业协会期货投教网	http://edu.cfachina.org	期货业协会	国家级	优秀	良好

2. 投资者教育工作开展情况

2020 年各自律组织累计制作投教产品约 1680 件，较上一年度（1378）增加 302 件。其中上交所 323 件、深交所 464 件、上期所 79 件、郑商所 65 件、大商所 98 件、中金所 214 件、全国股转公司 176 件、证券业协会 85 件、期货业协会 36 件、上市公司协会 11 件、基金业协会 129 件；2020 年各自律组织累计开展各类投教活动约 1632 场，受新冠疫情影响，较上一年度（2367）减少 735 场，其中上交所 989 场、深交所 157 场、上期所 124 场、郑商所 159 场、大商所 3 场、中金所 62 场、全国股转公司 99 场、证券业协会 14 场、期货业协会 5 场、上市公司协会 16 场、基金业协会 4 场。

表 1.4.2-1 2018-2019 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）		
	2020 年	2019 年	2018 年	2020 年	2019 年	2018 年
上交所	323	210	200	989	554	316
深交所	464	271	254	157	113	90
上期所	79	60	13	124	20	12
郑商所	65	29	14	159	154	147
大商所	98	50	14	3	3	3
中金所	214	330	107	62	1417	889
全国股转公司	176	90	20	99	40	32
证券业协会	85	108	126	14	26	16
期货业协会	36	226	106	5	18	14
上市公司协会	11	1	0	16	16	15
基金业协会	129	3	2	4	6	2

此外，各自律组织还持续引导会员单位开展投资者教育活动。据不完全统计

计，2020年各自律组织引导7087家会员单位开展各类专项活动20155场。

表 1.4.2-2 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
沪深交易所	192	2220	4.37 亿
期货交易所	398	10102	153 万
证券业协会	105	7700	94 万
期货业协会	131	5	257 万
上市公司协会	2261	124	1.5 万
基金业协会	4000	4	380 万

3. 推动投资者教育纳入国民教育体系

2020年，各自律组织持续推动证券期货投资者教育纳入国民教育体系，通过将投资者教育纳入中小学课程设置，编制普及金融知识教材，将投资者教育纳入高等教育、作为选修课或必修课等举措，在不同教育阶段开展了不同程度的试点工作。其中，上交所2020年与全国22所高校、有关政府部门签署合作备忘录，持续在中小学开设财经素养课程，连续3年承办上海高中生经济论坛；深交所在南开大学、中国政法大学等高校持续开设专项课程，开展“走进高校”云课堂活动；上期所与南京大学、武汉大学合作开展期货学分课程，与中国石油大学（华东）、浙江大学签署合作备忘录；郑商所举办第三届“郑商所杯”全国大学生金融模拟交易大赛，以及“期货知识进校园”等各类知识讲座406场；大商所与清华大学、浙江大学等43所高校开展了高校培育项目44个；中金所联合9家会员分别在9所重点高校增设金融衍生品学分课程；全国股转公司举办国民教育活动共计5场次，覆盖2万余名在校师生；证券业协会与多家单位合作在中国政法大学推出《金融理论与政策》特色必修课程，并先后在政法大学开展四场线上专题讲座；期货业协会出版发行《金融衍生品系列丛书》和《国民教育丛书》10册。

(五) 投资者诉求处理与纠纷调解

1. 投资者诉求处理

投资者服务热线是畅通投资者与各市场主体沟通交流的桥梁，也是做好投资者保护工作的重要抓手。2020年各自律组织通过优化智能客服、加强远程协作、完善诉求处理工作机制、优化投资者服务体验等方式，全年接听投资者服务热线27.6万余通。与此同时，各自律组织还通过邮件、网上平台、来信来函、来访等多种渠道接收投资者咨询及投诉事件，并均及时办结。

此外，自律组织还推动行业畅通投资者诉求处理渠道。2020年12月，证券业协会、期货业协会、上市公司协会、基金业协会联合发布《“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书》，倡导各上市公司、证券期货基金行业机构保持电话畅通、确保投资者诉求直达。据投保基金公司2021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2020年的79.78%提升至2021年的91.86%。

表 1.5.1 自律组织各渠道投资者咨询投诉受理数量

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	1366	48547	754	194	115	1670	/
深交所	6544	33065	512	68	51	162	3860
上期所	154	3361	/	6	/	/	/
郑商所	80	99	0	8	2	/	90
大商所	14	154	2	0	/	72	138
中金所	68	112	1	5(信访)	1	/	/
股转	459	24012	536	12	/	/	
中证协	5150	13238	30	/	3	/	6
中期协	25	133	10	2	/	363	/
中基协	31123	186829	450	517	437	3008	55844

2. 证券期货多元化解

建设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、

³ 调查数据来自于投保基金公司于2021年4月针对4537家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”。

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。2020年，郑商所、全国股转公司、证券业协会、期货业协会、基金业协会持续推进纠纷多元化解工作，全年成功调解纠纷近800起，达成协议金额约1.2亿元；全国股转公司推动新三板纳入中证中小投资者服务中心持股行权范围。

具体而言，郑商所建立政法工作联系机制，联合有关政法部门印发了《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）》；全国股转公司推动资本市场有关司法解释的适用对象从上市公司拓展至新三板挂牌公司。目前，北京金融法院已明确对精选层挂牌公司证券业务纠纷和全国股转公司履行监管职能相关案件进行集中管辖，此举措将进一步提升新三板市场纠纷解决以及投资者保护的专业性和高效性；证券业协会2020年受理纠纷调解申请739起，较上年增长26.76%，争议金额合计4218.86万元，其中调解成功586起纠纷，达成协议金额共计1648.16万元，和解率79%；期货业协会2020年促成投资者与期货公司或居间人和解163例，投资者获得补偿946.3万元，分别为2019年的33倍和18倍，调解成功率54.3%；基金业协会通过组织调解或者移交第三方专业机构进行调解、促成当事人自行和解等方式处理投诉纠纷共72件，涉及投资金额7.17亿元，最终成功了结投诉事项48件，帮助投资者挽回直接经济损失0.95亿元。

（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10160名投资者开展了“投资者满意度调查”，共收回有效问卷9258份。调查显示，26.2%的受调查投资者对2020年度证券期货行业自律组织投资者权益保护成效表示非常满意，较2019年度增长3.9%；49.2%的受调查投资者对2020年度证券期货行业自律组织投资者权益保护成效表示满意，较2019年度微降1.5%；23.7%的受调查投资者表示一般，

较 2019 年度降低 2%；0.6% 的受调查投资者表示不满意，较 2019 年度降低 0.3%；0.3% 的受调查投资者表示非常不满意，较 2019 年度降低 0.1%。

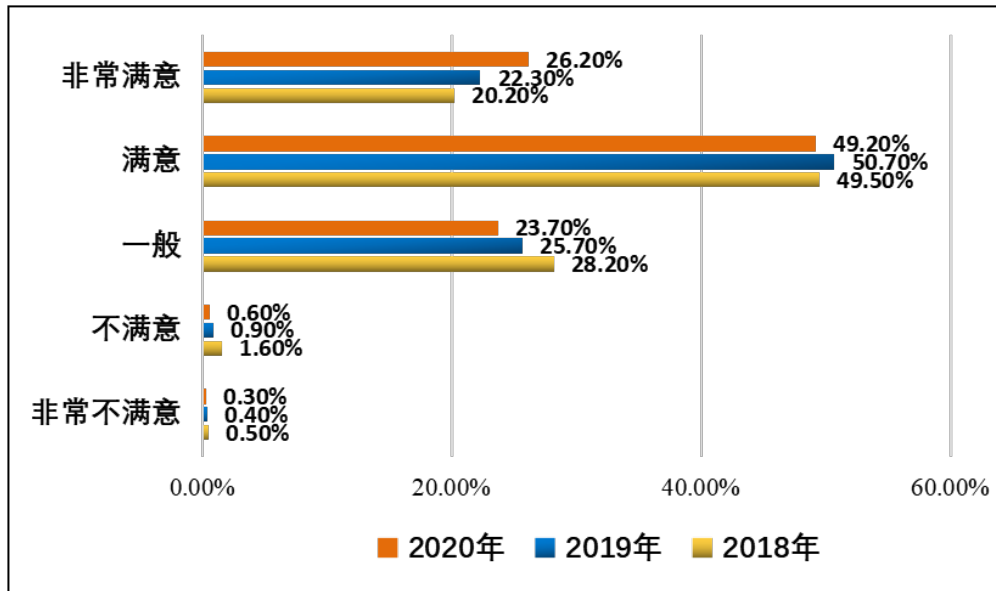


图 1.6.1-1 2018-2020 年度自律组织投资者权益保护成效满意度

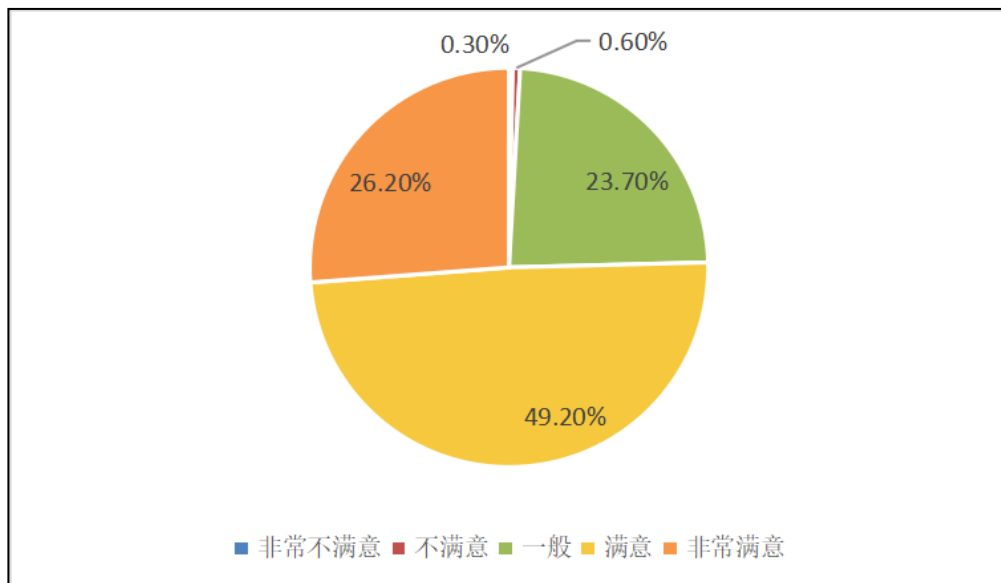


图 1.6.1-2 2020 年度自律组织投资者保护满意情况占比

（七）投资者对自律组织投资者保护工作的建议

当问及投资者对自律组织在加强投资者保护工作的建议时，交易所及协会

的侧重点略有不同。其中 75.5% 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”，较上年增长 3.6%，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“加强自律管理”，各占 70.1% 和 66.4%，较上年分别增长 3.9% 和 2.8%。而问及投资者对协会在加强投资者保护工作方面的建议时，74.9% 的受调查投资者选择了“提供差异化、精准化投教内容和服务”，较上年增长 4.8%，在所有选项中占比最多，其次是“进一步完善和细化业务规则”和“加强会员单位自律管理及检查力度”，各占 72.6% 和 49.3%。

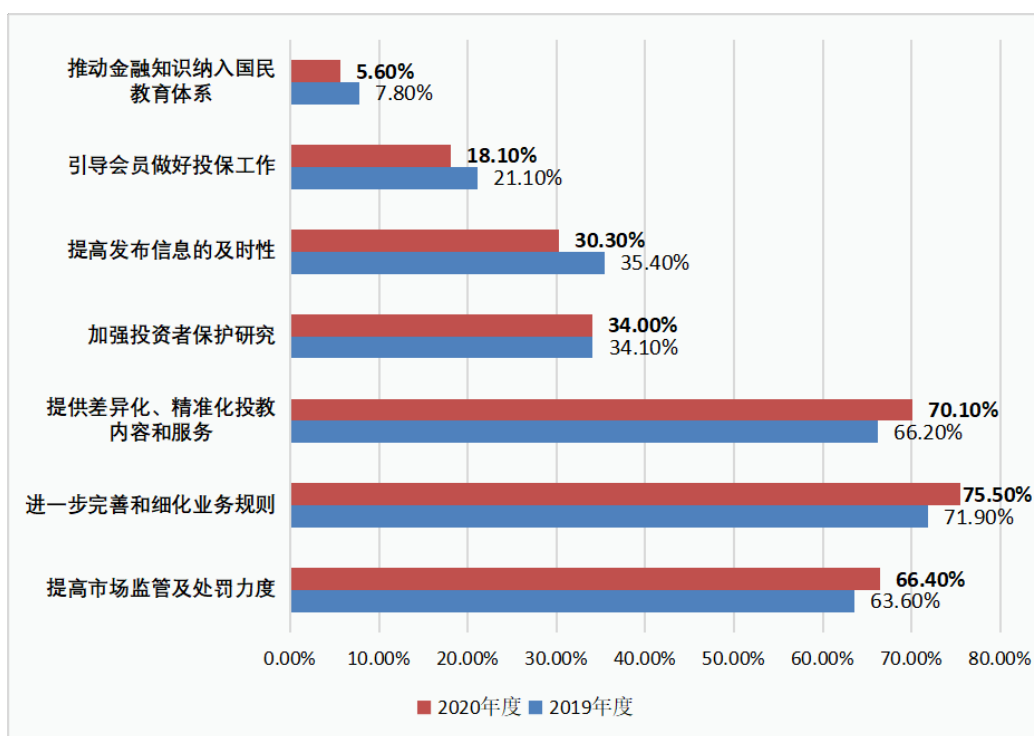


图 1.7.1-1 投资者对交易所投资者保护工作的建议

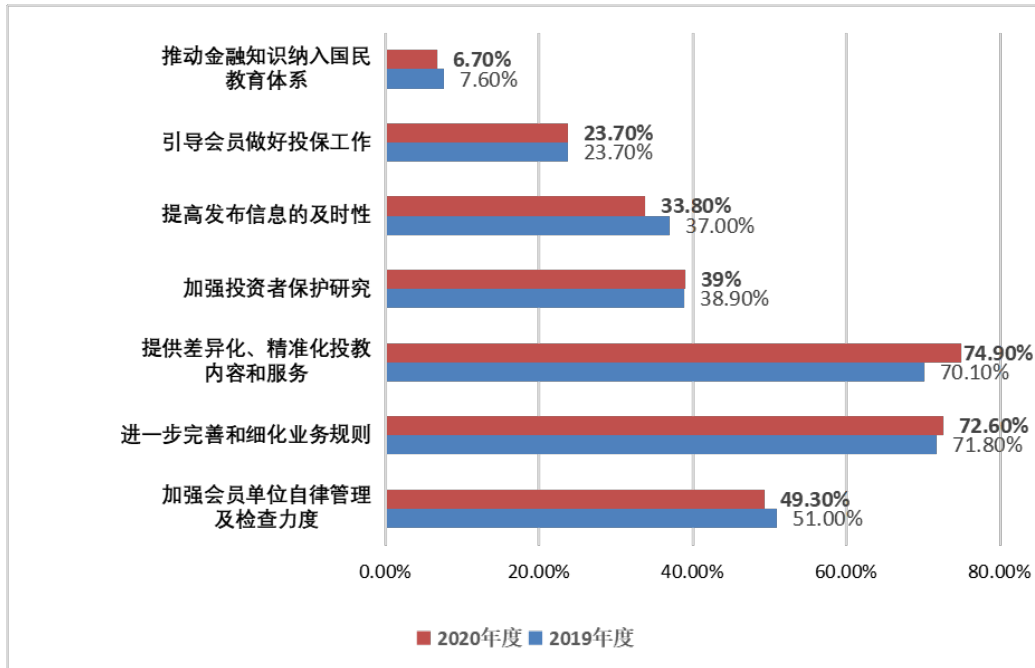


图 1.7.1-2 投资者对协会投资者保护工作的建议

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。2020 年，上交所以落实新《证券法》为契机，完善投资者保护的制度和业务规则，查处侵害投资者权益的违规行为，通过加强投资者教育等方式提升投资者自我保护的能力，推进投资者保护各项工作持续开展。

（一）投资者保护制度和业务规则完善情况

1. 完善业务规则体系

大力完善投资者保护制度是新《证券法》亮点之一。2020 年，上交所为配合新《证券法》实施，制定和修改了《上海证券交易所章程》《上海证券交易所交易规则》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所收费事项管

理办法》等业务规则及配套细则，夯实了发行上市审核、持续监管、交易组织和会员管理等自律管理规则基础。

2. 推进科创板制度建设和退市制度改革

2020年，上交所制定发布《科创板企业发行上市申报及推荐暂行规定》，进一步明确科创板定位把握标准；修订完善《科创板股票发行上市审核规则》及《科创板上市委员会管理办法》，规范和完善科创板发行上市审核工作，从源头提高上市公司质量；发布《关于红筹企业申报科创板发行上市有关事项的通知》，推动红筹企业上市相关实施规则落地；制定科创板上市公司自律监管规则适用指引，明确科创板上市公司规范运作要求，要求科创板上市公司规范开展自愿信息披露；发布《科创板上市公司证券发行上市审核规则》《科创板上市公司证券发行承销实施细则》《科创板上市公司证券发行上市审核问答》，规范科创板上市公司再融资；制定发布退市新规，严格退市制度执行；推动纪律处分标准优化及公开，发布上市公司纪律处分实施标准，协助制定债券、会员纪律处分标准，提升自律监管透明度。

3. 优化业务规则体系

引导投资者全面知权、积极行权、依法维权，是贯彻实施好新《证券法》，将投资者合法权益保护落到实处的重要方式。2020年，上交所落实“放管服”和简政放权要求，开展业务规则“立改废”，归并、减少规则层级和数量，推动业务指引和监管问答的系统性清理，分类整合形成规则适用指引、业务指南并统一编号。此外，上交所公布自律监管和市场服务事项清单及办理依据，公开监管标准，精简办理流程，推进“阳光监管、透明监管”，提升投资者知权行权便利度。

表 2.1.1: 2020 年度上交所业务规则制定、修订明细 (非完全列举)

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企业发行上市申报及推荐暂行规定》的通知	2020/3/27
2		关于红筹企业申报科创板发行上市有关事项的通知	2020/6/5
3		关于做好 2020 年科创板上市公司适用再融资简易程序相关工作的通知	2020/7/3
4		关于发布《上海证券交易所科创板上市公司证券发行上市审核问答》的通知	2020/7/3
5		关于发布《上海证券交易所科创板上市公司证券发行上市审核规则》的通知	2020/7/3
6		关于发布《上海证券交易所科创板上市公司证券发行承销实施细则》的通知	2020/7/3
7		关于发布《上海证券交易所科创板上市公司股东以向特定机构投资者询价转让和配售方式减持股份实施细则》的通知	2020/7/3
8		关于发布《上海证券交易所、中国证券登记结算有限责任公司科创板上市公司股东以向特定机构投资者询价转让和配售方式减持股份业务指引》的通知	2020/7/17
9		关于发布科创板上市公司持续监管通用业务规则目录的通知	2020/9/11
10		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 1 号——规范运作》的通知	2020/9/11
11		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 2 号——自愿信息披露》的通知	2020/9/25
12		关于发布《上海证券交易所科创板上市委员会管理办法》的通知	2020/12/4
13		关于发布《上海证券交易所科创板股票发行上市审核规则（2020 年修订）》的通知	2020/12/4
14		关于发布《上海证券交易所科创板股票上市规则（2020 年 12 月修订）》的通知	2020/12/11
15		关于发布《上海证券交易所上市公司内幕信息知情人报送指引》的通知	2020/2/28
16		关于认真贯彻执行新《证券法》做好上市公司信息披露相关工作的通知	2020/2/28
17		关于发布《上海证券交易所上市公司创业投资基金股东减持股份实施细则（2020 年修订）》的通知	2020/3/6
18		关于交易型开放式指数基金网上现金认购业务有关事项的通知	2020/4/30
19	主板	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 1 号——重大资产重组》的通知	2020/9/11
20		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 3 号——信息披露分类监管》的通知	2020/11/24
21		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 4 号——向特定对象发行可转换公司债券》的通知	2020/12/18
22		关于发布《上海证券交易所退市公司重新上市实施办法（2020 年 12 月修订）》的通知	2020/12/31
23		关于发布《上海证券交易所股票上市规则（2020 年 12 月修订）》的通知	2020/12/31
24	股票交易	关于修订《上海证券交易所交易规则》的通知	2020/3/13
25		关于明确科创板股票异常波动认定所涉基准指数有关事项的通知	2020/6/19
26		关于发布《上海证券交易所风险警示板股票交易管理办法（2020 年 12 月修订）》的通知	2020/12/31
27	债券	关于开展公司债券置换业务有关事项的通知	2020/7/30
28		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》的通知	2020/11/27
29		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》的通知	2020/11/27
30		关于科创板上市公司向不特定对象发行的可转换公司债券转股环节投资者适当性管理相关事项的通知	2020/12/4

序号	规则分类	规则名称	发布日期
31	跨境创新	关于修改《上海证券交易所沪港通业务实施办法》第九十二条、第一百一十四条的通知	2020/3/13
32	业务	关于修订《上海证券交易所港股通交易风险揭示书必备条款》的通知	2020/12/25
33	特定业务	关于融资融券标的证券 2020 年第一季度定期调整有关事项的通知	2020/4/10
34		关于转融通证券出借涉及证券持有期计算有关事项的通知	2020/4/17
35		关于通过协议转让方式进行股票质押式回购交易违约处置相关事项的通知	2020/4/17
36		关于融资融券标的证券 2020 年第二季度定期调整有关事项的通知	2020/7/10
37	基金	关于发布《特定机构投资者参与证券投资基金申购赎回业务指引》的通知	2020/3/18
38		关于科创板相关基金等涨跌幅比例的通知	2020/8/21
39		关于修订《上海证券交易所交易型开放式指数基金业务实施细则》有关条款的通知	2020/12/4
40	交易通用类	关于发布《上海证券交易所证券交易规则适用指引第 1 号——合格境外机构投资者和人民币合格境外机构投资者》的通知	2020/10/30
41	债券	关于银行参与上海证券交易所债券交易结算有关事项的通知	2020/1/15
42		关于上海证券交易所公开发行公司债券实施注册制相关业务安排的通知	2020/3/1
43		关于延长公司债券募集说明书引用的财务报表有效期有关事项的通知	2020/4/30
44		关于开展公开发行短期公司债券试点有关事项的通知	2020/5/21
45		关于开展特定债券竞买转让有关事项的通知	2020/7/3
46		关于签署《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》相关事项的通知	2020/7/24
47	会员管理类	关于发布《上海证券交易所会员交易及相关系统接入与应用指引》的通知	2020/2/21
48		关于发布《上海证券交易所会员管理规则适用指引第 1 号—会员交易及相关系统管理》的通知	2020/10/23
49	纪律处分与复核	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 2 号——纪律处分实施标准》的通知	2020/10/16
50	交易收费	关于发布《上海证券交易所收费管理办法》的通知	2020/4/30
51		关于上市公司向特定对象发行可转换公司债券业务收费事宜的通知	2020/12/18
52	其他类	关于支持上市公司做好 2019 年年度报告披露工作的通知	2020/4/8
53		关于支持做好公司债券及资产支持证券 2019 年年度报告披露工作的通知	2020/4/9
54		上海证券交易所章程(2020 年修订)	2020/5/28
55		关于进一步明确风险警示板股票价格涨跌幅限制有关事项的通知	2020/6/12

(二) 自律监管及查处情况

1. 科创板发行上市审核

一是优化科创板发行上市审核。2020 年，上交所进一步压严压实发行人信息披露主体责任和中介机构把关责任，督促发行人充分披露与投资者做出价值

判断和投资决策密切相关的重大事项，维护好投资者知情权。全年累计对信息披露和中介机构执业违规等行为，作出监管警示决定 15 次，通报批评决定 2 次，涉及保荐代表人 12 人、签字律师及签字会计师 10 人，发行人 6 家、实际控制人 1 人；出具监管工作函 56 份，谈话提醒 13 次，涉及 27 家保荐机构推荐的 51 家科创板项目，涉及会计师事务所和律师事务所近 10 家。与 2019 年相比，2020 年上交所实施自律监管次数增加至近 2 倍。处罚对象方面，发行人及中介机构执业人员数量相较 2019 年增至 2 倍和 1.75 倍。此外，针对前期审核问询中相关发行人和保荐机构对重要事项的披露不够清晰、保荐机构发表意见的证据不充分等问题，共提请对 23 家发行人的保荐机构进行现场督导，20 家申报项目在督导前后撤回发行上市申请。

二是规范科创板定价发行。2020 年，上交所进一步规范科创板发行定价环节网下投资者询价行为，组织开展自查工作；针对新股定价发行中的新情况，呼吁相关市场主体恪守业务规则，引导市场形成良好稳定预期；全年针对新股发行承销中的违规行为，共发出监管工作函件 8 次、口头警示 1 次。

2. 上市公司监管

一是加强科创板公司监管。2020 年，针对科创板上市公司信息披露违规行为，上交所发出通报批评 3 份、监管关注决定 2 份，共涉及 3 家上市公司，3 名董监高。全年发出各类监管问询函 8 份，监管工作函 39 份，督促上市公司发布各类补充、更正公告 39 份，出具重组问询函 1 份，向上市公司提出各类问题共 8 个，对疫情期间两家公司“蹭热点”违规行为等个案快速反应。

二是强化主板上市公司监管。在主板上市公司监管方面，2020 年上交所共发出公开谴责 43 份，通报批评 110 份，监管关注 122 份，同比分别增长 7.5%、6.8%、15.09%；公开认定 47 人不适合担任上市公司董事、监事和高级管理人员，同比增长 88%。纪律处分与监管关注共涉及上市公司 132 家，董监高 556 人次，控股股东或实际控制人 90 人次，同比分别增长 20%、4.32%、26.76%；涉及中介机构人员 39 人次，与上年持平。此外，上交所持续优化监管方式，重点关注

高风险公司以及对投资者利益和市场秩序有重大影响的事项，深挖财务造假线索，紧盯财务信息披露真实性，从严监管资金占用、违规担保、市场热点概念炒作等行为，加大对“三高类”“类借壳”等并购重组的监管问询，强化股价联动监管，摒弃免责式、过度质疑式监管问询。

3. 债券发行人自律监管

一是健全债券规则及机制建设。拟定债券持有人会议规则参考文本，发布《公司债券存续期监管业务办理指南》，制定自律监管实施标准，统一监管要求；配合最高法发布《全国法院审理债券纠纷案件座谈会纪要》。二是加强公司债券发行准入监管。梳理公司债券存量结构及违约案例，发布并实施《公司债券融资监管问答（六）》，明确过度融资甄别指标。三是丰富风险处置机制与管理工具。推出债券置换、特定债券竞买转让业务，优化债券展期流程；探索西王、永泰等集团风险处置出清机制；研究组合型信用衍生品。四是强化防控与监管协作。与地方政府、证监局等单位协作开展定期常规排查和不定期专项区域排查7次。五是履行一线监管职责。针对债券发行人持续加强自律监管，全年采取监管问询、监管督促等日常工作措施182次，并约谈发行人及有关中介机构48次。针对违规行为，出具书面警示文件28次，实施纪律处分4次。纪律处分中两次为通报批评，两次为公开谴责，共涉及机构4家次，自然人6人次。

4. 交易监管

一是强化异常交易行为监管。2020年，上交所针对疫情防控概念股，强化过度炒作监管，抑制蹭热点、蹭概念行为；结合可转债交易特点，建立专项监控机制，抑制交易风险；举办合规交易系列培训，指导和支持会员提升客户交易管理效能。全年处置异常交易行为2630起，在沪市成交额较上年大幅增加逾50%、交易活跃度明显提升的背景下，市场总体实现合规有序运行。二是严打重大违法行为。2020年，上交所加大对危害深、影响广、模式新的违法交易行为核查力度，核查上报“网络黑嘴”荐股等市场高度关注线索，及时回应市场

关切；推进监管信息共享，强化外部执法协作，全力支持稽查单位和公检法机关案件查办工作，2020年共上报内幕交易、操纵市场、利用未公开信息交易等各类案件线索110起。

5. 会员监督管理

2020年，上交所对会员采取各类自律管理措施共计29次，其中实施口头警示27次，书面警示1次，通报批评纪律处分1次；对会员从业人员采取各类自律管理措施共计10次，其中实施书面警示7次，通报批评纪律处分3次。

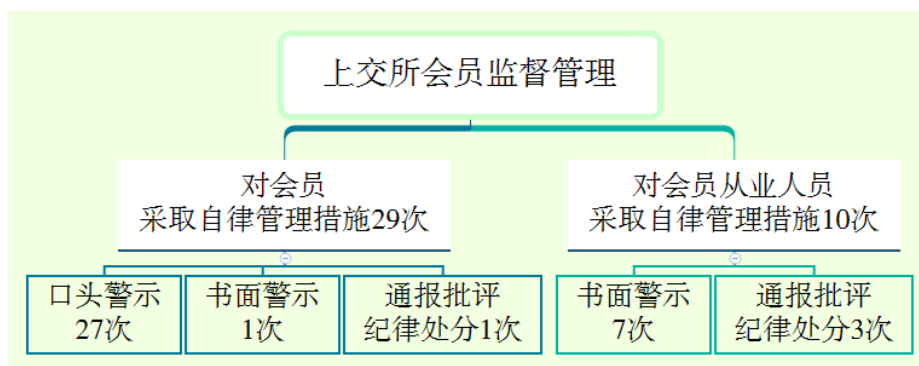


图 2.2.1：上交所会员监督管理情况

（三）投资者教育情况

1. 开展联合投教活动

2020年，为持续提升投资者教育的影响力和覆盖面，上交所依托“交易所—会员—投资者”三级工作机制，围绕科创板、提高上市公司质量等主题，联合会员单位、地方协会等组织，开展了400余场线上线下相结合的专项培育活动，培训投资者达300余万人次，引导投资者充分认识沪市主板、科创板上市公司投资价值。

2. 加大投教宣传力度

2020年，上交所持续开展新《证券法》等常态化投教投保宣传，向投资

者推送各类原创投教作品 300 余件、直播活动 100 余期，累计曝光和浏览量达 8000 余万人次。上交所还注重加强网站平台建设与内容运营，全年网站页面浏览量为 25.3 亿次，同比增长 15.1%；全年新增上交所 APP 装机量 15.1 万次，同比增长 6.3%。此外，为更好了解投资者需求，上交所持续开展投资者调查研究，形成投资者调查报告 30 余期，为持续优化投资者服务、开展精准投教提供了有益参考。

3. 推动投资者教育纳入国民教育体系

为落实国务院办公厅〔2013〕110 号文、证监会与教育部《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》，上交所从“进高校”“进中小学”和“进社区”三个维度推动投资者教育纳入国民教育体系。2020 年，上交所遴选出近百位“国民讲师”，与全国 22 所高校、有关政府部门签署合作备忘录，持续在中小学开设财经素养课程，连续 3 年承办上海高中生经济论坛，联合开展“进社区”活动 350 余场，把投资者教育端口前移，推动提升国民投资理财素质。

（四）投资者保护工作情况

1. 优化投资者适当性管理制度

2020 年上交所通过问卷和电话会议的方式，对投资者参与上交所市场交易相关情况进行了调研，听取了市场对于优化适当性管理的意见建议。为进一步优化市场体验，提高投资者服务质量，上交所于 2021 年 1 月发布了《上海证券交易所会员管理业务指南第 1 号——投资者适当性管理》，对投资者适当性管理的相关通知、工作函件进行集中清理、优化整合。

2. 及时处理各类信访

2020 年，上交所共处理各类信访 1896 件，同比增加 21%，平均办结时间 11 天。从事件来源看，包括来信 754 件、来访 115 件、网上举报 833 件、证监

会信访办转办信访 57 件、证监会投资者保护局转办信访事项 135 件和上海市金融局转办 2 件。从事件性质来看，主要涉及主板公司信息披露、股票质押、退市，科创板上市审核，债券违约等方面。

3. 开展投资者关系管理活动

2020 年，上交所结合“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”等主题开展 57 场“我是股东”活动；在重庆、四川、北京等地共举办 5 场投资者集体接待日活动，参与活动的上市公司累计达 429 家。此外，上交所还持续优化“上证 e 互动”平台，全年访问量达 9.007 亿次。

4. 培育市场合格参与者

2020 年，上交所围绕科创板并试点注册制、上市公司高质量发展、公募 REITs 试点等工作，上线上交所浦江学院培训平台，推出上交所公开课、公司监管、并购重组等课程。全年举办培训 511 期，其中线上 217 期，线下 294 期，合计覆盖各类市场参与主体 1377 万人次。

表 3.4.4：上交所 2020 年度开展各类培训情况

培训类别		培训对象	培训主题	培训期数	培训人次
重点 培训	上市公司	控股股东、实控人、董监高等关键少数	信息披露和持续监管	43	4.2 万
	拟上市企业	发行人和保荐机构	合规经营	26	3,161
	债券	发行人和中介机构	合规风控	29	6,832
	基金、期权	中介机构和投资者	产品解析和合规风控	260	70 万
浦江学院网课		发行人、中介机构、各类投资者	合规经营和高质量发展	153	1302 万

5. 及时解决投资者诉求

2020年,上交所强化投资者服务热线运行,通过优化智能客服、加强远程协作等方式,克服疫情期间来电量大幅增加的情况,接听率维持较高水平,有效保障投资者咨询渠道畅通。围绕新《证券法》实施、面值退市、债券违约、可转债、非法荐股等内容,平稳有效完成投资者咨询、投诉和意见建议办理。2020年共接听投资者来电5万余通,满意度达99%。

(五) 重点领域风险防范

1. 启动新一轮退市改革

2020年底,按照证监会统一部署,上交所发布退市新规,全面修订了《上海证券交易所股票上市规则》中的退市章节,调整完善配套规则,进一步完善退市标准,优化退市程序;完善退市指标,逐步把上市公司的优胜劣汰交给市场,督促退市风险公司按规定发布提示公告,引导投资者关注退市风险;严格退市执行,推动形成上市公司有进有出、优胜劣汰的市场生态。2020年,上交所共有6家公司暂停上市、9家公司终止上市。

2. 防范化解股票质押风险

2020年,上交所以推动高比例质押公司化解风险为重点,定期跟踪摸排风险情况,确定纾困重点,逐个研究、逐个推动、逐个化解。坚持分类施策,以“控制增量、化解存量、严格控制限售股质押”为监管导向,健全市场化法治化违约处置机制。截止2020年底,沪市股票质押式回购业务涉及的质押融资公司数、质押标的市值和待购回余额分别下降40%、18%和23%,整体履约保障比例较年初上升10%。

3. 完善债券违约处置机制

2020年,上交所协同地方政府推进高风险个债化解处置,全年共化解100家发行人170余只债券风险,债券违约水平保持低位,累计违约率0.7%;强化

信用风险防控，加强常态化风险监测、排查、预警及处置工作，累计将 100 余家发行人纳入重点关注范围，加强日常跟踪；夯实债券市场制度基础，配合最高法院发布《全国法院审理债券纠纷案件座谈会纪要》，夯实债券市场投资者权益保护的法制保障；研究推出债券持有人会议规则示范文本，强化对债券发行人的信用约束；推动风险化解处置工具落地，研究推出了债券置换、债券购回及特定债券竞买机制，便利发行人管理流动性、投资者及时出清风险；切实履行自律监管职责，以“零容忍”态度严肃处理各类债券违规行为，维护债券市场秩序，为投资者营造良好投资环境。

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。2020 年，深交所在健全资本市场基础制度、提升一线监管效能、落实投资者保护举措、防控重点领域风险、服务实体经济等方面推进各项工作。

（一）业务规则制定、修订情况

2020 年，深交所以贯彻落实新《证券法》为契机，开展自律规则的系统性清理，全年制定或修订规则 74 件。

1. 清理低层级文件和“口袋政策”

2020 年，深交所启动监管问答、备忘录等低层级文件清理工作，对于有实质监管要求的上升至业务规则，对于操作性的内容下移至办理指南，并将重复、分散的规定予以归并整合。全年累计废止 92 件上市公司监管备忘录等文件，以及十余件其他领域的监管问答和业务通知，发布 23 件上市公司业务办理指南、债券创新品种业务指引（第 1-5 号）和 2 件交易类业务指南。

2. 推进规则衔接和监管优化

2020年，为配合新《证券法》落地实施，提升交易所业务规则的规范性，深交所推进所内规则“立改废”，陆续清理优化80余件规则规定，整理公布第十一批次废止规则目录，发布退市改革配套规则，实现与新《证券法》无缝衔接。在贯彻落实新《证券法》的过程中，深交所还注重优化监管服务，梳理并公开15项自律监管事项清单和25项市场服务事项清单。推出29项市场主体常用办事指南并专栏展示。推行业务审核电子化，创业板发行上市审核业务系统和固定收益业务系统7×24小时开放，为企业申报、问询回复提供便利。

3. 完善重点领域制度供给

一是推进创业板改革并试点注册制配套规则建设，陆续发布8件主要规则、21件配套细则指引、13件办理指南，内容涉及首发审核、再融资和并购重组审核、发行承销、持续监管和交易等方面；二是夯实上市公司高质量发展制度基础，深化退市制度改革，修订《股票上市规则》《交易规则》等6件规则，修订规范运作指引，出台上市公司风险分类管理办法和信息披露考核办法，公开上市公司纪律处分标准；三是健全产品规则体系，制定基础设施公募REITs业务办法和配套指引，推出债券置换、信用保护凭证业务规则，修订基金申赎细则，推出跨银行间市场债券ETF，优化跨深沪港市场股票ETF申赎模式。

表 3.1.1：2020 年度深交所业务规则制定、修订明细

制定、修订规则名称	
深圳证券交易所自律监管措施和纪律处分实施办法（2020年修订）	深圳证券交易所退市公司重新上市实施办法（2020年修订）
深圳证券交易所自律监管听证程序细则（2020年修订）	深圳证券交易所上市委员会工作细则（2020年修订）
深圳证券交易所上诉复核委员会工作细则（2020年修订）	深圳证券交易所上市公司创业投资基金股东减持股份实施细则（2020年修订）
关于支持上市公司做好2019年年度报告审计与披露工作的通知	深圳证券交易所上市公司信息披露工作考核办法（2020年修订）
深圳证券交易所协助执法办理指引	深圳证券交易所上市公司风险分类管理办法

制定、修订规则名称	
深圳证券交易所创业板股票发行上市审核规则	深圳证券交易所创业板上市委员会管理办法
深圳证券交易所上市公司信息披露指引第5号——交易与关联交易	关于发布《深圳证券交易所上市公司股东大会网络投票实施细则（2020年修订）》的通知
深圳证券交易所行业咨询专家库工作规则	深圳证券交易所交易规则（2020年12月修订）
深圳证券交易所创业板企业发行上市申报及推荐暂行规定	香港中央结算有限公司参与深股通上市公司网络投票实施指引（2020年修订）
深圳证券交易所创业板创新试点红筹企业财务报告信息披露指引	关于银行参与深圳证券交易所债券交易结算有关事项的通知
关于转融通证券出借涉及证券持有期计算有关事项的通知	深圳证券交易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（2020年修订）
深圳证券交易所创业板发行上市申请文件受理指引	深圳证券交易所融资融券交易实施细则（2020年修订）
深圳证券交易所创业板上市保荐书内容与格式指引	深圳证券交易所创业板股票首次公开发行上市审核问答
关于创业板试点注册制相关审核工作衔接安排的通知	深圳证券交易所深港通业务实施办法
深圳证券交易所创业板上市公司证券发行上市审核规则	深圳证券交易所创业板上市公司重大资产重组审核规则
关于发布《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书必备条款》及相关事项的通知	深圳证券交易所港股通交易风险揭示书必备条款（2020年修订）
深圳证券交易所创业板上市公司证券发行上市审核问答	深圳证券交易所创业板股票上市公告书内容与格式指引
关于做好创业板上市公司适用再融资简易程序相关工作的通知	关于通过协议转让方式进行股票质押式回购交易违约处置相关事项的通知
深圳证券交易所创业板首次公开发行证券发行与承销业务实施细则	关于创业板风险警示股票和退市整理期股票交易制度安排的通知
深圳证券交易所创业板上市公司证券发行与承销业务实施细则	深圳证券交易所关于公开发行公司债券实施注册制相关业务安排的通知
深圳证券交易所上市公司股份协议转让业务办理指引（2020年修订）	深圳证券交易所关于开展公开发行短期公司债券业务试点有关事项的通知
深圳证券交易所创业板存托凭证上市公告书内容与格式指引	关于延长公司债券募集说明书引用的财务报表有效期有关事项的通知

制定、修订规则名称	
深圳证券交易所创业板股票上市规则（2020年12月修订）	关于支持做好债券及资产支持证券2019年年度报告等相关公告披露工作的通知
深圳证券交易所创业板股票上市规则（2020年修订）	深圳证券交易所创业板交易特别规定
深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引（2020年修订）	深圳证券交易所公司债券创新品种业务指引第2号——可续期公司债券
深圳证券交易所公司债券创新品种业务指引第1号——绿色公司债券	深圳证券交易所公司债券创新品种业务指引第3号——扶贫专项公司债券
深圳证券交易所创业板投资者适当性管理实施办法（2020年修订）	深圳证券交易所公司债券创新品种业务指引第4号——纾困专项公司债券
深圳证券交易所 中国证券金融股份有限公司 中国证券登记结算有限责任公司 创业板转融通证券出借和转融通业务特别规定	深圳证券交易所公司债券创新品种业务指引第5号——短期公司债券
关于挂牌期间非公开发行公司债券分期偿还业务的通知	深圳证券交易所债券交易实施细则（2020年修订）
关于创业板股票涉及股票质押回购及约定购回交易有关事项的通知	深圳证券交易所创业板股票异常交易实时监控细则（试行）
关于创业板股票及存托凭证证券简称及标识的通知	关于开展信用保护凭证业务试点的通知
现金管理产品运作管理指引	关于债券回售业务有关事项的通知
深圳市场首次公开发行股票网下发行实施细则（2020年修订）	深圳证券交易所证券投资基金交易和申购赎回实施细则
深圳证券交易所股票上市规则（2020年修订）	深圳证券交易所交易规则（2020年修订）
深圳证券交易所上市公司规范运作指引（2020年修订）	关于开展公司债置换业务有关事项的通知
关于认真贯彻执行新证券法 做好上市公司信息披露相关工作的通知	关于对可转换公司债券实施盘中临时停牌有关事项的通知
深圳证券交易所上市公司纪律处分实施标准（试行）	关于完善可转换公司债券盘中临时停牌制度的通知

（二）自律监管及处罚情况

1. 创业板发行上市审核

2020年4月27日，中央全面深化改革委员会第十三次会议审议通过《创业板改革并试点注册制总体实施方案》，创业板改革并试点注册制正式启动。深交所作为创业板注册制发行上市审核主体，注重加强对中介机构履职的全程监管，在上市审核各环节中，针对审核问询和审核过程中发现的中介机构核查把关不严、执业质量较差等问题，及时通过工作措施、监管措施、纪律处分、现场督导等方式加大监督问责力度，督促中介机构提高信息披露质量。其中，针对创业板注册制下发行人及中介机构信息披露不规范、核查把关不到位或未严格按照问询要求进行回复等问题，及时采取谈话提醒、出具监管关注函等工作措施督促提醒，出具监管关注函14份；针对发行人、中介机构及其相关人员存在的违规行为，出具书面警示函4份，出具口头警示3次，涉及发行人3家，保荐代表人6名，律师2名；针对发行人和保荐机构对重要事项的披露不够清晰、保荐机构发表意见的证据不充分等问题，对18个IPO项目保荐机构开展现场督导，其中实际执行8家次，另有14家发行人在深交所准备执行现场督导或已执行现场督导后，申请撤回发行上市申请。

2. 上市公司监管

2020年，深交所提高上市公司监管效能，自主开发企业画像系统，实现智能审查监管。据统计，企业画像系统对深市公司2019年年报合计提示了13,937条异常信息，大幅提升了审核效率和审查质量；针对上市公司监管，深交所共发出日常监管问询关注函件2811份，提请会计师事务所等中介机构关注函件172份，作出纪律处分决定120份，处分上市公司120家、责任人员706人次；依法对11家公司作出终止上市决定。

3. 交易监管

2020年，深交所持续优化交易监管，加强交易与信息披露监管联动，强化重点领域异常交易监管，严密防控创业板新股及存量股票、热点概念股票和可转债等市场炒作风险，引导投资者理性交易。完善交易监控指标，公开创业板

股票交易监管标准，提高监管透明度和可预期性。优化线索筛查上报标准，聚焦重大案件，全面精准筛查内幕交易、市场操纵等各类违法违规线索。全年对发生异常交易的投资者累计采取自律监管措施 3203 次，向证监会上报违法违规异动线索 138 起。

4. 会员管理

2020 年，深交所联合相关证监局对 11 家会员开展现场检查，督促其推进落实创业板改革并试点注册制相关工作要求；针对“暴风集团”“乐视网”等 11 只退市整理期股票交易，督促会员加强投资者适当性管理，警示交易风险；对业务违规的 30 家会员或其相关人员采取 32 次自律监管措施和 1 次纪律处分。

（三）投资者教育服务开展情况

1. 投教活动开展情况

2020 年，受疫情影响，深交所及时转型线上服务，创新开展“同舟共济战疫情，理性投资度时艰”在线投教系列活动；同时持续组织开展走进上市公司、走进基金公司、走进证券公司、投教公益大讲堂等各类品牌投教活动 157 场，累计服务投资者 1700 万人次。一是配合创业板改革开展“创业创新 共迎发展”系列活动，联合全国 36 家证监局和协会举办线上投教活动 42 场，服务投资者 60 万人次；举办 9 期“聚焦创业板注册制 践行理性价值投资”主题线上论坛，帮助引导投资者理解改革、认同改革。二是举办第二届全国投教动漫大赛，献礼资本市场建立 30 周年，征集作品 6100 余件，浏览量超过 8.9 亿次。三是策划开展 9 期新《证券法》在线投教大讲堂，解读修订要点和制度安排，投资者访问量达百万人次。开展“诚实守信 做受尊敬的上市公司”专项行动，介绍新《证券法》对欺诈发行、虚假信披的处罚规定，解读上市公司行业信息披露指引，传递监管理念。四是开展“2020 年世界投资者周”系列活动，全新推出“新经济云看台”系列节目，邀请行业知名分析师对新经济行业深入讲解，通过媒体

矩阵开展走进上市公司云调研线上活动，展示创业板定位特色与新经济行业特征。五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。六是推动投资者教育纳入国民教育体系，在南开大学、中国政法大学等高校持续开设专项课程，开展“走进高校”云课堂活动。

2. 投教产品制作、发布情况

2020年，深交所围绕创业板改革持续推出各类型投教产品151件，帮助投资者准确理解改革要点、制度安排和工作机制。同时，深交所还创新推出投教期权系列、公司治理系列、REITs小课堂、投资者权益300问、基金入门300问等系列投教产品，2020年累计发布专栏文章、图文解读和视频课堂等投教产品464件。

3. 投教平台建设情况

深交所同时建有国家级投资者教育基地（实体）和互联网投资者教育基地。其中，实体投教基地2020年新增红色革命证券展，全年累计接待人次超8000人次；互联网投教基地增加了视频类投教产品的制作及投放，全年累计访问量达14.8亿人次。深交所还持续优化投资者服务平台⁴，上线“互动易”新版APP；2338家深市上市公司和4家基金公司使用“投票易”平台召开8158次股东大会，超过18.4万投资者参与网络投票。

4. 境外投资者服务情况

2020年，深交所克服新冠疫情全球大流行因素，以线上方式举办多场推广活动。一是同国际券商及指数公司合作开展16场线上路演，突出介绍创业板改革及QFII新规等重点内容，覆盖超过300家境外机构，成功探索以介绍深市

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。

产品为特色的独立路演模式；二是与富时罗素（FTSE Russell）、亚洲证券业与金融市场协会（ASIFMA）等机构试点建立长期沟通机制，广泛参与论坛活动并作主题发言；三是向逾千名境外投资者发送境外投资者信息周报（Market Bulletin）33期，传递中国资本市场声音，解读市场新政、新规。

5.ETF 大讲堂开展情况

2020年以来，深交所利用互联网平台，与全景网、蚂蚁金服等机构合作，开展线上ETF大讲堂活动。截至2020年底，深交所举办了线上ETF大讲堂共计17场，点击量424.35万；蚂蚁金服社区平台发布投教文章共计10篇，累计阅读量约12万。此外，深交所于11月下旬恢复线下ETF大讲堂，截至12月底共举办线下ETF大讲堂6场，其中5场面向个人投资者、1场面向机构投资者，来自9家证券公司、119家营业部的共847名投资者参加。截至2020年底，深市ETF场内个人持有户数为146.85万户，较2019年底增长246%。

6. 期权投资者教育服务情况

2020年，深交所联合市场各方，开展了多层次、多形式的期权投资者教育服务活动。一是与27家期权经营机构合作，采用线上线下形式开展71场个人投资者培训，覆盖约10万名投资者。二是举办了2场机构投资者业务交流会，就深市期权市场运行等问题充分征求意见与建议，约40家期权机构投资者参会。三是广泛开展市场调研，覆盖5家头部经营机构、12家营业部以及20余家交易量较大的机构投资者。四是推进期权市场服务平台建设，启用深市期权微信公众号及深交所期权APP（三期），作为发布每日行情信息、期权投教知识的市场服务平台。

（四）投资者适当性管理落实情况

1. 创业板投资者适当性管理

2020年4月27日，深交所修订并发布《深圳证券交易所创业板投资者适当性管理实施办法（2020年修订）》。为确保创业板适当性管理严格落实，深交所主要采取了以下措施：一是指导会员做好实施准备，保证适当性新规平稳实施。二是及时发布相关通知并持续更新问答，举办5场专题培训，确保市场准确理解和执行适当性管理相关要求。三是制定市场组织计划，确保各方平稳有序推进。四是多渠道、多方式开展宣传活动，做好投资者教育工作。五是实施现场检查，深入了解会员创业板改革相关的适当性管理、投资者教育和客户交易行为管理等工作的准备落实情况，保障改革平稳实施。

2. 债券市场投资者适当性管理

深交所建立并严格执行债券市场投资者适当性管理制度。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。

（五）投资者服务情况

1. 投资者诉求处理

2020年，深交所通过制定创业板股票发行上市投诉举报处理相关规则、强化服务热线工作人员业务培训、加强智能客服系统知识库建设等方式，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4.4万件，接待投资者来访257人次。投资者服务热线满意度达94.9%。

2. 培育合格市场参与者

2020年，深交所改进服务方式，打造“深交所创新成长学院”，提供在线培训服务，全年举办各类培训185期，累计服务人数达21.2万余人次。一是围

绕新《证券法》实施、创业板改革并试点注册制开展专项培训。二是开展上市公司董秘、独董、并购重组等培训。三是开展拟上市公司董秘、财务总监和改制上市等培训。四是推进债券、基金、资产证券化、期权等培训，普及产品业务知识。五是疫情期间推出网络公开课，满足市场参与者持续学习的需求。

表 3.5.1：2020 年度深交所开展各类培训情况

培训类别	具体项目	期数	培训人次
专项培训	注册制专项培训	29	约 7300
上市公司规范发展类	上市公司董秘培训、上市公司独立董事培训、并购专题系列培训、上市公司定制化培训、年报披露培训	17	约 8000
拟上市公司培育类	拟上市公司董秘、财务总监培训、改制上市培训等	18	约 3100
产品、业务知识普及类	债券、基金、资产证券化、期权、海外业务等培训	112	约 10.1 万
网络公开课	——	9	约 9.3 万
合 计		185	约 21.2 万

（六）防控重点领域风险，推动服务实体经济发展

1. 防控上市公司股票质押风险

2020 年，深交所重点关注上市公司及其控股股东股票质押风险情况，通过优化股票质押风险监测平台功能、健全股票质押风险定期排查机制、引导大股东控制质押比例、发布《关于通过协议转让方式进行股票质押式回购交易违约处置相关事项的通知》《关于创业板股票涉及股票质押回购及约定购回有关事项的通知》等方式，持续压降上市公司股票质押风险。经过一年努力，深市场内外质押股票数量较年初下降 18.7%，控股股东质押比例超过 80% 的高风险公司数量较年初下降 98 家，股票质押风险控制取得阶段性成效。

2. 加强债券风险管理

一是做好债券存续期监管。2020 年，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 19 次；针对发行人经营状况及偿债安排等情形，出具问询类函件 90 份；针对发行人信息披露不及时、募集资金使用不规范等违规行为，对发行人及相关责任人出具监管函 6 份，通报批评 5 次。二是完善债券信用风险管理处置机制。2020 年，深交所共化解 59 只债券的付息、回售或兑付违约风险，涉及 36 家发行人，化解金额合计 163.71 亿元，未出现突发性债券违约和群体性风险事件；推出固收产品回售撤销和转售业务机制，落地市场首单债券置换业务及债券购回电子化申报业务，涉及债务管理规模合计 280 亿元，完善信用风险处置机制。

3. 丰富固定收益类产品体系，创新服务实体经济方式

2020 年，深交所针对国内疫情防控形势及复工复产需求，及时推出疫情防控类固定收益类产品，2020 年发行规模 835 亿元；支持民营企业直接融资，落地首批信用保护凭证业务，名义本金合计 0.71 亿元；满足发行人多期限融资要求，推出公开发行短期公司债券，2020 年发行规模 230 亿元；落实国家战略要求，发行绿色、双创、可续期、住房租赁、扶贫专项、湾区债等 11 类创新品种债券，发行规模近 1700 亿元；探索推出小贷债权、租赁债权、合同债权等可复制可推广知识产权证券化模式，发行规模 29.9 亿元；推进发行上市一站式服务，发行上市效率提升 50%，提高债券市场资金利用效率。

4. 发展权益型基金，推进分级基金清理工作

2020 年，为配合创业板注册制改革，深交所发行成立 11 只创业板主题基金；推出首批深港 ETF 互通产品，ETF 互联互通取得突破；优化跨深沪港 ETF 申赎机制，满足投资者通过 ETF 一站式投资深沪港三个市场的需求。严格落实资管新规要求，督促基金管理人规范分级基金整改程序，加强信息披露和风险揭示，已于 2020 年底前平稳完成全部 106 只分级基金清理工作。

5. 保障深市 ETF 期权市场平稳运行

2020年，深市沪深300ETF期权市场平稳运行、交易顺畅有序，2020年底投资者开户数14.72万户，日均期权成交量32.42万张，分别较2019年底增长194.25%、61.21%；另一方面，期权的保险功能初步显现，促进了现货流动性和稳定性的提升。利用期权避险的投资者数量较上市首月增长超过59%，日均受保市值为28亿元。沪深300指数深市成份股平均买卖价差较沪深300ETF期权推出前降低了11.09%，相应指数波动率由20.26%降至17.17%。

四、上海期货交易所投资者保护

上期所成立于1990年11月26日，目前上市交易的有黄金、白银、铜、铝、锌、铅、螺纹钢、线材、燃料油、天然橡胶沥青等20个期货品种，天然橡胶、黄金等5个期权品种。2020年，上期所深化投资者教育与保护体系建设，履行一线监管责任，推进投资者教育与保护各项工作有序开展。

（一）投资者保护制度体系建设情况

一是管理风险敞口，修订风控管理办法。2020年初，国际环境和市场行情复杂变化，上期所优化三板风控制度，修订了《上海期货交易所风险控制管理办法（修订版）》、《上海国际能源交易中心风险控制管理细则（修订版）》，协助投资者平稳预期、管理敞口。二是跟紧市场变化，调整产品规则。2020年上期所密切跟踪现货市场变化，从市场发展和投资者需求出发，优化产品规则、完善操作流程，具体包括：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，删除仓库应当缴纳风险保证金的规定，优化交割流程；推进国债作为保证金业务；修订纸浆厂库业务相关规则；完善黄金期货合约、铝期货合约、交易细则；更新上海国际能源交易中心章程；探索研究标准仓单交易管理办法等。三是优化规则体系，接轨国际

惯例。2020年，上期所子公司上海国际能源交易中心（简称上期能源）开展低硫燃料油、国际铜交易。在低硫燃料油、国际铜等新国际化合约上市时，上期所修订了合约及有关实施细则，完成配套规则准备。具体为：重新梳理25项业务细则、1254条条文，对交易细则、结算细则、交割管理办法、仓库管理办法、厂库管理办法、风险控制管理办法等规则中的个性化条款进行体系化整理，接轨国际惯例。

图 4.1.1 上期所 2020 年度合约及业务规则制定、修改一览表

序号	发布文件	主要内容
1	关于发布《上海国际能源交易中心风险控制管理细则（修订版）》的公告：《上海国际能源交易中心风险控制管理细则（修订版）》	优化三板风险控制措施
2	关于发布《上海期货交易所风险控制管理办法（修订版）》的公告：《上海期货交易所风险控制管理办法（修订版）》	
3	发布《上海期货交易所镍期货合约（修订版）》《上海期货交易所交割细则（修订版）》的公告：《上海期货交易所镍期货合约（修订版）》《上海期货交易所交割细则（修订版）》	镍豆纳入交割范围、引入品牌认证制度
4	关于修订章程的公告：《上海国际能源交易中心股份有限公司章程（修订版）》	扩大能源中心经营范围
5	关于发布《上海国际能源交易中心低硫燃料油期货标准合约》及相关实施细则修订版的公告：《上海国际能源交易中心低硫燃料油期货标准合约》《上海国际能源交易中心交易细则（修订版）》《上海国际能源交易中心交割细则（修订版）》《上海国际能源交易中心风险控制管理细则（修订版）》	低硫燃料油上市
6	关于发布《上海期货交易所指定交割仓库管理办法（修订版）》《上海期货交易所指定交割油库管理办法（修订版）》的公告：《上海期货交易所指定交割仓库管理办法（修订版）》《上海期货交易所指定交割油库管理办法（修订版）》	删除仓库缴纳风险保证金
7	关于发布期权合约及有关实施细则修订版的公告：《上海期货交易所阴极铜期货期权合约（修订版）》《上海期货交易所天然橡胶期货期权合约（修订版）》《上海期货交易所黄金期货期权合约（修订版）》《上海期货交易所期权交易管理办法（修订版）》	修订有关合约月份及行权方式的规定
8	关于发布铝期权合约和锌期权合约的公告：《上海期货交易所铝期货期权合约》《上海期货交易所锌期货期权合约》	
9	关于发布有关期货合约及实施细则修订版的公告：16个期货合约修订版、《上海期货交易所黄金期货交割实施细则（试行）（修订版）》《上海期货交易所交割细则（修订版）》《上海期货交易所石油沥青期货交割实施细则（试行）（修订版）》《上海期货交易所燃料油期货交割实施细则（修订版）》《上海期货交易所结算细则（修订版）》《上海期货交易所标准仓单管理办法（修订版）》	调整16个期货合约的交割日期规定，调整进口3号烟胶片交割商品必备单证和有效期
10	关于发布漂白硫酸盐针叶木浆厂库交割有关实施细则的公告：《上海期货交易所漂白硫酸盐针叶木浆厂库交割办法（试行）》《上海期货交易所标准仓单管理办法（修订版）》	漂针浆引入厂库交割制度

序号	发布文件	主要内容
11	关于就开展国债作为保证金业务发布有关实施细则修订版的公告：《上海期货交易所结算细则》（修订版）《上海期货交易所标准仓单管理办法》（修订版）	增加规定可作为保证金的有价证券种类，明确交易所确定保证金种类的方式
12	关于发布《上海期货交易所做市商管理办法（修订版）》的公告：《上海期货交易所做市商管理办法（修订版）》	对做市商实施分级管理，因做市交易产生的频繁报撤单等行为不构成异常交易行为
13	上海国际能源交易中心发布关于《上海国际能源交易中心做市商管理细则（修订版）》的公告：《上海国际能源交易中心做市商管理细则（修订版）》	
14	关于发布《上海国际能源交易中心阴极铜期货标准合约》及相关实施细则修订版的公告：《上海国际能源交易中心国际铜期货标准合约》《上海国际能源交易中心交易细则（修订版）》《上海国际能源交易中心交割细则（修订版）》《上海国际能源交易中心风险控制管理细则（修订版）》	国际铜期货上市
15	关于发布《上海期货交易所风险控制管理办法》修订版的公告：《上海期货交易所风险控制管理办法（修订版）》	增加“异常情况处理”内容
16	关于发布《上海国际能源交易中心风险控制管理细则》修订版的公告：《上海国际能源交易中心风险控制管理细则（修订版）》	

（二）履行自律监管职责情况

1. 强化市场异动排查，跟踪品种运行风险

2020年，在疫情和行情多变的双重背景下，上期所加强对市场异动的监控，从基差关系、市场结构、交割流程等方面入手测算风险等级，跟踪并监测品种运行中的重点风险环节，优化数据收集和分析流程，为智能化监控做好各项准备。

2. 完善风险指标监控体系，加大违法违规惩治力度

异常交易监控方面，上期所2020年累计处理系统报警371565条，异常交易行为1272起，对57名客户和4个实际控制关系账户组采取限制开仓的监管措施并全市场公告；实控账户排查方面，上期所2020年共计对255个客户发起实控账户协查申请，净增实控账户1191组（新增1253组，减少62组），新增疑似实控账户99组；违规行为查处方面，上期所通过内幕交易和相互交易指标，

发现 5 起涉案金额较大的转移资金的线索，排查 118 起疑似违规交易行为，对其中 12 起交易行为进行立案调查。

3. 加强会员检查，督促会员单位加强交易系统建设

2020 年上期所共对 12 家会员开展现场检查，针对未及时更新报备分支机构、远程席位信息变更以及程序化交易报备等集中问题，以及境外中介风控合规业务内容，加强规则流程解读和监管提醒，督促会员提高合规管理水平；推动期货公司严格落实“确保客户指令直达其信息系统”等要求，对在规定期限内未完成整改的 30 家期货公司加强督促指导，并针对监管数据异常情况，约谈相应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。

（三）投资者教育及服务

1. 加强投教基地建设，参与投教联盟

2020 年，上期所继续推进实体和互联网投资者教育基地建设，其中上期所投资者教育基地(edu.shfe.com.cn)获评全国证券期货投资者教育基地(互联网)；与海南天然橡胶产业集团股份有限公司共建的中国橡胶博物馆获评全国证券期货投教基地(实体)。上期所还参与了上海地区、长三角地区投保联盟平台，联合上交所等单位成立上海中小学生学习教育基地，支持一德期货、中信建投期货等会员单位参与投教基地建设。

2. 深耕品牌建设，构建多层次投教体系

2020 年，上期所通过构建多层次投教体系，促进期货市场在产业链、供应链、价值链中发挥作用。一是通过“期货大讲堂”投资者教育系列品牌活动，为政企单位、产业客户、从业人员、高校师生及各类投资者提供包括会议论坛、实地调研、座谈沙龙、期货课程等投教服务。二是组织开展各类线上活动 149 场，与会员合作开展上期所、上期能源各类市场宣传和投资者教育活动 1300 余场，

内容涵盖上期品种介绍、创新业务解读、市场论坛直播等，覆盖群体达千万人次。三是推动粤港澳大湾区上市公司服务工作站建设，入驻青岛资本市场服务基地，推动在甘肃、杭州、武汉、天津、广州等 10 地建设线下投资者教育基地。四是持续推动期货知识走进国民教育体系，与南京大学、武汉大学合作开展期货学分课程，与中国石油大学（华东）、浙江大学签署合作备忘录。

3. 抓住重要时点，贯彻大投保理念

2020 年，上期所在 3.15 消费者权益保护日、5.15 全国投资者保护宣传日、10 月世界投资者周、金融知识普及月等重要时点，开展了新《证券法》、新三板、科创板等金融知识普及教育活动，并围绕防范非法期货市场主题，开展打击非法投资活动，宣传理性投资理念，公开投资者保护和维权渠道，发布“明规则识风险”风险提示短片，制作警惕“非法投资”“非法场外期权”“外盘期货”“杀猪盘”等系列漫画和图文教育手册等；制作上期所品种系列漫画、防范非法证券期货漫画及视频、合规交易手册（法人篇）等投教产品，推出了“低硫燃料油”云访谈 10 期，五个维度看上海铜系列文章 15 篇。

4.3.3 上期所原创投教产品一览表

类别	名称	
漫画原油期货	漫画原油的起源及历史	漫画原油重要的现货参考价格
	漫画国际原油供需及贸易	漫画全球原油衍生品市场交易现状
	漫画国际石油组织的运行机制	漫画我国原油期货参与方式
	漫画国际原油期货主流合约	漫画原油期货市场的交割结算
漫画黑色金属期货	钢铁的起源及历史	钢铁是怎样炼成的——从铁矿石到钢材的全过程
	螺纹钢与线材期货	钢铁第一轧——热轧卷板期货
	不锈钢期货	交易必备——钢材的价格影响因素及成本估算

类别	名称	
漫画仓单侠	大家好！我叫仓单侠，两岁了	大家好，秀一下仓单侠的真功夫
	专治痛点，仓单侠大宗生意保护神	仓单侠，在疫情期间彰显英雄本色
国际铜	国际铜期货 40 问	漫画 乘坐时光机 打卡铜期货的峥嵘岁月
	一图读懂沪铜 CU 和国际铜 BC 的区别	沙画视频：上海铜在国际市场上的影响力
低硫燃料油	低硫燃料油的 50 个基础知识	超燃——什么是燃料油
	你必须 get 的低硫燃料油基础知识	超燃——推出低硫燃料油期货的目的
	零基础了解燃料油	超燃——低硫燃料油期货助力中国经济扬帆远航
	交易必备——燃料油现货供需与期货	超燃——国内燃料油期货的前世今生
防非宣传月	理性投资原理非法证券期货陷阱	投资外盘期货，200 万元打水漂
	投资遇假平台 80 万元血本无归	
铝、锌期权	铝、锌期权页面	
合规宣传	上期所合规交易手册	

（四）发挥服务功能，满足市场诉求

2020 年，为协助经营机构更好地服务实体企业复工复产，上期所建立了“一站通”会员服务工作机制，实地走访会员百余家次，通过接待来访、专题会议、线上和电话会议等手段，了解会员动态和需求，收集会员意见建议，回应会员关切。就会员关心的监管问题，上期所制作了 7 期《监查动态月报》，帮助会员熟悉监管规则和监管思路，及时提示会员日常监管中发现的问题、风险点和违规案件线索。

为快速响应投资者诉求，提升交易所市场服务水平，上期所通过 800-820-3618 市场服务中心热线电话，实现内部组织架构的调整和服务流程的梳理再造，大幅提升了投资者诉求反馈速度和综合分析能力。2020 年上期所共受理意见建

议 3454 件，满意度 97%。上期所市场服务中心项目曾获评上海市金融创新三等奖、巾帼文明岗等光荣称号。

五、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。2020 年，郑商所以服务实体经济为主线，完善规则制度供给，增强自律监管水平，开展投资者教育，防范化解市场风险，持续做好投资者合法权益保护工作。

（一）制度体系完善情况

2020 年，郑商所累计制定或修订规则 17 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结算细则》《郑州商品交易所做市商管理办法》《郑州商品交易所期权交易管理办法》等业务规则；调整硅铁、锰硅、苹果、红枣等品种的限仓标准，修订棉花、苹果、晚籼稻、硅铁、锰硅等品种的合约规则，优化 PTA、甲醇等品种交割仓库布局，增加了 PTA、尿素等期货品种交割仓库临时存货点，基本完成进口菜籽粕纳入替代交割品准备工作。

（二）自律监管情况

1. 查处违法违规行为

2020 年，郑商所共处理异常交易及违规交易线索 417 起，审理违规交易案件 11 起，对涉案的 9 个自然人客户及 2 个法人客户给予警告、公开谴责、暂停开仓等纪律处分。累计认定实际控制关系账户 837 组，涉及客户 2480 个。

2. 推进科技监管

2020年，郑商所推动监管方式向数字化转型，上线基于大数据及人工智能等新技术的新一代市场监察系统，优化关联账户分析算法模型，开发辅助决策功能，进一步提高科技监管水平。

3. 开展会员现场检查

2020年，郑商所对北京、江苏、深圳等地区10家会员进行合规业务运作现场检查，及时发现、纠正存在的问题，促进会员合规运作。加强与会员的合规业务交流，开展合规典型案例线上培训交流会，提高会员对各类违规行为的认识。

4. 加强监管协作

2020年，郑商所进一步发挥“五位一体⁵”监管协作体系优势，以监管合力提升监管效率。2020年，郑商所持续强化市场监控，深入排查涉嫌市场操纵等违法违规行为线索，配合稽查执法部门开展调查工作。

（三）投资者教育情况

1. 紧跟市场形势，创新投资者教育活动

2020年新冠疫情暴发后，实体企业对风险管理的需求增加，郑商所充分利用自身优势，全年举办“稳企安农 护航实体”“大宗商品风险管理线上圆桌论坛”“极端行情下风险管理”等主题活动合计157场，累计参与人数约249万人次；举办央企、国企套期保值培训班2场，提高国有企业风险管理意识和能力；支持合作单位举办线上市场活动及“三业”活动2700场，累计参与人数约60万人次；推进产业基地建设，55家产业基地共举办各类市场活动223场；以市场基础薄弱、中小投资者风险意识待提升的红枣及苹果品种为依托，委托会员单位开展

⁵ “五位一体”包括中国证监会、各地派出机构、期货交易所、中国期货市场监控中心和中国期货业协会。

投资者教育专项活动 72 场，参与人数 2.5 万余人；以开展期权知识普及为主题，委托地方期货业协会开展 15 场期货期权知识讲座，参与人数 15 万余人；面向市场征集投资者教育作品，共计征集 31 家合作单位提交的优秀作品 138 件，提升合作单位投资者教育工作积极性。

2. 推动投资者教育纳入国民教育体系

2020 年，郑商所联合全国金融专业学位研究生教育指导委员会和中国期货业协会举办第三届“郑商所杯”全国大学生金融模拟交易大赛，参与学生约 3.2 万人；举办“期货知识进校园”等各类知识讲座 406 场，向高校师生讲解期现货知识、进行模拟交易辅导，累计参与人数约 24.8 万人次。合作高校、参赛人数、协办机构、活动受众等各方面规模较上年均有较大增长，其中参赛学生较上年增长 48%。

3. 通过网站及自媒体平台传播投资者教育产品

2020 年，郑商所依托交易所微博、微信及“衍生品学苑”网站等平台，围绕期货市场服务实体经济、郑商所成立 30 周年等主题，推出图文、手绘漫画、短视频、微博超级话题等宣传品，取得较好效果。一是“战疫复产中的期货力量”图文、手绘漫画在自媒体发布后累计关注 7.5 万人次；二是“舌尖上的郑商所”系列视频把交易所上市品种与美食联系起来，通俗易懂地普及期货知识；三是“期语者”系列多媒体音频邀请见证期货市场发展的业内人士，分享成长经历和心路历程，推出后学习强国等平台第一时间转发；四是结合短纤期货上市、红枣期货上市一周年等时间节点，推出线上互动答题等活动，增加投资者品种知识储备；五是制作并向市场投放包括手册在内的实物产品超 15 万件，其中“世界投资者周”活动期间发放手册超 6 万册；六是在郑商所微信公众号推出 65 期专项推送，打造投资者教育工作阵地和品牌；七是优化完善“衍生品学苑”网站，打造郑商所投资者教育产品展示及活动开展的综合性平台。

（四）适当性制度落实情况

2020年,郑商所对北京、江苏、深圳等地区10家会员进行年度合规业务运作现场检查,督促会员单位落实适当性管理机制,在检查过程中对发现的违反关于交易编码权限报备规定的期货公司采取电话警示等处理措施。针对会员普遍希望通过统一开户系统进行商品期权和特定品种交易权限统一报备的情况,郑商所在充分调研的基础上,联合中国期货市场监控中心从管理制度、系统架构、数据需求等方面进行论证,并与其他交易所沟通,共同推动交易权限统一报备工作。

（五）投资者意见诉求处理情况

郑商所坚持“市场优先”的服务理念,妥善处理相关诉求、纠纷、调解、风险处置等事宜,制定《郑州商品交易所市场意见快速反应工作指引》,建立市场意见反馈平台,及时受理、办结、回复市场意见。2020年,郑商所通过微信实名留言系统,答复投资者线上留言90条;悉心接听信访电话,及时处理“12386”中国证监会服务热线(简称12386热线)及证监会信访办转办的投资者诉求,查收信访邮箱信件。2020年共接收信访邮件79封,接听信访电话97个,其中受理有效信访事项20件,均已按规定办结;开展调解工作,建立政法工作联系机制,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动机制的实施意见(试行)》。

（六）服务实体经济情况

2020年,郑商所丰富产品工具体系,上市短纤期货、菜籽粕期权、动力煤期权;推动建信易盛郑商所能源化工期货ETF上市,在国内首批商品期货ETF中,首发规模最大、认购户数最多;创新开展期货仓单买断式回购业务,全年68家

产业客户通过仓单买断式回购融资 86 亿元，探索缓解产业融资难、融资贵问题，仓单买断式回购被河南省推荐参与国家自贸区最佳实践案例评审；支持农业发展银行开展“保值贷”业务试点，推动通过“保值贷”向新疆棉企累计发放贷款 10.11 亿元，为畅通棉花期现货市场的流通，银期结合服务实体经济提供有益探索。

此外，郑商所还持续助力脱贫攻坚，全年在白糖、苹果、红枣品种上支持开展“保险+期货”项目 31 个，投入金额总计 9000 万元，共承保白糖 21.51 万吨、苹果 17.06 万吨、红枣 6.26 万吨，保费总计 1.3 亿元，为近 6 万个农户提供风险保障金额 25.32 亿元，覆盖挂牌督战贫困县 11 个，惠及建档立卡贫困户 2.5 万户。其中重点支持开展县域全覆盖项目 7 个，涉及新疆、甘肃、广西等 6 省（自治区），投入支持资金 6500 万元，占总支持金额的 72.22%；31 个项目共计赔付 1.44 亿元，总赔付率 111%，较 2019 年提高 30 个百分点，取得自试点开展以来最好成绩。

（七）维护市场稳定发展

2020 年，郑商所进一步加强资金安全管理，通过强化制度机制建设，梳理结算异常场景，制定应急处置措施，修订风险管理办法等手段，实现交易所间结算风险隔离；针对疫情期间部分商品期现货价格大幅波动情况，郑商所构建压力测试机制，及时提高相关品种交易保证金标准，防范结算风险，为期货合约履约提供担保。另一方面，郑商所继续坚持科学监管、分类监管，防控市场风险。一是及时分析市场运行情况，评估风险状况，制定风险防范和处置措施。二是针对个别品种出现的交易、交割风险隐患，及时发布监管信息，密切关注国内外经济形势变化，跟踪期现货市场动态和仓单注册进度，针对不同期货品种交易风险特点，采取调整交易保证金标准、涨跌停板幅度、交易手续费以及开展风险警示谈话等措施。

六、大连商品交易所投资者保护

大商所成立于1993年2月28日，并于同年11月18日开始营业，是我国五家期货交易所之一。目前已上市21个期货品种和7个期权品种，并推出了17个期货品种和7个期权品种的夜盘交易。2020年，大商所持续落实投资者保护工作，通过不断完善规则制度、加强市场监管、提升期货市场服务能力，建设良好市场环境。同时继续做好投资者教育工作线上化转型，注重期货知识、法律法规普及，探索举行线上系列投教活动。

（一）制度规则完善情况

2020年，大商所发布了液化石油气（LPG）、生猪2个期货品种合约规则，以及LPG、聚丙烯、聚氯乙烯和线型低密度聚乙烯4个期权品种合约，发布了引入境外交易者参与棕榈油期货交易相关规则。从国家利益及产业发展战略出发完善老品种合约规则，包括落地鸡蛋新合约规则、玉米厂库制度，修改聚氯乙烯、豆粕、豆油交割质量标准，调整鸡蛋、黄大豆1号限仓规则等。同时，持续优化基础业务制度，包括完善异常情况处理制度，修改国债及标准仓单作为保证金相关规则，完善期权行权资金和持仓校验规则，建立做市商分级管理制度，完善做市商双边报价指令相关规则等。

（二）自律管理情况

1. 查处异常交易行为

2020年，大商所共查处异常交易行为671起，其中自成交达标347起，频繁报撤单达标323起，大额报撤达标1起。对其中539起异常交易行为客户所在会员进行电话提示、将98名客户列入重点监管名单、对34名客户或实际控制关系账户组采取限制开仓措施。

2. 加强实控账户管理及实时监控力度

2020年,大商所持续重点关注并排查主力合约中持仓大户间的关联关系,累计发送市场监察问询函380份,涉及160组客户。此外,大商所加大实时监控力度,及时筛查各类预警信息。全年共编制期货期权监控日志964份、期权风险监测日报243份、成交或持仓异常情况报告156份。

3. 查处违法违规行为

2020年,大商所共调查处理违规线索87起,其中包括对敲转移资金类7起、违反持仓管理规定类23起、影响价格类55起,其他类型2起。在调查处理过程中,合规教育270人次,监管约谈29次,并对22起线索正式立案调查。

4. 开展会员检查和培训

2020年,大商所分4批完成11家会员的现场检查工作,指导会员提升合规风控能力和水平。此外,与期货业协会开展业务交流,针对实际控制关系账户管理和典型违规案例解读,面向期货公司会员开展2场线上业务培训交流。

(三) 开展投资者教育工作

2020年,大商所持续推进基础性市场培育工作,联合会员单位、高校、各省地区地方政府、各地证监局、国资委、金融办、第三方机构、产融培育基地等机构,面向不同投教群体,举行各类风险管理类培育活动。为适应疫情防控常态化形势,产业大会、会员支持、客户服务开启“云”模式。持续推进“一地一品”、产融基地、EDP、十大投研团队评选等大商所品牌活动。全年组织各类市场活动1331场次,培训人数超27万人次。同时,通过不同渠道发布多类投教产品,内容着重加强了风险提示、管理和投资者权益保护等。

1. 组织开展市场推介活动

一是加强与会员合作，开展各类市场培育，全年共开展 1049 场次，培训 12 万人次。二是以产融基地、EDP、一地一品为抓手，打造核心客户交流平台，提升市场参与度。2020 年，大商所产融培育基地规模由 14 家扩增至 46 家，与 14 家基地保持密切沟通，通过基地加强产业链相关企业培育和引导；建立 61 个地方品牌活动，新增品牌 24 个，覆盖 17 个重点城市，成为和投资者固定交流的平台，开展市场活动 218 场次，培训 32499 人次；推进 EDP 培训工作，做好核心产业和机构客户培育，国内钢铁龙头企业和国外重点产业企业均有参与。三是利用“期货学院”、“十大期货投研团队”等平台，充分利用视频、线上考试等方式，累计培训从业人员超过 7000 人次。其中，生猪期货专题培训为期 14 天，累计约 28 课时，共计 7197 人报名，其他业务视频培训有 49 场。

2. 面向投资者组织特色宣传活动

2020 年，大商所集中开展了“3.15 投资者权益保护日”、“5.15 全国投资者保护宣传日”暨“2020 年防范非法证券期货宣传月期货投资者教育特色活动”和“DCE·2020 年世界投资者周活动”。三次专项活动中，大商所均组织了为期 3-5 天的系列视频培训。同时制作了线上专栏宣传海报、微信图文，和线下投教公益招贴漫画、展板、易拉宝等。通过活动通知和海报宣传，以及业内投教平台公益（live uc 和微视通）赞助，每期均吸引近万个直播连接账号。

表 6.3.2：2020 年大商所投教专题活动

特色投教活动	主题	系列视频课程	投教作品
3.15 投资者权益保护日	新证券法	1.《证券法修订对期货市场的启示》；《新加坡 RMO 牌照要求解读》 2.《期货市场违法违规案例》 3.《LPG 现货市场情况、期货、期权合约规则介绍》	主题专栏，展示宣传海报、期货市场违规案例汇编、视频课程及证监会相关案例转载等。
2020 年防范非法证券期货宣传月期货投资者教育特色活动	打击非法证券期货	1.《远离非法期货交易》 2.《场外配资和非法期货投资咨询》； 《期货交易者适当性》	1. 投保漫画展板； 2. 大连财经频道 FM93.1 保护投资人系列节目之防范非法期货交易。
DCE·2020 年世界投资者周活动	认清风险、理性投资	1.《境外交易者参与大商所期货市场规则介绍》； 2.《大商所场外平台业务介绍》 3.《期权交易和风险控制》 4.《大宗商品投资者策略及风险控制》	易拉宝宣传品，公分 6 款。内容分别为：主形象页、非法证券期货、投资者适当性、期货市场违规交易、大商所场外平台服务和大商所上市品种。

3. 投教产品制作与应用

2020年，大商所共推出了98件投教作品，分为图文10款，视频85个，宣传展板类等3个，向中国投资者网选送7件优秀投教作品；面向会员发放各品种的宣传手册近190万册；出版发行了《农产品、化工品、煤焦矿产业链与风险管理实践》教材（三册）30万册，并同期编写针对高校的实践案例教材。

此外，大商所还通过央视、微信、报纸、官微、官网等渠道展出自制投保作品。一是制作播出标准仓单交易业务介绍、塑化衍生品服务实体产业调研纪实、“塑料三期权 你要知道的都在这”、大商所扶贫等宣传视频5个系列21部、音频5个专辑49期。二是围绕新品种上市、上市大会等组织云直播8次，累计在线观看量超330万，向市场宣传期货功能。三是发布微信262期1364篇，微博约300篇，包括宣传图文及漫画6组9期。

4. 信息披露和新闻报道

2020年，大商所共发布各类市场监管信息40余条，包括监管措施、自律监管处分、市场监管总体情况等；围绕新品种上市、场外业务开展、产业服务项目、国际化推进情况等策划40余次重要宣传，推出8个系列报道，发布新闻通稿150余篇；协调央视、一财等平台播出电视节目46期；在官方网站发布信息4400余条。

5. 推动投资者教育纳入国民教育体系

2020年，大商所加强与双一流高校合作，进一步完善课程体系，提高师资配备。与清华大学、浙江大学等43所高校开展了高校培育项目44个。

6. 开展投资者保护研究和教材编写工作

2020年，大商所共编审提交27期研究文稿，其中23期已刊发。从以下五个不同角度，开展了投资者保护研究相关研究文稿。一是应对环境改变，为防

范疫情蔓延并妥善应对其带来的市场恐慌、价格剧烈波动等问题；二是为维护市场公平，解决期货交易的争议，加强自律监管方面；三是在法规制度方面；四是促进产业企业提升风险管理效率和提升服务实体经济能力方面；五是为我国衍生品市场对外开放提供借鉴。其中，在《中国金融》（2020年第24期）杂志发表《初级商品交易向期货定价的转变》；参与姜洋主席著述的《期货市场国际化——服务“一带一路”建设 维护国家经济安全》，于2020年5月，由中信出版社出版。

（四）服务市场，服务投资者

1. 利用试点项目，深化产业服务模式

一是推进“农民收入保障计划”，2020年“大商所农民收入保障计划”立项14个县域覆盖项目并备案69个分散项目，其中县域覆盖项目服务合作社567个，涉及农户约24.69万户。分散项目服务合作社228个，服务农户数25.85万户。共计合作社795个，农户50.54万户。二是创新推出涵盖场内期权推广、场外期权和基差贸易等多种形式的“企业风险管理计划”试点。2020年共开展60个项目，包括16个场内期权项目、21个场外期权项目和23个基差贸易项目，共服务73家产业企业，推动了46个中小企业项目落地，为产业企业管理风险、稳定生产经营提供助力。

2. 培育境外投资者

一是培育境外产业客户。推动全球最大铁矿石生产商持续使用大商所铁矿石期货价格作为参考进行贸易定价；面向澳洲矿山FMG开展全英文期货专项培训；在上海举办了跨国产业期货期货业务座谈会，11家境外产业客户业务负责人参加。二是开展境外产业培训。结合全球疫情，面向境外通过线上开展了系列期货业务培训，共10期，近600人次参会，覆盖23个国家和地区。

3. 处理市场投诉举报

2020年,大商所履行信访工作职能,及时处理多种渠道投资者诉求,答复投资者意见建议和投诉举报168起,其中处理信访邮箱投诉举报14件,接听信访电话投诉154个,切实做好信访举报受理办理、处置管理等工作。

七、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。2020年,中金所在履行自律监管职责、完善业务规则体系、进行法治研究与宣传、加强投资者教育、处理投资者咨询以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

2020年,中金所结合商业银行入会、国债期货开盘时间调整、引入做市商分级管理和国债担保品违约处置等工作,对业务规则进行了梳理和修订。具体修订了《中国金融期货交易所交易细则》《中国金融期货交易所结算细则》《中国金融期货交易所违规违约处理办法》《2年期国债期货合约》等合约及实施细则23件;制定、修订《中国金融期货交易所国债作为保证金业务操作指引》《中国金融期货交易所期货公司会员资格管理业务指引》等指引4件。

图 7.1.1 中金所 2020 年度业务规则完善情况

序号	发布时间	业务规则名称	修改 / 制定
1	2020.3.1	《中国金融期货交易所会员管理办法》	修改
2		《中国金融期货交易所交易细则》	修改
3		《中国金融期货交易所结算细则》	修改
4		《中国金融期货交易所风险控制管理办法》	修改
5		《中国金融期货交易所指定存管银行管理办法》	修改
6		《中国金融期货交易所异常交易管理办法》	修改

序号	发布时间	业务规则名称	修改 / 制定
7	2020.3.1	《中国金融期货交易所违规违约处理办法》	修改
8		《中国金融期货交易所 2 年期国债期货合约交易细则》	修改
9		《中国金融期货交易所 5 年期国债期货合约交易细则》	修改
10		《中国金融期货交易所 10 年期国债期货合约交易细则》	修改
11		《中国金融期货交易所国债期货合约期转现交易细则》	修改
12		《中国金融期货交易所国债期货合约交割细则》	修改
13		《中国金融期货交易所期货公司会员资格管理业务指引》	修改
14	2020.4.8	《〈中国金融期货交易所异常交易管理办法〉国债期货有关监管标准及处理程序》	修改
15		《中国金融期货交易所国债期货信息发布指引》	修改
16	2020.6.12	《2 年期国债期货合约》	修改
17		《中国金融期货交易所 2 年期国债期货合约交易细则》	修改
18		《5 年期国债期货合约》	修改
19		《中国金融期货交易所 5 年期国债期货合约交易细则》	修改
20		《10 年期国债期货合约》	修改
21		《中国金融期货交易所 10 年期国债期货合约交易细则》	修改
22		《中国金融期货交易所国债期货合约期转现交易细则》	修改
23	《中国金融期货交易所国债期货合约交割细则》	修改	
24	2020.11.6	《中国金融期货交易所做市商管理办法》	修改
25	2020.12.11	《中国金融期货交易所结算细则》	修改
26		《中国金融期货交易所国债作为保证金业务操作指引》	制定
27	2020.12.24	《中国金融期货交易所风险控制管理办法》	修改

（二）自律监管情况

一是异常交易管理。2020年，中金所查处异常交易等行为223起，其中自成交32起、频繁报撤单148起、大额报撤单6起、日内过度交易5起、交易限额32起，共采取173次限制开仓、50次电话提醒的自律管理措施。二是查处违规行为。中金所全年对2起违规行为采取监管措施，开出股指期货市场首例“罚单”，对2名客户采取通报批评、限制开仓3个月的监管措施，并计入诚信档案信息库；对2起案件进行纪律处分。三是管理实际控制关系账户。对207名客户发出实控关系问询函114份，新增实际控制关系账户组577组、969个账户。四是监管程序化交易。2020年共计6,949名客户进行了程序化交易报备，涉及会员27家，其中6,111名客户通过期货公司主动报备信息；对1,265名客户发出552份程序化问询函；处理达到股指期货交易信息报备标准客户472名，对客户所属93名会员发送交易信息报备告知函，信息报备率100%。五是密切关注套保套利交易行为。处理套保套利期现不匹配行为71起，限制开仓5起；处理套保客户频繁交易、套利客户集中交易、套保套利客户持仓超过额等行为32起。

（三）投资者教育与服务开展情况

1. 围绕银保入市开展业务培训

一是举办“保险资金参与国债期货‘政策直通车’”“重量级机构投资者入市，国债期货市场机会与挑战”“银行保险参与国债期货大咖说”“金融期货硬核十讲”“中金所国债期货大咖说”等系列培训活动。二是针对重点机构相关条线业务人员举办“走进农业银行”“走进国寿集团”国债期货专场活动。三是针对五大行从业人员录制银行入市岗位专题培训课程。四是举办银行会员银保入市专场风控业务班考试。

2. 推行投教线上化转型

2020年，中金所新增线上培训、投教作品、案例制作等会员合作模式。共联合107家会员开展4618场线上投教培训并制作385个投教作品；在多种金融社区平台举办46场系列线上培训活动，累计培训银行、保险、证券、基金、期货等900家金融机构，行业人员近3万人次；联合9家会员分别在9所重点高校增设金融衍生品学分课程，推动金融期货投资者教育纳入国民教育体系。

3. 制作原创投教产品

为满足银行、保险等机构投资者金融期货知识的需求，2020年中金所制作了“交易ABC”“监查业务”“国债三部曲”等原创多媒体投教课程。内容涵盖国债、股指、外汇等多种产品，涉及银保入市、交易、监查等各类业务；开发制作《股指期货一本通》《一图看懂国债期货》等系列平面类海报、长图文、折页等投教作品；设计制作期货期权学院卡通形象；发挥会员力量，制作包括视频、动画、图文等多种形式的金融期货投教作品。

4. 线上投教宣传活动

2020年，中金所创新举办会员投教作品展播投票活动、“金融期货我来说”留言有奖活动、3期金融期货知识竞答活动、11次调查问卷等多个线上投教宣传活动。通过微信公众号“中金所期货期权学院”，向社会大众普及金融期货知识，传递风险管理理念，共吸引近30万人参与活动。宣传金融期货产品、功能及应用，在投教活动过程中嵌入扶贫元素，尝试将投教活动与公益扶贫相结合，将特色农产品作为活动奖品，全力支持扶贫事业。

（四）适当性管理落实情况及成效

2020年，中金所针对期货公司交易者适当性业务进行检查，重点核查会员2019年12月发布实施的交易者适当性制度的落实情况，对发现的问题要求会

员及时整改。此外，进一步加强对会员适当性制度的业务交流培训。一是制作“交易动画 ABC”系列动画培训课程，宣传交易者适当性业务和管理标准。二是组织开展期货公司线上培训交流，全市场近三百余名相关岗位业务人员参加，强化了会员及相关岗位人员对适当性制度的学习与掌握，提高了会员在交易者适当性管理工作中的责任意识。三是加强对期货公司适当性的业务辅导，认真受理期货公司会员的适当性业务咨询，梳理会员咨询常见问题，优化交易者适当性及开户业务。

（五）开展普法宣传和投资者诉求处理

2020年，中金所通过知识竞赛、法治宣传视频、普法展板等多种线上、线下相结合的方式，宣传新《证券法》《民法典》等法律法规及资本市场最新的法制讯息。一是拍摄《民法典与我们同行》微视频，参加全国法制动漫微视频优秀作品的评选。二是联合中国商法学研究会、上海金融法院共同举办第五届中国金融法论坛长三角金融庭长暨期货法论坛。与此同时，中金所建立完整的投资者咨询投诉和信访处理工作机制，2020年共受理投资者有效咨询电话112个、有效咨询邮件68封、来信1件、来访1件；证监会信访办转办的投资者信访件5件，均按时办结和回复。

（六）服务国民经济

一是开展金融期货服务国民经济典型案例征集，挖掘典型案例报告9篇，覆盖股指、国债、期权全品种，涉及服务上市公司、公募基金、证券公司等运用金融期货对冲风险多种场景应用，并以案例汇编、投教短视频等多种形式推广应用；举办“资本市场风险管理课程班”，征集服务国民经济结业案例6篇。二是将机构培育广度拓展至上市公司实体企业现货领域。举办京津冀及长三角地区“上市公司运用金融期货开展风险管理”系列专题线上培训。在临港新片区，面向20家实体企业举办外汇风险管理专题沙龙。三是推动私募等机构参与市场

活动，举办长三角、珠三角地区头部私募基金参与金融衍生品座谈会。四是联合行业协会举办第 11 届期货机构投资者年会、第 13 届期货高管年会。

八、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。2020 年，全国股转公司以全面深化新三板改革为契机，持续完善市场制度机制建设，强化一线监管职能，创新投资者教育和服务模式，推进投资者纠纷解决机制建设。

（一）投资者保护制度体系建设情况

2020 年，全国股转公司加强各项基础制度建设，年内制定或修改 64 件业务规则，截至 2020 年底，新三板市场现行有效的业务规则共 135 件。2020 年 3 月《中华人民共和国证券法》（简称新《证券法》）正式施行，为配套新《证券法》落地，全国股转公司围绕深化新三板改革与市场发展，在各类业务规则中强化对市场主体的合规要求：一是制定《全国中小企业股份转让系统挂牌公司治理规则》及配套指引，规范公司治理及内部控制，推出独立董事制度，推动提高挂牌公司治理水平；二是制定《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露规则》及分行业信息披露指引，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，切实维护投资者知情权；三是制定《全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行保荐业务管理细则（试行）》《全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行与承销管理细则（试行）》等，压实中介机构“看门人”责任；四是修改《全国中小企业股份转让系统复核实施细则》，优化复核程序，提高复核效率，强化违规处理事后救济。2020 年全国股转公司制定、修订的业务规则目录见下表：

图 8.1.1 全国股转公司 2020 年度业务规则完善情况（非完全列举）

序号	规则分类	规则名称	发布日期
1	综合类	全国中小企业股份转让系统挂牌公司分层调整业务指南	2020/4/30
2		全国中小企业股份转让系统复核实施细则	2020/8/14
3	挂牌业务类	全国中小企业股份转让系统挂牌申请文件内容与格式指引	2020/1/3
4		全国中小企业股份转让系统股票挂牌审查工作指引	2020/1/3
5		全国中小企业股份转让系统股票挂牌业务操作指南	2020/9/30
6		全国中小企业股份转让系统公开转让说明书信息披露指引——卫生行业公司	2020/11/6
7		全国中小企业股份转让系统公开转让说明书信息披露指引——建筑公司	2020/11/6
8		全国中小企业股份转让系统股票挂牌审查业务规则适用指引第 1 号	2020/11/6
9		全国中小企业股份转让系统公开转让说明书信息披露指引——广告公司	2020/11/13
10		全国中小企业股份转让系统公开转让说明书信息披露指引——锂离子电池制造公司	2020/12/25
11	公司业务— 信息披露类	全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露规则	2020/1/3
12		挂牌公司信息披露及会计业务问答（四）——业绩预告、业绩快报与签字注册会计师定期轮换	2020/2/21
13		全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引——卫生行业公司	2020/11/6
14		全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引——建筑公司	2020/11/6
15		全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引——广告公司	2020/11/13
16		全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引——锂离子电池制造公司	2020/12/25
17	公司业务— 融资类	全国中小企业股份转让系统股票定向发行指南	2020/1/3
18		全国中小企业股份转让系统股票定向发行规则	2020/1/3
19		全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行并在精选层挂牌规则（试行）	2020/1/19
20		全国中小企业股份转让系统精选层挂牌审查问答（一）	2020/1/21
21		全国中小企业股份转让系统挂牌委员会管理细则（试行）	2020/2/28
22		全国中小企业股份转让系统精选层挂牌审查细则（试行）	2020/2/28
23		全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行并在精选层挂牌业务指南 2 号 - 发行与挂牌	2020/3/6
24		全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行并在精选层挂牌业务指南 1 号 - 申报与审查	2020/3/6
25		全国中小企业股份转让系统优先股业务指引第 1 号—发行和挂牌的申请文件与程序	2020/11/6

序号	规则分类	规则名称	发布日期
26	公司业务— 并购重组类	全国中小企业股份转让系统非上市公众公司重大资产重组业务细则	2020/4/24
27		全国中小企业股份转让系统重大资产重组业务指南第1号：非上市公众公司重大资产重组内幕信息知情人报备指南	2020/5/22
28		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	2020/10/23
29	公司业务— 公司治理类	全国中小企业股份转让系统挂牌公司治理规则	2020/1/3
30		全国中小企业股份转让系统挂牌公司治理指引第3号——表决权差异安排	2020/4/9
31		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	2020/4/9
32		全国中小企业股份转让系统表决权差异安排业务指南	2020/6/19
33	公司业务— 其他类	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	2020/4/24
34		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	2020/4/24
35		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	2020/8/21
36	交易监察类	全国中小企业股份转让系统证券代码、证券简称编制管理指引	2020/2/21
37		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	2020/2/21
38		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	2020/2/21
39		全国中小企业股份转让系统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	2020/10/30
40		全国中小企业股份转让系统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	2020/10/30
41	机构业务类	全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行与承销管理细则（试行）	2020/1/19
42		全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行保荐业务管理细则（试行）	2020/1/19
43		全国中小企业股份转让系统股票向不特定合格投资者公开发行并在精选层挂牌与承销业务实施细则（试行）	2020/2/28
44		全国中小企业股份转让系统主办券商和挂牌公司解除持续督导协议业务指南	2020/12/11
45		全国中小企业股份转让系统主办券商持续督导工作指引	2020/12/11
46		全国中小企业股份转让系统主办券商业务备案申请文件内容与格式指南	2020/12/11
47	信息管理类	全国中小企业股份转让系统证券指数管理细则（试行）	2020/4/30

（二）自律监管及处罚情况

2020年，全国股转公司打造新三板自律监管特色，持续发挥市场内外部监

管协作优势：一是坚持以信息披露为核心，实施审核全公开透明的工作机制，包括全过程公开审核标准、审核程序、问询回复，持续公布包括问询函、自律监管措施、纪律处分、复核和强制终止挂牌的自律监管信息，接受公众查询和监督；二是构建差异化监管体系，制定精选层交易监测标准，完善创新层、基础层监察指标，提高监管的精准度和有效性；三是严格打击市场违法违规行为，2020年，全国股转公司共采取自律监管措施1451件，纪律处分260件。针对已披露公开发行方案董事会决议的公司开展内幕交易核查99家次；针对未及时披露年报等挂牌公司，作出终止股票挂牌决定113家次；针对丧失持续经营能力、存在重大违法行为等情形的78家挂牌公司完成强制摘牌；四是加强监管联动，及时向地方证监局通报定期报告审查意见，定期向证监会报送证券公司负面行为记录和中介机构违法违规线索；联合各证监局对48家挂牌公司和1家主办券商进行现场检查；向证监会移送6条典型违规线索，通报27条审计机构违规线索。五是发挥科技监管作用，持续完善信息披露智能监管系统（“利器”系统）。目前，已构建1000余项监管指标体系，涵盖财务舞弊、持续经营、合规治理等多类型风险识别，精准打击异常交易与违法违规行为，切实保护投资者合法权益。

（三）投资者教育工作开展情况及成效

1. 构建投教产品体系

2020年，全国股转公司围绕新三板改革制作并推出投教作品近180件，包含改革问答、以案说法系列文字产品，“一图读懂”和“一图读懂口诀”系列图文产品，“微讲堂”系列音频产品，漫画产品等。2020年，全国股转公司还新设“新三板投教”微信公众号，全年累计发布内容156期，共计1.3万余人关注。

2. 举办线上线下投教活动

2020年，全国股转公司动员市场各方力量，在疫情防控的特殊时期，灵活运用“线上+现场”方式举办了“走进辖区”、“走进主办券商”等投教活动，全年合计举办投教活动99场次，覆盖群体70万余人次；举办国民教育活动共计5场次，覆盖2万余名在校师生。

3. 凝聚合力创新投教模式

全国股转公司利用券商前沿阵地优势，通过券商自有官网、APP、微信公众号等渠道投放自身投教产品，累计点击量1109万次，券商制作涉及新三板改革的原创投教产品5300余件；举办新三板首届“主办券商优秀投教作品展播活动”，遴选精品投教产品30件，在全国股转公司官网、官微、四大证券报、新华网等平台展播，点击量近7000万次，便于投资者“一站式”了解新三板知识。

4. 做好市场培训工作

2020年，全国股转公司通过线上直播+远程视频课程，“分批分类”面向（申请）挂牌公司、主办券商、会计师事务所、违规挂牌公司等主体，举办了42场培训会，累计3.2万余人参加；编写印制《新三板改革知识手册》系列7册；建立“有问必答”、“有需求必回应”的良性工作模式，2020年培训满意度水平超98%。

（四）投资者适当性管理落实情况及成效

一是建立差异化投资者适当性制度。全国股转公司在充分考虑各层次挂牌公司的特点与风险水平的基础上，在契合新三板挂牌公司业绩波动相对较大、风险相对较高、市场高风险与高收益并存等特点的基础上，秉承“把合适的产品卖给合适的投资者”的理念，设立了精选层100万元，创新层150万元和基础层200万元的差异化投资者准入门槛。二是根据差异化投资者适当性准入门槛风险匹配原则，要求主办券商对内加强内部制度建设及人员保障，对外开展投资者教育工作，做好市场宣传。三是通过协调主办券商切实做好投资者线上

办理权限开通技术保障，便利投资者疫情时期顺畅进行开户和交易。截至 2020 年 12 月底，全市场合格投资者累计 165.82 万户，为 2019 年末的 7.12 倍；机构参与率达 15.17%；正式开通新三板询价权限的网下投资者达 9633 户，占符合开通条件者的比例约为 64%。

（五）投资者诉求响应与行权维权保障

1. 投资者诉求处理情况

一是提升诉求处理效率。全国股转公司 2020 年累计回复投资者邮件 459 件，接待投资者来访 12 人次，处理投资者来信和监管部门转办的诉求材料 536 余件，办结率为 97.39%。二是优化 400 服务热线。全国股转公司 2020 年咨询电话总量 24012 个，同比增长 44.29%，呼入接听率 98.94%，满意度 98.7%。

2. 投资者行权维权机制建设情况

一是加强与司法机关的沟通，提升投资者保护力度。2020 年，全国股转公司与各级人民法院就北京金融法院专属管辖等问题进行了沟通研讨，推动资本市场有关司法解释的适用对象从上市公司拓展至新三板挂牌公司。目前，北京金融法院已明确对精选层挂牌公司证券业务纠纷和全国股转公司履行监管职能相关案件进行集中管辖，此举措将进一步提升新三板市场纠纷解决以及投资者保护的专业性和高效性。二是推动持股行权等措施的实施，争取新三板市场纳入中证中小投资者服务中心持股行权范围。三是加强与投保基金公司、中证中小投资者服务中心等机构的沟通对接，就特别代表人诉讼的适用场景、相关工作机制进行讨论和明确。

（六）培育市场合格参与者

2020 年，全国股转公司引入公募基金等长期资金入市，作为连接新三板和

公众投资者之间的桥梁，依靠其专业的投资研究能力帮助、引导公众投资者参与新三板市场投资，使投资者可以分享新三板公司高成长所带来的收益。同时，长期机构投资者还会在一定程度上促进挂牌公司不断提升治理水平和规范化程度，从而有利于保护中小投资者合法权益。具体而言，一是推动证监会鼓励公募基金参与新三板投资政策——《公募基金投资新三板挂牌股票指引》的出台。截至 2020 年底，华夏基金等 9 家公募基金设立了 16 只可投资新三板的公募产品，为普通投资者搭建了参与新三板、分享中小企业创新发展红利的桥梁。二是扩大资本市场对外开放水平，引进长期增量资金投资新三板。发布实施《全国中小企业股份转让系统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》。同步发布实施配套制定的《全国中小企业股份转让系统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》、《全国中小企业股份转让系统合格境外机构投资者和人民币合格境外机构投资者监管工作规程》，为 QFII/RQII 投资新三板消除政策障碍。

（七）服务实体经济，维护市场健康稳定

1. 深化新三板改革落地实施，服务实体经济发展

2020 年，全国股转公司全面深化新三板改革落地实施，在前期探索实践基础上进行全面制度功能完善，包括实施向不特定合格投资者公开发行并在精选层挂牌制度，优化定向发行制度；分层次降低投资者门槛，引入公募基金等长期资金；精选层实施连续竞价，提高基础层、创新层集合竞价撮合频次；实施转板上市制度，畅通资本市场有机联系；完善分层次差异化的公司监管安排等。改革落地后的持续调研和评估跟踪显示，67.5% 的个人投资者、72.8% 的机构投资者认为新三板改革丰富了投资渠道；多家大型券商在 2019 年年报中将加大新三板业务投入写入 2020 年规划；91.1% 的挂牌公司对新三板未来发展有信心。

截至 2020 年末，新三板存量挂牌公司为 8187 家，全国股转公司服务了包括沪深在内资本市场中九成的中小企业，有效拓宽了资本市场服务实体经济的

覆盖面。2020年，新三板全市场融资额同比上升27.91%，其中，公开发行融资105.62亿元；股票交易成交额1,294.64亿元，日均成交额同比上升57.44%；市场10只指数全部实现上涨。

2. 科学统筹疫情防控，维护市场健康稳定

新冠疫情发生后，全国股转公司多措并举维护市场常态化运行，支持实体经济恢复发展。一是落实各阶段防控措施，与北京市、区建立联防联控机制。实行交易业务和技术支持关键岗位无接触轮值，指导主办券商关键岗位双岗互备，确保常态化开市运行。二是提高监管弹性，体现监管温度。调研挂牌公司受疫情影响情况，适当延长年报披露时限和挂牌审查等业务办理时限，采取“一次调整、分批实施”方式完成市场分层调整，线上开展咨询和受理等服务，保障各项业务正常开展。三是精准帮扶疫情影响严重的地区和企业。向湖北地区捐款500万元，免收湖北地区企业挂牌年费和初费合计998万元。通过疫情期间开设的绿色通道，38家企业快速挂牌新三板，243家企业定向发行募资98.12亿元；累计21家公司通过“投融资”抗疫专区贷款6.58亿元。

九、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。2020年，证券业协会贯彻履行新《证券法》赋予的职责，持续推动健全完善投资者适当性行业规范和自律规则，督促会员开展投资者教育和保护活动，组织动员行业提升投资者权益保护工作水平，推动行业创新发展。

（一）完善自律规则体系

2020年，证券业协会贯彻新《证券法》精神，落实注册制改革要求，持续

完善自律规则体系，通过制定《证券从业人员职业道德准则》《证券经营机构及其工作人员廉洁从业实施细则》《证券公司保荐业务规则》等自律规则和对《中国证券业协会自律措施实施办法》《证券分析师执业行为准则》《发布证券研究报告执业规范》等自律规则的修订，规范证券经营机构业务开展，压实中介机构责任，加强对相关业务和主体的自律管理，加强对投资者合法权益的保护，全年共计制定或修订自律规则 17 件。

图 9.1.1 证券业协会 2020 年度制定或修订自律规则明细（17 件）

文件名称	发布日期
制定（12 件）	
公司债券业务工作底稿内容与目录指引	2020/1/22
证券公司投资银行类业务工作底稿电子化管理系统建设指引	2020/2/28
关于证券业从业人员登记管理有关事项的通知	2020/3/4
证券经营机构及其工作人员廉洁从业实施细则	2020/3/12
关于网下投资者参与全国股转系统股票向不特定合格投资者公开发行相关业务规则适用的通知	2020/3/18
非上市公众公司股票公开发行并在新三板精选层挂牌承销业务规范	2020/5/19
关于明确创业板首次公开发行股票网下投资者规则适用及自律管理要求的通知	2020/7/10
证券业务示范实践第 1 号——证券公司运营管理信息报告机制	2020/7/13
创业板首次公开发行股票承销规范	2020/7/20
证券从业人员职业道德准则	2020/8/6
证券公司场外期权业务管理办法	2020/9/25
证券公司保荐业务规则	2020/12/4
修订（5 件）	
公司债券承销业务尽职调查指引	2020/1/22
证券分析师执业行为准则	2020/5/21
发布证券研究报告执业规范	2020/5/21
中国证券业协会自律措施实施办法	2020/7/15
中国证券业协会自律处分委员会办案规程	2020/7/15

(二) 自律管理情况

自律管理是证券行业治理体系的重要组成部分，在促进资本市场健康发展、行业机构规范经营、从业人员合规展业等方面具有特殊作用。近年来，证券业协会初步构建起了覆盖行业机构、证券从业人员和证券业务活动的自律管理工作体系。

1. 切实履行自律监管职能

2020年，证券业协会共办理有关违法违规案件76起，其中日常自律管理发现3起、监管部门或相关单位移交28起、受理投诉举报事项45起；全年做出自律措施28件，其中对证券从业人员做出纪律处分7件，自律管理措施12件，对会员单位做出自律管理措施9件，向会员单位发出提醒函44件。此外，证券业协会配合参与证监会开展的现场检查工作4次，涉及机构37家；自主开展自律现场检查2次，并首次启动了非现场检查的工作模式，自查共涉及机构113家，非现场检查涉及23家，现场检查涉及14家。

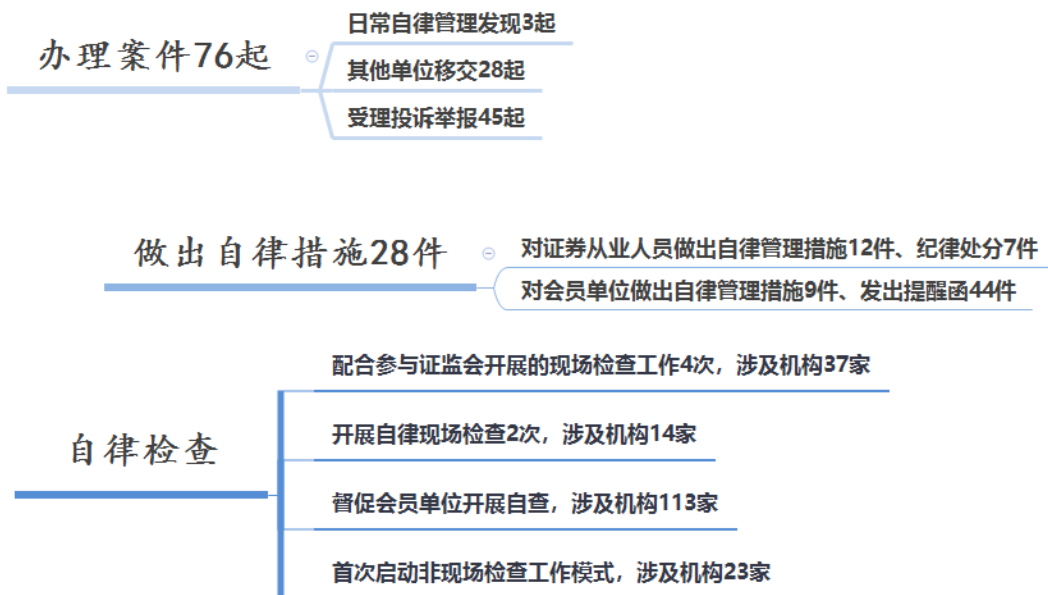


图 9.2.1 证券业协会 2020 年度自律管理情况

2. 强化从业人员诚信管理

2020年，证券业协会从多个维度持续完善从业人员诚信信息体系，一是在从业人员入口端加强诚信约束；二是完善诚信信息管理流程；三是拓宽诚信信息采集渠道，提升诚信信息采集效率；四是优化诚信信息管理系统功能，提升诚信信息统计分析能力，2020年累计录入从业人员诚信信息695条，较上年提升33.14%。

3. 强化网下投资者管理

2020年，证券业协会通过通报2019年主承销商网下投资者核查责任落实情况；发布通知明确网下投资者超资产规模申购处理措施；联合沪深证券交易所就网下投资者参与科创板、创业板新股询价合规情况开展全面自查；针对不同板块特点，分别开展新三板、创业板网下投资者专题培训，发布相关问题解答，解读相关规则要求等方式，规范询价申购行为，提升网下投资者合规意识。2020年证券业协会新增注册网下投资者5989个、配售对象9935个，较上年同期分别增长239%、70%。截至2020年底，注册有效的网下投资者共31745个，配售对象共47851个，其中，科创板网下投资者911个，科创板配售对象16549个，开通新三板正式权限的配售对象12985个。

2020年，证券业协会开展了2019年下半年及2020年上半年推荐类网下投资者适当性自查。分别组织证券公司对推荐注册的34337个、31170个网下投资者进行自查，对不再具有主体资格、主动注销、到期清盘等不符合条件的1375万个网下投资者或配售对象予以注销资格；对存在信用记录不良、连续两次自查不满足资产规模要求等情形的7103万个网下投资者或配售对象予以暂停资格。对受到监管处罚、不符合信用记录要求的3家证券公司取消其网下投资者资格。此外，证券业协会还针对网下申购过程中的违规情况发布《首次公开发行股票配售对象限制名单公告》，并将违规配售对象列入黑名单（详见图9.2.3）。

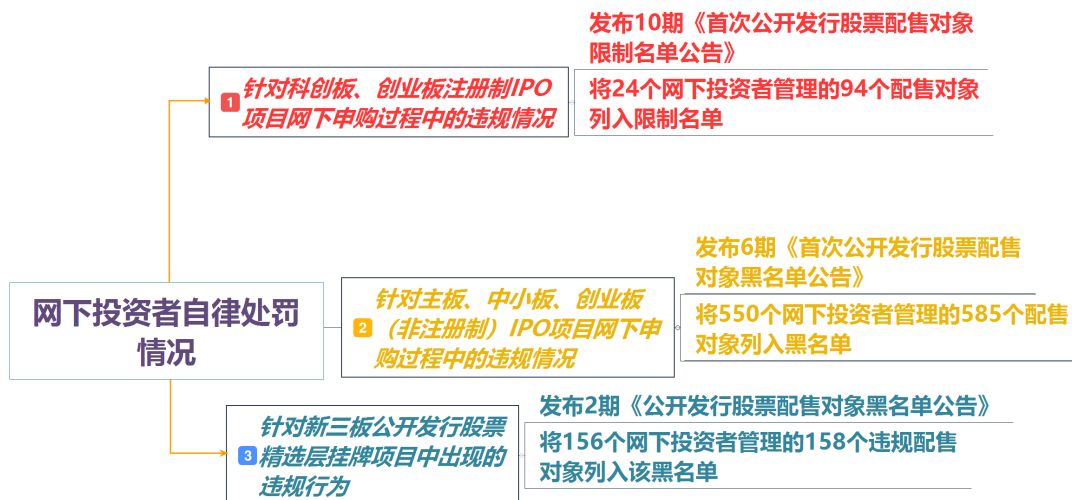


图 9.2.3 证券业协会 2020 年度网下投资者自律处罚情况

(三) 证券纠纷多元化解

2018年，证监会和最高人民法院联合印发了《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》，为落实意见精神，完善证券纠纷多元化解机制，2020年证券业协会：一是加强与地方证券业协会之间的合作。联合江苏省证券业协会召开证券纠纷调解工作交流会，邀请南京市中级人民法院就“证券群体性纠纷集约化解的新探索”做专题报告；举办证券纠纷调解员培训班，共计90余人参加培训。二是开展北京地区诉调和仲调对接工作。参加北京证监局组织召开诉调对接工作座谈会，推进“分调裁审”机制，促进纠纷诉调对接工作的在线开展；与北京市金融街法庭研究推进由法院牵头、相关仲裁机构和调解组织参与打造的一站式、全流程在线多元纠纷解决新品牌，探索形成“互联网+”社会治理新模式。三是持续开展证券纠纷调解业务。2020年，证券业协会通过在线申请平台共受理纠纷调解申请739起，较上年增长26.76%，争议金额合计4218.86万元。其中调解成功586起纠纷，达成协议金额共计1648.16万元，和解率达79%；地方协会自行受理439起纠纷调解申请，调解成功268起，和解率达61%。

（四）推动行业加强投资者保护工作

1. 凝聚行业力量开展投资者保护宣传工作

2020年，证券业协会围绕新《证券法》实施、资本市场改革等主题，组织行业结合疫情防控要求，利用线上、线下等形式开展投资者教育与保护宣传工作，对象覆盖存量客户、社区居民、企事业单位员工、院校师生等各类人群。

一是开展“3·15投资者保护主题教育活动”。证券业协会于“3·15国际消费者权益日”组织行业开展新《证券法》、创业板和新三板改革等为主题的专项投教活动。据统计，各证券公司营业部在醒目位置悬挂横幅、张贴发放宣传材料76万余份，播放投资者保护视频70万余次；举办培训讲座、公开课、投资者保护征文活动、知识竞赛、专题报告会以及走进社区、走进校园等活动3000余场，参与投资者35万余人；通过媒体、公司网站、微信公众号发布投资者权益保护相关信息362740篇；制作原创投教作品1864件，编写原创宣传文章2461篇。

二是举办“证券行业在行动 共上投保第一课”投教宣传活动。证券业协会联合人民网开展“5·15全国投资者保护宣传日——证券行业在行动·共上投保第一课”主题投教宣传活动，在人民网首页开设活动专题页面，发布邀请的10家证券公司主要负责人撰写专题文章、《2019年度证券公司投资者服务与保护报告》、《落实新〈证券法〉加强投资者保护倡议书》以及来自行业的各类投教宣传作品，专栏全年点击量超20万次。

三是开展“2020年世界投资者周”活动。证券业协会于“2020年世界投资者周”组织行业利用线上线下多种形式开展专题投教活动。各证券公司组织营业部在醒目位置悬挂横幅、张贴发放宣传材料45万余份，举办培训讲座、座谈会、公开课、专题报告会以及走进社区、走进校园等多种形式的线下活动4700余场，参与投资者59万余人；通过媒体、公司网站、微信公众号发布关于投教知识信息167116篇；制作原创投教作品1000件；编写原创宣传文章

1327 篇。

2. 联合发布倡议书，引导行业加强投资者保护

2020 年，证券业协会基于行业协会定位，以联合发布倡议书的形式，呼吁各市场主体贯彻新《证券法》精神，加强投资者保护，重视投资者关系，切实保护投资者合法权益，树立诚信行业形象，共同打造更加健康、和谐、公平的资本市场生态系统。一是在第二届“5·15 全国投资者保护宣传日”与中国证券投资基金业协会、中国上市公司协会联合发布“落实新《证券法》加强投资者保护”倡议书，呼吁各市场主体更加守法诚信，筑牢投资者保护工作基础；更加勤勉尽责，夯实投资者保护主体责任；更加聚焦主业，提升投资者保护工作实效；更加以人为本，完善投资者保护工作机制；更加注重协同，充分发挥投资者保护合力。二是发布“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书。2020 年 12 月联合期货业协会、基金业协会、上市公司协会联合发布《“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书》，倡导各上市公司、证券期货基金行业机构保持电话畅通、确保投资者诉求直达；提升服务质量，促进投资者诉求化解；完善规章制度，保障电话服务工作效率；加强培训学习，提升电话服务人员业务水平，忠实践行“以人民为中心”的发展理念。

3. 开展行业投资者保护情况调查研究

新《证券法》赋予了证券业协会“督促会员开展投资者教育和保护活动”的法定职责。2020 年，证券业协会密切关注行业投资者教育与保护工作情况，开展多项关于投资者保护相关调研。一是面向具有经纪业务资格的 102 家证券公司开展了“2019 年证券公司投资者保护工作专项调查”，撰写了《2019 年证券公司投资者保护工作情况报告》，并在《中国证券业发展报告 2020》中刊发；二是在 2020 年“5·15 投资者权益保护日”发布《2019 年度证券公司投资者服务与保护报告》，系统总结介绍证券公司 2019 年在投资者服务、投资者教育与投资者保护方面的发展现状和创新实践，为提升证券行业整体服务质效和投资

者保护水平提供思路指引和实践案例；三是开展证券公司投教基地建设情况调查。就投教基地基本情况、组织架构、运营情况、投资者反馈、行业意见与建议、优秀经验成果等方面对 112 家证券公司进行了调查，深入了解了行业投教基地建设现状及证券公司对投教基地建设的意见建议等。

（五）开展投资者教育工作

1. 建设投资者教育宣传平台

证券业协会建有“投资者之家”投教基地网站、微信公众号、“中证协投教 APP”等投教宣传平台，全年累计发布投教类信息 1984 余篇（部），其中“投资者之家”投教基地网站发布信息 1400 余篇（部），网站年访问量近 143 万人次；“中证协投资者之家”微信公众号发布包括会员单位投教作品、市场热点问答、行业投保动态等微信文章 231 篇，公众号年阅读量为 16 万余人次；“中证协投教”APP 更新投保资讯、投教动态、投教作品等信息 353 篇。此外，“中证协投资者之家”投教基地还作为指导单位参与了国信证券与北京物资学院联合举办的“第一届‘国信证券杯’校园金融交易大赛”，此次活动面向物资学院在校学生展开，采用“中证协投教 APP”平台，仿照沪深两市交易情况开展模拟交易竞赛。

2. 制作投资者教育系列产品

2020 年，证券业协会制作新《证券法》和《热点问答》系列原创投教作品，帮助投资者提升专业知识和风险防范意识。新《证券法》图文作品系列涉及主题包括法律修订历程、信息披露制度、公开发行制度、完善投资者保护制度等内容，共制作发布 11 篇；《热点问答》系列作品涉及主题包括科创板指数、创业板试点注册制上市条件、新三板分层结构、差异化适当性标准等，共制作发布 33 篇。

3. 举办证券知识竞赛活动

2020年10月,证券业协会联合中证机构间报价系统股份有限公司(简称中证报价)共同举办了“学习新证券法,做理性投资者人”证券知识竞赛活动。活动采取知识答题与模拟交易相结合的方式举行,吸引了包含个人投资者与高校在校学生等群体,总报名人数为22,206人,参与答题人数15,551人,总答题次数417,135次,帮助投资者了解学习了新《证券法》,培养了其理性投资理念。

4. 推进投资者教育纳入国民教育体系

一是在疫情防控背景下,鼓励证券公司通过线上方式开展“投教进百校”专项活动。截至2020年底,已有28家证券公司面向401所学校开展投教活动。证券业协会投教基地网站设立“投教进百校”栏目,共发布相关文章163篇,其中,投教相关政策3篇,投教进百校名单6篇,证券公司投教进百校动态154篇;二是开展“扬帆计划·证券行业大学生实习”活动。2020年7月7日,证券业协会联合共青团中央青年发展部、中证报价启动2020年度“扬帆计划·证券行业大学生实习”活动,合计48家证券公司发布2284个实习岗位,经最后统计共有30家证券公司接收了469所学校的1384名实习生,发挥了金融机构在服务大学生就业方面的作用;三是联合机构与高校设立合作课程。证券业协会“投资者之家”投教基地与中国政法大学、国信证券北京地区投教基地等多家单位合作在中国政法大学推出《金融理论与政策》特色必修课程。先后在政法大学开展“多层次资本市场概况与场外证券市场发展”、“新《证券法》修订——加强投资者保护和完善证券业协会职责”、“金融危机与政策干预”以及“投资者保护制度”等四场线上专题讲座,向该校金融专硕学生讲解关于多层次资本市场概况与场外证券市场发展、新《证券法》修订、新三板改革以及投资者保护制度等相关金融知识。

（六）打非宣传工作

非法证券期货活动是一种典型的涉众型违法犯罪活动，严重损害投资者的利益。为了帮助投资者不被虚假宣传信息迷惑，不参与非法证券活动，2020年证券业协会通过开展打非宣传活动、公示非法证券机构黑名单、调研会员单位防非工作情况等方式组织引导会员单位开展打击非法宣传工作，提升投资者对非法证券活动的识别能力和风险防范意识。一是开展了主题为“理性投资，远离非法证券陷阱”的防非宣传月活动。在防非宣传月期间，会员单位举办了知识竞赛、投资者讲座、户外现场活动、健康跑、投教基地走进对口贫困县等内容活动，制作和开展的防非宣传产品和防非宣传活动具体情况见表 9.6.1-1。

表 9.6.1 会员单位防非宣传月活动开展情况

规则分类	规则名称
1、制作文章、漫画、视频等形式防非宣传产品	3304 个
2、制作并发放防非宣传相关实物	13.6 万余个
3、张贴、摆放防非宣传品	24 万余个
4、电视台、报刊杂志、电子屏等媒体宣传渠道投放打非相关信息	12 万余次
5、网站、论坛、新媒体等互联网渠道宣传	38.9 万余次
6、发送防非短信	3.7 千万余条

二是开展专项整治活动。在 2020 年 9 月至 12 月期间，证券业协会组织各证券公司、证券投资咨询公司、地方证券业协会开展“股市黑嘴”“非法荐股”“场外配资”及相关“黑群”“黑 APP”专项整治行动，突出宣传“股市黑嘴”“非法荐股”“场外配资”等活动的违法性、危害性，强化投资者理性投资和风险防范意识。三是定期公示非法证券机构黑名单。2020 年证券业协会共发布 12 期打非黑名单，公示非法仿冒网页、网站、博客等 1316 个，处理 41 例投诉举报。四是加强防非工作交流，调研会员单位防非工作情况。证券业协会依托防非工作交流平台，了解会员防非工作情况、问题与建议，支持与协助证券经营机构

做好防非工作。证券业协会还组织开展了证券经营机构参与打击非法证券活动情况问卷调查，完成《证券经营机构 2019 年参与打击非法证券活动工作情况报告》。

（七）服务实体经济，防范金融风险

1. 增强行业服务实体经济能力

2020 年，证券业协会继续推动证券行业支持民营企业发展系列资产管理计划。截至 2020 年底，共计 63 家证券公司完成协议签署，承诺出资规模累计达 573.54 亿元；已有 59 家证券公司及其子公司成立了 138 只支民营资产管理计划和 90 只子计划，出资规模总计约 774 亿元，撬动外部资金约 390.59 亿。从投资方面来看，目前有 52 家证券公司管理的支持民营资产管理计划及其子计划已进行具体项目投资，累计投出金额 966.44 亿元（其中 340 亿元左右已按照合同约定退出收回），所投资标的共涉及沪深交易所上市的 293 家上市公司及其主要股东，切实纾解了民营企业及其股东的流动性困难。此外，证券业协会还发布了《中国证券业服务实体经济报告》，展现近年来证券行业服务实体经济取得的成效。

2. 突出重点领域，防范金融风险

2020 年，证券业协会组织完成首次证券公司公司债券业务执业能力评价，促进证券公司提升公司债券业务能力和质量。开展证券基金经营机构债券投资交易监测，关注核心风险监测指标，建立每日监测机制。对信用保护合约业务进行备案管理及监测监控，完成信用保护合约主协议备案 49 单，沪深交易所达成信用保护合约交易 75 笔，支持企业发行债券融资 144 亿元。根据《证券公司风险控制指标计算标准规定》完善“证券公司统一情景压力测试模型”，并在证券公司数据报送系统上线，组织 132 家证券公司开展年度压力测试。

十、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。2020年，期货业协会利用互联网提升投教工作覆盖面，并发动会员力量宣传打非防非知识，在开展会员单位现场检查、调查处理违规案件、开展投资者诉求处理和期货纠纷调解等方面推进投资者权益保护。

（一）修订完善自律规则

2020年期货业协会共制定、修订自律性规则3件。其中，制定并实施《期货经营机构及其工作人员廉洁从业实施细则》，修订了《期货公司互联网开户规则》《中国期货业协会纪律惩戒程序》；牵头起草了《“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书》，联合证券业协会、上市公司协会和基金业协会统一发布，督促市场主体畅通投资者电话服务热线，保障投资者知情权。

表 10.1.1 期货业协会 2020 年度自律性规则制定、修订情况

文件名称	发文号	发布日期
制 定		
期货经营机构及其工作人员廉洁从业实施细则	中期协字〔2020〕25号	2020/3/12
修 订		
期货公司互联网开户规则	中期协字〔2020〕20号	2020/3/4
中国期货业协会纪律惩戒程序	中期协字〔2020〕100号	2020/8/10

（二）自律监管、检查情况

1. 现场检查会员单位

2020年，期货业协会对覆盖北京、上海、杭州共3个地区的10家风险管理公司进行了现场检查，发现了涉及场外衍生品交易数据报送、风险控制和投资者适当性等情况的问题21条。

2. 调查处理违规案件

2020年，期货业协会加大违规处理力度，提升行业违规成本，对各类违规案件线索进行了分类整理、核实及调查，全年总计核实违规线索62条，处理35条，共计给予12家公司和8名从业人员纪律惩戒。另外，全年累计对12家公司作出书面警示，对8家公司进行约见高管谈话的自律管理措施。

（三）投资者诉求处理和纠纷调解

1. 投资者诉求处理

期货业协会通过网上咨询投诉平台、热线电话、来访来函、证监会转办等渠道接收投资者的咨询及投诉。2020年共接收投资者咨询投诉举报527件，较2019年增加124%。面对类别复杂、账户亏损、客户情绪不稳定的大量投诉，期货业协会均予以回应，投诉办结率为100%。此外，定期收集、整理涉诉信息，向监管部门报送，主动反映期货市场运营中的新情况新问题。

2. 期货纠纷调解

2020年，期货业协会规范调解机制，梳理形成了包括纠纷调解受理报送渠道、工作流程图、调解员聘用、司法确认、示范判决、小额诉调、调解前置等内容的场景式工作手册，进一步完善了协会纠纷调解工作机制。2020年共促成投资者与期货公司或居间人和解163例，投资者获得补偿946.3万元，分别为

2019年的33倍和18倍，调解成功率54.3%，维护了投资者合法权益，避免了矛盾升级。

（四）开展投资者教育工作

1. 构建多维度投教平台

“期货投教网”作为期货业协会运营的国家级证券期货投资者教育基地，承担着向投资者普及知识、提示风险的基本职责。2020年，期货业协会配备专员维护投教基地内容，全年在“期货投教网”发布文章588篇，总点击量超300万，满意度96%；官微发布文章967篇，被转载6万余次，阅读量达87万，公众号粉丝超13.2万，较2019年底增长27.6%；在证监会“2019-2020年度全国证券期货投资者教育基地考核”中获得“良好”等次。此外，期货业协会还以业务开展为导向，以更好服务会员和投资者为目标，重新设计官网栏目架构，探索与期货经营机构、交易所、现货行业协会等各方合作，于2020年12月19日上线新版期货业协会官网。

2. 编制原创投教产品

2020年，期货业协会出版发行《金融衍生品系列丛书》和《国民教育丛书》10册，新编品种丛书3册。原创设计制作“合法期货公司名录”“合法期货警示词条”手提袋、记事本、签字笔等实物投教产品，以及宣传海报、《解读适当性制度》视频、以案说法、投资者应知应会问答等电子投教产品。其中《投资者应知应会问答》梳理了客户参与期货市场的适当性测评、开户、交易、结算、交割等环节中的常见问题；《以案说法》选取近年来非法期货高发领域，和期货交易中争议多发点的10个法院判例，梳理案情，提炼法律知识点，受到投资者的欢迎。期货业协会还鼓励和资助期货经营机构发挥主观能动性，开发各类以互联网为依托、以优质内容为导向的产品，注重效率、强调质量，打造了行业投教工作的师资库、产品库和资料库。此外，期货业协会还利用3·15国际

消费者权益日、5·15全国投资者保护宣传日、打非宣传月、世界投资者周等主题宣传时段，向市场发放2.8万份实物产品，支持地方协会和期货经营机构开展线上线下投教活动。

3. 发动会员力量，宣传打非防非知识

非法期货活动严重侵害投资者权益、破坏期货市场声誉，不利于期货市场和行业长期健康发展。实践中，期货业协会依据打非自律规则，推动会员单位将协助打击非法期货活动纳入投保工作重点。例如在每年的3·15国际消费者权益日、5·15投资者保护宣传日、世界投资者周和12·4法制宣传日等特殊时期，通过现场活动、公司网站、微博微信等线上线下平台，向投资者宣传非法期货基础知识、法律法规、典型案例和相关机构披露的非法从事证券期货活动机构名单等信息，警示了非法期货的风险和危害，使“合法期货”理念深入人心。另外，会员单位还走进社区、公园、校园，对社会公众、退休老人、学生等特定投资者群体，进行打非宣传，引导投资者辨别投资渠道真伪，尽可能地维护自身合法权益。

十一、中国上市公司协会投资者保护

2012年2月15日，上市公司协会在北京正式成立。作为上市公司的全国性自律组织，上市公司协会是连接监管部门、政府机构、上市公司及其行业分会以及投资者之间的纽带。2020年，上市公司协会以提升上市公司质量为重点，从完善自律管理与服务体系、强化上市公司投资者关系管理及投资者保护意识等方面，促进上市公司提高公司质量和投资者保护水平。

（一）自律规则制定、修订情况

1. 发布《上市公司独立董事履职指引》（修订版）及《独立董事促进上市公司内部控制工作指引》

近年来，中国资本市场发展日新月异，与上市公司治理关联的各种规范也日趋完善。为了更好落实《上市公司治理准则》，2020年8月12日，上市公司协会发布了《上市公司独立董事履职指引》修订版。此次修订主要是对独立董事权利义务及其履职的实操性要求和保障作出适当的调整，为上市公司独立董事履职工作提供了更新的指导。同时，为更好发挥独立董事的监督作用，督促和引导上市公司提升风险管理和内控水平，上市公司协会还研究编写了《独立董事促进上市公司内部控制工作指引》。结合指引的颁布，上市公司协会联合上交所合办独立董事培训宣讲，并在香港秘书公会年度研修班、中国银行系统公司治理培训、山西辖区上市公司董监高培训等开展宣讲，同时通过主流媒体发声等方式配合指引落地施行。

上市公司协会还推动制定《上市公司审计委员会工作指引》，草拟《上市公司董事会工作指引》，研究编写上市公司财务总监执业行为规范等，通过自律规则的制定，为上市公司董监高勤勉履职提供参考，提升合规、诚信意识。

2. 协助监管部门推动上市公司投资者保护相关制度完善

2020年，上市公司协会配合证监会开展《公司法》及《上市公司监管条例》的修订及制定工作；协助修订《上市公司投资者关系管理指引》，通过与上市公司开展座谈、调研等方式，就指引修订提出意见建议，确保相关规定内容完善可行；参与修订了《投资者保护机构业务管理规则》《公开征集上市公司股东权利管理规定》等文件，向监管部门汇总并反馈上市公司意见建议。

表 11.1.1 2020 年度上市公司协会自律规则制定明细

分类	名称	类项	发布时间
自律规则	《独立董事促进上市公司内部控制工作指引》	制定	2020年7月
	《上市公司独立董事履职指引》	修订	2020年7月

(二) 上市公司培训开展情况

搭建平台，组织联系上市公司及其董监高，维护行业合法权益是上市公司协会的主要职责之一。近年来，上市公司协会将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。2020年，为强化上市公司投资者关系管理及投资者保护意识，上市公司协会开展了投资者保护工作专项培训，邀请证监会投保局、中证中小投资者服务中心有限责任公司就“新《证券法》下上市公司投资者权益保护和投资者关系管理”、“证券集体诉讼”等专题进行授课，督促上市公司建立投资者关系管理制度，促进上市公司提高公司治理效率和投资者保护水平。

提高上市公司质量的关键在于上市公司董事长、总经理等“关键少数”。2020年，上市公司协会通过网络视频培训方式，围绕新《证券法》、投资者保护、证券集体诉讼制度、财务信息披露等专题，面向上市公司董事长、总经理、监事会主席等群体开展培训。2020年共举办网络视频培训17场，累计培训上市公司董事长、总经理、监事会主席等高管人员1万多人次。

表 11.2.1 2020 年度上市公司协会开展上市公司高管网络培训

期数	课 程	期数	课 程
1	新《证券法》修订内容解读	10	上市公司并购重组制度及疫情期间监管措施
2	特别代表人诉讼与中小投资者保护	11	发挥资本市场机制作用打好精准脱贫攻坚战
3	上市公司财务信息披露监管	12	上市公司财务信息披露违法违规典型案例分析
4	依法履行职责，促进合规发展	13	在新形势下提高上市公司质量 - 最新监管政策解读
5	上市公司再融资监管有关情况报告	14	上市公司投资者权益保护和投资者关系管理
6	抓重点 聚合力 全面提高上市公司质量	15	并购重组公开课（一）《把握并购重组内在规律 助力上市公司高质量发展》
7	发展债券市场 服务实体经济	16	并购重组公开课（二）《注册制下并购重组实务解析》
8	会长论坛（一）：聚焦新基础设施建设 -5G 与创新	17	2020 年上市公司监事会主席网络系列培训
9	会长论坛（二）：迎接汽车革命	—	—

（三）加强投资者保护宣传教育

1. 倡导上市公司加强投资者关系管理与保护意识

2020年9月18日，上市公司协会联合上交所、深交所发布“上市公司现金分红榜单”，强化公司回报股东理念；与证券业协会、中国证券投资基金业协会在“5.15全国投资者保护宣传日”联合发布“落实新《证券法》加强投资者保护”倡议书，呼吁上市公司重视开展投资者关系管理；2020年12月3日，发布“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书，支持并敦促上市公司主体建立良好的投资者互动。

2. 将投资者保护与新闻宣传相结合

上市公司协会善于利用新闻机制推动宣传投资者保护工作，通过与主流新闻媒体建立联系，持续传递倡导投资者保护声音。一是开设投资者保护与教育专栏，结合重要节点发布倡议并转载优秀投教产品；二是注重提升新闻宣传的专业性和内容质量。一方面，对微信公众号进行改版，坚持每日常态化发布。2020年通过网站和公众号分别发布信息1,119篇和1,644篇，其中公众号累计阅读量217,115人次。另一方面，加强媒体关系管理。与新华社、新华网、人民网等20余家媒体建立合作关系，在新华社、证监会等15家单位申请开通了微信公众号自由转发权限，并支持新闻媒体全面、准确、客观地开展提高上市公司质量的相关新闻报道。

3. 整合资源，多渠道开展投资者教育工作

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

此外,上市公司协会利用自身优势,鼓励上市公司开展各类投教活动。其中,万科投教基地2020年共举办及参与专项投教宣传活动14场,增设“新证券法”和“创业板”专栏,让投资者更好地了解资本市场最新热点知识,提升自我风险防范意识;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,2020年举办投资者教育活动120余场,覆盖超过5000人次,投教基地参观人数达5万余人;新华网投教基地发挥新闻网站的媒体平台优势,邀请32家国家级、5家省级投教基地入驻新华号,宣传推广原创作品9000多件,吸引粉丝14.5万名,总访问量超15亿人次。

(四) 服务实体经济, 加强风险防控

1. 做好疫情期间上市公司的沟通服务

2020年,新冠疫情突发,为解决上市公司在疫情防控、复产复工中遇到的实际困难,上市公司协会通过走访调查、建立常态化诉求反映机制、搭建政企沟通交流平台等方式,优化企业营商环境和生态体系,形成《关于上市公司复产复工情况的报告》、《当前经济金融形势上市公司调查报告》等,支持实体经济恢复经营生产,并持续跟踪分析民营上市公司账款清欠工作进展等。此外,上市公司协会针对疫情期间上市公司信息披露中的实际问题,推动出台业绩发布相关指引,助力上市公司年报披露工作顺利开展,在缓解上市公司不安情绪的同时稳定了投资者信心。

2. 服务上市公司信息披露质量提升

高质量的审计有助于提升财务信息披露可信度,关系到广大投资者的切身利益。2020年,上市公司协会呼吁上市公司聘请具有年报审计经验的会计师事务所,并依法如实披露审计机构信息和选聘程序;优化信息披露规则体系,上市公司协会围绕推动信息披露差异化监管、修订《到境外上市公司章程必备条

款》、完善关联交易监管标准、减少上市公司披露重复信息等问题，形成《关于推动完善上市公司信息披露制度相关建议的报告》。同时，持续跟踪 ESG 最新境内外动态，反馈上市公司关于降低信息披露成本、不同规模上市公司信息披露的灵活性和差异化诉求以及环保信息共享机制等问题的相关意见建议，推动降低上市公司信息披露成本。

3. 切实解决上市公司实际问题，营造良好外部发展环境

针对国内外环境变化给中国企业带来的影响，上市公司协会围绕补短板实现转型升级，开展供给侧结构性改革开展调研，深入了解中美贸易摩擦、中国企业“走出去”等对制造业供应链外流的影响，梳理总结企业存在的共性问题和面临的困难。此外，上市公司协会还针对上市公司减税降费政策落实情况对 152 家公司开展调研，形成专项报告上报监管部门，助力政策红利精准、快速惠及上市公司主体，维护市场稳定发展。

十二、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。2020 年，基金业协会在投资者教育、投资者适当性、投资者诉求解决与权益维护以及防范化解重大金融风险方面推进各项投资者保护工作。

（一）投资者保护制度体系建设情况

2020 年，基金业协会制定自律规则 6 项，主要涉及私募基金管理人登记、私募投资基金备案、基金从业人员廉洁从业、客户维护费格式以及风险揭示格式等内容。根据证监会法规清理整体工作部署，开展自律规则系统性清理工作，研究制定自律规则相关管理办法，集中公告废止了第一批共计 12 项自律规则，进一步打造体系更协调、内容更完备、层级更清晰的自律规则体系。

表 12.1.1 2020 年度基金业协会制定自律规则明细

分类	名 称
私募基金	《关于便利申请办理私募基金管理人登记相关事宜的通知》
	《关于公布私募投资基金备案申请材料清单的通知》
会员管理	《中国证券投资基金业协会律师事务所入会指引》
从业人员	《基金经营机构及其工作人员廉洁从业实施细则》
公募基金	《公开募集证券投资基金客户维护费揭示格式文本》
	《公开募集证券投资基金风险揭示书格式文本》

（二）履行自律管理职责及实施纪律处分情况

2020 年，基金业协会在自律检查方面，共对 1493 家机构进行了不同阶段的现场和非现场核查。目前已核查完毕 1112 家，对于核查发现的公开募集等各类违法违规情形，对 39 家会员机构进行纪律处分，适用失联程序注销 318 家，适用异常经营程序注销 284 家，新列入异常经营机构 145 家，发布失联公示 122 家，限期整改暂停业务机构 27 家，向监管部门移送涉嫌重大违规案件 4 起，核查终结 166 家。在纪律处分方面，共对 13 家会员机构、30 名基金从业人员作出纪律处分决定，其中，取消会员资格 10 家，撤销私募基金管理人登记 4 家，取消相关人员基金从业资格 3 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，共处理执法查询事项 194 件，涉及机构 602 家，产品 524 只。

（三）投资者教育工作开展情况

1. 开展基金投资者教育专项活动

在 3.15 消费者权益保护日期间，基金业协会制作发布投教小视频《私募基金信息披露报告的正确打开方式》，向私募基金投资者示范如何通过基金业协

会信息披露备份系统保护自身，该视频在微博和抖音平台总点击量超过 31 万（次）；在“5.15 全国投资者保护宣传日”，基金业协会开发私募基金投资者有奖问答小程序普及私募基金常识，利用新媒体广泛宣传，组织地方基金业协会和会员机构动员投资者参与，小程序总访问量 36.9 万次，累计参与答题人数超过 18 万人，参与答题次数超过 29 万次；在“防范非法证券期货宣传月”以防范非法集资为主题制作了三期电子海报并提供给会员单位，号召行业利用机构官网和微信公众号进行“打非”宣传。

2020 年 6 月，基金业协会与蚂蚁金服平台等机构合作开展投资者教育活动，曝光用户达 1000 万，其中线上共投放 60 篇文章，共有 120 多万人点击，趣味答题共 75 万人次参与，第一场与评价机构（晨星）合作的直播活动有超过 10 万人在线观看；2020 年 11 月，基金业协会与字节跳动合作开展主题投资者教育活动，主要通过短视频方式，围绕公募基金产品基础概念、产品配置、风险防范、相关法律法规、投资者保护、公募基金投顾、养老金等专题诠释“长期投资”理念，共计 24 家公募基金管理人、公募基金投顾、基金销售等机构参与，累计曝光 3.8 亿次。

2. 基金投资者教育平台建设

2020 年，基金业协会不断完善微信公众服务平台、官方门户网站投资者教育子网站“投资者之家”，通过基金业协会微信公众号共发布投资者教育相关文章 181 篇，2020 年 6 月，“投资者之家”正式上线。同时，基金业协会与网易、新浪、中国网、今日头条等七大新媒体平台合作推出投教专栏，在首都疫情防控时期，引导投资者理性看待市场。此外，基金业协会还在上述新媒体平台的投资者保护专栏内设置了“应知应会”“风险提示”“典型案例”等子栏目，平台总点击量达 33 万人次。

3. 发动行业和媒体力量

2020 年，基金业协会推出《私募大咖教你巧用工具防诈骗》系列短视频 10 期，

该系列视频在微博、抖音、腾讯视频等平台上点击量超过 140 万次；与腾讯理财通共同拍摄短视频《记住 N 个灵魂拷问 灵活躲避“理财坑”》，上线首个周末点击量突破一万次；提取私募基金违法违规案例的典型做法、话术，制作警示小漫画，帮助投资者认清私募基金违法销售行为，目前违规案例漫画已在基金业协会微信公众号和上海证券报上发布，覆盖读者近 100 万；与今日头条合作《对话老司基》线上访谈，邀请 18 家公募基金的 27 位基金经理解读疫情影响下的投资之道，话题总曝光量 6108.7 万。

4. 扩大基金投教服务半径

2020 年，基金业协会连续第十三年开展“公募基金投资者状况调查”，为协会自身和有关部门开展投资者教育和保护工作提供评价指标和依据；联合上交所与北京、上海、深圳和武汉四地证监局合作举办“科创基金看中国”基金主题沙龙活动等。

(四) 投资者适当性管理落实情况

基金业协会以新闻稿形式向行业发布基金销售机构对基金产品风险等级的划分不得低于基金合同中基金产品的风险等级的共识，倡导行业遵守；基金业协会召开三场基金销售相关问题座谈会，共有基金管理公司、独立基金销售机构、证券公司和商业银行等 29 家机构代表参会，会议就投资者适当性管理中的问题、困难进行了重点讨论；2020 年 5 月 15 日，基金业协会联合证券业协会、上市公司协会发布了“落实新《证券法》，加强投资者保护”倡议书，倡议证券基金行业学习贯彻好新《证券法》；2020 年 12 月，与证券业协会、期货业协会和上市公司协会联合制定发布了《“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书》，切实落实投资者适当性管理要求。

（五）投资者诉求处理及纠纷化解

1. 投资者诉求处理

2020年，基金业协会回复邮件31123件，接听热线电话超18万通，接收来信来函450件，受理12386热线及监管部门转办事项517件，接待来访人员437人，回复网上平台留言3008条、微信留言5万余条，共计接收投诉信息3975件，其中私募基金投诉类型占比93%，投诉事项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、募集行为不规范、登记备案信息不实、疑似失联异常经营情形、涉嫌从事非法集资犯罪活动、违规从事非私募基金业务等问题。

2020年3月，基金业协会对投诉信访处理工作进行流程再造，通过制定投诉处理工作流程图，推动在线投诉信息系统改造升级，组织制定投诉处理工作操作手册，规范日常沟通话术以及确定不同投诉情形下答复口径等方式，进一步优化投诉纠纷解决。2020年投诉处理办结率为91%，创下2015年基金业协会开展投诉工作以来最高办结率。

表 12.5.1 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 热线、监管 部门转办	来 访	网上平台	微信留言
31123 件	186829 通	450 件	517 件	437 人	3008 条	55844 条

2. 多元纠纷化解

作为证券期货行业首批八家试点调解组织之一，基金业协会根据《基金法》规定，履行多元纠纷化解职责，按照自愿、合法原则，引导和鼓励当事人通过和解、调解等非诉讼方式解决纠纷，拓宽多元纠纷解决渠道，降低投资者维权

成本。2020年，基金业协会通过组织调解或者移交第三方专业机构进行调解、促成当事人自行和解等方式处理投诉纠纷共72件，涉及投资金额共7.17亿元，最终成功了结投诉事项共48件，帮助投资者挽回直接经济损失0.95亿元。此外，基金业协会移交第三方调解或者自行调解24件，涉及投资金额6.23亿元。

(六) 服务实体经济发展，加强风险防范

2020年4月，基金业协会发布《关于进一步支持私募基金服务实体经济的若干备案便利措施》，为抗疫基金、扶贫基金、纾困基金等提供绿色通道，打通投融资堵点，更好地发挥创业投资对于支持创业创新、助力疫情防控的作用。此外，基金业协会依托资产管理报送系统，提升风险监测预警的主动性、精准度。重点建立分类分级的基金业协会私募风险案件处置机制，明确风险案件定义，细化重点机构的事项报告和处置压降要求，压实市场主体责任。

十三、建议

2021年，是中国共产党成立一百周年，是“十四五”开局之年，也是全面深化资本市场改革的关键之年。新时代下，各自律组织投资者保护工作将会面临新的问题和挑战。为提升自律组织投资者保护水平，进一步履行好自律组织作为市场组织者、管理者和服务者的职能，应把加强投资者保护贯穿于自律组织工作始终，我们建议：

(一) 进一步完善投资者保护的制度规则，加强诚信建设

法治兴，则市场兴。保护投资者合法权益是《证券法》的核心目标。在新《证券法》实施一周年之际，建议证券交易所、证券业协会持续配合推进新《证券法》落地实施，制定修改配套规则，优化规则体系，细化开展各项投资者保护工作，在市场重大改革中贯彻好投资者保护规定要求，持续完善投资者保护的制度基础，进一步关注投资者保护制度与以《证券法》为核心的法律法规体系的协调性、

包容性、公允性、有效性,推动投资者适当性管理、上市公司现金分红、先行赔付、支持诉讼、证券代表人诉讼、欺诈发行责令回购等投保专项制度落地生根。此外,建议各自律组织加强诚信建设,完善市场法治环境。通过出台诚信建设专门规则,加强诚信监督管理措施运用,引导市场各类主体单位诚信经营,敬畏投资者。

(二) 进一步把好市场入口关,充分发挥自律监管职能

从核准制到注册制,保荐机构、会计师事务所等中介机构的角色发生了很大变化,这对中介机构发挥其“看门人”职责提出了更高要求。建议证券交易所进一步压严压实发行人信息披露责任和中介机构核查把关责任,一是事前严格把关,与证监会、派出机构、证券业协会等各方协同联动,发挥监管合力,落实发行人信息披露责任,从源头上提升上市公司质量。二是事中事后加强监管,加大对虚假陈述、内幕交易等违法违规行为的查处力度,强化自律组织之间的交流合作,加强与司法机关的沟通。三是探索构建同市场的多渠道沟通交流机制,通过发布业务指南、政策解读、审核动态等方式有效回应市场关切,传递监管理念,共同维护良好的市场秩序。

(三) 进一步宣传适当性制度,倡导理性投资

投资者适当性管理是现代金融服务的基本原则和要求。目前大部分经营机构能够充分认识到适当性制度作为合同义务的内涵并主动履行,但部分机构仍然存在制度落实重形式轻实质、告知说明义务履行不到位、人员培训走过场等问题。适当性制度首先要求经营机构履行“卖方有责”的主体责任,同时也要求投资者合理评估自身实力、审慎参与金融交易,真正做到“买者自负”。建议各自律组织继续加大对市场机构一线岗位、投资者尤其是中小投资者的系统培训,增进对适当性的理解,提升经营机构合规经营意识,提醒投资者理性投资。

(四) 进一步提升投资者保护理念和方法

随着全面深化改革的不断推进，资本市场正在发生深刻的结构性变化，融资、上市公司、中介机构、投资者等都在发生结构转变，传统的投保理念和工作方式方法难以完全顺应时代发展需要。建议各自律组织注重运用改革的思路 and 手段破解结构性难题，提升专业能力，优化业务结构，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，为老年投资者、青少年等特殊群体提供匹配其特殊需求的信息、服务和保护。此外，应进一步提升投保工作配套保障水平，注重培养专业队伍，做到自身价值和投资者价值共成长。

（五）进一步创新投资者教育与服务的形式和内容

随着互联网的快速发展，信息传播和接收方式在不断转变，投资者偏好的教育形式由线下转移为线上方式，传统的投资者教育产品和方式有效性不断降低。互联网投教产品传播速度快、效率高、交互性好，在用户传播方面具有传统投教手段不可比拟的优越性。建议自律组织投资者教育工作应当进一步注重发挥新媒体作用，充分激活微信和网站平台，最大限度为投资者服务，以覆盖不同投资者的多元化教育需求。此外，持续提升投资者服务的信息化、智能化水平，利用人工智能、大数据等技术，深入研究投资者的交易动机、决策模式、行为方式、交易信息获取方式等，向投资者提供个性化的服务，不断提升投资者服务的实效性和影响力。

（六）进一步优化各类主体的投教分工合作机制

深入开展投资者教育工作，是保护投资者合法权益的重要环节。通过多年努力，我国投资者教育工作取得了积极成效，逐步建立起以监管部门、自律组织、

市场经营机构等主体组成的自上而下的投资者教育工作体系。自律组织作为更加贴近市场的组织者、管理者和服务者，近年来积极引导行业及其会员单位开展投教工作，但随着投教工作的持续开展，投教资源重复、浪费等问题逐步显现。建议各自律组织进一步整合资源发挥各自优势，可将原创制作的投教产品（如视频、长图、宣传折页等）提供给会员单位发布使用，扩大投教产品受众面的同时，减轻部分中小会员机构在投资者教育方面人力物力不足的问题。与此同时，各自律组织之间也应建立有效的沟通和联络机制，进一步优化投教分工合作，对于意义重大、社会关注度高的主题，联合开展、共同推动，形成合力开展投资者教育工作。此外，减少同质性的投教内容产出，部分长期开展的主题投教活动适时评估其效果，缩减重复性的投教宣传工作，减轻会员单位压力。

附录（一）：证券期货行业自律组织主要职责

自律单位	主要职责
<p>证券交易所</p>	<p>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。</p>
<p>期货交易所</p>	<p>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。</p>
<p>全国股转公司</p>	<p>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。</p>
<p>证券业协会</p>	<p>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。</p>
<p>期货业协会</p>	<p>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。</p>
<p>上市公司协会</p>	<p>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，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。</p>
<p>基金业协会</p>	<p>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。</p>

附录（二）：2020 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	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 、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 2. “上证 e 互动”平台： http://sns.sseinfo.com 3. 公众咨询服务热线：400-8888-400 4. 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 5. “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	1. 说“法”、上市公司年报、财报“大咖谈”、ESG 投资云讲坛等直播活动； 2. 科创板会员合作投教活动 3. “诚实守信，做受尊敬的上市公司”“沪市公司质量行”“科创板走进”等主题的“我是股东”活动； 4. “科创基金看中国”主题沙龙活动 5. 3.15 投资者权益保护宣传月活动； 6. “世界投资者周”（WIW）活动； 7. “进高校”“进中小学”“进社区”国民教育活动； 8. “答案星球”——证券法、民法典、科创板、ETF 和期权主题答题活动； 9. “十六年十六城”上交所 ETF 高峰论坛系列活动； 10. “上交所高校期权精品课堂”；
	培训	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	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. 工作建议与投诉： cis@szse.cn 。
	投资者教育活动	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. “创业创新·共迎发展”系列活动； 3. “同舟共济战疫情 理性投资克时艰”系列活动； 4. “聚焦创业板注册制 践行理性价值投资”系列活动 5. “投教公益大讲堂”系列活动； 6. “走进高校”系列活动； 7. “世界投资者周”系列活动；8. “会员投教工作成果展”活动； 9. 2020 第二届全国投教漫画、轻漫短视频公益大赛； 10. “诚实守信 做受尊敬的上市公司”专项投教活动； 11. “深港通”国际路演活动； 12. “3.15 投资者维权网上咨询”活动； 13. “新经济云看台”系列节目。
	培训	1. 会员投资者教育与保护工作交流会等会员专项培训； 2. 上市公司规范发展类培训； 3. 拟上市公司培育类培训； 4. 产品知识普及类培训； 5. 上市公司 ESG 信息披露专项培训。
上期所	市场服务中心	1. 热线电话：8008203618 2. 对外邮箱： mssc@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	期货大讲堂系列投资者教育活动

自律组织	投教信息分类	具体内容
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” “大宗商品风险管理线上圆桌论坛” “极端行情下风险管理” 等主题活动 2. “走进产业 贴近行业 服务企业” (简称“三业”) 活动及线上市场活动 3. 期货名家讲堂 4. “郑商所杯” 全国大学生金融模拟交易大赛 5. 期货知识进校园 6. 产业基地建设 7. 苹果 / 红枣期货知识巡讲 8. 2020 年白糖市场形势与风险管理论坛, 2020 中国棉花期货百人论坛, 玻璃纯碱产业大会、煤及煤化工产业大会、第四届中国铁合金产业大会 9. 期权实盘大奖赛 10. 期权仿真交易大赛
	培训	1. 央企、国企套期保值培训班 2. 会员中层业务培训班 3. 分析师培训 4. 企业套保账务处理理论与实务专题培训 5. 新媒体运营培训 6. 期权达人训练营
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: 大连商品交易所官方微博 4. 微信平台: 大商所发布、DCE-toujiao、大连商品交易所期货学院
	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	1. 定向会员培训两次: 实际控制关系账户管理和典型违规案例解读; 2. “3.15 投资者权益保护日”; 3. “5·15 全国投资者保护宣传日” 暨 “2020 年防范非法证券期货宣传月期货投资者教育特色活动”; 4. “DCE·2020 年世界投资者周活动”; 5. 农民收入保障计划; 6. 企业风险管理计划; 7. 产业大会、产融基地、“一地一品”、EDP 企业高管训; 8. 十大投研团队; 国民教育体系高校期货培训学分教育。
		1. 应对环境改变: “极端情况下商品期货市场风险防控措施研究”、“美国期货市场紧急情况处置机制研究”、“实物交割阶段不可抗力相关规则研究与建议” 等研究报告; 2. 维护市场公平: “境外期货交易所仲裁相关规则比较研究”、“期货市场内幕交易的认定规则研究”、“商品期权行权对标的期货市场的影响”、“衍生品中央对手方清算违约管理研究”、“场外衍生品市场清算模式研究”; 3. 法规制度: “期货交易所实物交割阶段的法律责任问题研究”、“境内外交割违约制度对比研究及相关完善建议”、“《欧盟基准指数监管条例》对我国期货市场国际化的影响及期货立法启示”、“期货交易所风险准备金使用研究”; 4. 促进产业企业提升风险管理: “套期保值会计准则研究”、“欧美清算机构职能研究” 和 “‘产期融合’ 的发展模式与现状” 5. 对外开放: “CFTC 非美清算机构注册制度调整及应对建议”、“境外交易所限仓制度及限仓措施研究”、“境外交易所手续费设置和激励方式研究”、“境外主要衍生品交易所手续费管理模式研究”、“境内外铁矿石衍生品交易成本对比与启示”、“CME 集团大宗交易的实践经验及借鉴” 6. 教材编写: 《期货市场国际化——服务“一带一路”建设 维护国家经济安全》(参与编写)。

自律组织	投教信息分类	具体内容
中金所	投资者教育平台	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 网址： http://www.e-effex.com.cn/ 2. 微信公众号：中金所期货期权学院、中金所发布 3. 微博：中金所发布 4. 手机 app：中金所—中国金融期货交易所官方应用 5. 投资者咨询电话：021-50160299
	投资者教育活动	1. “3.15” 投保音频广播节目； 2. “股指期货知识规则你我知” 系列有奖竞答活动； 3. “5.15 全国投资者保护宣传日” 系列有奖竞答活动； 4. 金融期货知识竞答活动； 5. “金融期货我来说” 留言有奖活动； 6. 会员优秀投教作品展播活动； 7. 投教基地满意度调查活动； 8. “金融国民教育高校万里行” 活动。
	培训	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。
全国股转公司	投资者教育平台	1. 投资者之家—全国股转系统官网： 2. http://www.neeq.com.cn/investor_guide/service.html 3. 培训园地—全国股转系统官网： 4. http://www.neeq.com.cn/investor_guide/train_area.html 5. 全国统一咨询服务热线：400-626-3333 6. 微信公众号：全国股转系统 7. 新三板投教
	投资者教育活动	1. “微讲堂” 制度解读系列音频课程 2. 新三板全面深化改革之“一图读懂” 系列长图文 3. 改革问答系列 4. 风险提示案例系列 5. 法律制度解读长图文 6. 投资者保护案例图文 7. 新三板投资者手册 8. 投资者教育基地热点问答系列 9. 《漫画》产品 10. 活动预告系列海报 11. 防非宣传视频 12. 主办券商优秀原创投教作品（图文类、视频类） 13. “走进主办券商” 系列活动 14. “走进辖区” 系列活动 15. 国民教育专项活动 16. 主办券商优秀原创投教作品展播活动 17. 新三板精选层投资逻辑分析会 18. 新三板知识竞答
	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

自律组织	投教信息分类	具体内容
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. 新《证券法》宣传活动 2. “3.15 国际消费者权益日 --”新《证券法》、新三板和创业板改革”主题专项投教活动 3. “5.15 全国投资者保护宣传日”活动 4. 走进政法大学开展“多层次资本市场概况与场外证券市场发展”等线上专题讲座 5. 《资本市场 30 年：中国金融产品市场发展解读》线上讲座 6. “2020 年世界投资者周”活动 7. “投资者教育进百校”活动 8. “投教能力训练营”投教活动 9. 中国首届财经视频大赛 10. “学习新证券法，做理性投资人”“证券知识大赛
	培训	1. 证券纠纷调解员培训班 2. 证券纠纷调解工作交流会 3. “公司债券风险与纠纷处置”网络直播课 4. “投资者适当性管理”网络直播课 5. 远程培训系统上线《证券法（2019）修订历程及整体修订情况》《新〈证券法〉解读投资者保护篇》等有关投资者保护与服务课程
期货业协会	投资者教育平台	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	1. 发布通知，提供素材，号召行业开展 3.15、5.15、防非宣传月、世界投资者周和 12.4 等投资者相关主题日专项活动宣传； 2. 出版发行《金融衍生品系列丛书》和《“讲故事 学期货”金融国民教育丛书》10 册； 3. 新编苹果、聚丙烯和铜品种丛书 3 册。； 4. 原创设计制作实物投教产品 4 种，电子投教产品 32 种； 5. 开展行业投教案例征集活动； 6. 组织期货投资者问卷调查 5 次。
	培训	期货行业调解员培训。
上市公司协会	投资者教育平台	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。
	投资者教育及保护产品	1. 《一周监管动态》； 2. 《会员信息交流》； 3. 《中国上市公司年鉴》（2020）； 4. 《国际公司治理动态》。
	投资者教育活动及培训	1. 上市公司董事长、总经理研修班； 2. 监事会主席研修班； 3. 科创板相关培训； 4. 审计委员会培训暨提升履职能力交流班等； 5. 上市公司投资者保护专题培训； 6. 关于上市公司选聘年报审计机构的倡议及配套宣传； 7. “落实新《证券法》加强投资者保护”倡议书及活动； 8. 董秘委关于贯彻落实《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》的倡议书及配套活动； 9. “畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书及配套宣传。

自律组织	投教信息分类	具体内容
基金业协会	投资者教育平台	1. “投资者之家”协会门户网站投资者教育子网站： http://investor.amac.org.cn/ 2. 协会微信公众平台：中国证券投资基金业协会 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
	投资者教育产品	1. 系列短视频：《私募大咖教你巧用工具防诈骗》（10个） 2. 系列短视频：《公募大咖教你巧用工具防诈骗》（2个） 3. 系列短视频：邀请头部公募基金行业机构基金经理录制基金公开课（6个） 4. 系列投教漫画：结合《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》制作成警示漫画，帮助投资者认清私募基金违法销售行为。（10个） 5. 私募基金投资者有奖问答小程序：普及私募基金常识，宣传“买者自负，卖者尽责”的理念 6. 电子海报：以“高收益意味着高风险”、“卖者尽责、买者自负”、“主动参与非法证券期货活动不受保护”为主题制作
	投资者教育活动	1.3.15 全国投资者保护日专项活动 2.5.15 全国投资者保护宣传日专项活动 3. 防范非法证券期货宣传月专项活动 4.2020 年世界投资者周专项活动

附录（三）：各证券期货行业自律组织典型案例

案例一：提高鉴别能力，远离财务造假

（一）案例情况

2016年起，X公司存在多年连续财务造假的违规行为。一是2016年、2017年、2018年年度报告及2018年半年度报告中存在虚假记载，虚增营业收入、利息收入及营业利润。二是2016年、2017年年度报告及2018年半年度报告中存在虚假记载，虚增货币资金。三是2018年年度报告中存在虚假记载，虚增固定资产、在建工程、投资性房地产。四是2016年、2017年、2018年年度报告中存在重大遗漏，未按规定披露控股股东及其关联方非经营性占用资金的关联交易情况。此外，X公司的实际控制人一致行动人暨时任副董事长兼副总经理未按前期承诺履行增持义务。2018年10月19日，公司披露实际控制人一致行动人暨时任副董事长兼副总经理许某的增持计划并公告称，基于对公司未来发展前景的信心和内在价值的认可，许某计划自公告披露之日起6个月内增持公司股份，增持金额不低于5亿元、不超过10亿元。2019年4月13日，公司披露许某增持进展暨延期公告称，截至该公告日，许某尚未增持公司股份；为更好完成增持计划，其决定在原增持计划届满后，将履行期限延长6个月至2019年10月18日。2019年10月19日，公司披露的许某终止实施增持计划公告显示，在增持计划原定期限及延期期间内，许某未按前期承诺履行增持义务，且一股未增。

X公司虚增营业收入、利息收入、营业利润，虚增货币资金、固定资产、在建工程、投资性房地产，所披露的2016年、2017年、2018年年度报告及2018年半年度报告存在虚假记载，公司未按规定披露控股股东及其关联方非经营性占用资金的情况，所披露的2016年、2017年、2018年年度报告存在重大遗漏。上述行为严重违反了2005年《证券法》第六十三条、第六十五条、第六十六条，《关

于规范上市公司与关联方资金往来及上市公司对外担保若干问题的通知》第一条，《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号——年度报告的内容与格式》第三十一条、第四十条，《上海证券交易所股票上市规则》（简称《股票上市规则》）第1.4条、第2.1条、第2.3条、第2.5条、第2.7条等相关规定。

鉴于上述违规事实和情节，经上海证券交易所纪律处分委员会审核通过，根据《股票上市规则》第17.2条、第17.3条、第17.4条和《上海证券交易所纪律处分和监管措施实施办法》的有关规定，上交所作出如下纪律处分决定：对X公司及时任全体董监高予以公开谴责；公开认定实际控制人暨时任董事长兼总经理马某，实际控制人一致行动人暨时任副董事长兼副总经理许某，时任董事、董事会秘书、副总经理邱某终身不适合担任上市公司董事、监事和高级管理人员；公开认定时任财务总监庄某，时任监事、总经理助理、副总经理温某，时任监事马某10年内不适合担任上市公司董事、监事和高级管理人员。

（二）案例启示

上市公司定期报告中的财务数据是投资者获知公司发展现状的重要信息来源，尤其是年度报告作为上市公司对其在整个年度内的生产经营、财务状况、投资发展等情况的总结分析，是投资者做出投资决策的重要依据。上市公司及董事、监事、高级管理人应当根据规则要求保证年报等定期报告披露的真实、准确、完整。但公司连续多年主要科目相关财务数据存在虚假记载，年报披露的相关财务数据严重失实，公司财务数据未能客观、真实反映公司经营情况，严重影响投资者知情权。

（上海证券交易所供稿）

案例二：聚焦异常交易频发账户，依规开展递进式自律监管

（一）案例情况

首次异常交易——涨幅限制价格虚假申报

2019年10月11日，上交所在监控博敏电子股票交易中发现，截至9:48:41，某投资者账户涨停价剩余有效申报为75万股，占该时点全市场涨停价剩余有效申报总量的32.51%；截至9:54:31，该账户撤销上述申报75万股，撤销申报量占其以涨停价累计申报量的100%。该投资者账户当日在该股上累计发生了2次类似行为。

涨停板价格未成交的申报数量越多，往往会强化投资者对后续股价进一步上涨的预期。本例中，该投资者以涨幅限制价格申报并撤单，累计申报数量与金额较大，撤单比例较高，正是利用投资者上述心理，通过涨停板大量申报，人为制造买盘活跃的假象，诱导其他投资者追涨买入，以维持股价涨停。上述行为构成涨幅限制价格虚假申报的异常交易行为，上交所对该投资者采取了书面警示监管措施。

第二次异常交易——连续竞价阶段维持涨幅限制价格

2020年1月7日，在网达软件股票价格已处于涨幅限制状态下，上述投资者于14:29:21以20.90元/股的涨停价申报买入70.3万股（1469.27万元），占全市场涨停价剩余有效申报总量的30.52%，占比较高且持续10分钟以上。截至收盘，该投资者上述订单无成交，亦未撤单。

本例中，该投资者虽未出现撤单行为，但其以涨幅限制价格大额申报买入，封单量占全市场涨停价申报数量的比例较高，且持续较长时间，是维持股票涨停趋势的主要力量。其他投资者看到该股存在大量涨停价封单，可能形成该股买盘活跃、存在利好因素的预期，进而跟风买入，导致该股维持在涨停价位，对竞价机制的运行造成影响。上述行为构成连续竞价阶段维持涨幅限制价格的

异常交易行为，上交所再次对该投资者采取书面警示监管措施，并将其列为重点监控账户。

第三次异常交易——拉抬股票开盘价格

2020年2月26日，上述投资者在铜峰电子股票开盘集合竞价阶段，合计买入177.92万股（1094.18万元），成交量占该阶段总成交量的42.98%，拉抬开盘价格幅度达10.02%。

在公司基本面和经营环境并未发生重大变化的情况下，该投资者在开盘集合竞价阶段以大幅高于前收盘价的价格申报买入，且成交数量和金额巨大，成交数量占集合竞价阶段全市场成交总量的比例较高，是造成该股票开盘价格大幅上涨的主要原因。通常来说，开盘价对当日连续竞价阶段的交易价格具有重要参考意义，股价大幅高开将对其他投资者当日的交易决策造成影响。该投资者的上述行为构成拉抬股票开盘价格的异常交易行为。按照递进监管原则，上交所对该投资者采取了暂停账户交易监管措施。

第四次异常交易——再次拉抬股票开盘价格

2020年8月6日，该投资者在甬金股份股票开盘集合竞价阶段，合计买入70.12万股（2375.67万元），成交量占该阶段总成交量的93.01%，拉抬开盘价格幅度达10%，再次构成了拉抬股票开盘价格的异常交易行为。按照递进监管原则，上交所对该投资者连续采取暂停账户交易监管措施，并要求其提交合规交易承诺书。

（二）案例启示

证券交易活动的合规有序开展，是资本市场平稳健康发展的重要基础。上交所遵循市场化、法治化原则，持续加强制度规范建设，制定了《上海证券交易所交易规则》《上海证券交易所证券异常交易实时监控细则》《上海证券交易所科创板股票异常交易实时监控细则（试行）》《上海证券交易所纪律处分和监管措施实施办法》等规则，并以递进监管为原则，按照投资者异常交易的

发生频次，逐级采取书面警示、列为重点监控账户、暂停账户交易、限制账户交易等自律监管措施。通过渐次趋严的监管措施，在抑制异常交易的同时，保障投资者正常交易需求，明确投资者监管预期，着力提升交易监管的针对性和有效性。

（上海证券交易所供稿）

案例三：关注控股股东及实控人资金占用，强化线索发现

（一）案例回顾

A 是一家民营上市公司，1998 年 4 月 16 日在深市主板上市。A 控股股东为 B 公司，实际控制人为潘某。A 主营业务包括输配电及控制设备、电子元器件、生物医药等。

2018 年 4 月起，A 控股股东开始陆续暴露出一系列债务问题及资金链断裂的风险，如股票质押被强制平仓、所持上市公司股份被司法冻结、卷入多家 P2P 平台逾期事件等，同时 A 也陷入了转型生物医药行业进展不佳，多次并购失败等经营困境。深交所初步判断 A 可能涉嫌资金占用等违法违规问题，随后采取了向 A 发出问询函、关注函、提请地方证监局协助调查和上报中国证监会等一系列监管措施。2019 年 1 月，中国证监会对 A 进行立案调查。迫于监管压力，A 于 2019 年 2 月 21 日在回复深交所关注函的同时披露了《关于公司自查对外担保、资金占用等事项的提示性公告》，首次对外承认其存在资金占用和违规担保的违法违规行为，初步自查的占用金额为 31,900 万元，担保金额为 44,749.1 万元。后续在深交所的持续关注问询下，A 于 2019 年 4 月 27 日披露《2018 年年度报告》等公告称，其截至 2018 年底的资金占用余额为 37,400 万元，违规担保余额为 141,701 万元；于 2020 年 5 月 29 日披露《2019 年年度报告》等公告称，其截至 2019 年底的资金占用余额为 44,460.33 万元，违规担保余额为 169,022.81 万元。

（二）案例启示

1. 关注蛛丝马迹，提前预判企业行为

有果必有因，从本案例来看，上市公司尤其是民营企业的控股股东、实际

控制人在面对自身经营困境时，选择把手伸向上市公司，从而损害了投资者，尤其是中小投资者的权益。在日常监管中，应当对控股股东、实际控制人的财务状况和债务情况进行充分了解，尤其要关注其是否存在股票质押平仓、所持股份被司法冻结等明显的信号，同时要通过媒体报道、市场舆情等关注公司控股股东、实际控制人是否出现债务危机、资金链断裂等风险信号。关注各类风险信号，结合日常中发现的蛛丝马迹，提高对违规行为的敏感和敏锐，强化对企业行为的预判能力，是及早发现违规违法行为的重要方式。

2. 重视市场声音，强化线索发现能力

从本案例来看，在深交所查实上市公司有关违法违规行为的过程中，投资者的投诉起到了重要的作用。2018年7月左右，有投资者投诉公司控股股东涉及投资P2P平台的事宜，随后亦有市场媒体进行了报道；2018年8月，有投资者投诉公司涉及违规担保事项。由此可见，市场作为上市公司重要的外部监督力量，往往能提供众多上市公司的违规线索，因此应当要在日常监管中对市场声音给予充分的重视，强化线索的发现能力。

3. 及时问询和协作，通过监管合力予以施压

在本案例中，深交所与地方证监局保持了良好的监管协作关系。深交所通过前期的问询和质疑，发现了一系列的违规线索，及时提请地方证监局协助调查并上报中国证监会，在此后的查处过程中，深交所与地方证监局亦保持着良好的监管沟通。在该情形下，尽管上市公司起初极力否认其存在违法违规行为，但在双重的监管压力下，公司最终对外承认了其违规行为。

(深圳证券交易所供稿)

案例四：编造虚假信息获“罚单” 造谣者终尝其果

（一）案例情况

2020年5月15日，一则伪造的大商所处罚“通知”流传于互联网。该“通知”称，当日大商所对一组实际控制关系账户“采取限制铁矿石2009合约开仓10个交易日的监管措施”。经查实，该“通知”系客户X对此前某交易所通知进行篡改编造出的，并假冒他人微信发布，在当日15时收盘后通过微信朋友圈、微信群、微博和论坛等扩散，甚至有部分资讯机构、网络大V也纷纷转发，引发多方关注，对市场造成了不良影响。

大商所监测到相关虚假信息后，迅即进行了排查。经调查，X承认，在铁矿石持仓出现亏损情况下，其编造了相关信息，希望以此影响市场行情。鉴于其存在以虚假信息影响市场秩序的主观故意，编造虚假信息并传播的证据确凿，根据《大连商品交易所违规处理办法》相关规定，对其给予通报批评、暂停开仓交易6个月的处分。

（二）案例启示

期货市场上多空利益交织，在行情发展演变过程中，常会有不轨个人或机构企图以发布虚假信息或恶意歪曲、攻击市场等方式，误导投资者决策或施压市场监管，以达牟利目的，此类行为对市场正常运行秩序和行业文化带来了伤害，特别是在当前社会多方对期货市场功能作用认知仍不深入的现况下，此类行为极易煽动外部情绪，对市场运行及长远发展带来危害，对此应加大打击力度，维护市场“三公”原则；同时，市场各主体也应保持清醒认识，对各类信息应明辨是非，不传谣、不信谣，不被不法分子利用或牵着鼻子走，造成损失。

（大连商品交易所供稿）

案例五：投资门槛要重视，切勿罔视做代持

（一）案例情况

甲公司是一家在新三板挂牌的公司。2015年出现困难，控股股东陈某想通过出让股份变现来维持经营，于是通过网上找到了没有任何证券业务资质的乙投资管理有限公司，双方签订了“财务顾问协议”，并约定乙公司代陈某以合计5000万元的价格卖掉陈某的500万股股份，并收取佣金1000万。协议签订后，乙公司的主要成员王某便开始通过微信找到了洪某。经过几番交谈，王某借机向洪某推荐买甲公司的股票，并谎称这公司年底会转板上市。洪某最后决定买入50万股，但由于不符合新三板投资者适当性要求，洪某最后和陈某签订了《股份委托持股协议》并由甲公司盖章确认，该协议约定，洪某购买的股票先由陈某代持，待洪某取得新三板账户的权限后再完成过户。洪某和陈某的股份代持关系由此达成。第二年，洪某在查阅甲公司公告时发现，公司已经连续多年亏损，根本不可能上市。洪某当即发现自己被骗，经多次协商要求退钱无果，便将王某和陈某告上了法庭。在法院做出判决前，证监会和全国股转公司分别就甲公司和陈某将股票代持给他人，导致挂牌公司股权结构不清晰的行为给予了处罚。

（二）案例启示

股份代持是新三板市场常见多发的违规行为，不仅导致挂牌公司股权结构不清晰，披露不准确，也引发了不少投资纠纷，给投资者造成损失。针对这一案例，全国股转公司提醒新三板投资者：一是新三板市场实行投资者适当性制度。投资者想要投资新三板挂牌公司的股票，首先要符合投资者适当性要求，在证券公司开通相应的投资权限。二是参与代持的法律后果。新三板是股票公开转让的证券交易场所，投资者买卖挂牌公司股票必须通过新三板的交易系统进行。通过私下签订“代持协议”等方式投资挂牌公司，存在可能不受法律保

护的风险。而一些不法机构通过安排代持等方式，向不符合投资者适当性要求的投资者“推销”挂牌公司股票，投资者如果参与其中，不仅可能损失投资款项，也无法取得挂牌公司股票。

（全国股转公司供稿）

案例六：注重甄对非法新三板挂牌机构

（一）案例情况

近年来，挂牌公司、控股股东、实际控制人或其他相关主体，通过委托非持牌中介机构或个人向社会公众推荐、销售新三板股票的违法行为常见高发，全国股转公司在日常监管中始终高度关注。近三年来，相关案件线索呈逐年上升趋势，分别为98件、122件、169件，涉及挂牌公司197家，投资者1257人。随着新三板深化改革的落地实施，一些非持牌中介开始打着“精选层”、“公开发售”、“转板上市”等名义推荐或销售股票，不仅严重损害新三板市场的公信力，也存在引发大规模纠纷的风险。

（二）监管举措

在上述背景下，全国股转公司通过创新的“一图读懂”方式，以“甄别非法证券活动合规参与新三板市场”为主题制作“应知应会口诀长图”，提出“非法机构外衣多，正规机构亮铭牌；非法推荐噱头多，信息披露认平台；代持行为问题多，损失纠纷惹人烦；虚假宣传承诺多，公开披露保护伞；参与主体违规多，高度关注自律管”，一方面对搜集整理的不法分子诱骗投资者的常用话术和最新骗术予以公布，有针对性地开展多期投资者风险警示教育；另一方面也向存在此类问题较为集中的主办券商开展业务培训，敦促各类市场主体合规参与。

“应知应会口诀长图”是全国股转公司于2020年拓展完善的一条投资者教育和保护路径。每期“口诀长图”均涵盖定义解析、问题解答、案例分析、风险提示、规则列式等多版块，通过勾画规则重点，明示监管要求，解答市场疑惑相结合的方式，丰富投资者对新三板市场规则的理解，保护投资者权利。“甄别非法证券活动 合规参与新三板市场”发布后，市场主体普遍反映其形式新颖、

寓教于乐、通俗易懂，感受到了新三板服务的温度，并表示将谨慎甄别非法证券活动，合规参与交易。截至目前，全国股转公司除甄别非法证券活动这一主题外，已发布合规交易、公司治理三会一层规范运作、关键主体行为规范、临时公告信息披露等 8 期“应知应会口诀长图”，累计阅读数万人次，投资者教育及保护效应初步显现。

（全国股转公司供稿）

案例七：正确认识强行平仓制度

（一）案例简介

2020年3月12日，客户周某某投诉B期货公司在其账户未超风险度的情况下，强平5手甲醇2005合约，造成亏损1900元，要求期货公司赔偿。为了有效控制风险，各期货公司都会根据期货交易所和公司要求的持仓保证金比例计算出两个风险度，并据此判断投资者账户是否到达强行平仓线。当账户的公司风险度超过100%，但交易所风险度不足100%时，投资者的客户权益低于期货公司要求的持仓保证金，仍然满足交易所的水平，公司会向客户发出追加保证金通知。客户的交易保证金不足，又未能在期货公司通知时间内追加保证金的，期货经纪合同约定和最高院的司法解释规定，此时期货公司有权采取强行平仓措施。“有权”二字为期货公司执行强行平仓预留了自由裁量空间，也就是说是否强平、何时强平的决定权在期货公司。考虑到市场行情随时都可能朝着有利于客户持仓的方向变化，期货公司此时通常并不直接强平，而是给予客户更多的缓冲时间，因为直接平仓后亏损金额不再是浮动可变的，而是实际亏损，操作后果不可逆。但是时间的推移并不一定会带来有利于客户持仓的行情，尤其是在单边市的情况下，价格波动甚至剧烈到追加保证金的时限都很短暂。因此很有可能出现客户账户的公司风险度超百且相对较低时没有被强平，被强平时风险度却更高的情况。强平操作不及时、强平价格不合理、追保时间太短也由此成为客户投诉较多的矛盾争议点。

（二）案例启示

这些争议焦点很自然地指向一个问题：强行平仓是期货公司的一项权利，还是一项义务？目前行业较为认同的观点是，当客户账户风险度在公司和交易所保证金计算的标准之间时，强行平仓是一项权利，当客户账户的交易所风险

度达到 100% 时，强行平仓是一项义务。强行平仓存在权利和义务的转换。另外，强行平仓通常发生在市场行情剧烈变化时，集中平仓容易出现“价格踩踏”现象，平仓价格不理想是大概率事件，当强平的程序合规时，客户以强平价格不合理为由主张权益将得不到法律支持。从期货业协会接收的强平相关客户投诉来看，大部分期货公司在执行强平时都能严格履行了通知义务，几乎不存在程序瑕疵，客户对强平规则的不了解是投诉产生的主要原因。在处理方式上，期货业协会指导期货公司考虑客户已承受实际亏损的情况，注意沟通态度技巧，既要解释规则，又要晓之以情，争取能与客户达成和解。本案中 B 期货公司主动与客户解释强平前后的风险度、可用资金情况及强平规则，客户表示理解。

（期货业协会供稿）

案例八：软件故障，保存证据是关键

（一）案例简介

随着投资者更多通过移动终端进行交易，与行情和交易软件相关的咨询投诉逐渐增多。例如：2020年10月30日，客户於某某称其在D期货公司APP下达的沥青55手反手操作指令，仅仅执行了平仓，并未反向开仓，要求公司补偿未开仓部分错过的收益。11月30日，客户叶某某称其使用F期货公司的交易软件，下达26手苹果空单平仓指令，结果确认交易的对话框询问是否同意卖出平仓，其认为26手空单平仓指令内容理应是买入平仓，因此未仔细阅读对话框内容，便点击确认按钮，结果导致其账户同时持有的26手多单被平仓。

针对於某某反手开仓指令未成交的情况，经D期货公司核实，客户下达的反手操作中的开仓指令，需要从客户手机端发出，但D期货公司交易日志显示未收到客户的开仓指令，这或许与客户手机内存占用或特殊安全设置有关。期货业协会和D期货公司分别向客户解释后，获得客户理解。

客户叶某某下达平仓26手苹果空单指令，点击确认成交按钮，26手多单被平仓后，其重复还原了操作流程，并进行了屏幕录制，结果显示空单平仓指令对应的确认交易对话框内容仍然是卖出平仓的询问，证明技术软件确实存在使用瑕疵。经期货业协会督促，F期货公司与技术软件公司协商后，由软件公司补偿客户1.8万元，双方和解。

（二）案例启示

导致交易系统或交易软件故障的原因很多，如软件或系统的固有缺陷、人为疏忽、不可抗力等，这些故障可能会导致投资者丧失交易机会，但如果不是大面积发生的情况，很难对个别投资者的故障诉求进行争议事实和责任归属的确认。这就要求投资者在进行网上交易时，应当了解、掌握证据保存方法，注

意及时保存证据，避免陷入举证不能的困境。另外，为了保障交易顺利进行，投资者应采取积极主动的态度，按照公司要求配置、维护交易软件，熟悉软件的功能特点及局限性，熟练使用备用下单通道。

另外在条件单的使用上，市场价格触发投资者最初设置的条件后，将以市价委托的方式进入交易所场内，成交规则是“买入以涨停价，卖出以跌停价”。行情剧烈变化时，市价委托极有可能以不利于客户持仓的相反方向的价格成交。因此建议公司在交易软件中设置相关提示，将成交细则和可能的不利结果提前明确告知，避免投资者因不知情对预期后果估计不足。

（中国期货业协会供稿）

案例九：某私募机构调解案

（一）案例概况

2020年4月份，投资人蒋某向基金业协会投诉深圳市某私募机构，反映该私募机构管理的私募基金产品未能按照基金合同约定向投资者公布基金产品净值和基金的投资收益分配情况，未对基金报酬提取条款与基金份额进行充分披露以及未按照约定清算私募基金产品，从而导致投资者无法提取基金收益。据投资者反映，此次争议纠纷共涉及投资金额110万元。

收到该投诉后，基金业协会及时按照投诉处理流程办理并第一时间联系了投诉人和被投诉私募机构核实相关情况。在基金业协会的介入沟通努力下，双方当事人同意将纠纷事项移交调解。因此，基金业协会根据多元化纠纷解决机制安排，将此调解事项通过“仲调对接”机制移交合作机构A仲裁委员会。2020年7月，在基金业协会和A仲裁委员会的共同努力下，双方当事人达成和解协议，至此该投诉事项得以通过调解方式成功解决。

（二）案例启示

投资者通过诉讼或仲裁的方式维护自身的合法权益，固然是一种解决纠纷的常规途径，但是成本高、时间长，尤其是对于投资金额较小的投资者而言更是如此。目前基金业协会的纠纷多元化解机制应用已经取得了显著成效，通过深入了解投资者诉求并告知其依法享有的权利，包括申请调解、仲裁等，在当事人同意的前提下，通过多种形式依法进行调解，尽力促成当事人和解，妥善解决问题、化解矛盾。调解是一种灵活的纠纷解决方式，投资者在维权方式选择上可以申请第三方调解机构帮助自己维权。

（中国基金业协会供稿）

免责声明

本报告是投保基金公司基于严谨、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，投保基金公司不承担相应责任。本报告版权归投保基金公司所有，如需引用，请注明来源为投保基金公司。

编写单位：中国证券投资者保护基金有限责任公司

网 址：www.sipf.com.cn

电 话：010-66580678

传 真：010-66580616

地 址：北京市西城区金融大街 5 号新盛大厦 B 座 22 层

邮 编：100033