

# 中国资本市场 投资者保护状况蓝皮书

---

2019 年度证券期货行业自律组织  
投资者保护报告



中国证券投资者保护基金有限责任公司



## 引 言

国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发【2013】110号）中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。2019年修订的《中华人民共和国证券法》（以下简称新《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 legal 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。

为全面、持续总结我国证券期货行业自律组织投资者保护工作开展情况，及时反映自律组织投资者保护的新特点，中国证券投资者保护基金有限责任公司（以下简称“投保基金公司”）自2016年起逐年对我国证券期货行业自律组织投资者保护情况进行总结，编制发布《年度证券期货行业自律组织投资者保护报告》。2020年，投保基金公司继续从自律组织投资者保护概况、各自律组织投资者保护工作情况、建议及展望三个方面回顾年度证券期货行业自律组织投资者保护工作情况及成效，并首次加入自律组织投资者保护量化评价结论，客观展现各自律组织在投资者保护制度建设、履行自律监管职责、开展投资者教育和服务等方面取得的成果，编制形成《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书》子报告之《2019年度证券期货行业自律组织投资者保护报告》，以期引导社会各界关注、了解投资者自律保护，促进提升

我国证券期货投资者自律保护水平。同时，我们也在附录中收集各自律组织投资者服务信息、投教典型案例等，为投资者提供权威、生动的投资者保护信息。

本文涉及的证券期货行业自律组织有：上海证券交易所（以下简称“上交所”）、深圳证券交易所（以下简称“深交所”）、上海期货交易所（以下简称“上期所”）、郑州商品交易所（以下简称“郑商所”）、大连商品交易所（以下简称“大商所”）、中国金融期货交易所（以下简称“中金所”）、全国中小企业股份转让系统有限责任公司（以下简称“全国股转公司”）、中国证券业协会（以下简称“证券业协会”）、中国期货业协会（以下简称“期货业协会”）、中国上市公司协会（以下简称“上市公司协会”）、中国证券投资基金业协会（以下简称“基金业协会”）共 11 家单位。

# 目 录

一、 2019 年度自律组织投资者保护概况.....	1
(一) 业务规则、行业自律规则完善情况.....	1
(二) 自律监督管理情况.....	2
(三) 投资者教育情况.....	4
(四) 证券期货纠纷调解.....	7
(五) 投资者诉求处理.....	7
(六) 投资者对自律组织投资者权益保护成效满意度.....	8
(七) 投资者对自律组织投资者保护工作的建议.....	9
二、 上交所投资者保护.....	10
(一) 自律规则制定、修订情况.....	10
(二) 自律监管情况.....	12
(三) 投资者教育服务开展情况.....	14
(四) 督促引导会员做好投资者保护工作.....	17
(五) 防范化解市场风险, 推动产品创新.....	18
三、 深交所投资者保护.....	20
(一) 业务规则制定、修订情况.....	20
(二) 自律管理情况.....	22
(三) 投资者教育服务开展情况.....	23
(四) 防控重点领域风险, 推动服务实体经济.....	25
四、 上期所投资者保护.....	27
(一) 开展从业人员培训, 完善交易所业务规则.....	27
(二) 自律监管、查处情况.....	28
(三) 开展投资者教育与服务.....	30
五、 郑商所投资者保护.....	33
(一) 完善业务规则.....	33
(二) 履行一线监管职责, 查处异常及违规交易行为.....	35
(三) 投资者教育服务工作及成效.....	35
(四) 服务实体经济, 加强风险防控.....	37
六、 大商所投资者保护.....	38
(一) 制度规则完善情况.....	38
(二) 自律管理情况.....	39
(三) 开展投资者教育工作.....	40
(四) 服务市场, 服务投资者.....	43
七、 中金所投资者保护.....	44
(一) 梳理修订业务规则.....	44
(二) 自律监管情况.....	44
(三) 开展投资者教育与服务.....	45
(四) 开展各类培训.....	46
八、 全国股转公司.....	48
(一) 业务规则制定、修订情况.....	48
(二) 自律监管情况.....	49

(三) 投资者教育服务开展情况.....	50
(四) 投资者纠纷调解与诉求响应.....	52
(五) 投资者保护研究.....	53
九、 证券业协会投资者保护.....	53
(一) 自律规则制定、修订情况.....	53
(二) 自律监督、检查情况.....	55
(三) 开展证券纠纷化解.....	55
(四) 投资者教育服务开展情况.....	56
(五) 推动行业加强投资者保护工作.....	58
(六) 开展打非宣传工作.....	61
(七) 服务实体经济.....	61
十、 期货业协会投资者保护.....	62
(一) 制度完善落实情况.....	62
(二) 自律监管、检查情况.....	63
(三) 投资者诉求处理和纠纷调解.....	63
(四) 开展投资者教育工作.....	64
(五) 开展打非监测和行业宣传.....	65
十一、 上市公司协会投资者保护.....	66
(一) 推动基础制度及准则落地.....	67
(二) 开展上市公司高管培训.....	68
(三) 加强投资者保护宣传教育.....	69
(四) 开展投资者保护研究工作.....	70
十二、 基金业协会投资者保护.....	71
(一) 制定和实施行业自律规则.....	71
(二) 自律管理、检查情况.....	72
(三) 投资者诉求处理和纠纷调解.....	73
(四) 开展投资者教育.....	74
(五) 收集、整理、发布行业数据信息.....	76
十三、 建议与未来展望.....	78
(一) 自律组织投资者保护建议.....	78
(二) 对自律组织投资者保护工作的展望.....	81
附录: .....	83
(一) 证券期货行业自律组织主要职责.....	83
(二) 2019 年度投资者教育服务信息一览表.....	85
(三) 各自律组织典型案例.....	92

## 一、2019 年度自律组织投资者保护概况

2019 年，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、自主和引导会员单位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做了大量工作，多项工作与上一年度相比，均有较大提升。据投保基金公司证券投资者满意度调查<sup>1</sup>显示，73%的受调查投资者对 2019 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 2018 年度相比上升 3.3%。



图 1.1.1 2019 年度证券期货行业自律组织主要投资者保护工作

### （一）业务规则、行业自律规则完善情况

制定和修改业务规则、行业自律规则是自律组织的主要职责之一。2019 年，各自律组织累计制定或修订相关规则约 281 件，较上一年度（227）增加 54 件。其中上交所 66 件、深交所 62 件、上期所 20 件、郑商所 15 件、大商所 16 件、中金所 24 件、全国股转公司 39 件、证券业协会 12 件、期货业协会 6 件、上市公司协会 2 件、基金业协会 19 件。

内容方面，交易所主要涉及各板块和各品种发行、上市、交

<sup>1</sup> 投保基金公司 2013-2019 年连续开展年度“证券市场投资者满意度调查”，相关结果详见 [www.sipf.com.cn](http://www.sipf.com.cn)。

易、结算等业务规则，以及信息披露、纪律处分、自律管理、风险控制、会员投资者教育、投资者适当性管理等自律性规则；协会主要围绕市场经营机构、中介机构、从业人员等主体，就会员规范管理、投资者教育、投诉举报等方面制定或修订行业自律规则。

表 1.1.2 2018-2019 年度各单位规则完善数量

单位	制定规则数量		修订规则数量	
	2019 年	2018 年	2019 年	2018 年
上交所	43	29	23	25
深交所	27	20	35	17
上期所	4	7	16	31
郑商所	7	10	8	13
大商所	1	4	15	3
中金所	17	8	7	21
全国股转公司	28	10	11	6
证券业协会	7	0	5	4
期货业协会	0	1	6	2
上市公司协会	1	1	1	0
基金业协会	17	14	2	1

## （二）自律监督管理情况

### 1. 交易所、全国股转公司自律管理情况

交易所作为证券期货市场组织者，提供证券交易及与交易有关的服务，其地位处于市场自由运行与政府监管运行的中间地带，具有法定的一线监管职责。2019 年，沪深交易所共采取自律监管措施 13410 次，处理异常交易或违规交易行为、线索 3373 起，向中国证券监督管理委员会（以下简称证监会）移交、上报异常交易及违法违规线索 346 起；4 家期货交易所采取自律监管措施约 1711 次，处理异常交易或违规交易行为 2671 起，向证监



会移交、上报线索 6 起；全国股转公司采取自律监管措施 877 次，处理异常交易或违规行为 279 起，向证监会移交、上报线索 5 起。

表 1.2.1 2018-2019 年度各单位自律监管情况

单位	自律监管措施（次）		处理异常、违规交易行为数量（起）		上报线索数量（起）	
	2019 年	2018 年	2019 年	2018 年	2019 年	2018 年
沪深交易所	13410	10923	3373	8180	346	527
期货交易所	1711	1684	2671	2714	6	4
全国股转公司	877	1478	279	833	5	3

## 2. 行业协会自律管理情况

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。我们将 2019 年度证券业协会、期货业协会、基金业协会查处会员单位及从业人员数量与 2018 年度数据进行比较后发现：

2019 年，证券业协会共对 13 家会员单位、7 名从业人员采取了纪律处分或自律管理措施，与上一年度相比基本一致；期货业协会共对 61 家会员单位、23 名从业人员采取了纪律处分或自律管理措施，与上一年度相比增加明显；基金业协会共对 17 家会员单位、18 名从业人员采取了纪律处分或自律管理措施，与上一年度相比略有下降。

表 1.2.2 三家行业协会查处会员单位及从业人员情况

协会	2019 年度	2018 年度
证券业协会	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	61 家会员单位、	30 家会员单位、

	23 名从业人员	24 名从业人员
<b>基金业协会</b>	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) 投资者教育情况

#### 1. 积极组织、协调会员单位开展投教投保相关专题活动

据不完全统计，2019 年各自律组织引导 1 万余家会员单位开展各类专项活动超 10 万场。其中，上交所组织 103 家会员单位开展科创板专项投教活动 46000 余场，参与投资者近 1000 万人次；上期所持续与会员、协会等合作举办市场活动上千场；郑商所组织 85 家会员机构开展投教活动 922 场，活动涉及 64623 人次；大商所组织 133 家会员机构开展投教活动 1422 场，活动涉及人次 11.7 万人；中金所指导 118 家会员机构开展活动 1311 场，涉及参与人数达 20.3 万；全国股转公司组织 53 家会员机构开展投资者教育活动 9 场次，活动覆盖人数为 10219 人；证券业协会组织 103 家证券公司开展投资者教育专项活动 55739 场，约 222 万投资者参与；期货业协会组织 244 家会员机构开展投资者教育活动 595 场，参与人数约 137467 人次；上市公司协会组织 2173 家会员机构开展投资者教育活动 4 场，参与人数约 1190 人次；基金业协会号召 8522 家会员机构开展投资者教育活动 444 场，参与人数约 62 万人次。

#### 2. 超六成自律组织建有国家级证券期货投教基地

11 家自律组织中有 7 家自律组织建有国家级证券期货投教基地，分别为上交所、深交所、上期所、全国股转公司、中金所、

证券业协会、期货业协会，其中上交所、深交所、上期所同时建有实体和互联网投教基地。从证监会“2018-2019 年度全国证券期货投资者教育基地考核结果<sup>2</sup>”来看，受评 6 家自律组织中有 5 家获评优秀。

表 1.3.2 各自律组织投教基地名录

序号	投教基地名称	基地地址/网址	建设单位
1	上海证券交易所投资者教育网站	<a href="http://edu.sse.com.cn">http://edu.sse.com.cn</a>	上交所
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
3	深圳证券交易所投资者教育网站	<a href="http://investor.szse.cn">investor.szse.cn</a>	深交所
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
5	上海期货交易所投资者教育基地	<a href="http://edu.shfe.com.cn">edu.shfe.com.cn</a>	上期所
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	上期所
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
8	中金所期货期权学院	<a href="http://www.e-cffex.com.cn">http://www.e-cffex.com.cn</a>	中金所
9	中国证券业协会投资者之家	<a href="http://tzz.sac.net.cn">http://tzz.sac.net.cn</a>	证券业协会
10	中国期货业协会期货投教网	<a href="http://edu.cfachina.org">http://edu.cfachina.org</a>	期货业协会

### 3. 投资者教育产品和投教活动开展情况与上一年度相比力度增强

<sup>2</sup> 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，将于 2020 年 5 月授牌，不在此次考核范围内。

2019年各自律组织累计制作投教产品约1378件，较上一年度（856）增加522件，其中上交所210件、深交所271件、上期所60件、郑商所29件、大商所50件、中金所330件、全国股转公司90件、证券业协会108件、期货业协会226件、上市公司协会1件、基金业协会3件。

2019年各自律组织累计开展各类投教活动约2367场，较上一年度（1536）增加831场，其中上交所554场、深交所113场、上期所20场、郑商所154场、大商所3场、中金所1417场、全国股转公司40场、证券业协会26场、期货业协会18场、上市公司协会16场、基金业协会6场。

表 1.3.3 2018-2019 年度各单位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）	
	2019年	2018年	2019年	2018年
上交所	210	200	554	316
深交所	271	254	113	90
上期所	60	13	20	12
郑商所	29	14	154	147
大商所	50	14	3	3
中金所	330	107	1417	889
全国股转公司	90	20	40	32
证券业协会	108	126	26	16
期货业协会	226	106	18	14
上市公司协会	1	0	16	15
基金业协会	3	2	6	2

#### 4. 投资者教育纳入国民教育体系取得初步成果

2019年3月，证监会与教育部联合印发《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》，各自律组织积极响应，在不同阶段开展了不同程度的工作。其中，上交所、深交所、上期所、

中金所与 30 余所高校联合开设选修课程，郑商所、中金所针对大学生连续举办品牌竞赛活动，大商所连续第三年组织高校教师培训、编制高校实践教材，证券业协会走进校园开展宣讲活动，期货业协会编写国民教育丛书等。此外，基金业协会编写的基金从业资格考试统编教材《证券投资基金》被 48 所学校作为教材纳入教学课程中，覆盖总人数约 11000 人。

#### （四）证券期货纠纷调解

2019 年各自律组织持续推进证券期货纠纷调解工作。其中大商所与大连仲裁委员会研究建立期货仲裁中心；郑商所调解期货纠纷案件 4 件，成功 3 件，为投资者挽回损失达 5300 万元；全国股转公司推动 9 批新三板挂牌公司相关纠纷当事人与投服中心等调解机构对接交流，其中 5 批案件调解成功，涉及当事人约 480 人，涉案金额约 13 亿元；证券业协会受理纠纷 583 起，同比增长 31%，金额合计 2.03 亿元；期货业协会调解案件 5 起，涉及金额 50 余万元；基金业协会推动成立首个针对基金行业的“人民调解委员会”在北京基金小镇正式落户等。

#### （五）投资者诉求处理

2019 年，各自律组织高度重视投资者诉求工作。据不完全统计，上交所通过邮件、人工坐席电话、来信来函、监管部门转办等渠道受理投资者诉求超 3 万件，直接接待投资者来访近 230 人次；深交所处理投资者诉求 3.4 万件，接待投资者来访 72 批 232 人次；上期所累计受理各类咨询和意见建议 3824 件；郑商

所查收信访邮箱信件 62 封，接听信访电话 353 个，回复微信实名留言 84 条，受理“12386”热线或监管部门转办 32 件；大商所处理“12386”热线等转办的投资者诉求 34 件，通过邮箱及电话渠道接收投资者诉求 15 件；中金所受理投资者有效咨询电话、邮件、来信、证监会信访转办单共 250 件，处理微信留言 610 条；全国股转公司回复投资者邮件 259 件，接听投资者电话 14979 个，处理证监会“12386”热线转办工单 105 单，接待投资者来访 74 人次，处理投资者来信和监管部门转办的诉求材料 800 余件；证券业协会受理邮件、电话、来信来函、微信留言及监管转办事项共计 49 件；期货业协会主要通过网上咨询投诉平台、电话（热线）、来访、来函来信、证监会信访转办渠道接受投资者咨询投诉，全年收到投资者投诉举报 238 件；基金业协会接通热线电话 152308 通，回复微信 41851 条，回复邮件 28227 件，获得投诉信息 5136 件。

#### （六）投资者对自律组织投资者权益保护成效满意度

为了解投资者对资本市场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固定调查样本库的 10160 名投资者开展了“投资者满意度调查”，收回有效问卷 9636 份。调查显示，22.3%的投资者对 2019 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 2018 年度增长 2.1%；50.7%的投资者对 2019 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 2018 年度增长 1.2%；25.7%的受调查投资者表示

一般,较 2018 年度降低 2.5%;0.9%的受调查投资者表示不满意,较 2018 年度降低 0.7%;0.4%的受调查投资者表示不满意,较 2018 年度降低 0.1%。

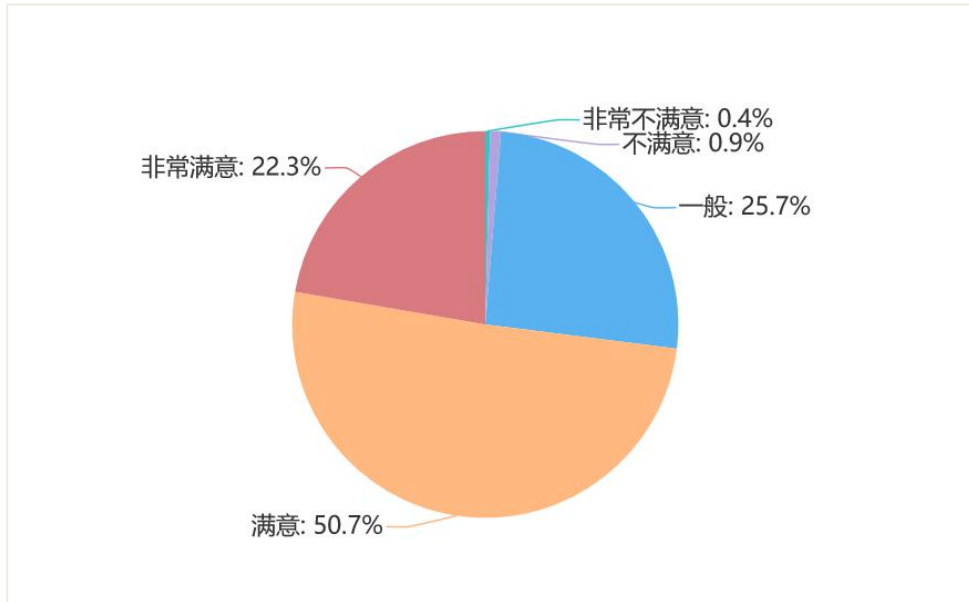


图 1.6.1 2019 年度自律组织投资者保护满意情况占比

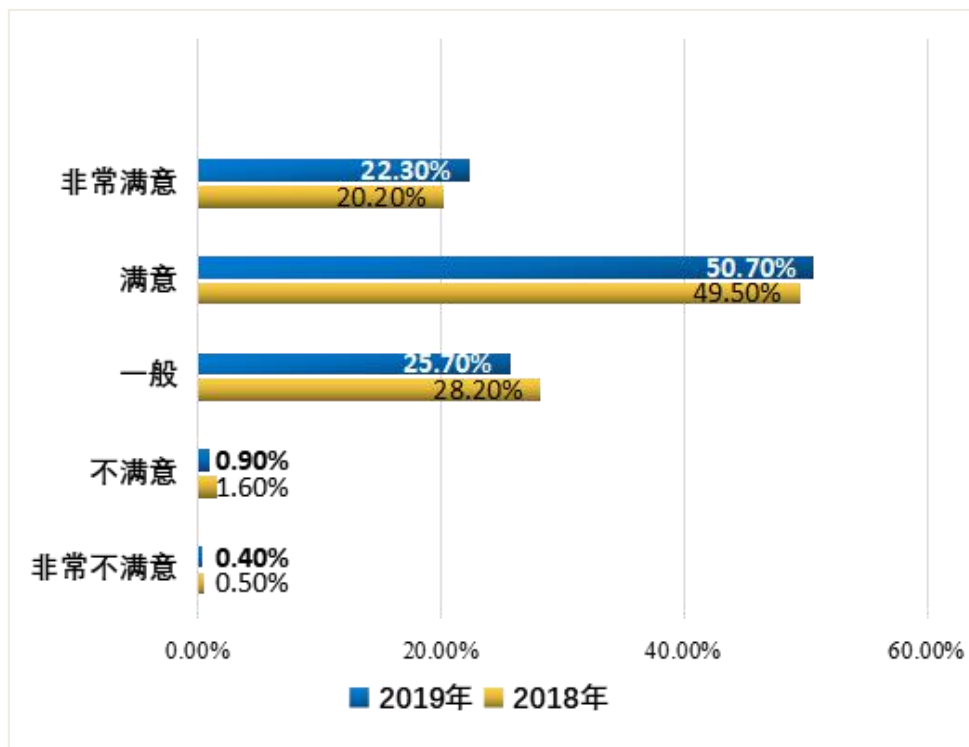


图 1.6.2 2018-2019 年度自律组织投资者权益保护成效满意度

### (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方面的建议



时，71.9%的受调查投资者选择了“进一步完善和细化业务规则”，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66.2%和63.6%；

当问及投资者对协会在加强投资者保护工作方面的建议时，71.8%的受调查投资者选择了“进一步完善和细化业务规则”，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51%。

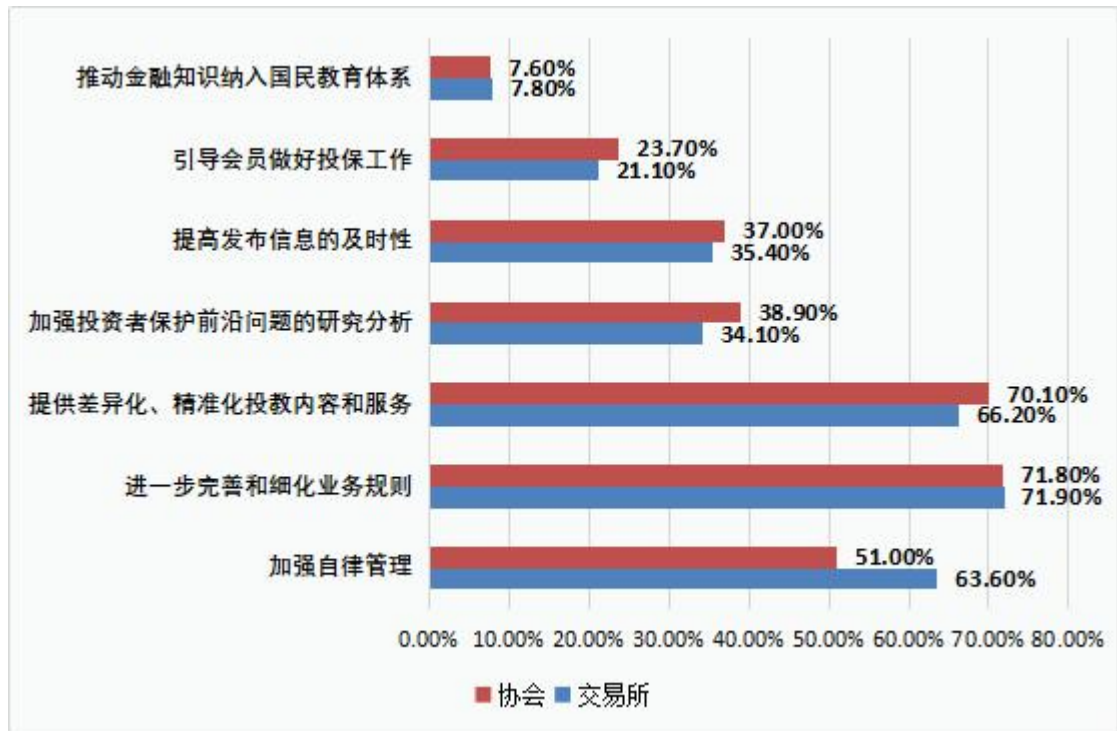


图 1.7.1 投资者对自律组织投资者保护工作的建议

## 二、上交所投资者保护

### (一) 自律规则制定、修订情况

2019年，上交所以设立科创板并试点注册制为主线，以贯彻实施新《证券法》为重点，制定或修订上交所自律规则66件。

一是在配合《证券法》《刑法》修订工作的同时，完成《上



交易所会员管理规则》《上交所纪律处分和监管措施实施办法》《上交所复核实施办法》等基础规则的修订与发布。

二是在设立科创板并试点注册制等市场重大改革创新中强化投资者保护的制度设计，制定发布《关于科创板投资者教育与适当性管理相关事项的通知》《上交所科创板股票交易风险揭示书必备条款》，修订《上交所港股通交易风险揭示书必备条款》等规定。

三是推进会员规范管理，修订发布《上交所会员管理规则》《上交所会员客户证券交易行为管理实施细则》，督促会员自觉落实客户管理及投资者教育的义务和责任。制定发布《上交所会员投资者教育工作指引》，明确会员投教工作要求，并持续推进会员投教工作评估相关工作。

表 2.1.1：上交所 2019 年度制定或修订自律规则明细（部分）

制定规则明细	
《上市公司日常信息披露工作备忘录——第一号 临时公告格式指引》	《关于上交所沪深 300ETF 期权合约品种上市交易有关事项的通知》
《上交所科创板上市保荐书内容与格式指引》	《上交所科创板企业上市推荐指引》
《关于科创板股票暂不作为股票质押回购及约定购回交易标的证券的通知》	《上交所关于科创板发行人财务信息披露有关事项的通知》
《上交所科创板股票交易风险揭示书必备条款》	《上交所科创板股票盘后固定价格交易指引》
《关于发布科创板上市公司持续监管通用业务规则及业务指南目录的通知》	《科创板上市公司持续监管通用业务规则及业务指南目录》
《上交所科创板股票发行上市申请文件受理指引》	《上交所科创板股票发行与承销业务指引》
《上交所科创板股票发行与承销实施办法》	《上交所科创板股票上市委员会管理办法》
《关于调整固定收益证券综合电子平台交易相关事宜的通知》	《关于融资融券标的证券 2019 年第三季度定期调整有关事项的通知》
《上交所科创板股票交易特别规定》	《上交所资产支持证券临时报告信息披露指引》

《关于科创板投资者教育与适当性管理相关事项的通知》	《非上市公司非公开发行可转换公司债券业务实施办法》
《上交所科创板股票发行上市审核问答》	《上交所科创板股票发行上市审核问答(二)》
《科创板创新试点红筹企业财务报告信息披露指引》	《上交所科创板上市公司重大资产重组审核规则》
《上交所科技创新咨询委员会工作规则》	《关于规范公司债券发行有关事项的通知》
《科创板股票公开发行自律委员会工作规则》	《关于科创板股票及存托凭证收费事宜的通知》
《关于扩大融资融券标的股票范围相关事项的通知》	《关于上交所沪深300ETF期权试点相关收费标准的通知》
《上交所、中国证券登记结算有限责任公司股票期权组合策略业务指引》	《关于调整股票期权交易熔断标准和单笔申报最大数量的通知》
《上交所会员投资者教育工作指引》	《关于调整ETF期权持仓限额有关事项的通知》
《关于调整股票期权限开仓标准的通知》	《关于公司债券回售业务有关事项的通知》
《关于为挂牌期间特定非公开发行债券提供转让结算服务有关事项的通知》	《关于为上市期间特定债券提供转让结算服务有关事项的通知》
《科创板股票异常交易实时监控细则(试行)》	《科创板存托凭证上市公告书内容与格式指引》
《上交所科创板股票上市公告书内容与格式指引》	《关于科创板股票及存托凭证交易相关事项的通知》
《上交所、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科创板转融通证券出借和转融券业务实施细则》	
<b>修订规则明细</b>	
《上交所股票上市规则》	《上交所沪港通业务实施办法》
《上交所科创板股票上市规则》	《上交所港股通交易风险揭示书必备条款》
《上交所融资融券交易实施细则》	《上交所会员管理规则》
《上交所复核实施办法》	《上市公司重大资产重组信息披露业务指引》
《上交所纪律处分和监管措施实施办法》	《上交所自律管理听证实细则》
《上交所会员客户证券交易行为管理实施细则》	

## (二) 自律监管情况

### 1. 科创板发行上市审核

2019年1月28日,中国证券监督管理委员会公布《关于在上海证券交易所设立科创板并试点注册制的实施意见》,明确由上交所负责科创板发行上市审核,证监会负责科创板股票发行注

册。作为把握科创板入口关的“看门人”，上交所坚持以信息披露为中心的审核理念，针对前期审核问询和审核过程中发现的各类问题，及时通过约见问询、出具监管函件、现场督导等方式推进科创板发行上市审核，2019年共有70家科创板公司上市。

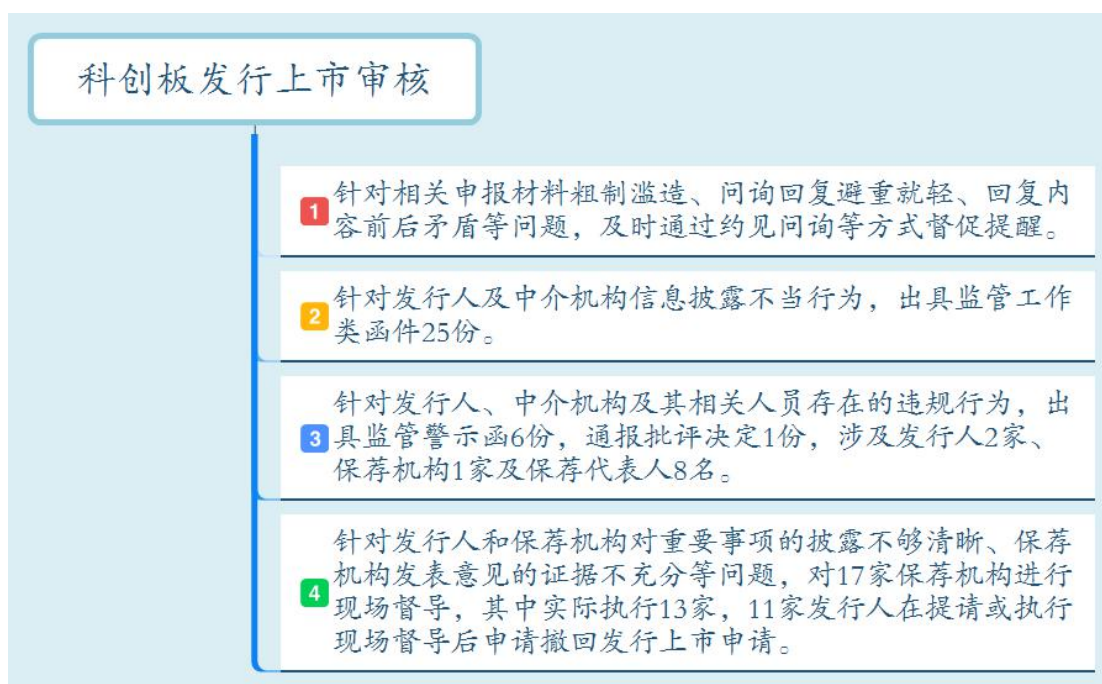


图 2.2.1 2019 年度上交所科创板上市审核情况

## 2. 主板上市公司监管

2019年，上交所继续深化“刨根问底”、事中监管、分类监管相结合的监管模式，针对主板上市公司采取监管措施和出具监管问询共计1599份，其中纪律处分与监管关注共涉及110家上市公司，533名董监高，39名中介机构人员。此外，针对东方金钰筹划向中国蓝田转让控制权等数十单关注个案快速反应。并成功处置了退市海润、退市大控、退市华业的相关退市事宜。

表 2.2.2：上交所针对主板上市公司监管情况

监管类型	数量	具体情况
公开谴责	39份	同比增加11%

通报批评	92 份	同比增加 55.93%
暂停交易权限	11 份	同比增加 10%
监管关注决定	106 份	同比增加 33%
监管问询函	719 份	督促上市公司发布各类补充、更正公告 1000 余份
监管工作函	530 份	
重组问询函	101 份	向上市公司提出各类问题 1400 余个

### 3. 交易行为监管

2019 年，上交所发布《上海证券交易所科创板股票异常交易实时监控细则》，向全市场公开科创板异常交易行为监控标准，明确市场监管预期。2019 年共处置异常交易行为 1715 起，采取书面警示等自律监管措施 2386 次。并上报操纵市场、内幕交易、老鼠仓等证券交易案件线索 177 件。

### 4. 会员监督管理

2019 年，上交所针对会员和其他交易参与者实施的各项自律管理措施共计 104 次，其中谈话提醒 11 次，发出监管工作函 50 份，实施口头警示监管措施 28 次，实施书面警示及以上监管措施 4 次，对 2 家期货公司及 9 家会员实施纪律处分。

#### （三）投资者教育服务开展情况

##### 1. 科创板投资者教育服务开展情况

一是制作并投放科创板投教产品。2019 年上交所推出科创板风险提示说唱和街舞作品、投教系列漫画等 7 大类 160 余件科创板投教产品，并通过电视、广播及新媒体平台等渠道持续推送，据不完全统计移动互联端点击量累计近 7000 万人次。

二是举办主题巡讲活动及培训。上交所与中国证券业协会、中证中小投资者服务中心、各地证监局、地方证券业协会联合举办了 35 场“科创板投教行”主题巡讲活动和专题培训，培训近 8500 人次。

三是开展科创板主题专项问卷调查 12 次，共回收有效问卷近 65000 份，同时走访各地会员单位 34 家次，处理投资者科创板业务热线咨询电话或邮件近 4000 件次。

## **2. 投资者教育平台建设服务情况**

2019 年，上交所拓宽实体投资者教育基地的投教服务范围及覆盖面，其中接待参观团体近 250 场；服务上市仪式等活动 130 余场，较 2018 年度增加 80 余场；面向中小投资者授课 60 余场，较 2018 年度增加 20 余场；接待访客近 3 万人，较 2018 年度增加近 1 万人。2019 年，实体投资者教育基地还获“上海市市级学生社会实践基地”授牌。

上交所还建设并运营管理多个线上投资者教育平台（图 2.3.2），其中上交所投资者教育网站发布投教相关内容 507 篇，2019 年访问量达 3467 万，同比增长 86%；期权微信公众号订阅人数达 15.87 万人，同比增加 18%。

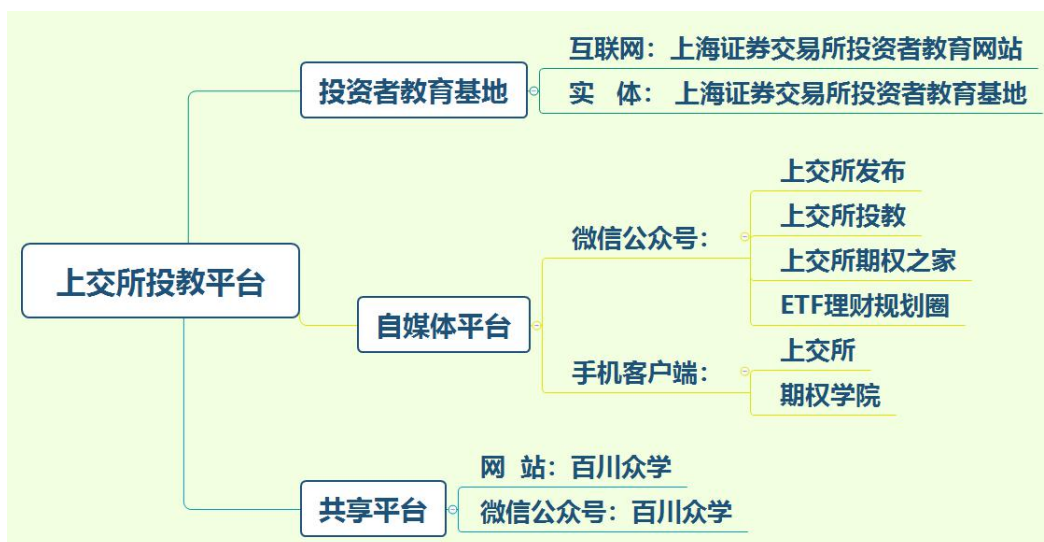


图 2.3.2 上交所投教平台

### 3. 投资者教育活动开展情况

一是联合基金业协会举办首届“E呼百答”——ETF 知识大赛，活动宣传覆盖全国 34 个辖区，逾 90 万人参加，引导市场机构走进 800 余所高校，累计答题总轮次达 295 万次。

二是联合北京大学、上海交通大学、中国人民大学等 17 所知名高校举办高校期权精品课堂专场培训，累计约 1000 名高年级本科生及研究生选修了课程。

三是开展首期“科创的种子”暑期实践、“财经素养开学第一课”等青少年财经素养系列活动，举办“投资者保护宣传月”等品牌活动。

### 4. 投资者关系管理活动开展情况

2019 年，上交所组织开展 10 场“沪市公司质量行——我是股东”专项活动和 200 余场“我是股东”活动，全年累计带领近 6400 名中小投资者走访 258 家沪市上市公司。上交所还在四川、广西、北京、上海等地共举办 10 场投资者集体接待日活动，参与活动的上市公司累计达 824 家。此外，持续优化“上证 e 互动”平台，该平台 2019 年访问量达 7.63 亿次，同比增长 60.6%。



## 5. 投资者诉求处理

2019年，上交所回复投资者邮件近2000封，回复“12386”中国证监会服务热线（简称“12386”热线）转办工单50余件，接听人工坐席电话近27000个，直接接待投资者来访近230人次，处理科创板举报近500件、投资者来信近300封，协助处理监管部门转办信访500余件。

## 6. 培育市场合格参与者

2019年，上交所围绕科创板并试点注册制等工作，主办现场培训460期，培训约6.5万人次。同时上线近40门线上培训课程，学员累计学习总时长逾5万小时。

表 2.3.6 上交所 2019 年度开展现场培训情况

培训类别	培训对象	培训主题	培训期数	培训人次
科创板	发行人、中介机构、机构投资者	规则解析	77	约 1.3 万人次
上市公司	实控人和高管	信息披露和持续监管	53	约 9000 人次
拟上市公司	实控人和高管	公司治理和规范发展	46	约 9500 人次
债券	发行人和中介机构	合规风控	54	约 8500 人次
基金期权	中介机构和投资者	产品解析和合规风控	230	约 2.5 万人次

### （四）督促引导会员做好投资者保护工作

#### 1. 督促会员落实科创板投教职责

据不完全统计，会员单位共制作科创板投教产品近5400件，点击量达2600余万人次；开展线上线下科创板专项投教活动46000余场，参与人数达1000万人次。

#### 2. 督促会员落实科创板投资者适当性管理职责

通过发布通知、组织培训、跟踪排查、专项检查等方式，上交所督促会员严把“交易权限开通关”。针对“秒开”“垫资开通权限”等舆情，迅速启动会员专项核查，跟踪排查资产异常变动的可疑账户，完成 13 家会员的科创板投资者适当性管理现场检查，以及 104 家具备经纪业务资格会员的专项自查工作。

### **3. 组织会员经纪业务专题培训**

2019 年上交所共组织 11 场科创板异常交易监控细则专题培训，覆盖 104 家会员、近 1100 家证券营业部、113 家机构投资者。上交所还组织 28 家重点营业部进行座谈，深入解析科创板交易规则和异常交易监控标准，要求会员切实履行客户管理责任。

### **4. 开展会员走访调研及现场检查**

2019 年，上交所走访调研 15 家证券公司，围绕注册制下会员中介责任和服务中小券商等主题与会员单位进行了交流讨论，督促会员履行客户交易行为管理职责，鼓励会员创新投资者教育方式；上交所还对 4 家会员进行了会员客户交易行为管理现场检查，对 13 家会员的科创板投资者适当性管理进行现场检查，督促会员做好重点监控账户管理、监管协同和投资者适当性管理，并根据检查情况对其中 2 家会员采取监管措施。

## **（五）防范化解市场风险，推动产品创新**

### **1. 化解股票质押风险**

2019 年，上交所发布上市公司股份质押（冻结、解质、解冻）信息披露格式指引，引导大股东审慎质押、合理控制质押比



例。发布《关于股票质押式回购交易相关事项的通知》，放宽回购期限等规定。全年约谈 39 家重点纾困公司，督促相关股东积极承担主体责任。截至 2019 年年底，沪市有 1170 家公司存在股票质押，较 2019 年年初减少 203 家。质押待偿还金额较 2019 年年初有所减少；履约担保比例 187.48%，较 2019 年年初大幅上升。低于预警线、平仓线的质押市值占沪市质押总市值的比重较 2019 年年初均有所下降。

## **2. 加强债券信用风险管理**

2019 年上交所为 115 只债券撤销回售，为 183 只债券提供转售服务。同时，创设信用保护工具 43 单，名义本金合计 24.78 亿元，共支持债券融资 186.17 亿元；强化对特定行业、重点区域、敏感时点债券风险排查，公司债券及资产支持证券定期报告披露及时率达 98%；提升科技监管水平，实现监管日志、风险画像、舆情监测、监管措施推送等多项功能优化；针对存续期管理领域的违法违规行，全年共采取纪律处分 7 次，出具监管函件 60 件，采取日常监管措施 287 次，约谈 80 次。

## **3. 强化衍生品和基金市场安全运行**

2019 年上交所加大对程序交易的监管与处置力度，查处期权经营机构违规行为，打击非法期权分仓交易经营平台，严防期权新品种上线风险，完善股票期权做市业务监管和期权经营机构业务管理。2019 年，上交所股票期权市场日常监控预警 1.8 万余次，日均处理预警 77 次，发布市场提醒公告 72 次。

## **4. 推动产品创新，服务实体经济**

2019 年上交所推动战略配售基金、科创板主题基金、中日

ETF 互通产品、沪深 300ETF 期权合约标的等创新产品的发行和上市。与此同时，支持京津冀地区、长江经济带、粤港澳大湾区内企业发行债券 17405 亿元，支持民营企业融资 1980 亿元，支持 12 省发行保障房公司债 793 亿元。发行各类债券创新品种 3715 亿元，并推进公募 REITs 等产品试点。2019 年，实现债券融资 5.49 万亿元，同比增长约 27.8%。

### 三、深交所投资者保护

#### （一）业务规则制定、修订情况

2019 年，深交所配合《证券法》《刑法》《公司法》修订工作，并在深化资本市场改革、防范风险、完善监管规则、加强会员管理等方面制定或修订深交所业务规则 62 件。

一是深化资本市场改革。推进板块规则一体化，合并主板、中小板《上市公司规范运作指引》；优化监管规则体系，修订《股票上市规则》《创业板股票上市规则》；启动股票期权试点，推出信用保护工具，制定并发布《股票期权试点交易规则》《股票期权试点投资者适当性管理指引》《信用保护工具业务管理试点办法》《信用保护工作业务指引》等。

二是防范化解风险。制定《上市公司回购股份实施细则》，进一步规范上市公司回购股份行为；制定《关于调整债券上市期间交易方式有关事项的通知》，修订《融资融券交易实施细则》，优化交易机制，做好风险管理。

三是完善监管制度规则。修订《会员管理规则》，压实会员客户交易行为管理职责；修订《限制交易实施细则》，夯实交易

监管制度基础；修订《债券交易实施细则》，完善债券交易方式，更好满足市场交易需求。

四是完善会员投教工作机制。制定并发布首部针对会员投教工作的规则《深交所会员投教工作指引》，提出规范要求，建立检查评估机制，强化自律监管。

图 3.1.1 2019 年度深交所业务规则制定、修订明细

制定规则名称	
《深交所上市公司回购股份实施细则》	《深交所股票期权试点交易规则》
《深交所、中国证券登记结算有限责任公司信用保护工具业务管理试点办法》	《深交所信用保护工具业务指引》
《深交所股票期权试点做市商业业务指引》	《深交所上市公司信息披露指引第 3、4 号——重大资产重组、员工持股计划》
《深交所股票期权试点交易取消审核委员会工作细则》	《深交所会员投资者教育工作指引》
《深交所股票期权试点合约条款管理指引》	《深交所股票期权试点持仓限额管理业务指引》
《深交所股票期权试点投资者适当性管理指引》	《深交所创业板行业信息披露指引第 11、12、13 号》
《深交所行业信息披露指引第 13 号——上市公司从事非金属建材相关业务》	《深交所 中国证券登记结算有限责任公司股票期权试点风险控制管理办法》
《深交所 中国证券登记结算有限责任公司股票期权组合策略业务指引》	《H 股“全流通”业务实施细则》
《非上市公司非公开发行可转换公司债券业务实施办法》	《关于规范公司债券发行有关事项的通知》
《关于股票质押式回购交易有关事项的通知》	《深交所关于调整债券上市期间交易方式有关事项的通知》
《深交所 中国证券登记结算有限责任公司关于为上市期间特定债券提供转让结算服务有关事项的通知》	《深交所 中国证券登记结算有限责任公司关于为挂牌期间特定债券提供转让结算服务有关事项的通知》
《关于股票期权程序化交易管理的通知》	《关于嘉实沪深 300ETF 期权合约品种上市交易有关事项的通知》
《关于下调股票上市费收费标准的通知》	《关于暂免收取上市基金相关费用的通知》
《关于股票期权试点初期收费事项》	
修订规则名称	
《深交所交易规则》	《深交所融资融券交易实施细则》
《深交所股票上市规则》	《深交所创业板股票上市规则》
《深交所债券交易实施细则》	《深交所限制交易实施细则》
《深交所基金产品开发与创新服务指引》	《深交所深港通业务实施办法》
《深交所港股通交易风险揭示书必备条款》	《深交所会员管理规则》
《深交所资产支持证券临时报告信息披露指	《深交所上市公司股东大会网络投票实施细

引》	则》
创业板上市公司从事影视业务等 10 件行业信息披露指引	上市公司从事畜禽水产养殖业务等 8 件行业信息披露指引

## （二）自律管理情况

### 1. 上市公司监管

2019 年，深交所利用科技提升监管质效，完成企业画像系统二期建设，在年报审查中系统合计提示异常关注点超过 1.4 万条。与此同时，深交所深化以信息披露为中心的上市公司监管，并坚持监管信息公开，密切关注上市公司业绩变脸、大额亏损、集中计提减值、年末突击交易等异常情况。全年发出日常监管问询关注函件 3100 份，提请会计师事务所等中介机构关注函件近 190 份，移交稽查线索超 90 条，作出纪律处分决定 112 份，处分上市公司 112 家、责任人员 693 人次；依法对 7 家公司作出终止上市决定，完成\*ST 长生重大违法强制退市。

### 2. 交易监管

2019 年，深交所优化交易监管，完善交易监控指标和线索筛查标准，对拉抬打压股价、虚假申报等异常交易行为采取自律监管措施。筛查内幕交易、市场操纵等各类违法违规线索。全年累计采取自律监管措施 1481 次，向证监会上报异动线索 169 起。

### 3. 会员管理

2019 年，深交所联合相关证监局对 5 家会员客户交易行为管理开展现场检查；针对客户交易行为管理履职不到位、客户异常交易频发的 7 家会员采取 7 次监管措施；针对“长生生物”“华泽钴镍”等 6 只退市整理期股票交易，督促会员加强投资者适当

性管理；针对投资者适当性管理违规的 1 家会员，采取相应自律监管措施；开展会员投资者保护工作培训交流会、深市股票期权业务启动培训，联合上交所、资本市场学院举办 2 期客户管理专题培训。

### （三）投资者教育服务开展情况

#### 1. 投资者诉求处理

2019 年，深交所通过完善诉求处理内部管理制度、举办培训会、开展投资者服务体验等手段，优化工作机制，提升投资者诉求服务水平。全年累计处理投资者诉求 3.4 万件，接待投资者来访 232 人次。投资者服务热线满意度达 94.0%，较上年提升 3.5 个百分点。

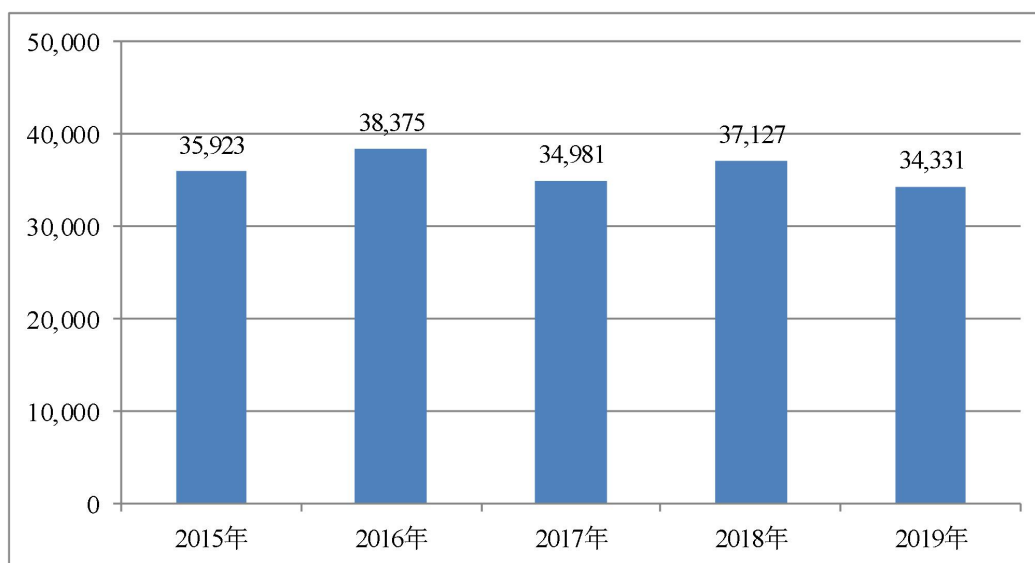


图 3.3.1 2015-2019 年度深交所投资者诉求处理量

#### 2. 投教活动开展情况

2019 年深交所组织开展各类投教活动 113 场，涉及全国 23 个省、32 个地级市；通过现场和网络方式服务投资者共计 168 万人次。一是举办首届全国投教动漫大赛，征集作品 1510 件，浏览量超过 3.2 亿次。二是围绕重要时点和不同投资者需求，开

展投资者服务季、世界投资者周、走进上市公司、走进基金公司、投教大讲堂等活动。三是推动证券经营机构积极践行投教职责，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。四是推动投资者教育纳入国民教育体系，在高校试点开设专项课程，持续开展“走进高校”活动。

### **3. 投教产品制作、发布情况**

2019年，深交所创新推出深市期权系列、商品期货ETF、投资者入市手册（股票篇）、投资者权益300问等投教产品，全年累计发布专栏文章、漫画和视频等投教产品271件。与此同时，积极拓展投教载体，在深圳地铁、天威视讯等平台投放公益广告，开通雪球网、今日头条等自媒体公众号。

### **4. 投教平台建设**

加强实体和互联网投教基地建设。其中，实体投教基地新增投教机器人智能服务，全年累计接待人次超2万人次。互联网投教基地完成“六位一体”平台功能整合；发布“互动易”网站4.0版本；2197家深市上市公司使用“投票易”平台召开7727次股东大会，超过14.1万投资者参与网络投票；全年互联网投教基地访问量达12亿人次。

### **5. 开展境外投资者服务**

联合港交所开展3轮“深港通”国际路演活动，覆盖北美、欧洲和日韩等主要市场；联合境内外券商举办4场反向路演，包括首次组织深市上市公司赴韩国路演；举办2期ESG信息披露专项培训，促进深市上市公司信息披露质量提升；联合泰交所首次

举办面向泰国高校学生的主题投教活动。

## 6. 培育合格市场参与者

2019年，深交所举办各类培训121期，累计培训人数达2.4万余人次。一是开展上市公司董秘、独董、新上市公司、并购重组和股权激励等培训；二是开展拟上市公司董秘、财务总监和改制上市等培训；三是推进债券、基金、资产证券化等培训，普及产品业务知识。

表 3.3.6 2019 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
上市公司规范发展类	上市公司董秘培训	4	1,690
	上市公司独立董事培训	11	2,429
	新上市公司培训	2	220
	并购专题系列培训	3	584
	股权激励研讨培训	1	130
	上市公司定制化培训	14	1,488
	行业沙龙	2	107
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	25	5,259
产品知识普及类	债券、基金、资产证券化、中小板业务等培训	59	12,249
合计		121	24,156

## 7. ETF 大讲堂开展情况

深交所持续开展“ETF 大讲堂”路演推介活动。2019年，举办37场ETF大讲堂活动，其中34场面向个人投资者，3场面向机构投资者，覆盖全国29个一二线城市，来自49家券商、931家营业部的8488名投资者到场参会。

### （四）防控重点领域风险，推动服务实体经济

#### 1. 化解上市公司股票质押风险，支持民营企业健康发展



2019年，深交所重点关注上市公司和控股股东债务违约及大股东股票质押情况，通过修订业务规则支持纾困，强化信息披露引导市场预期，加强业务指导缓解平仓影响，加大处罚力度遏制违规行为等措施，防范化解股票质押风险取得阶段性效果；赴全国11省市开展19次集中调研，举办11场座谈会，了解民企融资困境，携手各方引导纾困资金发挥作用，维护市场稳健运行。

## **2. 处置债券违约风险**

针对深市公司债兑付高峰，深交所鼓励通过市场化方式化解风险，2019年共计发出问询监管关注函件170份，约见谈话17次，妥善化解风险债券共计94只，金额超过507亿元。未出现突发性债券违约和群体性风险事件。此外，深交所创新债券产品，推出市场首单“熊猫可交换债”、首批粤港澳大湾区建设专项地方债和公司债、首单知识产权证券化产品，发行绿色、双创、一带一路、大湾区、纾困、住房租赁等9类概念产品超过620.8亿。

## **3. 发展ETF基金市场，做好分级基金清理工作**

成功上市四川国企改革ETF，推出境内首批商品期货ETF、粤港澳大湾区创新100ETF等产品。完成6只分级基金的转型或清盘，并针对分级B下折，持续督促基金管理人做好信息披露和风险揭示。

## **4. 成功上市深市ETF期权**

2019年12月23日，深市沪深300ETF期权成功上市。深交所从制度建立、系统建设、做市商管理、投资者适当性管理等方

面保障期权业务平稳启动。一是构建深市期权制度体系，全年发布 10 项业务规则和 4 项指南；二是完成 5 次全网测试，正式上线期权交易、风控等技术系统；三是推动 101 家机构完成深市期权业务启动准备及交易权限开通；四是确定首批 14 家做市商名单，督促做市商履行报价义务；五是加强投资者适当性管理，引导合格投资者参与期权交易”。

#### 四、上期所投资者保护

##### （一）开展从业人员培训，完善交易所业务规则

2019 年，上期所针对期货从业人员普及期货法规和监管政策，通过“12·4 普法宣传”专项活动及召开会议等方式，邀请专家学者为交易所、期货行业协会以及期货公司等员工宣讲期货法律法规，进一步提高期货从业人员法律知识水平，加强依法监管和合规经营意识；举办 3 期“期货公司境外展业培训”，就期货公司在境外展业中的合规注意事项以及应对措施等内容进行了培训。此外，全年制定或修订交易所业务规则 20 件，共计 22 次。

表 4.1.1 2019 年度上期所规则完善明细

修订规则名称	
《上期所交易细则》（修订 2 次）	《上期所异常交易行为管理办法》
《上期所结算细则》	《上期所套利交易管理办法》
《上期所交割细则》	《上期所套期保值交易管理办法》
《上期所燃料油期货交割实施细则》	《上期所标准仓单管理办法》
《上期所风险控制管理办法》（修订 2 次）	《上期所期权交易管理办法》
《上期所石油沥青期货交割实施细则（试行）》	《上期所期货交易者适当性管理办法》
《上期所黄金期货交割实施细则（试行）》	《上期所指定钢材厂库交割办法（试行）》
《上海期货交易所天然橡胶期货合约》	《上海期货交易所黄金期货合约》

制定规则名称	
《上海期货交易所天然橡胶期货期权合约》	《上海期货交易所指定不锈钢厂库交割办法》（试行）
《上海期货交易所不锈钢期货合约》	《上海期货交易所黄金期货期权合约》

## （二）自律监管、查处情况

### 1. 监管异常交易和违规交易行为

在监管异常交易行为方面，上期所累计处理异常交易行为 1148 起，并采取了相应监管措施，包括电话提示 1201 次，将 172 名客户列入重点监管名单、在会员服务系统通报 218 次，以及对 40 名客户或账户组采取了限制开仓并进行全市场公告的自律措施。

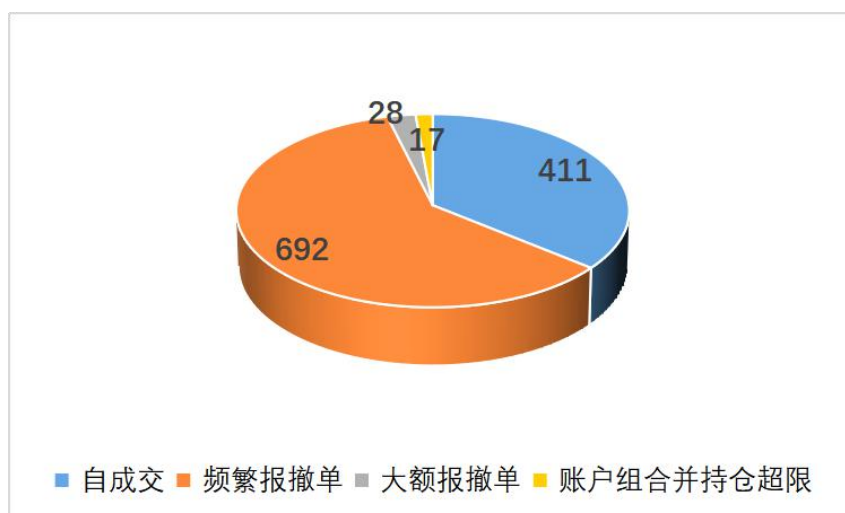


图 4.2.1 上期所 2019 年处理异常交易行为具体情况

在监管违规交易行为方面，上期所共处理疑似违规交易线索 220 起，并对其中 20 起进行立案调查，将其中 2 起涉嫌虚假申报的案件线索移送证监会稽查局。对 14 名个人或单位采取了纪律处分。

### 2. 排查实际控制关系账户，强化穿透式监管

在排查实际控制关系账户（以下简称实控账户）方面，上期

所累计对399名客户发起了实控账户协查申请，对1组疑似实控账户进行了约谈。截至2019年底，上期所已认定实控账户组4645个，涉及客户12643个；在穿透式监管方面，一是收集客户交易终端信息并进行处理，推动期货公司严格落实“确保客户指令直达信息系统”的监管要求。二是日常监管和风险苗头的处理，在日常通用场景、风险事件的排查和特定交易行为的监管中启用穿透式监管。三是监控重点舆情和排查内幕交易相关情况。

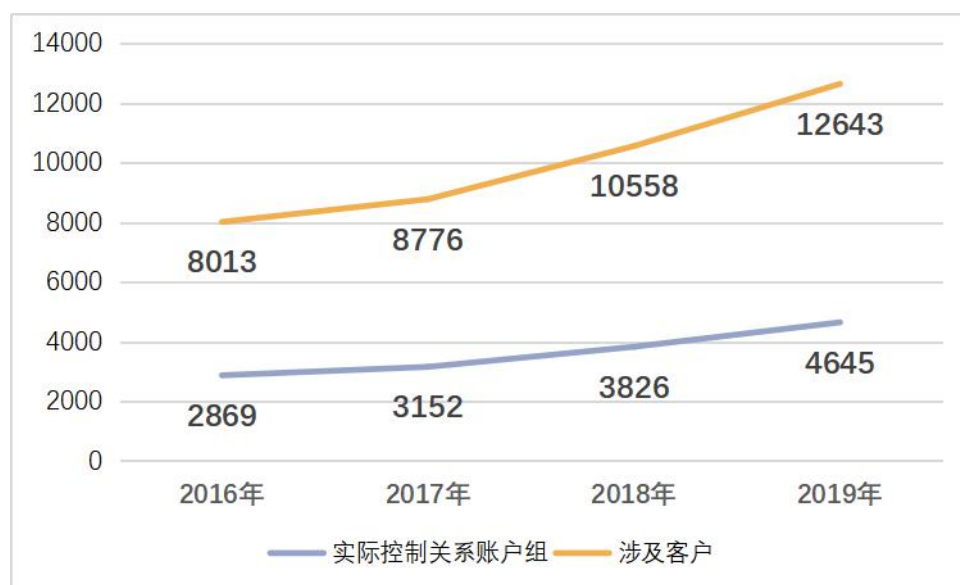


图 4.2.2 上期所 2017-2019 年认定实际控制关系账户增长情况

### 3. 加强会员检查和培训

2019 年上期所共对 38 家会员进行信息系统专项现场检查，14 家会员进行日常合规业务现场检查，并对其中 2 家合规问题比较突出的期货公司出具《合规整改建议书》。结合近年来日常监管中发现的合规问题，以违法违规案例为素材，制作《合规交易手册》（2019 版）。此外，全年开展 2 期期货公司会员合规监管座谈会。

### **(三) 开展投资者教育与服务**

#### **1. 丰富投资者教育内容与形式**

2019年,上期所开展“期货大讲堂”各项品种培训与业务推广活动近20场;与会员、协会合作举办市场活动上千场;制作8期“期货面对面”访谈节目,5集“明规则、识风险”案例教育动画;筹划网站改版,增加模拟交易、满意度调查等线上互动功能;配合证监会开展“5·15全国投资者保护宣传日”等各类投资者保护专项活动;牵头有关单位完成《适当性基础知识测试题库》和期货业协会知识测试平台更新完善工作。

#### **2. 建设投资者教育基地**

2019年,上期所推进实体和互联网投资者教育基地建设。与海南天然橡胶产业集团股份有限公司共建实体投教基地,开展宣传、投教、推广、调研等合作,发挥其产业示范效应和社会影响力;线上投教基地(<http://edu.shfe.com.cn>)运用互联网技术,具备信息投放、开展跨地域活动以及配合线下活动开展等功能。上述基地入围证监会“第三批国家级投资者教育基地”。

#### **3. 推动期货知识进入国民教育体系**

上期所与复旦大学、南京大学、武汉大学等高校持续围绕“期货知识进入国民教育体系”开设学分课程,辅以专题讲座、课余实践、课题研究等形式,建立多层次合作体系。同时开展社会实践活动,组织合作高校实地参观上期所博物馆及交易大厅,学习交易、交割等专业知识,进行模拟上机交易。

#### 4. 受理投资者咨询、意见建议等诉求

上期所“市场服务中心”（简称：MSC）是直接面向会员与投资者的综合性处理平台，800-820-3618 热线电话和 [msc@shfe.com.cn](mailto:msc@shfe.com.cn) 公共邮箱是上期所 MSC 的对外服务联络通道。2019 年上期所提升 MSC 回复效率，意见建议类回复时限缩短至 5 个工作日，直接回复比例提升至 70%。全年累计受理各类咨询和意见建议 3824 件，其中受理意见建议 24 件，答复率 100%，投资满意度 96.89%。在此基础上，上期所总结分析每月热点问题，通过官网“会员和市场服务”模块按月公布市场服务中心月度统计报告。

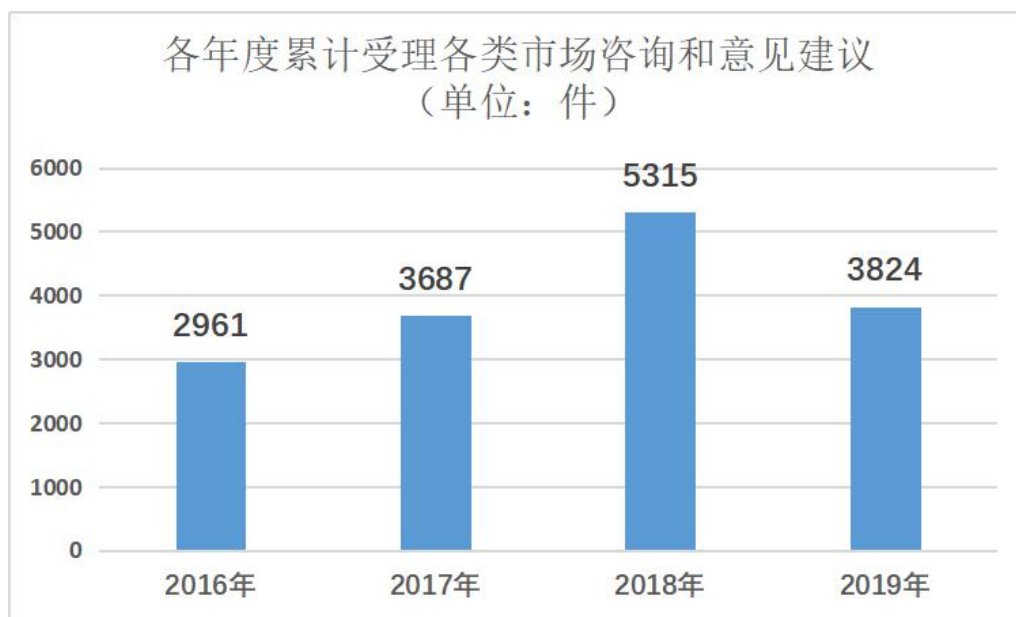


图 4.3.4 上期所 MSC 历年受理市场咨询和意见建议变化情况

#### 5. 利用新媒体平台开展投资者保护宣传

2019 年上期所加大对微信公众号平台的开发运用，设计制作 315 投资者保护、钢小侠、细说、漫话、一图看懂等系列主题动画、图文解读 30 余件，期货面对面、明规则识风险等微视频

30 余条，推出媒体眼中的上期所、保险+期货巡礼、期货服务上市公司巡礼等系列文章 10 余篇。此外，上期所还积极探索与新媒体的合作模式，在服务好会员宣传的同时，确保投教知识第一时间传播到投资者手中。2019 年上期所微信公众号粉丝量突破 5 万，较同期增长 35%。

表 4.3.5 2019 年度上期所微信公众号平台发布情况

品种投 教宣传	天胶期权	漫话天胶期权
	原油期货上市一周年	刚刚，原油期货君发了个朋友圈
	20 号胶漫画	漫话 20 号胶的诞生
		漫话 20 号胶的市场化征程
	不锈钢视频 3 集	生活和金融再一次亲密接触
		钢铁 F4，我们的生活离不开不锈钢
		千呼万唤，不锈钢期货来了
	黄金期权漫画	漫话黄金期货与最新优化
		漫话黄金期权
	投资者 保护类	315 系列漫画宣传
莫存侥幸盗码交易遭刑事处罚		
虚假信息听不得编造谣言要担责		
对敲行为严打击规范交易要牢记		
委托交易要当心警惕资金被盗窃		
交易规 则投教	细说结算	结算事关钱袋子看不懂吃大亏
		期货结算与保证金的那些事儿
		看懂结算单厘清当日盈亏
		歪果仁如何进行原油期货结算小编带你“走一遍”
	细说监查	走进监控室——揭开交易所监查工作的“神秘面纱”
		学懂看穿式监管离违规交易越来越远



	如何避免出现异常交易行为?
	不了解市场规则小心让你吃大亏
	要想不违规合规意识少不了
明规则视频	打击市场操纵净化市场环境
	莫存侥幸盗码交易遭刑事处罚
	虚假信息听不得编造谣言要担责
	对敲行为严打击规范交易要牢记
	委托交易要当心盗窃资金是真相
交易日历	【珍藏】您必备的 2019 年交易休市日历

## 五、郑商所投资者保护

### (一) 完善业务规则

#### 1. 完善合约规则，发挥市场功能作用

一是发布实施《郑商所做市商管理办法》《郑商所期货交易者适当性管理办法》、修订完善《郑商所期货交易风险控制管理办法》《郑商所期货交易细则》《郑商所交割细则》《郑商所结算细则》等业务规则，调整部分期货和期权品种限仓标准，调整数据统计口径“双边改单边”、完善最后交易日交割配对等相关规则。二是修订完善强麦、玻璃、棉纱等品种合约规则，优化 PTA、菜系等品种交割仓库布局与升贴水；根据期权市场运行情况，调整白糖、棉花期权合约挂牌方式。三是深化合约连续活跃工作，将期货做市商制度扩展至白糖、棉花、甲醇、棉纱等期货品种。

#### 2. 优化适当性制度，简化客户入市流程

郑商所制定《郑商所期货交易者适当性管理办法》，合并了期权和特定品种适当性制度，实现境内交易所的适当性评估互



认，增加了对有经验客户的豁免条款，简化了适当性业务流程，进一步提高开户效率。

### 3. 健全诉求处理机制，回应投资者诉求

一是健全郑商所“对外一站式”投资者诉求管理处理机制，印发《郑商所诉求处理工作管理办法》《郑商所信访突发事件应急处置预案》，明确职责分工，固化工作流程；组建联络员队伍，开展诉求处理工作培训，着力提升工作效率及效果。二是及时处理“12386”热线等转办的投资者诉求 32 件，在规定时限内办结、回复。2019 年，郑商所查收信访邮箱信件 62 封，接听信访电话 353 个，其中受理有效信访 27 件，按规定全部办结、回复。三是梳理舆论热点、焦点，回复微信公众号“我要@郑商所”实名留言 84 条，回复率 100%。四是开展普法和法制干部培训，增强法律意识。

表 5.1.3 郑商所处理信访事项情况

年度	接收信访邮件	接听信访电话	受理有效信访事项	完成信访答复
2017 年	34 件	315 起	19 件	19 个
2018 年	50 件	536 起	71 件	71 个
2019 年	62 件	353 起	27 件	27 个

### 4. 发挥调解优势，解决交割纠纷

2019 年，郑商所调解委员会受理调解期货纠纷案件 4 件，成功调解 3 件，为投资者挽回经济损失达 5300 万元。与有关政法机关共同拟定《关于建立期货纠纷诉调对接工作机制的实施意见（征求意见稿）》，就郑商所调解委员会受理的期货交易、交

割、结算等纠纷调解与诉讼对接，运用“人民法院调解平台”和“中国投资者网纠纷在线调解平台”开展在线纠纷调解。

## （二）履行一线监管职责，查处异常及违规交易行为

### 1. 加强日常监控、查处违法违规行为

2019年，郑商所共处理异常交易及违规交易线索316起，认定实际控制关系账户1068组，涉及客户3068个，查处违规案件39起，对其中涉案的46名客户给予纪律处分，向证监会移送涉嫌违法违规线索1起。

### 2 加大现场检查力度，促进会员合规运作。

郑商所对北京、浙江、江苏、山东、湖南等9个地区37家会员开展了信息系统现场检查，并对其中10家会员进行年度合规业务运作检查，及时发现、纠正存在的问题，促进会员合规运作。

## （三）投资者教育服务工作及成效

### 1. 推广“线上+线下”市场培育新模式

一是制定《郑商所投资者教育专项工作管理办法（试行）》和《郑商所投资者教育专项工作实施办法（试行）》。二是创新市场培育方式方法，与44家龙头企业签约建立市场培育“产业基地”，发挥龙头企业的示范带动作用。三是全年举办585场“三业”活动，累计培训企业27435家次、人员39741人次；组织视频讲座104场，累计培训人数约2.2万人次。四是开展“期权讲习所”系列培训，举办8场套期保值实务培训及期权讲师培训，累计培

训人数近 1000 人次。**五是**举办 11 期“理性投资 从我做起”红枣期货知识巡讲专项活动，向投资者普及期货知识，揭示市场风险。**六是**落实新疆自治区地方金融人才千人培训计划，举办金融人才培训班 3 期，举办兵团系统期货业务培训活动。

## **2. 制作系列投教产品**

制作甲醇、PTA、玻璃、纯碱、尿素等 13 个品种的投资者教育手册，纯碱、尿素等 2 个品种的现货研究报告，甲醇、PTA、玻璃、纯碱、尿素等 7 个品种的产业地图，投放投教宣传资料近 2 万份。制作棉花期货白皮书，纯碱、尿素等 5 个品种的宣传动画，合规业务动画 5 部，“期权微讲堂”动画 10 期，采用通俗易懂的方式，帮助投资者了解期货期权知识。

## **3. 助力将投资者教育纳入国民教育体系**

**一是**主办第二届“郑商所杯”大学生模拟交易大赛，共计国内外 883 所高校的 21430 名学生报名参加、200 人获奖。**二是**开展“期货知识进校园”系列活动，支持会员单位在高校举办 337 场现场活动，约 29623 名学生参与。**三是**开展“走进郑商所”主题开放日活动，先后接待西安外国语大学、江西财经大学等高校的师生参观，组织河南地区高校教师参加国际期货论坛。

## **4. 建设网络平台，加强自媒体管理**

2019 年，郑商所建设“衍生品学苑”网站，用于投资者教育与保护、“郑商所杯”大学生模拟交易大赛、高级分析师评选、仿真交易等。此外，郑商所积极利用微信公众号、官方微博开展新闻

宣传及投资者教育工作。

## **5. 建立新闻沟通机制，做好新闻宣传与策划**

一是组织策划“保险+期货”回头看、县域全覆盖项目调研等活动，宣传期货品种在服务“三农”等方面发挥的积极作用。二是承办 2019 年资本市场第 4 期财经媒体培训班，营造良好的舆论环境。三是建立与主流媒体、会员单位的新闻工作联络机制，举办新闻工作培训班。

## **6. 发挥自身优势，开展从业人员培训。**

一是举办 9 场会员中层业务人员培训班，累计培训会员高管、中层及业务骨干人数 1350 余人次。二是积极搭建行业合规交流平台，联合“五位一体”监管机构在郑州、长沙举办期货公司合规培训班，提高会员合规意识。三是举办 3 场农产品分析师培训，约 600 人参加；举办 8 场非农产品分析师培训，约 1427 人参加。四是举办交割业务培训班，全年参与人数达 6500 余人次。

### **（四）服务实体经济，加强风险防控**

#### **1. 优化套期保值审核机制**

郑商所持续完善套期保值审核委员会工作机制及工作流程，优化套期保值电子化管理系统，提高审批的规范化及透明度，方便产业客户套期保值。全年共受理 292 个客户的 1351 份套期保值申请。

#### **2. “保险+期货”增点扩面提质**

在 2018 年“保险+期货”试点结项基础上，郑商所继续推动

2019年试点建设。以“扩面”为重点持续开展“保险+期货”，在棉花、白糖、苹果、红枣品种上建设5个全覆盖试点和5个小规模试点，投入资金约6500万元。截至2019年底，陕西富县苹果全覆盖项目理赔金额达1800万元，惠及6个苹果主产乡镇和1780户果农（其中建档立卡贫困户511户）。

### 3. 加强市场风险防控

一是修订违规处理办法、风控办法、异常交易规则等规章制度，为风险防控提供制度依据；二是建立健全市场分析、风险排查等工作机制，综合采取加强市场监测、约谈当事人、提高交易成本等措施，及时化解PTA等品种阶段性风险隐患；三是开展新一代监察平台等相关系统建设，在市场监察系统中上线多维度画像、关联账户分析、老鼠仓和内幕交易识别等功能，提升监管效能。

## 六、大商所投资者保护

### （一）制度规则完善情况

2019年大商所制定或修订规则16件。其中，修订发布《大商所期货交易者适当性管理办法》，对期权和特定品种适当性制度予以统一，增加、调整了准入要求、适当性评估互认条款、适当性评估豁免的客户范围等；修订交易所章程和交易规则；发布粳米、苯乙烯期货、玉米期权和铁矿石期权新品种合约及规则，优化焦炭、焦煤、铁矿石、线型低密度聚乙烯、聚氯乙烯、聚丙烯、纤维板等老品种合约及规则；完善风险管理、套期保值管理

和交割仓库管理等相关规则，提高市场监管与风险管理水平。此外，创新建立《大商所市场措施效果评估管理办法》并已实施，针对市场相关工作形成专项评估总结。修订《大商所交易、结算、交割突发事件应急预案》，明确建立工作组、预防和预警机制，建立突发事件等级报告及处置流程。

## **（二）自律管理情况**

### **1. 查处异常交易行为**

2019 年大商所共查处异常交易所行为 454 起，其中自成交达标 276 起，频繁报撤单达标 177 起，大额报撤达标 1 起。对其中 374 起异常交易行为客户所在会员进行电话提示、将 53 名客户列入重点监管名单、对 14 名客户或实际控制关系账户组采取限制开仓措施。每月按要求形成异常交易情况月报。

### **2. 加强实控账户管理及实时监控力度**

2019 年，大商所重点关注、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 332 份，新增实控账户组 670 个，涉及客户 1766 名，将 40 个疑似实控账户组列入重点监控名单，涉及账户 155 个。截至 2019 年，已向大商所报备的实际控制关系账户组累计达 3438 组，涉及客户 9193 名。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 862 份、期权风险监测日报 377 份、成交或持仓异常情况报告 264 份。

### **3. 查处违法违规行为**

2019年大商所共调查处理违规线索178起，其中包括对敲转移资金类20起、违反持仓管理规定类42起、影响价格类100起，其他类型16起。在调查处理过程中，合规教育107人次，监管约谈25次，并对18起线索正式立案调查。

#### **4. 开展会员检查和培训**

2019年，大商所分10批完成37家会员地现场检查工作，指导会员提升合规风控能力和水平；举办首席风险官培训班，宣讲交易所风控及合规制度和工作思路，做好会员合规教育；针对套保套利管理系统优化、期货期权保证金业务开展视频培训2次、片区现场培训3次。

#### **（三）开展投资者教育工作**

2019年，大商所联合会员单位、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，全年组织各类市场活动1422场次，培训人数11.7万人次。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及管理。

#### **1. 组织丰富多样的市场推介活动**

一是联合会员单位、协会等机构组织市场推介活动962场，培训人数3.2万人次，风险教育专题被嵌入所有活动，落实了期货市场投资者的知情权和适当性原则。二是组织四次“产业大会”，并以产融基地、“一地一品”、EDP为平台，提升产业拓展和市场服务水平。三是利用“期货学院”、“十大期货投研团队”等

平台，通过现场、视频、调研、知识竞赛等方式，累计培训从业人员超过 5000 人次。四是组织“2019 机构大宗商品衍生品论坛”，并开展四场同期活动，建立了机构客户间交流的平台。五是组织专项规则培训，包括期货期权适当性和开户、监察培训、特色仲裁培训及首风座谈会等活动。

## 2. 面向投资者组织特色宣传活动

一是部署“5.15 全国投资者保护宣传日”大会分会场启动仪式，同期联合组织户外宣传活动，并于后期开展“心系投资者携手共行动”有奖答题活动，日内近 5000 人参加，2000 人获奖。二是联合大连市期货业协会组织“世界投资者周——走进基差”活动，共计 110 人参加。

## 3. 投教产品制作与应用

开发多样化投教产品，既包括面向不特定投资者的基差动画、合规手册、警示案例材料、业务规则微信产品和各创新业务宣传视频等作品 50 件，也有面向期货从业人员、产业客户等群体的专业教材（共计 55 万字）编写。

此外，通过央视、微信、报纸、官微、官网等渠道展出自制投保作品。一是录制玉米期权、苯乙烯期货、粳米期货、铁矿石期权上市路演视频，通过专家解读的形式，向市场各方介绍衍生品市场新品种的基本信息。二是创新利用新媒体传播方式制作粳米上市动画、铁矿石国际化一周年沙画、基差贸易系列投教动画等作品，并向社会、市场投放。三是利用直播平台直播产业大会，



扩大大会影响力，向投资者宣传期货功能。四是发布微博 1273 篇，微信 1232 篇，其中涉及图文投教类微博微信约 40 篇。

#### **4. 信息披露和新闻报道**

大商所按月度和季度发布异常交易、违规查处等监管情况，对监管措施、自律监管处分、市场监管总体情况及时通过媒体进行报道。2019 年共发布市场监管信息 40 余条；在新闻报纸刊发文章 1880 篇，其中头版 88 个；在央广、央视等平台协调节目 48 个，在官方网站发布信息 9800 余条。此外，大商所还对期货各品种的交割业务流程和特点、交易所国际化、基差贸易、场外期权等业务模式、特点进行整理、解读，以系列报道的形式向市场发布。

#### **5. 推动投资者教育纳入国民教育体系**

2019 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，整体高校项目在培训质量和合作学校层次上明显提升。一是联合 61 所高校开展项目 64 个，自 2017 年至 2019 年间已与累计 81 所高校开展项目 153 个；二是连续第三年组织开展高校教师培训，共计 48 所高校的 83 名教师参加，为高校开展期货教育提供师资；三是举行首届高校衍生品预备人才夏令营活动，共计 39 名学生参加。

#### **6. 开展投资者保护研究和教材编写工作**

一是加强对市场的研究，定期发布研究文稿，全年完成 11 篇研究报告。二是完成《农产品、化工品、煤焦矿产业链与风险

管理实践》教材续编，教材共计三册、55万字。三是与高校、龙头企业等单位合作，收集期货期权、场内场外、期货加保险等不同品种、不同业务类型的案例20多篇，编写完成《高校实践教学教材（初稿）》。

#### **（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**

一是改进“农民收入保障计划”，2019年立项12个县域覆盖试点并备案66个分散试点项目，其中县域试点服务合作社142个，涉及农户约17万户。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。目前已完成24个场内期权推广试点、17个场外期权试点和31个基差贸易试点的备案工作。

##### **2. 培育境外投资者**

一是积极参与投资者保护国际交流。在国际大会上通过发言、设置独立展台的方式宣传交易所及期货市场。二是加强境外市场培育力度。在澳大利亚珀斯、日本东京、美国纽约、中国香港、韩国首尔和新加坡等地举办国际投资者交流会18场，全年累计超过500名境外客户通过业务交流会增进了对交易所铁矿石国际化业务的了解。

##### **3. 处理市场投诉举报，推进期货调解**

及时处理“12386”热线等转办的投资者诉求，答复投资者意见建议和投诉举报45起，处理转办信访单32件、网络舆情5起。

此外，完善期货调解工作制度，推动提升调解协议的司法效力和执行力，与大连仲裁委员会研究建立期货仲裁中心。

## 七、中金所投资者保护

### （一）梳理修订业务规则

2019年，中金所结合股指期货产品上市、对外开放、银保入市和大宗交易机制等工作，持续完善和优化业务规则，结合新产品上市，修订《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风险控制管理办法》等业务规则24个。其中，以期权产品上市为契机，完善交易者适当性制度建设，修订《中国金融期货交易所交易者适当性制度管理办法》《中国金融期货交易所交易者适当性制度操作指引》，推动交易者适当性制度在期货市场落地。

### （二）自律监管情况

2019年，中金所针对异常交易行为、套保套利客户、实控关系账户等方面履行一线监管职责，全年共对220起异常交易行为采取191次限制开仓、29次电话提醒措施，对1起违规行为采取监管措施，处理套保套利期现不匹配行为76起、频繁集中交易等行为59起，新增实控关系账户组189组、程序化客户报备信息8036条。此外，采用现场方式对37家期货公司进行全面检查，10家期货公司进行专项检查，内容涵盖日常会员与客户管理、交易风控、异常交易处理、适当性制度落实、期转现等方面，累计检查客户材料1372份。

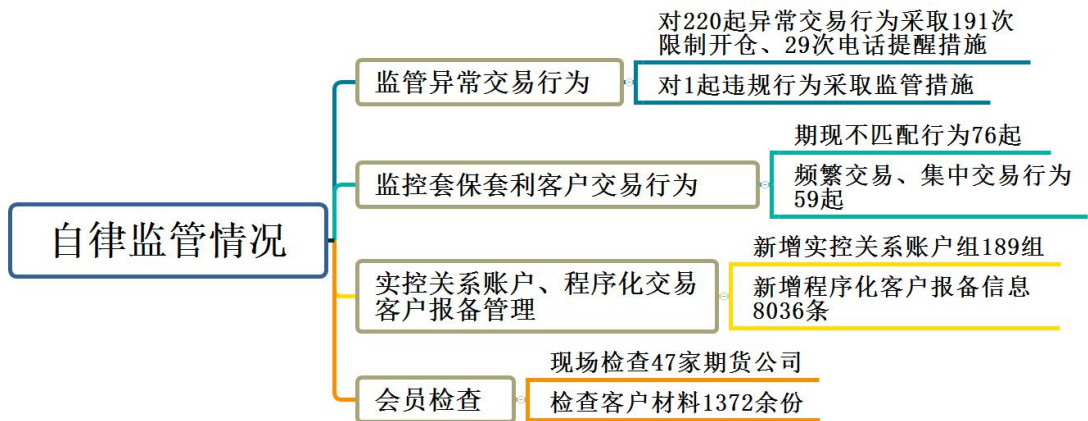


图 7.2.1 中金所 2019 年度自律监管情况

### (三) 开展投资者教育与服务

#### 1. 投教产品制作应用情况

一是围绕股指期货上市，设计制作《画说股指期货》动画视频并在央视 APP 发布，播放量逾 10 万；制作《股指期货百问百答》系列知识读本共 5 册，发放至多家媒体，并在交易所官微开辟“期权百问百答”专栏进行连载；设计制作“股指期货系列长图漫画”共 8 篇，涵盖期权基础、历史沿革、发展概况及规则解读等；设计制作系列漫画图解及《画说股指期货》动画视频。

二是围绕国债期货，整理国债期货服务实体经济有关案例文章，形成《利率之锚——媒体眼中的国债期货》报道集，全书收录文章 33 篇，计近 7 万字。此外，利用官方微信平台策划金融期货相关知识、风险防范案例、金融期货每日数据等专题，共计发布 123 期。

三是充分利用期货期权学院网站，结合交易所新品种的推出，全年制作完成原创多媒体投教课程 126 节，时长近 600 分钟，较去年提升近 200%，课程内容涵盖期权、股指、国债等多种产

品，涉及交易、结算、风控等各类交易所业务。

## **2. 深化投教基地建设，开展各项投教活动**

创建“投教小喇叭、期权讲堂、机构服务”等个 7 个新栏目；联合行业内有机构客户资源的代表，利用线上投教平台在线培训逾 500 名机构从业人员；围绕“5·15”投资者保护宣传日、“金融期货知识法规你我知”开展 3 期有奖竞答活动；进一步加快投教“数字化、线上化”转型，实现“中金所风控业务培训班”考试电子化。

举办第七届“中金所杯”全国大学生金融知识大赛，与 7 所国内重点高校联合开展学分课程合作，累计开展课程近 50 场。此外，首次将“飞马系统”引入高校金融实验室，进一步提升高校教学与实践研究的效果。

## **3. 开展普法宣传和投资者诉求处理**

2019 年，中金所开展金融期货市场普法宣传工作。利用中金所期货期权学院网站等线上平台，举办法律法规有奖知识问答；出版第二卷《期货及衍生品法律评论》；通过官方微信公众平台展播“我与宪法”微视频；联合上海金融法院、上海交通大学高级金融学院组织召开期货及衍生品法治研讨会。与此同时，建立完整的投资者咨询投诉和信访处理工作机制。2019 年共受理投资者有效咨询投诉 250 件，并全部依法依规处理和答复。

### **（四）开展各类培训**

#### **1. 市场培育活动**

一是在沪深 300 股指期权上市前后重要时点，开展 11 场全市场上市动员和会员业务岗位培训，联合举办 3 场股指期权业务规则、产品应用专项培训，完成期权初、中、高级全套系列课程，开展 2 期金融期权知识竞答活动。

二是深化机构投资者培育。举办“周周开讲”60 场，联合全国社会保险理事会针对全国 21 家基本养老金管理机构和 4 家托管银行开展培训，联合举办“第十届期货机构投资者年会”等活动。

三是联合会员开展培训或提供培训支持。全年共指导会员举办投资者线下培训会 1080 场，合作开展外汇期货专题 8 场、国债期货专题 74 场、股指期权专题 330 场、股指期货最新交易机制等专题 676 场。四是借助金融衍生品管理课程，累计培训 162 家市场机构共 179 名中高管及业务骨干。

## 2. 加强媒体培训交流

2019 年累计培训媒体 198 家次，培训记者编辑 204 人次。新华社、央视、央广、路透社等境内外主流媒体积极参与。此外，面向各新媒体和网络大 V 以“期权的功能定位与实践应用”、“解密对冲基金”为主题，组织新时代资本市场研习社沙龙 5 期，180 余人参加。

## 3. 服务实体经济

一是针对重点机构开展定制化培训。通过“一对一”走访等形式，与长江养老、平安资管、汇添富基金等中大型权益类、养老保险公司机构开展重点培育交流；针对近 200 家全国公募、私募

基金开办两轮集中培训交流，了解机构需求。二是充分调动会员力量和资源，鼓励会员单位走进实体经济企业并形成走访调研报告，进一步加深对实体经济企业投资和风险管理需求的了解，为引导实体经济企业参与市场交易提供决策支持。

## 八、全国股转公司

### （一）业务规则制定、修订情况

2019年，全国股转公司参与配合《证券法》修订工作，制定、修改并发布《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投资者适当性管理办法》《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复核实施细则》等业务规则 39 件。

表 8.1.1：全国股转公司 2019 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公开转让说明书信息披露指引—专业技术服务公司》	《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公开转让说明书信息披露指引—零售公司》	《全国中小企业股份转让系统两网公司及退市公司股票转让暂行办法》
《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—互联网和相关服务公司》	《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—教育公司》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引—影视公司》	《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—影视公司》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引—专业技术服务公司》	《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—农林牧渔公司》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引—零售公司》	《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—化工公司》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引—零售公司》	《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息

露指引—互联网和相关服务公司》	披露指引—教育公司》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引—计算机、通信和其他电子设备制造公司》	《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—计算机、通信和其他电子设备制造公司》
《全国中小企业股份转让系统做市商做市业务管理细则（试行）》	《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引—农林牧渔公司》
《全国中小企业股份转让系统股票挂牌审查工作指引（试行）》	《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引—化工公司》
《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挂牌公司股份特定事项协议转让业务办理指南（试行）》	《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主办券商相关业务备案申请文件内容与格式指南》	《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做市业务备案申请文件内容与格式指南》	《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细则》
《全国中小企业股份转让系统主办券商执业质量负面行为清单》	《全国中小企业股份转让系统股票异常交易监控细则（试行）》
《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股票交易规则》
《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》	《挂牌公司股票发行常见问题解答（四）——特殊投资条款》
《全国中小企业股份转让系统复核实施细则》	《关于实施要约回购制度的公告》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司要约收购业务指引》	《全国中小企业股份转让系统主办券商执业质量评价细则》
《挂牌公司权益变动与收购业务问答（二）》	

## （二）自律监管情况

2019年，全国股转公司发出各类问询函件718件，其中半年报问询函63件、年报问询函453件、临时公告问询函200件、融资并购类问询函2件；采取自律监管措施877件，共涉及1665



个主体，其中挂牌公司 390 个，实际控制人和董监高 777 个，中介机构及其相关人员 16 个，其他（股东、投资者、收购人等）482 个；作出纪律处分 751 件，涉及违规主体 1914 个，其中挂牌公司 751 个，实际控制人和董监高 1163 个；针对未及时披露年报等挂牌公司，作出终止股票挂牌决定 397 家次。此外，全国股转公司还针对执业中存在突出问题的 24 家主办券商，开展合规培训，以培训促监管，进一步提升主办券商的合规意识。



图 8.2.1 全国股转公司自律监管情况

### （三）投资者教育服务开展情况

#### 1. 开发丰富投教产品

2019 年，全国股转公司围绕新三板改革、制度解读、风险防范等方面，在官网、官微等渠道发布包括“三板新风，携手向前”主题图文、热点问答、“微讲堂”系列音频课程、一图读懂、网络课程等在内的 90 余件投教作品。与此同时，全国股转公司不断完善实体投资者教育基地建设，新设展示项目，通过地图与数据相融合的展示形式，以可触摸方式，增强投资者的参与互动性。

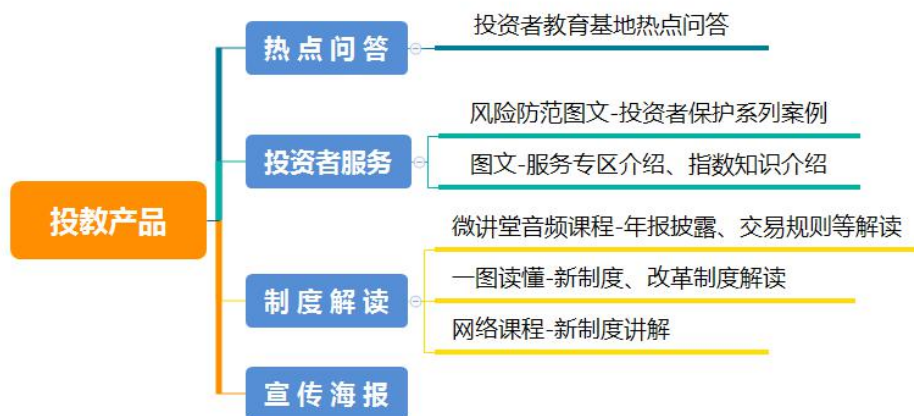


图 8.3.1 全国股转公司投教产品制作情况

## 2. 举办多样化的投资者服务活动

全国股转公司以国家级实体投资者教育基地为依托，针对新三板市场投资者特点，采取“线上+线下”联动模式，全年举办投教活动 40 场次，覆盖券商从业人员、投资者、在校学生群体上万人次。其中，打造“走进主办券商”系列投教活动，针对主办券商从业人员组织 8 场投教培训会；持续开展“投教基地开放日”活动 19 场次；组织国民教育活动 8 场次；依托新三板广州服务基地举办投融资对接活动 5 场次。

## 3. 投资者教育基地联合开展工作情况

全国股转公司投资者教育基地近年来持续与会管单位、券商投资者教育基地积极交流、学习投教工作经验，并联合开展投教工作。

2019 年 7 月-10 月，调研学习深圳证券交易所、中国证券业协会、机构间市场以及证券公司等主体的投资者教育基地；联合光大证券、华福证券、方正证券投教基地以“2019 年世界投资者周”为主题，聚焦新三板市场发展情况、交易知识等内容面向从

业人员、在校学生开展 5 场主题培训活动。

2019 年 11 月，联合中国证券业投教基地、机构间市场投教基地组织 45 家券商的 68 名投教工作人员开展“投教能力训练营”活动，通过组织参观全国股转公司投教基地、举办研讨会等形式，积极引导券商了解新三板市场，促进券商提升投资者教育和服务工作水平。

#### **4. 做好培训考试工作**

全国股转公司建立差异化培训课程体系，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 49 场培训会，7800 余人参加。一是开展常态化年报、半年报专题培训 18 场次，开展在审企业高管培训 6 场次；二是开展存量制度优化内容专题培训 17 场次；三是以“股转大讲堂”为载体，开展服务类培训 8 场次。此外，全国股转公司组织 6 场董事会秘书资格考试，遴选合格董秘 587 人。

### **（四）投资者纠纷调解与诉求响应**

#### **1. 投资者纠纷调解**

2019 年，全国股转公司进一步推进投资者纠纷解决机制建设。一是向中国国际贸易仲裁委员会推荐调解员 29 名，向深圳证券期货业纠纷调解中心推荐调解员 5 名，充实新三板市场调解员力量；二是推动上海市虹口区人民法院（中证中小投资者服务中心注册地）和北京市西城区法院建立执行协作机制，加强两地沟通协作，提高新三板纠纷解决案件的办理效率；三是建立

调解案件转介机制，确保新三板案件能够程序顺畅地转移至调解机构；四是在官网设立“纠纷解决”专栏，宣传多元纠纷解决机制。

2019年，全国股转公司已推动9批新三板挂牌公司相关纠纷当事人与投服中心等调解机构对接交流，其中，5批案件调解成功，涉及当事人约480人，涉案金额约13亿元。

## 2. 投资者诉求处理

2019年，全国股转公司进一步完善投资者诉求解决机制，将诉求处理和疏导教育相结合，积极引导诉求人通过正确途径寻求诉求解决。2019年，全国股转公司接听400咨询服务热线电话14979个，回复投资者邮件259件，处理“12386”热线转办工单105单，接待投资者来访74人次，处理投资者来信和监管部门转办的诉求材料800余件，其中全国股转公司400咨询服务热线，汇总并转办处理各类咨询问题861个，满意度达97.1%。

### （五）投资者保护研究

一是内部研究方面，全国股转公司主要集中于加强对挂牌公司未按期披露定期报告强制摘牌过程中投资者保护问题的研究，以及对新三板自律监管机制的研究。二是联合外部资源研究方面，全国股转公司与华东政法大学共同开展新三板终止挂牌中投资者保护机制的研究。

## 九、证券业协会投资者保护

### （一）自律规则制定、修订情况

2019年，证券业协会制定或修订证券业协会自律规则12件。

修订了《证券经营机构投资者教育工作指引》，强化对行业投资者教育工作方向性的引导，促进和规范证券经营机构的投资者教育工作；制定《科创板首次公开发行股票承销业务规范》《科创板首次公开发行股票网下投资者管理细则》，为设立科创板并试点注册制的发行承销环节和网下投资者的资格条件、行为规范等作出规定，压实中介机构责任；制定《证券投资咨询机构执业规范（试行）》《证券分析师参加外部评选规范》，进一步明确了投资咨询机构合规执业以及证券分析师参加外部评选的有关要求；制定《证券公司信用风险管理指引》《证券公司公司债券业务执业能力评价办法（试行）》《公司债券承销机构关于构建良好生态强化职业道德的自律公约》，修订《证券公司信息隔离墙制度指引》《证券业协会自律措施实施办法》《证券业协会自律处分委员会办案规程》《非公开发行公司债券项目承接负面清单指引》，进一步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。

表 9.1.1 2019 年度证券业协会自律规则制定、修订明细

制定	
《科创板首次公开发行股票网下投资者管理细则》	《证券公司公司债券业务执业能力评价办法（试行）》
《科创板首次公开发行股票承销业务规范》	《证券分析师参加外部评选规范》
《证券投资咨询机构执业规范（试行）》	《证券公司信用风险管理指引》
《公司债券承销机构关于构建良好生态强化职业道德的自律公约》	
修订	
《证券公司信息隔离墙制度指引》	《证券业协会自律处分委员会办案规程》
《证券业协会自律措施实施办法》	《证券经营机构投资者教育工作指引》
《非公开发行公司债券项目承接负面清单指引》	

## （二）自律监督、检查情况

### 1. 监督、检查会员及从业人员行为

2019年，证券业协会共对6名从业人员采取了纪律处分并公示，对13家会员单位和1名从业人员采取了自律管理措施，对121名证券从业资格考试违规人员进行处理并公示。证券业协会还配合参与7次证监会相关部门开展的现场检查工作，共涉及61家机构；组织开展2次自律现场检查，共涉及22家机构。此外，加强从业人员诚信信息管理，全年累计录入从业人员诚信信息522条。

### 2. 强化IPO网下投资者自律处罚

2019年，证券业协会发布3期首次公开发行股票配售对象黑名单公告，将在主板、中小板、创业板IPO项目网下申购过程中，出现违规行为的503个配售对象列入黑名单，并向1家未落实好首次公开发行股票发行与承销相关工作责任的主承销商发送提醒函。发布7期首次公开发行股票配售对象限制名单公告，将科创板新股网下询价中出现违规行为的147个配售对象列入限制名单；暂停1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；向56家存在违规风险隐患的网下投资者发送提醒函。

## （三）开展证券纠纷化解

### 1. 持续创新开展证券纠纷调解业务

2019年，证券业协会创新运用“代表人调解方式”及“司法确

认”新模式，依托“三位一体”证券纠纷化解机制，共受理纠纷调解 583 起，同比增长 31%，争议金额合计 2.03 亿元。其中，调解成功纠纷 389 起，达成协议金额共计 8062.23 万元。地方证券业协会自行受理纠纷调解申请 822 起，调解成功 408 起。



图 9.3.1 “三位一体”证券纠纷化解机制

## 2. 开展证券纠纷调解培训与交流

2019 年 6 月 13 日，证券业协会在北京举办证券纠纷调解员培训班，地方证券业协会调解工作负责人、证券业协会聘用的调解员等共计 200 余人参加了培训。2019 年 7 月 18 日，证券业协会在内蒙古自治区呼和浩特市组织召开“证券纠纷调解与投资者教育工作交流会”，来自全国 33 家地方证券业协会相关工作负责人共计 70 余人参加了会议。

### （四）投资者教育服务开展情况

#### 1. 推出“中证协投教”APP

2019 年 9 月，证券业协会正式上线“中证协投教”APP，作为“投资者之家”互联网投教基地的第二个移动端平台，APP 具有发布行业投教动态、展示券商和协会投教产品、提供多市场仿真模拟交易工具等功能。

#### 2. 利用投教基地等自媒体发布投教信息

2019 年，证券业协会依托“投资者之家”投教基地网站平台发



布信息 1800 余篇（部），其中投资知识、电子书等 135 篇，多媒体视频、产品展示等视频投教产品 42 个，行业投教动态 84 篇，市场要闻、投保资讯 1591 篇，网站年访问量达 380 万人次；依托“中证协投资者之家”微信公众号平台发布会员单位投教作品、市场热点问答、行业投保动态等在内的微信文章 288 篇，微信公众号年阅读量达 19 万余人次，粉丝达 4 万余人次。



图 9.4.2 2019 年度证券业协会投教平台发布情况

### 3. 联合行业投教基地开展投教活动

2019 年 5 月，证券业协会联合国信证券北京地区投资者教育基地走进北京小学本部，开展主题为“财富人生路，精明小管家”宣讲活动，36 名师生参加了活动。

2019 年 12 月，证券业协会联合中泰证券投教基地（济南）与新丝路省级投教基地（西安）走进陕西理工大学、西北工业大学，开展了“科创板与注册制”投教基地进校园活动，帮助学生深入认识科创板与注册制，同时与高校师生探讨交流资本市场制度创新，促进证券行业与高校学术交流。

2019 年 11 月-12 月期间，证券业协会联合上交所、湖北证券业协会、内蒙古证券期货业协会、上海证券业协会、长江证券、国融证券、湘财证券投教基地，分别在武汉、呼和浩特、上海举



办了3场以“近距离了解科创板”为主题的投教活动。

#### 4. 制作原创投教产品

2019年，证券业协会制作了《风险提示词条》系列投教图文、《什么是跨境ETF》《什么是战略配售基金》《什么是“独角兽”企业》《什么是量化对冲基金》《什么是PPI及其与CPI之间的关系》《什么是上市公司分拆上市》等热点问答在内的相关原创投教作品108件，并均通过“投资者之家”互联网投教基地发布。

#### 5. 开展投资者教育宣传

2019年，证券业协会在《中国证券》宣传报道会员组织的公益活动，刊登40张投教基地宣传图片；在《中国证券业发展报告（2019）》《创新与发展：中国证券业2018年论文集》上刊登投资者保护专题文章；联合第一财经推出17集系列科创板投资者教育视频《懂行》，邀请行业知名分析师和专家深入解读科创板六大重点支持领域，引导投资者准确把握科创板定位。据统计，《懂行》系列视频在一财APP的点击量达到450万，在一财电视《公司与行业》栏目播出的平均收视率在0.26。证券业协会还面向102家证券公司开展了2018年证券公司投资者保护工作专项调查，撰写了《2018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（2019）》中刊发。

#### （五）推动行业加强投资者保护工作

##### 1. 组织证券公司开展投资者教育专项活动

2019年，证券业协会组织证券公司面向存量客户、社区居民、企事业单位员工、院校学生等群体，开展了以“走近科创·你我同行”为主题的投资者教育专项活动，活动涉及科创板知识普及、风险提示，科创板推出及试点注册制的积极意义以及与现有市场制度机制差异等宣传内容。在此基础上，证券业协会还组织证券公司积极参加“2019年世界投资者周”活动。

表 9.5.1-1 “走近科创·你我同行”投资者教育专项活动开展情况

活动形式	数量
1、线下渠道张贴、发放宣传材料	331 万余份
2、播放投资者保护视频	157 万余次
3、举办培训讲座、公开课、知识竞赛、专题报告会以及走进社区、走进校园等线下活动	45000 余场 参与投资者 170 万余人
4、线上渠道发布科创板投资知识相关信息	77678 篇
5、制作原创投教作品	2411 件
6、编写原创宣传文章	3056 篇

表 9.5.1-2 “2019 年世界投资者周”活动开展情况

活动形式	数量
1、线下渠道张贴、发放宣传材料	68 万余份
2、举办培训讲座、座谈会、公开课、专题报告会以及走进社区、走进校园等线下活动	10739 余场 参与投资者 52 万余人
3、线上渠道发布关于科创板、私募投教等相关知识信息	56571 篇
4、制作原创投教作品	495 件
5、编写原创宣传文章	1072 篇

## 2. 推进投资者教育纳入国民教育体系

2019年5月15日，证券业协会在“全国投资者保护宣传日”首次向行业发起“投资者教育进百校”活动倡议，截止2019年底，共有61家证券公司在超过350所学校开展“投资者教育进百校”活动。与此同时，证券业协会在投教基地网站设立“投教进百校”

栏目，共发布相关文章 127 篇，其中投教相关政策 3 篇、投教进百校名单 5 篇、证券公司投教进百校动态 119 篇。

2019 年 7 月，证券业协会与共青团中央青年发展部、中证机构间报价系统股份有限公司联合开展了“扬帆计划·证券行业大学生实习”活动，共计 42 家证券公司、1475 名在校大学生参与。同年 9 月，证券业协会还组织召开了第二届中小投资者服务论坛“投资者教育”专题论坛。

### **3. 加强网下投资者教育**

证券业协会于 2019 年 1-2 月和 8 月分别组织证券公司开展 2018 年下半年和 2019 年上半年推荐类网下投资者适当性自查，涉及网下投资者数量分别为 50697 个和 34882 个。根据自查情况，证券业协会共对 18148 个网下投资者或配售对象按照规定程序暂停或注销其资格。

证券业协会还在北京、上海、深圳、南京等多地举办科创板网下投资者培训班，录制科创板网下投资者自律管理远程培训课件，引导科创板新股网下投资者提升专业定价能力，督促其科学理性报价，发挥好科创板一级市场定价中专业机构投资者的示范作用。

### **4. 推动证券公司落实投资者适当性管理制度**

2019 年，证券业协会通过问卷调查方式了解证券公司履行投资者适当性管理工作情况，完成《关于对科创板投资者适当性管理与投资者教育工作落实情况的调查报告》，督促证券公司落

实适当性管理责任。此外，通过比对代销机构代销产品数据和日常监管数据，汇总形成代销机构执行适当性管理制度的情况以及存在问题，并提出工作建议。

证券业协会还向各证券公司下发通知，要求各证券公司面向已开通权限的投资者做好规则解读、风险揭示等投教宣传；面向社会大众做好科创板适当性管理制度安排介绍，以及注册制发行特点、科创板特殊制度安排和风险防范的宣讲。

#### （六）开展打非宣传工作

2019年11月19日-12月底，证券业协会组织开展主题为“认清本质，远离场外配资与非法证券活动”的打非宣传月活动，活动以健康跑的方式先后在大连、济南、长沙、丽水、重庆、上海、柳州、芜湖、昆明、拉萨、广州、武汉、西宁、呼和浩特、西安、南昌、深圳等17个城市举办，参加活动人数共计11000人，媒体宣传共计2335篇次。

此外，证券业协会还定期公示非法证券机构黑名单，2019年共发布8期打非黑名单，公示非法仿冒网页、网站、博客等825个，处理投诉举报16例；举办1期证券经营机构参与打非工作培训班；在官网打非栏目转发会员单位风险提示公告53篇，发布打非动态26篇。

#### （七）服务实体经济

证券业协会推出“证券行业支持民营企业发展系列资产管理计划”，2019年共计60家证券公司完成协议签署，承诺出资规

模累计达 571.54 亿元，截至年底，已有 53 家证券公司成立了 115 只支民资管计划和 67 只子计划，出资规模总计 702 亿元左右，撬动外部资金 282.98 亿元左右。证券公司还为高新技术企业、制造企业、创新型公司和中小微等企业提供融资、定价、交易、并购等方面的专业服务。

## 十、期货业协会投资者保护

### （一）制度完善落实情况

#### 1. 修订行业自律规则

2019 年期货业协会共修订自律性规则 6 件。其中，修订并实施《期货投资者投诉举报受理程序》，规范期货行业受理投资者投诉举报相关程序，明确经营机构主体责任。此外，继续汇总期货公司和地方协会的咨询投诉电话及邮箱地址，在期货业协会官网进行公示，畅通期货市场投资者的咨询维权渠道。

图 10.1.1 2019 年度期货业协会自律规则修订明细

修订自律规则名称	
《期货公司风险管理公司业务试点指引》	《期货从业人员资格管理规则》
《期货业协会专业委员会管理办法》	《期货公司信息技术管理指引》
《期货业协会批评警示程序》	《期货业协会期货投资者投诉举报受理程序》

#### 2. 推进适当性制度落实

2019 年，期货业协会推进期货行业落实适当性制度要求。一是就适当性实施情况开展摸底调查，全年共收到线上线下反馈问题 298 份；二是组织召开适当性制度落实情况调研座谈会，听

取了 20 余家期货公司及风险管理公司的意见建议；三是就期货公司适当性制度落实情况开展自律检查，并要求期货公司进行全面自查；四是通过咨询热线收集适当性工作岗位人员反馈的具体问题和建议。

## （二）自律监管、检查情况

### 1. 现场检查会员单位

2019 年，期货业协会共对 25 家风险管理公司进行了 26 次现场检查，其中包括 21 次常规检查和 5 次重大风险事件专项检查，检查地域覆盖北京、上海、天津、重庆、深圳、河南、江西、浙江、甘肃、四川共 10 个地区，组织协会 146 人次参与，发现业务规范、公司治理、内部控制、投资者适当性等问题 239 条。

### 2. 调查处理违规案件

2019 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 33 条，处理 15 条；经自律监察委员会审议通过，共计给予 12 家公司和 23 名从业人员纪律惩戒。另外，全年总计对 54 家公司作出书面警示，对 15 家公司进行约见高管谈话。

## （三）投资者诉求处理和纠纷调解

### 1. 投资者投诉处理

期货业协会主要通过网上咨询投诉平台、电话、来访、来函来信、证监会信访转办等渠道接受投资者咨询投诉。2019 年共收到投资者投诉举报 238 件，其中，网上平台 194 件、电话 28 件、来访 2 件、来函来信 11 件、证监会信访转办 3 件。从投资

者反映的问题来看，主要涉及非法期货交易活动、政策咨询、手续费收取和调整、交易软件使用、强行平仓、销户流程等方面。

## **2. 期货纠纷多元化解**

2019年，期货全行业共受理纠纷调解案件67件，其中成功化解纠纷36件，投资者获得赔偿约276万余元，其中，期货业协会直接受理调解案件5件，涉及金额50余万元；期货业协会新聘任调解员142名，并就纠纷调解和投诉处理综合技巧向调解员、期货公司合规风控和客户服务人员、地方协会工作人员进行培训，培训人员达3000余人次；与浙江省高级人民法院签署诉调对接合作备忘录，为建立健全我国期货行业机构与投资者之间业务纠纷的新型调解模式、拓宽投资者维权渠道和调解机制适用范围探索实践。

### **（四）开展投资者教育工作**

#### **1. 搭建投教平台**

2019年，期货业协会充实“期货投教网”展示内容，收集整理与期货相关的资讯类文章、视频、书籍、图片、小品等投教产品，在基地投放展示。此外，在行业重要会议期间搭建投教展台，开展投教问卷调查活动，展示了近年来期货业协会原创制作的投教品种丛书、音像制品、合法期货保护伞、期货折扇、期货杯、合法期货卡套等实物类投教产品。

#### **2. 编写期货投教书籍**

根据期货品种推出情况，及时编写了《白糖期货》《豆类期货》，推进《国民教育丛书》的编写审校工作，修订《金融衍生

品系列丛书》，共计完成 13 本投教丛书。

### 3. 组织开展投教专项活动

2019 年，期货业协会组织开展了“期货行业投资者教育优秀案例评选”活动，活动共收到全行业提交案例 86 篇，最终评选出优秀案例 32 篇进行宣传推广。此外，期货业协会还利用 3.15、5.15 和 12.4 等投资者相关主题日，要求会员单位利用营业场所电子屏、行情软件、网站和微信等渠道，以打非防非为主题开展相关宣传推广活动，并向参与活动的 149 家会员单位寄送相应投教产品。

#### （五）开展打非监测和行业宣传

##### 1. 监测上报涉非信息，督促会员加强非法期货自我防护

期货业协会持续监测非法期货类信息，2019 年监测到涉非信息 50120 条，其中微信 17345 条，网媒 16813 条，论坛 11363 条，APP 信息 3483 条，博客 596 条，纸媒 520 条。通过日常监测，共向证监会打非局上报涉非信息 506 条，包括疑似非法期货交易及营销平台 360 条，变相期货类 76 条，直播平台类 70 条。

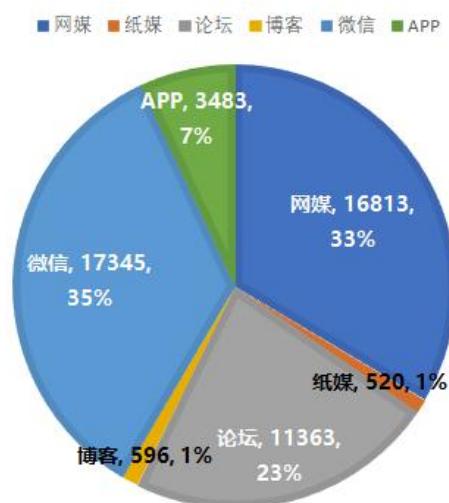


图 10.5.1 2019 年度期货业协会监测涉非信息情况



组织期货经营机构开展非法期货自我防护。一是针对期货公司网站被仿冒问题，动员组织 97 家会员单位加入“中国反钓鱼网站”联盟。二是制作了数十种实物或虚拟的打非防非投教产品，并向会员单位发放 4000 余份，同时通过投教基地、期媒投教联盟等平台扩大宣传。三是在投资者咨询非法期货相关问题时，主动普及合法期货的参与方式及非法期货的维权路径。四是举办了期货经营机构防非打非工作培训班，邀请行业专家进行授课和解读。

## 2. 加强行业宣传

着眼于期货市场服务实体经济发展的功能和作用，期货业协会进一步扩大宣传，提升行业影响力。围绕行业扶贫、“保险+期货”、分析师论坛、国际期货大会、高管人员培训、原油期货发行、期货市场月度数据发布等新闻，集聚行业宣传力量，2019 年共组织宣传文章 1000 余篇，主动引导推送新闻稿件 3500 余篇。

## 十一、上市公司协会投资者保护

中国上市公司协会（以下简称“上市公司协会”）成立于 2012 年 2 月 15 日，是由上市公司及相关机构等，以资本市场统一规范为纽带，维护会员合法权益而结成的全国性自律组织。2019 年，上市公司协会以提升上市公司投资者关系管理意识为基础，推动会员单位广泛开展并重视投资者特别是中小投资者的合法权益保护工作。

## （一）推动基础制度及准则落地

### 1. 完成《上市公司治理准则》释义编写和配套指引

2019年，上市公司协会就《证券法（修订草案）》提出意见建议。同年完成《上市公司治理准则》释义编写工作，新《准则》就现金分红政策、累积投票制的应用、设立审计委员会、上市公司的独立性、扶贫及履行社会责任等方面，对加强中小投资者保护进行了特别强调。为配合做好《准则》的宣传和落实工作，上市公司协会开展相关配套规则的修订和制订，修订《上市公司独立董事履职指引》和《上市公司监事会工作指引》，制订《上市公司董事会工作指引》《上市公司独立董事参与内部控制指引》和《上市公司董事会审计委员会工作指引》等。2019年，完成《上市公司独立董事履职指引》（征求意见稿）和《上市公司独立董事参与内部控制指引》（征求意见稿）。上市公司协会通过制定和完善自律规则，加强对关键少数人员自律管理，引导上市公司改善公司治理，提高风险管理水平，不断提高上市公司质量。

表 11.1.1 2019 年度上市公司协会自律规则制定明细

分类	名称
自律规则	《上市公司独立董事履职指引》（征求意见稿）
	《上市公司独立董事参与内部控制指引》（征求意见稿）

### 2. 发布《会员重大舆情应急工作处理流程》

2019年，上市公司协会发布《中国上市公司协会会员重大舆情应急工作处理流程》，就会员发生重大舆情事件的应急工作

流程进行了规范，对上市公司突发重大舆情并对投资者产生的重大影响的事件第一时间进行评估及反馈，为妥善处理相关事件提供规范保障。

## （二）开展上市公司高管培训

2019年，上市公司协会联合上交所、深交所、地方证监局、地方上市公司协会搭建“五位一体”的联合培训平台，先后在江苏、浙江、上海、山东、云南、河南、黑龙江、四川、北京等地举办16期上市公司高管研修班，包括10期上市公司董事长、总经理研修班；3期上市公司监事会主席研修班；2期上市公司审计委员会培训暨提升履职能力交流班及1期科创板相关培训，共计1300余家上市公司参与，培训上市公司董事长、总经理、审计委员会主任委员等高管2000多人次，监事会主席近400人次。

表 11.2.1 2019 年度上市公司协会开展上市公司高管培训

培训类目	期数	人数
上市公司董事长、总经理研修班	10	1,802
上市公司监事会主席研修班	3	382
上市公司独立董事后续暨审计委员会主任培训	2	300
科创板系列培训	1	150

2019年，上市公司协会在培训中创新开设“监管必修课”、“监管直通车”等环节，加强上市公司高管群体对于监管要求和履职要求的理解，督促其勤勉尽责。通过弘扬企业家精神，树立正面典型，引导公司践行社会责任，专注主业，重振投资者信心，增加“上市公司如何利用期货及其衍生品实现风险管理”及“有效公

公司治理的最佳实践与问题公司的诊断分析”等方面课程，提升上市公司应对公司风险管理的能力，推动公司建立内生约束机制。

### **（三）加强投资者保护宣传教育**

#### **1. 利用网站、自媒体等平台开展投资者教育服务**

一是在重大活动及日常新闻宣传中将投资者关系管理与保护作为常态化宣传内容，依托上市公司协会官网、微信公众号，发布相关资讯逾 300 篇。二是向 2173 家会员单位发送《信息交流》共 12 期及一周监管动态约 52 期，内容涵盖上市公司协会信息、证监会监管信息（投资者保护方面最新举措）、公司治理专栏等，新增设投资者关系优秀实践专栏，积极宣传上市公司在投资者关系及保护中的高质量实践。三是在《中国上市公司年鉴》（2018）中开设投资者保护专题，向会员广泛宣传上市公司投保工作的优秀典范。四是与中证中小投资者服务中心有限责任公司签订中国投资者网站合作备忘录，积极配合“中国投资者网站”的建设，提供上市公司协会动态、投资者保护工作相关内容。

#### **2. 印发《上市公司投资者关系管理最佳实践》手册**

2019 年，上市公司协会在开展“3.15 投资者保护月”活动期间，编辑、整理来自 191 家上市公司的 206 篇征文，印刷并发送《上市公司投资者关系管理最佳实践》手册 1000 册，向社会介绍宣传上市公司投资者关系管理的优秀经验和做法。

#### **3. 用好新闻机制，将投资者保护与新闻宣传相结合**

2019 年，上市公司协会联合中国证券报、上海证券报、证

券日报等多家媒体开展“投资者关系管理优秀案例系列”报道。通过凤凰卫视专访“对话中国上市公司协会会长宋志平”、策划开展央视《对话》专题栏目“宋志平：从股市‘运动员’到‘教练员’”、并在上市公司高峰论坛、新华社上市公司专访等专项媒体策划报道中，积极倡议上市公司尊重投资者，将维护投资者利益的宣传做到深入人心。此外，持续与“四大报”等证券行业主流媒体保持沟通联系，为部分媒体记者在“上市公司董事长、总经理研修班”提供学习培训机会。

#### **4. 督促相关会员单位加强投资者知情权保护**

2019年，上市公司协会根据中国证监会转发的关于《2019年证券期货市场主体服务电话畅通情况报告》，对于报告中“三轮拨打均无人接听”的208家公司，上市公司协会逐家予以提醒，确保相关人员获知此情况，督促上市公司畅通投资者信息获取渠道，依法维护投资者知情权。

#### **（四）开展投资者保护研究工作**

投资者关系管理专业委员会（以下简称“投关委”）由上市公司协会领导并开展相关工作，是促进上市公司在投资者关系管理工作方面的沟通交流，进一步研究、推进、完善相关制度所搭建的专业性平台。2019年，上市公司协会依托投关委平台，一是推动上市公司加强国际投资者关系管理。2019年以来，MSCI、富时罗素等纷纷将A股公司纳入其国际指数体系。投关委与中国证监会国际部、上交所、深交所筹办了“国际指数公司与上市

公司座谈会”，就国际投资者关注的 ESG、公司治理方面的新需求及新趋势与上市公司开展座谈，参与公司逾 500 家。二是广泛收集 OECD、ISS（机构股东服务公司）等国际组织和境外机构有关机构投资者动态，分享国际公司治理及投资者保护的优秀做法，形成 11 期“国际公司治理动态”。三是开展“投资者关系管理”课题研究，走访典型公司，联合开展“中小投资者走进上市公司”活动，开展专题调研，对修订《上市公司投资者关系管理指引》提出建议。

## 十二、基金业协会投资者保护

### （一）制定和实施行业自律规则

2019 年，基金业协会制定或修订自律规则 19 件。其中新版《私募投资基金备案须知》针对管理人职责、托管要求、基金投资、维持运作机制、信息披露等多方面提出了详细要求。基金业协会还参与配合证监会修订《公开募集证券投资基金信息披露管理办法》，制定并配套发布基金合同和招募说明书、基金定期报告、基金上市交易公告书、基金清算报告提示性公告模板等。

表 12.1.1 2019 年度基金业协会制定自律规则明细（部分）

分类	名称
私募基金	《私募股权、创业投资基金管理人会员信用信息报告工作规则（试行）》
	《私募投资基金备案须知》
	《单一资产管理计划资产管理合同内容与格式指引（试行）》
	《资产管理计划风险揭示书内容与格式指引（试行）》
	《证券期货经营机构私募资产管理计划备案管理办法（试行）》

资产管理	《证券期货经营机构私募集合资产管理计划适用简易备案核查程序条件清单》
	《集合资产管理计划资产管理合同内容与格式指引（试行）》
	《政府和社会资本合作（PPP）项目资产证券化业务尽职调查工作细则》
	《企业应收账款资产证券化业务尽职调查工作细则》
	《融资租赁债权资产证券化业务尽职调查工作细则》
	《关于发布<证券期货经营机构私募集合资产管理计划适用简易备案核查程序条件清单>的通知》
基金服务	《证券投资基金投资信用衍生品估值指引（试行）》
从业人员	《关于开展基金销售机构基金从业人员资格注册管理的通知》
	《关于证券公司从事大集合产品管理业务相关人员资质管理的通知》
	《关于调整基金从业人员后续职业培训管理的公告》
	《关于证券期货经营机构从事私募资产管理业务投资经理登记的通知》
	《关于基金从业人员资格注册有关事项调整的通知》
	《证券期货经营机构私募集合资产管理计划适用简易备案核查程序条件清单》
	《集合资产管理计划资产管理合同内容与格式指引（试行）》

## （二）自律管理、检查情况

### 1. 监督、检查会员及其从业人员执业行为

2019年，基金业协会办理自律案件1175件，将474家私募基金管理机构列入异常经营，注销348家私募基金管理机构登

记；完成 70 家私募基金管理机构的案件核查，对 20 家机构进行了现场检查，对 5 家独立基金销售机构的销售适当性进行检查，对 63 家会员机构和基金从业人员采取了纪律处分措施。此外，基金业协会还为公安司法机关提供查询信息服务，2019 年共处理查询事项 272 件，涉及机构 686 家、产品 502 只。

## 2. 组织基金从业人员业务培训

2019 年，基金业协会面向基金合规人员、市场销售人员、客户服务人员在上海和哈尔滨分别开展适当性法规培训，累计培训人数 200 余人；面向基金行业投资者举办 79 期法规培训，培训学时共计 271 学时，培训人员 2 万人次。此外，由基金业协会编写的《证券投资基金（上、下册）》被 48 所学校作为教材纳入教学课程中，覆盖总人数约 11000 人。

表 12.2.2 基金业协会开展基金从业人员业务培训情况（部分）

培训对象	培训主题	培训期数	培训人次
基金合规人员、市场销售人员、客户服务人员	适当性法规培训	2 期	200 余人
基金行业投资者	基金行业法规培训	79 期、 271 学时	2 万人次

### （三）投资者诉求处理和纠纷调解

#### 1. 投诉处理

2019 年，基金业协会回复邮件 28227 件，接听热线电话超 15 万通，接收来信来函 484 件，受理“12386”热线及监管部门转办事项 774 件，接待来访人员 1289 人，回复网上平台留言 3298



条、微信留言 4 万余条，共计接收投诉信息 5136 件，其中私募基金投诉类型占比 93%，投资者主要就相关基金管理机构虚假夸大宣传、基金产品未备案、投资运作不规范、违约延期兑付以及登记备案信息不实等问题进行投诉。基金业协会还在网易平台开通投资者投诉通道。2019 年投诉处理办结率为 85%，通过引导当事人自行和解或达成调解涉及金额 11.5 亿元。

表 12.3.1 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、 监管部门转办	来访	网上 平台	微信 留言
28807	152308	484	774	1289	3298	41851

## 2. 基金业务纠纷调解

2019 年，基金业协会推动“诉调对接”、“仲调对接”完善多元纠纷解决机制，按照《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》要求，在证监会指导下，建立了基金行业纠纷多元化解机制。2019 年 11 月，推动成立首个针对基金行业的“人民调解委员会”在北京基金小镇正式落户；2019 年 12 月，与北京仲裁委员会、杭州仲裁委员会就基金纠纷仲调对接机制建设签署合作协议；基金业协会还与北京市一中院、北京融商一带一路法律与商事服务中心共建金融纠纷多元化解对接机制。2015 年至今，基金业协会通过调解、促成和解等方式化解基金行业纠纷案件 189 件，帮助投资者挽回经济损失 28.55 亿元。

### （四）开展投资者教育

#### 1. 形成行业合力

2019年4月，基金业协会面向已发行养老目标基金的公募基金、相关销售类会员机构和特别会员中在境外养老金领域经验丰富的外资机构征集养老主题投教产品。截至2019年4月底，共有21家会员机构提交了157件投教作品。

2019年9月，基金业协会号召各地方协会协助推广私募基金投教产品。据统计，共有20家地方协会参与活动，其中线上渠道中，通过官网、微信公众号推广6834次，覆盖受众14.48万人；通过会员机构推广1188次，覆盖受众16.66万人；通过媒体及其它渠道推广142次，覆盖受众1.27万人。线下活动中，发放扑克牌1500副，宣传折页1000份。

2019年11月，基金业协会与上交所合作举办“E呼百答”——ETF投资者知识大赛。39家沪市ETF基金管理人参与了活动。据统计，活动期间基金公司共组织培训讲座311场，宣传活动128场，宣传稿件1546篇，提交投教作品199件。

## 2. 制作投教产品

针对微信公众号留言中关于失联公告问题分类，基金业协会策划发布了《投资私募基金前要先排雷，失联公告了解一下？》投教长图，向投资者传播如何正确解读失联公告，以及投资者如何使用私募机构失联公告机制保护自身权益。

针对市场对私募基金的误解、误读，基金业协会指导制作了《投资者防雷手册》，发布在《中国证券报》私募投资者保护专栏，受众约150万人。

## 3. 投资者教育平台

基金业协会开通并管理多个新媒体投教平台，其中，官方网站访问量达 1.83 亿；微信公众号在线客服处理各类问题 6 万余条；协会今日头条政务号拥有粉丝 2.1 万人，发布投资者警示信息和各类投教作品共 84 条，文章累积阅读量达 164.4 万次。基金业协会还于 2019 年 7 月上线首个检索和展示基金行业全部法律法规的小程序——中国基金业法律法规库。除以上自媒体平台，基金业协会还通过新闻媒体平台发布稿件 1400 余篇。

#### **4. 组织专项投教宣传活动——私募基金投资者保护月**

基金业协会于 2019 年 5 月 11 日至 6 月 10 日开展了“私募基金投资者保护月”活动。通过向行业发布《私募机构投资者保护倡议书》，收到 8677 家私募基金管理人响应；借助“2019 春季北京国际长走大会”和“麦田音乐节”等活动，向观众发放“正确认识私募、远离非法集资”主题宣传扑克牌。据统计，活动受众人数约为 14 万人，共发放私募投资者保护扑克牌、“投教路线图”折页 6.1 万副，电子投教产品点击量超过 550 万次。

### **（五）收集、整理、发布行业数据信息**

#### **1. 完善信息披露系统定向披露功能**

基金业协会建设并管理私募基金信息披露备份系统，私募基金管理人应按照规定通过该系统备份私募基金的信息披露报告。在此基础上，为更保障投资者对基金资产运作的知情权，基金业协会着手开发信息披露备份系统的定向披露功能。私募基金管理人在信息披露备份系统完成投资者信息维护后，投资者将可通过该系统投资者登录端口查看所购买私募基金的信息披露报告。

## 2. 针对风险事件发布警示信息

2019年，基金业协会通过协会官网、微信公众号、今日头条政务号、投资者保护网，以及多家新闻媒体平台发布失联公告、私募基金投资小贴士以及纪律处分等投资者警示信息。其中，在中国证券报、上海证券报、证券日报、新浪网、腾讯网、搜狐网、网易网、和讯网共8家媒体发布35期私募基金管理人异常和失联公告，并在今日头条平台上向全社会推送；2019年1至11月向中国投资者网报送81条信息，其中失联公告26条，警示信息12条。据不完全列举，基金业协会发布的投资者警示信息有：《郑重提醒广大投资者警惕关于私募基金业绩的公开报道和宣传的提示》《关于警惕冒用协会会员机构和私募基金管理人名义进行违法活动的提示》《关于警惕以中国证券投资基金业协会名义开展盈利活动的提示》《郑重提醒投资者警惕冒用中国证券投资基金业协会名义虚假审批私募基金违法行为的提示》。

图 12.5.2 基金业协会风险警示信息发布情况

发布平台	发布内容	发布数量
中国证券报、上海证券报、证券日报、新浪网、腾讯网等8家	私募基金管理人异常和失联公告	35期
“网易网”开设投资者警示专区	失联公告、私募基金投资小贴士、纪律处分信息	超过200条
中国投资者网	失联公告、警示信息等	81条
今日头条政务号	失联公告	32则
协会微信公众号	失联公告、纪律处分、投资者警示信息	超过100条

### 3. 加大信息披露力度

基金业协会在官方网站增设已注销私募基金管理人信息公示，同时持续落实不予登记的申请机构及所涉律师事务所、律师情况，对处于异常经营状态的机构以诚信信息公示的方式向社会进行披露。基金业协会开展了“2018年个人基金投资者情况调查”，在清华大学中国金融研究中心和会员机构的支持配合下，于2019年11月形成报告并对外发布

## 十三、建议与未来展望

2019年，我国资本市场深化改革持续推进，自律组织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、深化自律管理职能、自主和引导会员单位开展投资者教育工作等方面发挥了积极作用。2020年，随着新《证券法》的发布、证券发行注册制改革的推进、市场交易产品的丰富、科技监管的实施，自律组织在资本市场投资者保护工作中将面临新的形式和挑战，结合本年度自律组织评价情况，我们对完善自律组织投资者保护工作提出如下建议及展望。

### （一）自律组织投资者保护建议

#### 1. 以注册制改革为主线，把好市场入口关

2020年2月29日，国务院办公厅印发《关于贯彻实施修订后的证券法有关工作的通知》。通知提出，要稳步推进证券公开发行注册制，一是分步实施股票公开发行注册制改革，二是落实好公司债券公开发行注册制要求，三是完善证券公开发行注册制程

序。注册制改革随着“科创板+注册制”的启动而破冰，新《证券法》施行后，注册制改革将会逐步推进。注册制与核准制之间差异明显，行政审批向形式审查的转变，将更多选择权交给市场的同时，也给市场监管带来了诸多挑战。这就要求相关审查主体按照市场化、法治化的改革方向，坚持以信息披露为中心的审核理念，从专业角度对注册材料进行严格审核和问询，持续提高审核透明度和可预见性。同时进一步完善和健全监管配套措施，配套严格的退市机制，通过丰富执法衔接手段提高监管效力，进一步提升违法成本。

## **2. 推进新《证券法》落实，进一步完善和细化投资者保护制度体系**

新《证券法》已于2020年3月1日起正式施行。本次修订突出投资者保护，特别是中小投资者的权益保护，专章规定投资者保护制度，为切实维护投资者合法权益提供了坚强的法治保障。在调查投资者对自律组织的工作建议时，我们的主观调查显示，超七成的投资者希望“进一步完善和细化业务规则”，在各项建议中占比最高，说明社会公众认为完善投资者保护规则体系在加强投资者保护工作方面十分重要。因此，我们建议各自律组织应根据新《证券法》相关要求，进一步制定与完善自律规则和业务细则，将投资者保护嵌入规则制定全链条，营造投资者保护良好生态，在落实贯彻新《证券法》相应安排的同时回应投资者关切。

## **3. 充分利用金融科技探索提供差异化、个性化、精准化的**

## 投教内容和服务

在调查投资者对自律组织的工作建议时，占比第二高的建议为“充分利用人工职能、大数据等先进技术探索提供差异化、个性化、精准化的投教内容和服务”。目前，自律组织在投资者服务和保护方面利用人工智能、大数据等先进技术做了很多尝试和探索，取得了较好的效果。新时代下投资者服务工作更应当紧跟科技步伐，进一步发挥金融科技的作用，探索运用大数据分析投资者交易行为特征，积极推进各类投资者精准画像，动态把握投资者需求和风险偏好，多点齐发，有的放矢，探索提供差异化、个性化、精准化的投教内容。此外，做好投资者教育的效果评估，持续改善投教工作的针对性和有效性。

### 4. 厘清各方职责，构建多元一体的投资者保护体系

自律组织开展投资者保护工作是出于维护市场健康稳定发展的初衷，但由于自身资源有限，部分工作要依靠经营机构开展，会与其营利性发生一定程度的冲突。在当前加快对外开放步伐的大背景下，如何营造出政策适当、落实有效、市场各个主体各司其职的国际化市场环境是一个大课题。建议由监管部门牵头，构建多元一体的投资者保护体系，区分、细化监管机构、自律组织在投资者保护方面的职责，存在职能重合的应当明确牵头机构，防止出现责任不清、无人管的局面。监管机构、自律组织既要依据职能建立各具特色的投资者保护机制，又要加强沟通交流，学习借鉴优秀经验，同时应当将主办券商、证券服务机构等纳入投

投资者保护体系，发挥其在投资者保护方面的功能性作用，构建多元一体的投资者保护新格局。

## 5. 建立健全证券期货民事纠纷多元化解体系

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、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。经过2年多的试点，最高人民法院、证监会已于2018年11月30日联合印发《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制的意见》（以下简称《意见》），提出了进一步建立健全证券期货民事纠纷多元化解机制的有关举措。为有效落实《意见》，建议进一步健全诉调对接工作机制，推广“示范判决+纠纷调解”机制实践，设立全国性调解组织，提高调解专业化和规范化水平，推动建设有机衔接、协调联动、高效便民的证券期货民事纠纷多元化解机制。一旦权益受到侵害，投资者可以利用成熟的体制机制维护自身的利益。

### （二）对自律组织投资者保护工作的展望

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，也是资本市场建立三十周年。中国资本市场经过近30年的发展，已经初步形成了覆盖投资者保护各业务领域的制度体系，投资者教育服务工作也不断深化。随着国办《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》以及新《证券法》的发布和实施，投资者保护制度供给不断完善，证券期货行业自律组织也应不断探索投保工作新模式，坚持市场化法治化方向，学习借鉴



国际最佳实践，以贯彻实施新《证券法》为契机，加强基础制度建设，推进全面深化改革落实落地，有效维护资本市场平稳运行，聚焦帮助投资者“知权、行权、维权”，做好投资者合法权益的维护、救济和赔偿，努力打造一个规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场，更好地服务经济高质量发展。

## 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
证券交易所	提供证券交易的场所、设施和服务；制定和修改证券交易所的业务规则；审核、安排证券上市交易，决定证券暂停上市、恢复上市、终止上市和重新上市；提供非公开发行证券转让服务；组织和监督证券交易；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；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；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	提供证券交易的技术系统和设施；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、监督证券交易及相关活动；对挂牌公司及其他信息披露义务人进行监管；对主办券商等全国股转系统参与者进行监管；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

自律单位	主要职责
	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。
基金业协会	<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）

2019 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"> <li>1. 全国证券期货投资者教育基地—上交所投资者教育网站：<a href="http://edu.sse.com.cn">http://edu.sse.com.cn</a>、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</li> <li>2. “百川众学”投教资源共享平台： <a href="http://bczx.sseinfo.com">http://bczx.sseinfo.com</a></li> <li>3. “上证 e 互动”平台：<a href="http://sns.sseinfo.com">http://sns.sseinfo.com</a></li> <li>4. ARES 上交所期权模拟交易平台： <a href="https://ares.sse.com.cn/#/STAR/login">https://ares.sse.com.cn/#/STAR/login</a></li> <li>5. 公众咨询服务热线：400-8888-400</li> <li>6. 微信公众号：上交所投教、上交所发布、百川众学、“上交所期权之家”、“ETF 理财规划圈”</li> <li>7. “期权学院”APP（IOS/安卓平台）</li> </ol>
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “E 呼百答”——ETF 知识大赛活动；</li> <li>2. “沪市公司质量行——我是股东”专项活动、“我是股东”活动；</li> <li>3. 3.15 投资者权益保护宣传月活动；</li> <li>4. “世界投资者周”（WIW）活动；</li> <li>5. “科创的种子”夏令营活动；</li> <li>6. “财经素养开学第一课”活动；</li> <li>7. “走进上交所”活动；</li> <li>8. “十五年十五城”上交所 ETF 高峰论坛系列活动；</li> <li>9. 开设“高校期权精品课堂”；</li> </ol>
	培训	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 科创板专题培训；</li> <li>2. 上市公司合规类培训；</li> <li>3. 债券合规风控培训；</li> <li>4. 证券公司客户管理专题培训；</li> <li>5. 期权策略顾问培训、指数股（ETF）培训；</li> <li>6. 财经媒体培训</li> </ol>
深 交 所	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 深交所投资者教育网站：<a href="http://investor.szse.cn">http://investor.szse.cn</a>；</li> <li>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）；</li> <li>3. 深交所服务热线：400-808-9999；</li> <li>4. 工作建议与投诉：<a href="mailto:cis@szse.cn">cis@szse.cn</a>。</li> </ol>
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “走进上市公司”“走进券商营业部”“走进基金公司”三大品牌特色活动；</li> <li>2. “理性投资·与你同行”系列活动；</li> <li>3. “投教大讲堂”系列活动；</li> </ol>

自律组织	投教信息分类	具体内容
		4. “走进高校”系列活动； 5. “投资者服务季”系列活动； 6. “世界投资者周”系列活动； 7. “会员投教工作成果展”活动； 8. 2019 全国投教漫画、轻漫短视频公益大赛； 9. “明辨私募 巧识风险”专项投教活动； 10. “携手公募 理性投资”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。
	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； 6. 面向泰国高校学生的主题投教活动；
上期所	投资者教育基地	1. 投资者教育网站： <a href="http://edu.shfe.com.cn/">http://edu.shfe.com.cn/</a> 2. 视频演播室 3. 海南橡胶投资者教育基地（上期所合作） 4. 公众号：上期所发布 5. 市场服务中心热线、对外邮箱：800-820-3618、 <a href="mailto:msc@shfe.com.cn">msc@shfe.com.cn</a>
	投资者教育活动	1. “期货大讲堂”系列活动 2. 315 投资者权益日 3. 5·15 全国投资者保护宣传日 4. “世界投资者周”活动 5. “12·4 普法宣传”活动 6. 合规监管座谈会 7. 会员合办投资者教育活动 8. “期货知识进入国民教育体系”高校合作课程
郑商所	投资者教育平台	1. 衍生品学苑 <a href="http://edu.czce.com.cn">http://edu.czce.com.cn</a> 2. 期权网 <a href="http://www.chinaoptions.cn">http://www.chinaoptions.cn</a> 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. “走进产业 贴近行业 服务企业”（简称“三业”）主题活动； 2. 视频讲座培训； 3. “郑商所杯”大学生模拟交易大赛； 4. 期货知识进校园； 5. 产业基地建设； 6. 期权讲习所；

自律组织	投教信息分类	具体内容
		7. 红枣期货知识巡讲； 8. 媒体专题座谈会； 9. 白糖、菜籽、棉花、PTA、玻璃、铁合金、动力煤、甲醇等品种产业大会； 10. 期权实盘大奖赛；
	培训	1. 企业高管期货培训班。 2. 会员中层业务培训班； 3. 分析师培训； 4. 合规培训班； 5. 交割业务培训； 6. 结算银行培训班。
大商所	投资者教育平台	1. 期货学院： <a href="http://qhxy.dce.com.cn">http://qhxy.dce.com.cn</a> ； 2. 期权网： <a href="http://options.dce.com.cn/qiquanwang/index.html">http://options.dce.com.cn/qiquanwang/index.html</a> 3. 微博平台：大连商品交易所官方微博 4. 微信平台：大连商品交易所、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. 定向首场座谈会； 2. “5·15 全国投资者保护宣传日” 3. “12.4”全国法制宣传日； 2019 世界投资者周--走进基差贸易； 4. 农民收入保障计划； 5. 企业风险管理计划； 6. 产业大会、产融基地、“一地一品”、EDP 企业高管训； 7. 十大投研团队； 8. 机构大宗商品衍生品论坛； 9. 期货法律理论与实务座谈会； 10. 国民教育体系高校期货培训学分教育
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： <a href="http://www.e-cffex.com.cn/">http://www.e-cffex.com.cn/</a> 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. 线上金融期权知识竞答活动；

自律组织	投教信息分类	具体内容
		2. “周周开讲”活动； 3. 联合全国社保理事会针对全国 21 家基本养老金管理机构和 4 家托管行开展全覆盖培训，联合举办“第十届期货机构投资者年会”等活动。 4. 成第七届“中金所杯”全国大学生金融知识大赛； 5. “飞马系统”引入高校金融实验室； 6. “5·15”投资者保护宣传日；“金融期货知识法规你我知”系列有奖竞答活动。
	培训	1. 京沪两场媒体通气会； 2. 与资本市场学院在深圳联合举办财经媒体培训； 3. 面向新媒体举办资本市场研习社沙龙； 4. 与侠客岛、花儿街参考联合举办线下活动； 5. 开展全市场上市动员和会员业务岗位培训； 6. 联合举办股指期货期权业务规则、产品应用专项培训。
全国股转公司	投资者教育平台	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（地址：北京市西城区金融大街丁 26 号金阳大厦）； 2. 投资者之家-全国股转系统官网： <a href="http://www.neeq.com.cn/investor_guide/service.html">http://www.neeq.com.cn/investor_guide/service.html</a> 3. 培训园地-全国股转系统官网： <a href="http://www.neeq.com.cn/investor_guide/train_area.html">http://www.neeq.com.cn/investor_guide/train_area.html</a> 4. 全国统一咨询服务热线：400-626-3333 5. 微信公众号：全国股转系统
	投资者教育产品	1. 热点问答、“微讲堂”系列音频课程、一图读懂、网络课程等； 2. “三板新风，携手向前”图文解读产品。
	投资者教育活动	1. 走进主办券商系列投教活动； 2. 持续开展“投教基地开放日”活动； 3. 国民教育活动。
	培训	1. 券商从业人员投教培训
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： <a href="http://tzz.sac.net.cn">http://tzz.sac.net.cn</a> ； 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. “认清本质，远离场外配资与非法证券活动”“打击非法证券宣传月--暨健康跑活动”； 2. “3.15 国际消费者权益日--走进科创你我同行”投资者教育专项活动； 3. “5·15 全国投资者保护宣传日”启动仪式； 4. 开展主题为“财富人生路，精明小管家”宣讲活动； 5. 开展“科创板与注册制”投教基地进校园活动； 6. “2019 年世界投资者周”活动； 7. “投资者教育进百校”活动；

自律组织	投教信息分类	具体内容
		8. “投教能力训练营”投教活动； 9. “近距离了解科创板”投教活动。
	培训	1. 证券纠纷调解员培训班； 2. 科创板首次公开发行股票网下投资者自律管理培训班； 3. 证券经营机构合规与投资者适当性管理培训班（支持地方协会举办）； 4. 证券公司分支机构财富管理与投资者适当性管理培训班（支持地方协会举办）； 5. 纠纷调解与投诉处理培训班（支持地方协会举办）； 6. 证券经营机构参与打非工作培训班； 7. 远程培训系统上线《调解群体纠纷多元化显成效》《仲裁及增强调解协议法律效力的方式》《科创板投资者适当性管理及会员投教工作要求》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： <a href="http://edu.cfachina.org">http://edu.cfachina.org</a> ； 2. 网上咨询投诉平台： <a href="http://www.cfachina.org/ts/index.html">http://www.cfachina.org/ts/index.html</a> ； 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；
	投资者教育活动	1. 开展 3.15、5.15 和 12.4 等投资者相关主题日专项活动宣传； 2. 组织开展“期货行业投资者教育优秀案例评选”活动； 3. 期货国民教育系列丛书（十本）编写活动； 4. 期货品种投教丛书修订和编辑：《豆类》、《白糖》； 5. 修订《金融衍生品系列丛书》（七本）； 6. 期货行业投资者教育情况问卷调查； 7. 制作了数十种实物或虚拟的打非防非投教产品（签字笔、记事本、袋子、节日主题图等）； 8. 开展期货适当性制度实施情况问卷调查。
	培训	1. 期货行业调解员培训； 2. 期货经营机构防非打非工作培训班； 3. 新闻宣传与投资者教育岗位培训；
上市公司协会	投资者教育平台	1. 官网： <a href="http://www.capco.org.cn">http://www.capco.org.cn</a> ； 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：开展上市公司相关投资者关系管理工作。
	投资者教育及保护产品	1. 2019 年 3 月，发布《上市公司投资者关系管理优秀实践》；



自律组织	投教信息分类	具体内容
会		<ol style="list-style-type: none"> <li>《会员信息交流》；</li> <li>《中国上市公司年鉴》（2018）》；</li> <li>《国际公司治理动态》。</li> </ol>
	投资者教育活动及培训	<ol style="list-style-type: none"> <li>上市公司投资者关系管理最佳实践征文活动；</li> <li>国际投资者与上市公司 ESG 研讨会；</li> <li>投资者关系管理专项课题调研；</li> <li>上市公司董事长、总经理研修班；</li> <li>监事会主席研修班；</li> <li>科创板相关培训；</li> <li>审计委员会培训暨提升履职能力交流班等；</li> <li>上市公司投资者保护教育。</li> </ol>
基金业协会	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> <li>今日头条、蚂蚁社区、新浪财经、腾讯企鹅号、东方财富网等新媒体平台：发布投教和警示信息；</li> <li>网易投资者警示专区，并开通投资者投诉通道</li> <li>协会微信公众号：发布行业数据和投教信息；</li> </ol>
	投资者教育产品	<ol style="list-style-type: none"> <li>投资者教育长图：《投资私募基金前要先排雷，失联公告了解一下？》</li> <li>电子卡片：将私募基金典型违法违规案例制作成投资者系列《防雷手册》，在《中国证券报》等媒体发布</li> <li>微信小程序：中国基金业协会法律法规库微信小程序</li> <li>基金问答小游戏：“六问六答‘基’不可失“</li> </ol>
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> <li>《私募机构投资者保护倡议书》活动，8677家私募基金管理人参加，自愿签署；</li> <li>协会与北京基金小镇合作，借助“2019春季北京国际长走大会”和“麦田音乐节”等大型活动，向观众发放“正确认识私募、远离非法集资”主题宣传扑克牌；</li> <li>号召各地方协会协助推广私募基金投教产品，20家地方协会参与此次活动覆盖受众144815人；</li> <li>向会员机构征集以“养老目标基金”和ETF为主题的投教作品；</li> <li>线上开展六问六答“基”不可失——基金问答小游戏活动。</li> </ol>
	投资者提示信息	<ol style="list-style-type: none"> <li>郑重提醒广大投资者警惕关于私募基金业绩的公开报道和宣传关于警惕冒用协会会员机构和私募基金管理人名义进行违法活动的提示；</li> <li>关于警惕以中国证券投资基金业协会名义开展盈利活动的提示；</li> <li>中国证券投资基金业协会私募基金登记备案咨询服务温馨提示；</li> <li>郑重提醒投资者警惕冒用中国证券投资基金业协会名义虚假审批私募基金违法行为的提示。</li> </ol>

自律组织	投教信息分类	具体内容
	投资者服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 编制发布 2018 年基金投资者调查报告；</li> <li>2. 对基金从业人员进行投资者保护相关法规培训；</li> <li>3. 持续推进投资者教育纳入国民教育工作。</li> </ol>

## 附录（三）

### 各自律组织典型案例

#### 案例一：公开承诺未履行，误导投资者受严惩

##### 一、案例情况

X公司于2018年6月披露公告称，公司股东李某未能完成其在公司2015年重大资产重组时注入医疗相关资产的承诺。为了完成承诺，李某声称拟将其实际控制的医疗资产注入上市公司，并将于3个月内公告具体收购方案，但资产注入并未实施。

X公司于2018年6月对外披露股份回购计划，但公司并未组织实施回购，也未披露进展情况或提示风险。

2018年6月，X公司相关股东及董监高披露增持计划，这期间并未组织实施增持，也未披露进展情况或提示风险。2018年12月，公司公告称前述3项增持计划均已期满，相关增持人均未增持公司股份。

X公司上述行为违反了《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司以集中竞价交易方式回购股份业务指引（2013年修订）》《上海证券交易所上市公司控股股东、实际控制人行为指引》等规定，经上交所纪律处分委员会审核通过。对公司股东、实控人李某及部分董监高予以公开谴责；对其中部分存在严重失职的董监高公开认定5年内不适合担任上市公司董事、监事和高级管理人员；公开认定公司股东李某终身不适合

担任上市公司董事、监事和高级管理人员。

## 二、案例启示

公司在短时间内连续、集中披露资产注入可能涉及重组、股份回购与增持等公告，可能对股票价格和投资者投资决策产生重大影响。在本案例中，X公司及其控股股东、实际控制人、相关董监高人员未能采取有效措施筹集资金，履行股份回购、股份增持承诺，严重违反了诚信义务。公司及相关责任人违反前期承诺的行为，严重偏离市场预期，误导了投资者的投资决策，且并未及时、充分进行有针对性的风险提示，对违规行为负有相应责任。

信息披露是投资者获知上市公司重要经营信息的主要途径，投资者在关注上市公司公告的同时还应对公司不断变动的财务、经营状况有全面真实的了解，从而做出理性投资决策，实现预期投资收益。信息披露制度要求上市公司及相关信息披露义务人应当真实、准确、完整、及时地披露信息，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。对于本案例中此类面向市场全体投资者的公开承诺，相关承诺人理应审慎规划、按照前期计划及时履行承诺的内容，及时披露进展公告，并视履行情况及时进行风险提示。投资者应当树立理性投资理念，结合公司基本面认真研究，审慎判断，客观分析，真正践行价值投资。

（上海证券交易所供稿）

## 案例二：信息披露须谨慎，正本清源还清流

### 一、案例回顾

6月12日，A公司发布公告称，基于B团队成功研制的W注射液对“非洲猪瘟”的预防取得一定研究成果并拥有相关专利技术，其拟与B团队、C公司签署合同，投资天然药物领域，为“非洲猪瘟”防治疫苗的投产做准备。6月13日，农业农村部发布信息，指出所谓“W注射液可有效防治非洲猪瘟”缺乏科学依据，并明确可以防治非洲猪瘟的W注射液没有申请兽药注册，有关企业更未取得《兽药生产许可证》。信息披露真实性、准确性存疑。

A公司在12日的公告中披露，B团队成功研制了W注射液并拥有专利权（含专利申请权），可实现对非洲猪瘟不低于92%有效率的预防。然而，随后其回复深交所关注函的公告显示，W注射液专利正在申请，尚未获得国家知识产权局审批，而92%的有效预防率数据源自国外相关报告。事实描述存在出入。

A公司12日公告称，将启动年产10亿支W注射液生产基地建设，并对C公司估值和未来三年营业收入、净利润进行预测。但据A公司6月22日回复公告显示，数据仅是初步估算，未经充分调研和论证，存在重大不确定性。数据未经科学论证。

### 二、案例启示

《深圳证券交易所股票上市规则》明确规定，上市公司及相关信息披露义务人应当保证所披露的信息真实、准确、完整，不

得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。A 公司公告前后不一，几字之差引人遐想，多处表述与事实不符，有违信息披露真实、准确、完整三大基本原则。A 公司 6 月 12 日发布公告以来，引发大批投资者质疑和公共媒体大量负面报道，公司股价大幅波动、股票交易出现异常，对市场造成恶劣影响。为重申上市公司信息披露真实、准确、完整的严肃性，深交所及时对 A 公司及相关当事人给予了公开谴责、通报批评的处分。

资本市场是“信息+信心”的市场，如果上市公司披露的信息不真实、不准确、不完整、不及时，不仅会扰乱证券市场价格形成机制，破坏资本市场良好生态，也会损害上市公司诚信形象，降低公司品牌价值与信誉度。上市公司作为我国经济的支柱力量，必须谨记和坚持“四个敬畏”，在坚持规范运作、遵守规则、敬畏法治上做出表率，提高信息披露质量，继续发挥好“头雁效应”，促进市场正本清源。

对于投资者而言，在阅读上市公司公告时务必要认真、仔细，对公司披露的重要信息、关键事项予以重点关注，比如留意公告中的数据来源是否权威、客观，项目运作实施是否需要满足相应条件，相关信息与公司此前披露的信息以及同行业上市公司披露的信息之间是否存在重大差异，潜在不确定因素是否充分考虑等，并在注重分析研究的基础上，做成熟、理性的投资人。

（深圳证券交易所供稿）

### 案例三：操纵市场不可为，违法行为遭严惩

#### 一、案例情况

2010年10月13日，上期所监控人员通过监控系统发现，天然橡胶交割月合约RU1010存在交易异常迹象，客户甲与客户乙在该合约上多次以价格、数量相同但交易方向相反的方式快速进行申报并成交，即开展对敲交易。当日，客户甲与客户乙相互交易148手，占当日天然橡胶RU1010合约总成交量的75.51%，总成交金额的75.63%。

受上述交易影响，当日天然橡胶RU1010合约较2010年10月12日涨幅达2.79%。对比当天挂牌的临近月份合约天然橡胶RU1011，涨幅为2.57%。监控人员分析：橡胶RU1010合约已临近交割，结合当时市场环境，其价格应当趋近现货价格，涨幅应该较小，天然橡胶RU1011合约应当比天然橡胶RU1010合约涨幅大。现实情况恰恰相反，当日天然橡胶RU1010合约比天然橡胶RU1011合约涨幅大。

通过进一步调查，监控人员了解到甲乙双方使用了相同的电脑IP地址等信息，考虑到本案当事人可能涉嫌违规交易行为，上期所立即将相关案件材料移送至证监会稽查局，提请进行立案调查、审理。随着调查的继续深入，调查人员发现下列事实：1、在该笔交易前后，客户甲与客户乙存在频繁的资金往来。通过询问相关当事人，客户甲与客户乙承认彼此之间存在现货业务往来，并且事先合谋由客户乙高买，客户甲高卖期货合约。上述事

实说明，两家公司蓄意串通，按事先约定的价格和方式相互进行期货交易。2、调查人员顺藤摸瓜，发现客户甲的实际控制人同时还是另一家现货企业客户丙的法定代表人。客户丙在标准仓单价格被交割月期货合约结算价格推高的情况下，适时选择在2010年10月11日、13日、18日以卖出标准仓单的方式获利。以天然橡胶RU1010合约与临近的天然橡胶RU1011合约价格增长幅度差衡量，客户丙在仓单交易中的非法获利241410元。

根据上述调查情况，认定客户甲、客户乙和客户丙存在如下违法事实：1、客户甲与客户乙以蓄意串通、互为对手方交易、虚假申报等方式操纵天然橡胶RU1010期货合约结算价格；2、客户丙操纵天然橡胶RU1010期货合约抬高结算价格，进而进行仓单交易，在仓单交易市场再度获利。

客户甲、客户乙和客户丙的上述行为违反了《期货交易管理条例》原第七十四条的规定，构成《期货交易管理条例》原第七十四条所述操纵期货市场的情形。

## 二、案例启示

操纵期货市场是我国《刑法》、《期货交易管理条例》及交易所自律监管规则中明令禁止的严重违法违规行为。在期货市场上，操纵市场的表现形式多样，包括囤积居奇、对敲交易、自买自卖、分仓移仓等，其结果体现在为了获取不当得利而影响或者企图影响期货交易价格或交易量。

在本案中，涉案公司意欲通过对敲交易的方式操纵不活跃的



交割月合约价格，并间接影响仓单交易价格，进而在仓单交易市场再度获利，赚取不当利润。其行为干扰了正常的经济秩序，致使期货合约价格偏离实际。对于情节特别严重的还可能触犯国家法律，将移交司法部门处理。

近年来随着上期所监察系统的不断优化，实时监控能力稳步提升，监控人员一旦发现疑似违法违规行为将及时启动排查程序，必要时直接移送证监会稽查局处理。请广大投资者加强对期货市场法律法规的学习，提高合规意识，切莫怀有侥幸心理，以身试法。

（上海期货交易所供稿）

#### **案例四：联合调解、多剑合璧、形成合力**

##### **一、案例情况**

2017年9月A先生在H期货公司开户。2017年12月某合约出现连续停板行情，A客户在该合约上有数手持仓，因行情发展对其不利，出现较大亏损，保证金账户出现穿仓情况，A客户未自行平仓，也未按H公司通知要求追加保证金。H公司随之采取了强行平仓措施，但因行情极端，强行平仓订单在当日未能成交，并于其后第二个交易日成交。强行平仓后，该客户穿仓损失数万元，H公司要求A客户依据法律及经纪合同约定，偿还H公司的损失。A客户认为H公司未能及时为其平仓，拒绝赔偿损失。H公司因此诉至郑州市中级人民法院（以下简称郑州中院）。受理案件后，主审法官主动联系郑商所咨询了解期货市场

运作机理和期货交易专业知识。根据最高法院与证监会《多元化解机制意见》相关规定，郑州中院与郑商所达成居中调解本案的一致意见。

为保障双方当事人的利益，郑商所同时邀请了河南省证监局投资者保护处相关负责同志参与调解，并旁听了郑州中院有关庭审活动，通过庭审过程中双方当事人的激烈论辩，明析了双方诉争的矛盾焦点，并对涉及纠纷发生背景的有关交易行情进行了调查，拟定了多个调解方案，为确保调解工作的圆满成功打下了坚实的基础。

在郑商所调解委员会主持下，H公司与A客户自愿来到郑商所参加了调解。郑商所调解委员会安排市场监察部门稽查人员就纠纷案件交易过程进行了全面的回溯还原，重点讲解了期货订单排队与匹配业务规则和成交原理，向当事人耐心阐释期货市场相关法律规定与专业知识。

权威的专业解释、入理的法律分析，促使A客户逐步认识到了自身在本案中的过错，对H公司的强平成交时间表示了理解。H公司考虑到被告经济条件有限，同意调解员提出的适度延长偿还期限的调解方案。最终双方达成和解协议。随后，郑州中院及时做出了具有法律效力的调解书予以司法确认。

## 二、案例启示

开展证券期货纠纷多元化解机制建设，是解决证券期货等专业性较强法律纠纷的重要措施。其灵活、轻松、便捷的形式，有

利于依法、专业、高效、低成本地化解证券期货纠纷。联合调解能够同时发挥证券期货监管机构的监管经验，调解组织的专业能力和人民法院的公信力及审判调解经验，从而形成合力，共同促使纠纷得以顺利解决。

（郑州商品交易所供稿）

## 案例五：多种方式调解商品期货交割纠纷

### 一、案例情况

**“以诉讼促和解”**：T公司、B公司是郑州商品交易所（以下简称：郑商所）棉花期货客户，2016年4月5日至8月8日期间，T公司、B公司通过指定棉花交割仓库M公司注册35张棉花标准仓单。2016年11月底，郑商所陆续收到反映，称收取的仓单项下棉花商品存在质量问题。后经河北省纤维检验局抽检，上述仓单棉花不符合期货市场棉花期货交割标准，涉及货物价值上千万元。2016年12月19日，郑商所向河南省郑州市中级人民法院提起了民事诉讼，请求T公司、B公司、M公司对涉案棉花进行货物调换或赔偿，并同时向河南省郑州市中级人民法院申请了诉讼保全。经郑商所主持调解，交割仓库、标准仓单持有人、标准仓单注册方达成了和解协议，由T公司向标准仓单持有人补足期货商品质量差价的方式进行了及时赔偿，标准仓单持有人等相关方的利益得到了保障。纠纷了结后，郑商所向郑州市中院人民法院（以下简称郑州中院）申请撤诉，郑州中院于2017年3月16日裁定准许撤诉申请。

“背靠背调解”：2016年5月，在动力煤1605合约上，卖方W公司向买方R公司交割了两船动力煤。在装船过程中，W公司委托质检机构Z公司进行了质检，Z公司出具了检验合格的证书。但Z公司随后发现，由于系统发生故障导致其出具的检验证书中干燥基硫份指标出现错误，经过核实更正后Z公司又向委托方出具了一份更正的检验证书，此证书中动力煤干燥基硫份指标为1.08%。根据交易所动力煤期货交割规则的相关规定，干燥基硫份超过1%的，要以该批货物货值的90%来进行结算。买方R公司遂提出应按交割规则调减货款结算价。W公司提出异议，称两船煤是同时进行掺混的，且卸船时质检结果为合格，因此不同意按该船货值的90%调减货款结算价。双方不能对最终结算价格达成一致，纠纷涉及货物价值达数百万元。

为防止投资者损失扩大，郑商所邀请买卖双方、质检机构共同来交易所进行纠纷调解。双方经见面初步沟通后，仍然坚持各自结算价格，谈判陷入僵局。后经双方同意，郑商所开展了背靠背调解，最终双方就数十万元的赔偿数额达成了一致，签订了书面协议并实际履行。2016年7月27日，双方实现顺利完成结算划款，了结交割。

## 二、案例启示

期货交割商品质量纠纷，具备几大特点：其一，货物价值大、专业性强；其二，纠纷持续时间长，达数月之久；其三，纠纷各方对各自诉求较为坚持，难以达成一致意见。

针对棉花交割纠纷，郑商所以自身名义主动提起诉讼，对责任方财产及时采取保全措施，有效控制了追偿风险；同时，在人民法院的有力支持下，以强大的诉讼压力督促责任方及时履行义务，起到了“以诉讼促和解”的效果。

针对动力煤交割纠纷，郑商所采用“背靠背调解”的方式，隔离纠纷双方，缓解紧张的气氛；阐述僵持利弊，减少抵触情绪；认真分析事实，讲解交割规则，打消双方不合理预期；及时制作调解书，固化调解结果。

在合法合理的前提下，各方利益诉求达成一致，纠纷得到了及时、妥善的处理，保障了市场参与者的合法权益，维护了期货交割秩序。

（郑州商品交易所供稿）

## **案例六：高额收益莫轻信，妥管账户避陷阱——期货市场对敲转移资金案例**

### **一、案例概况**

2019年5月29日，违规行为人董某利用其账户和黄某账户在棕榈油、豆油2个品种上进行对敲交易14笔，涉及6个合约，转移资金共计222,720元。在上述14笔对敲交易中，董某均为获利方，黄某均为亏损方。大连商品交易所（以下简称：大商所）监控发现异常后，立即要求期货公司限制盈利方出金权限。

调查发现，上述交易属于对敲交易，操作人为获利方董某，亏损方黄某对所发生的对敲交易并不知情，董某和黄某两人并不

认识，是通过中间人撮合，亏损方黄某将其本人账号（含资金）交给获利方董某操作，并约定双方按比例分配盈利。根据交易所违规处理办法的有关规定，大商所给予董某通报批评、暂停开仓交易3个月的处罚，亏损方黄某因未妥善保管账户被给予警告处分。同时，对于涉及刑事犯罪的部分，交易所要求亏损方寻求警方帮助，通过司法途径解决。

## 二、案例启示

通过期货市场不活跃合约以对敲手段转移资金是较为常见的市场违规行为，其背后的动机多种多样，但都隐藏着违规甚至违法目的。针对这种行为交易所在监控系统中设置了专门预警指标，并在规则制度中制定了处罚条款和具体处理流程，以在违法违规行为发生时及时采取措施，对违规人进行处理。同时，在期货市场当日盈利不予出金制度实施后以及在司法机关的严厉打击下，近年来利用对敲行为转移资金的违法违规行爲已经大大减少。

在本案中，受损方为了获取所谓的高额收益，经中间人撮合，将自身期货账户、资金以及交易权限全部给了违规行为人董某。董某在获取受损方的资金账户后，立即着手实施了对敲交易，将受损方账户资金几乎全部转移。正所谓“千万莫贪心”，你惦记的是别人承诺的高收益，违法犯罪份子惦记的是你的全部本金。本案中，交易所及时发现、处置得当，限制了盈利方的出金，保全了亏损的资金，为下一步亏损方通过司法手段追回资金创造了有

利条件。董某的行为已经涉嫌违反刑事法律，有可能受到刑事处罚。在前些年的案例中，曾经发生过类似的案例，违规人受到了有期徒刑的刑事处罚。

（大连商品交易所供稿）

## 案例七：妥善保管交易编码，警惕他人利用账户非法获利

### 一、案例情况

2019年1月17日，中国金融期货交易所（以下简称：中金所）监控发现2年期国债期货1903合约发生首笔成交后，价格走势异常，买卖双方主要为某证券自营账户和自然人高某账户。经进一步调查，2018年10月22日，高某在其表弟吕某的要求下开通金融期货交易权限，并将交易编码提供吕某使用。吕某实际控制高某的金融期货账户后，在2018年10月23日至2019年1月22日间，利用职务之便，操作某证券自营账户与高某账户大量相互成交，控制高某账户低买高卖，操作某证券账户高买低卖，将某证券自营账户资金转移至高某账户，相互成交得利20.78万元。

中金所审理后认定，吕某的行为符合《中国金融期货交易所违规违约处理办法》第二十三条有关利用对敲手段转移资金、牟取不当利益的情形；高某的行为符合第十九条有关提供交易编码供他人使用导致被他人利用实施违规行为的情形。据此，中金所以对吕某采取公开谴责的纪律处分，对高某采取在国债期货品种上限制开仓9个月的纪律处分。处理结果记入资本市场诚信信息数

据库。

## 二、案例启示

所谓对敲交易，是指两个账户之间在相同的期货合约上，按照事先约定的时间、价格和方式进行互为对手的交易。对敲交易是期货市场典型的违规交易行为，能够影响市场价格、转移资金或者谋取不当利益，严重危害期货市场功能发挥，是中金所重点查处、严厉打击的违规行为之一。同时，投资者将期货账户“出借”或“出售”他人存在资金及交易安全风险。如遇操盘手对敲转移资金或者从事其他违法违规行，投资者往往会陷入人财两空的境地，甚至面临法律法规的制裁。

中金所作为行业自律组织，承担一线监管责任，严厉打击违法违规行，保护投资者合法权益，维护“公开、公平、公正”的市场秩序，确保市场安全平稳运行。中金所将继续加强会员单位管理和投资者教育，提醒广大投资者提高合规和风险意识，依法合规理性参与期货交易，防范违规交易行为的发生。

（中国金融期货交易所供稿）

## 案例八：专业调解化纷争，司法确认解难题

### 一、案例情况

某新三板挂牌公司向投资者定向发行股份后，由于经济形势、市场环境及公司经营等多种原因导致公司股价下跌，投资者就给予股份补偿方面与该公司产生巨大分歧。案件涉案投资者达244人，分散于北京、广东、浙江、湖南、陕西等20多个省区，



部分投资者情绪激动，呈现串联和群访趋势。

在得知该公司案情后，全国中小企业股份转让系统有限责任公司（以下简称全国股转公司）积极与挂牌公司和相关投资者进行沟通协调，鼓励引导公司与投资者走“专业调解+仲裁确认或司法确认”路径解决纠纷。经多轮引导、协商，公司与投资者向中证中小投资者服务中心有限责任公司（以下简称：投服中心）提出调解申请，经投服中心政策宣讲、疑问解答，稳定了投资者情绪，并促使公司和投资者就调解方案达成一致。经调解，244名投资者全部签署调解协议，并完成司法确认。

## 二、案例启示

“专业调解+仲裁确认或司法确认”式纠纷解决机制是全国股转公司于2017年开始逐步建立的一种多元化纠纷解决路径。该模式将新三板市场纠纷引导至专业调解机构，并通过仲裁裁决确认或者司法确认以增强调解协议的执行力。这一模式具备以下优点：

一是相较于仲裁、诉讼等其他纠纷解决方式，调解具有专业化程度高、程序简便、协商灵活、解决成本低的明显优势，由业内专家更好地化解矛盾纠纷，是解决新三板市场纠纷的妥当方式。二是诉讼、仲裁虽具有强制执行力，但我国司法机关、仲裁机构众多，对新三板市场熟悉程度不同，理解上可能存在差异，加之新三板市场业务发展尚未定型，人民法院和仲裁机构对案件的处理标准尺度可能不统一，也难以保证相关裁判与新三板监管

机构在市场理念、政策理解上的协调一致。通过该机制，能够将新三板市场的矛盾纠纷收敛集中，通过以调解为主的方式解决，有利于确认和维护市场规则的效力，有效维护市场秩序。三是调解与诉讼、仲裁不同，其对抗程度较低，且调解受到的程序性要求相对较为宽松灵活、对证明责任的要求也相对富有弹性，更有助于推动当事人朝着解决纠纷的方向努力，有利于顺利化解纠纷。

在本案中，涉案投资者遍及 20 余省，最终投资者愿意达成调解，很大程度上因为签订的调解协议可获得司法确认而具备可执行力，因此从实践来看，这种模式具有较强的生命力，可作为一种有效的投资者纠纷解决路径。

（全国股转公司供稿）

### **案例九：善用行业调解+司法确认，降低争议解决成本，增强调解法律效力**

#### **一、案例概况**

T 证券公司于 2016 年 6 月与 Z 公司的实际控制人 W 某签署了《增资扩股协议》及《补充协议》、《补充协议（一）》，约定如果 Z 公司 2016 年度、2017 年度净利润未能达到《补充协议（一）》规定的数额，W 某应根据 T 证券公司要求以现金或/和股份转让的形式对其进行补偿。由于 Z 公司未完成经营目标触发了业绩补偿条款，T 证券公司向 W 某要求其履行承诺义务，但 W 某一直未进行任何补偿，故 T 证券公司通过中国证券业协会

(以下简称:证券业协会)证券纠纷在线调解平台提交纠纷调解申请。

证券业协会调解中心(以下简称:调解中心)接到调解申请,在征得被申请人同意调解的意见后,指定协会聘任的兼职调解员担任本案调解。在调解员主持下,双方当事人充分阐述了各自的请求和面临的实际问题,均表示能够充分理解对方所面临的难处,愿意在调解员的主持下,妥善协商解决。经调解沟通,双方各让一步,T证券公司同意W某在2019年6月30日前分期支付补偿款及利息,并愿意配合完成相应股份划转手续,双方现场签署了调解协议,达成和解金额1040万元。

为了增强调解协议的执行力,双方向北京市西城区人民法院申请对调解协议进行司法确认。在调解中心协调下,北京市西城区人民法院免费对调解协议进行司法确认,出具了认定调解协议合法有效的《民事裁定书》。

## 二、案例启示

证券业协会作为行业自律管理组织,在开展调解工作过程中,充分尊重投资者启动调解程序的自愿性,号召证券经营机构积极配合参与调解过程,并通过法院对调解协议进行司法确认,努力通过友好协商解决争议。证券业协会希望证券经营机构在与客户和贸易伙伴产生争议后,主动向证券业协会申请调解,通过调解高效、经济、便利地解决争议。在最高法的推动下,全国各级法院正在积极推动为证券期货行业调解组织达成的调解协议

进行司法确认，增强调解协议的法律效力，特别是在调解协议中有分期付款约定的情形下，经过法院司法确认后，如一方不按约定付款，另一方可以向法院申请强制执行，减少了当事人在签署调解协议时的后顾之忧。

本案中，证券经营机构与贸易伙伴签署的业务协议约定优先通过调解的方式解决争议。当事双方享受证券业协会提供的便利、专业、经济、公平的调解服务，在调解员引导下换位思考，充分理解对方的难处，达成双方均可接受的争议解决方案，并通过司法确认增强调解协议的法律效力，使得纠纷得以快速化解，双方的友好合作关系也得到了维护。

（中国证券业协会供稿）

## **案例十：遭遇证券群体性纠纷，投资者可推举代表人进行调解**

### **一、案例概况**

此案例为证券公司与投资者因资管产品争议引发的群体纠纷调解申请。投资者在J证券公司购买某资管产品，由于该资管产品的资金使用方违约，导致资管计划不能按期兑现。监管部门认定J证券公司作为资管产品发行人在管理过程中存在过错，并出具处罚函，J证券公司愿意通过分期偿还投资者投资的方案与投资者群体达成和解。但因投资者对J证券公司履约承诺缺乏信任，和解协议一直无法签署。J证券公司向证券业协会调解中心申请调解，希望通过行业调解机制解决该群体纠纷。

调解中心受理调解申请后，与 J 证券公司协商了调解方案。按照调解方案，首先由 J 证券公司联系投资者，与投资者初步达成和解方案；在征得双方当事人同意后，调解中心指定证券业协会聘用的调解员主持现场调解。经过五次现场调解，J 证券公司和 15 位投资者代表现场签署调解协议，调解协议与每个投资者的和解协议共同生效。本次调解运用“代表人调解”方式高效化解了一起群体性纠纷，涉及投资者 165 名，达成和解金额 2.79 亿元。

## 二、案例启示

证券群体纠纷尽管涉及人数众多，但具有相似的事实与法律问题。通过调解解决群体性纠纷可以避免诉讼中受理、审理、取证等繁杂程序，从而减少了纠纷解决成本，节省了纠纷当事人的时间与精力。本案例中，J 证券公司作为市场经营主体，主动向投资者群体推出和解方案，落实纠纷处理首要责任。证券业协会作为行业自律组织参与调解，不仅有效安抚投资者的情绪，也增加了投资者对和解和调解方案的信心。调解过程采用“推选代表人进行调解”的方式，由遍布全国的 165 名投资者自愿推选出 15 位投资者代表参与现场调解，代表人的调解行为对其所代表当事人发生效力，仅通过 5 次与投资者代表的现场调解，就促成了 165 名投资者与证券公司和解，充分体现了证券业协会作为自律管理组织的公信力和影响力。

证券群体纠纷的调解除了对公平、公正的基本追求外，还十

分注重效率性。久拖不决的群体纠纷不仅影响案件当事人，甚至可能由于扩散效应波及更多投资者，挫伤其对证券市场的信心。近年来，中国证券业协会在证券行业纠纷解决方面进行了积极探索，建立了督促证券公司自主解决纠纷、指导地方证券业协会就地调解纠纷和中证协自行调解纠纷的“三位一体”证券纠纷化解工作机制，充分提高了证券行业纠纷的解决效率。行业协会开展纠纷调解，可以将纠纷化解与行业自律管理相结合，在解决矛盾纠纷的同时，督促证券经营机构改善经营管理，提高客户服务水平。2019年5月份，中证协证券调解专业委员会更名为投资者服务与保护委员会，扩大了委员会职责范围，充实了委员力量，将促进证券经营机构提高对投资者保护工作的重视程度，推动行业整体提升投资者教育、投资者适当性管理、维护投资者合法权益等投资者保护工作水平。

（中国证券业协会供稿）

## 案例十一：防范经营机构网站“李鬼”

### 一、案例简介

2019年期货业协会接到8家期货公司投诉，有不法分子仿冒期货公司官方网站，发布欺诈性消息，意图骗取投资者访问，引诱投资者将资金汇入其控制的银行账户。上述不法分子的行为严重误导投资者，损害投资者合法利益，扰乱期货市场正常秩序。

### 二、案例启示

针对上述情况，期货业协会从以下几方面做了相关工作，从

而保护期货公司和投资者的合法权益：一是通过协会官方网站发布《关于不法分子仿冒期货公司网站的风险警示》，提醒广大投资者，办理期货业务应通过合法正规的期货公司官方网站进行，并提示期货公司应当加强日常监控，一旦监控到并确认公司网站被不法分子仿冒，可通过在官网显著位置悬挂声明或公告等方式，向公众告知自身网站被仿冒的情况，避免给投资者造成损失。二是撰写《关于加强期货公司网站风险防控工作的建议》并报送证监会期货部，从期货业协会打非监测平台加强日常监控、指导期货公司加强应对、及时向上级部门反映相关情况、与中国反钓鱼网站联盟开展合作、加强投资者教育从而提高投资者风险防范意识等方面提出应对措施。三是号召各期货公司加入中国反钓鱼网站联盟，并由期货业协会协助期货公司递交相关申请材料，目前共有 97 家期货公司加入。

（中国期货业协会供稿）

## 案例十二：保护好老年投资者的养老钱

### 一、案例简介

2019 年期货业协会接到 6 起老年投资者的投诉，投资者年龄均在 60 岁以上，投资者已向地方证监局等有关部门进行投诉。因老年投资者一方面投资资金大部分来自于其养老金，受损失后对其日常生活造成较大影响；另一方面老年投资者抗风险能力通常较弱，一旦遭受损失后往往不能够理性维权，可能会给有权机关的调查造成一定影响，期货业协会工作人员在日常受理投诉咨

询过程中予以重点关注，并且积极为老年投资者提供法律咨询和建议从而帮助其维护自身合法权益。

## 二、案例启示

证监会发布的《证券期货投资者适当性管理办法》第六条第一款规定：“经营机构向投资者销售产品或者提供服务时，应当了解投资者的下列信息：（一）自然人的姓名、住址、年龄、联系方式，法人或者其他组织的名称、注册地址、办公地址、性质、资质经营范围等基本信息。”协会发布的《期货经营机构投资者适当性管理实施指引》第十条规定：“经营机构应当将普通投资者按其风险承受能力至少划分为五类，由低至高分别为 C1（含风险承受能力最低类别）、C2、C3、C4、C5 类。”据此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。

因此，为规范行业秩序，保护老年投资者的合法权益，期货业协会建议期货经营机构一方面应当严格遵守投资者适当性的相关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；另一方面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。

（中国期货业协会供稿）