

中国资本市场 投资者保护状况蓝皮书

2019 年度证券公司投资者保护状况
评价报告



中国证券投资者保护基金有限责任公司

引 言

作为资本市场重要的经营主体，证券公司发挥着重要的市场中介作用，同时也是投资者保护的第一道防线。证券公司能否切实履行诚实信用、勤勉尽责的法定义务，切实保护投资者的合法权益，对于维护市场稳定、促进资本市场健康发展具有重要的意义。2019年修订的《中华人民共和国证券法》(以下简称“新《证券法》”)，进一步压实了证券公司作为市场“看门人”的法律职责，证券公司在发挥资本市场中介作用的同时，也在投资者保护方面发挥着越来越重要的作用。

为全面客观反映证券公司投资者保护现状，促进提升证券行业投资者保护水平，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”)从2016年开始逐步建立起一套主客观相结合的评价指标体系，以年度为单位编制《证券公司投资者保护状况评价报告》。2019年度，投保基金公司在保持一、二级指标和整体框架不变的情况下，增加了金融科技投入、投教工作经费保障和管理体系建设、证券纠纷多元化解机制建设、行业文化建设等内容，完善了投资者适当性管理、投资者教育以及证券公司风险控制指标，对2019年度开展经纪业务的102家¹证券公司的投资者保护状况进行评价，编制了《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书》子报告之《2019年度证券公司投资者保护状况评价报告》(以下简称《报告》)。《报告》以切实保护投资者合法权

¹上海华信证券有限责任公司于2019年11月被采取撤销业务许可措施，不纳入评价范围。

益、促进证券公司规范管理和稳健经营为宗旨，分析了证券公司投资者保护工作现状，并形成了相关结论和建议，以期为进一步提升证券公司投资者保护工作水平提供参考。

目录

一、2019年度证券公司投资者保护总体情况	1
二、投资者证券资产安全保护状况	3
(一) 投资者资金安全保护状况继续保持稳定	4
(二) 交易系统相关投诉增多,部分中小券商运维保障能力不足值得引起重视	6
(三) 信息系统和投资者账户安全保密意识有待进一步提升	8
三、投资者服务教育和监督投诉权保护状况	10
(一) 投资者服务水平提升,合规文化建设需进一步加强	10
1. 证券公司咨询服务电话畅通情况良好	11
2. 证券投资咨询满意度整体提升,权益变动和风险提示工作得到投资者认可	12
3. 金融科技引领投资者服务创新,39家证券公司金融科技经费投入逾千万	15
4. 证券公司未尽勤勉义务、从业人员违反执业准则相关处罚案例增多	17
(二) 投教工作满意度连续三年上升,持续推动纳入国民教育体系	21
1. 投教工作经费保障及管理体系建设情况良好,年度投教总投入达4.05亿元	22
2. 投教产品的新媒体特征愈发明显,线上点击量实现跳跃式增长	23
3. 投教活动营造良好社会氛围,投教基地建设取得新成效	26
4. 投资者对证券公司投教工作满意度连续三年上升	28
(三) 投资者投诉处理效率大幅提升,超九成证券公司建立纠纷多元化解工作机制	29
四、投资者自主选择 and 公平交易权保护状况	31
(一) 投资者适当性管理制度落实持续加强	32
1. 已完成风险测评和近一年回访比例明显上升,投资者适当性匹配情况良好	33
2. 对投资者购买产品或服务时的风险提示执行较好	35
(二) 投资者自主选择权保护状况有待提升,转销户相关投诉量明显反弹	37
1. 转销户相关投诉大幅上升,“非现场销户”执行效果不佳	37
2. 违规销售和搭售现象有所好转,线上搭售“隐蔽化”值得引起重视	39
(三) 投资者公平交易权保护状况保持稳定,证券公司履约意识有待加强	41
1. 委托资金投向管控较好,投资者对证券公司履约情况投诉较多	41
2. 证券公司产品销售规范化程度有所提升	43
3. 证券公司违规荐股现象持续好转,全年未出现内幕交易处罚案例	45
五、证券公司偿付能力	46
(一) 传统业务风险控制水平稳中有升	47
1. 风险覆盖率、流动性覆盖率控制较好,资本杠杆率和净稳定资金率有待提升	47
2. 权益类证券成本集中度风险整体控制较好	49
3. 权益类证券市值集中度控制有所好转,部分证券公司仍需重视	50
(二) 信用业务风险控制水平整体提升,部分中小券商风险隐患值得关注	51
1. 期末融资融券金额占比控制良好	52
2. 单一客户授信集中度有所好转,但仍有进一步提升空间	52
3. 股票质押回购履约保障比例明显上升,但对相关风险的控制仍需保持谨慎	53
4. 同业负债依存度有所改善	55
六、行业文化建设和履行社会责任情况	56
(一) 行业文化建设情况	56
(二) 履行社会责任情况	58
七、建议	59
(一) 以新《证券法》实施及行业文化建设为契机,不断夯实合规体系建设	59
(二) 牢固树立以投资者为中心理念,理解投资者利益诉求	60
(三) 健全金融科技配套监管制度,为投资者提供安全的在线交易环境	61
(四) 恪守稳健经营理念,防范业务风险	61
(五) 进一步加强企业文化建设	62
附录:	63
(一) 2019年度证券公司投资者保护状况评价指标体系	63
(二) 2019年度证券公司投资者保护状况互联网调查问卷	67

一、2019 年度证券公司投资者保护总体情况

根据监管要求、市场关注焦点以及投资者反映较为突出的问题，结合证券行业投资者保护工作发展的实际情况，我们从投资者证券资产安全、投资者服务教育和监督投诉、投资者自主选择 and 公平交易、证券公司偿付能力四个方面，对 2019 年度证券公司投资者保护状况进行评价，评价工作采取证券公司客观数据²与投资者主观意见³相结合的评价方法。评价结果显示，2019 年度证券公司投保状况总分达到 88.69，较上一年度（88.09）上升了 0.68%。在 4 项一级指标中，“投资者证券资产安全保护”得分 92.92，“投资者服务教育和监督投诉权保护”得分 89.55，“投资者自主选择和公平交易权保护”得分 89.72，“证券公司偿付能力”得分 76.09。2019 年度证券公司投保状况总分及各项一级指标得分与上一年度比较见下图：

²客观数据来自证券市场交易结算资金监控系统、证券期货市场诚信档案、“12386”中国证监会服务热线、证券公司年报以及中国证券业协会等权威渠道。

³投资者主观意见通过开展证券公司投资者保护状况互联网调查、市场主体电话畅通情况调查等方式获取，通过科学严谨的方案设计以及专业高效的调查组织执行，确保主观评价意见真实可靠。

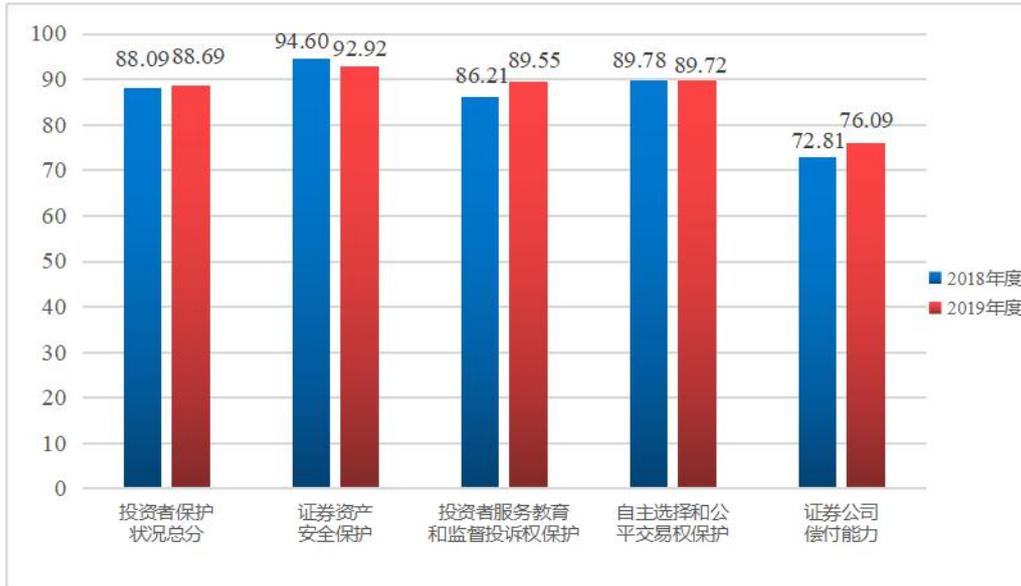


图 1：证券公司投资者保护状况总分及各项一级指标得分

从各指标的具体表现（图 2）来看，与上一年度相比，2019 年度证券公司对投资者证券资产安全的保护状况保持稳定；积极拥抱金融科技，推动业务模式重构，投资者服务和投资咨询业务水平进一步提高；投教经费保障及管理体系建设情况良好，投教工作满意度连续第三年上升；投资者投诉处理效率大幅提升，超九成证券公司已建立纠纷多元化解工作机制；投资者适当性管理制度落实持续加强，产品销售规范化程度有所提升；对于传统业务和信用业务的风险控制水平整体好转，偿付能力增强；主动参与并推进行业文化建设，持续提升专业能力，较好服务了实体经济并积极履行社会责任。与此同时，评价也显示出部分证券公司在交易系统运维保障方面仍存在较多问题，合规管理水平仍有待进一步提升，转销户相关投诉量明显反弹，“非现场销户”执行效果不佳，线上搭售呈现“隐蔽化”趋势，履约意识和稳健经营理念仍有待加强。

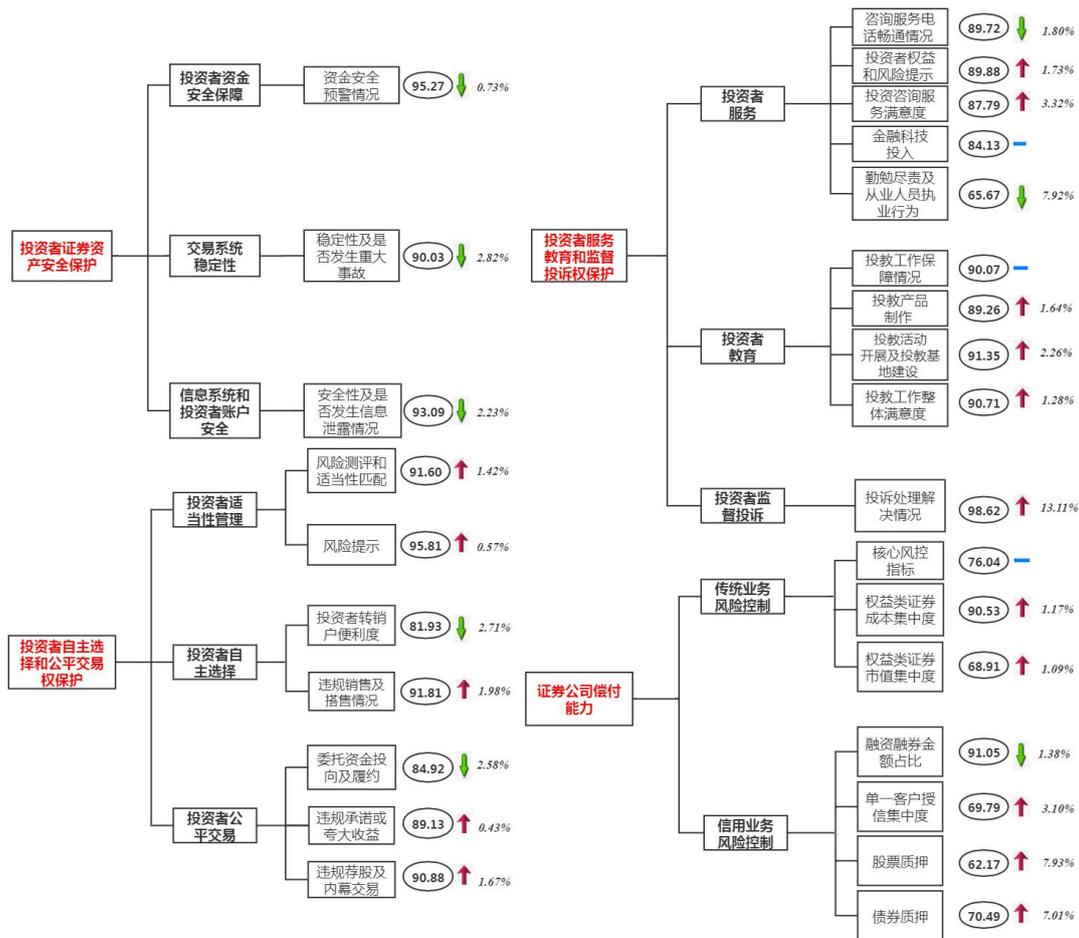


图 2：证券公司投资者保护评价指标体系及三级指标得分

二、投资者证券资产安全保护状况

保障投资者证券资产安全是证券市场创新发展、稳定投资者信心、提升投资者交易活跃度的基本前提。2019 年度，证券公司对于投资者证券资产安全的保护状况得分为 92.92，较上一年度（94.60）小幅下降 1.78%，仍是 4 项一级指标中的最高分。其中，投资者资金安全、交易系统稳定性、信息系统和投资者账户安全 3 项二级指标得分为 95.27、90.03 和 93.09（图 3）。

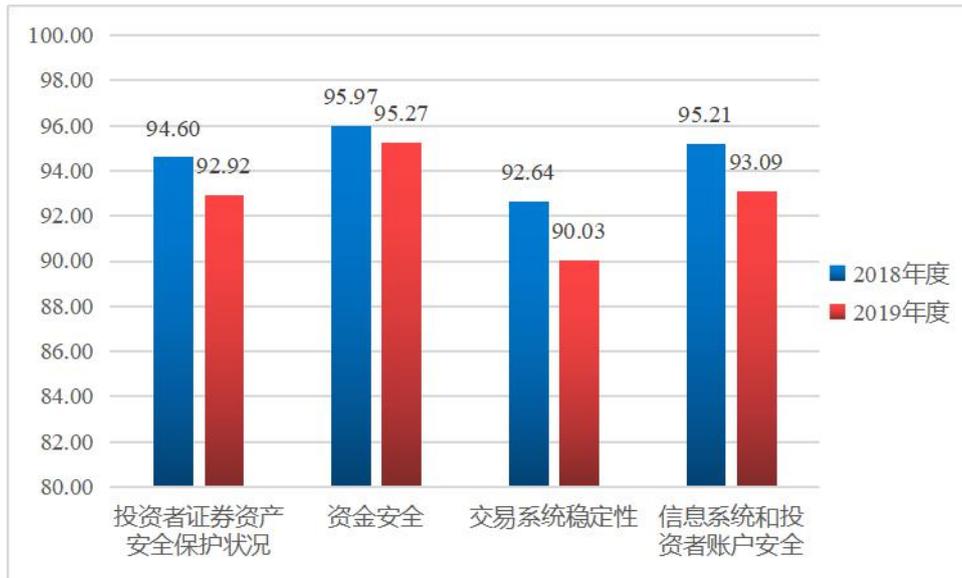


图 3：投资者证券资产安全保护状况及二级指标得分

（一）投资者资金安全保护状况继续保持稳定

防控投资者资金安全风险，是资本市场健康发展的基石，也是证券公司投资者保护的首要义务。投资者交易结算资金第三方存管制度建立以来，作为配套，中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）授权投保基金公司建立证券市场交易结算资金监控系统（以下简称“监控系统”），通过对交易结算资金的逐日监控，对投资者交易结算资金安全形成了有效外部监督和第三方监控。总体来看，2019年度投资者资金安全存管情况总体良好，未发生一起恶意挪用、占用投资者交易结算资金事件，对于一般的操作性、技术性问题证券公司也能及时处理解决，投资者资金安全保护状况继续保持稳定。

从监控系统的分级预警情况来看，2019年1月1日-12月31日，总计有69家证券公司因投资者资金安全问题被预警，相比上一年度减少了1家，累计预警次数为132次，较上一年度（118次）有所上升，但总体仍处于较低水平。其中，“提示关注”104

次（上一年度 97 次）、“一般预警” 28 次（上一年度 21 次），有 6 家证券公司被出具了《整改通知书》，全年无重大预警。我们根据全年预警次数、级别为证券公司打分，无预警计 100 分，被预警次数越多、级别越高，得分越低。此外，被出具《整改通知书》的证券公司还将在预警情况得分的基础上予以减分。评价结果显示，2019 年度证券公司投资者资金安全保护状况平均得分达到 95.27，中位数为 97.00，平均分较上一年度（95.97）微降了 0.73%，全部证券公司得分均在 80 分以上。其中，100 分 34 家、90（含）-100 分（不含）54 家、80（含）-90 分（不含）14 家（图 4）。

虽然近年来证券公司对投资者资金安全的合规管理水平有了明显进步，投资者资金安全得到更有效保障。但从 2019 年度发现的问题来看，仍值得引起证券公司的重视：一是债券标准券折算率下调导致的透支问题比较突出；二是场外业务资金结算管理存在缺陷；三是科创板等创新业务开展初期出现了小额透支问题；四是专用存款账户管理不规范、结算路径设置错误、误划客户交易结算资金和清算错账等手工错误仍然存在；五是技术系统缺陷频发，由于技术系统功能不稳定，造成对股票增发申购资金前端控制失效，“虚增”客户资金等问题。

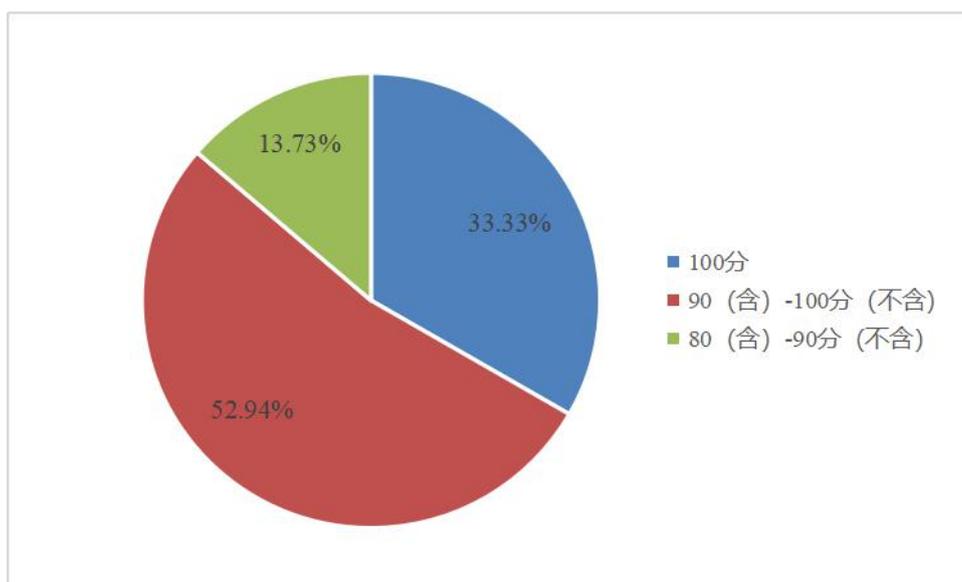


图 4：投资者资金安全保护状况得分分布

（二）交易系统相关投诉增多，部分中小券商运维保障能力不足值得引起重视

证券公司交易系统的稳定性直接关乎投资者切身利益，也是证券公司提供各类线上服务的基础和前提。从“12386”中国证监会服务热线（以下简称“12386 热线”）投诉情况来看，2019 年度因交易系统问题而被投诉的证券公司共有 72 家，较上一年度（60 家）增加 12 家，累计被投诉次数 486 次，较上一年度（339 次）出现较明显上升。其中，被投诉 5 次及以上的有 24 家，全年被投诉最多的达 45 次。从投资者反映的问题来看，主要集中在交易数据显示错误、无法及时成交或撤单、系统升级后无法正常登录等问题，特别是在行情转好交易量增加时，对投资者股票交易造成了较大影响。另外，部分投资者还表示，当交易系统发生故障，证券公司营业部要求自己提供相关问题描述时，由于自己并非专业技术人员，对系统问题的判断和描述无法做到精确和完整，往往起不到很好的效果。投资者普遍希望证券公司能更多

从自身做起，不断加大技术方面投入，充分做好交易系统的日常运维以及新版系统上线前的联合测试工作，切实保护投资者合法权益。

证券期货市场诚信档案（以下简称“诚信档案”）显示，2019年度有个别证券公司信息技术人员违反公司信息安全管理有关规定，在交易时间对生产环境中的存储过程进行运维操作，从而引发公司网上交易系统和移动终端交易系统客户端登录异常；另有个别证券公司集中交易系统部分中间件运行异常，导致部分客户无法及时登录、交易，或公司综合账户管理系统发生故障，造成集中交易系统中断。2019年度，共有3家中小型证券公司因上述问题被采取出具警示函、责令改正并定期报告的行政监管措施，除人为因素外，中小型证券公司核心设备老旧、系统运维保障能力不足也是导致发生交易系统故障的重要原因。

我们根据12386热线投诉和诚信档案记载情况，对证券公司交易系统稳定性打分，得出该指标平均分为90.03，中位数为96.00，平均得分较上一年度（92.64）下降2.82%。其中，100分32家、90（含）-100分（不含）48家、80（含）-90分（不含）8家、70（含）-80分（不含）有4家、60（含）-70分（不含）3家、60分（不含）以下7家（图5）。

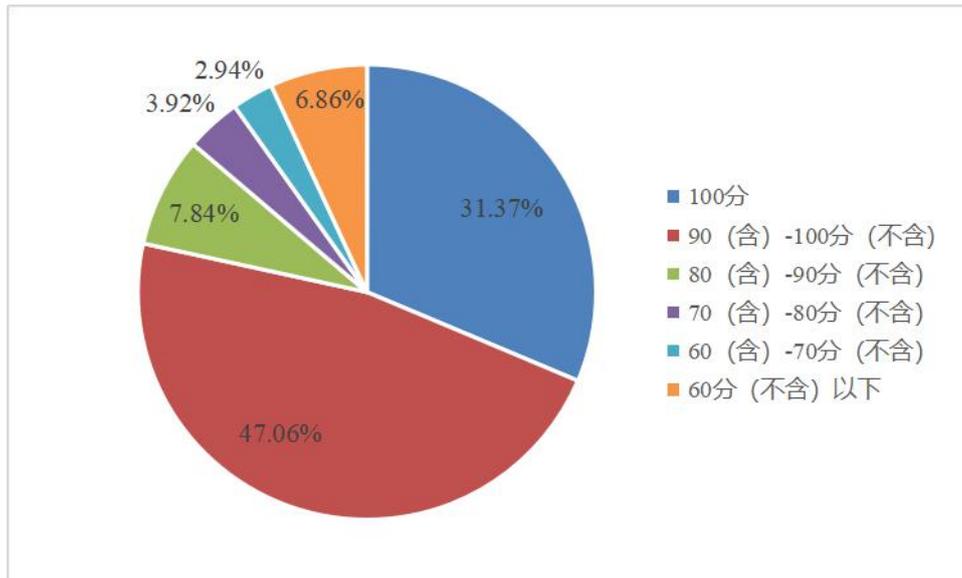


图 5：交易系统稳定性得分分布

（三）信息系统和投资者账户安全保密意识有待进一步提升

非现场交易给投资者带来了极大便利，同时也给投资者账户和个人信息安全保障工作带来了挑战。除投资者自身需要不断提升保密意识外，证券公司作为市场经营机构，在系统建设以及开展业务过程中，也应充分尽到保护投资者账户和个人信息安全的责任和义务，以增强投资者对证券公司的信任度。

2019 年度，12386 热线共收到证券公司信息系统安全以及投资者账户信息安全有关投诉 393 件，较上一年度（339 件）有所上升，仍有部分投资者反映在自己不知情的情况下，个人账户发生了股票交易或购买了理财产品；另有投资者反映由于个人信息被泄露，因而被各类理财平台反复推荐理财产品，以致影响了自己的正常生活。另据诚信档案记载，2019 年度有 4 家证券公司因信息系统安全或投资者账户和个人信息安全问题被采取出具警示函、责令改正并增加合规检查次数等行政监管措施。具体包括以下案例：一是将客户自备计算机接入营业部网络，对营业部

信息系统造成安全威胁；二是未对公司快速交易系统进行有效管理，客户准入和用户权限管理不到位，未严格审查客户身份的真实性、交易账户及交易操作的合规性；三是将投资者信用资金账户、信用证券账户提供给他人使用；四是为客户开立融资融券账户时，由于工作人员操作失误，营业部将融资融券账户错误关联到另一客户股东账户下。

我们根据上述情况，对 2019 年度证券公司信息系统和投资者账户安全保护状况打分，得出该指标平均得分为 93.09，中位数 98.00，平均得分较上一年度（95.21）下降 2.23%。其中，100 分 35 家、90（含）-100 分（不含）45 家、80（含）-90 分（不含）7 家、70（含）-80 分（不含）有 6 家、60（含）-70 分（不含）3 家、60 分（不含）以下 6 家（图 6）。

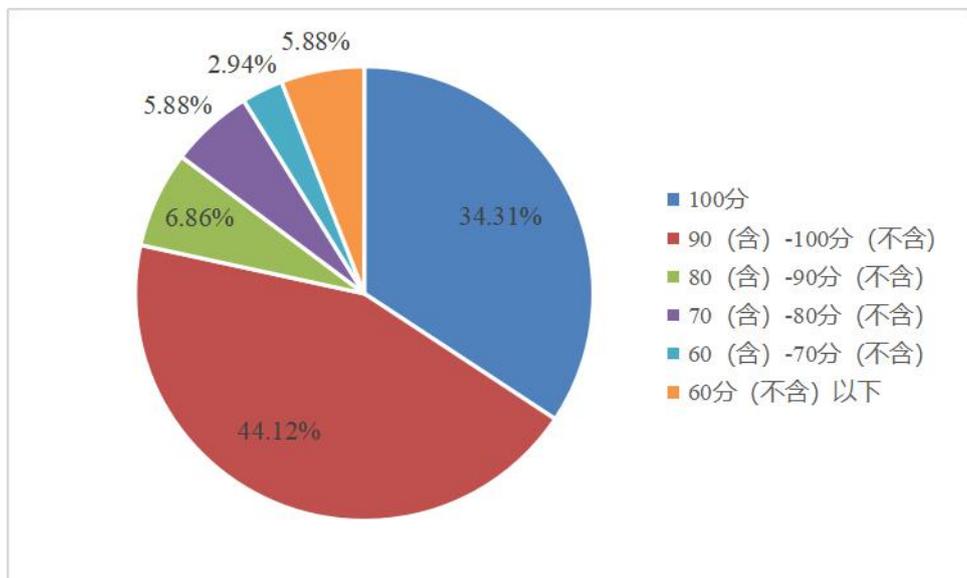


图 6：信息系统和投资者账户安全得分分布

三、投资者服务教育和监督投诉权保护状况

证券公司作为资本市场重要中介机构，恪尽职守做好投资者

服务，勤勉尽责推动证券期货知识普及和教育，不断加强投资者保护和提高发行人质量，积极妥善解决投资者合理诉求，促进形成投资者合法权益得到有效保护的良好生态，是证券公司的使命和职责，同时也是证券公司锻造、提升核心竞争力之所在。2019年度，证券公司对于投资者服务教育和监督投诉权保护状况得分为89.55，较上一年度（86.21）上升了3.87%。其中，投资者服务、投资者教育以及投资者投诉处理3项二级指标得分分别为83.44、90.35和98.62（图7）。

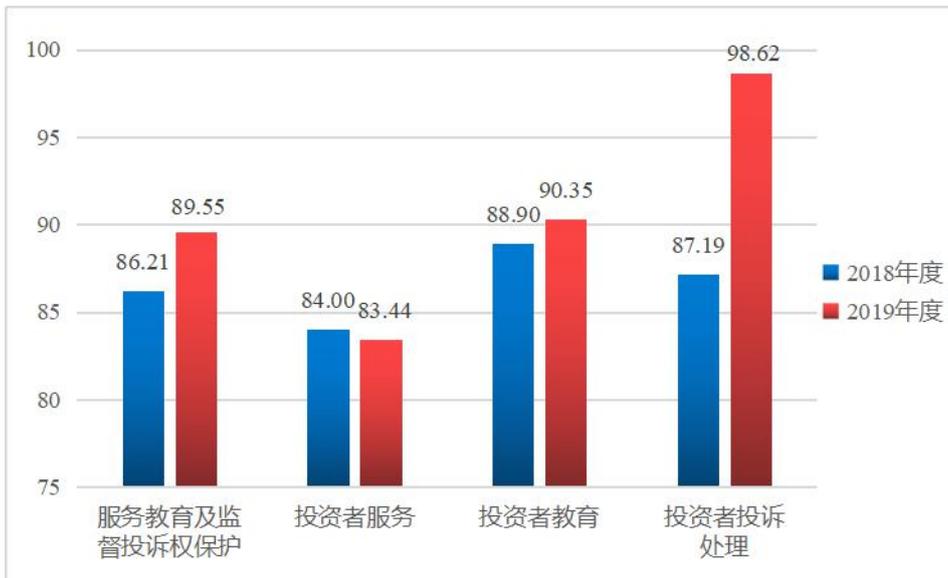


图7：投资者服务教育和监督投诉权保护状况及二级指标得分

（一）投资者服务水平提升，合规文化建设需进一步加强

对于证券公司投资者服务工作情况，我们从咨询服务电话畅通度、投资咨询业务水平、投资者权益变动/风险提示、金融科技投入、履行勤勉义务和从业人员执业操守等方面进行考察。鉴于金融科技对于提升投资者服务能力和水平具有重要意义，我们在2019年度评价中加入了“金融科技投入”三级指标。评价结果显示，2019年度证券公司投资者服务得分为83.44，较上一年

度（84.00）下降 0.67%。具体情况如下：

1.证券公司咨询服务电话畅通情况良好

证券公司咨询服务电话是投资者反映意见诉求、寻求帮助的重要渠道，也是证券公司对外提供服务、展示良好形象的重要窗口。为全面客观了解证券公司咨询服务电话畅通情况以及服务质量，我们连续第五年组织专业话务人员，在证券交易日的不同时间段分三轮对证券公司开展“神秘客户”调查，分别从“电话是否能够接通”、“是否有人接听”、“服务态度是否良好”、“是否能有效回答问题”等几个方面进行考察。调查结果显示，2019年度证券公司咨询服务电话畅通度和服务质量继续保持在较高水平，三轮调查均获得满分的证券公司有 63 家，占比 61.76%。在被扣分的证券公司中，电话异常无法接通的情况出现 5 次、无人接听 26 次，未出现不能有效回答问题或态度不友好的情况。

评价结果显示，证券公司咨询服务电话畅通情况平均得分为 89.72，较上一年度（91.36）小幅下降 1.80%。其中，100 分 63 家、90（含）-100 分（不含）12 家、80（含）-90 分（不含）3 家、70（含）-80 分（不含）14 家、60（含）-70 分（不含）4 家、60 分（不含）以下 6 家（图 8）。

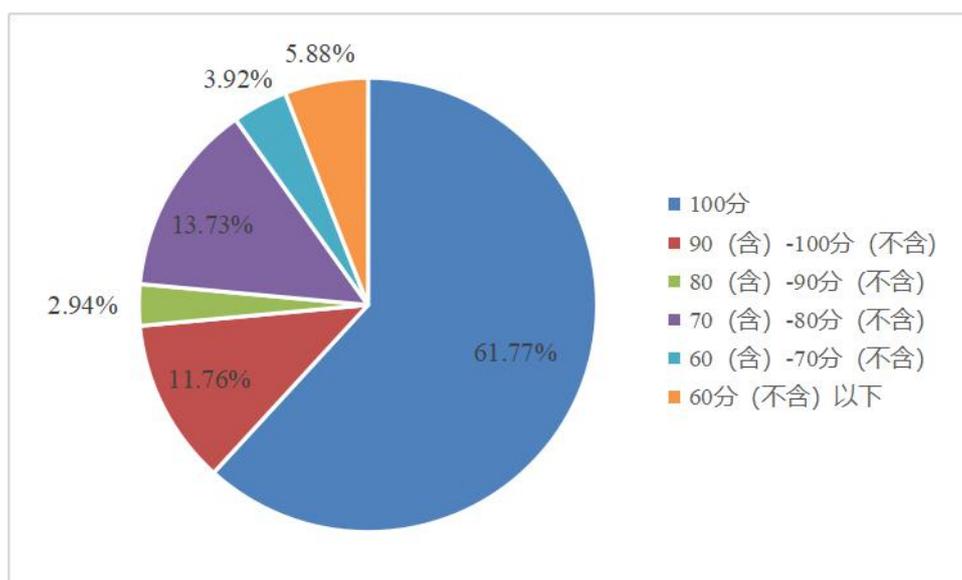


图 8：证券公司咨询服务电话畅通度得分分布

2. 证券投资咨询满意度整体提升，权益变动和风险提示工作得到投资者认可

随着金融行业的蓬勃发展和证券市场的日趋完善，我国投资者数量与日俱增，投资需求也更加多元化，对于证券公司投资咨询业务的专业化要求也越来越高。近年来，在符合国家相关法律法规和监管政策的前提下，如何更好、更准、更深入开展投资咨询业务，满足不同类型投资者投资需求，辅助做出投资决策，已成为证券公司提升核心竞争力的重要途径。与此同时，当投资者权益出现变动或面临风险时，证券公司也有义务第一时间通过短信、公司官网、交易软件、手机 APP 以及电话等多种渠道向投资者进行提示，帮助投资者维护自身权益。

作为证券公司营销活动的直接服务对象，投资者对证券公司在投资咨询及投资者权益变动/风险提示方面的表现有着最为直观的感受。因此，我们通过开展 2019 年度证券公司投资者保护状况互联网调查的方式（以下简称“投保状况互联网调查”），邀

请广大投资者对所开户证券公司实际工作表现做出评价。为确保回收数据的真实性和客观性，调查采取了与被评价证券公司“背靠背”的执行模式，由专业财经媒体通过网站、新闻客户端、手机电视平台、手机 APP、微信公众号等平台进行推介，较均匀覆盖了被评价证券公司。与此同时，我们在技术上采用“手机验证码+访问地址+身份甄别信息”的联合质量控制手段，并组织专人通过电话回访抽查进行二次验证，确保投资者主观评价意见真实有效。在问卷选项设置上，我们设置了五维选择量表，可供选择的评价等级和相应赋值标准为：“非常满意”100分、“满意”75分、“一般”50分、“不满意”25分、“非常不满意”0分，最终根据投资者评价为每家证券公司打分。

在投资咨询服务方面，虽然投资者对头部券商的评价仍普遍高于中小型券商，但值得注意的是，2019年度中小型券商平均得分上升较为明显，使得总平均分由上一年度的84.97上升至87.79，中位数为87.31，这说明投资者对于证券公司投资咨询服务的整体认可度上升。具体来看，90（含）-100分（不含）32家、80（含）-90分（不含）38家、70（含）-80分（不含）32家（图9）。

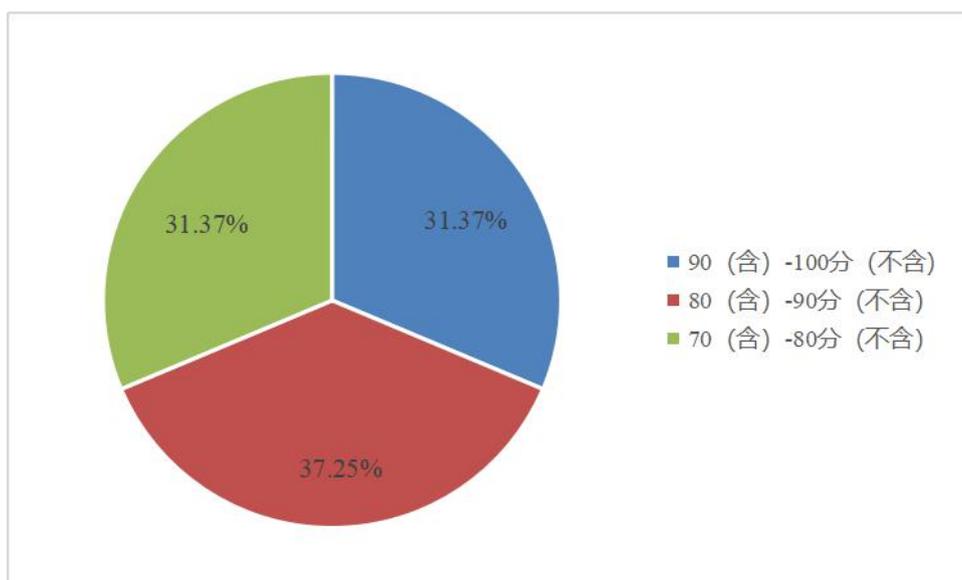


图 9：证券公司投资咨询服务得分分布

在投资者权益变动/风险提示方面，各证券公司得分差异不大，投资者普遍给予较高评价，平均分 89.88，中位数 89.59，平均分较上一年度（88.35）上升 1.73%。其中，90（含）-100 分（不含）38 家、80（含）-90 分（不含）42 家、70（含）-80 分（不含）22 家（图 10）。

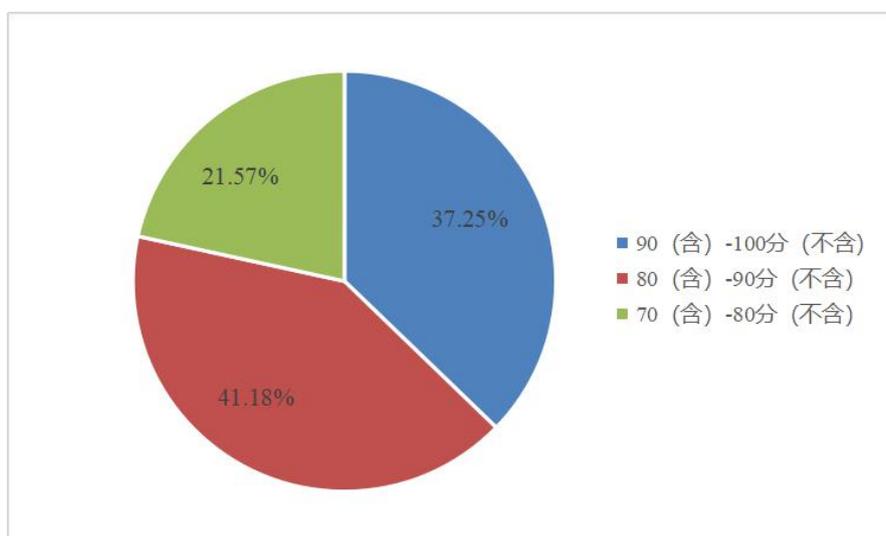


图 10：投资者权益变动/风险提示得分分布

3.金融科技引领投资者服务创新,39 家证券公司金融科技经费投入逾千万

随着以移动互联网、物联网、大数据、云计算、人工智能为

代表的新一代信息技术的日趋成熟，我国各领域各行业业态都面临重塑和格局调整。证券行业的数据化运作、与信息技术的强关联性特征，使得金融科技在日常经营和投资者服务方面所发挥的作用越来越大。因此，我们在“投资者服务”二级指标下，增加了“金融科技投入”三级指标。

中国证券业协会（以下简称“证券业协会”）数据显示⁴，在金融科技经费投入分布方面，2019年度有39家证券公司的金融科技经费投入逾千万，其中，5,000万元及以上的11家，合计投入金额8.74亿元，占全部证券公司总投入的50.8%，剩余28家合计投入6.52亿元，占比37.9%；投入金额在500万至1,000万之间的证券公司有19家，合计投入1.24亿元，占比7.2%；100万至500万之间的有26家，合计投入0.67亿元，占比3.9%；100万元以下有13家，合计投入0.02亿元，仅占0.1%。

表：金融科技投入前十位证券公司

序号	证券公司	投入经费（万元）
1	国泰君安	16324
2	华泰证券	12196
3	银河证券	9575
4	招商证券	8205
5	安信证券	7300
6	中泰证券	7000
7	国金证券	5948
8	方正证券	5730
9	中信证券	5052
10	华西证券	5048

⁴2019年2月，中国证券业协会开展“2019年度证券公司投资者服务与保护情况调研”，根据各证券公司反馈数据按合并口径统计：国泰君安证券与上海证券，兴业证券与兴证证券资产管理，渤海证券与渤海汇金证券资产管理，中金公司与中国中金财富证券合并计算。

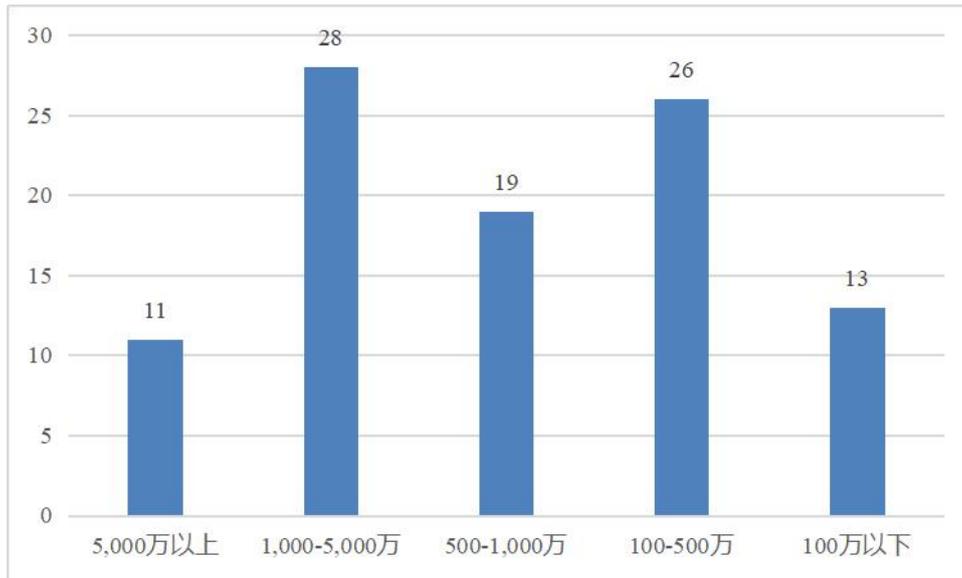


图 11：证券公司金融科技投入分布

从所取得的实际效果看，各家证券公司通过电子化、智能化管理模式进一步增强了线上服务能力，保障公司经营和投资者服务正常开展。目前，账户类业务、权限类业务、产品类业务、安全类业务等基本实现在线办理；通过 7×24 小时全国客户服务电话、在线提供客户经理服务电话，保障投资者咨询和沟通渠道畅通；引入线上智能客服，及时响应投资者需求；通过 APP、微信公众号等提高线上服务效率和客户满意度。我们根据证券公司在金融科技的投入情况进行打分。评价结果显示，证券公司金融科技投入指标平均得分为 84.13，中位数 78.59。其中，90(含)-100 分(不含) 11 家、80(含)-90 分(不含) 28 家、70(含)-80 分(不含) 45 家、60 分(不含) 以下 13 家(图 12)。

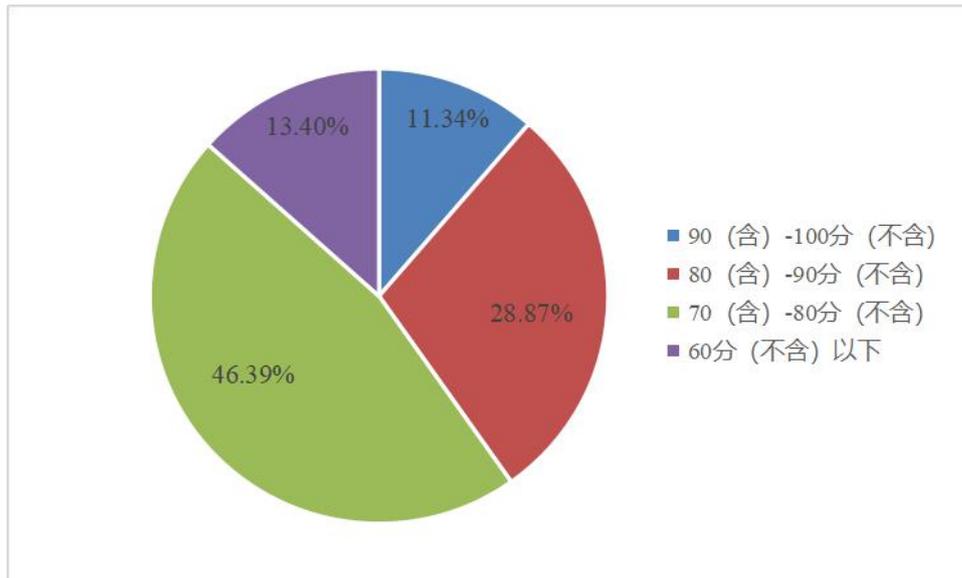


图 12：金融科技投入得分分布

4.证券公司未尽勤勉义务、从业人员违反执业准则相关处罚案例增多

证券公司作为证券市场投融资服务的提供者，既向投资者提供金融产品的核实与鉴定服务，同时也为金融产品供给者提供产品质量担保。证券公司能否当好资本市场“看门人”，切实履行勤勉义务，对保护投资者合法权益具有重要意义。2019年12月28日，第十三届全国人大常委会第十五次会议审议通过了修订后的《中华人民共和国证券法》，进一步压实了证券公司作为市场“看门人”的法律职责。新《证券法》明确了担任保荐人、承销商的证券公司及其直接责任人未履行职责时，对受害投资者所应承担的过错推定、连带赔偿责任。

2019年度，监管部门明显加大了对于证券公司作为中介机构未尽勤勉义务的处罚力度。据诚信档案记载，2019年度因在投行、资产管理和经纪业务中未勤勉尽责而受到监管处罚的案例明显增多，所涉及证券公司家数也有所上升，涵盖了IPO承销保

荐、新三板挂牌推荐、债券承销和受托管理、资产管理、股票质押、资产证券化（ABS）以及重大资产重组等业务。主要存在问题包括证券公司对股票发行和新三板挂牌公司的核查不充分、对债券发行人募集资金的使用监督不到位、资产管理业务运作不规范、股票质押待购回期间未能持续有效对融入方经营状况和融资用途进行跟踪、资产证券化业务尽职调查不充分以及未有效进行基础资产现金流跟踪检查等。2家公司因担任重大资产重组项目独立财务顾问未勤勉尽责，情节较为严重而受到行政处罚，相关责任人被给予警告并处罚款；其他证券公司则分别被采取不同形式的行政监管措施。从相关案例的分布来看，债券承销和受托管理、股票质押回购业务案例较上一年度明显增加。

与此同时，证券从业人员是资本市场的重要组成部分，其行为将直接对市场秩序产生影响，从业人员拥有良好的执业操守对于保护投资者合法权益、维护证券行业声誉、促进构建资本市场良好生态具有重要意义。据诚信档案记载，2019年度因从业人员违反执业准则而被处罚案例有61例，较上一年度（51例）有所上升，所涉及证券公司42家，较上一年度（25家）也明显增加。处罚案例主要集中在借用他人账户炒股、违规代客理财并约定分享收益、私自为客户之间融资活动提供中介或担保、擅自销售非本公司发行或代销的金融产品等方面。另外，还有个别证券公司出现违规向投资者提供投资建议、营业部负责人在其他盈利性机构兼职、非营销人员从事营销活动、未审慎核查关联账户异

常交易并防范风险等现象。从处罚力度来看，7名借用亲属或他人账户炒股的从业人员均受到行政处罚，其中一人同时被采取市场禁入措施；另有一人利用工作之便，骗取他人财物，被采取终身证券市场禁入措施。其他违规人员则分别被采取责令改正、出具警示函、认定为不适当人选、监管谈话等行政监管措施。具体案例分布见下图：

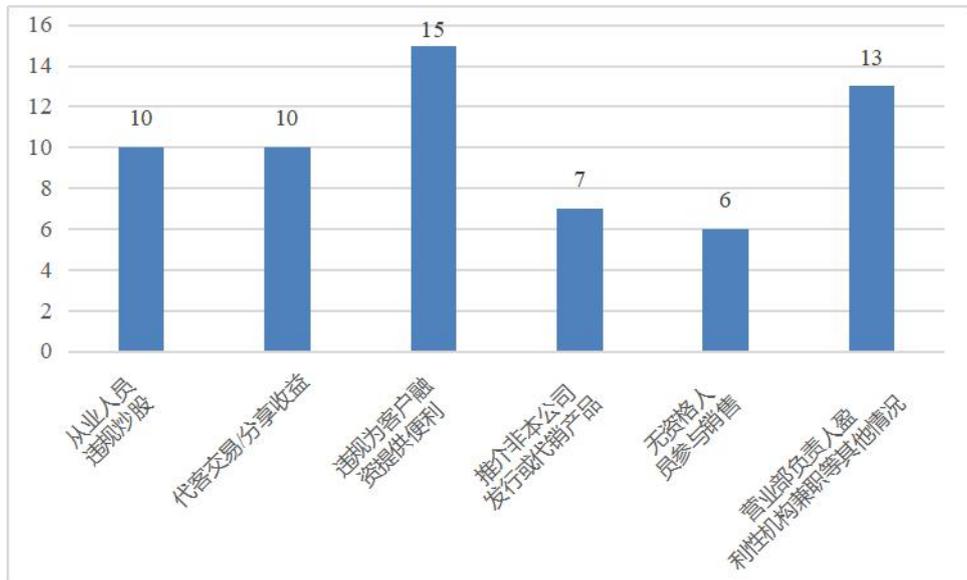


图 13：从业人员违反执业准则案例分布

由于 2019 年度证券公司未履行勤勉义务、从业人员违反执业准则相关监管处罚案例以及所涉及证券公司家数明显增多，因此该指标平均得分为 65.67，中位数为 75.00，平均得分较上一年度（71.32）下降 7.92%。其中，100 分 35 家、70（含）-80 分（不含）24 家、60 分（不含）以下 43 家（图 14）。

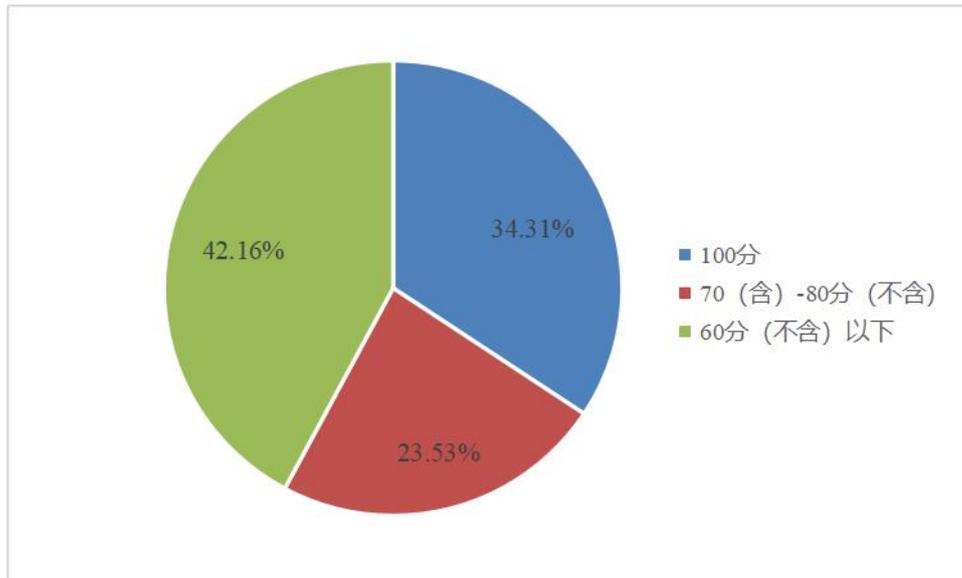


图 14：履行勤勉义务和从业人员执业操守得分分布

（二）投教工作满意度连续三年上升，持续推动纳入国民教育体系

投资者是资本市场生态系统最基础的形态结构和最重要的营养结构，培养健康成熟的投资文化，是资本市场可持续发展的根基。证券公司是投资者进入市场的媒介，组织开展以普及证券知识、树立理性投资理念、宣传防范风险为核心内容的投资者教育工作是证券公司践行投资者保护、维护资本市场稳健发展义不容辞的责任。2019 年度，我们主要从投教工作经费保障和管理体系建设、投教产品制作、投教活动开展以及投资者主观满意度等方面考察证券公司投资者教育有关情况。其中，“投教工作经费保障和管理体系建设”是 2019 年度新增加三级指标。评价结果显示，2019 年度证券公司投资者教育指标得分达到 90.35，较上一年度（88.90）上升 1.63%。具体情况如下：

1.投教工作经费保障及管理体系建设情况良好，年度投教总投入达 4.05 亿元

良好的组织管理体系以及人员、经费等方面的保障，是持续深入开展投资者教育工作的基础。为进一步规范证券经营机构投资者教育工作，保护投资者合法权益，促进资本市场健康稳定发展，2019 年度，证券业协会、沪深交易所分别发布《投资者教育工作指引》，明确提出证券经营机构应建立健全投教工作管理体系，从制度、组织、人员、流程、经费等方面加强对投教工作的管理。因此，我们在 2019 年度投资者教育二级指标下，增加了“投教工作经费保障和管理体系建设”三级指标。

证券业协会数据显示，证券公司 2019 年度在投教方面投入经费总计达到 4.05 亿元。为排除公司规模对投入金额绝对值产生的影响，我们采用“投教工作投入经费/代理买卖净收入”的相对值来比较每家证券公司的投入情况。统计结果显示，证券公司 2019 年度投教经费总投入占总代理买卖净收入的比例为 0.47%，占比在 1%以上的有 27 家。95 家证券公司建立了投资者教育工作小组，由经纪业务、运营管理、财富管理、网络金融等部门牵头，合规管理、法律、信息技术以及风险控制等相关部门协助。另外，根据证券业协会、沪深交易所分别发布的《投资者教育工作指引》，2019 年度有 67 家证券公司对公司层面的投教工作制度进行了修订，32 家公司在原有投教制度基础上增加了科创板投资者教育工作要求，或单独制定了相应的科创板投教工

作指引。

我们根据投教经费投入占比、投教工作管理体系和制度建设等方面的情况，为每家公司打分。评价结果显示，2019年度证券公司投教工作经费保障和管理体系建设平均分达到90.07，中位数为90.20。其中，100分1家、90（含）-100分（不含）51家、80（含）-90分（不含）48家、70（含）-80分（不含）2家（图15）。

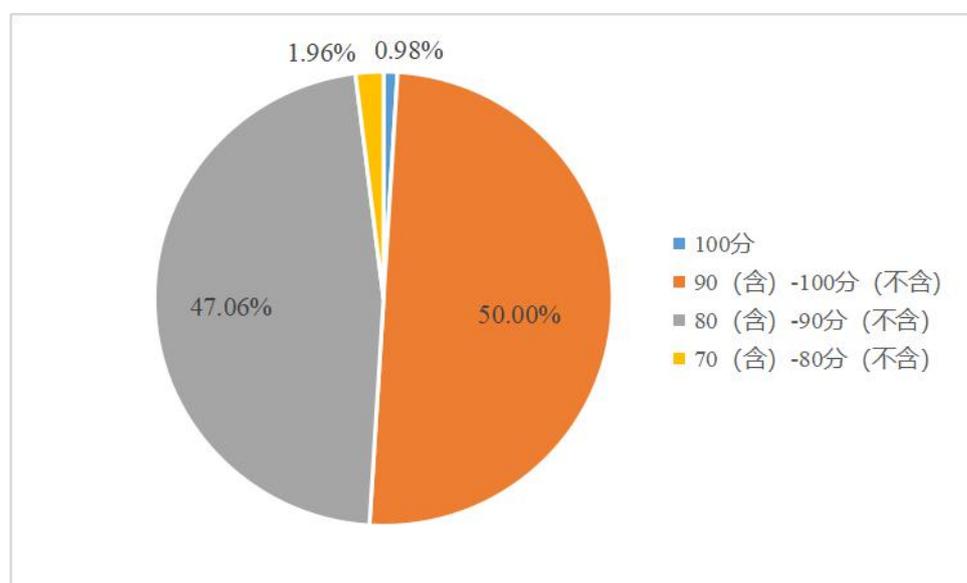


图 15：投教工作经费保障和管理体系建设得分分布

2.投教产品的新媒体特征愈发明显，线上点击量实现跳跃式增长

近年来，伴随着资本市场的发展，在证券公司投教工作中别具一格的原创性投教产品不断涌现。与此同时，如何满足市场发展、创新加速所带来的针对不同年龄段、教育程度以及投资类型投资者的实际需求，成为投教产品创意和制作所面临的难题。为此，证券公司坚持从投资者需求角度出发，充分考虑受众群体的特性，同时基于互联网应用背景，采用投资者喜闻乐见的呈现方

式，确保投教产品具有观赏性，并通过新媒体推广播出。在内容方面，2019年度证券公司主要围绕科创板、投资者适当性、债券投资、港股通、私募基金、证券投资咨询机构、非法证券期货以及反洗钱等内容，选择框架性的知识点，同时在语言上力求朴实，淡化专有名词，使产品内容能够被广泛接受。

证券业协会数据显示，2019年度各证券公司向协会报送投教产品超过3,000件，较上一年度（约1,500件）增加一倍。从产品的形式上看（图16），传统的海报、宣传手册、易拉宝等印制品依然是被采用最多的投教产品形式，全年共印制1,176.5万份。与此同时，PPT、视频课件、动画片、音频、游戏软件等新型传播形式的被采用率较上一年度明显上升，投教产品紧跟投资者互联网访问习惯变化，新媒体特征愈发明显。另外，全年共制作U盘等实物类投教产品149.3万个（上一年度118.4万个），线上投教产品电子点击量/播放量/阅读量达到4.7亿人次（上一年度约1.5亿人次），实现了跳跃式增长。此外，为响应中国证监会、证券业协会将投资者教育全面纳入国民教育体系的号召，证券公司全年共投放适用于在校学生的原创教材、课件、游戏等投教产品3,800余种，积极倡导理性投资、价值投资和长期投资理念，增强广大师生的理财意识和能力。

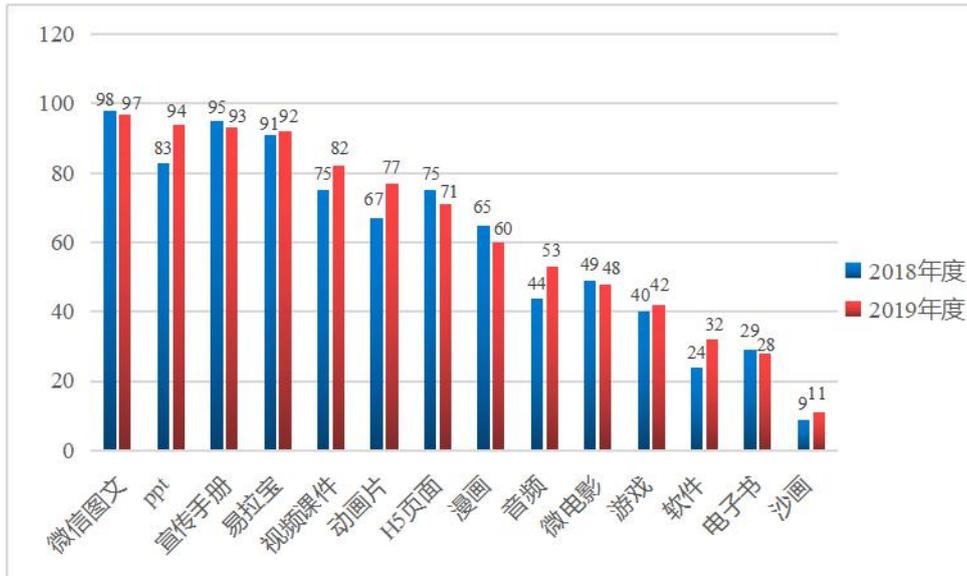


图 16：不同投教产品形式被采用的证券公司家数分布

我们根据证券公司制作投教产品数量、网上点击量以及适用于学校的投教产品进行综合打分。评价结果显示，2019 年度证券公司投教产品制作平均分为 89.26，中位数 88.83，平均得分较上一年度（87.82）上升 1.64%。其中，100 分 4 家、90（含）-100 分（不含）42 家、80（含）-90 分（不含）49 家、70（含）-80 分（不含）7 家（图 17）。

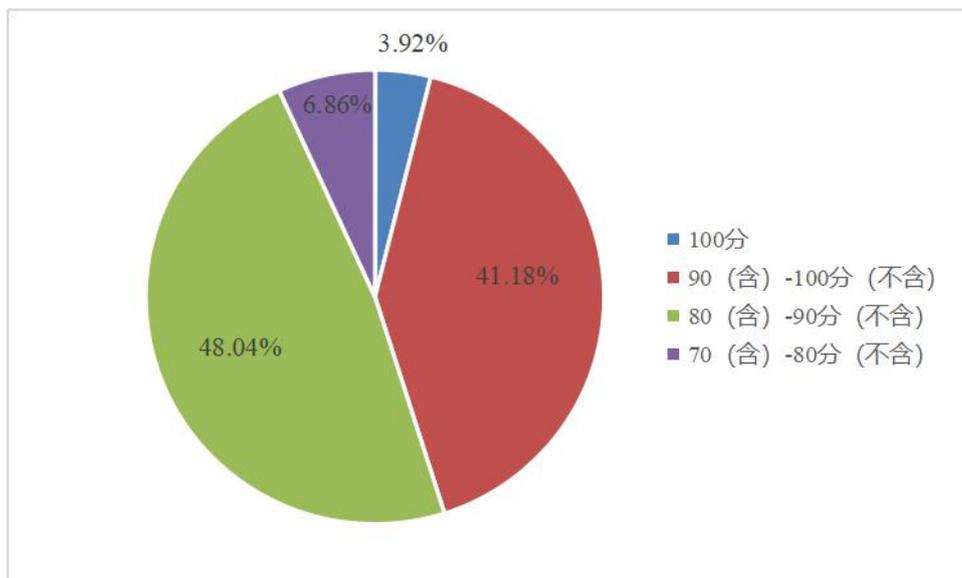


图 17：投教产品制作得分分布

3.投教活动营造良好社会氛围，投教基地建设取得新成效

在投教活动方面，证券公司一方面持续开展内容丰富、形式多样的现场活动，通过与中小投资者的近距离交流，普及金融知识，进一步提高投资者行权维权意识。同时，针对当前以非现场交易为主的特点，证券公司更多依托官网、微信公众号、交易系统、互联网投教基地以及外部媒体等平台，精心策划各类线上投教活动。在活动方案的设计上，既注重教育元素，又凸显沟通亮点，把投教活动定位成与投资者进行交流和联系，而非单纯的“说教”和“灌输”，能够做到事前发起动员、事中指导协调、事后总结宣传相结合。2019年度，在金融知识普及、理性投资、打击非法证券期货活动、走进上市公司等常规主题的基础上，证券公司围绕认识科创板、515全国投资者保护宣传日、2019年世界投资者周、投资者教育进百校等主题进行了重点筹划，营造了良好的投资者保护社会氛围。

证券业协会数据显示，2019年度各证券公司自主策划并参与监管部门、协会、沪深交易所组织开展的各类投教活动，累计场次超过17万场，较上一年度（8.8万场）增加93.18%；参与投资者达到5,187万余人次，较上一年度（2,328万）大幅增长122.81%。其中，证券公司针对在校学生开展投教活动6,800余场，覆盖学生达143.35万人次。

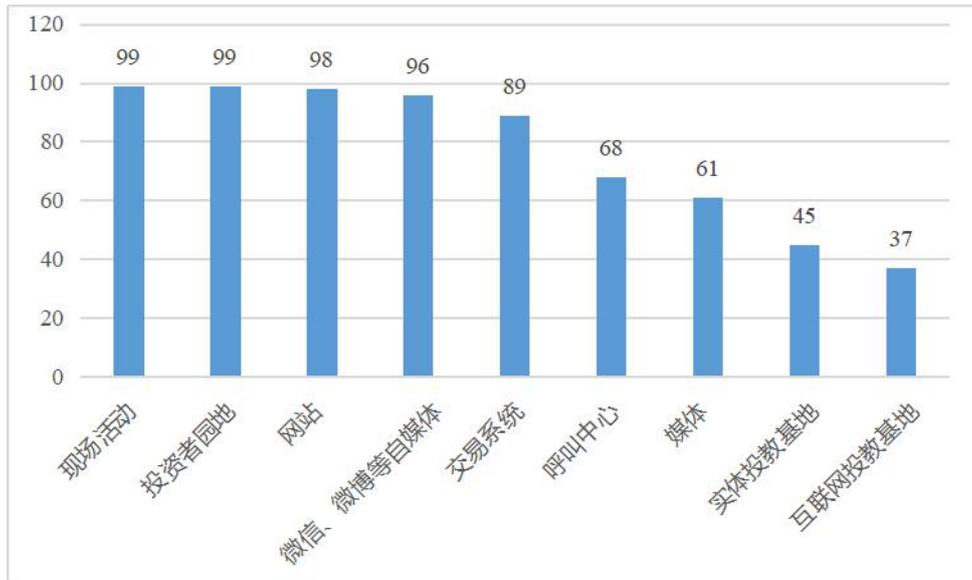


图 18：不同投教活动渠道被采用的证券公司家数分布

另外，随着越来越多证券公司投资者教育基地的陆续建成和挂牌，为广大投资者集中系统、持续便利地获取投资者教育服务信息提供了渠道。投教基地将具有实地展览、学习、互动交流功能的实体投资者教育，与互联网投资者教育相结合，全方位、立体化、宽领域地为投资者提供线上、线下教育服务，深受广大投资者好评。截至目前，已有 61 家⁵证券公司拥有已授牌的投教基地。其中，23 家建有国家级实体投教基地、11 家建有国家级互联网投教基地、37 家拥有省级实体投教基地、20 家拥有省级互联网投教基地。从运营效果来看，实体投教基地年访问总量达 113.78 万人次，互联网投教基地年访问量达 3.26 亿人次。

我们根据证券公司开展投教活动场次、覆盖人次以及投教基地建设情况进行综合打分。评价结果显示，2019 年度证券公司投教活动开展和投教基地建设平均得分达到 91.35，中位数为 90.10，平均分较上一年度（89.33）上升 2.26%。其中，100 分 8

⁵部分证券公司同时拥有国家级（实体/互联网）或省级（实体/互联网）投教基地。

家、90（含）-100分（不含）42家、80（含）-90分（不含）39家、70（含）-80分（不含）13家（图19）。

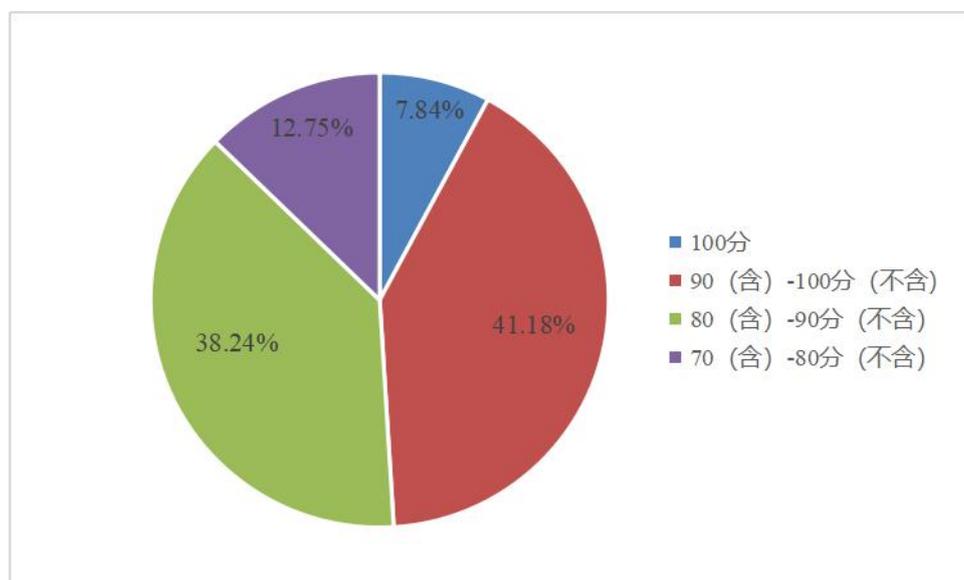


图 19：投教活动开展及投教基地建设得分分布

4.投资者对证券公司投教工作满意度连续三年上升

为真实客观了解广大投资者对2019年度证券公司投教工作的满意度，我们在投保状况互联网调查中，邀请投资者对所开户证券公司投教工作做出评价。在选项设置上仍然使用五维选择量表，可供选择的评价等级和相应的赋值标准为：“非常满意”100分、“满意”75分、“一般”50分、“不满意”25分、“非常不满意”0分，最终根据投资者评价为每家证券公司打分。评价结果显示，2019年度证券公司投教工作满意度平均得分为90.71，中位数89.03，平均分较上一年度（89.56）上升1.28%，自2017年度起连续三年上升。其中，100分6家、90（含）-100分（不含）38家、80（含）-90分（不含）47家、70（含）-80分（不含）11家（图20）。

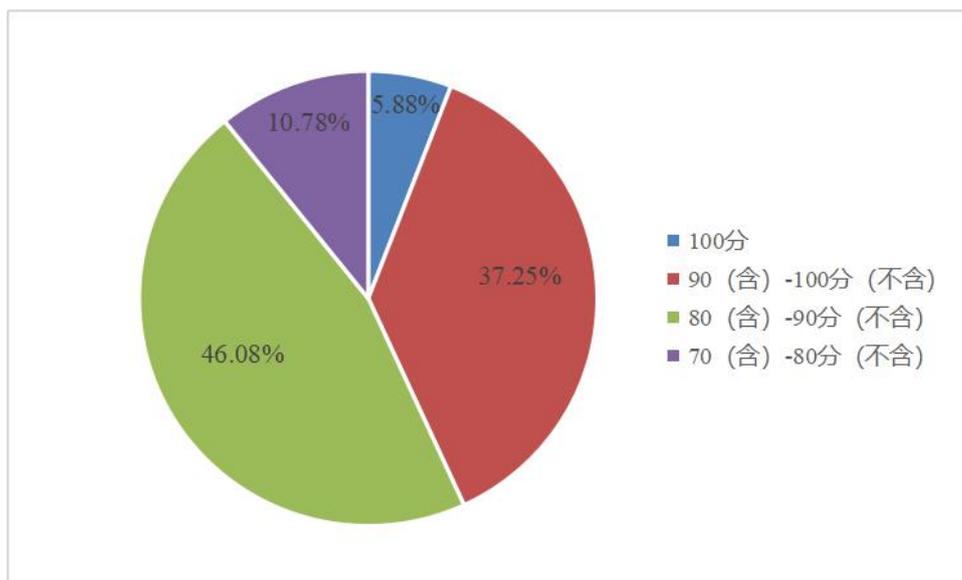


图 20：证券公司投教工作满意度得分分布

（三）投资者投诉处理效率大幅提升，超九成证券公司建立纠纷多元化解工作机制

投资者通过证券公司进行证券交易的过程中，其合法权益可能会因证券公司的过失或故意而受到侵害。当投资者与证券公司发生纠纷时，可通过服务电话与证券公司协商解决，同时也可拨打 12386 热线投诉，由监管部门督促证券公司妥善处理纠纷。近年来，随着工作机制的优化和工单回复效率的提升，12386 热线已成为广大投资者维护自身合法权益的重要渠道。因此，我们通过 12386 热线投诉工单处理情况考察证券公司对投资者投诉权的保护状况。

2019 年度，12386 热线直转试点范围由北京扩大至上海、广东、深圳、江苏共 5 个辖区，投资者诉求流转环节大幅减少，处理效率明显提高。证券公司作为直转投诉的接收和处理单位，严格按照直转相关工作要求，进一步规范工作流程，将任务细化到岗、落实到人，切实承担起了投资者投诉处理的首要责任，投资

者满意度显著提升。通过对 12386 热线投诉类工单进行整理，我们发现 2019 年度共生成与证券公司投资者服务和自身业务有关的投诉类工单 4,912 件，在 2020 年 2 月 6 日之前已办结了 4,846 件，平均投诉处理率达到 98.66%。需要说明的是，在直转工作全面铺开以后，热线工单处理相关规定也随之调整，因此我们也调整了 2019 年度投诉处理率的统计口径，对于 2019 年 12 月底生成的工单，以 20 个交易日为统计周期（最晚至 2020 年 2 月 6 日，不含话务员回复时间），此后完成工单不计入 2019 年度已完成工单。若根据往年统计口径，以次年 1 月 10 日为统计截止日计算，2019 年度平均投诉处理率为 95.93%，仍明显高于上一年度的 87.19%，可见热线直转大幅提升了投诉处理效率。2019 年度证券投资者满意度调查⁶显示，投资者对 12386 热线服务满意度大幅提升，2019 年度满意度数据已由往年的超七成稳步提升到 85%左右。

此外，证券公司还积极配合中国证监会、证券业协会和专业投资者保护机构，建立健全证券行业纠纷多元化解工作机制。据证券业协会统计，截至 2019 年末，共有 92 家证券公司在相关业务合同或协议中，加入了通过证券纠纷行业调解方式解决证券纠纷的争议解决条款，并在公司网站链接了纠纷调解机构的证券纠纷调解在线申请平台。

⁶为了解广大投资者对监管部门、行业自律组织、上市公司、证券公司等市场主体投资者保护工作的满意度，促进市场各方进一步提升投资者保护工作水平，投保基金公司依托全国证券投资者固定样本库，以年度为单位开展投资者满意度调查。

我们根据 12386 热线投资者投诉处理率（已办结工单/生成工单）以及证券行业纠纷多元化解工作机制建设情况为证券公司打分。评价结果显示，投资者投诉处理平均得分为 98.62，中位数为 100.00，平均分较上一年度（87.19）大幅上升 13.11%。其中，100 分 87 家（包含 2 家未被投诉证券公司）、90（含）-100 分（不含）12 家、80（含）-90 分（不含）1 家、70（含）-80 分（不含）1 家、60（含）-70 分（不含）1 家（图 21）。

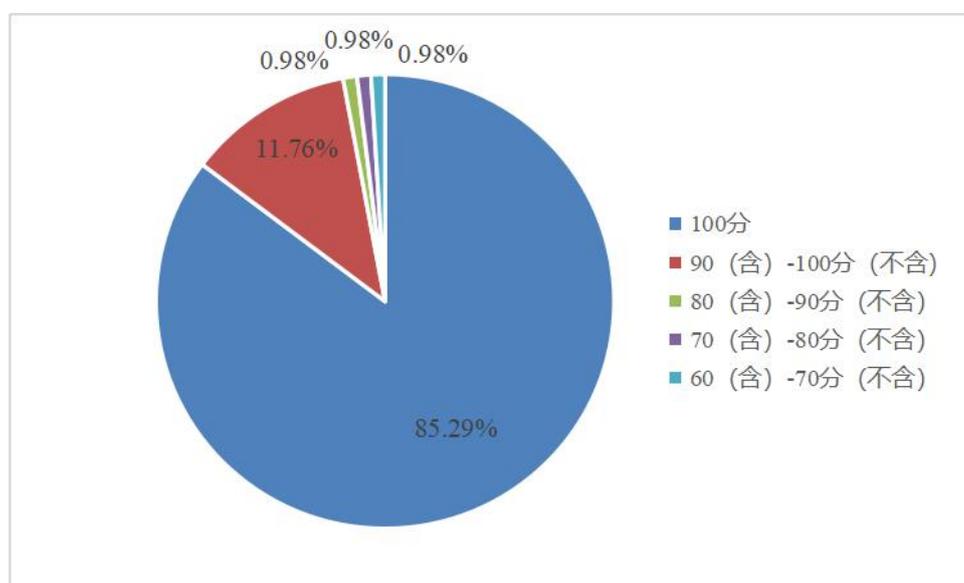


图 21：投资者投诉处理情况得分分布

四、投资者自主选择 and 公平交易权保护状况

伴随着我国多层次资本市场建设的加快推进，投资者需求日趋多元化，投资环境也进一步复杂化。证券公司作为市场经营机构，需要区别对待不同类型的投资者，提供适合其自身特点和需求的产品和服务，为投资者谋求最佳利益组合。与此同时，证券公司还应尊重投资者的自主选择权，并保证投资者在获得投资信息、投资建议以及实施投资决策方面享有公平的机会。2019 年

度，证券公司对于投资者自主选择权和公平交易权的保护状况得分为 89.72，较上一年度（89.78）微降 0.07%。其中，适当性管理、投资者自主选择、投资者公平交易 3 项二级指标得分分别为 93.71、86.87 和 88.31（图 22）。

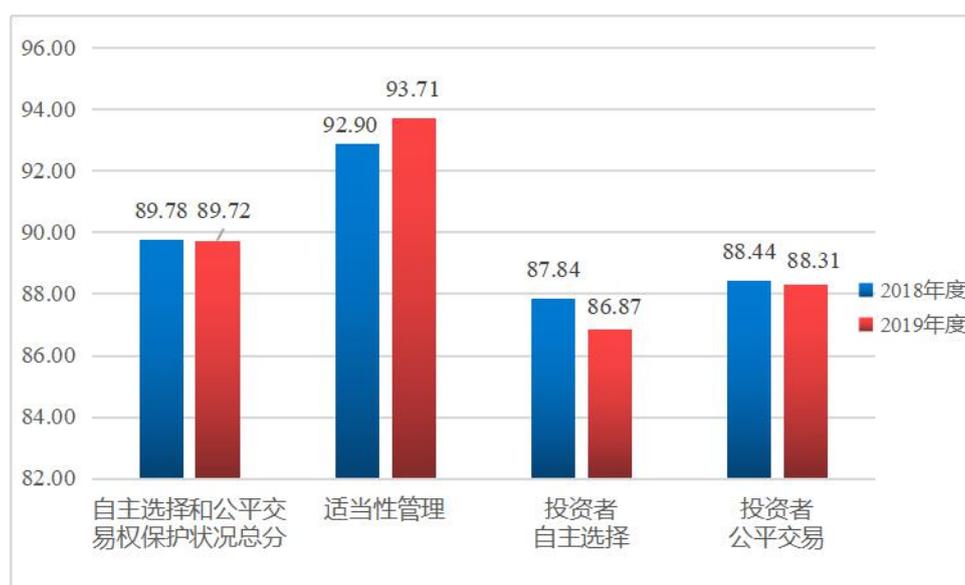


图 22：自主选择 and 公平交易权保护状况总分及二级指标得分

（一）投资者适当性管理制度落实持续加强

对投资者进行适当性管理是证券公司应尽的责任和义务，也是其经营活动中应履行的最基本社会责任。证券公司在投资者适当性制度执行过程中，不断规范自身的经营行为，帮助投资者提升理性判断能力，从而起到防范风险和防止损失、促进证券市场健康稳定发展的作用。我们对证券公司投资者适当性执行情况从风险测评及适当性匹配、风险提示两方面进行考察。评价结果显示，2019 年度证券公司投资者适当性执行情况得分为 93.71，较上一年度（92.80）上升 0.98%。具体情况如下：

1.已完成风险测评和近一年回访比例明显上升，投资者适当性匹配情况良好

证券业协会数据显示，2019年度开展经纪业务的102家证券公司设有营业部11,000余家，双录设备总数为24,668台，平均每家营业部配备2台，年度双录总数达到478.80万次。截至2019年末，已完成风险测评客户（存量和新增）占证券公司全部客户的比例平均为77.00%，较上一年度（67.26%）上升9.74个百分点（图23）。其中，完成风险测评比例为100%的证券公司25家、90%（含）-100%（不含）24家、80%（含）-90%（不含）10家、60%（含）-80%（不含）13家、30%（含）-60%（不含）19家、30%（不含）以下9家。另外，证券公司对最近一年购买金融产品或接受服务客户的回访数量，占到全部产品客户总数的比例平均达到73.17%，较上一年度（62.06%）上升11.11个百分点，较好履行了回访义务，及时掌握投资者个人信息和风险偏好变化情况。另外，2019年度证券公司共组织员工开展适当性管理相关培训近9,000场，参与人次达65.5万，为更好执行适当性制度提供了保障。

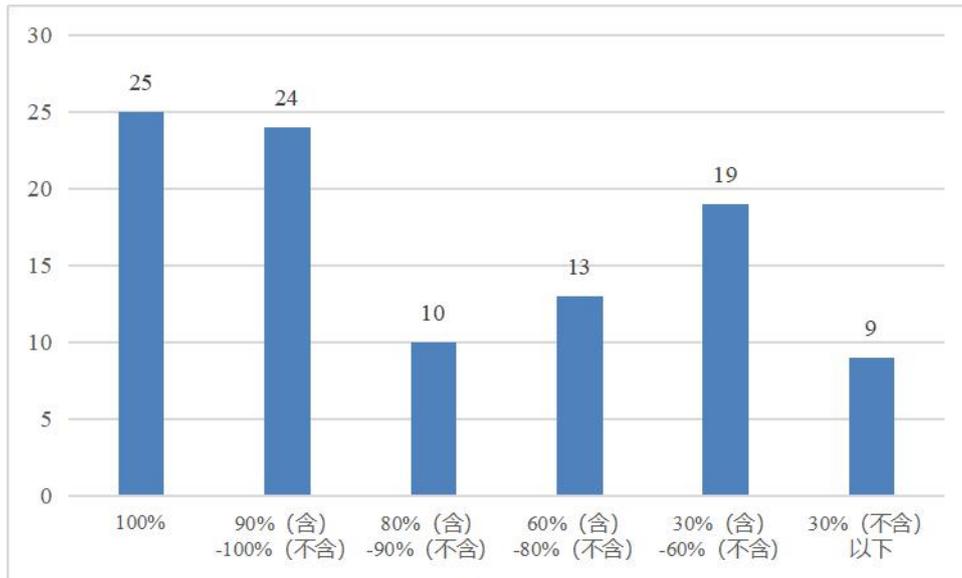


图 23：证券公司风险测评比例分布

另外，为从投资者角度了解证券公司开展风险测评和适当性匹配情况，我们在投保状况互联网调查中，邀请投资者根据自身经历对证券公司相关工作做出评价。当被问及“您所开户证券公司是否对投资者风险偏好、风险认知和风险承受能力等进行测评并据此提供与之相匹配的金融产品或服务”时，96.72%（上一年度 95.38%）投资者选择“是”，3.28%（上一年度 4.62%）的投资者选择“否”。

诚信档案显示，2019 年度有 7 家证券公司因在投资者购买集合资产管理计划时未签署适当性评估结果确定书、部分产品风险等级划分不正确、风险测评内容不全面、未充分验证客户所填资料准确性等问题，被采取责令改正、出具警示函等行政监管措施。12386 热线中有关证券公司适当性执行问题的投诉较少，全年仅有 26 次。

我们首先根据证券公司客观数据和投资者主观评价意见，计算每家证券公司风险测评和适当性匹配基础分。其中，若投资者

在上述题目中选“是”，计100分；选“否”则计0分。然后再根据诚信档案和12386热线投诉情况，在基础分上予以减分，得出各证券公司总分。评价结果显示，证券公司投资者风险测评和适当性匹配平均得分为91.60，中位数为90.37，平均分较上一年度（90.32）上升1.42%。其中，100分8家、90（含）-100分（不含）38家、80（含）-90分（不含）54家、70（含）-80分（不含）2家（图24）。

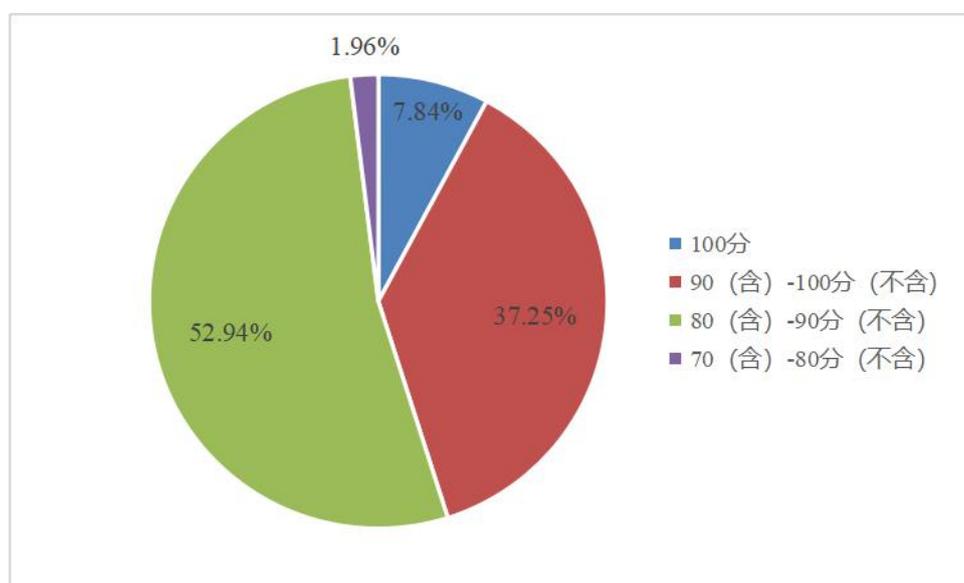


图 24：投资者风险测评和适当性匹配得分分布

2.对投资者购买产品或服务时的风险提示执行较好

向投资者充分揭示产品风险，维护投资者利益，是适当性制度执行中的重要一环。证券业协会数据显示，2019年度证券公司风险揭示书签署比例达到100%。投保状况互联网调查中，当被问及“您在购买证券公司的各种金融产品时，证券公司销售人员是否对购买产品所需承担的风险进行了充分提示”时，95.83%的投资者选择“充分提示了风险”，与上一年度（94.73%）相比上升1.10个百分点；1.52%（上一年度1.89%）的投资者选择“仅

含糊说了一下”；1.17%（上一年度 1.32%）的投资者选择“没有提示风险”；另有 1.48%（上一年度 2.06%）的投资者表示“不记得了”。据诚信档案记载，2019 年度仅有 1 家公司在代销产品过程中，向客户进行风险提示的留痕缺失，被采取责令改正并增加合规检查次数行政监管措施。12386 热线相关投诉也较少，全年仅有 33 条。总体来看，证券公司风险提示工作执行较好。

我们首先根据投资者的主观评价意见，按照“充分提示”计 100 分、“仅含糊说了一下” 66.66 分、“没有提示” 0 分、“不记得了” 33.33 分的计分标准，计算每家证券公司的风险提示基础分，然后再根据诚信档案和 12386 热线投诉情况，在基础分上予以减分，得出各证券公司总分。评价结果显示，证券公司投资者风险提示平均得分达到 95.81，中位数为 96.94，平均分较上一年度（95.27）上升了 0.57%。其中，100 分 45 家、90（含）-100 分（不含）47 家、80（含）-90 分（不含）5 家、70（含）-80 分（不含）5 家（图 25）。

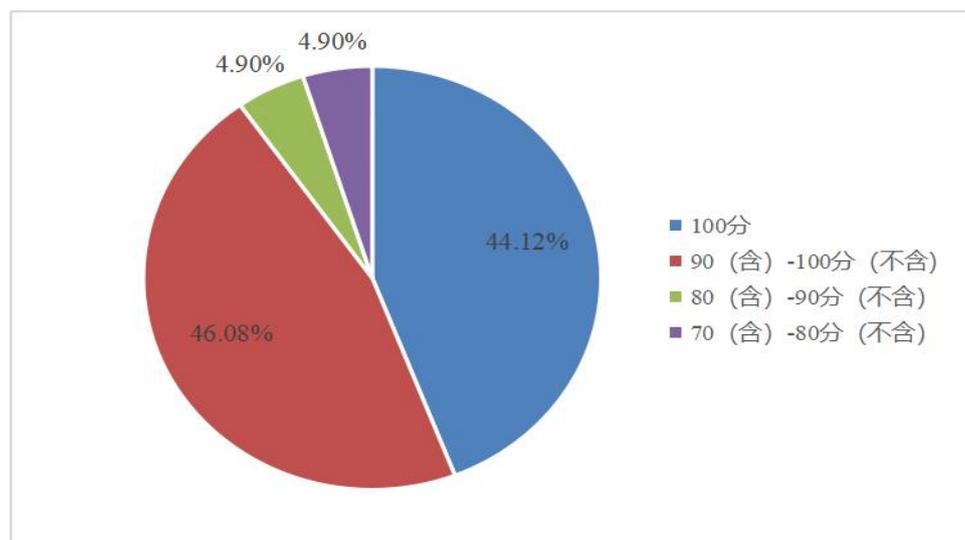


图 25：证券公司风险提示执行情况得分分布

（二）投资者自主选择权保护状况有待提升，转销户相关投诉量明显反弹

随着资本市场的创新发展，不同业务平台对接融合，各类理财产品在资金流动、资产组合配置等方面的关系更加复杂。证券公司在严格落实投资者适当性管理制度的同时，还应该注意保护投资者享有的自主选择开户证券公司、所购买金融产品和服务的权利。对于投资者自主选择权，我们主要从转销户便利度、违规销售及搭售两方面进行考察。评价结果显示，2019年度投资者自主选择权保护状况得分为86.87，较上一年度（87.84）小幅下降1.10%。具体情况如下：

1. 转销户相关投诉大幅上升，“非现场销户”执行效果不佳

转销户难一直以来都是投资者与证券公司发生纠纷的主要原因，也是12386热线受理投诉最多的问题，投资者转销户诉求无法及时得到解决，不但损害了投资者合法权益，影响了证券市场正常经营秩序，同时也对证券公司的声誉造成不良影响。2019年度，12386热线共受理证券公司转销户问题投诉1,915件，受理量较上一年度（894件）大幅上升114.21%，从被投诉证券公司分布来看，共涉及82家证券公司，投资者反映强烈，同时又具有普遍性。

从投诉情况来看，投资者主要反映证券公司办理转销户存在流程繁琐、故意拖延、周期长、途径单一和无故收费等问题。为保护投资者合法权益，缓解长期存在的难题，中国证券登记结算

有限公司向证券公司下发了《关于进一步规范证券账户销户业务的通知》，要求自 2019 年 3 月 1 日起，为非现场开户的投资者提供非现场方式办理销户的便利。但从实际执行情况来看，部分证券公司依然采取各种方式挽留客户，销户操作步骤较为繁琐，部分证券公司虽然在手机 APP 中设置了非现场销户入口，但具体流程仍需投资者拨打人工客服电话，进行线下预约后办理，投资者对此反映较为强烈。

2019 年度，中国证监会就《证券经纪业务管理办法（征求意见稿）》公开征求意见。其中，第 27 条明确指出，投资者向证券公司提出转户、销户的，证券公司应当在投资者提出申请并完成其账户交易结算后的两个交易日内办理完毕。证券公司应当为投资者转户、销户提供便利，不得违反规定限制投资者转户、销户。上述规定显示出监管部门着力解决转销户难问题的决心，各证券公司应进一步规范证券营业部转销户行为，强化投资者服务意识，同时做好相应的技术准备工作，不断夯实账户规范管理和客户管理的长效机制，切实保护投资者合法权益。

我们根据 12386 热线投诉情况，计算证券公司转销户服务得分。评价结果显示，该指标平均得分为 81.93，中位数 82.61，平均得分相比上一年度（84.21）下降了 2.71%。其中，100 分 14 家、90（含）-100 分（不含）42 家、80（含）-90 分（不含）22 家、70（含）-80 分（不含）11 家、60（含）-70 分（不含）3 家、60 分（不含）以下 10 家（图 26）。

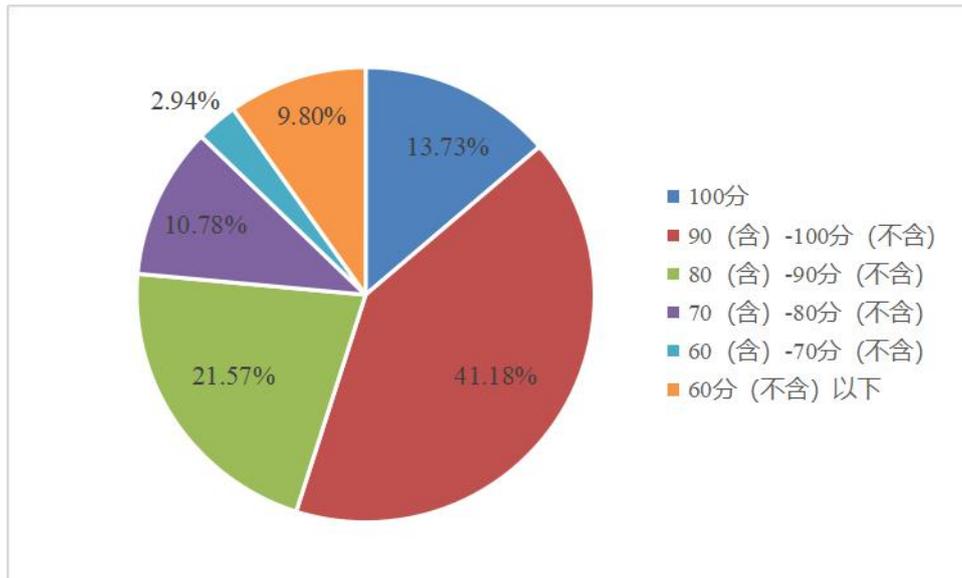


图 26：转销户便利度指标得分分布

2. 违规销售和搭售现象有所好转，线上搭售“隐蔽化”值得引起重视

近年来，手机移动端成为布局金融科技的核心，证券公司依托手机 APP 平台不断加大投资交易功能和创新产品开发，极大满足了投资者获取服务的及时性与便捷性。与此同时，移动互联网平台的技术实现路径和操作功能设置容易使违规搭售现象更具隐蔽性，从而损害投资者自主选择权。我们首先通过投保状况互联网调查，邀请投资者对证券公司进行评价。当被问及“您所开户的证券公司是否存在违背投资者意愿搭售产品和服务、附加其他不合理条件或采用引人误解的方式诱导投资者购买产品的情况”时，92.34%（上一年度 92.18%）的投资者选择“从来没有”；3.49%（上一年度 3.57%）选择“偶尔”；1.67%（上一年度 1.89%）选择“经常”；另有 2.50%（上一年度 2.36%）的投资者选择“不记得了”。2019 年度诚信档案未出现相关处罚记录。

总体来看，证券公司违规销售和搭售现象有所好转。但从

12386 热线投诉来看，部分投资者反映通过证券公司手机 APP 进行开户或投资操作时，平台在未进行特别提示的情况下，“默认勾选”其他理财产品或开通其他业务权限，当资金账户发生变动时自己才发现，与营业部交涉寻求解决办法时往往得不到满意的结果，且处理时间较长，甚至需要等到理财产品到期才可取出资金，损害了自身合法权益。证券公司应当以显著方式提醒投资者注意，不应将搭售产品或服务作为默认同意选项，而是应将选择权交给投资者，由其自愿选择适宜的搭售产品或服务，杜绝搭售行为“隐蔽化”。

我们首先根据投资者主观评价意见，计算每家证券公司违规销售和搭售情况基础分。其中，若投资者在上述题目中选“从来没有”，计 100 分；选“偶尔” 66.66 分；“经常” 0 分；“不记得了” 33.33 分。然后，再根据 12386 热线相关投诉情况，在基础分上予以减分，得出各证券公司总分。评价结果显示，证券公司违规销售和搭售情况平均分为 91.81，中位数为 90.65，平均分较上一年度（90.03）上升 1.98%。其中，100 分 9 家、90（含）-100 分（不含）52 家、80（含）-90 分（不含）33 家、70（含）-80 分（不含）8 家（图 27）。

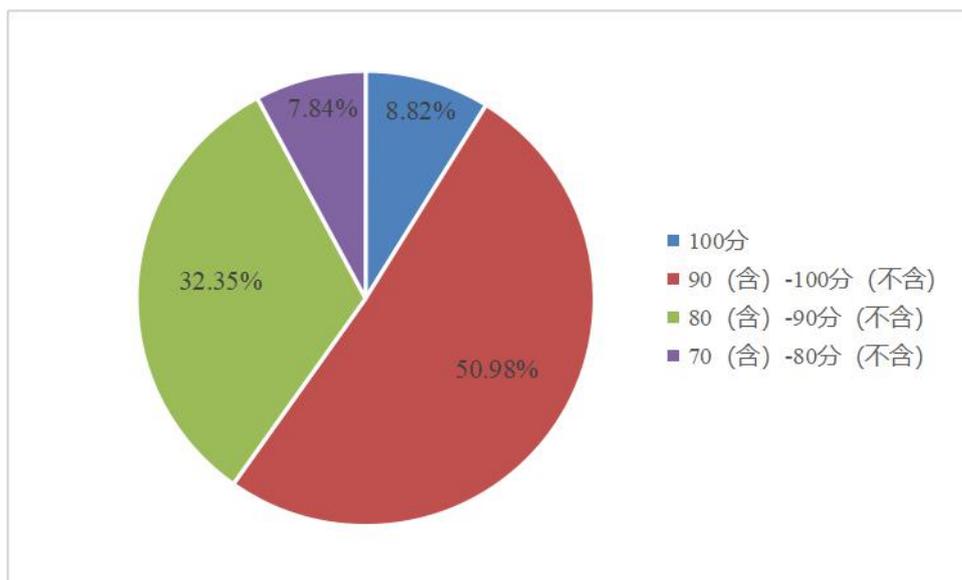


图 27：违规销售及搭售情况得分分布

（三）投资者公平交易权保护状况保持稳定，证券公司履约意识有待加强

投资者通过证券公司买卖股票或购买金融产品，享有公平交易权利。但从实际情况来看，投资者在资金实力、信息获取、专业知识等方面处于弱势地位，容易受到不公平待遇。因此，证券公司更需要遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则，切实维护投资者的公平交易权。我们从委托资金投向和履约情况、违规承诺/夸大收益、违规荐股和内幕交易三个方面来考察证券公司投资者公平交易权的保护状况。评价结果显示，投资者公平交易权保护状况得分为 88.31，较上一年度（88.44）微降 0.15%。具体情况如下：

1.委托资金投向管控较好，投资者对证券公司履约情况投诉较多

随着我国国民经济的快速发展，居民财富日益积累，为金融市场理财业务发展创造了巨大空间。近年来，证券公司资产管理

业务不断创新，满足了投资者投资理财需求，逐渐成为证券公司主要的盈利增长点。证券公司应切实承担起产品发起人和管理人职责，确保资金投向和投资范围合法合规，按合同约定执行资产管理计划。

在投保状况互联网调查中，当被问及“您所开户证券公司是否存在将资产管理计划资产直接或间接投资于法律、行政法规和国家政策禁止的行业或领域的现象”时，93.41%（上一年度91.68%）的投资者选择“不存在”；选择“存在”的投资者占比6.59%。另据诚信档案记载，2019年度仅有个别证券公司因投资运作不规范，部分产品投资标的不符合合同约定的投资范围，或是信息披露不及时，部分项目存在未及时将风险事项向投资者披露或未及时向投资者提供信息披露文件等问题，被采取责令暂停私募资产管理业务6个月行政监管措施；另有1家证券公司因以资产管理客户资产为股东提供融资等被采取行政处罚措施，证券公司被给予警告并罚款。

总体来看，证券公司对资产管理计划资金的投向和投资范围管控较好。但从近两年情况来看，投资者对证券公司违反合同约定的现象反映较多。在投保状况互联网调查中，当被问及“您所开户证券公司是否存在违反合同关于投资比例和投资策略约定的现象”时，选择“存在”的占12.11%；选择“不存在”的占87.89%。另外，12386热线全年共收到相关投诉301件，主要集中在理财产品未按合同有关条款及时止损以及无法按期兑付两

方面。另外，投资者对佣金问题反映也较为强烈，主要存在佣金收取标准不统一、佣金下调未履行告知义务、实际收取佣金与开户时约定不符等问题。

我们首先根据投资者主观评价意见，计算每家证券公司委托资金投向和履约情况基础分。若投资者在上述题目中选择“不存在”，计100分；选择“存在”则计0分。然后，再根据诚信档案、12386热线相关投诉情况，在基础分上予以减分，得出各证券公司总分。评价结果显示，2019年度证券公司委托资金投向和履约情况平均得分为84.92，中位数为86.13，平均分较上一年度（87.17）下降2.58%。其中，100分3家、90（含）-100分（不含）27家、80（含）-90分（不含）42家、70（含）-80分（不含）30家（图28）。

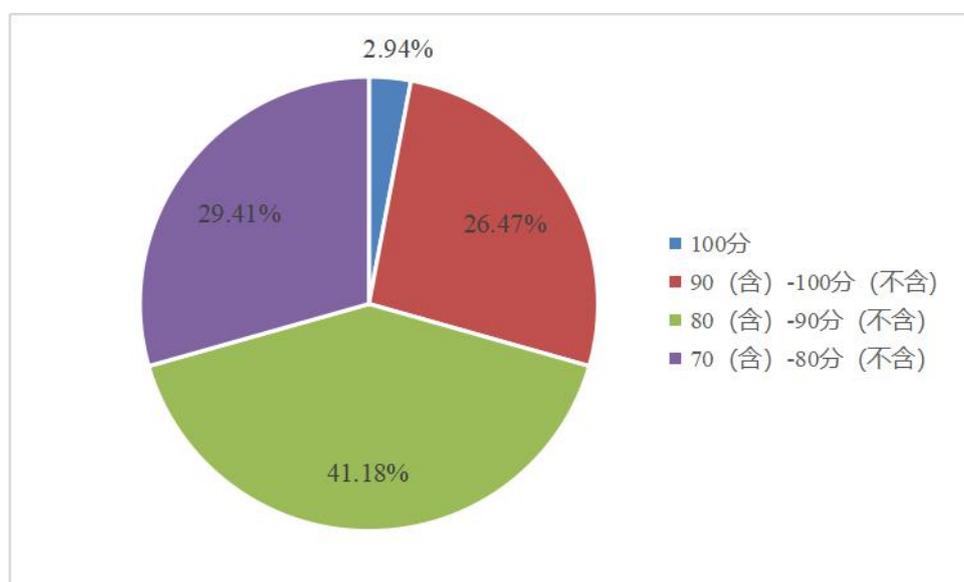


图 28：委托资金投向和履约情况得分分布

2. 证券公司产品销售规范化程度有所提升

在理财产品销售过程中，销售人员有时会通过夸大收益、淡化风险等手段来提高业绩，这在短期内或许能对提高产品销售量

起到一定作用，但长期来看却严重损害了公司声誉，侵害了投资者合法权益，同时也为日后发生纠纷埋下隐患。在投保状况互联网调查中，当被问及“您所开户证券公司在销售产品过程中，是否存在违规承诺收益、夸大收益或是未如实描述产品收益率等情况”时，选择“存在”的投资者占 16.71%；选择“不存在”的占 83.29%。另据诚信档案记载，2019 年度有 5 家证券公司因向投资者作出保证其资产本金不受损失和取得最低收益承诺、夸大宣传未充分提示风险、产品推介材料存在不当表述等问题，分别被采取出具警示函、责令改正以及增加内部合规检查次数等行政监管措施。另外，12386 热线相关投诉有 44 件，较上一年度（64 件）减少 20 件。虽然整体来看违规承诺或夸大收益现象有所好转，但个别公司的违规行为仍值得关注，证券公司应如实履行告知义务，进一步规范产品销售行为。

我们首先根据投资者主观评价意见，计算每家证券公司违规承诺或夸大收益情况基础分。若投资者在上述题目中选择“不存在”，计 100 分；选择“存在”则计 0 分。然后，再根据诚信档案、12386 热线相关投诉情况，在基础分上予以减分，得出各证券公司总分。评价结果显示，2019 年度证券公司违规承诺或夸大收益情况平均得分为 89.13，中位数为 87.24，平均分较上一年度（88.75）上升 0.43%。其中，100 分 6 家、90（含）-100 分（不含）43 家、80（含）-90 分（不含）42 家、70（含）-80 分（不含）11 家（图 29）。

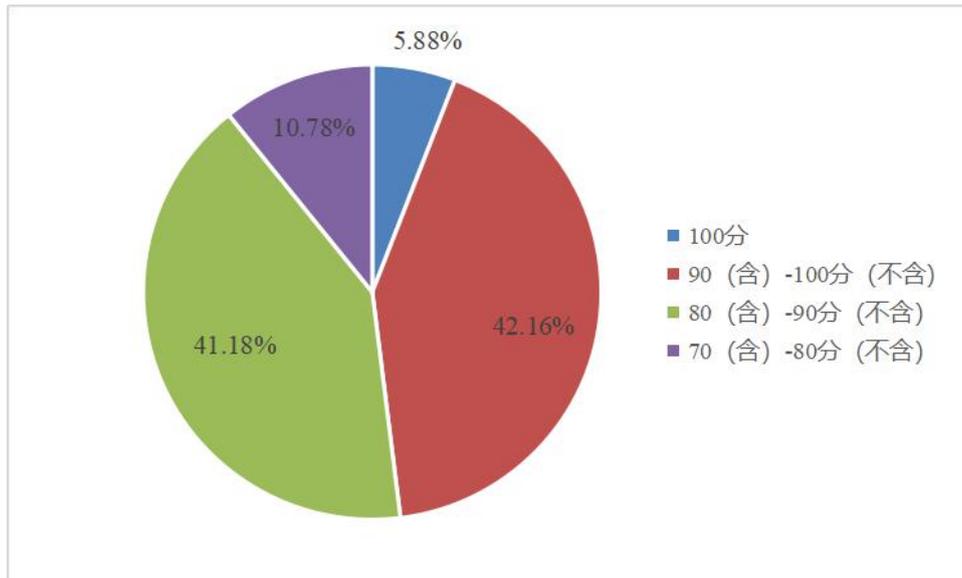


图 29：违规承诺/夸大收益指标得分分布

3.证券公司违规荐股现象持续好转，全年未出现内幕交易处罚案例

由于各种原因，我国股市对于市场消息的敏感度较高，资本市场的健康稳定发展，离不开良好的信息传播环境。违规荐股和内幕交易行为严重误导了投资者，破坏了市场功能，扰乱了市场秩序，并且容易诱发市场风险。证券公司从业人员身处一线，与投资者联系密切，更应该从自身做起自觉抵制违规荐股和内幕交易行为，共同维护正常的市场秩序。

投保状况互联网调查中，当问及“您所在证券公司是否存在违规荐股或内幕交易情况”时，92.18%（上一年度 89.10%）的投资者选择“不存在”；7.82%（上一年度 10.90%）的投资者选择“存在”。另据诚信档案记载，2019 年度仅有个别证券公司营业部还存在客户经理或是不具备证券投资咨询执业资格人员，通过微信等渠道违规向投资者推荐股票现象，未出现证券公司或其从业人员内幕交易案例。12386 热线相关投诉也较少，全年仅有

证券公司违规荐股投诉 18 件，无内幕交易投诉。

评价结果显示，由于 2019 年度证券公司违规荐股和内幕交易情况进一步好转，因此该指标平均得分达到 90.88，中位数为 90.67，平均得分较上一年度（89.39）上升了 1.67%。其中，100 分 18 家、90（含）-100 分（不含）42 家、80（含）-90 分（不含）31 家、70（含）-80 分（不含）11 家（图 30）。

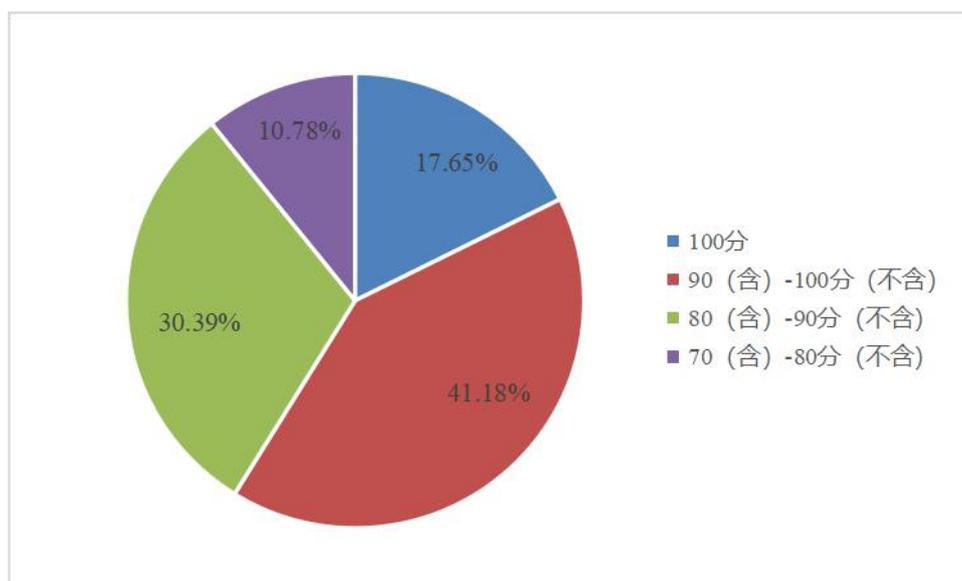


图 30：违规荐股和内幕交易指标得分分布

五、证券公司偿付能力

当投资者利益因证券公司过失而受到损失时，证券公司的偿付能力决定了是否能及时对投资者进行补偿。证券公司偿付能力与其自身市场风险控制水平密切相关，证券公司对市场风险的控制水平越高，流动性越充裕，对投资者偿付能力也就越强。我们采集 2019 年度年报数据，根据监管标准进行无量纲化处理，得出证券公司偿付能力得分为 76.09，较上一年度（72.81）上升 4.50%。其中，传统业务风险控制能力、信用业务风险控制能力

2项二级指标得分分别为78.49和73.38（图31）。

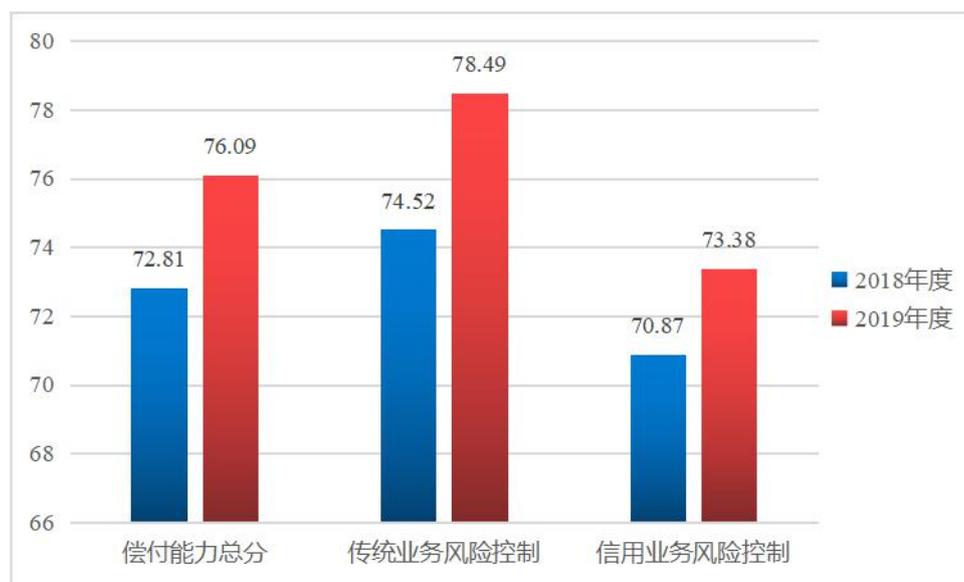


图 31：证券公司偿付能力总分及二级指标得分

（一）传统业务风险控制水平稳中有升

为更加全面考察证券公司对于传统业务的风险控制水平，我们将原有“资本杠杆率”三级指标修改为考察证券公司“风险控制核心监管指标”，包括资本杠杆率、风险覆盖率、流动性覆盖率、净稳定资金率，全面衡量证券公司总体风险状况。而原有“权益类证券成本集中度”、“权益类证券市值集中度”三级指标保持不变，用于衡量证券公司自营业务风险状况。评价结果显示，2019年度证券公司对于传统业务风险控制得分达到78.49，较上一年度（74.52）上升5.33%。具体情况如下：

1. 风险覆盖率、流动性覆盖率控制较好，资本杠杆率和净稳定资金率有待提升

证券公司资本杠杆率（杠杆的倒数）越高，表明证券公司资本越充足，抵御风险的能力也就越强。监管部门规定证券公司资本杠杆率不得低于8%，预警标准为9.6%。随着资本杠杆率的降

低，得分也越低，低于 8%计 0 分。2019 年度，虽然有 1 家公司因存在重大风险隐患被采取监管措施，该指标被计为 0 分，但其他证券公司资本杠杆率均高于 9.6%，整体控制水平好于上一年度。2019 年度证券公司资本杠杆率指标平均得分达到 66.66，中位数为 65.19，平均得分较上一年度（65.90）上升了 1.15%。其中，90（含）-100 分（不含）6 家、80（含）-90 分（不含）2 家、70（含）-80 分（不含）18 家、60（含）-70 分（不含）57 家、60 分（不含）以下 19 家（图 32）。

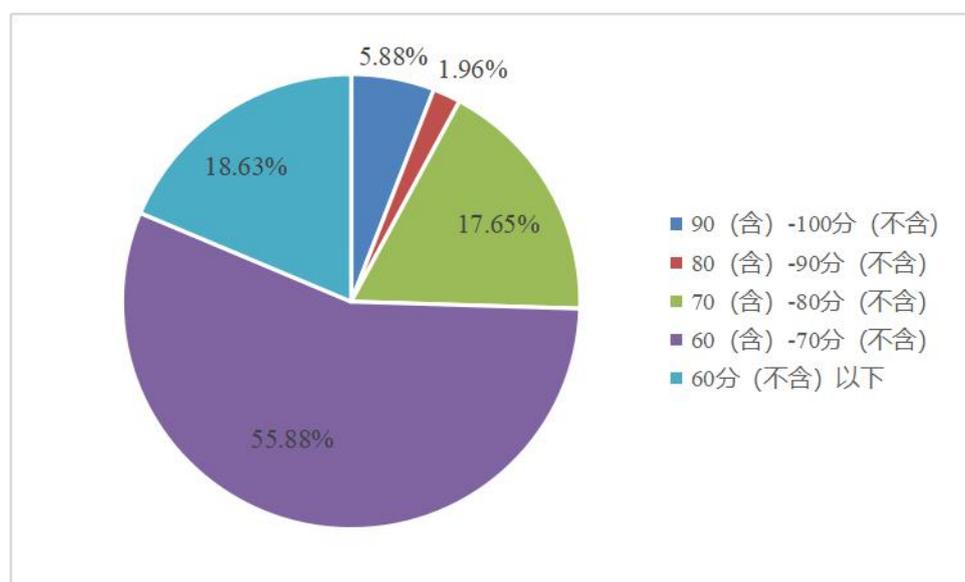


图 32：资本杠杆率指标得分分布

对于风险覆盖率、流动性覆盖率以及净稳定资金率指标，监管要求不得低于 100%，预警标准为 120%。2019 年度除 1 家高风险公司外，其他证券公司的风险覆盖率、流动性覆盖率均在 120%以上，且近九成公司高于 200%，因此得分也普遍较高，主要集中在 90-100 分之间；净稳定资金率方面，超八成证券公司控制在 120%-200%之间，200%以上有 13 家，得分主要集中在 60-65 分之间。

我们根据证券公司在资本杠杆率、风险覆盖率、流动性覆盖率、净稳定资金率四个指标中的得分，按等权重进行加权，得出风险控制核心监管指标总分。评价结果显示，2019年度证券公司风险控制核心监管指标平均得分为76.04，中位数为75.96。其中，90（含）-100分（不含）8家、80（含）-90分（不含）19家、70（含）-80分（不含）55家、60（含）-70分（不含）12家、60分（不含）以下8家（图33）。

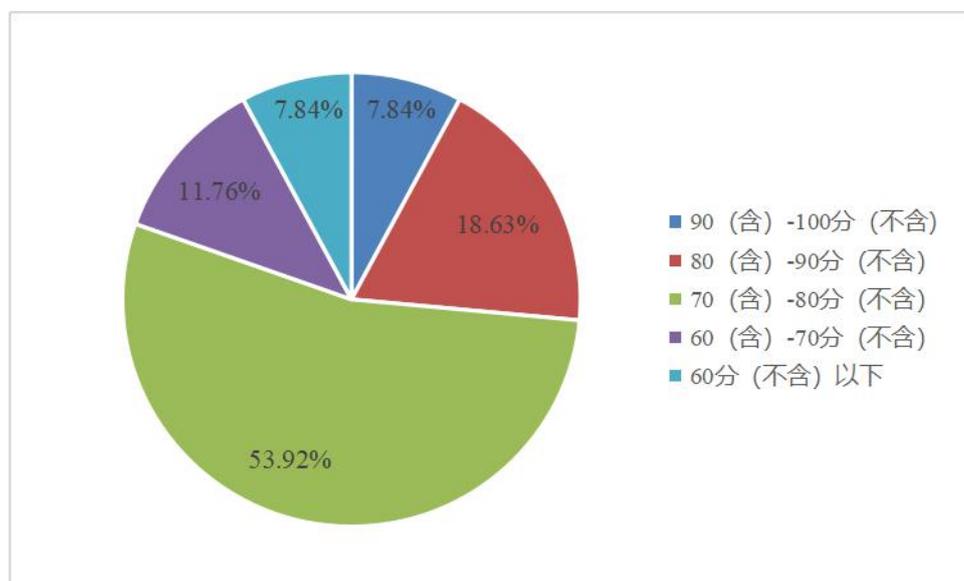


图 33：风控核心监管指标得分分布

2.权益类证券成本集中度风险整体控制较好

权益类证券成本集中度方面，我们以证券公司自营业务中所持最多的一种权益类证券成本与净资本的比例来衡量。监管部门规定不得超过30%，预警标准为24%。该比例越高，说明风险越大，得分也就越低。2019年度，1家高风险公司被计为0分，另有4家公司未开展相关业务（给予平均分）。而在其他97家证券公司中，有81家公司都将该比例控制在3%以下，最高比例为17%，整体控制较好。评价结果显示，2019年度证券公司权益类

证券成本集中度平均得分为 90.53，中位数为 95.37，平均得分较上一年度（89.48）上升 1.17%。其中，90（含）-100 分（含）80 家、80（含）-90 分（不含）11 家、70（含）-80 分（不含）3 家、60（含）-70 分（不含）2 家、60 分（不含）以下 6 家（图 34）。

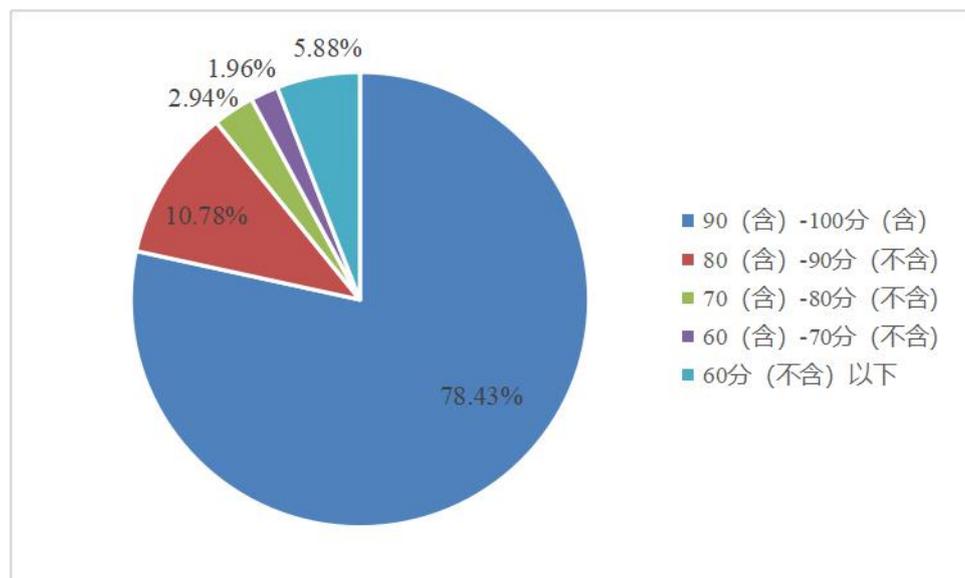


图 34：权益类证券成本集中度风险控制得分分布

3.权益类证券市值集中度控制有所好转，部分证券公司仍需重视

权益类证券市值集中度方面，我们以证券公司自营业务所持最多的一种权益类证券市值与其总市值比例来衡量。监管部门规定不得超过 5%，预警标准 4%。该比例越高，说明风险越大，评价得分也越低。2019 年度，4 家公司未开展相关业务（给予平均分）。在其他 98 家证券公司中，控制在 4%（不含）以下的有 76 家；4%（含）-5%（不含）的有 17 家；高于 5%（含）监管标准的有 5 家，被计为 0 分。评价结果显示，2019 年度证券公司权益类证券市值集中度平均得分为 68.91，中位数 68.91，平均分较

上一年度（68.17）上升 1.09%。其中，90（含）-100 分（含）17 家、80（含）-90 分（不含）10 家、70（含）-80 分（不含）18 家、60（含）-70 分（不含）36 家、60 分（不含）以下 21 家（图 35）。

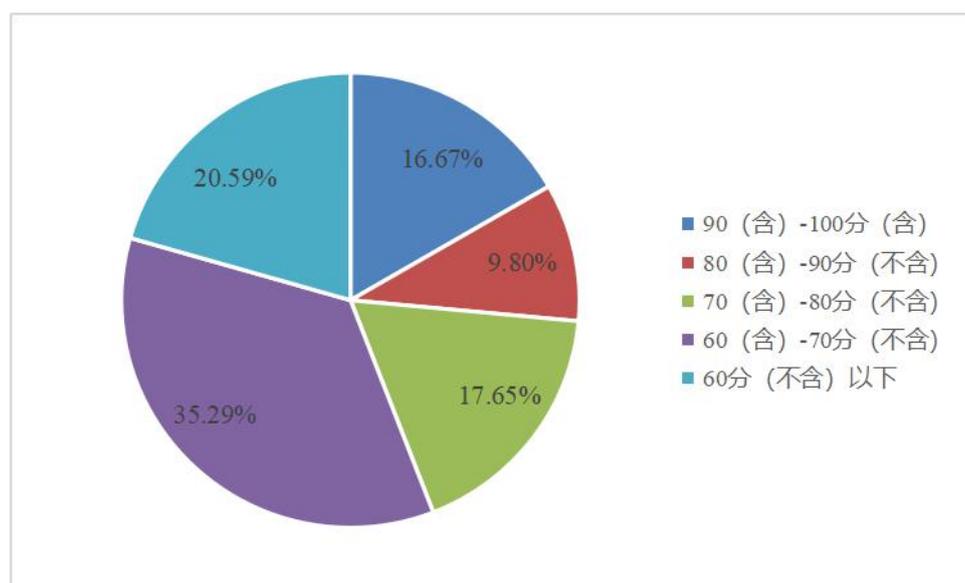


图 35：权益类证券市值集中度风险控制得分分布

（二）信用业务风险控制水平整体提升，部分中小券商风险隐患值得关注

信用业务丰富了金融工具，为证券公司增加利润增长点，但随着业务规模的扩大，证券公司所面临的风险也不容忽视，容易导致流动性不足从而降低证券公司的偿付能力。2019 年度，我们从融资融券金额占比、对单一客户融资融券业务规模、股权质押以及债券质押业务等四个方面，考察证券公司对信用业务风险控制水平。评价结果显示，2019 年度证券公司信用业务风险控制水平得分为 73.38，较上一年度（70.87）上升了 3.54%。具体情况如下：

1.期末融资融券金额占比控制良好

对于融资融券金额占净资产的比例，监管部门规定不得超过400%，预警标准为320%。期末融资融券金额占净资产的比例越大，面临的风险越大，评价得分也越低。2019年度，1家高风险公司被计0分，5家公司未开展相关业务（给予平均分）。在其他96家证券公司中，有68家都将该比例控制在100%以下，仅有1家超过200%，整体控制较好。评价结果显示，2019年度证券公司融资融券金额占比平均得分为91.05，中位数91.94，平均得分较上一年度（92.32）小幅下降了1.38%，总体保持稳定。其中，90（含）-100分（含）72家、80（含）-90分（不含）28家、70（含）-80分（不含）1家、60分（不含）以下1家（图36）。

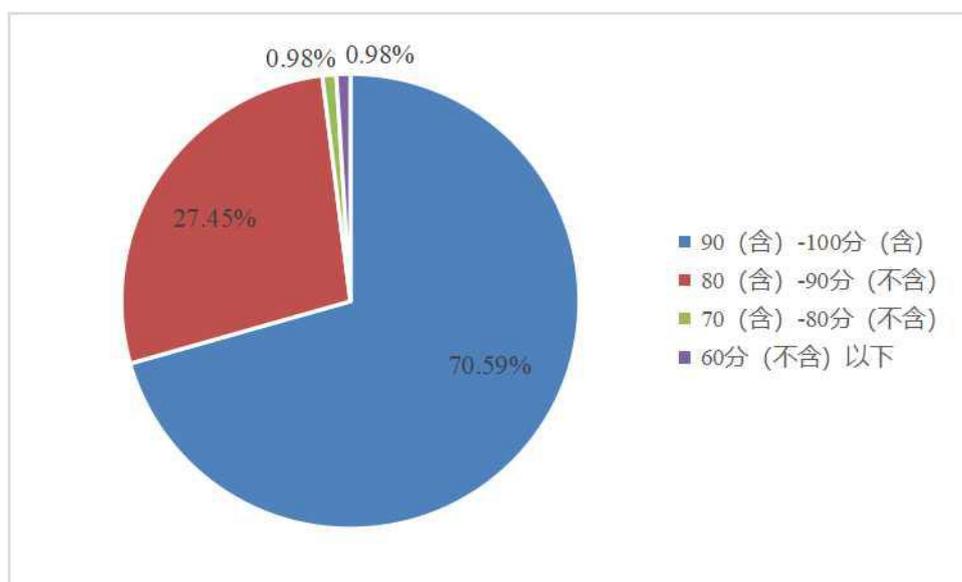


图 36：期末融资融券金额占比得分分布

2.单一客户授信集中度有所好转，但仍有进一步提升空间

监管部门规定证券公司对单一客户融资融券规模与净资产的比例不得超过5%，预警标准为4%。对单一客户融资融券规模

越大，证券公司面临的违约风险越大，评价得分也越低。2019年度，1家高风险和1家超过5%监管标准证券公司被计0分，5家公司未开展相关业务（给予平均分）。在其他95家公司中，有85家将该比例控制在4%以下，10家公司在4%（含）-5%（不含）之间。评价结果显示，2019年度证券公司对单一客户的融资融券规模指标平均分达到69.79，中位数为69.79，平均得分较上一年度（67.69）上升3.10%。其中，90（含）-100分（含）4家、80（含）-90分（不含）16家、70（含）-80分（不含）29家、60（含）-70分（不含）41家、60分（不含）以下12家（图37）。

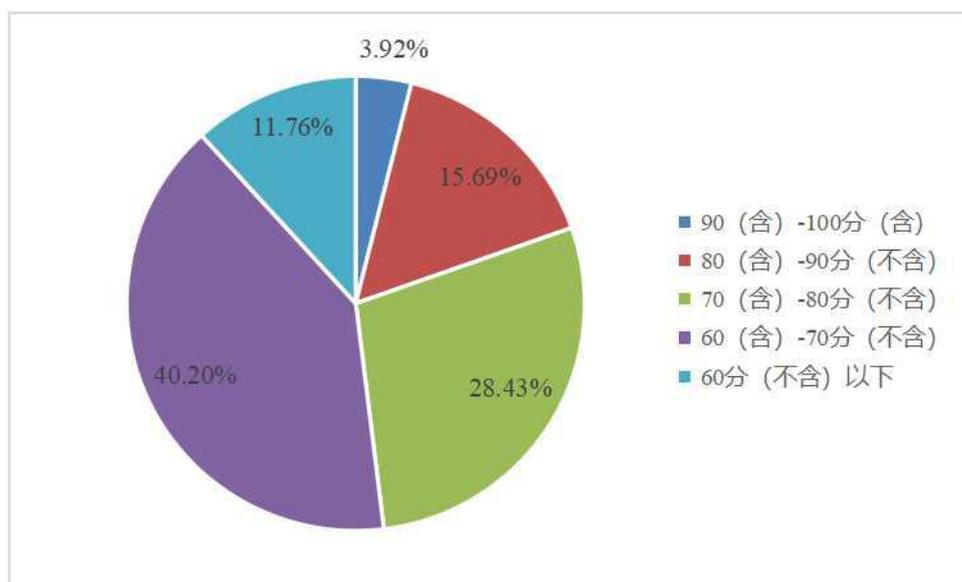


图 37：单一客户授信集中度得分分布

3.股票质押回购履约保障比例明显上升，但对相关风险的控制仍需保持谨慎

股票质押回购融入资金主要用于企业经营周转，有助于解决中小型、创业型上市公司股东融资难的问题，在服务实体经济方面发挥了积极作用。与此同时，证券公司作为出资方和业务管理

人，也应注意避免因市场风险和信用风险引发的流动性困难，从而降低自身偿付能力。参考行业标准，我们使用“整体履约保障比例”来衡量证券公司股票质押回购业务面临的风险水平，并将最低值设置为 100%，预警标准为 160%，低于 100%将被计为 0 分。截至 2019 年底，除 11 家未开展相关业务（给予平均分）的证券公司，股票质押回购整体履约保障比例在 100%（不含）以下的证券公司有 8 家，在 100%（含）-160%（不含）之间的有 23 家，160%（含）-200%（不含）15 家，200%（含）以上有 45 家。总体来看，虽然部分公司依然面临一定风险，但整体风险控制水平较上一年度有明显提升，履约保障比例在 200%以上的公司家数较上一年度（20 家）增加了 125%。

评价结果显示，2019 年度证券公司股票质押回购风险控制平均分为 62.17，中位数 62.05，平均分较上一年度（57.60）上升了 7.93%。其中，90（含）-100 分（含）4 家，80（含）-90 分（不含）6 家、70（含）-80 分（不含）15 家、60（含）-70 分（不含）39 家、60 分（不含）以下 38 家（图 38）。

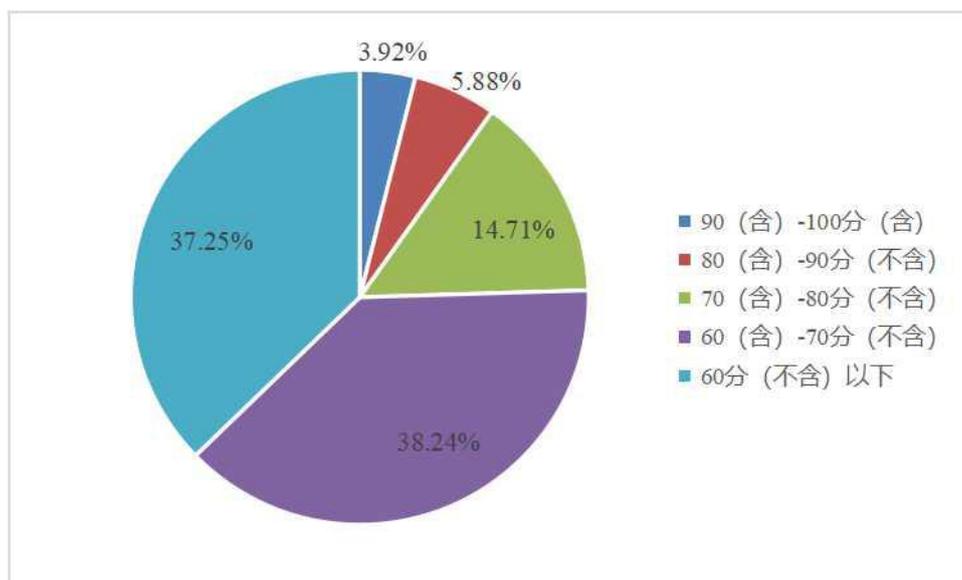


图 38：股票质押回购风险控制得分分布

4. 同业负债依存度有所改善

同业负债依存度衡量证券公司对于银行间市场债券回购与同业拆借业务的依赖程度⁷。银行间市场整体流动性趋紧，易增大证券公司的流动性风险。参考行业专家意见，我们将“同业负债依存度”最高值设置为 80%，高于 80% 被计为 0 分。截至 2019 年底，除 13 家未开展相关业务（给予平均分）证券公司外，有 52 家证券公司将同业负债依存度控制在 30%（不含）以下，在 30%（含）-50%（不含）之间的有 26 家，50%（含）-80%（不含）10 家，80%（含）以上有 1 家，整体改善较为明显。

评价结果显示，2019 年度证券公司同业负债依存度平均得分为 70.49，中位数 70.74，平均分较上一年度（65.87）上升了 7.01%。其中，90（含）-100 分（含）10 家，80（含）-90 分（不含）20 家、70（含）-80 分（不含）35 家、60（含）-70 分（不含）18 家、60 分（不含）以下 19 家（图 39）。

⁷银行间市场债券回购与同业拆借规模占自有负债的比例。

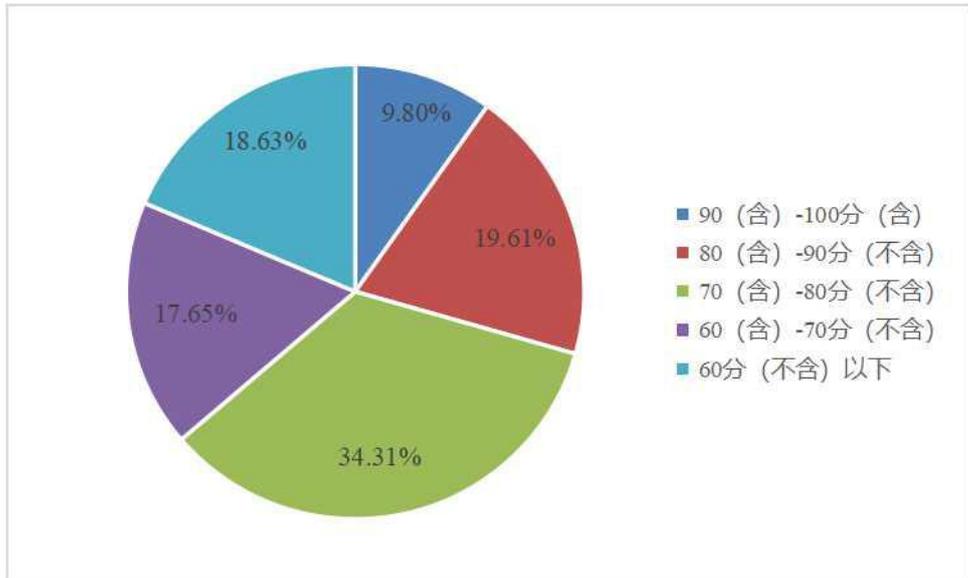


图 39：同业负债依存度得分分布

六、行业文化建设和履行社会责任情况

2019年11月21日证券基金行业文化建设动员大会召开以来，行业文化建设迈向新阶段，各证券公司按照《建设证券基金行业文化、防范道德风险工作纲要》有关要求，围绕“合规、诚信、专业、稳健”的行业文化核心理念，形成核心价值观，在加强行业文化建设、履行社会责任等方面取得了新的进展。

（一）行业文化建设情况

一是研究、探索形成具有行业特色的文化。近年来，证券行业不断加强对文化建设的研究和探索，积极参加文化建设调研评选活动。2019年度，证券公司参加“全国金融系统思想政治工作和企业文化建设调研活动”，有7篇调研成果获奖，包括一等奖1篇，二等奖、三等奖和优秀奖各2篇，反映了新时代证券公司承担行业文化建设、防范道德风险、履行社会责任等主体责任的优秀实践，展示了行业以“合规、诚信、专业、稳健”的核心

理念为指引不断提升“软实力”和良好社会形象。同时，部分证券公司还积极向媒体、证券业协会投稿，宣传公司的文化建设情况，营造行业文化建设良好氛围。二是制定《证券公司文化建设配套制度和改进计划》。2019年12月，根据证券业协会工作要求，各证券公司结合自身特点和实际，研究提出本公司的文化理念，制定文化建设配套制度和改进计划，112家证券公司及资管公司向证券业协会报送了《文化建设配套制度和改进计划》，各证券公司均以“合规、诚信、专业、稳健”的行业文化核心理念为指引，结合自身特点和实际，提出了代表各自企业文化的价值观、风险观、发展观，制定了完善公司治理结构、构建公司文化建设配套制度等方面的改进目标、实施计划、任务分工和时间表等。三是加强党建引领，让党委成为企业发展的主心骨，确保文化建设正确方向。在文化建设动员大会召开后，各证券公司深入学习研讨中国证监会关于行业文化建设的路线图和重要举措，成立文化建设领导小组，进一步明确细化部门和分支机构的文化建设职责，构建起证券公司“一委三会一层”的治理结构，确保党委、董事会、监事会、管理层各尽其责，形成党委全面领导、董事会负责战略决策、监事会独立监督、管理层负责经营的治理格局。四是制度先行，明确制度机制。证券公司完善相关制度，将文化的核心要求制度化、规范化，全方位嵌入公司各项业务流程。同时，进一步加强了制度执行监督问责，使制度成为硬约束，以制度承载道德理念、固化良好品行、强化文化认同。五是

严控合规底线，加强内控管理，保护投资者合法权益。证券公司围绕“合规、诚信、专业、稳健”的行业核心价值观，进一步强化合规文化建设，把控业务的合规风险，加强宣导与培训，倡导合规理念，提高从业人员合规意识；通过内部培养和外部引进相结合的途径，配备充足的合规专业人才，加大投入，打造水平过硬的合规管理队伍；充分发挥合规考核机制作用，督导工作人员严守底线、合规执业，切实保障投资者合法权益。六是强化培训宣导，把企业文化纳入员工培训和评优工作。证券公司通过员工培训传播企业文化，采取现场、视频、网络等手段，将合规、诚信、廉洁从业培训放在重要位置。部分公司还开展“十佳先进集体、十佳员工和创新协同奖评选活动”，树立学习榜样，在公司内部形成了追求卓越、努力拼搏、不断创新、乐于奉献的良好氛围，使广大员工在无形中接受行业文化教育，在耳濡目染中认可行业文化理念。

（二）履行社会责任情况

2019年度，各证券公司持续提升自身专业能力，服务实体经济，积极履行社会责任。部分证券公司通过发债、定增、收购等方式，帮助中小微企业切实解决融资难题。同时，还通过股权投资子公司向科技创新型企业进行直接投资，助力实体经济。此外，证券公司还通过扎实做好脱贫攻坚工作、开展公益帮扶、积极参与市场纾困、成立慈善基金会等方式努力回馈社会，践行社会责任。截至2019年底，已有101家证券公司结对帮扶294个

国家级贫困县，覆盖了全国 35% 的国家级贫困县。其中，82 家证券公司还增至“一司多县”，中泰证券、东方证券、方正证券均结对帮扶 10 个及以上国家级贫困县。此外，证券公司还持续加大对“三区三州”等深度贫困地区的帮扶力度。目前，已有 72 家证券公司结对帮扶 111 个深度贫困地区，覆盖 33% 的深度贫困县。此外，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。从投资方面来看，已有 43 家证券公司管理的支民资管计划及其子计划进行具体项目投资，累计投出金额 656.35 亿元左右（其中 98.62 亿元已按合同约定退出收回），所投资标的共涉及沪深交易所上市的 202 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。

七、建议

证券公司既是市场的参与者，也是市场的组织者，在市场运行的各个环节发挥着不可替代的作用。证券公司应当正确处理公司业务发展与投资者保护的关系。维护了资本市场大局利益，维护了投资者利益，就等于维护了整个证券行业的利益。针对 2019 年度评价工作发现的问题，我们提出以下建议：

（一）以新《证券法》实施及行业文化建设为契机，不断夯实合规体系建设

尽管监管部门对于证券公司以及证券从业者的监管与行政处罚一直十分严格，但从近几年的情况来看，处罚案例一直居高

不下。2019 年度，证券公司因在投行、资管和经纪业务中未尽勤勉义务，以及从业人员违反执业准则而受处罚案例较上一年度大幅增加，反映出证券公司合规文化与管理体系建设仍存在较多问题。证券公司应在新《证券法》全面实行和积极推进行业文化建设的大背景下，将合规建设、职业道德建设提升到与业务发展同等重要高度，营造全员合规文化，持续强化从业人员的社会责任和诚信意识，使每一位从业者对行业都保持敬畏之心，珍惜行业荣誉，树立起“合规管理不是制约业务发展，而是为公司创造价值”的正确价值观，使合规管理逐步渗透演化成为支持证券公司创新发展及业务转型的基础保障和内生源动力。

（二）牢固树立以投资者为中心理念，理解投资者利益诉求

证券公司在不断满足资本市场更高定位要求，以及客户日益多元化、复杂化、个性化和综合化的金融服务需求的基础上，应不断丰富和完善自身功能供给，充分发挥“中介”和“枢纽”的专业作用，提供可供投资者进行理性判断的真实、完整信息，敢于揭示风险。此外，在提供新产品、开展新业务时，不能单纯以市场推介为导向，而应当有意识地将投资者教育与自身的经营行为区分开，客观、真实地向投资者介绍情况，帮助投资者理性做出判断。通过自身的专业服务，最终赢得投资者的信赖，在市场中赢得坚实的地位。

（三）健全金融科技配套监管制度，为投资者提供安全的在线交易环境

近年来，证券行业明显加大了金融科技平台建设，重塑业务条线和商业模式，加速金融科技领域布局，出现了各种创新性金融产品和服务。新兴前沿科技在实现对金融赋能、支持金融创新的过程中，满足了投资者多元化投资需求，为投资者提供了一站式服务。与此同时，所面临的风险点也不容忽视，证券公司及监管部门应注意线上操作模式下对投资者知情权、公平交易权、交易安全权、隐私权等合法权益的保护，对可能出现的风险点、法律争议焦点进行提前预判并制定防范措施，监管部门可出台专门针对科技平台的管理办法，促进证券行业的长期良性发展。

（四）恪守稳健经营理念，防范业务风险

2019年度证券公司偿付能力较上一年度有了明显改善，增强了对于投资者受偿权的保护，但个别中小券商暴露出的风险也为行业敲响了警钟。在全球宏观经济和金融环境不确定因素增多的情况下，各证券公司应当持续扩充资本和保持稳健经营，持续增强资本实力，通过增资、发行次级债等方式补充净资本，稳健推进业务发展。特别是在信用业务方面，审慎选择客户，确保信用业务风险限额等各指标持续符合监管标准，使两融维持担保率保持在较高水平。对于股票质押、债券质押回购等业务始终保持警惕，主动收缩规模，资管业务主动去通道、聚焦主动管理。

（五）进一步加强企业文化建设

企业文化是企业战略决策与经营政策的内驱因素，是一切管理制度有效运作的基础和载体。无论监管制度多么完善、处罚多么严厉，如果从业者缺乏基本的行业自觉性和敬畏感，再完善的管理制度和机制，都难以长期有效实施。伴随着全面深化改革的推进，中国资本市场展示出了更广阔前景，在此背景下，证券公司应进一步加强企业文化，不断提升自身“软实力”，在赢得客户和市场的同时，也为自身赢得良好的经营环境。实现企业利益与投资者利益、从业人员利益、社会利益的统一，保证企业的可持续健康发展，更好发挥在促进资本形成、优化资源配置、服务实体经济和保护投资者方面的重要作用。

附录（一）：

2019 年度证券公司投资者保护状况评价指标体系

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
1.投资者 证券资产 安全保护 状况	1.1 资金 安全	1.1.1 被预警次 数、级别及被 下发管理措施 情况	考察证券公司因资金安全问题 被预警的情况，被预警次数越 多、级别越高，被出具《整改通 知书》，得分越低。	投保基金公司证券市场交 易结算资金监测月报
	1.2 交易 系统 稳 定性	1.2.1 系统运行 稳定性	考察交易系统是否稳定，是否出 现过重大交易安全事故。	诚信档案、12386 热线
	1.3 信息 系统 和 投资者 账户 安 全	1.3.1 证券公司 信息系统安全 以及对投资者 账户和个人信 息的安全保障 情况	证券公司是否因信息系统安全 以及泄露客户个人信息等问题 被监管机构处罚或被客户投诉。	诚信档案、12386 热线
2.投资者 服务教育 及监督投 诉权保护	2.1 投资 者服务	2.1.1 投资 者 咨询服务电 话是否通畅	证券公司通过客服电话开展投 资者服务工作情况。包括：电 话是否通畅、是否有效回答或解 决问题、态度是否良好。	市场主体电话畅通情况专 项调查
		2.1.2 证券投 资咨询业务 水平	投资者对于所在证券公司投资 咨询业务的满意程度。	证券公司投资者保护状况 互联网调查
		2.1.3 客户权 益及风险提 醒服务情况	考察证券公司是否建立了客户 账户行权提醒服务，是否对客户 持仓或交易行为进行提醒。	证券公司投资者保护状况 互联网调查
		2.1.4 金融科 技投入	考察证券公司在金融科技平台 建设方面的投入情况。	证券业协会
		2.1.5 证券公 司勤勉尽责 及从业人 员遵守执 业准则情况	证券公司在投行、资管和经纪 业务中是否尽到勤勉义务；从 业人员是否遵守执业准则。	诚信档案

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
2.投资者服务教育及监督投诉权保护	2.2 投资者教育	2.2.1 投教工作保障情况	考察证券公司投教经费保障和管理体系建设情况。	证券业协会
		2.2.2 投教产品制作情况	根据证券公司制作投教产品的数量(包括适合在学校投放的产品数量)、形式和网上点击量等情况进行综合评价。	由证券业协会提供 2019 年度开展经纪业务证券公司的投教产品相关汇总和明细数据
		2.2.3 投教活动开展情况	自主策划或参与监管部门组织的投教活动数量、场次、参与人数等(包含校园活动);投教基地建设按照国家级实体、国家级互联网、省级实体、省级互联网四个级别加分。	由证券业协会提供 2019 年度开展经纪业务证券公司的投教活动相关汇总和明细数据
		2.2.4 投教工作客户满意度	考察投资者对于证券公司通过短信、官方微博微信以及官网投保宣传栏目等渠道开展投资者教育的整体满意度。	证券公司投资者保护状况互联网调查
	2.3 投资者监督投诉	2.3.1 客户投诉处理解决情况	考察与本公司投资者服务和自身业务有关的投诉与纠纷处理情况(2019 年度以投诉处理率衡量)以及证券公司是否建立纠纷多元化解工作机制。	12386 热线、证券业协会
3.投资者自主选择 and 公平交易权保护	3.1 自主选择	3.1.1 投资者转销户便利度	考察证券公司是否便利投资者转销户。	12386 热线
		3.1.2 违规销售及搭售情况	证券公司是否违背投资者意愿搭售产品和服务、附加其他不合理条件或采用引人误解的手段诱使投资者购买其他产品。	证券公司投资者保护状况互联网调查、诚信档案和 12386 热线
	3.2 适当性管理	3.2.1 风险测评以及适当性匹配情况	证券公司是否对投资者的风险偏好、风险认知和风险承受能力进行测评;年度双录总数、开展适当性培训/检查情况等。	证券公司投资者保护状况互联网调查、证券业协会数据、诚信档案、12386 热线
		3.2.2 风险提示情况	证券公司销售人员是否在投资者购买产品时对购买产品所需承担的风险进行了充分提示。	证券公司投资者保护状况互联网调查、诚信档案和 12386 热线

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
3.投资者自主选择 和公平交易 权保护	3.3 公平 交易	3.3.1 委托资金 投向及履约情 况	证券公司是否存在将资产管理计划资产直接或间接地投资于法律、行政法规和国家政策禁止投资的行业或领域的现象,或违反合同约定、产品风险属性进行投资,以及合同履行情况。	证券公司投资者保护状况 互联网调查、诚信档案和 12386 热线
		3.3.2 违规承诺 及夸大收益或 未如实描述产 品收益率	证券公司是否存在违规承诺/夸大收益,是否在销售产品时,未能向投资者准确介绍产品信息。	证券公司投资者保护状况 互联网调查、诚信档案和 12386 热线
		3.3.3 违规荐股 及内幕交易	证券公司及其从业人员是否违规荐股,是否存在内幕交易和利用未公开信息进行交易行为,是否利用工作之便向任何机构和个人输送利益。	证券公司投资者保护状况 互联网调查、诚信档案和 12386 热线
4.证券公 司偿付能 力	4.1 传统 业务风 险控制 能力	4.1.1 风控核心 监管指标	考察证券公司资本杠杆率、风险覆盖率、流动性覆盖率、净稳定资金率是否符合监管标准。	证券公司年度风险控制指 标数据
		4.1.2 证券公司 权益类证券成 本集中度风险	证券公司持有某种权益类证券成本与其净资本比例,不得超过30%,比例越高,说明市场风险越大,易产生流动性风险。	证券公司年度风险控制指 标数据
		4.1.3 证券公司 权益类证券市 值集中度风险	证券公司持有某种权益类证券市值与其总市值的比例,该比例不得超过5%,比例越高,说明其市场风险越大,易产生流动性风险。	证券公司年度风险控制指 标数据
	4.2 信用 业务风 险控制 能力	4.2.1 单一客户 授信集中度	为单一客户提供的融资融券业务、约定式购回交易、股票质押式回购交易等融资类业务的额度与净资本的比例,该指标与风险呈正比。	证券公司年度风险控制指 标数据
		4.2.2 融资融券 金额占比	期末未了结的融资交易和融券交易金额/净资本,该指标值越大,证券公司融资融券风险也就越大。	证券公司年度风险控制指 标数据

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
4.证券公司偿付能力	4.2 信用业务风险控制能力	4.2.3 股票质押式回购业务风险控制	使用“整体履约保障比例”来衡量证券公司股票质押回购风险水平,并将这一比例的最低值设置为100%,低于100%被计为0分。	投保基金公司证券公司风险监测数据
		4.2.4 债券质押式回购业务风险控制	使用“同业负债依存度”来衡量证券公司所面临的风险水平,将该比例的最高值设置为80%,高于80%将被计为0分。	投保基金公司证券公司风险监测数据
5.证券公司文化建设和履行社会责任情况(不计入总分)	总结证券公司在行业文化建设、服务实体经济、参与市场纾困、公益扶贫等方面情况。			由证券业协会提供

附录（二）：

2019 年度证券公司投资者保护状况互联网调查问卷

尊敬的投资者：

您好！

为了解您在投资过程中各项合法权益的受保护状况，我们诚邀您参加由投保基金公司主办、网高科技承办的 2019 年度证券公司投资者保护状况调查，请您对所开户的证券公司（选择其中 1 家）进行评价，请您如实回答以下问题。

为感谢您的积极参与，特设置以下奖项：

（奖项设置、抽奖规则略）

本次调查以手机验证码方式进行身份验证，您所填手机号也将作为您参与抽奖的唯一标识。感谢您为资本市场投资者保护工作做出的贡献！

Q0.请填入您的手机号码_____，验证码验证通过后进入问卷开始答题。

Q1.您所开户的证券公司是？（单选题）

A.安信证券 B.财达证券 C.财信证券 D.财通证券……

Q2.您对所开户证券公司对您个人信息所尽的保密义务是否感到满意？（单选）

A.非常满意

B.满意

C.一般

D.不满意

E.非常不满意

Q3.您对所开户证券公司的客户账户行权提醒服务(包括但不限于客户持有的分级基金面临下折风险、客户持有证券面临退市风险、客户违反交易所相关规定风险警示等)的满意程度?(单选)

A.非常满意

B.满意

C.一般

D.不满意

E.非常不满意

Q4.您对所开户证券公司通过短信、官方微博微信、官网投保宣传栏目、投教基地以及营业部现场等渠道开展投资者教育工作的满意度如何?(单选)

A.非常满意

B.满意

C.一般

D.不满意

E.非常不满意

Q5.您对所开户证券公司下属营业部的转销户便利程度是否感到满意?(单选)

- A.非常满意
- B.满意
- C.一般
- D.不满意
- E.非常不满意

Q6.您对所开户证券公司的投资咨询业务水平是否满意？（单选）

- A.非常满意
- B.满意
- C.一般
- D.不满意
- E.非常不满意

Q7.您所开户证券公司是否存在违背投资者的意愿搭售产品和服务、附加其他不合理条件或者采用引人误解的方式诱导投资者购买产品的情况？（单选）

- A.经常
- B.偶尔
- C.从来没有
- D.不记得了

Q8.您所开户证券公司是否对所销售的金融产品或服务进行了明确分类？（单选）

- A.是
- B.否

Q9.您所开户的证券公司是否根据《证券期货投资者适当性管理办法》的相关规定，对您的风险偏好、风险认知和风险承受能力进行测评并据此提供与之相匹配的金融产品或服务？（单选）

A.是

B.否

Q10.您在购买证券公司的各类金融产品时，证券公司销售人员对购买产品所需承担的风险是否进行了充分的提示？（单选）

A.充分提示了风险

B.仅含糊说了一下

C.没有提示风险

D.不记得了

Q11.您所开户的证券公司是否存在将资产管理计划客户资产直接或间接地投资于法律、行政法规和国家政策禁止投资的行业或领域的现象？（单选）

A.存在

B.不存在

Q12.您所开户证券公司是否存在违反合同关于投资比例和投资策略约定的现象？（单选）

A.存在

B.不存在

Q13.您所开户证券公司销售产品时，是否存在违规承诺收益、片面强调收益或未如实描述产品收益率等情况？（单选）

A.存在

B.不存在

Q14.您所开户证券公司是否存在非法提供配资行为？（单选）

A.存在

B.不存在

Q15.您所开户证券公司是否存在违规荐股或内幕交易行为？（单选）

A.存在

B.不存在