



中国资本市场投资者 保护状况蓝皮书

公募基金管理人投资者保护状况评价报告
(2021)

中国证券投资者保护基金有限责任公司 编

引言

为进一步促进公募基金行业的健康发展，提升公募基金管理人的投资者保护水平，中国证券投资者保护基金有限责任公司（简称投保基金公司）连续六年围绕基金投资者享有的公平交易权、投资收益权、知情权、适当选择权、受教育权等各项权益，开展公募基金管理人¹投资者保护状况评价工作。

近年来，资本市场全面深化改革对公募基金行业践行长期投资理念、引导中长期资金入市的要求不断强化。2019年，中国证监会在全面深化资本市场改革的12个方面重点任务中，明确提出“推动公募机构大力发展权益类基金”、“强化证券基金经营机构长期业绩导向”。2020年，“大力发展权益类基金”、“探索建立对机构投资者的长周期考核机制”被写入国务院印发的《关于进一步提高上市公司质量的意见》。

2021年，投保基金公司结合公募基金行业的发展实际、监管要求及自律要求等，进一步修订完善了公募基金管理人投资者保护状况评价指标体系，采用主客观相结合的评价方法，通过多维度采集评价数据和信息，力求全面、客观、准确地评估公募基金管理人2020年度的投资者保护状况。在中国证券投资基金业协会（简称基金业协会）的支持下，我们组织开展了“公募基金投资者保护状况调查”和“公募基金管理人文化建设及投教情况调查”；自主开展了公募基金管理人网站调查和客服电话畅通情况调查；搜集整理了公募基金定期报告及临时公告等公开渠道发布的信息以及“12386”中国证监会服务热线（简称12386热线）投诉数据。

通过对评价数据的整理和分析，我们撰写形成了《公募基金管理人投资者保护状况评价报告（2021）》（简称《报告》）。作为《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书（2021）》的子报告，《报告》分析了公募基金管理人投资者保护工作取得的成效及存在的不足，并提出了相关建议，不涉及各家公募基金管理人的具体评价情况。

¹ 公募基金管理人包括公募基金管理公司以及取得公募基金管理资格的证券公司或证券公司资产管理子公司、保险资产管理公司等。

目 录

一、公募基金行业概况.....	1
（一）我国公募基金行业基本情况.....	1
（二）受调查投资者持有公募基金特点.....	2
二、公募基金管理人投资者保护总体情况.....	4
（一）投资者对各评价指标的重视程度.....	4
（二）评价结果总体情况.....	5
三、投资者保护机制建设.....	6
（一）合规管理情况.....	6
（二）核心人员稳定性.....	8
（三）文化建设制度保障.....	10
四、投资管理情况.....	13
（一）基金与业绩比较基准的收益比较.....	13
（二）基金资产净值计算公允情况.....	15
五、适当性管理及知情权保障.....	16
（一）适当性管理.....	17
（二）知情权保障.....	19
六、投资者教育服务及投诉处理.....	21
（一）投资者教育.....	21
（二）投资者服务.....	25
（三）投诉处理情况.....	27
七、受调查基金投资者的意见诉求.....	30
（一）对风险测评工作的建议.....	30
（二）对风险提示工作的建议.....	31
（三）对开展投教活动的建议.....	31
八、评价结论与建议.....	32

附录	35
（一）投资者投诉重点问题与案例.....	35
（二）2020 年度公募基金管理人投资者保护状况评价指标体系	38
（三）2020 年度公募基金投资者保护状况调查问卷	40
（四）公募基金管理人文化建设及投教情况调查问卷	46

一、公募基金行业概况

(一) 我国公募基金行业基本情况

截至 2020 年底，中国境内共有公募基金管理机构 146 家，其中基金管理公司 132 家，取得公募基金管理资格的证券公司或证券公司资产管理子公司 12 家、保险资产管理公司 2 家。

公募基金产品数量共计 7237 只，资产规模 19.85 万亿元，同比增长 34.4%。其中，股票基金和混合基金资产净值合计 6.36 万亿元，占比 32%，较 2019 年底增长 10.4 个百分点。公募基金投资股票 5.22 万亿元，其中持有 A 股市值合计 4.80 万亿元，占沪深两市流通总市值的 7.48%，为近 10 年来最高水平。

与 2019 年底相比，封闭式基金资产净值同比增长 9582 亿元，增幅 60%；开放式基金中，股票基金资产净值同比增长 7024 亿元，增幅 54%，混合基金资产净值同比增长 24708 亿元，增幅 131%；债券基金资产净值同比减少 177 亿元，微降 0.64%¹。

国际比较显示，我国开放式基金（共同基金）资产规模占全球共同基金总规模的 4.21%，同比增长 0.77 个百分点，排在全球第五位，较 2019 年底上升 3 位，占亚太地区共同基金规模的 30.6%，由亚太地区规模第三位升至第一位²。

表 1：2020 年公募基金规模数据

项目	公募基金	封闭式基金	开放式基金				公募基金持 A 股市值	A 股总市值	A 股流通市值
			股票基金	混合基金	债券基金	其他			
资产（万亿元）	19.85	2.56	2.00	4.36	2.75	8.18	4.80	79.79	64.21
占比	100%	12.9%	10.1%	21.9%	13.9%	41.2%	100%	6.02%	7.48%

¹ 数据来源于中国证监会、中国证券投资基金业协会。

² 数据来源于 Wind 金融终端、美国投资公司协会（ICI）。

（二）受调查投资者持有公募基金特点

我们根据“2020年度公募基金投资者保护状况调查”结果，分析了公募基金持有人持有公募基金的基本特点，调查通过140家被评价公募基金管理人的网站、客户端、微信公众号等渠道发布，共收回有效问卷12850份。

1. 受调查投资者持有公募基金产品的主要类型

2020年度公募基金管理人投保状况调查结果显示，股票型基金（不含指数基金）、混合型基金、债券型基金（不含指数基金）和指数型基金是投资者持有公募基金的主要类型。受调查基金投资者中，持有股票型基金（不含指数基金）的占比为63.0%，持有混合型基金的占比为54.2%，持有债券型基金（不含指数基金）的占比为40.5%，持有指数型基金的占比为32.9%。

与上一年度调查结果相比，受调查基金投资者中，持有股票型基金（不含指数基金）的占比提升近17个百分点，继续保持最高占比；持有混合型基金的占比提升近19个百分点，超越债券型基金（不含指数基金）的占比；持有指数型基金（不含ETF）和ETF基金的占比分别提升7.3个百分点和7.7个百分点。而持有避险策略基金的占比下降17.2个百分点。

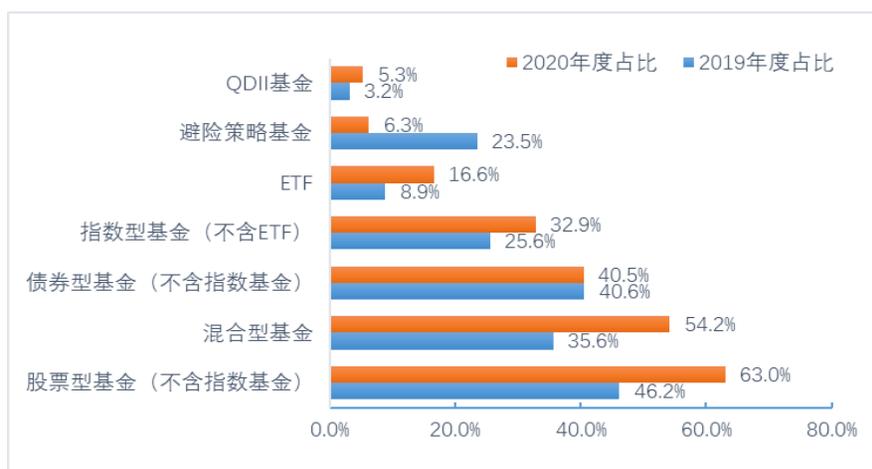


图 1：2020 年受调查投资者持有公募基金产品的主要类型

2. 受调查投资者参与公募基金投资的年限

2020年度公募基金投资者保护状况调查结果显示,91.0%的受调查基金投资者具有1年以上的公募基金投资经验,投资经验不足1年的基金投资者仅占9.0%。具体来看,受调查基金投资者中,投资年限在10年及以上的占比26.1%,投资年限在5年~10年的占比24.6%,投资年限在3年~5年的占比21.7%,投资年限在1年~3年的占比18.6%。

3. 受调查投资者持有公募基金产品的平均时长

2020年度公募基金投资者保护状况调查结果显示,近年来,随着公募基金行业理性投资、长期投资理念的不断深入,受调查基金投资者持有公募基金产品的时长进一步增加。47.3%的受调查投资者持有公募基金产品的平均时长在3年以上,较上一年度增长8个百分点;81.0%的受调查投资者持有公募基金产品的平均时长在1年以上,较上一年度增长8.5个百分点。

具体来看,受调查投资者中,持有公募基金产品的平均时长在10年及以上的占比8.1%,在5年~10年的占比15.1%,在3年~5年的占比24.1%,在1年~3年的占比33.7%,在半年至一年的占比13.8%,不超过半年的占比5.1%。

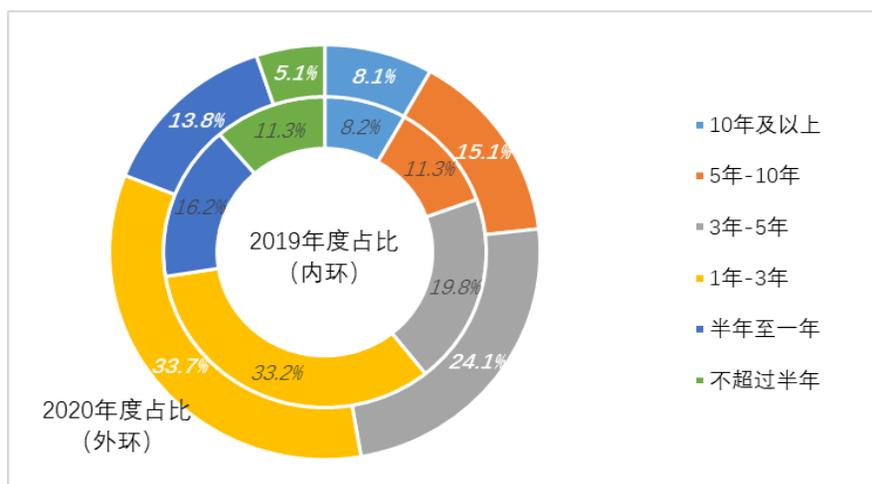


图 2：受调查投资者持有公募基金产品的平均时长分布（2019-2020 年度）

二、公募基金管理人投资者保护总体情况

公募基金管理人投资者保护状况评价从基金投资者享有的各项权益出发，根据法律法规及监管要求对公募基金投资者保护的强制性规定、禁止性规定和鼓励性规定，从投资者保护机制建设、投资管理情况、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理四个方面，设置 4 项一级评价指标、12 项二级指标、28 项三级指标。其中，一、二级评价指标权重通过调查基金投资者对指标重要性的看法测算得出，三级指标设为等权重。2020 年度评价对象为截至 2020 年末发行公募基金产品满一年的 140 家公募基金管理人³。

（一）投资者对各评价指标的重视程度

我们在 2020 年度公募基金投资者保护状况调查中采集了 12850 名基金投资者对一级指标和二级指标重要性的看法，并在此基础上，采用加权赋值的方法计算了各一级指标和二级指标的权重（见下表）。

从受调查基金投资者对四项一级指标的重视程度来看，投资者保护机制建设的关注度位居首位，之后依次是投资管理情况、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理。与上一年度的结果相比，受调查基金投资者对投资者保护机制建设的关注度有所下降，对适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理的关注度均有所提升。

从二级指标的重视程度来看，在“投资者保护机制建设”下设的三个二级指标中，合规管理情况的关注度最高；在“投资管理情况”下设的两个二级指标中，基金与业绩基准的收益比较的关注度较高；在“适当性管理及知情权保障”下设的两个二级指标中，适当性管理的关注度较高；在“投资者教育服务及投诉处理”下设的三个二级指标中，投资者教育的关注度最高。与上一年度相比，变化明显的是受调查基金投资者对适当性管理的关注度反超知情权保障，其余二级指标的重视程度排序较上一年度保持不变。

³ 因华融证券股份有限公司已于 2020 年将旗下基金产品的管理人变更为“华融基金管理有限公司”，因此本年度评价未将华融证券股份有限公司纳入评价范围。

表 2：评价指标权重设定情况（2020 年度）

一级指标	权重	二级指标	权重
投资者保护机制建设	30.8%	合规管理情况	42.6%
		核心人员稳定性	36.1%
		文化建设制度保障	21.3%
投资管理情况	28.2%	基金与业绩基准的收益比较	57.4%
		基金资产净值计算公允情况	42.6%
适当性管理及知情权保障	24.6%	适当性管理	52.2%
		知情权保障	47.8%
投资者教育服务及投诉处理	16.4%	投资者教育	37.7%
		投资者服务	36.5%
		投诉处理情况	25.8%

（二）评价结果总体情况

通过采集主客观数据并赋值，我们计算出 140 家公募基金管理人 2020 年度投资者保护状况平均得分为 93.07 分，较上一年度增长 2.0%。

“投资者保护机制建设”指标的评价结果显示：在合规管理方面，115 家公募基金管理人未被监管部门采取行政监管措施，所有管理人不存在受稽查或处罚以及违约涉诉情况；在核心人员稳定性方面，73 家管理人的董事长、总经理、督察长、副总经理均未发生变动，122 家管理人的基金经理变动率低于 1；管理人在考核激励机制、从业人员道德教育培训机制等方面不断加强文化建设的制度保障。

“投资管理情况”指标的评价结果显示，在基金业绩表现方面，公募基金长期业绩优势明显，三年期收益率和五年期收益率超越业绩比较基准的主动型基金分别占比 91.5% 和 95.1%，而相比之下，2020 年一年期收益率超越业绩比较基准的主动型基金占比为 86.7%；在基金资产净值核算方面，137 家管理人

不存在基金份额净值计价错误情况，所有管理人不存在货币基金正负偏离度绝对值达到 0.25% 的情况。

“适当性管理及知情权保障”指标的评价结果显示，在适当性管理方面，98.7% 受调查基金投资者认为公募管理人风险测评结果与本人风险承受能力较为匹配，80.6% 受调查基金投资者表示公募管理人几乎没有主动推介过风险等级高于其承受能力的基金产品；在知情权保护方面，94% 的受调查基金投资者表示公募基金管理人在销售环节充分提示了基金投资的相关风险，63.9% 的受调查基金投资者评价公募基金管理人宣传推介材料较为真实、准确、客观。

“投资者教育服务及投诉处理”指标的评价结果显示，在投资者教育方面，10 家公募基金管理人拥有证监会命名的投教基地，2020 年命名的投教基地有 4 家，八成管理人的投教费用较上一年度均有不同幅度的增长，受调查基金投资者对公募基金管理人开展投教活动的满意程度有所提升，表示满意的占比 85.7%；在投资者服务及投诉处理方面，公募基金管理人客服电话接听率进一步提升至 93.85%，为近五年最高值，处理客户投诉的及时性明显增强，投诉事项的平均办结时间缩短至 14.2 个工作日，受调查基金投资者对公募基金管理人投诉处理情况的满意度水平有所提升，84.7% 有过投诉的受调查者表示满意。

三、投资者保护机制建设

2020 年，公募基金行业的投资者保护机制建设情况较好，指标得分为 92.5 分，较上一年度上涨 0.47%，下设“合规管理情况”、“核心人员稳定性”和“文化建设制度保障”三个二级指标。

（一）合规管理情况

合规管理是公募基金行业有效防范风险、夯实投资者信任、保护投资者合法权益的重要保障。加强合规管理是公募基金管理人开展投资者保护工作的基础。在本年度评价中，我们继续从监管视角和投资者视角来考察公募基金管理

人的合规管理情况。评价结果显示,2020年“合规管理情况”指标得分为98.4分,与上一年度持平。

1. 年内不存在被采取监管措施或处罚情况的公募基金管理人共有 115 家

“被采取监管措施或处罚的情况”是从落实监管要求的角度来考察公募基金管理人在开展公募基金管理业务过程中的合规管理情况,不包含公募基金管理人开展其他业务的合规管理情况,以基金年报披露情况为参考进行评价。

公募基金2020年度报告披露的信息显示,2020年公募基金管理人均未受稽查或处罚,共有25家公募基金管理人在开展公募基金管理业务过程中因风控管理工作存在疏漏、内部控制制度不完善、相关工作流程控制不严格等问题被监管部门采取行政监管措施,反映出这些管理人在落实监管部门的合规管理、内部控制等要求方面存在一定的问题和漏洞。其中,被暂停办理相关业务的有2家,被责令整改的有23家,被出具警示函的有4家。

我们按照被暂停办理相关业务扣30分、被责令整改扣20分、被出具警示函扣10分的原则计算每家公募基金管理人该指标得分。经统计,该指标得100分的有115家,占比82.3%;得90分的有2家;得80分的有20家;得70分的有1家;得分不足60分的有2家。最终,该指标平均得分为96.71分,与上一年度基本持平。

2. 公募基金管理人在开展公募管理业务过程中均未涉及违约涉诉情况

“违约涉诉情况”指标是从投资者视角来考察公募基金管理人的合规管理情况,重点关注管理人在开展公募基金管理业务过程中是否存在因违反合同约定、侵犯基金份额持有人利益而被起诉的情况,以基金年报披露情况为参考进行评价。

公募基金2020年度报告中“涉及基金管理人、基金财产、基金托管业务的诉讼”相关信息显示,共有7家公募基金管理人在报告期内存在涉诉事项,其中,3家公募基金管理人是因旗下基金所持债券发生实质性违约,从维护基

金份额持有人利益及公司利益的立场提起的诉讼，其余4家公募基金管理人的涉诉事项均为与公募基金管理业务无关的事项。

鉴于受评的140家公募基金管理人均未涉及与公募基金管理业务相关的违约涉诉情况，因此2020年公募基金管理人“违约涉诉情况”指标得分为100分，与上一年度持平。

（二）核心人员稳定性

高级管理人员和基金经理是公募基金管理人的核心人力资源，二者若频繁变动不利于公司经营管理及基金投资运作的稳定性。经统计两类人员的变动情况，2020年“核心人员稳定性”指标得分为86.37分，较上一年度下降1%。

1. 超半数公募基金管理人的四类高管人员均未发生变动

高级管理人员的变动次数在一定程度上能够反映公募基金管理人经营管理的稳定性，频繁变动或多或少会影响公司的正常运作，不利于基金份额持有人的利益。本年度，我们重点统计公募基金管理人董事长、总经理、副总经理、督察长四类高级管理人员的变动情况，从基金行业高级管理人员变更公告采集相关数据。

经统计，2020年四类高管人员均未发生变动的公募基金管理人共有73家，占比52.1%；高管人员发生变动的公募基金管理人共有67家，合计变动次数为114次。其中，高管人员变动1次的有40家，变动2次的有16家，变动3次的有6家，变动4次的有3家，变动6次的有2家。

从各类高管人员变动情况来看，董事长没有发生变动的管理人共有117家，占比83.6%，变动1次的有23家；总经理没有发生变动的管理人共有115家，占比82.1%，变动1次的有23家，变动2次的有2家；副总经理没有发生变动的管理人共有109家，占比77.9%，变动1次的有21家，变动2次的有6家，变动3次的有2家，变动4次的有1家，变动6次的有1家；督察长没有发生变动的管理人共有126家，占比90.0%，变动1次的有13家，变动2次的有1家。

与上一年度相比，变化较为明显的是副总经理发生变动的管理人数量占比及变动次数有所增多。

按照高管人员每变动一次扣减 10 分的原则计算每家管理人的评价得分，最终测算出该指标的平均得分为 91.56 分，较上一年度下降 2.4%。从近三年得分来看，该指标得分较为稳定，始终保持在 90 分以上。

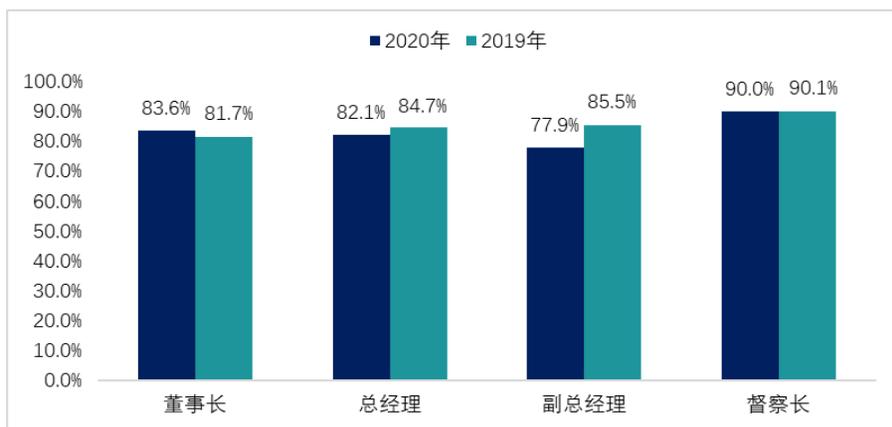


图 3：各类高管人员未发生变动的公募基金管理人数量占比（2019-2020）

2. 基金经理变动率低于 1 的公募基金管理人占比 87.1%，较上一年度增长 1.6 个百分点⁴

长期以来，基金经理作为管理基金产品的核心人员，其变动情况受到投资者及市场各方的广泛关注。基金经理人员的频繁变动对基金操作有一定程度的影响，不利于基金业绩表现的稳定性。“基金经理变动情况”考察单只主代码基金的基金经理变动次数，由基金经理变动率（年度内基金经理变动次数与主代码基金平均数量的比率）来衡量。

以基金经理小组成员为统计口径的结果显示，2020 年，纳入评价的 140 家公募基金管理人的基金经理年内共发生变动 1450 次，平均每家公募基金管理人的基金经理变动 22.7 次，较上一年度减少 1 次。按照年内基金数量为年初与年末基金数量平均值计算，140 家公募基金管理人的基金经理变动率平均为 0.47，较上一年度下降 64 个百分点，中位数为 0.50，与上一年度基本持平。从各公募

⁴ 基础数据来源：基金经理变更公告。

基金管理人的情况来看，基金经理变动率为 0 的有 3 家，占比 2.1%；变动率介于 0~0.5（含）的有 67 家，占比 47.9%；变动率介于 0.5~1（含）的有 52 家，占比 37.1%；变动率介于 1~2（含）的有 17 家，占比 12.1%；变动率超过 2 的有 1 家。

经统计每家公募基金基金管理人的基金经理变动率，2020 年“基金经理变动情况”指标得分为 81.18 分⁵，较上一年度微涨 0.64%。从 2014 年以来的评价得分来看，公募行业基金经理发生变动的情况保持在相对稳定的水平，“基金经理变动情况”指标得分均保持在 80 分以上。

在此基础上，我们以第一基金经理口径进行了统计，相关结果仅供参考，不计入指标得分。结果显示，2020 年，纳入评价的 140 家公募基金基金管理人的基金经理年内共发生变动 1450 次，平均每家公募基金基金管理人的基金经理变动 10.4 次。按照年内基金数量为年初与年末基金数量平均值计算，140 家公募基金基金管理人的基金经理变动率平均为 0.22，中位数为 0.21。从各公募基金基金管理人的情况来看，基金经理变动率为 0 的有 21 家，占比 15.0%；变动率介于 0~0.2（含）的有 47 家，占比 33.6%；变动率介于 0.2~0.33（含）的有 40 家，占比 28.6%；变动率介于 0.33~0.5（含）的有 17 家，占比 12.1%；变动率介于 0.5~1（含）的有 14 家，占比 10.0%；变动率介于 1~2 的仅有 1 家。

（三）文化建设制度保障

根据证监会 2019 年印发的《建设证券基金行业文化、防范道德风险工作纲要》（简称《工作纲要》），2019 年 8 月至 2021 年 12 月为行业文化基础建设期。文化建设对于公募基金行业的可持续和高质量发展具有十分重要的意义，是投资者保护工作的重要支撑。本年度继续围绕“文化建设制度保障情况”开展评价，按照“合规、诚信、专业、稳健”的八字方针，从“文化建设工作机制建立情况”、“考核激励机制建设情况”和“开展从业人员职业道德教育情况”

⁵ 按照变动率（X）介于 0~中位数（M），得分为 $80+20*(M-X)/M$ ，变动率介于中位数（M）~2，得分为 $60+20*(2-X)/(2-M)$ 的原则计算每家公募基金基金管理人的得分。

三个方面进行考察。为获取相关评价数据，我们在基金业协会的协助下开展了“公募基金管理人文化建设及投教工作开展情况调查⁶”。通过对调查结果的汇总、分析，2020年“文化建设制度保障情况”指标得分为91.13分，同比上涨3.1%。

1. 近92%的受访公募基金管理人建立了文化建设工作机制并制定了文化建设工作方案

“文化建设工作机制建立情况”主要考察公募基金管理人是否建立专门的文化建设工作机制并制定文化建设工作方案来系统指导、部署企业文化建设。

从公募管理人填报的信息来看，近92%的公募管理人已经建立了文化建设工作机制并制定了文化建设工作方案，较上一年度上升14个百分点；7%的公募管理人表示正在筹备中；不足2%的公募管理人表示尚未开始筹备。按照已建立得100分、筹备建立中得80分、尚未开始筹备得60分的原则计分，经测算，“文化建设工作机制建立情况”指标平均得分为98.0分，同比上涨2.5%。

从各公募管理人发布的文化建设配套制度和工作方案来看，公募管理人对文化建设给予了高度重视，很多机构在发展过程中已经初步形成了各具特色的文化体系、文化理念及文化愿景。对于现阶段证券基金行业文化建设的要求，公募管理人能积极对照自身的实际情况，制定下一步文化建设的计划和实施方案，并按照《工作纲要》及易会满主席在证券基金行业文化建设动员大会上的讲话精神，将考核激励、选人用人、合规管理等与行业特点密切相关的关键环节作为文化机制完善的重要方面。

2. 九成以上受访公募基金管理人尝试通过拉长考核周期、递延发放薪酬等方式改进考核激励机制

考核激励机制建设是公募基金行业文化建设的重要内容，行业机构加强考核激励机制建设有利于提升基金经理等核心人员的稳定性和投资行为的稳健

⁶ 截至2021年5月7日，140家公募基金管理人中共有119家参与了调查，覆盖率达到85%。未参与调查的管理人相关指标评价得分以平均值代替。

性，从而更好地为投资者创造价值回报。

本年度调查结果显示，受访公募基金基金管理人在考核激励机制建设方面进行了有益尝试和实践，其中尝试“适度拉长考核周期，不以短期业绩为唯一标准”的占比 94%，尝试“薪酬递延发放”的占比 92%，尝试“改进对基金经理的考核评价，建立业绩表现和投资风格的双重评价标准”的占比 59%，尝试“员工持股计划”的占比 22%。

我们按照未采用任何方式得基础分 60 分，每采用一种方式多加 10 分，超过四种方式得满分的原则来计算每家管理人该项指标的得分。其中，19 家管理人得 100 分，51 家管理人得 90 分，43 家管理人得 80 分，6 家管理人得 70 分，“考核激励机制建设情况”指标平均得分为 87.0 分，较上一年度上涨 1.6%。

3. 受访公募基金管理人开展从业人员职业道德教育培训的力度进一步增强

公募基金的本质是受人之托、代人理财，加强对从业人员的职业道德教育有利于筑牢从业人员严格遵守法律法规、恪守职业道德准则、以基金持有人利益为先的思想防线和基金管理的初衷。

调查结果显示，受访公募基金管理人中，建有从业人员职业道德教育的培训机制和督导机制的占比 97%，自主开展过从业人员职业道德教育培训的占比 92%。其中，2020 年自主开展从业人员职业道德教育培训 12（含）次以上的占比 20%，培训频率能达到每月一次的标准线；自主培训 8-11 次的占比 9%，培训频率能达到每季度两次的标准线；自主培训 4-7 次的占比 27%，培训频率能达到每季度一次的标准线；自主培训 2-3 次的占比 24%，培训频率能达到每半年一次的标准线；自主培训不超过 1 次的占比 12%。

根据每家公募基金管理人是否建有从业人员培训机制以及自主开展培训的频率，测算得出的“开展从业人员职业道德教育情况”指标得分平均为 88.4 分，同比上涨 5.5%⁷。指标得分的上涨反映了公募基金管理人开展从业人员职业道

⁷ 按照基础分为 60 分，建有从业人员职业道德教育培训机制和督导机制多得 15 分，培训频率达到每月一次、每季度两次、每季度一次、半年一次、一年一次分别多得 25 分、20 分、15 分、10 分、5 分的原则计算每家公募基金管理人的评价得分。

德教育的力度进一步增强。

四、投资管理情况

在本年度评价中，我们继续从基金业绩表现和基金净值核算准确度两个方面考察公募基金管理人的投资管理情况。2020年，“投资管理情况”指标得分为95.83分，较上一年度上涨1.44%。

（一）基金与业绩比较基准的收益比较⁸

公募基金（排除被动型基金）作为追求相对收益的金融产品，一般都设有业绩比较基准，通过比较基金收益率与业绩比较基准的收益率，可以判断基金是否取得了较好的相对收益。为降低短期评价的偶然性偏差，我们重点统计了主动型基金（包括股票基金、混合基金、债券基金）五年期和三年期收益率超越业绩比较基准的情况，并以等权重来计算每家管理人的综合得分。经测算，2020年“基金与业绩比较基准的收益比较”指标得分为93.05分，较上一年度上涨3.5%。

1. 131家公募基金管理人旗下80%以上的主动型基金五年期收益率超越业绩比较基准

五年期的统计结果显示，共有7513只基金实现了超越业绩比较基准的回报，占比95.1%。经统计各家公募基金管理人旗下基金的情况，2020年“基金五年期收益率与业绩基准的比较”指标得分为95.02分，较上一年度下降0.8%。

从各公募基金管理人的统计结果来看，五年期收益率超越基准的基金数量占比为100%的管理人共有63家，占比45.0%；基金数量占比介于90%（含）~100%（不含）的管理人共有57家，占比40.7%；基金数量占比介于80%（含）~90%（不含）的管理人共有11家，占比7.9%；基金数量占比介于70%（含）

⁸ 基础数据来源：公募基金年报。

~80%（不含）的管理人共有 7 家，占比 5.0%；基金数量占比介于 60%（含）~70%（不含）及不足 60% 的管理人各有 1 家。

从各类型基金的统计结果来看，在参与统计的 518 只股票基金中，共有 500 只基金的五年期收益率超越了业绩比较基准，占比 96.5%；在参与统计的 4104 只混合基金中，共有 3906 只基金的五年期收益率超越了业绩比较基准，占比 95.2%；在参与统计的 3277 只债券基金中，共有 3107 只基金的五年期收益率超越了业绩比较基准，占比 94.8%。

与 2020 年 1 年期业绩收益率的情况相比，5 年期收益率超越业绩比较基准的基金数量占比更高，高出 8.5 个百分点。其中，债券基金高出 16.1 个百分点，混合基金高出 3.4 个百分点，股票基金高出 0.55 个百分点。

2. 125 家公募基金管理人旗下 80% 以上的主动型基金三年期收益率超越业绩比较基准

三年期的统计结果显示，共有 7225 只基金实现了超越业绩比较基准的回报，占比 91.5%。经统计各家公募基金管理人旗下基金的情况，2020 年“基金三年期收益率与业绩基准的比较”指标得分为 91.08 分，较上一年度上涨 8.1%。

从各公募基金管理人的统计结果来看，三年期收益率超越基准的基金数量占比为 100% 的管理人共有 50 家，占比 35.7%；基金数量占比介于 90%（含）~100%（不含）的管理人共有 47 家，占比 33.6%；基金数量占比介于 80%（含）~90%（不含）的管理人共有 28 家，占比 20.0%；基金数量占比介于 70%（含）~80%（不含）的管理人共有 7 家，占比 5.0%；基金数量占比介于 60%（含）~70%（不含）的管理人有 5 家，占比 3.6%；基金数量占比不足 60% 的管理人有 3 家，占比 2.1%。

从各类型基金的统计结果来看，在参与统计的 518 只股票基金中，共有 506 只基金的三年期收益率超越了业绩比较基准，占比 97.7%；在参与统计的 4104 只混合基金中，共有 3840 只基金的三年期收益率超越了业绩比较基准，

占比 93.6%；在参与统计的 3277 只债券基金中，共有 2879 只基金的三年期收益率超越了业绩比较基准，占比 87.9%。

与 2020 年一年期业绩收益率的情况相比，三年期收益率超越业绩比较基准的基金数量占比更高，高出 4.8 个百分点。其中，债券基金高出 9.2 个百分点，混合基金高出 1.8 个百分点，股票基金高出 1.7 个百分点。

（二）基金资产净值计算公允情况

2020 年，“基金资产净值计算公允情况”指标得分为 99.57 分，主要考察公募基金管理人在受托管理基金资产的过程中，是否严格履行审慎管理职责，公允反映基金资产净值。该指标从“基金份额净值计价错误情况”和“货币基金偏离度异常情况”两个维度进行评价。

1. 137 家公募基金管理人年内未出现基金份额净值计价错误的情况

准确计算并披露基金份额净值是认真履行公募基金管理人职责的重要内容。基金份额净值计价错误可能造成基金份额持有人因在申购基金份额时多付价款，在基金份额赎回时少得价款而遭受损失。“基金份额净值计价错误情况”参照公募基金管理人发布的基金份额净值计价错误公告进行评价。

2020 年度评价结果显示，3 家公募基金管理人旗下各有 1 只基金产品在评价期内发生基金份额净值计价错误情况，其余 137 家公募基金管理人不存在基金份额净值计价错误情况。按照发生一次基金份额计价错误情况得 60 分，发生两次及以上的基金份额计价错误情况得 0 分的原则计算“基金份额净值计价错误情况”指标得分。经测算，该指标平均得分为 99.14 分，较 2019 年上涨 0.21%。

从近四年评价情况来看，公募基金管理人在开展公募基金管理业务过程中能够公允反映基金净值，很少出现基金份额净值计价错误情况，指标得分始终保持在 98 分以上。

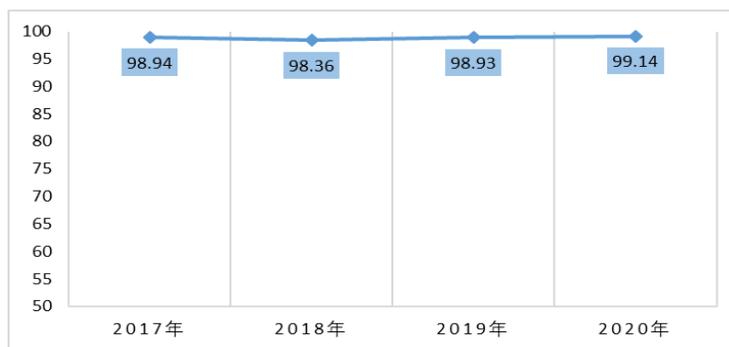


图 4：近四年“基金份额净值计价错误情况”指标得分

2. 公募基金管理人年内未出现货币基金正负偏离度绝对值达到 0.25% 的情况

货币基金偏离度是衡量货币市场基金风险的重要手段，其目的是为了保障货币市场基金的估值能与市场波动基本同步。“货币基金偏离度异常情况”考察货币基金是否存在以影子定价法和摊余成本法分别确定的基金资产净值的正负偏离度绝对值达到 0.25% 的情况。

2020 年度评价结果显示，公募基金管理人旗下货币基金正负偏离度绝对值均控制在 0.25% 以内，“货币基金偏离度异常情况”指标得分为 100 分，较上一年度增长 0.33%。从近四年评价情况来看，该指标得分均在 99 分以上。

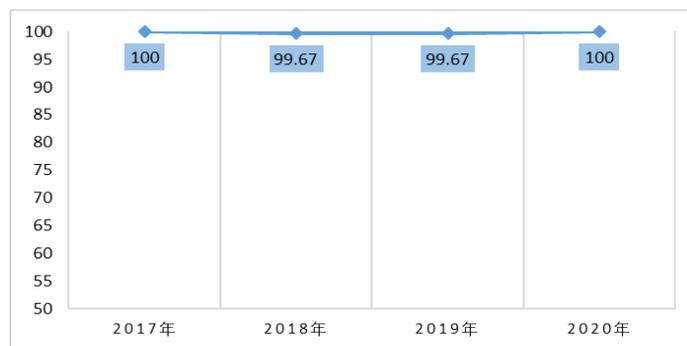


图 5：近四年“货币基金偏离度异常情况”指标得分

五、适当性管理及知情权保障

2020 年，“适当性管理及知情权保障”指标得分为 93.08 分，较上一年度

上涨 5.9%，下设“适当性管理”和“知情权保障”两个指标。

（一）适当性管理

投资者适当性制度是投资者保护的一项根本制度，也是资本市场重要的基础性制度之一，是从根本上保护投资者，尤其是中小投资者的重要举措。目前，我国资本市场构建起了多层次的适当性管理制度体系，《中华人民共和国证券法》、《证券期货投资者适当性管理办法》、《基金募集机构投资者适当性管理实施指引》等均明确规定了公募基金管理人的适当性管理职责。

在本年度评价中，我们根据 2020 年度公募基金投资者保护状况调查、12386 热线投诉数据及公募基金管理人网站调查情况综合考察每家管理人的适当性管理情况。经测算，2020 年“适当性管理”指标得分为 92.89 分，较上一年度上涨 3.9%。

1. 八成以上受调查基金投资者对公募基金管理人销售环节的适当性匹配情况表示认可

适当性管理制度的核心是把合适的产品或服务提供给合适的投资者，使投资者的风险承受能力与产品或服务的风险等级相匹配。评价设置“适当性匹配情况”指标，从投资者风险测评结果与真实风险承受能力的匹配程度，以及基金产品风险等级与投资者风险承受能力匹配程度两个维度进行评价。

在投资者购买基金产品前，对投资者风险承受能力进行测评是公募基金管理人落实适当性制度的重要环节。2020 年度公募基金投资者保护状况调查结果显示，受调查基金投资者中，表示公募基金管理人风险测评结果与本人真实的风险承受能力“非常匹配”的占比为 55.0%，表示“基本匹配”的占比为 43.7%，表示“不够匹配”的占比 1.1%，表示“非常不匹配”的占比 0.2%。

对于公募基金管理人是否推介风险等级高于投资者风险承受能力的产品或服务的情况，受调查基金投资者中，表示“从来没有”的占比 63.2%，表示“几

乎没有”的占比 20.4%，表示“偶尔”的占比 10.4%，表示“经常”的占比 6.0%。

上述两个维度的四档评价均分别按照 100 分、86.67 分、73.33 分、60 分
的标准计分，经过测算，2020 年度，公募基金管理人“适当性匹配情况”指标得
分为 92.95 分。

表 3：公募基金管理人“适当性匹配情况”指标主观评价情况（2020 年）

	非常匹配	基本匹配	不够匹配	非常不匹配
风险测评结果与投资者知真实风 险承受能力的匹配情况	55.0%	43.7%	1.1%	0.2%
基金产品风险等级与投资者风险 承受能力的匹配情况	从来没有 63.2%	几乎没有 20.4%	偶尔 10.4%	经常 6.0%

2. 公募基金管理人网站披露风险提示函、投资者权益须知和风险测评问卷 等适当性信息的比例均在 95% 以上

公募基金管理人网站作为基金产品重要的线上销售渠道，承载着十分关键的
适当性管理职责。评价设置“网站适当性建设”指标，旨在考察公募基金管理
人在官方网站披露风险提示函、投资者权益须知、基金产品风险等级划分规
则说明、风险测评问卷 4 项适当性信息的完备情况。

公募基金管理人网站调查结果显示，2020 年，公募基金管理人网站适当
性信息披露情况较好，119 家公募基金管理人网站披露了全部 4 项信息，占比
85%；17 家公募基金管理人网站披露了 3 项信息；3 家公募基金管理人网站披
露了 2 项信息。按照披露一项信息得 25 分的原则计分，最终“网站适当性建设”
指标得分为 95.18 分，与上一年度得分基本持平。

“投资者权益须知”和“风险提示函”对基金投资者了解基金产品的相关
信息、明晰基金投资各类风险具有重要作用。网站调查结果显示，这两项信
息的披露情况较好，披露率分别为 97.14% 和 98.57%，与上一年度变化不大。“风
险测评问卷”和“基金产品风险等级划分规则说明”是基金投资者了解自身风
险承受能力和基金产品风险等级的重要依据。网站调查结果显示，这两项信
息的披露率分别为 95.71% 和 89.29%。

表 4：网站适当性信息披露情况

	管理人网站数量	占比
风险提示函	138 家	98.57%
投资者权益须知	136 家	97.14%
基金产品风险等级划分说明	125 家	89.29%
风险测评问卷	134 家	95.71%

3. 12386 热线中涉及公募管理人的适当性管理类投诉相对较少

2020 年，12386 热线共收到投资者关于公募基金管理人适当性管理问题的投诉事项 33 条，涉及 6 家公募基金管理人，主要涉及的问题包括：未准确告知投资者基金产品的风险类型、主动推荐高风险等级的基金产品、基金产品风险类型标准设定不合理等。我们在计算上述两项评价指标得分的基础上，按照一条投诉扣 5 分的原则，对每家管理人出现被客户投诉的情况予以了扣减分。

表 5：适当性管理评价指标得分情况

评分项	平均得分
适当性匹配情况	92.95 分
网站适当性建设	95.18 分
客户投诉情况	-1.18 分
适当性管理总体情况	$[(92.95+95.18)/2]-1.18=92.89$ 分

（二）知情权保障

知情权是投资者享有的一项基本权益。对于公募基金管理人而言，加强投资者知情权保障是投资者保护工作的重要方面，也是合规诚信文化的内在要求，有利于增强投资者信任、创造更加公开透明和公平公正的市场环境。在本年度评价中，我们继续从风险提示的充分性、完备性，宣传材料的真实性、准确性以及投资者投诉情况三个方面来考察公募基金管理人对投资者知情权的保障情况。2020 年，“知情权保障”指标得分为 93.28 分，较上一年度上涨 7.6%。

1. 94% 受调查基金投资者表示公募基金管理人在销售环节充分提示了风险

在基金销售过程中，公募基金管理人应充分向投资者提示与基金产品相关的风险信息，如历史波动率水平、最大回撤、市场风险、巨额赎回风险等。评价设置“风险提示情况”指标，通过主观调查了解基金投资者对公募基金管理人销售环节的风险提示情况感受。

调查结果显示，94.0% 的受调查基金投资者认为公募基金管理人在销售环节充分提示了相关风险，6% 的受调查基金投资者则认为风险提示还不够充分。按照“充分提示风险”和“风险提示不够充分”分别为 100 分和 60 分的计分标准，经测算，2020 年度公募基金管理人“风险提示情况”指标得分为 97.6 分。

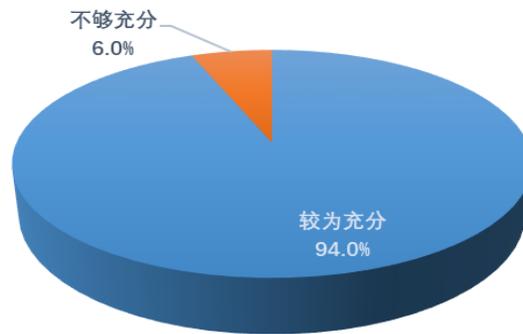


图 6：受调查基金投资者对公募基金管理人销售环节风险提示情况的主观意见

2. 受调查基金投资者对公募基金管理人宣传推介材料真实准确性的认可程度进一步提升

为保障投资者的知情权，监管部门针对基金宣传推介材料制定了专门的规定，要求基金宣传推介材料必须真实准确，明确禁止预测基金业绩、承诺收益或承担损失、夸大或片面宣传基金等情形。评价设置“宣传推介材料的真实准确性”指标，通过调查采集基金投资者的主观评价意见。

调查结果显示，受调查基金投资者在评价基金宣传推介材料是否存在上述明令禁止的情形时，选择“从来没有”的比例为 63.9%，选择“非常少”的比例为 22.3%，选择“偶尔”的比例为 10.8%，选择“经常”的比例为 3.0%。与

上一年度相比，“从来没有”的选择比例提升 23 个百分点，其余选项的选择比例均有所下降。

按照“从来没有”、“非常少”、“偶尔”、“经常”分别记 100 分、86.67 分、73.33 分、60 分的原则计分，经测算，2020 年“宣传推介材料的真实准确性”指标得分为 92.95 分，较上一年度上涨 6.42%。

3. 12386 热线中涉及公募管理人的知情权类投诉共有 56 条

2020 年，在关于公募基金管理人的 12386 热线投诉事项中，有 56 条投诉事项与投资者知情权相关，共涉及 22 家管理人。投资者反映的问题主要集中在基金宣传信息与实际不符、销售过程中未充分提示基金产品的风险、基金调仓情况告知不及时等方面。我们在计算上述两项评价指标得分的基础上，按照一条投诉扣 5 分的原则，对每家管理人出现被客户投诉的情况予以了扣减分。

表 6：知情权保障指标得分情况

评分项	平均得分
风险提示情况	97.6 分
宣传推介材料的真实准确性	92.95 分
客户投诉情况	-2 分
知情权保障总体情况	$[(97.6+92.95)/2]-2=93.28$ 分

六、投资者教育服务及投诉处理

现阶段，中国公募基金投资者中，个人投资者居多。加强基金投资者教育和服务，有利于提升基金投资者投资素养和知识水平，营造理性投资的良好氛围。2020 年，公募基金管理人进一步强化投资者教育职责和服务意识，“投资者教育服务及投诉处理”指标得分为 89.39 分，较上一年度增长 2.0%，下设“投资者教育”、“投资者服务”和“投诉处理情况”三个指标。

（一）投资者教育

投资者教育工作的开展有利于提升投资者的整体素质，是保障资本市场平稳运行、良性发展的重要举措。2020年评价结果显示，公募基金管理人积极履行投资者教育职责，“投资者教育”指标得分为87.15分，较上一年度增长2.2%。

1. 10家公募基金管理人拥有证监会命名的投教基地，2020年命名的投教基地有4家

投资者教育基地（简称投教基地）是开展投资者教育工作的重要平台，具有证券期货知识普及、风险提示、信息服务等投资者教育服务功能。评价结果显示，截至2020年底，已有10家公募基金管理人拥有证监会命名的投教基地（含母公司建设投教基地的情况），2020年“投教基地申报情况”指标得分为81.2分⁹。

其中，2家为基金管理公司，分别是工银瑞信基金管理有限公司和中邮创业基金管理股份有限公司；2家为具备公募基金管理资格的证券公司，分别是东兴证券股份有限公司、山西证券股份有限公司；剩余6家属于母公司建有投教基地的情况，均为具备公募管理资格的证券公司资管子公司，分别是渤海汇金证券资产管理有限公司、上海东方证券资产管理有限公司、华泰证券（上海）资产管理有限公司、长江证券（上海）资产管理有限公司、中泰证券（上海）资产管理有限公司、浙江浙商证券资产管理有限公司。

以上10家公募基金管理人共建有11家投教基地，其中东兴证券股份有限公司同时建有实体投教基地和互联网投教基地。经过梳理，11家投教基地中，6家属于互联网投教基地，包含2家国家级投教基地和4家省级投教基地；5家属于实体投教基地，包含4家国家级投教基地和1家省级投教基地。其中，在2020年获得命名公示的投教基地分别是工银瑞信（互联网）投资者教育基地、东方证券（互联网）投资者教育基地、渤海证券（实体）投资者教育基地、山西证券（互联网）投资者教育基地。

⁹ 按照国家级投教基地得100分，省级投教基地得90分，同时建有互联网投教基地和实体投教基地额外加10分，其他情况得80分的原则计算每家公募基金管理人的评价得分。

表 7：公募基金管理人投资者教育基地名单（截至 2020 年底）

序号	基金管理人	基地名称	地址及网址	级别	建设单位
1	渤海汇金证券资产管理有限公司	渤海证券（实体）投资者教育基地	天津市南开区南门外大街 222 号	国家级	渤海证券
2	长江证券（上海）资产管理有限公司	长江证券（实体）投资者教育基地	湖北省武汉市武路路 558 号附 5 号	国家级	长江证券
3	华泰证券（上海）资产管理有限公司	华泰证券（实体）投资者教育基地	江苏省南京市中山东路 90 号华泰证券大厦 27 楼	国家级	华泰证券
4	中邮创业基金管理股份有限公司	中邮基金（实体）投资者教育基地	北京市东城区和平里中街乙十六号	省级（北京辖区）	中邮基金
5	中泰证券（上海）资产管理有限公司	中泰证券（实体）投资者教育基地	山东省济南市经十路 15982 号第一大道附楼一楼	国家级	中泰证券
6	东兴证券股份有限公司	东兴证券（实体）投资者教育基地	北京市海淀区北四环中路辅路 229 号海泰大厦 2 层	省级（北京辖区）	东兴证券
		东兴证券（互联网）投资者教育基地	http://tjjd.dxzq.net/		
7	工银瑞信基金管理有限公司	工银瑞信（互联网）投资者教育基地	http://edu.icbccs.com.cn/	国家级	工银瑞信基金
8	上海东方证券资产管理有限公司	东方证券（互联网）投资者教育基地	https://edu.dfzq.com.cn/	国家级	东方证券
9	山西证券股份有限公司	山西证券（互联网）投资者教育基地	http://tjjdweb.sxzq.com:8087/	省级（山西辖区）	山西证券
10	浙江浙商证券资产管理有限公司	浙商证券（互联网）投资者教育基地	https://tzzjy.stocke.com.cn/zstj/	省级（浙江辖区）	浙商证券

注：字体加粗部分为 2020 年命名的 4 家投资者教育基地。

2. 公募基金管理人投教活动覆盖人次进一步提升，八成管理人的投教费用有所增长

通过开展公募基金管理人文化建设及投教情况调查，我们采集每家管理人的投教工作开展情况的数据。从各公募基金管理人填报的信息来看，在投教产品制作方面，全年公募基金管理人共制作各类投教产品近 60 万件。其中，音视频及动画类产品共 5000 余件，海报、展板、画册、漫画及长图类产品共 16000 余件，书籍、报刊、宣传折页、短信、邮件等文字类投教产品共 57 万余件。

在投教产品的宣传和推广方面，经统计，全年公募基金管理人线下投放的投教宣传品共覆盖人次超过 1700 万，线上投放的投教宣传品共覆盖人次近 9 亿，宣传到达人次为上一年度的 2 倍之多。在投放渠道上，以公募基金管理人公司官网、微信、微博及自媒体平台为主。

在投教费用方面，近八成管理人的投教费用较上一年度有不同幅度的增长，四成管理人的投教费用增长幅度超过 50%。

3. 受调查基金投资者对公募基金管理人开展投教活动的满意程度有所提升，表示满意的占比 85.7%

评价设置“投教活动客户满意度”指标，从基金投资者的角度考察公募基金管理人的投资者教育工作获得认可和肯定的程度。

调查显示，受调查基金投资者中，对 2020 年度公募基金管理人开展的投资者教育活动表示“非常满意”的占比为 50.9%，表示“比较满意”的占比为 34.8%，表示“满意度一般”的占比为 12.4%，表示“比较不满意”的占比为 1.4%，表示“非常不满意”的占比为 0.6%。

与上一年度相比，受调查基金投资者的满意度水平明显提升，“非常满意”和“比较满意”的合计占比提升近 24 个百分点，“满意度一般”、“比较不满意”和“非常不满意”的占比均有所下降。

从各家管理人的调查统计情况来看，“非常满意”和“比较满意”的选择比例合计超过 90% 的管理人共有 68 家，占比 54.8%；选择比例介于 80%~90% 的管理人有 29 家，占比 23.4%；选择比例不足 80% 的管理人有 27 家，占比 21.8%。

我们按照投资者主观评价为非常满意、比较满意、满意度一般、比较不满意、非常不满意分别得 100 分、90 分、80 分、70 分、60 分的原则，计算出每家公募基金管理人“投教活动客户满意度”指标得分。其中，最高分为 99 分，最低分为 82 分，指标得分平均为 93.45 分，较上一年度上涨 6.5%。

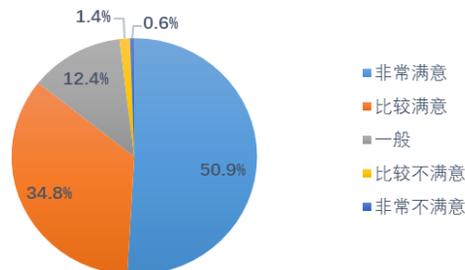


图 7：基金投资者对 2020 年度公募基金管理人开展投教活动的满意度

(二) 投资者服务

投资者服务工作是公募基金管理人与投资者建立良好关系、增强投资者信任、获得投资者认可的重要途径。2020年,“投资者服务”指标得分为93.65分,较上一年度上涨8.3%。

1. 133家公募基金管理人在官方网站公开了投资者诉求反映渠道

加强投资者关系管理是投资者保护工作的重要方面。对于公募基金行业而言,投资者关系管理是连接基金管理人和投资者的桥梁,基金管理人做好投资者关系管理的基础在于及时了解、收集基金投资者的诉求、建议。本年度评价设置“投诉建议渠道公开情况”指标,了解各家公募基金管理人是否设置了接收投资者意见诉求的渠道和方式并通过官方网站进行公布。

公募基金管理人网站调查结果显示,2020年,133家公募基金管理人在官方网站公布了接收客户投诉或建议的方式,包括公募管理人客服热线、电子邮箱、邮寄信件以及投诉处理流程等,占全部受评公募基金管理人数量的95%。按照“公布”得100分,“不公布”得0分的原则计算每家管理人的得分,经测算,“投诉建议渠道公开情况”指标得分为95分,较上一年度下降2.8%。

2. 公募基金管理人客服电话接听率提升至93.85%,为近五年最高值

2020年,中国证券投资基金业协会、中国证券业协会、中国期货业协会和中国上市公司协会联合制定发布了《“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书》,其中指出“服务电话是投资者与市场主体互动沟通的重要渠道,电话接通率和服务质量事关投资者参与资本市场的感受和信心,事关市场主体的投资者保护成效,事关资本市场从源头化解纠纷的能力”。

我们以三轮匿名电话调查的方式考察了各家管理人的客服电话畅通情况,包括电话接听率、客服人员回答问题的有效性及态度的友好程度。从电话接听率情况来看,本年度公募基金管理人客服电话接听率(接听总次数/拨打总次数)

达到 93.85%，较上一年度进一步提升近 1 个百分点，为近五年最高值；从回答问题的有效性来看，客服人员接听电话后能够解答匿名客户提问的总次数占电话接听总次数的比例为 97.73%，较上一年度微降 1.45 个百分点；从回答问题的态度来看，客服人员回答匿名客户提问的过程中态度友好的次数占电话接听总数的比例为 71.28%，态度一般的次数占电话接听总次数的比例为 28.72%。

三轮电话调查的结果显示，141 家公募基金管理人中，三次电话均有人接听的有 117 家，占比 82.98%；接听两次电话的有 22 家，占比 15.60%；接听一次电话的有 2 家，占比 3.82%；三次电话均无人接听的有 1 家，占比 1.42%。每轮电话调查按照接听电话得 23.33 分，有效回答问题得 5 分，态度友好得 5 分、态度一般得 3 分的原则计分，经测算，2020 年公募基金管理人“客服电话畅通情况”指标得分为 91.91 分，较上一年度微降 1.5%。



图 8：近五年公募基金管理人客服电话接听率

表 8：三轮电话调查结果

	电话接听情况	回答问题情况		服务态度情况		
	接听次数	解决问题	未解决	友好	一般	不友好
第一轮	139 家	139 家	0	139 家	0	0
第二轮	141 家	141 家	0	140 家	1 家	0
第三轮	117 家	108 家	9 家	4 家	113 家	0

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

及时通过短信、邮件、微信公众号等方式向客户提示影响其申购、赎回操作的重要信息，包括赎回费率变更、产品到期兑付、基金转型等，是公募基金管理人服务保障情况的一项重要内容。评价设置“重要信息提示的客户满意度”指标，通过调查了解直销客户对公募基金管理人提示重要信息情况的满意度水平。

调查结果显示，受调查基金投资者中，对公募基金管理人提示重要信息的情况表示“非常满意”的占比为 52.6%，表示“比较满意”的占比为 36.6%，表示“满意度一般”的占比为 9.7%，表示“比较不满意”和“非常不满意”的占比分别为 0.9% 和 0.3%。

与上一年度相比，受调查基金投资者的满意度水平有所提升。其中，“非常满意”和“比较满意”的合计占比提升近 24 个百分点，“满意度一般”的占比下降 21 个百分点，“比较不满意”和“非常不满意”的占比下降 3 个百分点。

按照投资者主观评价为非常满意、比较满意、满意度一般、比较不满意、非常不满意分别得 100 分、90 分、80 分、70 分、60 分的原则，计算得出的 2020 年度“重要信息提示的客户满意度”指标得分为 94.03 分，较上一年度上涨 6.5%。

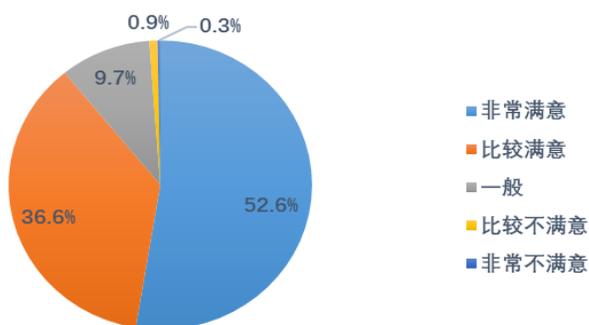


图 9：受调查基金投资者对公募基金管理人提示重要信息情况的满意度（2020 年度）

（三）投诉处理情况

近年来，监管部门积极推动证券期货市场纠纷多元化解机制建设，鼓励经

营机构与投资者协商解决纠纷，妥善处理客户投诉。2020年，公募基金管理人在客户投诉处理效率和投诉处理满意度方面均有明显改善，“投诉处理情况”指标得分为86.63分。

1. 公募基金管理人投诉事项的平均办结时间为14.2个工作日，较上一年度大幅缩短

“投诉办结时间”指标考察公募基金管理人处理客户投诉的效率，数据源自12386热线投诉数据。12386热线投诉受理渠道的数据显示，2020年公募基金管理人共收到来自热线的投诉事项2395件，截至2021年4月¹⁰，2393件投诉事项已办结，共涉及88家纳入评价的公募基金管理人。

目前，公募基金管理人全面纳入12386热线直转投诉范围，即投资者对公募基金管理人的投诉事项直接由投保基金公司转公募基金管理人办理。直转投诉的实行简化了投诉处理流程和链条，提升了投诉处理效率。统计结果显示，已办结的投诉事项平均处理时间¹¹为14.2个工作日。与上一年度1.5个月的平均处理时间相比，2020年度的投诉处理时间大大缩短。

从投诉事项涉及的各家公募基金管理人的投诉处理时间统计情况来看，14家管理人的投诉处理时间平均在5个工作日内，占比15.9%；19家管理人的投诉处理时间平均为5~10个工作日，占比21.6%；27家管理人的投诉处理时间平均为10~15个工作日，占比30.7%；17家管理人的投诉处理时间平均为15~20个工作日，占比19.3%；11家管理人的投诉处理时间平均在20个工作日以上，占比12.5%。经测算，2020年“投诉办结时间”得分为80.91分¹²。

¹⁰ 鉴于部分投诉工单创建时间较晚，因此在统计投诉事项办结情况时以2021年4月底作为统计时点。

¹¹ 办结投诉的处理时间=NETWORKDAYS(办结时间, 创建时间)。

¹² 按照投诉办结时间在5个工作日以内得100分，在5~10个工作日得90分，在10~15个工作日得80分，在15~20个工作日得70分，在20个工作日以上得60分的原则计分。

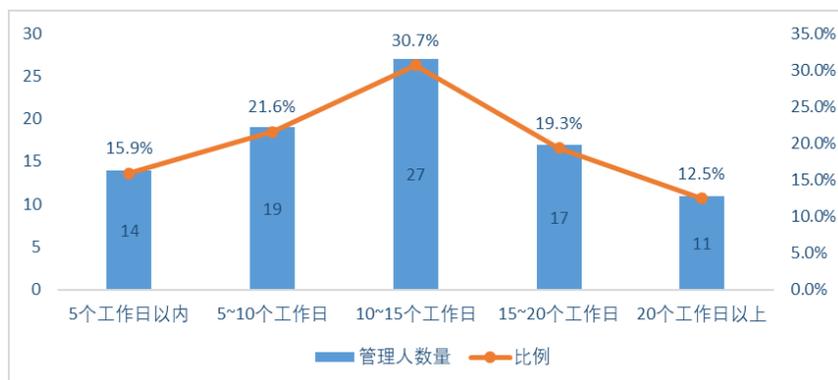


图 10: 公募基金管理人投诉办结时间的分布图

2. 受调查基金投资者对公募基金管理人投诉处理情况的满意度水平有所提升，八成以上有过投诉的受调查者表示满意

在衡量公募基金管理人处理客户投诉及时性的基础上，我们采用主观调查的形式，采集了基金投资者对公募基金管理人投诉处理（剔除刚性兑付类型投诉）的满意度。本次调查共有 12850 名基金投资者参与，其中 2706 名受调查投资者表示有过对公募基金管理人进行投诉（不包含投资收益刚性兑付的投诉）的经历。

从有过投诉经历的受调查投资者的主观评价情况来看，对公募基金管理人的投诉处理情况表示“非常满意”的占比为 43.9%，表示“比较满意”的占比为 40.8%，表示“满意度一般”的占比为 11.4%，表示“比较不满意”的占比为 2.7%，表示“非常不满意”的占比为 1.3%。

与上一年度相比，受调查投资者的满意度水平有所提升，“非常满意”和“比较满意”的选择比例提升近 22 个百分点，“满意度一般”的选择比例下降近 22 个百分点，“比较不满意”和“非常不满意”的选择比例基本保持不变。

按照投资者主观评价为非常满意、比较满意、满意度一般、比较不满意、非常不满意分别得 100 分、90 分、80 分、70 分、60 分的原则，计算得出的 2020 年度“投诉处理的客户满意度”指标得分为 92.34 分，较上一年度上涨 4.8%。

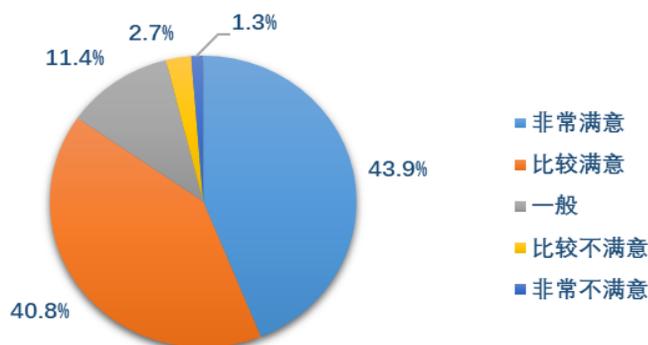


图 11：投资者对公募基金管理人处理投诉的满意度情况

七、受调查基金投资者的意见诉求

我们通过开展 2020 年度公募基金投资者保护状况调查，采集了基金投资者对基金销售环节的风险测评、风险提示以及公募基金管理人开展投资者教育活动的意见建议，以期为进一步改进和提高公募基金投资者保护工作提供参考。

（一）对风险测评工作的建议

调查显示，对于公募基金销售环节的风险测评工作，46.8% 的受调查基金投资者认为需要进一步改进。

关于风险测评工作的改进方向，其中 71.1% 的受调查基金投资者建议“增加基金投资知识的问答环节，丰富风险测评维度”；68.4% 的受调查基金投资者建议“加强对低风险承受能力投资者的风险提示”；2.1% 的受调查投资者建议采取“其他改进方式”。受调查基金投资者提出的建议主要包括：增加对基金投资者过往基金投资经历的了解，如具体投资年限、投资收益水平、收益回撤水平及交易操作等；增加投资者对最大亏损金额容忍度的问题；增加模拟操作的测评方式，测量投资者风险承受能力的上下限；运用大数据对投资者的风险承受能力进行建模评估；改进提问的方式，尽量不要过于直白，增加心理学方面的测试等。

(二) 对风险提示工作的建议

对于公募基金销售过程中的风险提示和告知情况，12.8%的受调查基金投资者认为还不够充分，建议在基金销售环节进一步增加风险提示信息。

其中，有65.5%的受调查基金投资者希望增加“基金估值水平及所处历史分位”方面的信息；有56.4%的受调查基金投资者希望增加“波动率水平及与可比指数比较”方面的信息；有4.1%的受调查基金投资者希望增加其他信息，如历史最大回撤、夏普比率等反映基金风险的数据、在醒目位置明确提示申购赎回费率、管理费率以及申购赎回等交易操作的确认时间、价格等基础信息、针对QDII基金提示汇率风险及境外地区的汇率风险、进一步细化对基金收益的展示，拉长基金经理以往业绩周期，体现风险调整后的收益，并在醒目位置提示过往业绩不代表预期；对持有期限限制的产品进行额外的流动性提示等。

(三) 对开展投教活动的建议

对于公募基金管理人开展的投资者教育活动，多数受调查基金投资者希望从活动的内容、频率、形式等方面进行改进。

其中，71.0%的受调查基金投资者建议“活动内容及主题的选取更有针对性，围绕投资者关心和存在知识盲区的问题开展”；52.0%的受调查基金投资者建议“活动的形式更加多样化，提高投资者参与度”；51.3%的受调查基金投资者建议“提高投资者教育活动的频率及影响力”。

对于公募基金管理人开展投资者教育活动的主题，倾向“普及性基金知识及交易常识”和“创新型基金产品的介绍”的受调查基金投资者占比较高，分别为59.2%和60.9%；倾向“基金投顾业务介绍”和“基金行业政策法规”的受调查基金投资者分别占比54.2%和42.5%。

八、评价结论与建议

评价结果显示，2020年度公募基金管理人的投资者保护工作在以下几个方面取得了积极成效，亮点突出。

一是基金投资者对公募基金管理人开展投资者保护工作的主观满意度提升。2020年度评价结果显示，受调查基金投资者对公募基金管理人宣传推介材料真实准确性的满意程度有所提升，63.9%的受调查基金投资者评价公募基金管理人宣传推介材料较为真实、准确、客观，同比上涨23个百分点；受调查基金投资者对公募基金管理人开展投教活动的满意程度有所提升，表示满意的占比为85.7%，同比上涨24个百分点；受调查基金投资者对公募基金管理人投诉处理情况的满意度水平有所提升，84.7%有过投诉的受调查者表示满意，同比上涨22个百分点；受调查基金投资者对公募基金管理人履行重要信息提示义务的满意程度有所提升，表示满意的占比达89.2%，同比上涨24个百分点。

二是公募基金长期业绩优势明显。2020年度评价结果显示，三年期收益率和五年期收益率超越业绩比较基准的主动型基金分别占比91.5%和95.1%，与2020年一年期业绩收益率的情况相比，三年期收益率超越业绩比较基准的基金数量占比高出4.8个百分点，五年期收益率超越业绩比较基准的基金数量占比高出8.5个百分点。

三是公募基金管理人服务意识进一步增强，服务水平提升。2020年度评价结果显示，公募基金管理人客服电话畅通情况进一步好转，接听率提升至93.85%，为近五年最高值；处理客户投诉的及时性明显增强，投诉事项的平均办结时间由上一年度的1.5个月缩短至14.2个工作日。

四是公募基金管理人坚守受托责任，未发生侵犯投资者利益的行为。2020年度评价结果显示，纳入评价的公募基金管理人在开展公募管理业务过程中均未发生因违反合同约定、侵犯基金份额持有人利益而被起诉的情况，不存在基金份额净值计价错误和货币基金正负偏离度绝对值达到0.25%的情况。

同时，评价发现公募基金管理人的投资者保护工作在以下方面有待进一步改进。

一是投资者教育工作的开展需进一步突出实效，提高针对性。在本年度评价中，我们通过梳理 12386 热线投诉事项，发现很多投诉事项是基金投资者在对基金交易规则了解不清楚的情况下产生的，在一定程度上反映了基金投资者在知识水平和投资专业性方面有待进一步提升。公募基金投资者保护状况调查结果显示，受调查基金投资者更偏好普及性基金常识类的投教活动。对公募基金管理人而言，需进一步加强投教职责的履行，提高投教工作的针对性，重点针对公募基金投资者存在的知识盲区开展投教活动。

二是基金销售环节的风险提示工作需要进一步改进提高。评价发现，很多基金投资者对基金销售环节的风险提示信息存在明确的需求，但从目前基金销售环节的实际情况来看，风险提示的方式和力度还存在不足。从现有基金投资者结构来看，个人投资者居多，因此对于公募基金管理人而言，需进一步加强基金销售环节的风险提示工作，对于基金产品风险揭示书等内容限定投资者最短阅读时间等，并加强对基金年内最大回撤、历史波动率水平等风险信息的提示，切实增强基金投资者的风险意识，保障投资者知情权。

针对本年度评价情况，我们建议：

一是加强对基金投资者群体属性和特点的研究分析，增强基金投资者教育力度和针对性。在资本市场鼓励权益基金发展的背景下，强化投资者教育有利于通过提升投资者的专业素养和理性投资水平，进一步促进行业的健康稳健发展，从而增强投资者对基金行业的信心。通过评价，我们发现基金投资者普遍存在对基金交易规则缺乏了解的问题，这种专业性上的欠缺容易导致非理性投资行为的产生。对于公募基金行业的投资者教育工作而言，要进一步打牢调查研究的基础，通过加强对基金投资者群体的结构、属性和交易行为特点的研究分析，增强投教工作的针对性和实效性。

二是加强公募基金产品发行节奏的逆周期调节，培养投资者正确的投资理财

念。目前，公募基金产品发行数量呈现明显的“顺周期”特点，即在市场行情向好时，发行火爆，在市场行情低迷时，新发基金数量往往较少。这一现象在一定程度上会助推基金投资者“追涨杀跌”的非理性行为，从而出现“基金赚钱但基民不赚钱”的现象。为进一步引导投资者理性投资，增强基金投资者的获得感，建议监管部门在基金产品发行审核阶段加强节奏把控，鼓励公募基金秉持价值投资理念，根据市场行情逆周期销售，同时通过加强投资者教育宣传引导，倡导投资者在市场行情向好时理性投资，在市场行情低迷时坚守长期投资理念。

附录：

（一）投资者投诉重点问题与案例

通过梳理 12386 热线投诉事项，我们发现基金投资者发起的投诉事项中，很多是由于基金投资者本身对基金交易规则等基础知识点了解不清楚造成的。对此，我们总结了投资者投诉重点问题与相关案例，希望对提升基金投资者知识水平和风险意识有所帮助。

1. 基金估值涨跌幅与基金净值涨跌幅概念不同，切勿把基金估值视同为基金净值

通过梳理 12386 热线投诉数据，我们发现基金投资者发起的投诉事项中，关于基金估值与净值涨跌幅不一致的投诉较多。且从公募基金管理人与投资者沟通投诉事项的情况来看，多数投资者对基金估值涨跌幅和基金净值涨跌幅的理解有偏差。

实际上，基金估值涨跌幅是基金销售机构依据基金业绩比较基准的指数走势以及截至上季度该基金季报中公布的十大重仓股构成估算而来的。而基金净值涨跌幅则是由基金公司根据当前基金持仓情况，依据法律法规及基金合同约定披露的数据，且数据经过了基金托管人的复核。所以，基金估值涨跌幅不等同于基金净值涨跌幅，估值收益仅供投资者参考，实际涨跌幅还是以基金净值为准。对于基金估值涨跌幅与基金净值涨跌幅存在差异的情况，投资者需要先了解清楚二者的概念。

2. 仔细阅读基金合同和招募说明书中关于基金赎回规则的说明，切勿因不明规则而导致赎回费用超预期

从 12386 热线投诉情况来看，基金赎回费计算方面的投诉也较多，有些

投资者在不了解基金赎回费计算规则的情况投诉公募基金管理人扣除的费用有误。对此，我们提醒基金投资者在对基金做出交易操作之前，仔细阅读基金合同和招募说明书中关于赎回费的说明，做到心中有数。投资者需重点关注以下几个关键要素：

（1）申购确认日：记T日为投资者申购日，如果投资者在T日15点前申购，则基金公司会在T+1日确认份额，即T+1日为申购确认日；如果投资者在T日15点后申购，则T+2日为申购确认日。如遇节假日则顺延。需要说明的是T日指的是工作日，即基金的申购及申购确认均在工作日进行。

（2）赎回确认日与赎回价格：一般开放式基金的赎回流程是T日申请赎回，T+1日确认。如果投资者在T日15点前赎回，则按照当日净值计算赎回价格，如果投资者在T日15点后赎回，则按照下一个交易日的基金净值计算赎回价格。货币基金和QDII基金的赎回时间与一般开放式基金有所不同。

（3）基金持有期：基金持有期一般是从申购确认日开始计算，到基金赎回确认日的前一天截止，持有天数包括周末和法定节假日。

（4）赎回费率：除货币基金外，投资者在赎回开放式基金产品时需要交纳赎回费，不同基金产品对赎回费率的规定不同，通常基金公司会根据基金持有期灵活确定赎回费率。需要提醒投资者关注的是，证监会发布的《公开募集开放式证券投资基金流动性风险管理规定》第二十三条明确规定，基金管理人应当强化对投资者短期投资行为的管理，除货币市场基金与交易型开放式指数基金以外的开放式基金，对持续持有期少于7天的投资者收取不低于1.5%的赎回费。

3. 提高风险意识，警惕假冒公募基金管理人名义开展的非法证券活动

2020年，有不法分子假冒公募基金管理人的名义，通过微信或微信群、QQ或QQ群、二维码、网页链接、APP下载链接等方式传播仿冒网站和仿冒

APP 客户端进行非法荐股活动，骗取投资者资金。有些投资者误以为真，因此遭受损失，并通过 12386 热线对公募基金管理人进行了投诉。

对于此类情况，投资者要注意增强风险意识和甄别能力，防范投资骗局。首先，投资者可通过拨打 12386 热线、公募基金管理人客服热线等进行咨询和验证，切莫相信不法分子宣称的“有内幕消息”“保证高收益”等言论。如发现非法证券活动，可向当地公安机关报案，同时可向中国证监会或当地证监局进行举报。

(二) 2020 年度公募基金管理人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. 投资者保护机制建设	1.1 合规管理情况	1.1.1 受监管部门稽查或处罚情况	考察公募管理人是否存在因合规管理问题被采取行政监管措施的情况	基金临时公告
		1.1.2 违约涉诉情况	考察公募管理人是否存在因侵犯投资者利益而被提起诉讼的情况	基金年报、半年报的重大事件揭示
	1.2 核心人员稳定性	1.2.1 高级管理人员变动情况	衡量公募管理人的董事长、总经理、副总经理及督察长变动情况	高级管理人员变更公告
		1.2.2 基金经理变动情况	基金经理变动次数 / 主代码基金数量 (年度均值)	基金经理变动公告
	1.3 文化建设制度保障情况	1.3.1 考核激励机制建设情况	考察公募管理人是否建有长周期的考核评价体系和收入分配机制	公募管理人填报
		1.3.2 开展从业人员职业道德教育情况	考察公募管理人在从业人员职业道德教育方面的制度建设情况及重视程度	公募管理人填报
2. 投资管理情况	2.1 基金与业绩基准的收益比较	2.1.1 基金三年期收益率与业绩基准的比较	公募管理人旗下主动管理型基金三年期收益率跑赢业绩比较基准的情况	基金年报、半年报、季报
		2.1.2 基金五年期收益率与业绩基准的比较	公募管理人旗下主动管理型基金五年期收益率跑赢业绩比较基准的情况	基金年报、半年报、季报
	2.2 基金资产净值计算公允情况	2.2.1 基金份额净值计价错误情况	考察基金持有人数或基金资产净值是否出现错误	基金年报、半年报、季报
		2.2.2 货币基金偏离度异常情况	考察货币基金偏离度绝对值达到 0.5% 或负偏离度绝对值达到 0.25% 的情况	年报、半年报重大事件揭示
3. 适当性管理及知情权保障	3.1 适当性管理	3.1.1 适当性匹配	公募管理人是否存在违背适当性原则主动推介高风险产品或服务的行为	投资者专项调查
		3.1.2 网站适当性建设	公募管理人是否在官网明显位置披露风险提示函、投资者权益须知等信息	网站调查
		3.1.3 客户投诉情况 (扣分项)	公募管理人因违反适当性制度被客户投诉的情况	12386 热线
	3.2 知情权保障	3.2.1 风险提示情况	考察公募管理人在销售过程中的风险提示情况	投资者专项调查
		3.2.2 宣传推介材料的真实准确性	基金宣传推介材料是否存在预测基金业绩、承诺收益或承担损失、夸大或片面宣传基金的误导性陈述	投资者专项调查
		3.2.3 客户投诉情况 (扣分项)	公募管理人因未尽到信息告知与风险提示义务被客户投诉的情况	12386 热线

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
4. 投资者教育服务及投诉处理	4.1 投资者教育	4.1.1 投教基地申报情况	考察公募管理人建有国家级及省级投教基地的情况	投保局教服处
		4.1.2 投教产品制作及投放情况	考察公募管理人年度制作和投放投教产品的形式和数量	各地证监局
		4.1.3 投教活动客户满意度	考察投资者对公募管理人开展投资者教育活动的满意度	投资者专项调查
	4.2 投资者服务	4.2.1 投资者意见诉求反映渠道公开情况	公募管理人网站是否向投资者公开接收客户投诉或建议的方式	网站调查
		4.2.2 咨询服务电话畅通情况	公募管理人通过客服电话开展投资者服务工作的情况, 包括电话是否畅通、是否有效回答问题、态度是否良好	电话调查
		4.2.3 重要信息提示的客户满意度	考察投资者对公募管理人及时提示影响申购赎回操作重要信息的满意度	投资者专项调查
		4.2.4 客户投诉情况(扣分项)	公募管理人因服务保障不力被客户投诉的情况	12386 热线
	4.3 投诉处理情况	4.3.1 投诉办结时间	考察公募管理人处理客户投诉所用的时间	12386 热线
		4.3.2 投诉处理的客户满意度	投资者对公募管理人处理客户投诉(不含涉及投资收益刚性兑付的投诉)的满意度	投资者专项调查

（三）2020 年度公募基金投资者保护状况调查问卷

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组织开展的 2020 年度公募基金投资者保护状况调查。调查问卷通过投保基金公司官网、官方微信及其合作媒体平台与各公募基金管理人官网、微信公众号、客户端等渠道共同发布。请您如实回答以下问题，我们将对您的个人信息严格保密。感谢您为资本市场投资者保护工作做出的贡献！

一、基本信息

Q1. 您参与公募基金投资的年限是？（单选题）

- A.10 年及以上 B.5 年 -10 年 C.3 年 -5 年
D.1 年 -3 年 E. 不足 1 年

Q2.2020 年，除宝宝类货币市场基金外，您持有公募基金的主要类型是？（多选题，最多选三项）

- A. 股票型基金（不含指数基金）
B. 债券型基金（不含指数基金）
C. 指数型基金（不含 ETF） D.ETF E. 混合型基金
F. 避险策略基金 G.QDII 基金 H. 其他基金

Q3. 您持有一只公募基金产品的时长平均是（单选题）

- A.10 年及以上 B.5 年 -10 年 C.3 年 -5 年
D.1 年 -3 年 E. 半年至一年 F. 不超过半年

二、投资者保护状况评价及建议

Q4. 您主要购买的是哪家公募基金管理人发行的基金产品？（单选题，您

将对基金产品的销售环节及此管理人开展投资者教育和服务等情况进行评价。)

A. 华夏 B. 南方 C. 嘉实 D. 易方达 E. 招商……

Q5. 您购买基金产品的主要渠道是? (单选题)

A. 公募基金管理人直销渠道 B. 银行渠道 C. 券商渠道

D. 天天基金网、支付宝等基金代销平台 E. 其他

Q6. 您在购买基金产品时, 基金销售机构是否会对您的风险承受能力进行测评? (单选题)

A. 每次都会 B. 经常 C. 偶尔 D. 从来没有

Q7. 您认为测评结果与您本人真实的风险承受能力是否匹配? (单选题)

A. 非常匹配 B. 基本匹配

C. 不够匹配 D. 非常不匹配

Q8-1. 您认为基金销售机构对客户的风险测评环节是否需要改进? (单选题, 跳转题)

A. 需要

B. 不需要

Q8-2. 您认为应如何改进? (多选题)

A. 增加基金投资知识的问答环节, 丰富风险测评维度

B. 加强对低风险承受能力投资者的风险提示

C. 其他改进的方式(如:) D. 不清楚

Q9. 您在购买基金产品时, 是否所有的基金产品均标明了风险等级? (单选题)

A. 所有基金产品均标有风险等级

B. 个别基金产品没有标明风险等级

C. 多数基金产品没有标明风险等级

D. 所有基金产品均没有标明风险等级

Q10. 基金销售机构是否主动推介风险等级高于您风险承受能力的基金产品

或服务？（单选题）

- A. 从来没有 B. 非常少 C. 偶尔 D. 经常

Q11-1. 您在购买基金产品时，是否会点击查看“风险提示”“产品概要”“投资人权益须知”等内容？（单选题，跳转题）

- A. 一般都会查看
B. 很少会查看

Q11-2. 您很少查看的原因是？（单选题）

- A. 相关内容所在位置不够明显，很少注意到
B. 能够注意到，但认为没有必要查看
C. 其他原因

Q12-1. 您认为基金销售机构是否充分告知您关于购买基金的相关风险？
（单选题，跳转题）

- A. 较为充分
B. 不够充分

Q12-2. 您希望基金产品在销售环节包含哪些风险提示信息？（多选题，排他题）

- A. 基金估值水平及所处历史分位
B. 波动率水平及与可比指数的比较
C. 其他信息（如： ）
D. 不清楚

Q13. 您所接触的基金宣传推介材料是否存在预测基金业绩、承诺收益或承担损失、夸大或片面宣传基金的误导性陈述？（单选题）

- A. 从来没有 B. 非常少 C. 偶尔 D. 经常

Q14. 您对2020年公募基金管理人开展投资者教育活动的满意度如何？（单选题）

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

Q15. 您认为未来公募基金管理人开展投资者教育活动时应从以下哪些方面改进提高? (多选题, 排他题)

- A. 活动内容及主题的选取更有针对性, 围绕投资者日常关心的问题开展
- B. 提高投资者教育活动的频率及活动的影响力
- C. 活动的形式应更加多样化, 提高投资者参与度
- D. 不清楚

Q16. 您更希望公募基金管理人开展哪些主题的投资者教育活动? (多选题)

- A. 普及性基金知识
- B. 创新型基金产品的相关介绍
- C. 基金投顾业务的相关介绍
- D. 基金行业的政策法规
- E. 基金产品的交易规则
- F. 其他主题

Q17-1. 2020年, 您是否有过对公募基金管理人进行投诉(不包含投资收益刚性兑付的投诉)的经历? (单选题, 跳转题)

- A. 有过
- B. 没有过

Q17-2. 您对公募基金管理人处理投诉(不包括投资收益刚性兑付的投诉)的满意度如何? (单选题)

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

Q18. 您认为公募基金管理人的投诉处理工作, 应从以下哪些方面改进提高? (多选题, 排他题)

- A. 提高客户投诉处理效率
- B. 进一步规范投诉处理流程
- C. 增加投诉受理渠道

D. 改善客服人员服务态度和质量

E. 不清楚

Q19. 您对于公募基金管理人的重要信息提示情况（如赎回费率变更、产品到期兑付等信息告知的及时性）满意度如何？（单选题）

A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般

D. 比较不满意 E. 非常不满意

三、对评价指标重要性的看法

Q20. 您认为在评价公募基金管理人的投资者保护机制建设情况时，以下三项指标的重要程度依次为？（按重要程度排序，1表示最重要，3表示最不重要）

合规管理情况（基金管理人是否存在违反公平交易、违约涉诉等情况）	
核心人员稳定性（基金管理人高管及基金经理变动情况）	
文化建设制度保障情况（基金管理人是否将行业文化建设的要求制度化）	

Q21. 您认为在评价公募基金管理人的投资管理情况时，以下两项指标的重要程度依次为？（请按重要程度排序，1表示最重要，2表示最不重要）

基金与业绩基准的收益比较	
基金资产净值计算公允情况（公募基金是否存在基金份额净值计价错误及货币基金偏离度异常等情况）	

Q22. 您认为在评价公募基金管理人的适当性管理及投资者知情权保障情况时，以下两项评价指标的重要程度依次为？（按重要程度排序，1表示最重要，2表示最不重要）

适当性管理情况（基金管理人是否通过投资者分类、产品分级等方式向合格投资者推介适当的基金产品）	
投资者知情权保障情况（基金管理人在销售基金时是否充分提示风险、宣传推介材料是否存在误导性表述等）	

Q23. 您认为在评价公募基金管理人的投资者教育服务及投诉处理情况时，以下三项评价指标的重要程度依次为？（请按重要程度排序，1表示最重要，3表示最不重要）

投资者教育情况（基金管理人落实投教职责、建设投教基地、开展投教活动的情况）	
投资者服务情况(基金管理人客服电话畅通情况及提示客户重要信息情况)	
投诉处理情况(基金管理人收到客户投诉的数量及处理客户投诉的及时性)	

Q24. 您认为评价公募基金管理人整体投资者保护状况时，以下四个方面的重要程度依次为？（请按照重要程度排序，1表示最重要，4表示最不重要）

合投资者保护机制建设情况	
投资管理情况	
适当性管理及知情权保障情况	
投资者教育服务及投诉处理情况	

（四）公募基金管理人文化建设及投教情况调查问卷

【卷首语】为了解公募基金管理人开展文化建设以及投资者教育相关情况，中国证券投资者保护基金有限责任公司组织开展本次调查。调查结果仅用于2020年度公募基金管理人投资者保护状况评价工作。对于每家管理人填报的具体信息，我们将严格保密。

一、公司基本信息

1. 公司名称：（请填写全称）
2. 问卷填写联系人：
3. 联系电话：
4. 电子邮箱：

二、文化建设制度保障情况

2019年，证监会印发《建设证券基金行业文化、防范道德风险工作纲要》。此部分主要了解贵公司作为公募基金管理人，在文化建设制度保障方面的情况。请您如实回答以下问题：

5. 贵公司是否建立专门的文化建设工作机制并制定文化建设工作方案？
（单选题）
A. 是 B. 否，正在筹备中 C. 否，尚未开始筹备
6. 在业绩考核方面，贵公司是否尝试通过以下方法建立长周期的考核评价体系 and 收入分配机制？（多选题）
A. 适度拉长考核周期，不以短期业绩为唯一标准
B. 改进对基金经理的考核评价，建立业绩表现和投资风格的双重评价标准
C. 薪酬递延发放

D. 实施员工持股计划

E. 其他方式:

F. 尚未采取任何方式

7. 在考核基金经理等人员的业绩表现时, 贵公司设置的考核期一般为? (单选题)

A. 1 年期业绩

B. 3 年期滚动业绩

C. 5 年期滚动业绩

D. 7 年期滚动业绩

E. 10 年期滚动业绩

F. 其他(请注明)

8. 在从业人员的职业道德教育方面, 贵公司是否建有相关的培训机制和督导机制? (单选题)

A. 有 B. 没有

9. 2020 年, 除监管部门及行业协会组织的培训外, 贵公司是否自主开展过从业人员职业道德教育培训? (单选题, 跳转题)

A. 开展过 B. 没有开展过

10. 2020 年, 贵公司共自主开展从业人员职业道德教育培训____次? (请填写有效数字)

三、投资者教育工作开展情况

针对 2020 年度贵公司开展公募基金投资者教育工作的情况, 请您如实回答以下问题:

11. 2020 年度, 贵公司共制作各类投教产品____件, 其中音视频及动画类产品____件, 海报、展板、画册、漫画及长图类产品____件, 书籍、报刊、宣传折页、短信、邮件等文字类投教产品____件, 其他类产品____件。(请如实填

写有效数字)

12. 2020 年度，贵公司主要通过哪些渠道投放和推广投教产品？（多选题）

- A. 公司官网、微信、微博及其他自媒体平台
- B. 公司策略会、客户座谈会等
- C. 基金代销渠道，如银行网点、基金代销网站等
- D. 电台、电视台、财经网站等
- E. 其他渠道：

13. 2020 年度，贵公司在制作及投放投教产品方面共花费金额为__万元，较 2019 年度增加的比例为__（如减少，则填负数）。

14. 2020 年度，贵公司线下投放的投教宣传品共覆盖__人次，线上投放的投教宣传品共覆盖__人次。

15. 2020 年度，贵公司共组织开展面向公募基金投资者的投教活动__期，覆盖__人次。

16. 2020 年度，贵公司制作投教产品及开展投教活动的主题和内容主要有
哪些？（多选题）

- A. 投资者适当性
- B. 基金类型及产品介绍
- C. 基金交易规则及常识
- D. 基金投资技巧及误区
- E. 长期投资理念
- F. 基金投资风险
- G. 其他内容：（如有其他内容，请如实填写）

免责声明

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

编写单位：中国证券投资者保护基金有限责任公司

网 址：www.sipf.com.cn

电 话：010-66580678

传 真：010-66580616

地 址：北京市西城区金融大街 5 号新盛大厦 B 座 22 层

邮 编：100033