

# 中国资本市场 投资者保护状况蓝皮书

---

证券公司投资者保护状况评价报告

2022



中国证券投资者保护基金有限责任公司

二零二二年五月

# 引言

---

作为资本市场重要的经营主体，证券公司发挥着促进投资者与发行人良性互动的枢纽作用，是投资者保护的第一道防线。证券公司能否归位尽责，依法履行诚信义务，对于保护投资者合法权益、促进资本市场健康稳定发展具有重要的意义。随着全面实行股票发行注册制落地，我国资本市场将迈向高质量发展新阶段，这不仅强化了证券公司作为市场“看门人”的法律职责，同时也对证券公司投资者保护工作提出了更高要求。

为反映证券公司投资者保护现状，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 年起逐步建立了一套主客观相结合的评价体系，以年度为单位编制《证券公司投资者保护状况评价报告》。2022 年，投保基金公司在保持整体指标框架不变的情况下，增加了基金托管情况观测指标，进一步完善了投资者服务教育、适当性管理、投资者公平交易等指标的评价内容，明确了相关数据统计口径，对 2021 年度开展经纪业务的 108 家证券公司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《证券公司投资者保护状况评价报告（2022）》（以下简称《报告》）。

《报告》以切实保护投资者合法权益、促进证券公司加强合规管理和审慎经营为宗旨，分析了证券公司投资者保护工作现状，形成相关结论和建议，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、2021 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进一步加强.....	3
(二) 交易系统稳定性仍有改进空间.....	4
(三) 信息系统和投资者账户安全保护状况持续改善.....	5
(四) 基金托管人职责履行较好.....	6
三、投资者服务教育和监督投诉权保护状况.....	7
(一) 投资者服务水平整体改善.....	7
1. 证券公司咨询服务电话畅通情况良好.....	8
2. 证券投资咨询和权益变动及风险提示满意度较高.....	9
3. 履行勤勉义务及从业人员执业行为规范情况有所好转.....	10
(二) 多措并举深入开展投资者教育.....	11
1. 投教经费总投入 6.07 亿元，管理体系建设情况良好.....	11
2. 投教产品不断创新，受众规模再创新高.....	12
3. 线上投教活动资源丰富，投教基地建设取得实效.....	14
4. 投资者对投教工作满意度保持在较高水平.....	16
(三) 2021 年度投资者平均投诉处理率为 100%.....	17
四、投资者自主选择 and 公平交易权保护状况.....	18
(一) 投资者适当性管理制度落实较好.....	19
1. 投资者适当性匹配需进一步加强.....	19
2. 投资者购买产品或服务时的风险提示执行较好.....	21
(二) 投资者自主选择权保护状况总体良好.....	22
1. 开转销户投诉依然较多，仍需进一步加强监管.....	22
2. 产品销售服务整体表现较好，规范性有待进一步提升.....	24
(三) 投资者公平交易权保护状况基本稳定.....	25
1. 委托资金管控较好，私募资管业务持续加强监管.....	25
2. 违规承诺及夸大收益现象已较少发生.....	27
3. 证券公司违规荐股投诉有所增多，无内幕交易处罚案例.....	28
五、证券公司偿付能力.....	29
(一) 传统业务风险控制水平整体保持稳定.....	30
1. 风险控制核心监管指标整体稳定.....	30
2. 权益类证券成本集中度控制较好.....	31
3. 权益类证券市值集中度控制水平有所下降.....	32
(二) 信用业务风险控制水平与上一年度基本持平.....	33
1. 融资融券规模占比控制较好.....	33
2. 单一客户授信集中度控制水平保持稳定.....	34
3. 部分证券公司仍需加强股票质押回购风险控制.....	35
4. 债券质押回购风控水平仍有进一步提升空间.....	35
六、证券公司履行社会责任情况.....	36
七、建议.....	37

（一）准确把握投行业务高质量发展的内涵，把好注册制下上市公司“入口关”.....	37
（二）紧抓适当性管理不放松，把好投资者入市“安全门”.....	37
（三）以投资者为中心优化服务，提升投资者投资体验.....	38
（四）落实主体责任，规范从业人员执业行为.....	38
（五）恪守稳健经营理念，增强抵御风险能力.....	38
附录 1：2021 年度证券公司投资者保护状况评价指标体系.....	40
附录 2：2021 年度证券公司投资者保护状况调查问卷.....	44

## 一、2021 年度证券公司投资者保护总体情况

从投资者应享有的合法权益出发,我们根据监管部门和行业自律组织相关工作要求,同时结合市场关注焦点以及投资者反映突出的问题,围绕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、证券公司偿付能力等四个方面,采用客观数据<sup>1</sup>与投资者主观意见<sup>2</sup>相结合的方法,对 2021 年度证券公司<sup>3</sup>投资者保护状况进行评价。

评价结果显示,2021 年度证券公司投资者保护状况总分为 89.90,较上一年度(89.42)上升 0.54%。在 4 项一级指标中,“投资者证券资产安全保护”得分 94.78,“投资者服务教育和监督投诉权保护”得分 92.33,“投资者自主选择和公平交易权保护”得分 90.30,“证券公司偿付能力”得分 74.75(图 1)。

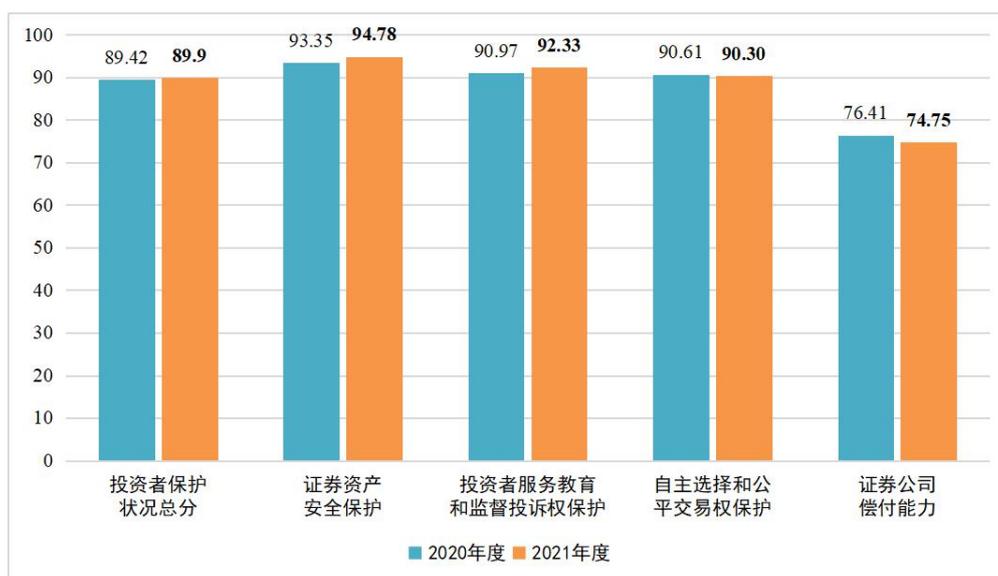


图 1: 证券公司投资者保护状况总分及各项一级指标得分

从各指标的具体表现(图 2)来看,2021 年度证券公司对投资者证券资产安全的保护进一步增强,较好履行了基金托管人职责。在投行、资产管理、债券交

<sup>1</sup> 客观数据来自中国证监会、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会以及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、证券公司年报等渠道。

<sup>2</sup> 投资者主观意见通过开展证券公司投资者保护状况调查、证券投资者满意度调查方式获取,通过科学严谨的方案设计以及高效的调查组织执行,确保主观评价意见真实可靠。

<sup>3</sup> 评价对象为 2021 年度开展经纪业务的 108 家证券公司。

易和经纪业务中履行勤勉义务以及从业人员执业行为规范情况有所好转。投教经费投入持续上升，投教管理体系建设进一步完善，投资者满意度较高。投资者平均投诉处理率达到 100%，投资者诉求得到有效解决。适当性管理制度落实较好，风险控制水平整体稳定。主动对接脱贫地区开展各类帮扶活动，参与开展投资者调查，倾听投资者心声，积极履行社会责任。

与此同时，评价也显示出部分证券公司交易系统稳定性仍有改进空间，开转销户投诉依然较多，仍需进一步加强监管，违规荐股投诉有所增多，权益类证券市值集中度控制水平有所下降，部分证券公司仍需加强股票质押式回购风险控制。

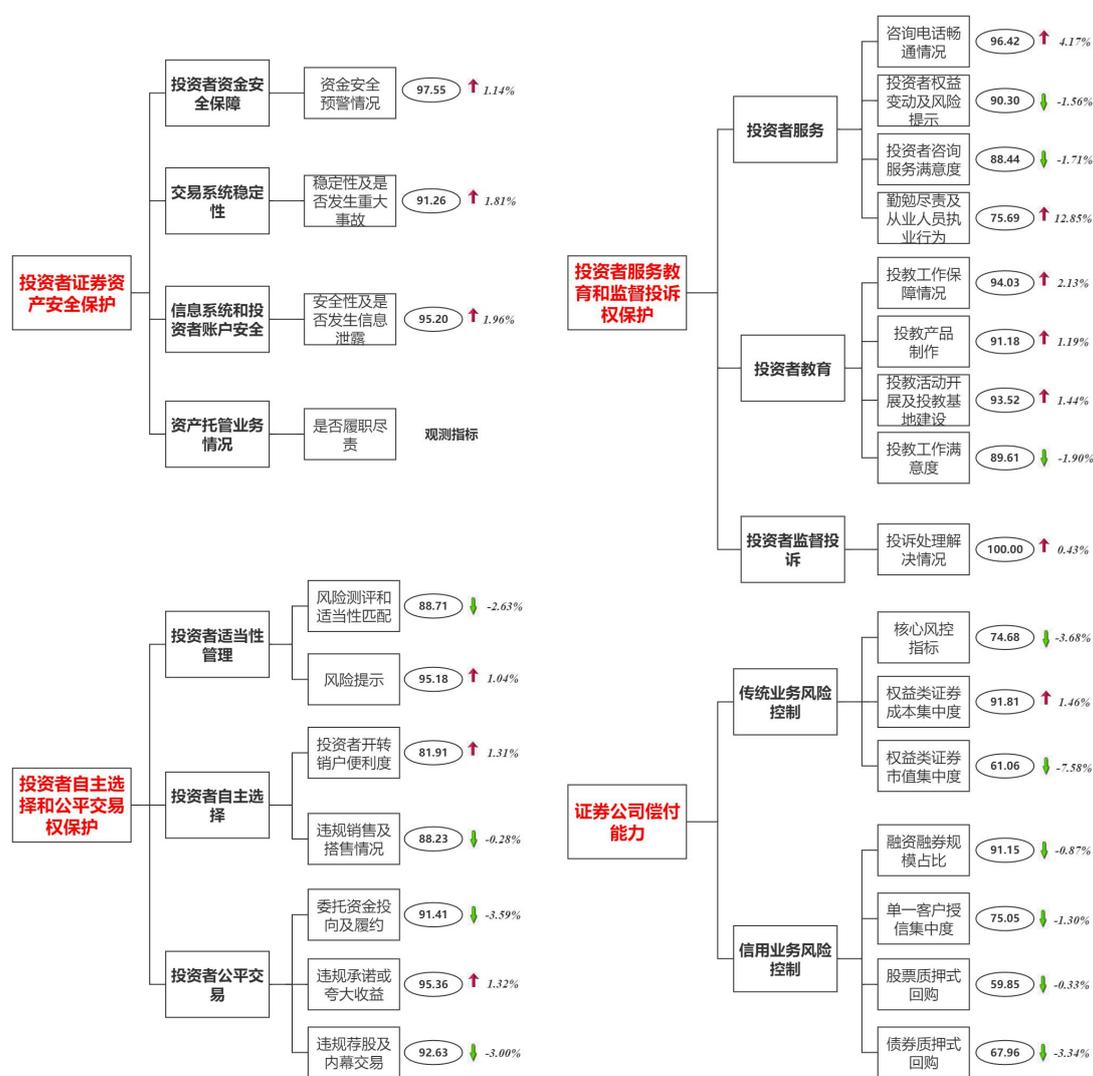


图 2：证券公司投资者保护状况评价各三级指标得分

## 二、投资者证券资产安全保护状况

投资者是资本市场发展之本，保障投资者证券资产安全是防范系统性金融风险、稳定投资者信心、提升交易活跃度的基本前提。2021年度，证券公司对投资者证券资产安全保护状况得分为94.78，较上一年度（93.53）上升1.34%。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97.55、91.26和95.20（图3）。本年度新增“基金托管情况”观测指标，不进行评分。



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进一步加强

保护好投资者资金安全是资本市场健康发展的基石，也是证券公司践行“以人民为中心”发展理念的首要要求。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”），为完善投资者合法权益保护长效机制提供了重要的技术系统支持。

自2012年上线运行以来，监控系统通过对投资者交易结算资金进行逐日监控，形成了有效外部监督和第三方监控。总体来看，2021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，投资者资金安全得到有效保护。

我们根据监控系统全年预警次数、级别为证券公司打分，被预警次数越多、级别越高，得分越低。评价结果显示，2021年度证券公司投资者资金安全保护状况平均分为97.55，中位数为100.00，平均分较上一年度（96.45）上升1.14%。其中，100分63家、90（含）-100分（不含）40家、80（含）-90分（不含）5家（图4）。

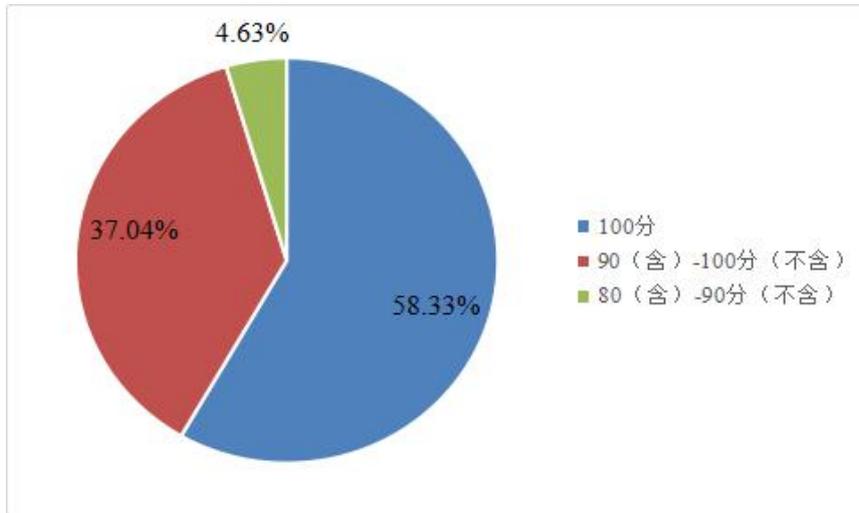


图4：投资者资金安全保护状况得分分布

## （二）交易系统稳定性仍有改进空间

交易系统是证券公司向投资者提供服务的通道，对于高效地进行证券交易、促进市场活跃度起到重要作用。从“12386”中国证监会服务热线（以下简称“12386热线”）情况来看<sup>4</sup>，2021年度因交易系统稳定性问题被投诉的证券公司有79家，累计被投诉944次，较上一年度（1,103次）有所下降。其中，被投诉5次及以上的有42家。

从投资者反映的问题来看，主要有页面无法访问、交易信息显示错误、无法及时成交或撤单、无法正常登录等情况，特别是在市场行情转换的时间点，对投资者股票交易造成一定影响。此外，当交易系统发生故障时，部分投资者反映证

<sup>4</sup> 所使用12386热线数据，均为与证券公司投资者服务和自身业务紧密相关的有效投诉数据，不包括投资者咨询、意见建议以及无效投诉等。

券公司服务人员无法准确定位故障原因，使得解决问题周期过长。投资者希望证券公司能够进一步加大技术方面投入，充分做好交易系统的日常运维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。2021年，证券期货市场诚信档案（以下简称诚信档案）中不涉及与交易系统稳定性相关的诚信信息。

我们根据 12386 热线投诉情况，对 2021 年度证券公司交易系统稳定性进行打分，得出该指标平均分为 91.26，中位数为 97.00，平均分较上一年度（89.64）上升 1.81%。其中，100 分 29 家、90（含）-100 分（不含）59 家、80（含）-90 分（不含）8 家、70（含）-80 分（不含）4 家、60 分（不含）以下 8 家（图 5）。

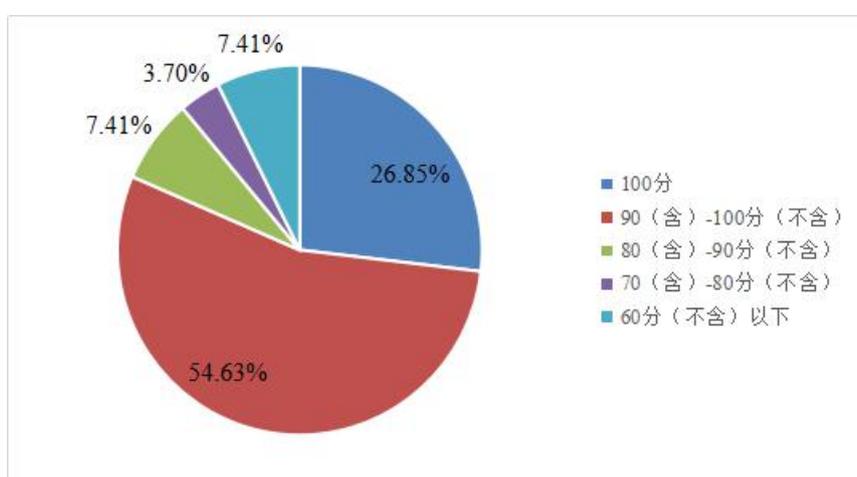


图 5：交易系统稳定性得分分布

### （三）信息系统和投资者账户安全保护状况持续改善

随着信息技术手段在证券交易中的广泛应用，投资者个人信息和平台交易数据已经成为了一种无形资产，若相关信息及数据被不当收集和使用，将会损害投资者的知情权、隐私权和信息安全权等权利，证券公司应当采取相应的技术措施和其他必要措施保护投资者信息安全。

2021 年度，12386 热线共收到证券公司信息系统以及投资者账户信息安全有关投诉 293 件，涉及 64 家证券公司，较往年均有所减少。部分投资者反映在自己不知情的情况下，个人账户发生异常变动，个别证券公司存在收集非必要个人信息的情况。另有投资者反映收到陌生人员推销理财产品电话，对方可准确说出自己的姓名、手机号等信息，怀疑个人信息被泄露。

另据诚信档案记载，2021 年度有 9 家公司因信息系统或投资者账户安全问题被采取责令改正、出具警示函等行政监管措施。主要包括以下情形：一是营业部员工违规登录客户账户，或是在营业部利用客户账户进行下单测试。二是未建立有效的异常交易监控、预警和分析处理机制。三是未能及时监测发现信息安全事件，且发现后未及时向监管部门进行报告。

我们根据 12386 热线投诉和诚信档案情况，对 2021 年度证券公司信息系统和投资者账户安全状况打分，得出该指标平均分为 95.20，中位数为 99.00，平均分较上一年度（93.37）上升 1.96%。其中，100 分 42 家、90（含）-100 分（不含）53 家、80（含）-90 分（不含）3 家、70（含）-80 分（不含）6 家、60（含）-70 分（不含）3 家、60 分（不含）以下 1 家（图 6）。

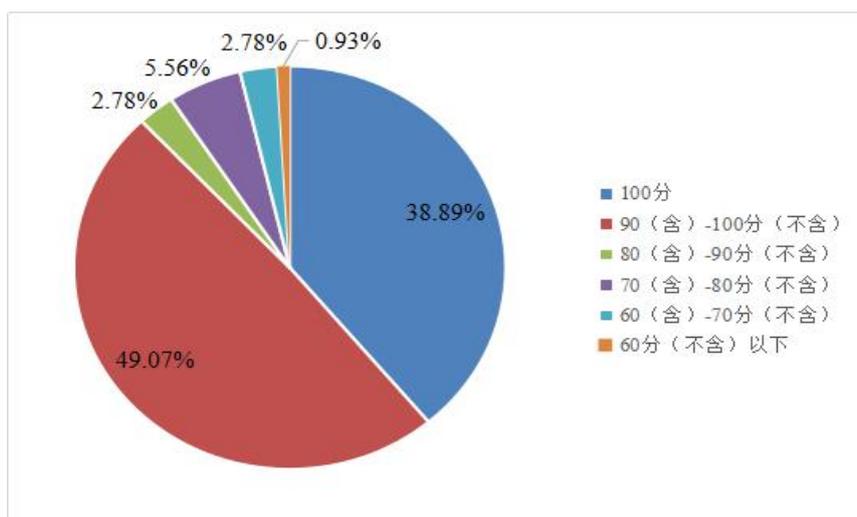


图 6：信息系统和投资者账户安全得分分布

#### （四）基金托管人职责履行较好<sup>5</sup>

近年来，随着我国证券投资基金规模的不断扩大，基金托管业务逐渐成为证券公司拓展新业务的发力点。中国证券投资基金业协会数据显示，截至 2021 年底，已有 26 家证券公司获得证券投资基金托管资格，托管资产总规模<sup>6</sup>为 66,376.13 亿元，投资组合 85,248 个。其中，私募证券投资基金托管资产为 49,527.86 亿元，占托管资产总规模的 74.62%，涉及投资组合 71,036 个，占比

<sup>5</sup> 本年度新增“基金托管情况”观测指标，不进行评分。

<sup>6</sup> 包括公募基金托管、私募证券投资基金托管、私募股权投资基金托管、基金公司专户（含子公司）托管、证券公司资产管理计划托管以及期货公司资产管理计划等其他资产托管。

83.33%。

当出现产品投资运作违规时，证券公司能够积极履行托管人勤勉义务，向私募基金管理人发送提示函，提醒在合同规定的时间内主动做出相应调整，保护投资者合法权益。随着基金托管业务责任边界的进一步明确，证券公司将在保护基金份额持有人及相关当事人合法权益、促进证券投资基金行业健康发展方面发挥更大作用。

### 三、投资者服务教育和监督投诉权保护状况

作为资本市场的重要中介机构，证券公司是促进投资者与发行人良性互动的枢纽，恪尽职守把好资本市场“入口关”，不断提升投资者服务质量，推动证券期货知识普及教育，是证券公司的职责和使命，同时也是提升核心竞争力、实现证券行业高质量发展的重要保障。

2021年度，证券公司对投资者服务教育和监督投诉权保护状况得分为92.33，较上一年度（90.97）上升1.49%。其中，投资者服务、投资者教育、投资者投诉处理3项二级指标得分为87.71、92.09和100.00（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）投资者服务水平整体改善

对于证券公司投资者服务情况,我们从咨询服务电话畅通度、投资咨询业务、投资者权益变动及风险提示、履行勤勉义务及从业人员遵守执业准则等方面进行考察。评价结果显示,2021年度证券公司投资者服务得分为87.71,较上一年度(85.34)上升2.78%。具体情况如下:

### 1. 证券公司咨询服务电话畅通情况良好

投资者咨询服务电话是投资者与证券公司沟通联系的重要渠道,也是市场主体了解投资者诉求建议,自觉保护投资者知情权、求偿权等合法权益的重要途径。为全面客观地了解证券公司咨询服务电话畅通情况以及服务质量,我们在证券交易日的不同时间段,围绕“电话是否有人接听”、“接听人员能否有效回答问题”、“接听人员态度是否友好”等方面对证券公司进行了三轮电话调查。

2021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,三轮电话均接通的有96家,占比88.89%,二轮电话接通的有7家,占比6.48%,一轮电话接通的有2家,占比1.85%,另有3家证券公司三轮电话均无人接通。在全部三轮电话调查中,无人接听的情况出现17次,未能有效回答问题出现7次,没有出现态度不友好的情况。

评价结果显示,证券公司咨询服务电话畅通情况平均分为96.42,中位数为100.00,平均分较上一年度(92.56)上升4.17%。其中,100分87家、90(含)-100分(不含)8家、80(含)-90分(不含)8家、70(含)-80分(不含)2家、60(含)-70分(不含)2家、60分(不含)以下1家(图8)。

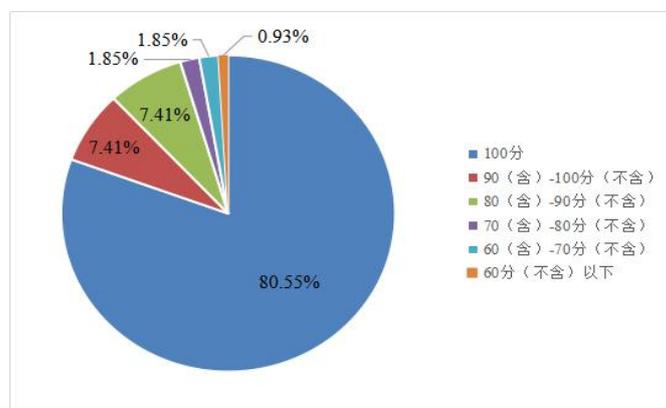


图8: 证券公司咨询服务电话畅通度得分分布

## 2. 证券投资咨询和权益变动及风险提示满意度较高

近年来，我国投资者数量快速增长，金融产品净值化、标准化趋势明显，市场对专业的投资咨询服务需求不断增大。在符合国家相关法律法规和监管政策的前提下，如何满足不同领域、不同产品的投资者诉求，提供多元化的投资咨询服务，已成为证券公司服务投资者的重要内容。此外，证券公司应与投资者保持紧密联系，当投资者权益出现变动或面临风险时，及时通过各类渠道进行提示。

为真实了解证券公司在投资咨询、投资者权益变动及风险提示方面的表现，我们开展证券公司投资者保护状况调查<sup>7</sup>（以下简称“投保状况调查”），请投资者对所开户证券公司进行评价。调查通过问卷甄别和答题设备地址识别相结合的方式，提升问卷回收的客观性和随机性，选项设置采用五维选择量表<sup>8</sup>，根据投资者选择情况为每家证券公司打分。

评价结果显示，2021年度证券公司投资咨询服务平均分为88.44，中位数为90.76，平均分较上一年度（89.98）小幅下降1.71%。其中，90（含）-100分（不含）60家、80（含）-90分（不含）36家、70（含）-80分（不含）8家、60（含）-70分（不含）3家、60分（不含）以下1家（图9）。

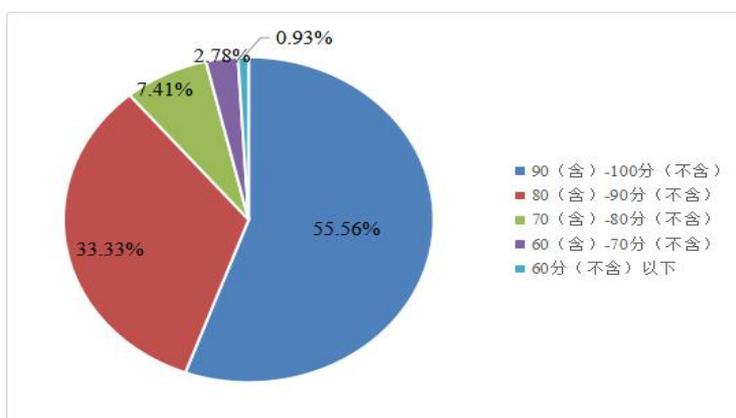


图9：证券公司投资咨询服务得分分布

投资者权益变动及风险提示平均分为90.30，中位数为92.39，平均分较上一年度（91.73）小幅下降1.56%。其中，90（含）-100分（不含）75家、80（含）

<sup>7</sup> 通过证券公司互联网平台发布，投资者自愿填答，共收回问卷38,996份。

<sup>8</sup> 可供选择的评价等级及相应的赋值标准为“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。

-90分（不含）26家、70（含）-80分（不含）5家、60（含）-70分（不含）2家（图10）。

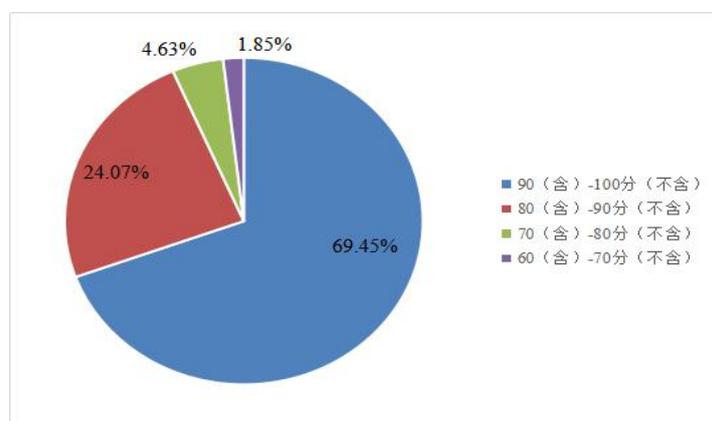


图10：投资者权益变动及风险提示得分分布

### 3. 履行勤勉义务及从业人员执业行为规范情况有所好转

作为资本市场的重要经营主体，证券公司在融资端与投资端发挥着桥梁作用，证券公司切实履行勤勉义务，当好资本市场“看门人”，同时审慎规范开展各项业务，从业人员拥有良好的执业操守，自觉维护市场秩序，对于提升上市公司质量、保护投资者合法权益具有重要意义。

据诚信档案记载，2021年度证券公司在投资银行、资产管理、债券交易和经纪业务中未勤勉尽责的案例有33例，共涉及21家证券公司。主要问题包括作为IPO保荐机构在持续督导期间未勤勉尽职履行核查程序、重大资产重组项目核查工作不充分、资产管理产品运作不规范不审慎、债券承销及受托管理业务内控不完善、融资融券业务授信管理风控措施不到位等。相关单位及个人被采取出具警示函、责令改正、监管谈话、认定为不适当人选、责令增加合规检查次数等监管措施，2家证券公司受到行政处罚。

另外，诚信档案中关于从业人员违反执业准则的案例有63例，共涉及34家证券公司。主要问题包括借用他人账户买卖股票、私下接受委托或擅自替客户办理认购和交易、委托他人进行客户招揽、为客户之间融资和出借证券账户提供中介、推介非本公司代销的金融产品、在不具备资格情况下参与基金销售或向投资者提供投资建议等。个别营业部负责人存在违规组织客户出借证券账户为他人

融资提供中介或其他便利、在其他营利性机构兼职、通过从事与所在机构和投资者合法利益相冲突的活动谋取不正当利益等情况。上述案例中，15人受到行政处罚，其中2人被采取市场禁入措施，其他违规人员分别被采取出具警示函、认定为不适当人选、责令改正、监管谈话等行政监管措施。

总体来看，2021年度证券公司未履行勤勉义务、从业人员违反执业准则情况有所好转，该指标平均分为75.69，中位数为100.00，平均分较上一年度(67.07)上升12.85%。其中，100分64家、70(含)-80分(不含)14家、60分(不含)以下30家(图11)。

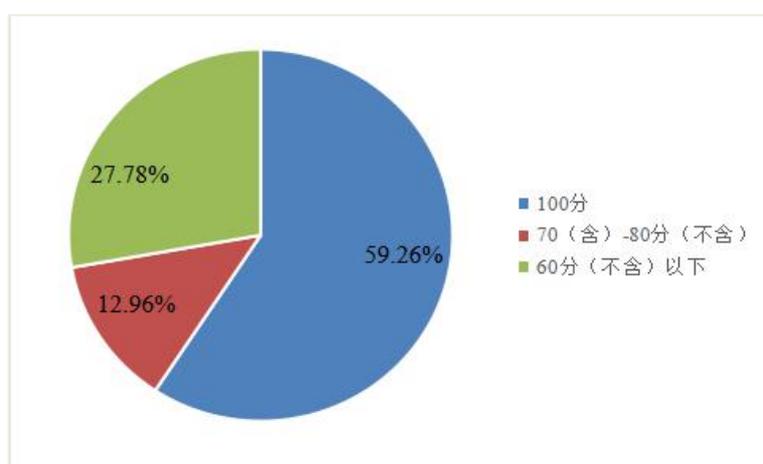


图 11：履行勤勉义务及从业人员职业操守得分分布

## (二) 多措并举深入开展投资者教育

证券公司作为投教工作的“主力军”，开展内容丰富的投教宣传工作，普及金融知识，引导投资者树立“长期投资、价值投资、理性投资”的健康投资理念，对于提升中小投资者的金融素养、防范风险、促进资本市场健康稳定发展具有积极意义。

2021年度，我们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教工作情况。评价结果显示，2021年度证券公司投资者教育得分为92.09，较上一年度(91.43)上升0.72%。具体情况如下：

### 1. 投教经费总投入6.07亿元，管理体系建设情况良好

投资者教育是一项长期的系统性工作，良好的支持保障是持续深入开展投教工作的基础。近年来，根据中国证监会、证券交易所和证券业协会等自律组织的有关要求，证券公司进一步规范了投教工作管理体系，从制度机制建设、人员配备、工作流程、经费安排等方面保障投教工作顺利有序开展，并指定专门部门、专职人员负责统筹和对接，配合监管部门和行业自律组织做好各项投资者教育工作。

证券业协会数据显示，2021年度证券公司在投教工作中投入经费总计达到6.07亿元，较上一年度（5.50亿元）上升了10.36%。其中，投教经费投入占同期代理买卖证券业务净收入比重<sup>9</sup>在1%以上的有34家。此外，92家公司建立了专门的投教工作小组，由经纪业务、零售业务、财富管理、运营管理等部门牵头，风控、合规、机构业务、信息技术等部门协同配合。证券公司配备投教人员总数达到13,671人，其中总部699人，分公司及营业部12,972人。

评价结果显示，2021年度证券公司投教工作经费保障和管理体系建设平均分为94.03，中位数为96.21，平均分较上一年度（92.07）上升2.13%。其中，100分12家、90（含）-100分（不含）71家、80（含）-90分（不含）17家、70（含）-80分（不含）8家（图12）。

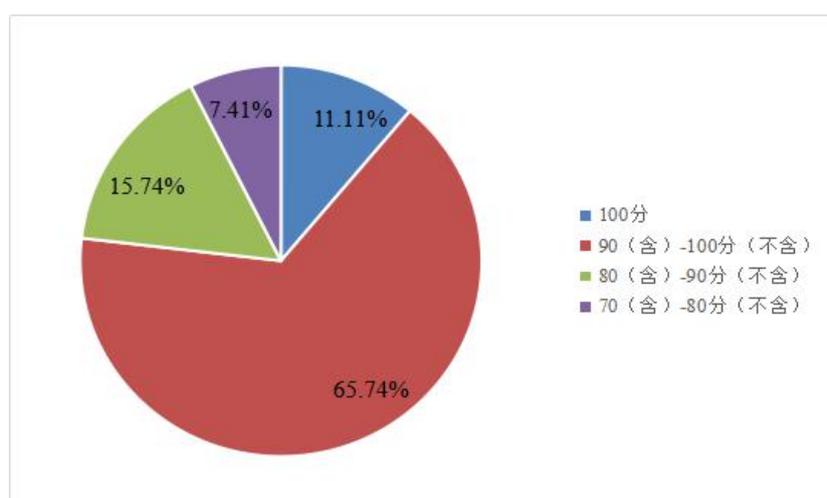


图 12：投教工作经费保障和管理体系建设得分分布

## 2. 投教产品不断创新，受众规模再创新高

<sup>9</sup> 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/同期代理买卖证券业务净收入”的相对值来比较每家证券公司的投入情况。

随着我国资本市场改革进程加快，创新业务不断丰富，对投教产品的创作提出了更高的要求。证券公司坚持以投资者为中心，创新服务思维，广泛传播“有文化、有意思、看得懂、记得住”的投教产品，普及金融知识、揭示风险，让投资者保护和服务走进每一位投资者心中。

2021年，除了防范非法证券期货活动、反洗钱等常规内容外，证券公司主要围绕北交所规则解读、退市新规、基础设施公募REITs、刑法修正案（十一）以及5·15全国投资者保护宣传日等主题，推出了众多制作精良、深入人心的投教产品。证券业协会数据显示，海报、微信图文、PPT、宣传手册、易拉宝、短视频、H5页面等产品形式（图13）被广泛采用，2021年证券公司制作电子类投教产品6.83万种，电子点击量/播放量/阅读量达到22.66亿次，较上一年度（10.9亿次）上升107.89%，向投资者发放实物类投教产品1,663.12万件。

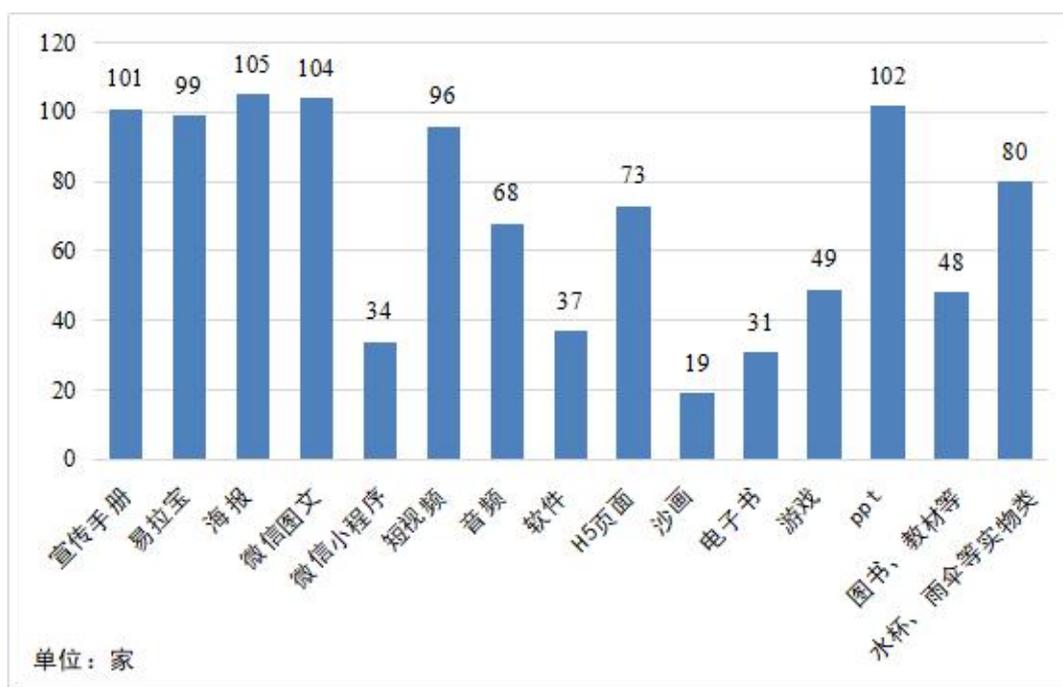


图 13：不同投教产品形式被采用的证券公司家数分布

我们根据证券公司制作投教产品的数量、网上点击量进行打分。评价结果显示，2021年度证券公司投教产品制作平均分为91.18，中位数为95.83，平均得分较上一年度（90.11）上升1.19%。其中，100分22家、90（含）-100分（不含）63家、80（含）-90分（不含）20家、70（含）-80分（不含）3家（图14）。

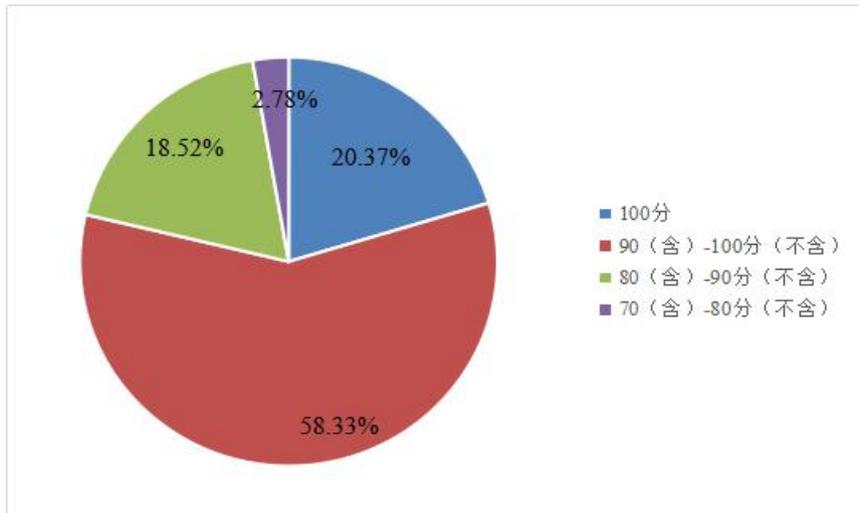


图 14：投教产品制作得分分布

### 3. 线上投教活动资源丰富，投教基地建设取得实效

为不断拉近与投资者的距离，证券公司立足辖区实际，以更加精准务实的举措，精心策划开展了一系列贴近投资者、融入投资者的投教活动。

证券业协会数据显示，2021年证券公司开展投资者交流培训、走进社区、学校和上市公司、徒步健康跑等线下投教活动7.56万场，2,700.95万人次参与。此外，根据疫情防控需要和非现场客户大量增加的特点，证券公司进一步丰富了线上投教活动资源，开展视频直播（公开课、培训、讲座）、知识竞赛（线上答题、趣味问答）、模拟交易大赛、微视频大赛、征文等线上投教活动（图15）4.39万场，覆盖7.81亿人次，较上一年度（3.2亿人次）大幅增长。其中，视频直播作为广受投资者欢迎的线上模式，全年共开展1.99万场，覆盖2.31亿人次，投资者足不出户也能参与到活动中来。

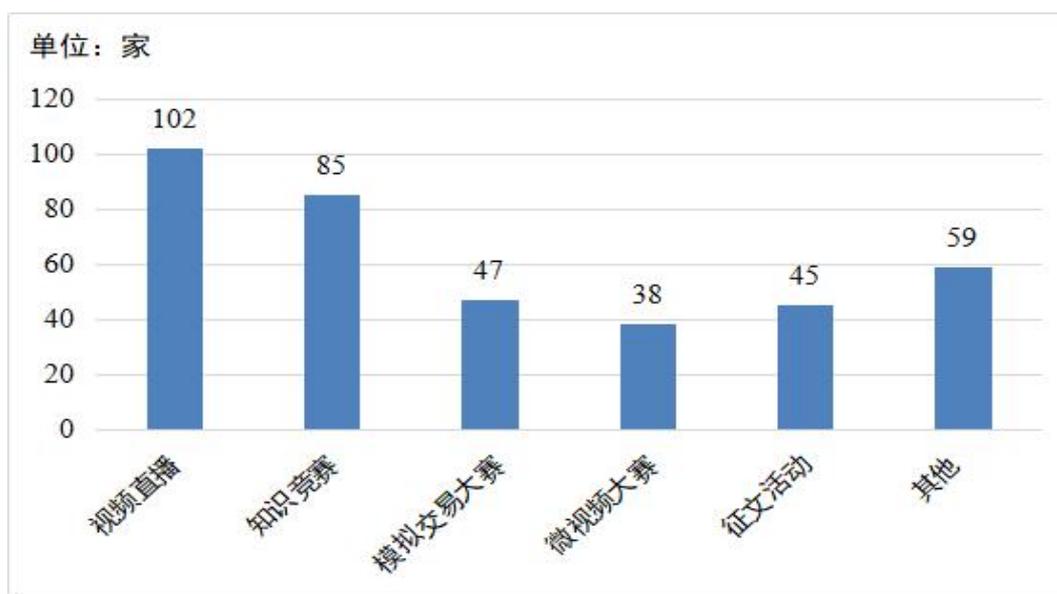


图 15：不同形式线上投教活动被采用的证券公司家数分布

建设投资者教育基地（以下简称“投教基地”），是投资者教育保护的一项基础设施工程。截至 2021 年底，64 家<sup>10</sup>证券公司共建立了 116 家投教基地。其中，国家级实体投教基地 33 家、国家级互联网投教基地 11 家、省级实体投教基地 55 家、省级互联网投教基地 17 家。投教基地按照相关要求持续规范运行，立足公益性、专业性、特色性等原则，为投资者提供了一站式优质教育服务，深受广大投资者欢迎。从实际运营效果看<sup>11</sup>，实体投教基地年访问总量达 1,743 万人次，互联网投教基地网站及其衍生微博、微信、App 等平台年访问量达 5.48 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打分。评价结果显示，2021 年度证券公司投教活动开展情况平均分为 93.52，中位数为 91.08，平均分较上一年度（92.19）上升 1.44%。其中，100 分 12 家、90（含）-100 分（不含）56 家、80（含）-90 分（不含）30 家、70（含）-80 分（不含）10 家（图 16）。

<sup>10</sup> 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。

<sup>11</sup> 相关数据来自中国证券业协会。

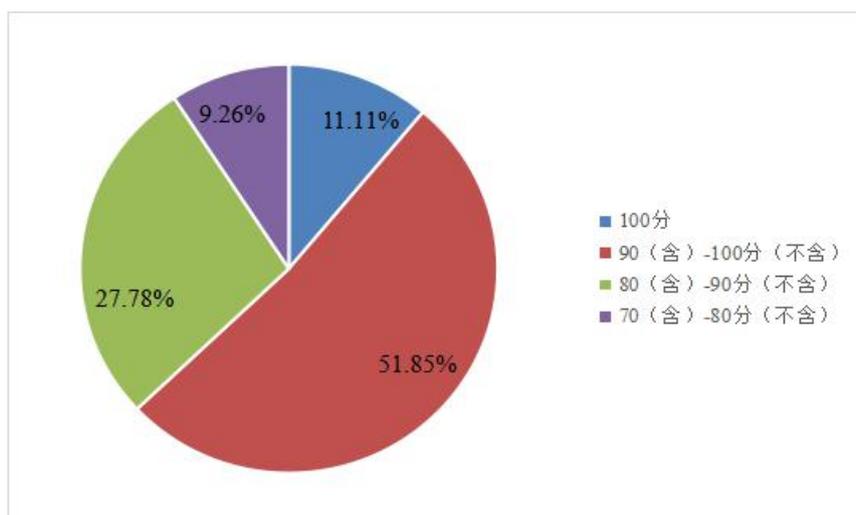


图 16：投教活动开展及投教基地建设得分分布

#### 4. 投资者对投教工作满意度保持在较高水平

从投资者实际需求出发，做好投资者服务，一直以来都是投教工作的出发点和落脚点。为真实客观了解广大投资者对 2021 年度证券公司开展投教工作的满意度，我们通过投保状况调查请投资者对所开户的证券公司进行评价，根据评价结果为每家证券公司打分<sup>12</sup>。

评价结果显示，2021 年度证券公司投教工作满意度平均分为 89.61，中位数为 91.76，平均分较上一年度（91.35）小幅下降 1.90%。其中，90（含）-100 分（不含）68 家、80（含）-90 分（不含）31 家、70（含）-80 分（不含）6 家、60（含）-70 分（不含）3 家（图 17）。

<sup>12</sup> 按照“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 分的标准进行打分。

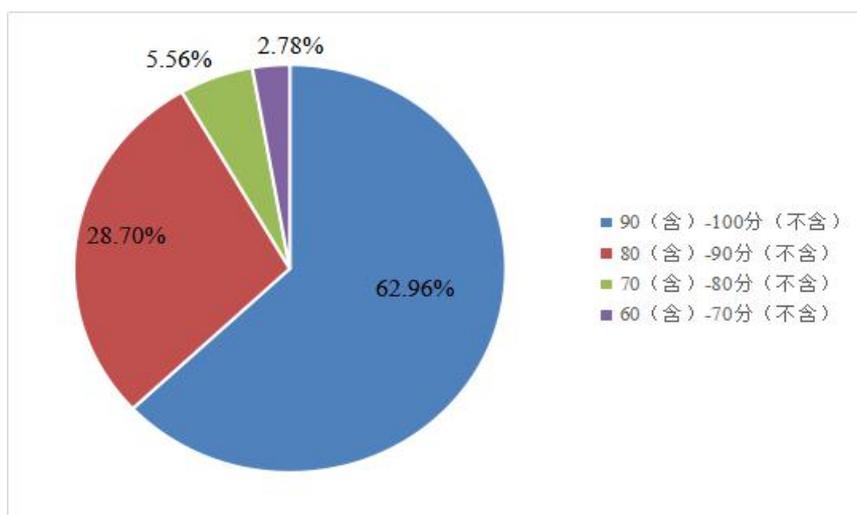


图 17：证券公司投教工作满意度得分分布

### （三）2021 年度投资者平均投诉处理率为 100%

当投资者与市场主体发生纠纷时，可通过投诉的方式处理解决。12386 热线作为中国证监会对外服务的窗口，是广大投资者维护自身合法权益的重要渠道，我们通过 12386 热线投诉工单的处理情况考察证券公司投资者投诉权的保护状况。

2020 年，热线直转工作在全国所有辖区全面铺开，将投资者诉求直接转至市场主体，关口前移、减少工作环节，实行扁平化督办管理。2021 年，证券公司根据相关工作要求，进一步完善了客户服务和投诉处理体系，设立了跨部门处理专班，对客户投诉进行集中管理，确保投诉接收、处理、回访形成闭环，投资者投诉得以快速响应和解决，显著提升了办理效率。

通过整理 12386 热线投诉类工单，我们发现 2021 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 7,091 件，在 2022 年 2 月 7 日<sup>13</sup>之前全部办结，平均投诉处理率达到 100%，平均按时办结率<sup>14</sup>为 99.94%，不存在久拖不决情形。2021 年度证券投资者满意度调查<sup>15</sup>显示，投资者对 12386 热线服务满意

<sup>13</sup> 按照直转投诉自收到投诉之日起 20 个工作日内办结的工作要求，2021 年 12 月 31 日生成的工单如在 2022 年 2 月 7 日（含）前处理完毕，则可纳入 2021 年度处理率的计算。

<sup>14</sup> 收到投诉之日起 20 个工作日内办结的数量/收到的热线转办投诉总数量。

<sup>15</sup> 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。

度达到 90.30%，再创 2014 年以来新高（图 18）。

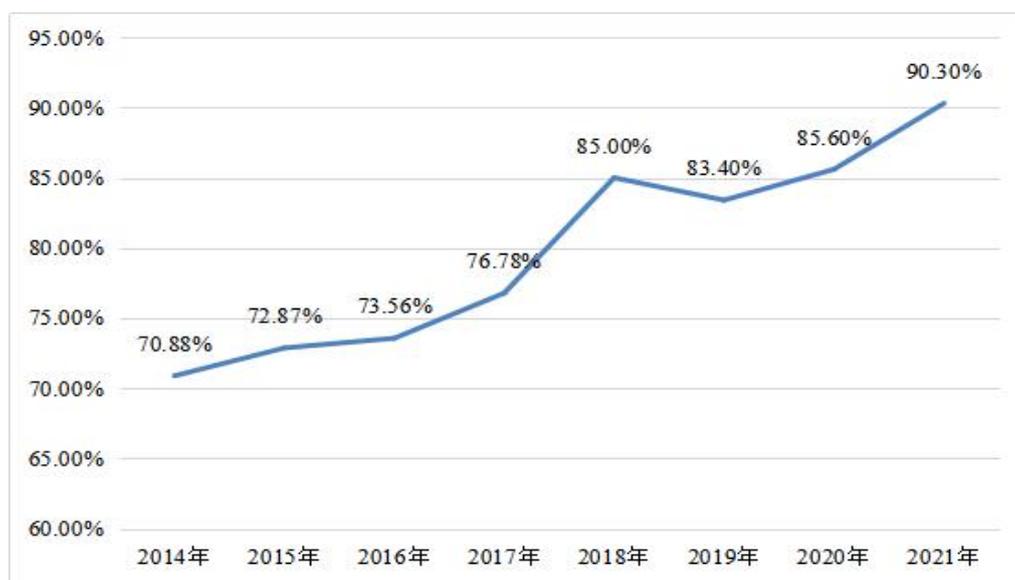


图 18：2014 年-2021 年投资者对 12386 热线服务的满意度变化趋势

由于 12386 热线平均投诉处理率为 100%，因此 2021 年度全部 108 家证券公司（含 8 家未被投诉公司）的投资者投诉处理得分均为 100 分。

#### 四、投资者自主选择 and 公平交易权保护状况

随着多层次资本市场建设的推进，证券公司各类新业务、新产品层出不穷，多元化发展趋势日益明显。与此同时，我国证券投资者结构也在发生变化，基本情况和投资需求差异较大，证券公司应针对不同类型投资者，提供适合其自身特点和需求的产品和服务，同时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。

2021 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 90.30，较上一年度（90.61）微降 0.34%。其中，适当性管理、投资者自主选择、投资者公平交易 3 项二级指标得分为 91.95、85.07 和 93.13（图 19）。

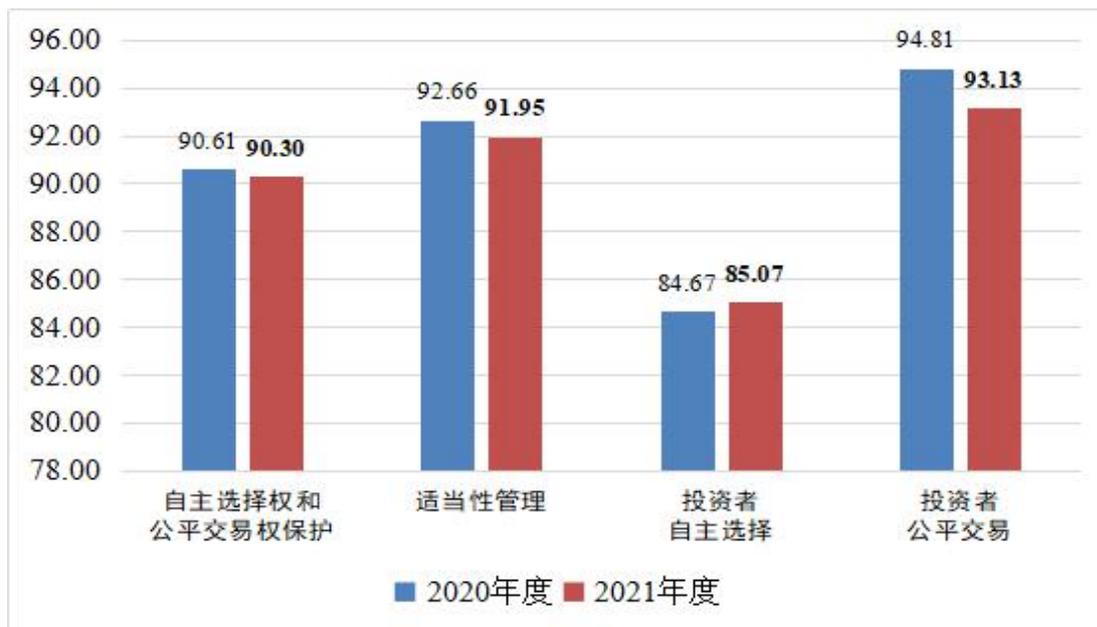


图 19：自主选择 and 公平交易权保护状况总分及二级指标得分

### （一）投资者适当性管理制度落实较好

投资者适当性管理作为资本市场的一项基础制度，是投资者进入资本市场的第一道防线，也是资本市场健康稳定发展的重要保障。对投资者进行具体的细化和分层管理，将合适的产品与合适的投资者进行匹配，是证券公司在其经营活动中应尽的义务和责任。

我们从风险测评及适当性匹配、风险提示两方面，考察证券公司投资者适当性管理情况。评价结果显示，2021 年度证券公司投资者适当性管理得分为 91.95，较上一年度（92.66）微降 0.77%。具体情况如下：

#### 1. 投资者适当性匹配需进一步加强

证券业协会数据显示，截至 2021 年底，证券公司制定发布与投资者适当性相关的制度、规范等共计 2,560 项，其中 2021 年公司层面新增或修订制度 727 项。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，占到全部产品客户数量的比例平均达到 31.69%，及时掌握投资者个人信息和风险偏好变化情况，较好履行了回访义务。另外，证券公司 2021 年组织员工开展金融产品销售线上培训 1.25 万场，线下培训 3.86 万场，参与员工 693.27 万人次。根据相关

要求，108家公司全部完成了针对2020年适当性工作的第一次自查，87家公司完成了第二次自查，其他公司第二次自查将于2022年上半年完成。

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，我们在投保状况调查中，邀请投资者对证券公司工作做出评价。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，96.74%的投资者选择“是”，3.26%的投资者选择“否”。当被问及“您所开户的证券公司是否存在向投资者提供高于其风险承受等级的产品或服务，且未进行特别风险提示的情况”时，77.21%的投资者选择“从来没有”，4.40%的投资者选择“偶尔”，11.18%的投资者选择“经常”，另有7.21%的投资者表示“不记得了”。

另据诚信档案记载，2021年度有7家证券公司因未谨慎评估投资者风险承受能力并定期进行后续评估、为不符合条件的投资者开通交易权限、诱导客户测评答题以符合两融业务开户要求、公司制度允许向风险承受能力低于产品风险等级的投资者销售私募资产管理计划等情形，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37次。

评价结果显示<sup>16</sup>，证券公司投资者风险测评及适当性匹配平均分为88.71，中位数为91.08，平均分较上一年度（91.11）下降2.63%。其中，90（含）-100分（不含）75家、80（含）-90分（不含）20家、70（含）-80分（不含）6家、60（含）-70分（不含）5家、60分（不含）以下2家（图20）。

---

<sup>16</sup> 首先根据投资者主观评价意见，计算出每家证券公司基础分，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。投资者主观评价意见按照选“是”100分、“否”0分以及“从来没有”100分、“偶尔”66.66分、“经常”0分、“不记得了”33.33分的标准进行打分。

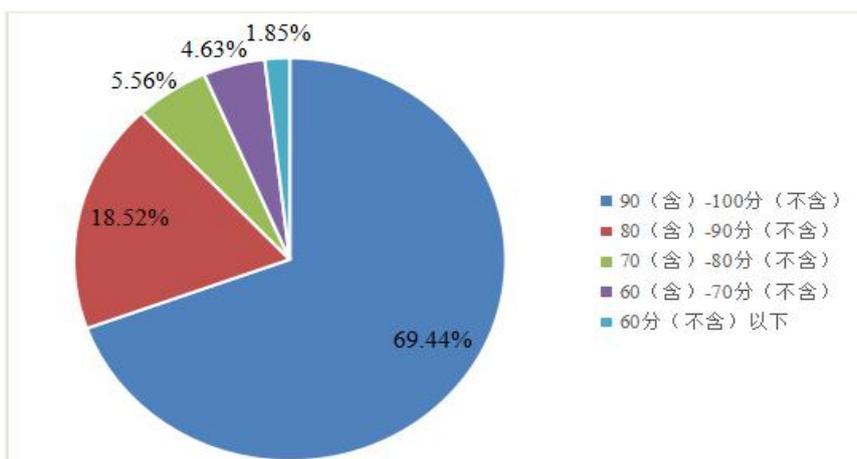


图 20：投资者风险测评及适当性匹配得分分布

## 2. 投资者购买产品或服务时的风险提示执行较好

投资者在购买金融产品时，充分揭示可能影响投资者权益的各类风险，是适当性执行过程中的重要环节。证券业协会数据显示，2021 年度证券公司风险揭示书的签署比例达到 98.14%。在投保状况调查中，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，91.32%的投资者选择“充分提示了风险”，2.80%的投资者选择“仅含糊说了一下”，1.41%的投资者选择“没有提示风险”，另有 4.47%的投资者表示“不记得了”。

另据诚信档案记载，2021 年度有 1 家公司因个别员工向投资者分发的宣传材料存在不当表述且未提示投资风险，被采取出具警示函行政监管措施。12386 热线相关投诉全年有 88 条。总体来看，证券公司风险提示工作执行较好。

评价结果显示<sup>17</sup>，投资者风险提示平均分为 95.18，中位数为 97.31，平均分较上一年度（94.20）上升 1.04%。其中，100 分 5 家、90（含）-100 分（不含）87 家、80（含）-90 分（不含）14 家、70（含）-80 分（不含）1 家、60（含）-70 分（不含）1 家（图 21）。

<sup>17</sup> 首先根据投资者主观评价意见，计算出每家证券公司基础分，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。投资者主观评价意见按照“充分提示了风险”100 分、“仅含糊说了一下”66.66 分、“没有提示风险”0 分、“不记得了”33.33 分的标准进行打分。

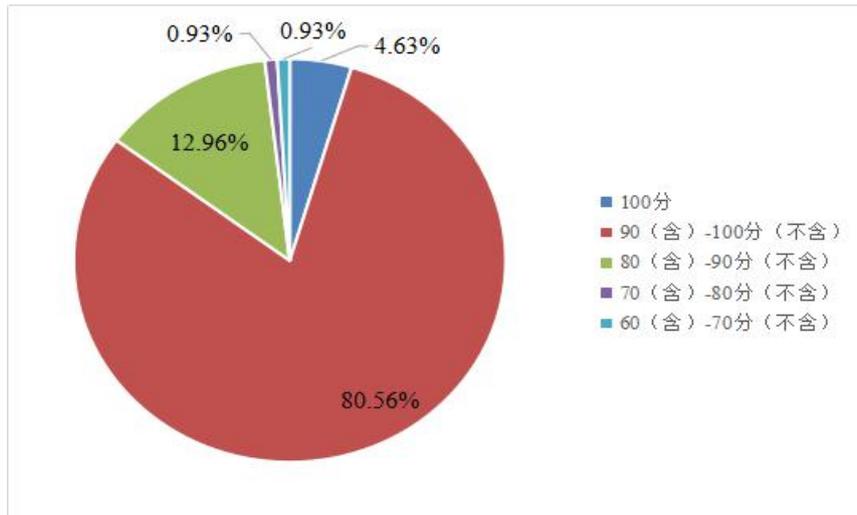


图 21：证券公司风险提示执行情况得分分布

## （二）投资者自主选择权保护状况总体良好

随着证券行业的改革、创新和发展进一步深化，证券公司的经营范围和业务空间不断拓展，不同业务跨平台对接，理财产品搭配组合的多样性上升。证券公司在落实投资者适当性管理制度的同时，还应注意保护投资者自主选择提供产品和服务的经营者、具体产品品种和服务方式的权利。

我们从开转销户便利度、违规销售及搭售两方面，考察证券公司投资者自主选择权的保护状况。评价结果显示，2021年度证券公司投资者自主选择权保护状况得分为85.07，较上一年度（84.67）上升0.47%。具体情况如下：

### 1. 开转销户投诉依然较多，仍需进一步加强监管

投资者与证券公司的纠纷种类繁多，开转销户问题出现的频率最高。2021年度，12386热线共受理证券公司开转销户问题投诉2,059件，受理量与上一年度（2,070件）基本持平，共涉及95家证券公司，投资者反映依然强烈。

开户方面，证券公司利用第三方平台“引流”开户存在现实需求，有利于提高获客能力和服务效率，但也存在一定的合规风险、技术安全与数据安全风险。部分投资者反映在银行办理银行卡业务时，在自己不知情的情况下，同时被开通了证券账户，当要求证券公司销户时，证券公司以各种理由推脱。投资者认为这不仅侵害了自己的隐私权，同时也带来了不必要的麻烦，自己的合法权益受到侵害。

另外，因营销人员诱导客户开户引起的纠纷投诉仍时有发生。

2020年8月，中国证监会就《证券公司租用第三方网络平台开展证券业务活动管理规定（试行）》公开征求意见，旨在将证券公司与第三方平台合作纳入规范、健康运行的轨道。证券公司应厘清与第三方机构的责任边界，以清晰、醒目的方式向投资者提示有关情况，持续跟踪评估业务的合规性及安全性，并配备充足的人工客服及其他必要资源，辅助解答客户咨询并受理、反馈客户诉求。

转销户方面，投资者反映营业部采取多种方式人为限制、拖延转销户申请，表现形式主要有过度挽留、收取不合理费用、转销户时间设置过长、手续流程过于繁琐、非现场销户执行不到位等。证券公司应严格遵守相关制度规定，一方面避免设置人为障碍，并采用技术手段不断优化转销户流程，降低投资者转销户成本。另一方面采用形式多样、通俗易懂的方式向投资者讲解业务办理流程、要求等，提醒投资者及时更新账户信息，保持联系方式的有效性，避免因投资者对流程不熟悉或相关通知不到位而引起投诉。

我们根据12386热线投诉情况，计算2021年度证券公司开转销户服务得分。评价结果显示，该指标平均分为81.91，中位数为90.00，平均分较上一年度（80.85）上升1.31%。其中，100分13家、90（含）-100分（不含）42家、80（含）-90分（不含）23家、70（含）-80分（不含）8家、60（含）-70分（不含）9家、60分（不含）以下13家（图22）。

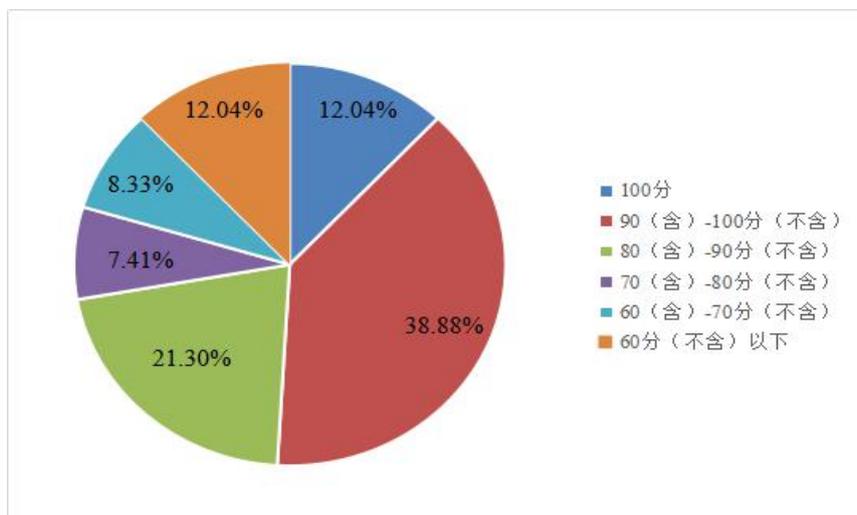


图 22：开转销户便利度指标得分分布

## 2. 产品销售服务整体表现较好，规范性有待进一步提升

我国居民理财需求的提升，为证券公司理财产品销售带来了高增长契机。根据有关规定，证券公司应做好产品介绍、风险揭示以及后续服务等工作，受理客户的咨询、查询、投诉并制定相关处理机制。为了解证券公司在理财产品销售过程中对投资者权益的保护情况，我们通过投保状况调查请投资者进行评价，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，81.45%的投资者选择“从来没有”，5.71%的投资者选择“偶尔”，6.07%的投资者选择“经常”，另有6.77%的投资者选择“不记得了”。2021年诚信档案无相关案例。

从12386热线投诉来看，仍有部分投资者反映在进行开户或投资操作时，证券公司在未进行特别提示的情况下，为客户默认购买了基金等理财产品，或是自动开通现金理财功能，并将闲置资金转入理财账户。此类情形具有一定的隐蔽性，往往是投资者需要取出资金或是收到相关提醒短信时才能发现，且证券公司受理相关投诉时间较长，有时甚至需等到理财产品到期才可取出资金，导致投资者在股票或其他投资中产生亏损。证券公司应当以显著方式提醒投资者注意，由其自主选择购买的产品或服务，保护投资者合法权益。

评价结果显示<sup>18</sup>，2021年度证券公司违规销售及搭售情况平均分为88.23，中位数为89.53，平均分较上一年度（88.48）微降0.28%。其中，90（含）-100分（不含）49家、80（含）-90分（不含）49家、70（含）-80分（不含）7家、60（含）-70分（不含）2家、60分（不含）以下1家（图23）。

---

<sup>18</sup> 首先根据投资者主观评价意见，计算出每家证券公司基础分，再根据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。投资者主观评价意见按照“从来没有”100分、“偶尔”66.66分、“经常”0分、“不记得了”33.33分的标准进行打分。

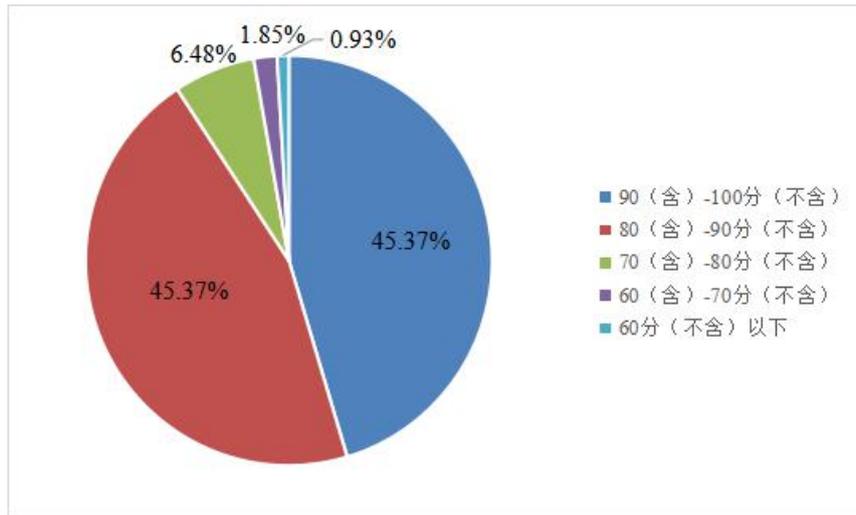


图 23：违规销售及搭售情况得分分布

### （三）投资者公平交易权保护状况基本稳定

投资者在购买理财产品或接受服务时，有权获得符合合同约定、估值合理、价格明晰等公平交易条件。但我国投资者以中小投资者为主，在资金实力、信息获取、专业知识等方面处于弱势地位，抗风险能力和自我保护能力较弱。证券公司在业务开展过程中应遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则，维护投资者合法权益。

我们从委托资金投向及履约情况、违规承诺及夸大收益、违规荐股和内幕交易三个方面，考察证券公司对投资者公平交易权保护状况。评价结果显示，2021年度证券公司投资者公平交易权保护状况得分为 93.13，较上一年度（94.81）下降 1.77%。具体情况如下：

#### 1. 委托资金管控较好，私募资管业务持续加强监管

伴随着我国经济的快速发展，居民财富结构也发生了深远变化，可投资的资产规模迅速增加。近年来，证券公司资产管理业务不断发展，具有较大的市场空间，逐步成为投资者实现财富增值的重要渠道。证券公司应切实履行好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 2021 年度投保状况调查中，当被问及“您所开户的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，96.35%的投资者选择“不存在”，3.65%的投资者选择“存在”。另据诚信档案记载，部分证券公司开展私募资管业务时，存在不同资产管理计划账户间违规交易、未能将私募资产管理业务和其他业务进行有效隔离、未事先取得投资者同意情况下投资关联方承销的证券以及私募资管产品违规参与结构化发债、债券投资交易管控不严、关联交易管理流程不完整等情形，2021年共有9家公司被采取责令整改、出具警示函等14次监管措施。12386热线全年共收到相关投诉209件，部分投资者反映证券公司投资运作不规范，资管产品投资标的不在合同约定范围，或是信息披露不及时等。

合同履行方面，在2021年度投保状况调查中，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，97.61%的投资者选择“不存在”，2.39%的投资者选择“存在”。另据诚信档案记载，证券公司开展私募资管业务时存在以下问题：一是对于同一私募债等相关资产持仓标的采用不同估值方法。二是集中持有委托人关联方发行的债券并进行高杠杆运作，发生多笔正回购交易实质性违约。三是在投资私募债等相关资产的估值过程中，未按照公允价值估值要求进行公允估值。四是未根据合同约定的时间和方式向客户提供对账单，说明客户委托资产的配置、净值变动、交易记录等情况。12386热线全年共收到相关投诉249件，主要包括理财产品未按合同有关条款及时止损、延期兑付、基金赎回收费标准不明确等。

评价结果显示<sup>19</sup>，2021年度证券公司委托资金投向及履约情况平均分为91.41，中位数为96.18，平均分较上一年度（94.81）下降3.59%。其中，100分7家、90（含）-100分（不含）78家、80（含）-90分（不含）8家、70（含）-80分（不含）6家、60（含）-70分（不含）6家、60分（不含）以下3家（图24）。

---

<sup>19</sup> 首先根据投资者主观评价意见，计算出每家证券公司基础分，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。投资者主观评价意见按照“不存在”100分、“存在”0分标准进行打分。

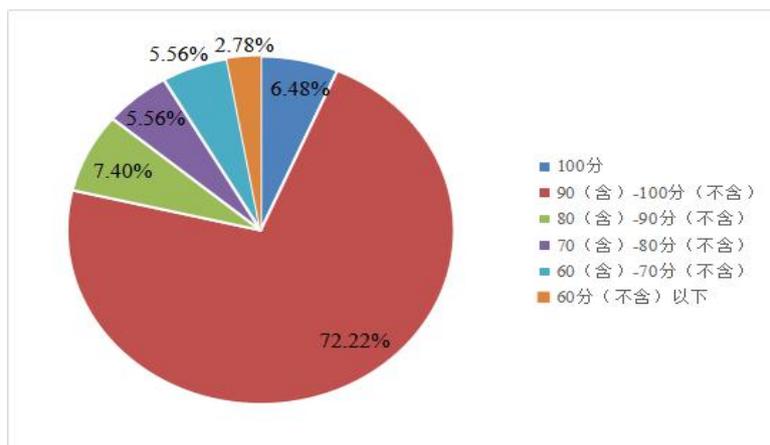


图 24：委托资金投向及履约情况得分分布

## 2. 违规承诺及夸大收益现象已较少发生

投资者在购买理财产品的过程中，对于产品的稳健性和收益性最为关注，证券公司营销人员有时会通过淡化风险、夸大收益的手段以达到增加销售业绩的目的，这不仅侵害了投资者的合法权益，而且还会对公司声誉造成负面影响，为日后发生纠纷埋下隐患。

在投保状况调查中，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“不存在”的投资者占 96.89%，选择“存在”的占 3.11%。另据诚信档案记载，2021 年度有 3 家证券公司因营销人员未向投资者充分揭示风险，作出保本保收益承诺被采取出具警示函、责令改正等行政监管措施。12386 热线相关投诉有 96 件，整体表现较好。

评价结果显示<sup>20</sup>，2021 年度证券公司违规承诺及夸大收益平均分为 95.36，中位数为 97.29，平均分较上一年度（94.12）上升 1.32%。其中，100 分 11 家、90（含）-100 分（不含）85 家、80（含）-90 分（不含）6 家、70（含）-80 分（不含）4 家、60（含）-70 分（不含）1 家、60 分（不含）以下 1 家（图 25）。

<sup>20</sup> 首先根据投资者主观评价意见，计算出每家证券公司基础分，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。投资者主观评价意见按照“不存在”100 分、“存在”0 分的标准进行打分。

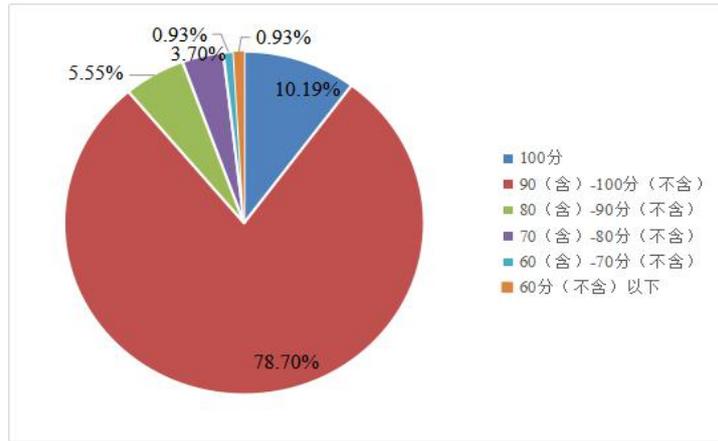


图 25：违规承诺及夸大收益指标得分分布

### 3. 证券公司违规荐股投诉有所增多，无内幕交易处罚案例

由于各种原因，我国股市对消息面具有较高的敏感度，一旦出现误导性信息，将影响投资者的财富和对市场信心，甚至造成股价大幅波动，从而引发市场风险。作为业内人士，证券公司从业人员应该自觉抵制违规荐股和内幕交易行为，净化信息传播环境，共同维护良好的市场秩序。

投保状况调查中，当被问及“您所在证券公司是否存在违规荐股或内幕交易情况”时，97.69%的投资者选择“不存在”，2.31%的投资者选择“存在”。另据诚信档案记载，2021 年度仅有个别证券公司人员在未取得证券投资咨询执业资格的情况下，违规向客户推荐股票，或通过微信群、公众媒体发布买卖具体证券的投资建议，未出现证券公司或其从业人员内幕交易案例。12386 热线与违规荐股相关投诉有 427 件，较往年有所上升。

评价结果显示<sup>21</sup>，2021 年度证券公司违规荐股及内幕交易情况平均分为 92.63，中位数为 96.56，平均分较上一年度（95.49）下降 3.00%。其中，100 分 10 家、90（含）-100 分（不含）75 家、80（含）-90 分（不含）13 家、70（含）-80 分（不含）3 家、60（含）-70 分（不含）4 家、60 分（不含）以下 3 家（图 26）。

<sup>21</sup> 首先根据投资者主观评价意见，计算出每家证券公司基础分，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。投资者主观评价意见按照“不存在”100 分、“存在”0 分标准进行打分。

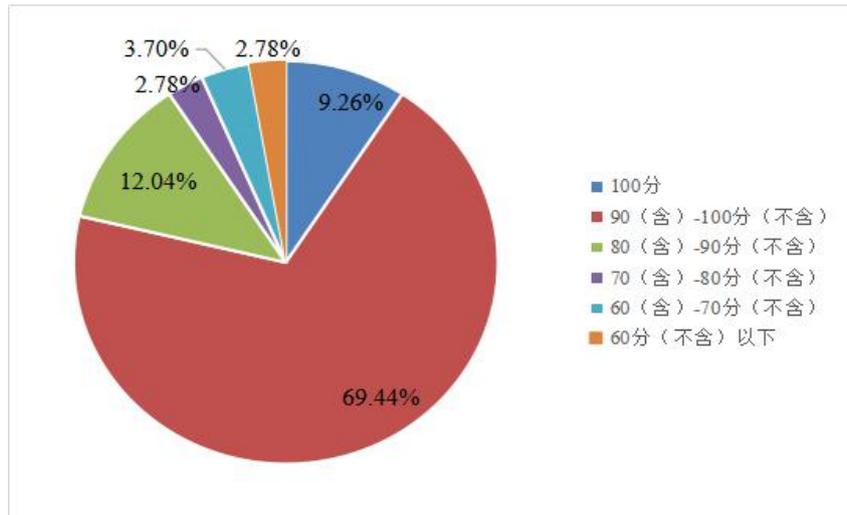


图 26：违规荐股及内幕交易指标得分分布

## 五、证券公司偿付能力

证券公司偿付能力与其风险控制水平密切相关，证券公司风险控制水平越高，流动性就越充裕，当发生侵权事件时对投资者的偿付能力也就越强。我们采集 2021 年度证券公司风险控制指标专项审计报告中的相关数据，根据监管要求和行业标准进行无量纲化处理后，得出证券公司偿付能力得分为 74.75，较上一年度（76.41）小幅下降 2.17%。其中，传统业务风险控制、信用业务风险控制 2 项二级指标得分为 75.85 和 73.50（图 27）。

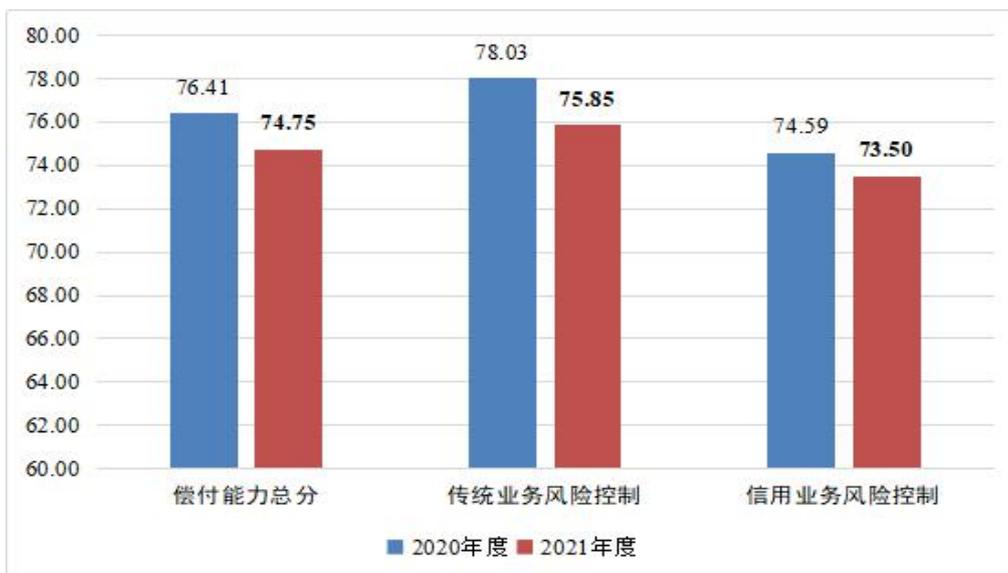


图 27：证券公司偿付能力总分及二级指标得分

## （一）传统业务风险控制水平整体保持稳定

对于证券公司而言，合规风控是业务经营的底线，守住底线才能更好保护投资者权益。我们从风险控制核心监管指标（资本杠杆率、风险覆盖率、流动性覆盖率、净稳定资金率）、权益类证券成本集中度、权益类证券市值集中度三个方面，考察证券公司对于传统业务的风险控制水平。评价结果显示，2021年度证券公司传统业务风险控制得分为75.85，较上一年度（78.03）下降2.79%。具体情况如下：

### 1. 风险控制核心监管指标整体稳定

证券公司资本杠杆率<sup>22</sup>（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。截至2021年底，仅有1家公司因存在重大风险隐患而被采取监管措施，该指标计为0分，其他证券公司资本杠杆率均高于9.6%的预警标准。2021年度证券公司资本杠杆率平均分为67.02，中位数为64.57，平均分较上一年度（67.46）微降0.65%。其中，90（含）-100分（不含）4家、80（含）-90分（不含）9家、70（含）-80分（不含）20家、60（含）-70分（不含）49家、60分（不含）以下26家（图28）。

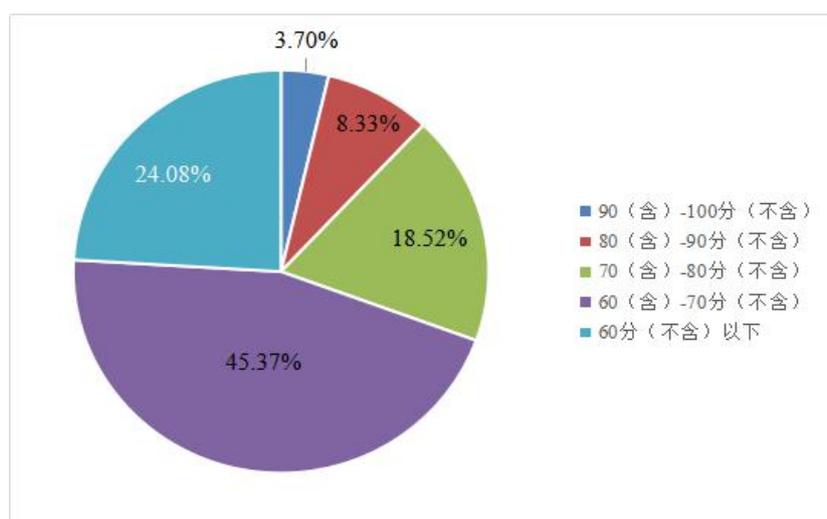


图 28：资本杠杆率指标得分分布

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

<sup>22</sup> 监管部门规定不得低于8%，预警标准为9.6%。该比例越低，得分也就越低，低于8%计0分。

100%，预警标准为 120%。截至 2021 年底，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 130%以上，超八成公司高于 200%，因此得分普遍较高。净稳定资金率方面，超七成证券公司控制在 120%-200%之间，200%以上有 27 家，得分主要集中在 60-70 分之间。

评价结果显示，2021 年度证券公司风险控制核心监管指标平均分<sup>23</sup>为 74.68，中位数为 73.16，平均分较上一年度（77.53）下降 3.68%。其中，90（含）-100 分（不含）5 家、80（含）-90 分（不含）20 家、70（含）-80 分（不含）47 家、60（含）-70 分（不含）35 家、60 分（不含）以下 1 家（图 29）。

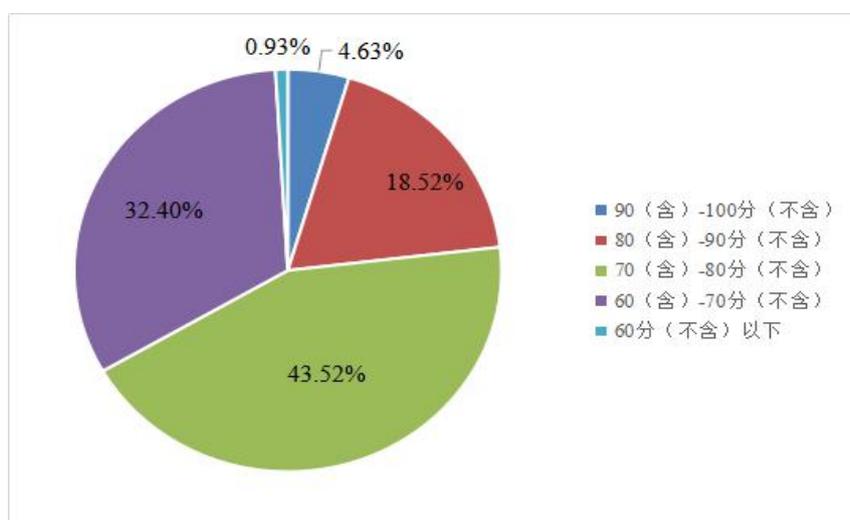


图 29：风控核心监管指标得分分布

## 2. 权益类证券成本集中度控制较好

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<sup>24</sup>。截至 2021 年底，1 家高风险公司该指标被计为 0 分，9 家公司未涉及相关业务<sup>25</sup>，在其他 98 家证券公司中，有 77 家将该比例控制在 3%以下，最高比例为 5.98%，整体控制较好。

评价结果显示，2021 年度证券公司权益类证券成本集中度平均分为 91.81，中位数为 94.11，平均分较上一年度（90.49）上升 1.46%。其中，90（含）-100

<sup>23</sup> 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得分，按等权重进行加权，计算出风险控制核心监管指标得分。

<sup>24</sup> 监管部门规定不得高于 30%，预警标准为 24%。该比例越高，得分也就越低，高于 30%计 0 分。

<sup>25</sup> 未涉及该业务的证券公司给予平均分。

分（不含）80家、80（含）-90分（不含）23家、70（含）-80分（不含）4家、60分（不含）以下1家（图30）。

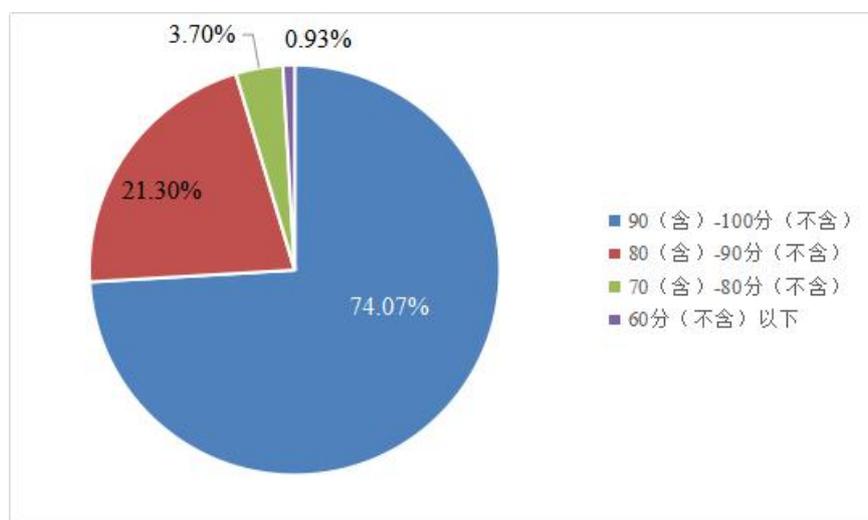


图 30：权益类证券成本集中度风险控制得分分布

### 3. 权益类证券市值集中度控制水平有所下降

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<sup>26</sup>。截至2021年底，11家公司未涉及相关业务<sup>27</sup>，在其他97家公司中，控制在4%（不含）以下的有70家，4%（含）-5%（不含）的有15家，高于5%（含）监管标准的有12家。

评价结果显示，2021年度证券公司权益类证券市值集中度平均分为61.06，中位数为64.70，平均分较上一年度（66.07）下降7.58%。其中，90（含）-100分（不含）7家、80（含）-90分（不含）10家、70（含）-80分（不含）16家、60（含）-70分（不含）50家、60分（不含）以下25家（图31）。

<sup>26</sup> 监管部门规定不得高于5%，预警标准4%。该比例越高，得分也就越低，高于5%计0分。

<sup>27</sup> 未涉及该业务的证券公司给予平均分。

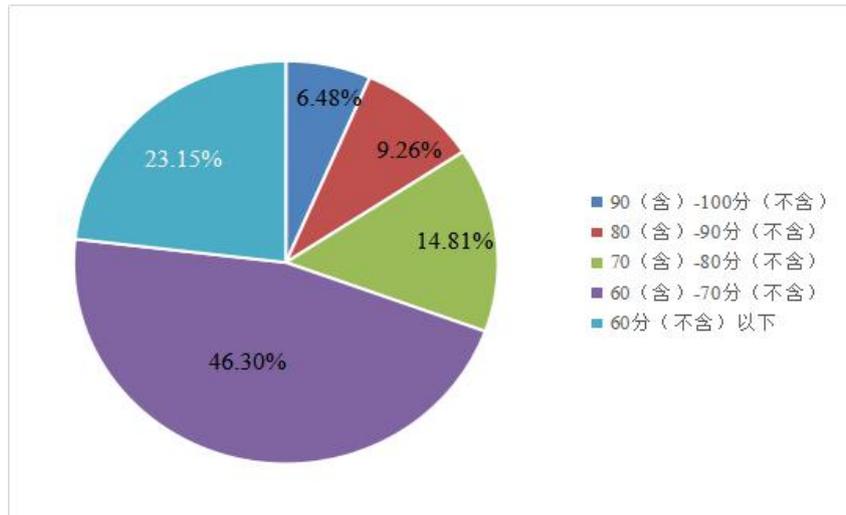


图 31：权益类证券市值集中度风险控制得分分布

## （二）信用业务风险控制水平与上一年度基本持平

信用业务丰富了金融工具，满足了投资者投资需求，促进提升市场活跃度。但随着业务规模的扩大，也可能导致流动性不足降低对投资者的偿付能力。我们从融资融券业务规模、单一客户授信集中度、股票质押以及债券质押业务四个方面，考察证券公司信用业务风险控制水平。评价结果显示，2021 年度证券公司信用业务风险控制得分为 73.50，较上一年度（74.59）下降 1.46%。具体情况如下：

### 1. 融资融券规模占比控制较好

对于融资融券业务规模，我们以证券公司融资融券金额占净资本的比例来衡量<sup>28</sup>。截至 2021 年底，14 家公司未涉及相关业务<sup>29</sup>，在其他 94 家公司中，控制在 100%（不含）以下的有 63 家，100%（含）-200%（不含）的有 30 家，仅有 1 家在 200%以上，整体控制较好。

评价结果显示，2021 年度证券公司融资融券规模占比平均分为 91.15，中位数为 91.79，平均分较上一年度（91.95）微降 0.87%。其中，90（含）-100 分（不含）77 家、80（含）-90 分（不含）30 家、70（含）-80 分（不含）1 家（图 32）。

<sup>28</sup> 监管部门规定不得高于 400%，预警标准为 320%。该比例越高，得分也就越低，高于 400%计 0 分。

<sup>29</sup> 未涉及该业务的证券公司给予平均分。

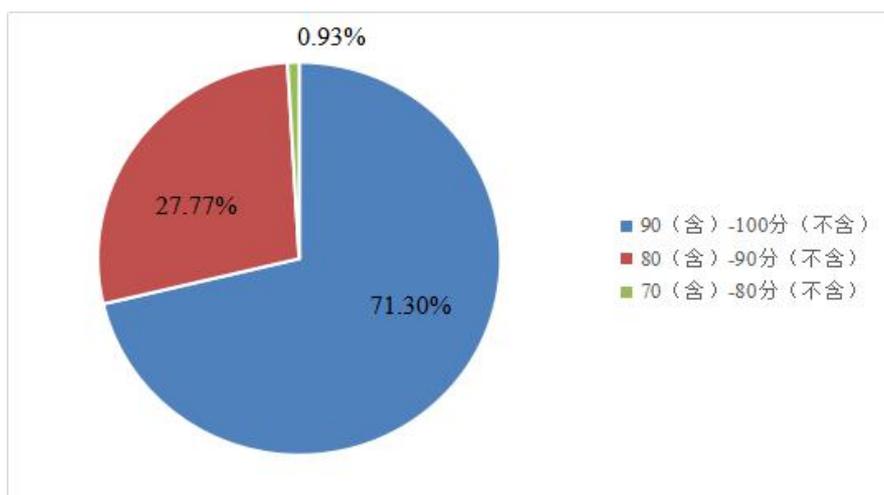


图 32：期末融资融券金额占比得分分布

## 2. 单一客户授信集中度控制水平保持稳定

对于单一客户授信集中度，我们以证券公司对单一客户融资融券规模占净资产的比例来衡量<sup>30</sup>。截至 2021 年底，14 家公司未涉及相关业务<sup>31</sup>，在其他 94 家公司中，控制在 4%（不含）以下的有 92 家，2 家公司在 4%（含）-5%（不含）之间。

评价结果显示，2021 年度证券公司单一客户授信集中度平均分为 75.05，中位数为 74.50，平均分较上一年度（76.04）小幅下降 1.30%。其中，90（含）-100 分（不含）2 家、80（含）-90 分（不含）21 家、70（含）-80 分（不含）60 家、60（含）-70 分（不含）23 家、60 分（不含）以下 2 家（图 33）。

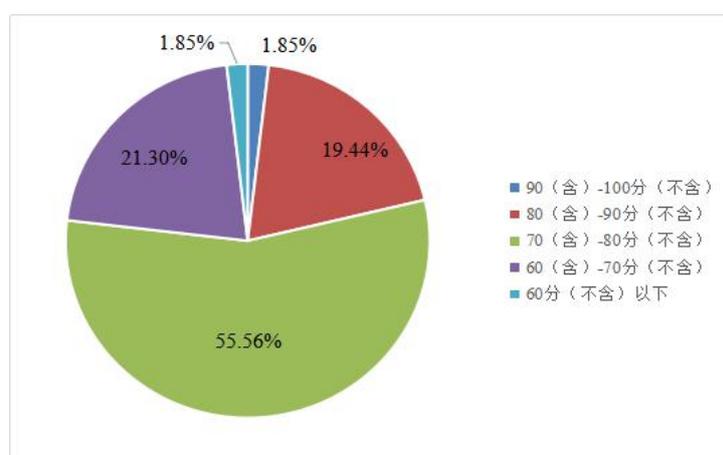


图 33：单一客户授信集中度得分分布

<sup>30</sup> 监管部门规定不得高于 5%，预警标准为 4%。该比例越高，得分也就越低，高于 5%计 0 分。

<sup>31</sup> 未涉及该业务的证券公司给予平均分。

### 3. 部分证券公司仍需加强股票质押回购风险控制

股票质押回购是上市公司股东的一种融资渠道，具有资金效率高、融资成本低、期限灵活等特点，有助于企业经营周转。但质押股票的价格变动也可能引发出资方流动性风险，降低其偿付能力。参考行业标准，我们使用整体履约保障比例<sup>32</sup>来衡量证券公司股票质押回购业务面临的风险水平。截至 2021 年底，除 21 家未涉及相关业务<sup>33</sup>的证券公司外，股票质押回购整体履约保障比例在 100%（不含）以下的有 19 家，100%（含）-160%（不含）12 家，160%（含）-200%（不含）13 家，200%（含）以上 43 家。总体来看，整体控制水平略低于上一年度，相关风险控制仍需加强。

评价结果显示，2021 年度证券公司股票质押回购风险控制平均分为 59.85，中位数为 69.71，平均分较上一年度（60.05）微降 0.33%。其中，90（含）-100 分（不含）8 家，80（含）-90 分（不含）17 家、70（含）-80 分（不含）18 家、60（含）-70 分（不含）25 家、60 分（不含）以下 40 家（图 34）。

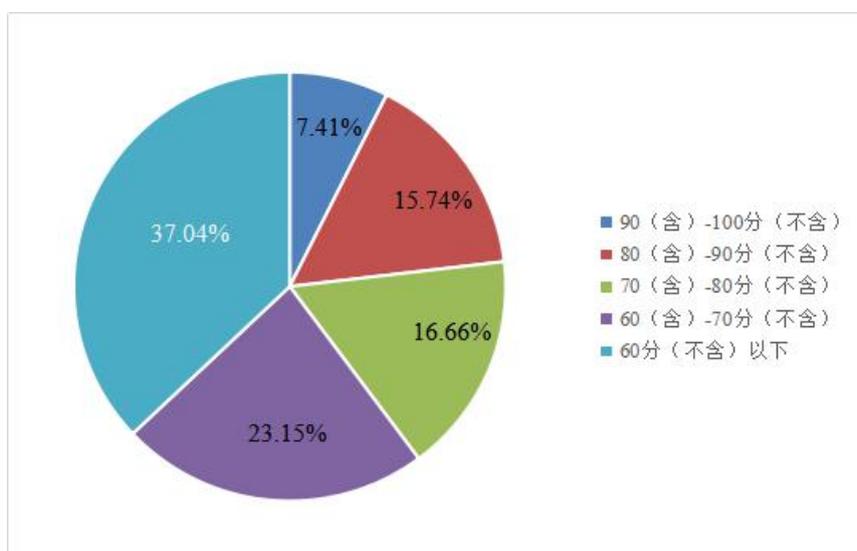


图 34：股票质押回购风险控制得分分布

### 4. 债券质押回购风控水平仍有进一步提升空间

参考行业标准，我们使用同业负债依存度<sup>34</sup>来衡量证券公司债券质押回购业

<sup>32</sup> 不低于 100%，预警标准为 160%，该比例越低，得分也就越低，低于 100%计 0 分。

<sup>33</sup> 未涉及该业务的证券公司给予平均分。

<sup>34</sup> 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，银行间市场债券回购与同业拆借规

务面临的风险水平。截至 2021 年底，除 17 家未涉及相关业务<sup>35</sup>的证券公司外，45 家证券公司将同业负债依存度控制在 30%（不含）以下，30%（含）-50%（不含）33 家，50%（含）-80%（不含）12 家，80%（含）以上有 1 家。

评价结果显示，2021 年度证券公司债券质押回购风险控制平均分为 67.96，中位数为 70.00，平均分较上一年度（70.31）下降 3.34%。其中，90（含）-100 分（不含）5 家，80（含）-90 分（不含）17 家、70（含）-80 分（不含）27 家、60（含）-70 分（不含）36 家、60 分（不含）以下 23 家（图 35）。

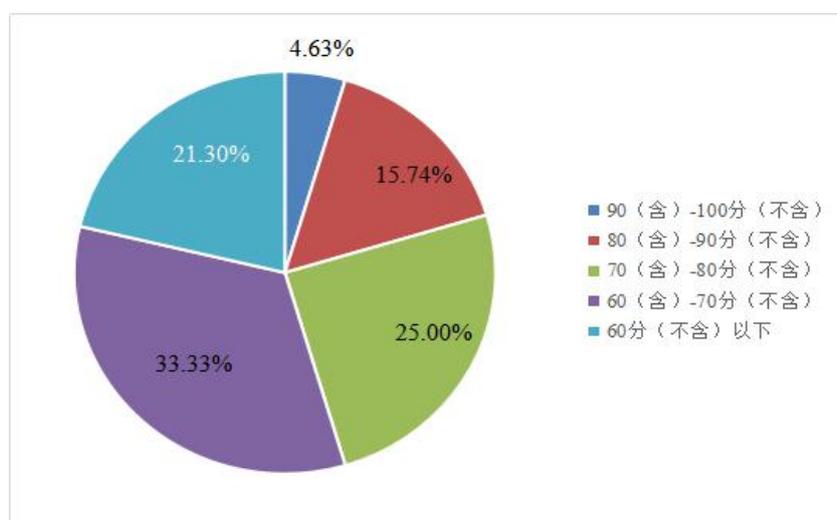


图 35：债券质押回购风险控制得分分布

## 六、证券公司履行社会责任情况

自 2016 年以来，证券公司积极响应证券业协会“一司一县”结对帮扶行动倡议，主动对接脱贫地区开展各类帮扶活动。截至 2021 年底，已有 102 家证券公司结对帮扶 323 个脱贫县，87 家公司从“一司一县”增至“一司多县”，54 家公司结对帮扶 70 个国家乡村振兴重点帮扶县。为引导证券行业传承脱贫攻坚精神，接续“一司一县”帮扶行动，服务乡村振兴，积极投身公益事业，2021 年 10 月，证券业协会组织发起“证券行业促进乡村振兴公益行动”。截至 2021 年底，60 家证券公司签署协议加入公益行动，承诺投入资金 3.4 亿元，围绕服务乡村振兴、

模占自有负债的比例。不高于 80%，该比例越高，得分也就越低，高于 80%计 0 分。

<sup>35</sup> 未涉及该业务的证券公司给予平均分。

践行新发展理念、开展公益慈善事业、开展公益行动各项工作，积极履行社会责任，服务国家战略，促进共同富裕。

另外，为了解各类市场主体情况，听取市场主体对资本市场改革发展的意见建议，更好保护投资者合法权益，2021年，68家证券公司组织下属508家分公司、营业部配合投保基金公司开展证券市场调查43期，认真完成了样本投资者维护、督导填答问卷、互联网调查推介支持等工作，共覆盖投资者等各类市场主体20.65万人次。另外，相关证券公司还配合投保基金公司组建了新一期投资者调查固定样本库，提高了对于活跃投资者的选取标准，覆盖个人投资者和机构投资者近1.3万名，进一步提升了固定样本库的科学性和代表性，为规范有序开展证券市场调查提供了有力支撑。

## 七、建议

证券公司既是资本市场的“看门人”、直接融资的“服务商”，也是资本市场的“稳定器”和市场创新的“领头羊”，在市场功能发挥各个环节发挥着重要的作用。针对2021年度评价工作发现的问题，我们提出以下建议：

### **（一）准确把握投行业务高质量发展的内涵，把好注册制下上市公司“入口关”**

作为资本市场重要的中介机构，证券公司当好资本市场“看门人”，对防范证券欺诈造假行为、提高信息披露质量、保护投资者合法权益具有重要意义。2021年7月9日，中国证监会发布了《关于注册制下督促证券公司从事投行业务归位尽责的指导意见》，对证券公司从事投行业务归位尽责提出框架性规定，对相关工作的开展提出了要求。证券公司应进一步准确把握注册制下投行业务高质量发展的内涵，继续由通道化、被动管理向专业化、主动管理转型，重塑投行尽职调查、增值服务、研究分析和质量控制的业务逻辑，着力提升投行价值发现能力和风险识别能力，为做好全市场注册制改革下的投资者保护工作提供坚实保障。

### **（二）紧抓适当性管理不放松，把好投资者入市“安全门”**

落实投资者适当性管理是证券公司作为保护投资者“第一道防线”的重要内容。在资本市场进一步开放的新形势下，以及注册制改革、北交所设立等深化改革的新要求下，证券公司应在内部管理制度、技术支持、人员配备、业务培训、存量客户管理、产品销售等各个层面履行好投资者适当性义务，在各项业务开展过程中严格执行投资者分类、风险承受能力评估、产品风险等级划分、适当性匹配等一系列适当性管理措施，抓紧“卖者尽责”各项要求不放松，自觉担负起维护市场稳定、保护投资者利益的责任。

### **（三）以投资者为中心优化服务，提升投资者投资体验**

随着证券行业的创新发展，多样化的理财产品和服务满足了投资者投资需求，为投资者提供了一站式服务。与此同时，证券公司应以显著方式明示产品情况、交易规则等信息，注意对投资者知情权、自主选择权、公平交易权等合法权益的保护，对可能出现的风险点、法律争议焦点制定防范措施，减少纠纷投诉事件的发生。另外，进一步厘清与第三方合作平台的责任边界，持续跟踪合作平台的合规性、安全性及业务开展的合法合规性，将对合作平台的风险监控纳入公司合规监控范围，确保第一时间发现并解决出现的各类问题，优化投资者服务体验。

### **（四）落实主体责任，规范从业人员执业行为**

近年来，证券从业人员规模不断扩大，从业人员拥有良好的职业操守是维护市场秩序、保护投资者合法权益的基本前提和保障。2021年，中国证监会开展加强证券基金经营机构从业人员管理专项工作，明确了人员管理难点，压实了公司主体责任，加大了违规处罚力度。证券公司应加强对投行项目执业质量的内部考核和评价，有针对性地解决行业低水平恶性竞争困境，着力提升投行核心竞争力。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，强化从业人员教育培训和监督管理，营造全员合规文化，把投行文化建设作为加强公司文化建设的重点，完善注册制下廉洁从业风险防控机制，通过规范从业人员执业行为筑牢投资者保护防线。

### **（五）恪守稳健经营理念，增强抵御风险能力**

2021 年度证券公司风险控制指标优于监管标准，风控水平整体保持稳定，但个别券商、特定业务、局部范围存在一定的风险隐患，值得引起重视。当前内外形势复杂严峻，风险防控仍是重点，各证券公司应当持续扩充资本和保持稳健经营，将全面风险管理作为实现和保障业务发展的重要手段，坚守合规底线，在各业务条线设立严格的风险控制体系，采取事前评估、事中监控及风险处置等措施，规范各项制度和流程，以确保各项业务合规运行，进一步增强抵御风险、保护投资者受偿权的能力。

## 附录 1:

### 2021 年度证券公司投资者保护状况评价指标体系

2021 年度证券公司投保状况评价指标体系围绕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、证券公司偿付能力设置 4 个一级指标、12 个二级指标（含 1 个观测指标）和 27 个三级指标（含 1 个观测指标），通过主客观数据相结合的方式，对 2021 年度开展经纪业务的证券公司进行评价。证券公司履行社会责任情况只进行总结，不计算得分。具体如下：

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	考察证券公司因为资金安全问题被预警的情况，预警次数越多、级别越高，被出具《整改通知书》，则得分越低。	投保基金公司证券市场客户资金监测月报
	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。	证券期货市场诚信档案、证监会 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。	证券期货市场诚信档案、证监会 12386 热线
	1.4 资产托管（观测指标）	1.4.1 证券公司接受委托为客户依法持有或依法管理资产情况（观测指标）	证券公司资产托管业务规模以及开展情况，是否遵循了安全、公平、公正、高效原则，维护投资者权益。	中国证券投资基金业协会
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。具体包括电话是否通畅、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调查

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		2.1.3 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。例如：客户持有的证券面临退市风险、客户违反交易所相关规定的风险警示等。	证券公司投资者保护状况调查
		2.1.4 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、债券交易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。	证券期货市场诚信档案
	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。	中国证券业协会
		2.2.2 投教产品制作情况	从投教产品的数量、网上点击量等方面考察证券公司的投教产品制作情况。	中国证券业协会
		2.2.3 投教活动开展情况	从自主策划或参与监管部门组织的各类投教活动的数量、举办场次、参与人次以及投教基地建设方面考察证券公司的投教活动开展情况。	证监会投保局、中国证券业协会
		2.2.4 投教工作客户满意度	考察投资者对证券公司通过短信、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工作的整体满意度。	证券公司投资者保护状况调查
	2.3 投资者投诉	2.3.1 客户投诉处理解决情况	考察与公司投资者服务和自身业务有关的投诉与纠纷处理情况（以投诉处理率、按时办结率衡量），是否存在反复投诉、久拖不决等情况。	证监会 12386 热线
	3. 投资者自主选择 and 公平交易权保护	3.1 适当性管理	3.1.1 风险测评以及适当性匹配情况	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进行测评，是否存在向投资者提供高于其风险承受等级的产品或服务，且未进行特别风险提示的情况。开展年度适当性培训、自查等情况。
3.1.2 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的提示。	证券公司投资者保护状况调查、证券期货市场诚信档案、证监会 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 and 公平交易权保护	3.2 自主选择	3.2.1 投资者开转销户便利度	考察证券公司是否便利投资者开转销户。	证监会 12386 热线
		3.2.2 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调查、证券期货市场诚信档案、证监会 12386 热线
	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，以及合同的履行情况。	证券公司投资者保护状况调查、证券期货市场诚信档案、证监会 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、夸大收益现象，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调查、证券期货市场诚信档案、证监会 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调查、证券期货市场诚信档案、证监会 12386 热线
		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. 证券公司偿付能力	4.1 传统业务风险控制水平	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

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 信用业务风险控制水平	4.2.1 融资融券余额占比	期末未了结的融资交易和融券交易余额/净资本, 该指标的值越大, 证券公司的融资融券风险也就越大。	证券公司年度风险控制指标数据
		4.2.2 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
		4.2.3 股票质押式回购业务的风险控制	使用“整体履约保障比例”来衡量证券公司的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的风险控制	使用“债券质押回购同业负债依存度”来衡量证券公司所面临的风险水平, 并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. 证券公司履行社会责任情况 (不计入总分)	总结证券公司在助力脱贫、配合投保基金公司开展证券市场调查等方面的情况。			中国证券业协会、投保基金公司

注: 所使用证监会 12386 热线数据, 均为与证券公司投资者服务和自身业务紧密相关的有效投诉数据, 不包括投资者咨询、意见建议以及无效投诉等。

## 附录 2:

### 2021 年度证券公司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 2021 年度证券公司投资者保护状况调查。

本问卷大约占用您 1 分钟时间,请您如实回答以下问题,您的宝贵意见对我们非常重要,感谢您为资本市场投资者保护工作做出的贡献!

中国证券投资者保护基金公司

2022 年 3 月

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的客户账户行权提醒服务(包括但不限于客户持有两融账户面临平仓风险、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

Q3.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

Q4.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

Q5.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

Q6.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

Q7.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

Q8.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

Q9.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

Q10.您所开户的证券公司是否存在向投资者提供高于其风险承受等级的产品或服务,且未进行特别风险提示的情况?(单选)

A.经常

B.偶尔

C.从来没有

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

## 声 明

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

鉴于报告调查方法、统计方法等还存在一定局限性及不完善之处，因此报告仍存在优化改进空间，请批评指正。