证券公司投资者保护状况评价报告（2021）简介

《证券公司投资者保护状况评价报告（2021）》（简称《报告》）共计2.4万字，分成九个部分，分别是引言、年度投资者保护总体情况、投资者证券资产安全保护状况、投资者服务教育和监督投诉权保护状况、投资者自主选择和公平交易权保护状况、证券公司偿付能力、行业文化建设和履行社会责任情况、建议以及附录。其中，引言介绍了《报告》编制的意义和背景；附录介绍了评价指标体系和投资者主观评价问卷有关内容；中间七个部分是主要内容，系统总结了2020年度证券公司投资者保护状况。

《报告》主要内容和结论有：

**一是投资者资金安全保护状况继续保持稳定。**2020年度因投资者资金安全问题被预警的证券公司相比上一年度减少了1家，累计预警次数较上一年度有所下降，总体处于较低水平。

**二是交易系统相关投诉有所增加，部分券商交易系统仍有待完善。**2020年度因交易系统问题而被投诉的证券公司共有82家，较上一年度（72家）增加10家，累计被投诉次数1103次，较上一年度（486次）出现较明显上升。其中，被投诉5次及以上的有42家，全年被投诉最多的达158次，投诉情况相对集中。

**三是证券公司咨询服务电话畅通情况良好。**2020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，三轮电话调查均接通的有93家，占比89.42%，其余证券公司接通了两轮电话调查。在全部三轮调查中占线及无人接听的情况共出现7次，未能有效回答问题的情况出现13次，没有出现态度不友好的情况。

**四是证券公司勤勉尽责情况改善，对证券从业人员的行为约束应进一步加强。**2020年度因在投行、资产管理、债券交易和经纪业务中证券公司未勤勉尽责而受到监管处罚的案例出现74例，较上一年度（96例）有所下降，所涉及的证券公司家数为20家，与上年一致。2020年度因从业人员违反执业准则而被行政处罚或采取监管措施的案例有75例，较上一年度（61例）有所上升，所涉及证券公司41家，较上一年度（42家）基本持平。

**五是原创投教产品制作与推广加强，线上投教产品点击量快速增长。**2020年度各证券公司原创投教产品制作总数超过22,000种，投放原创产品数量超过1,500万件。线上投教产品电子点击量/播放量/阅读量达到10.9亿人次（上一年度4.7亿人次），实现了跳跃式增长。

**六是转销户相关投诉上升，“非现场销户”执行效果不佳。**2020年度，12386热线共受理证券公司转销户问题投诉2,070件，受理量较上一年度（1,915件）提升8.09%，从被投诉证券公司分布来看，共涉及96家证券公司。从12386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。

**七是违规销售和搭售现象有上升态势，线上搭售“隐蔽化”现象仍存。**投保状况互联网调查显示86.95%（上一年度92.34%）的受调查投资者表示自己从来没有遇到证券公司采取诱导或搭售等手段违规销售产品；6.23%（上一年度1.67%）的受调查投资者表示自己经常遇到该类情况。

**八是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。**投保状况互联网调查中，98.35%（上一年度92.18%）的投资者表示自己开户的证券公司不存在违规荐股或内幕交易情况，征信档案中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19件，无内幕交易投诉。