公募基金管理人投资者保护状况评价报告（2021）

简介

《公募基金管理人投资者保护状况评价报告》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对公募基金管理人的投资者保护状况进行评价，提出建议。

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；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%；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；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%。

**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，5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，《报告》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。

受制于信息披露、数据可获得性等客观条件限制，《报告》尚有不足之处，希望市场各方多提宝贵意见，以便我公司进一步改进投资者保护评价工作。