

中国资本市场 投资者保护状况白皮书

2018 年度证券期货行业自律组织
投资者保护报告



中国证券投资者保护基金有限责任公司

二〇一九年五月



SIPF 2018 年度证券期货行业自律组织投资者保护报告

编委：巩海滨 刘慧兰 张琛 张小威 葛毅 彭晶

主编：巩海滨

副主编：刘慧兰

编写组：肖蕊 张靖雯 万明皓

统稿：肖蕊 撰稿：张靖雯 核稿：万明皓

评价单位：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：010-66580883

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

引言

《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发【2013】110号）中明确提出“要为中小投资者构建形成法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护的综合保护体系”。其中，证券期货行业自律组织作为践行资本市场自律保护的重要主体，以其区别于政府机构行政监管“他律”的特点，更加贴近市场，能够灵活、快速地掌握信息，从而进行行业自律，协调行业关系，提供行业服务，促进行业发展。因此自律组织的投资者保护成效对于保护投资者合法权益，有效保障市场规范而稳定地运行十分重要。

为反映证券期货行业自律组织投资者保护情况，提升自律组织投资者保护工作整体水平，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”）自2016年起从我国证券期货行业自律组织的角度出发，编制《中国资本市场投资者保护状况白皮书》之子报告《证券期货行业自律组织投资者保护报告》（以下简称“自律报告”）。自律报告以投资者保护工作为中心，从年度自律组织投资者保护概况、各自律组织投资者保护工作情况、对各自律组织的建议及展望三方面对证券期货行业自律组织投资者保护工作情况及成效进行回顾和总结，客观展现了各自律组织在加强自律管理、完善制度建设、开展投资者保护工作等方面的工作成果，以期为社会各界了解自律组织投资者保护成效提供窗口，促进市场和社会多角度、全方位关注投资者保护工作。

2019年，投保基金公司继续编制《中国资本市场投资者保护状况白皮书》子报告之《2018年度证券期货行业自律组织投资者保护报告》。在自律报告附

录中，总结了各自律组织投资者教育服务信息，并选编了部分自律组织投资者保护案例。自律报告涉及的证券期货行业自律组织¹包括：上海证券交易所（以下简称“上交所”）、深圳证券交易所（以下简称“深交所”）、上海期货交易所（以下简称“上期所”）、郑州商品交易所（以下简称“郑商所”）、大连商品交易所（以下简称“大商所”）、中国金融期货交易所（以下简称“中金所”）、全国中小企业股份转让系统有限责任公司²（以下简称“全国股转公司”）、中国证券业协会（以下简称“证券业协会”）、中国期货业协会（以下简称“期货业协会”）、中国上市公司协会（以下简称“上市公司协会”）、中国证券投资基金业协会（以下简称“基金业协会”）共 11 家单位。在此，特别感谢上述自律组织在报告编制过程中提供的支持。

¹相关自律组织职责见附录。

²2019 年首次将全国中小企业股份转让系统有限责任公司纳入自律报告编制范围。

目 录

一、2018 年度自律组织投资者保护概况	1
(一) 制定并完善投资者保护制度和业务规则	1
(二) 坚持市场化、法制化自律监管	1
(三) 开展形式多样的投资者教育与服务工作	2
二、上海证券交易所投资者保护	2
(一) 加强基础制度及创新业务规则制定，完善会员管理制度建设	2
(二) 履行自律管理职责，强化交易所一线监管	3
(三) 创新工作形式，开展多层次投教投保工作	4
(四) 加强风险防控，推动产品创新	7
三、深圳证券交易所投资者保护	8
(一) 完善制度制定与修订，推进依法治市、依法监管	8
(二) 深化上市公司监管及异常交易行为监管，落实适当性管理要求	9
(三) 开展投资者教育工作，服务投资者需求	10
(四) 防范化解各类风险	13
四、上海期货交易所投资者保护	14
(一) 制定期权投资者适当性管理办法，加强合规检查和培训	14
(二) 履行自律管理职责，查处和监管市场违法违规行为	14
(三) 整合“期货大讲堂”品牌，开展多层次投资者教育服务工作	15
(四) 服务实体经济，助力行业发展	17
五、郑州商品交易所投资者保护	17
(一) 推出系列措施，落实投保政策	17
(二) 履行自律监管职责，查处异常及违规交易行为	18
(三) 投资者教育服务工作及成效	19
(四) 服务实体经济，加强风险防控	21
六、大连商品交易所投资者保护	21
(一) 完善交易所规则体系，健全风险管理制度	21
(二) 查处异常交易行为，开展市场检查工作	22
(三) 开展市场宣传教育，处理投资者诉求纠纷	22
(四) 结合市场服务活动开展投资者保护工作	23
七、中国金融期货交易所投资者保护	23
(一) 完善业务规则和违规违约查处规定	23
(二) 履行一线监管职责，建立跨市场监管合作	24

(三) 多形式开展投资者保护工作.....	24
(四) 开展金融期货服务实体经济工作.....	26
八、全国中小企业股份转让系统有限责任公司投资者保护.....	26
(一) 完善监管制度体系.....	26
(二) 发挥一线监管职能.....	27
(三) 围绕新三板投资者特点,开展投资者教育与服务.....	28
(四) 构建投资者纠纷调解合作机制.....	29
(五) 投资者教育与保护的研究及基础服务.....	29
九、中国证券业协会投资者保护.....	30
(一) 完善自律规则,强化自律监管.....	30
(二) 推动行业加强投资者保护工作.....	31
(三) 依托“三位一体”的证券纠纷化解工作机制,持续推进行业调解.....	32
(四) 利用国家级互联网投教基地开展投资者教育.....	33
(五) 开展打非宣传工作.....	35
(六) 推动证券行业为民营企业纾困,服务实体经济.....	35
十、中国期货业协会投资者保护.....	35
(一) 推进投资者基础制度制定,落实投资者适当性管理.....	35
(二) 履行自律监管职责,加大自律检查和惩戒力度.....	36
(三) 开展行业投资者权益保护宣传.....	37
(四) 加强投教平台建设,开发投教产品.....	38
(五) 推进多元化纠纷解决机制和期货市场服务实体经济发展.....	38
十一、中国上市公司协会投资者保护.....	39
(一) 配合参与《上市公司治理准则》修订.....	39
(二) 开展上市公司高管培训.....	39
(三) 举办投资者保护专项活动,开展投资者权益保护宣传.....	40
(四) 开展投资者保护理念宣传工作.....	41
(五) 开展上市公司相关投资者关系管理工作.....	41
十二、中国基金业协会投资者保护.....	42
(一) 健全基金行业自律管理,开展投资者保护工作.....	42
(二) 开展投资者诉求处理工作.....	43
(三) 防范化解重大风险.....	44
(四) 全面开展投资者教育.....	45
十三、建议与未来展望.....	46
(一) 进一步加强自律组织投资者保护工作的自主性.....	46
(二) 进一步完善投资者保护制度建设.....	47
(三) 进一步提高投资者保护工作的针对性和实效性.....	47
(四) 健全投资者保护工作协调机制,推动形成证券期货行业投资者教育工作 “一盘棋”格局.....	48
附录: 证券期货行业自律组织主要职责.....	49
2018年度投资者教育服务信息一览表.....	51
各自律组织典型案例.....	55

一、2018 年度自律组织投资者保护概况

各证券期货行业自律组织作为资本市场功能型、服务型的基础设施，2018 年，在履行主体职责的基础上，充分发挥自身优势，围绕投资者权益保护，从完善制度建设、加强自律管理、推动投资者教育与服务三大方面开展了层次丰富、各具特色的投资者保护工作。据投保基金公司调查³显示，69.7%的投资者对 2018 年度证券期货行业自律组织投资者权益保护成效表示满意或非常满意，28.2%的投资者表示一般，2.1%的投资者表示不满意或非常不满意。

（一）制定并完善投资者保护制度和业务规则

证券期货行业自律组织依法制定自律规则及业务规则，并据此开展自律管理。2018 年，各证券期货交易所、行业协会制定或修订相关制度规则百余条，从推动适当性管理，完善强制退市制度，加强风险控制管理、客户投诉管理以及违规违约处理，修订制定期货具体标的合约规则、上市交易规则、上市公司重组业务规则、信息披露指引、股票质押式回购、试点 CDR 等制度规则方面夯实投资者保护制度基础。

（二）坚持市场化、法制化自律监管

交易所作为证券期货市场组织者，为众多机构提供集中交易场所，组织证券交易，具有法定的监管权限。行业协会是由市场经营机构、市场中介及服务机构共同成立的同业协会。同业协会在提高从业人员素质、加强行业自律管理、促进行业规范发展等方面具有重要作用。2018 年，沪深交易所共发出各类问询函、工作函、监管函或关注函 3,000 余份，采取自律监管措施 9,200 余次；4 家

³ 调查数据来源于依托投保基金公司全国证券市场固定调查样本库的 10,160 名投资者开展的证券市场满意度调查。

期货交易所共处理异常交易及违规行为 2,000 余起；全国股转公司出具纪律处分和自律监管措施共 1,478 件；证券、期货、基金业协会共对 100 余家机构、80 余名从业人员采取相应纪律处分。

（三）开展形式多样的投资者教育与服务工作

2018 年，各自律组织结合自身优势，以制作形式多样的投教产品和开展多层次投教活动为抓手，有针对性的开展了多项投资者教育与服务工作。2018 年各自律组织共制作投教产品 500 余件；开展各类投教活动 600 余场，涉及人次 50 余万人次；组织会员单位开展投教活动 2 万余场，涉及人次 150 余万人次。

二、上海证券交易所投资者保护

（一）加强基础制度及创新业务规则制定，完善会员管理制度建设

1. 推动基础制度建设

2018 年，上交所积极配合《证券法》修订工作，就《证券法（修订草案）》提出意见建议。与此同时，完成上交所章程、股票上市规则、交易规则、纪律处分和监管措施实施办法以及重大违法强制退市实施办法等规则的制定和修改。

2. 在重大创新业务规则制定中坚持投资者保护原则

2018 年，上交所将投资者保护相关条款纳入存托凭证上市交易、设立科创板及试点注册制等创新业务规则中，并制定了相关创新业务的投资者适当性管理规则及风险揭示书必备条款，推动适当性管理工作。

3. 推进投资者教育和管理相关规则建设

进一步完善上交所会员管理、会员客户证券交易行为管理等制度，督促会员自觉落实客户管理及投资者教育的义务和责任。加快制定《上海证券交易所会员投资者教育工作指引》，明确会员投教工作要求，规范会员投教工作体系。

（二）履行自律管理职责，强化交易所一线监管

1. 深化“刨根问底”式监管，督促上市公司信息披露

上交所在完善信息披露直通车、深入开展分行业监管转型的同时，深化“刨根问底”、事中监管、分类监管相结合的监管模式。同时，紧盯市场上热点炒作的题材，针对市场中出现的高送转、周期性涨价等局部热点概念，督促上市公司充分披露信息。

2. 对不当并购重组和高风险交易加强监管

持续强化对“忽悠式”“三高类”“类借壳”重组的监管，在上交所的监管问询下，多家上市公司提出主动终止“类借壳”、高估值的重组方案。上交所还对高杠杆收购或增持开展“穿透式”监管，稳妥处置违规信息披露和面临退市风险的公司。

3. 加强会员监管和异常交易行为监管

一是加强会员新业务、新产品的风险监控，健全会员融资类业务风险防控机制，加强股票质押回购业务监管。二是强化异常交易监管，修订发布一批异常交易典型案例，当过度投机炒作股票的现象出现时要求会员向投资者及时提示二级市场风险。此外，加强对操纵行为的监管，盘中及时干预和制止违规交易发生。三是对部分会员就客户交易行为的管理工作开展现场检查，督促会员做好重点监控账户的管理和监管协同。

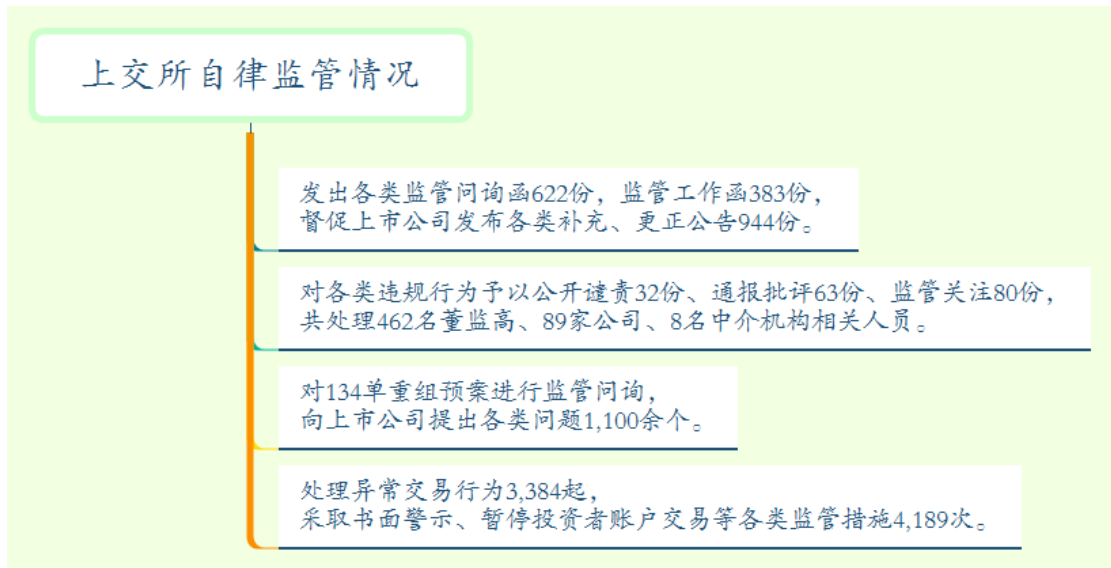


图 2.2.1 2018 年度上交所自律监管情况

（三）创新工作形式，开展多层次投教投保工作

1. 围绕创新业务和重点业务，制作多元化投教产品

2018 年，上交所制作并推出投教系列长图文、海报、音视频等多元化投教作品 200 余件。其中，世界投资者周（WIW）专题节目“要投资，先求知”系列投教有声读物七天收听量近 50 万次。



图 2.3.1 上交所 2018 年度原创投教产品明细

2. 整合市场资源，开展多层次投教活动

举办证券行业首次“投教新锐”展播活动，介绍会员单位一线投教工作者的典型故事。评选“投教新锐”百强，组织开展“深耕投教、服务至上”主题宣讲活动。此外，上交所还举办了投资者权益保护宣传月、“红马甲的故事”系

列访谈、“我是股东”、“青少年财经素养 N+1” 等品牌投教系列活动。

3. 开展平台建设，拓宽投资者教育渠道

2018 年 3 月，上交所推出实体投资者教育基地，并通过“上交所发布”、“上交所投教”微信公众号及“上交所”APP 等平台发布投教产品，打通投资者教育线上线下渠道。2018 年 10 月，上交所还上线了官方期权投教平台“期权学院”手机客户端，打造期权全天候学习平台。

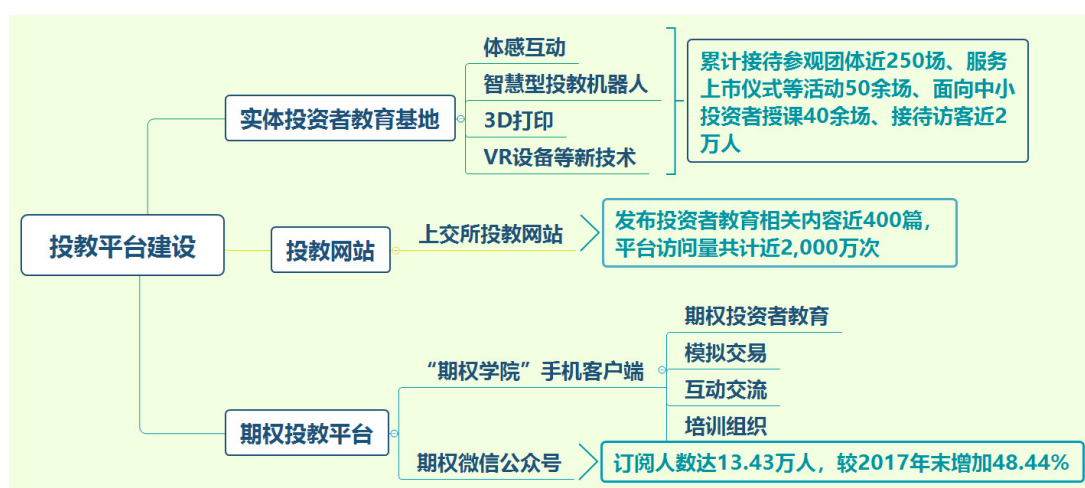


图 2.3.3 上交所 2018 年度投教平台建设情况

4. 搭建沟通桥梁，引导关注投资者关系管理

2018 年，上交所持续开展“我是股东”、“投资者集体接待日”等品牌投资者关系管理活动（图 2.3.4）。同时，定期组织开展上市公司董秘专业培训，定制系统化课程，并以董秘后续培训为契机，开展沪市上市公司投资者关系管理问卷调查，以了解上市公司投资者关系管理的现状和问题，为后续推进相关制度建设提供依据。



图 2.3.4 上交所 2018 年度投资者关系管理活动开展情况

5. 及时处理投资者诉求

2018 年，上交所回复投资者邮件近千封，回复证监会“12386 热线”转办工单 52 件，接听人工坐席电话 22,130 个，直接接待投资者来访 284 人次，处理投资者来信 235 封，协助处理监管部门转办信访 828 件。

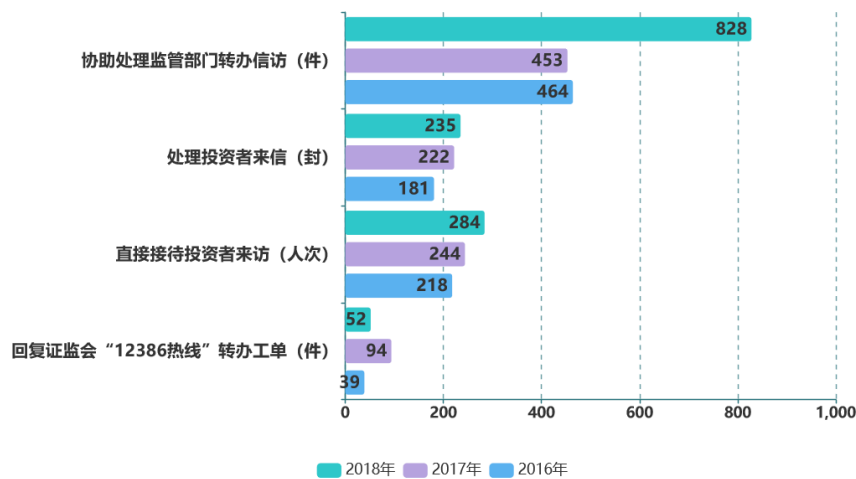


图 2.3.5 上交所 2016-2018 年度受理投诉情况数据

6. 开展各类培训，培育合格市场参与者

2018 年，上交所举办监管及合规类培训 503 期，培训约 6 万人次。举办股票、债券等合规风控相关培训和期权、指数股等培训。此外，还举办“提高中介机构勤勉尽责意识培训”、证券公司客户管理专题培训，并联合 18 所高校举办期权精品课堂专场培训。

表 2.3.6 上交所 2018 年度开展各类培训情况

培训对象	培训主题	培训期（场）数	培训人次
股票和债券发行人	信息披露和持续监管	67	约 2.0 万人次
证券公司等中介机构	合规风控	78	约 1.8 万人次
投资者	产品解析和风险揭示	358	约 2.2 万人次

（四）加强风险防控，推动产品创新

1. 完善债券市场风险防控措施

2018 年，上交所发布《关于做好债券兑付摘牌业务相关工作的通知》，延长债券兑付摘牌前交易时间，提高债券市场流动性；发布《关于签署〈债券上市（挂牌）协议〉〈资产支持证券挂牌协议〉的通知》，维护债券市场的正常秩序。

2. 推动产品创新，服务实体经济

经国务院批准，上交所顺利发行央企结构调整 ETF，募集规模超过 410 亿元，是近 6 年以来发行规模最大的权益型 ETF。另外，发布《关于开展“一带一路”债券试点的通知》，推动境内和“一带一路”沿线国家投融资；发布《关于中国铁路建设债券上市交易有关事项的通知》，支持累计四期、800 亿元铁道债券跨市场发行上市。

3. 确保债券、基金及衍生品市场安全运行

一是加强债券市场监管以及债券市场服务实体经济能力，2018 年累计发行

公司债 1,443 只，发行规模 17,693.84 亿元，较去年同期增长 19%。二是完善基金市场监管体系，强化基金信息披露监管和基金市场舆情监控。三是完善期权市场监管制度安排，加强交易行为监管、做市商监管、期权经营机构监管和市场运行风险监控。

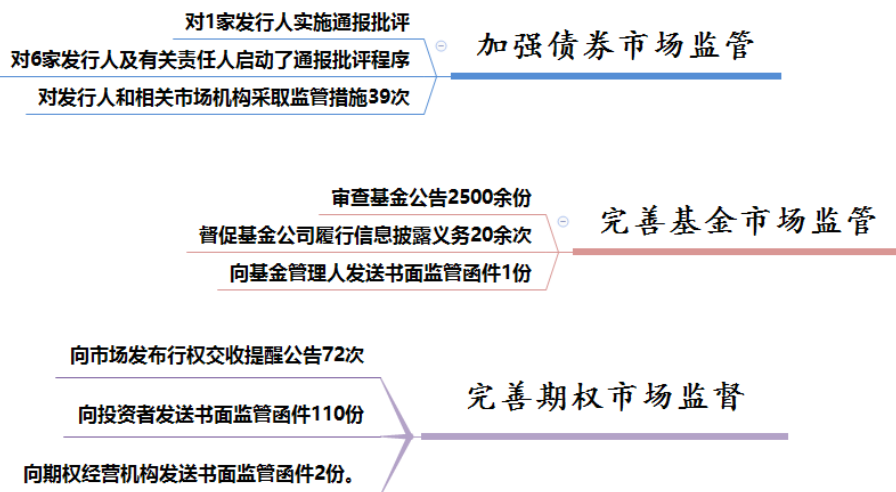


图 2.4.1 上交所对债券、基金、期权市场采取自律监管情况

三、深圳证券交易所投资者保护

（一）完善制度制定与修订，推进依法治市、依法监管

2018 年，深交所参与配合《证券法》修订工作。制订或修订了《上市公司重大违法强制退市实施办法》《上市公司信息披露指引第 2 号—停复牌业务》《试点创新企业股票或存托凭证上市交易实施办法》《试点创新企业股票或存托凭证交易风险揭示书必备条款》《股票上市规则》《创业板股票上市规则》《退市公司重新上市实施办法》《上市委员会工作细则》《深圳证券交易所章程》《上诉复核委员会工作细则》《自律监管听证程序细则》《自律监管措施和纪律处分实施细则》《债券上市规则》《非公开发行公司债券挂牌转让规则》等制度规则。

（二）深化上市公司监管及异常交易行为监管，落实适当性管理要求

1. 加强上市违规行为监管，推进监管前移

2018 年，深交所构建并完善信息披露直通车制度，推进监管前移。强化停复牌监管，基本杜绝“随意停、长期停”现象。此外，严格监管上市公司高送转、业绩变脸、违规减持、违规担保及资金占用等行为。

2. 做好市场异常交易行为监管，推进“以监管会员为中心”的监管模式

一是以监管异常交易为核心，牢牢守住监管底线，对拉抬打压股价、虚假申报等异常交易行为及时采取监管措施，筛查内幕交易、市场操纵等各类违法违规线索，打击各类违法违规行。二是推进“以监管会员为中心”交易行为监管模式的落地，完善会员客户管理相关规则，强化会员履职评价和监督检查，加大会员客户管理培训力度。

3. 健全投资者适当性制度，督促会员履职尽责

明确将投资者适当性管理要求，贯穿于试点创新企业股票、存托凭证、股票质押等业务规则的制定或修订中。强化会员投资者适当性管理及交易风险警示职责，针对“烯碳新材”“中弘股份”退市整理期股票交易，以及“金亚科技”“长生生物”等高风险股票交易，督促会员加强交易权限管理。

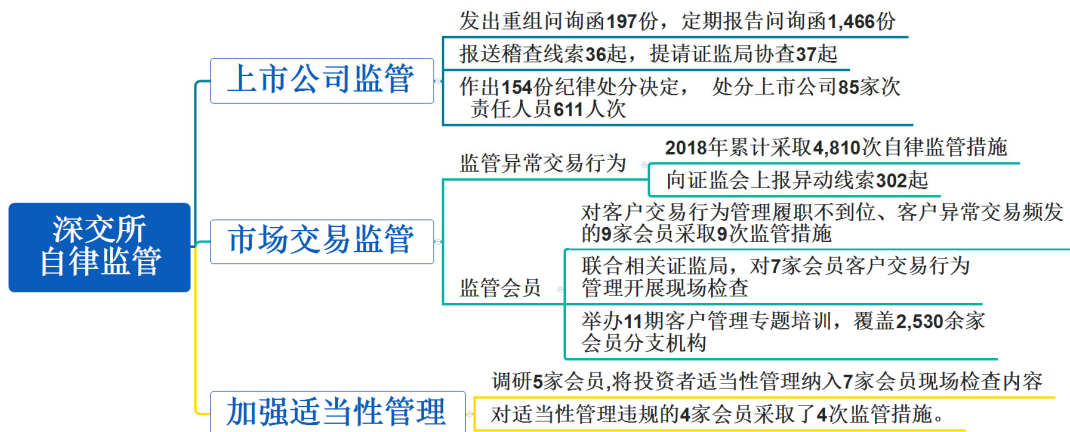


图 3.2.1 深交所 2018 年度自律监管情况

（三）开展投资者教育工作，服务投资者需求

1. 扎实做好诉求处理

2018年，深交所完善投资者诉求处理内部规则与业务流程，并开展会员诉求处理培训与优秀案例表彰。此外，针对深交所工作人员开展投资者服务体验工作，举办诉求处理培训，提升全所诉求处理效能与服务意识。2018年，累计处理投资者诉求3.7万件，接待投资者来访60起222人次，投资者服务热线满意度达90.5%。

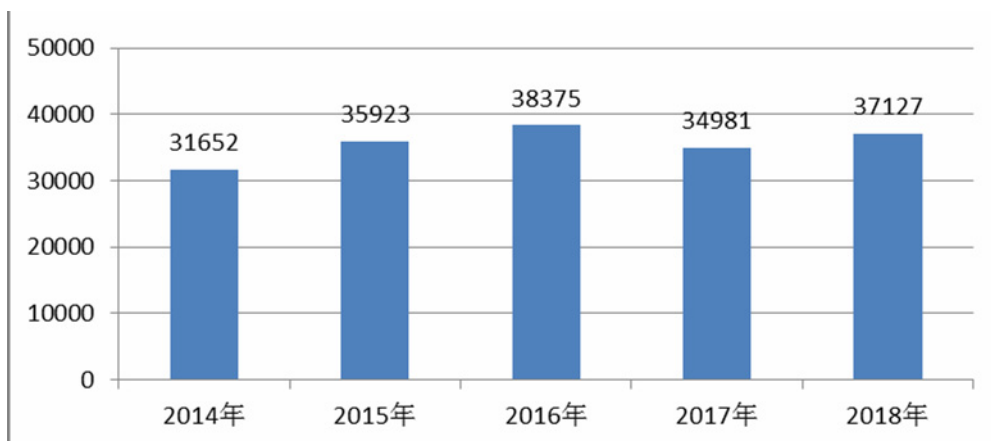


图 3.3.1 2014-2018 年度深交所投资者诉求处理量

2. 深化投资者教育服务活动

开展“3.15 投资者保护月”活动，举办“投资者教育与保护工作培训”、“投资者走进交易所”、“3.15 投资者网上维权咨询”等活动，发布《2017 年个人投资者状况调查报告》；深入全国 18 个辖区开展“理性投资·与你同行”系列投教活动，针对老年人、白领和高校学生开展专项活动，推动分层次投资者教育，推动投资者教育纳入国民教育体系。2018 年，针对不同地区投资者特点累计举办各类主题活动 90 场，通过现场和网络方式服务投资者 347,873 人次。

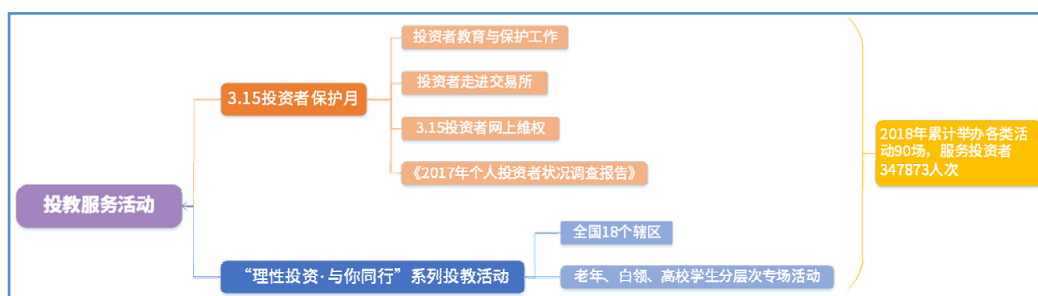


图 3.3.2 2018 年深交所开展投教服务活动情况

3. 投教产品推陈出新

联合证监会投保局制作首部投教公益广告并在央视播出，加快制作第二部投教微电影，推出“财务知识一点通”“漫话股市”系列投教产品；针对退市新规、创业板改革、股票质押回购、现金分红、会员大会等重点事项，强化风险揭示与政策解读，2018 年累计发布各类投教产品 254 件。



图 3.3.3 2018 年深交所原创投教产品分类

4. 整合优化服务平台

推进“六位一体”平台功能整合，全年访问量达 12.6 亿人次。提升用户体验，推出“互动易”微信版，“呼叫易”平台推出智能客服服务。“投票易”平台为 2,129 家上市公司提供 7,933 次会议，超过 13.4 万人次投资者参与网络投票。健全完善投教基地建设，创建金融博览中心，基地累计接待 10,498 人次，在证监会 2018 年投资者教育基地考核中获评优秀。

5. 拓宽投教渠道机制

发挥市场组织者功能，推动会员投教机制建设，多次召开会员投教工作座谈会，草拟会员投教工作服务指引，联合会员开展投教服务和产品合作。加强与媒体合作，在雪球网、东方财富网开设深交所投教基地公众号。

6. 完善境外投资者服务体系

联合港交所开展 3 轮“深港通”国际路演活动，联合境内外券商举办 6 场反向路演。其中，首次带领深市上市公司赴伦敦、新加坡进行海外路演，首次在香港举办上市公司反向路演活动，搭建境外投资者与深市公司互动沟通桥梁。

7. 培育合格市场主体

做好拟上市企业董事会秘书、财务总监和改制上市培训，举办上市公司独董、并购重组、股权激励培训，组织新上市公司、股票质押、新会计准则以及权益变动披露等定制化培训。2018 年，举办、协办各类培训交流活动 102 期，覆盖 11 个省市自治区、11 个深市重点行业，参加培训 17,525 人次。

表 3.3.7 2018 年深交所开展培训情况

培训类别	具体项目	期数	人数
上市公司规范发展类	上市公司独立董事培训	10	2,495
	新上市公司培训	2	190
	并购专题系列培训	6	606
	股权激励研讨培训	2	327
	上市公司定制化培训	6	354
	上市公司董秘培训	3	1,243
拟上市公司培育类	拟上市公司董秘、财务总监培训等	30	5,192
产品知识普及类	债券、基金、资产证券化、会员业务等培训	43	7,118
合计		102	17,525

（四）防范化解各类风险

1. 化解上市公司股票质押风险，监管上市公司各类高风险行为

帮助支持有发展前景但暂时陷入经营困难的上市公司纾解股票质押困境，对因巨额亏损存在暂停上市风险、业绩真实性存疑、持续能力存在重大不确定性、债券违约、控股股东高比例质押、存在股权争夺等各类风险公司，打好“发函问询+监管约谈+现场检查”组合拳，督促其充分揭示风险。

2. 创新债券违约风险化解方案

鼓励企业通过重组、处置不良资产、与投资者协调回售预期、协商债务展期或撤销回售等方式化解风险。2018 年共计发出问询函 156 份，关注函 56 份，监管函 28 份，约见谈话 21 次；成功化解违约风险债券 31 只，涉及金额 138.21 亿元。此外，稳妥做好分级基金清理工作，持续督促基金管理人做好信息披露和风险揭示。

四、上海期货交易所投资者保护

（一）制定期权投资者适当性管理办法，加强合规检查和培训

2018年，上期所研究制定了《上海期货交易所期权投资者适当性管理办法》，对投资者适当性管理的标准、实施及监督进行了规定。同时，加强对期货公司的会员检查和教育，共对55家期货公司开展现场或非现场检查，对其中存在合规问题比较突出的6家期货公司下发《合规建议书》。此外，针对会员单位举办“稳健运行、开放发展”期货公司首席风险官培训会，对150家期货公司合规风险官进行了培训。

（二）履行自律管理职责，查处和监管市场违法违规行为

1. 监管异常交易及违规交易行为

2018年，上期所在监管异常交易行为方面，累计处理异常交易行为1,148起(图4.2.1)，并采取了相应监管措施，包括电话提示1,210次、将196名客户列入重点监管名单、在会员服务系统通报241份，以及对其中41名客户采取了限制开仓并进行全市场公告。在监管违规交易行为方面，共对90起疑似违规交易行为进行排查，最终涉嫌违规的13起交易行为被稽查执法部门立案调查。

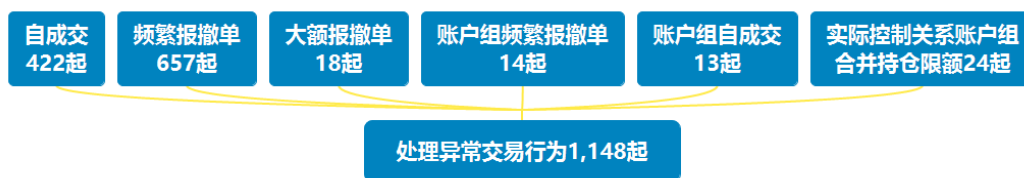


图 4.2.1 上期所 2018 年处理异常交易行为具体情况

2. 对疑似实际控制关系账户加强监管

2018年，上期所以排查实际控制关系账户为抓手，做好合约运行风险的监测分析，防范市场操纵及风险苗头。在实际控制关系账户方面，累计对287个

客户发起了实控账户协查申请,对2组疑似实控关系账户进行了约谈。截至2018年底,已认定实际控制关系账户组3,826个,涉及账户10,558个。

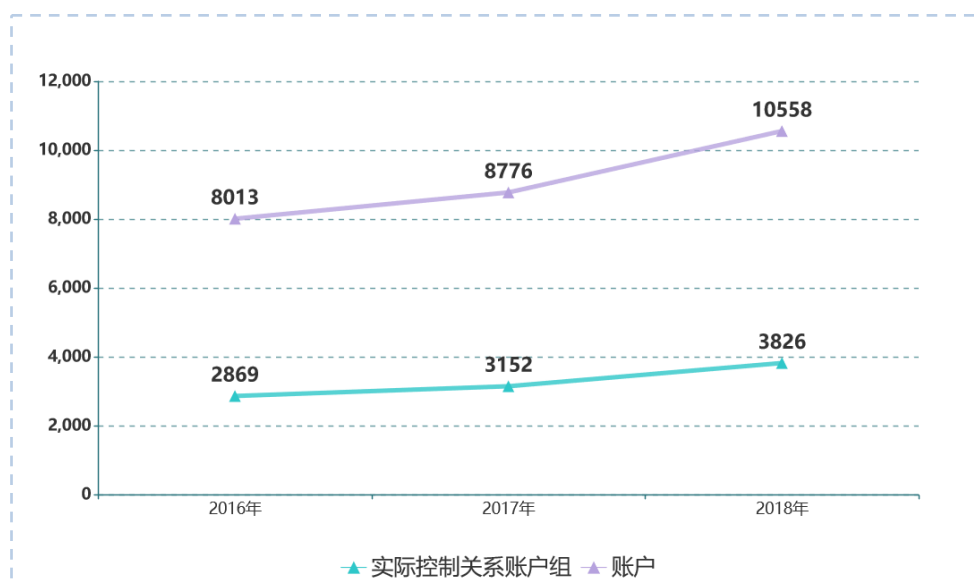


图 4.2.2 上期所 2016 年—2018 年认定实际控制关系账户增长情况

（三）整合“期货大讲堂”品牌，开展多层次投资者教育服务工作

1. 推出原创投教产品

2018年,上期所依据监查工作中查处的真实案例,制作了5期“明规则·识风险”系列警示教育动画,动画囊括了虚假信息引发市场震动、借口委托交易盗取资金等典型案例类型。此外,通过采访期货市场相关领域的专业人士,制作了8期“期货面对面”系列访谈节目,从价格发现、风险管理、发展和机遇等角度讲述其亲身经历的期货情缘,讲好改革开放40周年,上期所成立20周年以来,期货市场服务实体企业、国家战略、国计民生的故事。

2. 建设投资者教育基地

启动投资者教育网站(<http://edu.shfe.com.cn>)二期建设工作,依据投资者类型和其对期货市场的了解程度,设立期货知识、期货进阶、产业客户等板块,

进一步丰富功能、增强互动。一是新设满意度调查，对咨询类问题与市场服务中心联动，24 小时内给予回复，根据投资者意见建议不断调整完善；二是将交易员与结算交割员考试移至线上，降低从业人员参与成本；三是开通会员单位合作举办市场活动网上申请入口，进行统一管理。

3. 加强投资者服务

上线上期所市场服务中心（MSC）第二代新系统，2018 年累计受理各类市场咨询和意见建议 5,315 件，其中受理意见建议 118 条，答复率 100%，投资者满意率 97%。此外，编写 12 期市场服务中心月度报告，总结分析每月热点问题，及时采集投资者的意见建议。

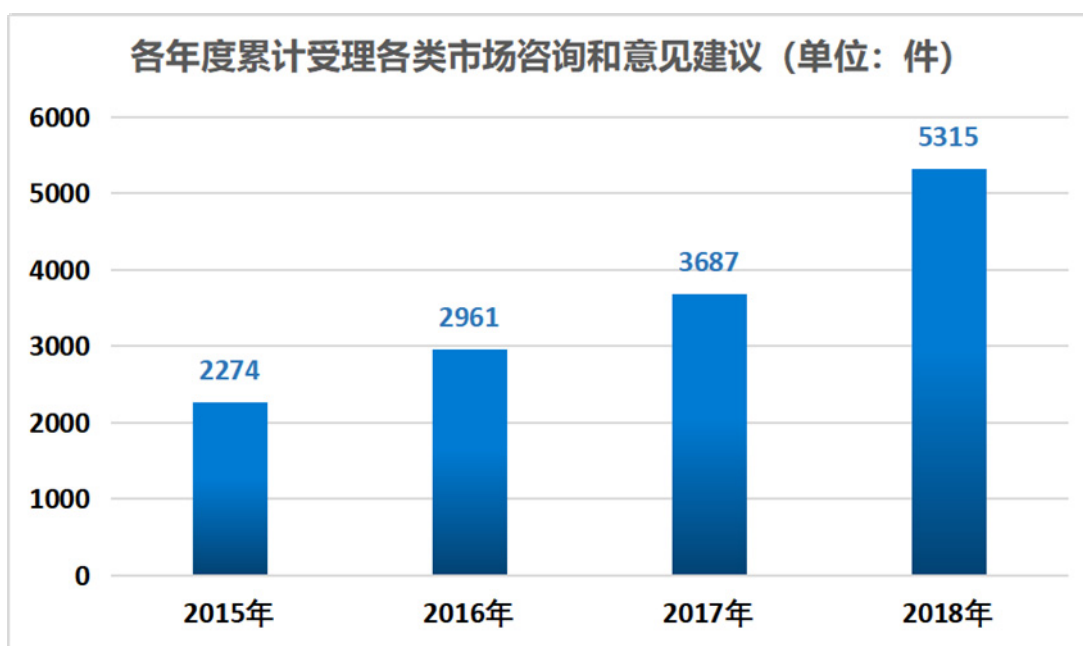


图 4.3.3 上期所 MSC 历年受理市场咨询和意见建议变化情况

4. 推动期货知识纳入国民教育体系

2018 年，上期所与复旦大学管理学院、南京大学工程管理学院、武汉大学经济与管理学院签订战略合作备忘录，在硕士、本科生中合作创新开设期货知

识学分课程、开展课题研究，推动期货知识纳入国民教育体系。

5. 开展从业人员培训

上期所通过录制品种行情趋势研判及新品种上市推介视频，协助从业人员了解市场和最新的产品规则。针对期货公司风险子公司业务和证券公司 IB 业务开展从业人员封闭式集中培训，累计 350 名学员参加。

（四）服务实体经济，助力行业发展

2018 年，上期所主动对接雄安新区，推动期货行业机构参与服务雄安新区建设。此外，邀请地方证监局干部参与原油期货业务培训，并与河北证监局、唐山金融办等政府机构合作举办钢铁培训，向唐山钢铁企业传播利用期货等衍生品管理价格风险的理念，推动上期所期货品种服务当地企业经营生产。与此同时，上期所还围绕原油、有色金属、铜期权、标准仓单交易平台、橡胶等广受市场关注的期货品种，举办培训活动，累计 200 余家实体企业参加。联合期货公司分别于上海、江苏、青海、辽宁等地举办 8 期主题涵盖原油、纸浆、铜和铝等主要上市品种的交流会，累计 300 余名产业客户参加，收集整理交流观点和市场建议 50 余条。

五、郑州商品交易所投资者保护

（一）推出系列措施，落实投保政策

1. 完善合约规则，发挥市场功能作用

2018 年，郑商所根据市场运行情况，修订苹果、白糖、棉纱等品种合约规则，优化白糖、菜油等品种交割仓库布局与升贴水，便利产业参与。通过优化完善连续活跃方案，改进做市商做市功能，调降目标合约手续费，实现动力煤

和 PTA 期货单月合约连续活跃和批量交割。

2. 优化适当性制度，简化客户入市流程

2018 年，针对期权与特定品种适当性执行过程中的问题，郑商所组织了 7 场会员培训，并对市场反映的开户流程复杂、对客户重复评估等情况，起草了《郑州商品交易所期货交易者适当性管理办法（草案）》（即将发布），在确保客户满足适当性要求的基础上，尽量简化流程，提高市场积极性。

3. 健全诉求处理机制，回应投资者诉求

2018 年，郑商所健全“对外一站式”投资者诉求处理机制，制定并发布《郑州商品交易所诉求处理工作管理办法》，明确职责分工，固化工作流程。建立信访工作快速反应和应急处置机制，制定《信访突发事件应急处置预案》。此外，及时处理投资者各类信访事项，并全部办结、答复。

表 5.1.3 郑商所处理信访事项情况

年度	接收信访邮件	接听信访电话	受理有效信访事项	完成信访答复
2017 年度	34 封	315 个	19 件	19 件
2018 年度	50 封	536 个	71 件	71 件

4. 发挥调解优势，解决交割纠纷

郑商所组织调解棉纱期货 1810 合约交割纠纷，促使纠纷双方成功达成调解协议，截至 2018 年 12 月 28 日，纠纷双方已执行调解协议款项 466 万元，且双方均对调解结果表示满意，为今后郑商所调解工作的开展积累了成功经验。

（二）履行自律监管职责，查处异常及违规交易行为

2018 年，郑商所查处异常及违规交易行为，共计处理线索 423 起，认定实控账户组 552 组，同比增长 62.5%，并对其中 7 组共 37 个客户采取自律监管措

施。另外，审理涉及对敲转移资金、扰乱市场秩序以及以虚假材料申请套期保值等违规案件 60 件，对 84 名当事人给予相应纪律处分。

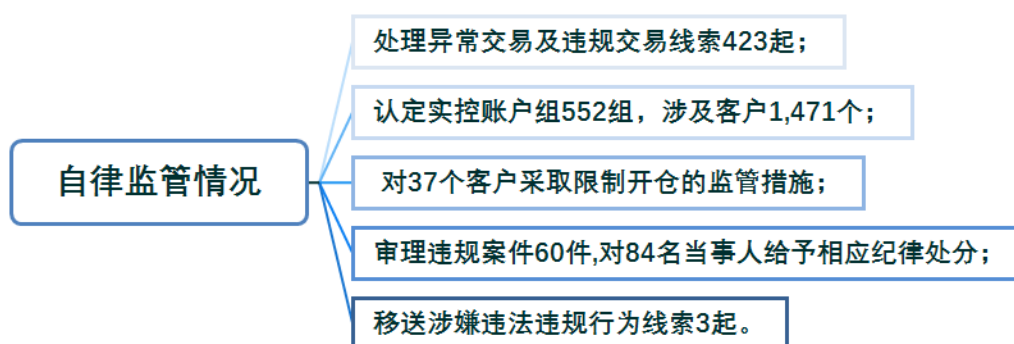


图 5.2.1 郑商所 2018 年度自律监管情况

（三）投资者教育服务工作及成效

1. 推广“线上+线下”市场培育新模式

2018 年，郑商所通过视频直播方式，提高市场培训活动受众范围，开展各类市场培育活动百余场（表 5.3.1）。与此同时，筹建上海和新疆服务与发展中心，与新疆自治区金融办联合举办“地方金融人才千人培训计划”。

表 5.3.1 郑商所开展市场培育活动情况

活动形式	活动效果
组织“三业”活动 533 场	参加人数累计 3.2 万人次
开展视频讲座 104 场	培训人数约 1.7 万人次
举办 7 场品种产业大会，及各类分论坛	累计参与总人数 3,000 左右
组织苹果期货知识巡讲 11 场	参与人员约 1,700 人
评选期货市场服务实体经济“点基地”	评选出 14 家企业
构建覆盖重点地区的机构开发平台体系	建立 18 家机构开发平台

2. 创建品牌投教活动，持续制作投教产品

2018 年，郑商所通过开展期权“微讲堂”、举办投资者教育进校园等活动，

制作期货交易品种宣传动画、案例汇编等投教产品，帮助投资者掌握期货知识，增进投资者对郑商所品种的了解。

表 5.3.2 郑商所 2018 年投教活动开展及投教产品制作情况

投教活动	投教产品
开展期权“微讲堂”	制作甲醇、PTA、玻璃、菜油、苹果等 5 个品种的宣传动画
举办投资者教育进校园活动 297 场， 参赛人数达 11,202 名	中英文配音的《PTA 引入境外交易者》动画
联合期货业协会举办首届“郑商所杯” 大学生模拟交易大赛，涉及 297 所合作 院校	制作并向市场发放苹果期货、棉纱期货、点面基地案例汇编、 期权宣传手册、期权百问百答、综合业务平台宣传手册、PTA 期货引入境外交易者手册及培训光盘等数万份

3. 利用网站、自媒体等平台开展投资者教育服务

郑商所利用官网、投资者教育网站“衍生品学苑”、“期权网”、“郑商所发布”官方微信、微博等发布期货相关信息，对期货、期权基本知识进行普及，并刊登和评比优秀分析师市场分析文章。另外，郑商所还通过会员投教微信群共享投教资讯及电子版投教产品。

4. 建立新闻沟通机制，做好新闻宣传与策划

2018 年，郑商所与 43 家媒体建立沟通机制，共完成各类新闻宣传和策划活动 76 次，发布新闻报道 560 篇（次）。组织各类媒体座谈会和专题调研，推出系列专题文章，通报市场运行情况。围绕庆祝改革开放 40 周年，策划推出郑商所发展历史等系列专题报道，举办庆祝郑商所成立 28 周年座谈会。

5. 发挥自身优势，开展从业人员培训

2018 年，郑商所共举办 9 场会员中层业务培训班，培训人数共 1140 人次左右；举办 3 场针对会员总部及其营业部期权开发人员的期权讲习活动；举办农产品、非农产品分析师培训 9 场，培训分析师约 1200 人次；开展高级分析师

选拔和培训，2018 年共选出 65 名高级分析师。

（四）服务实体经济，加强风险防控

1. “保险+期货”增点扩面提质

2018 年，郑商所在广西开展白糖品种“保险+期货”县域全覆盖试点项目，积极探索“信贷+保险+期货”、“订单农业+保险+期货”、双向承保等新模式。另外，在郑商所的带动下，新疆自治区政府启动棉花“保险+期货”试点，山东省莱西市政府开展苹果期货价格保险，中国工商银行联合 6 家期货公司在陕西开展 1.5 万吨苹果保险试点。

2. 加强市场风险防控

面对复杂的国内外金融形势，郑商所积极开展中美贸易摩擦对期货市场的影响研究，提前做好应对措施。实行舆情监测与监管联动，通过采取排查异常交易、约谈相关当事人、提高交易成本、强制认定实际控制关系等措施，遏制了苹果、棉花期货交易阶段性过热。

六、大连商品交易所投资者保护

（一）完善交易所规则体系，健全风险管理制度

2018 年，大商所完善合约及交易、结算、交割等规则设计，共发布规则 19 次，并公布了以“业务办法—品种细则”为特点的规则体系优化案。其中，在铁矿石国际化开展元年，发布铁矿石期货引入境外交易者相关规则。同时，发布乙二醇新品种合约规则，优化胶合板、焦煤、玉米淀粉、黄大豆 1 号等老品种合约规则。健全实际控制关系账户管理、异常交易管理及其他风险管理制度等。

（二）查处异常交易行为，开展市场检查工作

2018年，大商所共排查违规线索141,750条，查处异常交易、违反交易限额等行为420起，处理违法违规线索213起，立案调查15起，上报证监会调查1起。共将17组71个账户列为重点监控名单，发放市场监查问询函404份，认定并督促460组1,320个客户申报了实际控制关系。此外，全年完成对21家会员的现场检查工作，两次召开会员单位首席风险官培训，提升会员风控和合规管理水平。

（三）开展市场宣传教育，处理投资者诉求纠纷

1. 坚持监管信息披露与新闻宣传相结合

一是每季度初发布异常交易、违规查处、交易限额等监管情况，对监管措施、自律监管处分、市场监管总体情况等信息，及时通过媒体进行报道，2018年大商所共发布近60条市场监管信息。二是以系列报道的形式向市场发布、解读期货各品种的交割业务流程和特点。同时对热点市场问题和品种运行进行调研分析，推出调研报告122篇。三是完成《大连商品交易所2018年自律监管工作报告》，并在《期货日报》《中国证券报》等媒体上发布。制作并发放投资者合规交易手册近15,000余册。

2. 开展投资者诉求处理及纠纷解决工作

一是完善《大商所信访工作办法》，安排监察、法律等相关部门专人处理投诉相关工作，2018年共受理2起12386转办工单，处置信访邮箱转办事项24份。二是及时对投资者反映的违法违规行为线索进行核查，接待现场投诉38起，接听信访电话130件。三是调查、分析某客户在交割环节的问题，协同跨地区国税主管机构有效化解纠纷。

（四）结合市场服务活动开展投资者保护工作

2018 年，大商所利用“期货学院”、“产融基地”、“产业大会”、“机构大会”等平台，对会员单位从业人员、高校教师、现货企业和投资者开展规则和知识培训。联合会员单位组织市场推介活动 1,494 场，培训人数 13.9 万人次。大商所还围绕期货纳入国民教育体系、服务国家乡村振兴战略、开发多元化投教产品、组织“投教开放日”、开展各类宣传培训等方面（图 6.4.1），开展各类投资者保护工作。另外，大商所还积极开展投资者保护研究，完成 16 篇市场研究报告，开展 10 余项关于铁矿石国际化、期货市场功能发挥等方面的研究课题，并完成钢铁行业风险管理指南、分板块品种的教材编写。

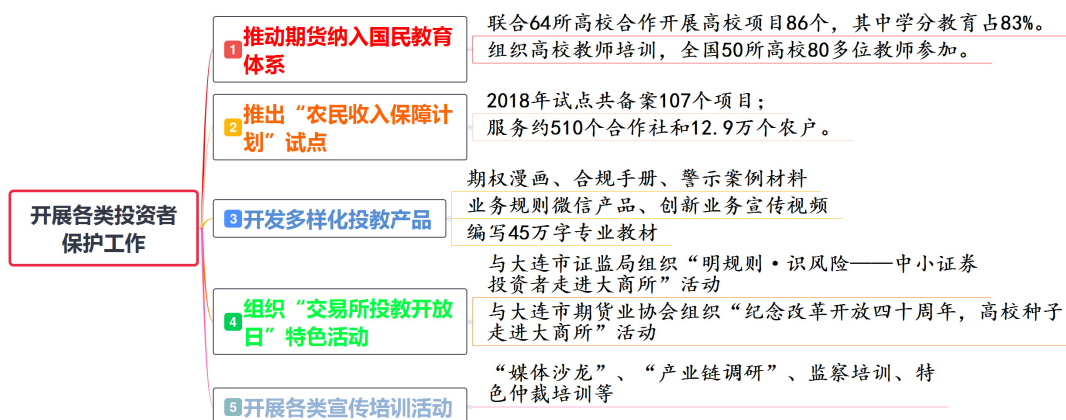


图 6.4.1 大商所 2018 年度投资者保护工作开展情况

七、中国金融期货交易所投资者保护

（一）完善业务规则和违规违约查处规定

2018 年，中金所结合产品及业务创新，持续完善优化业务规则，修订《中国金融期货交易所交易细则》《中国金融期货交易所套期保值与套利交易管理办法》《中国金融期货交易所风险控制管理办法》等业务规则 29 个。其次，系统完善违规违约查处实体性规定，修订《中国金融期货交易所违规违约处理办法》，

制定《中国金融期货交易所违规违约调查处理工作规程》。

（二）履行一线监管职责，建立跨市场监管合作

2018年，中金所以对异常交易行为、套保套利客户、时控关系账户等方面，认真履行一线监管职责，并探索开展会员检查工作。其中，完善异常交易处置，推出系统前端风控功能，自该功能启动以来，日内开仓量超限行为同比下降94.38%，自成交行为同比下降58.06%。另外，完善跨市场信息共享和协作监管手段，与证券交易所等主体建立跨市场监管合作。

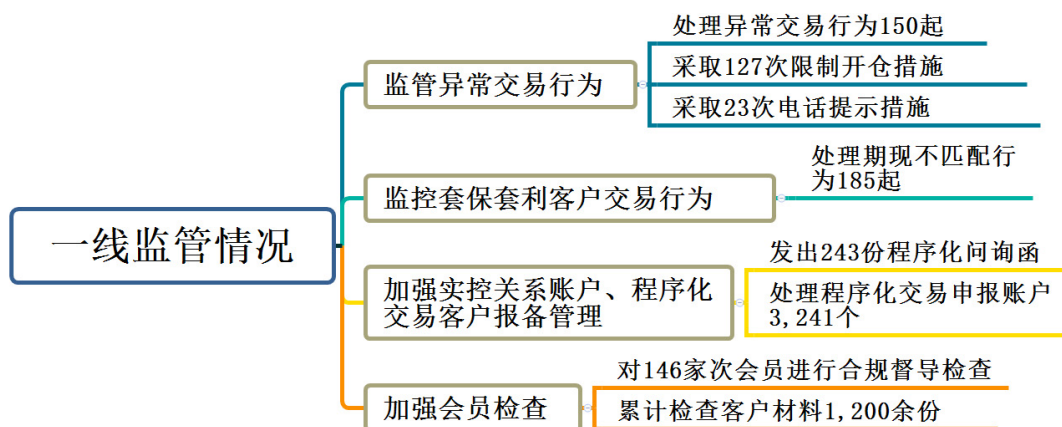


图 7.2.1 中金所 2018 年度采取自律监管措施情况

（三）多形式开展投资者保护工作

1. 把握新媒体宣传特点，制作投教产品

2018年，中金所制作完成《股指期货与普通股民的关系》、《什么是股指期货》、“股指期货基差知识解读”等动画视频和漫画，以及《期权百问百答》系列知识读本。同时，不断优化期货期权学院网站用户体验，对精选的20门课程进行碎片化处理，分割为2-3分钟的学习短片，并新开发70门期权基础知识系列课程。

2. 加强媒体培训交流

一是围绕资本市场重点业务与金融期货产品，有针对性地组织召开系列专题培训和讲座，将媒体培训交流与新闻通气有机融合。2018 年累计培训媒体 149 家次，培训记者编辑约 155 人次。二是与腾讯财经联合打造新时代资本市场研习社沙龙，面向各新媒体和网络大 V 持续开展培训交流。三是与四大证券报⁴、期货日报开展专栏合作，与包括雪球财经、券商中国、侠客岛等五家新媒体开展交流合作。

3. 开展普法宣传和投资者投诉处理

2018 年，中金所联合全国人大、最高院、上海市高院、上海市一中院、高校等，探索研究期货市场立法、司法、执法中的问题，出版国内首个专注于研究期货及衍生品法律问题书籍——《期货及衍生品法律评论》。与此同时，构建投资者咨询机制与渠道，建立投资者咨询热线、邮箱、来函信件、现场接待等 8 类投资者投诉渠道和较为完整的投资者咨询投诉和信访处理工作机制，2018 年累计接到咨询事项 159 件。

4. “线上+线下”多渠道开展各类投教活动

2018 年，中金所联合会员单位、行业机构、市场专家、行业协会、知名高校打造多元化投教体系，并积极探索新形势下互联网移动终端投教宣传渠道及方式，开展了形式多样的投教活动（图 7.3.4）。

⁴ 四大证券报：中国证券报、上海证券报、证券时报、证券日报。



图 7.3.4 2018 年度中金所开展各类投教活动情况

（四）开展金融期货服务实体经济工作

一是扎实推进银保入市，强化机构市特征。通过召开座谈会、实地调研等方式深入了解银保机构入市需求，完成交易所端开户流程改造。二是优化交易编码名称，简化套保套利额度审核管理与办理流程，优化股指期货期现匹配标准和处置措施。三是搭建综合信息平台“会员通”，通过优秀表彰、沙龙活动、上门调研等方式加强对会员的正向激励、业务指导与沟通交流。

八、全国中小企业股份转让系统有限责任公司投资者保护

（一）完善监管制度体系

2018年，全国股转公司参与配合《证券法》修订工作，制定、修订并发布《关于挂牌公司股票发行有关事项的规定》《非上市公众公司重大资产重组业务指引》《挂牌公司股份特定事项协议转让业务暂行办法》《全国中小企业股份转让系统主办券商挂牌推荐业务规定》《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股份特定事项协议转让业务暂行办法》等多项业务规则（表 8.1.1）。

表 8.1.1 全国股转公司 2018 年度制定、修改并发布制度明细

制度名称	
《关于挂牌公司股票发行有关事项的规定》	《关于挂牌公司股票发行有关事项的规定》
《非上市公众公司重大资产重组业务指引》	《股票发行业务指引第 1 号—备案文件的内容与格式》
《挂牌公司股份特定事项协议转让业务暂行办法》	《股票发行业务指引第 2 号—股票发行方案及发行情况报告书的内容与格式》
《公开转让说明书信息披露指引—医药制造公司》	《股票发行业务指引第 3 号—主办券商关于股票发行合法合规性意见的内容与格式》
《全国中小企业股份转让系统主办券商挂牌推荐业务规定》	《股票发行业务指引第 4 号—法律意见书的内容与格式》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股份特定事项协议转让业务暂行办法》	《全国中小企业股份转让系统挂牌申请文件内容与格式指引》
《全国中小企业股份转让系统做市商评价办法(试行)》	《全国中小企业股份转让系统公开转让说明书信息披露指引—医药制造公司》
《全国中小企业股份转让系统挂牌公司回购股份实施办法》	《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引——软件和信息技术服务公司》
《全国中小企业股份转让系统非上市公众公司重大资产重组业务指引》	《全国中小企业股份转让系统挂牌公司信息披露指引——环境治理指引》

(二) 发挥一线监管职能

2018 年,全国股转公司新设自律管理职能部门,同时启动修订自律监管有关规则、研究增设复核委员会、改组纪律处分委员会等工作。截至 2018 年 12 月 31 日,全国股转公司出具自律监管措施和纪律处分决定书共 1,478 件,其中包括自律监管措施决定书 1,471 件,纪律处分决定书 7 件。

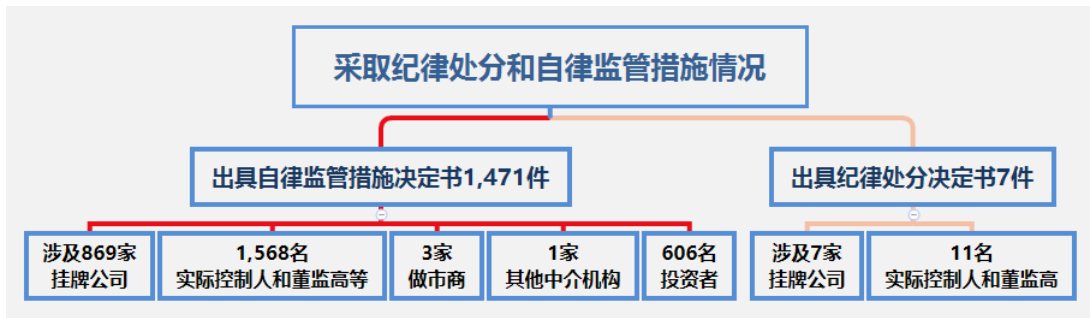


图 8.2.1 全国股转公司 2018 年度采取自律监管措施和纪律处分情况

（三）围绕新三板投资者特点，开展投资者教育与服务

2018 年，全国股转公司依托国家级实体投教基地，通过走访调研、座谈交流和数据分析等手段，提高对新三板市场投资者特点和诉求的认识，开展各类线上线下投资者教育活动。同时，完善投教基地建设，开发模拟交易软件等投教产品，并针对市场非法证券活动频发等现象，专门开展主题教育活动。全国股转公司还加强投资者教育经验学习交流，并积极开展培训考试工作。

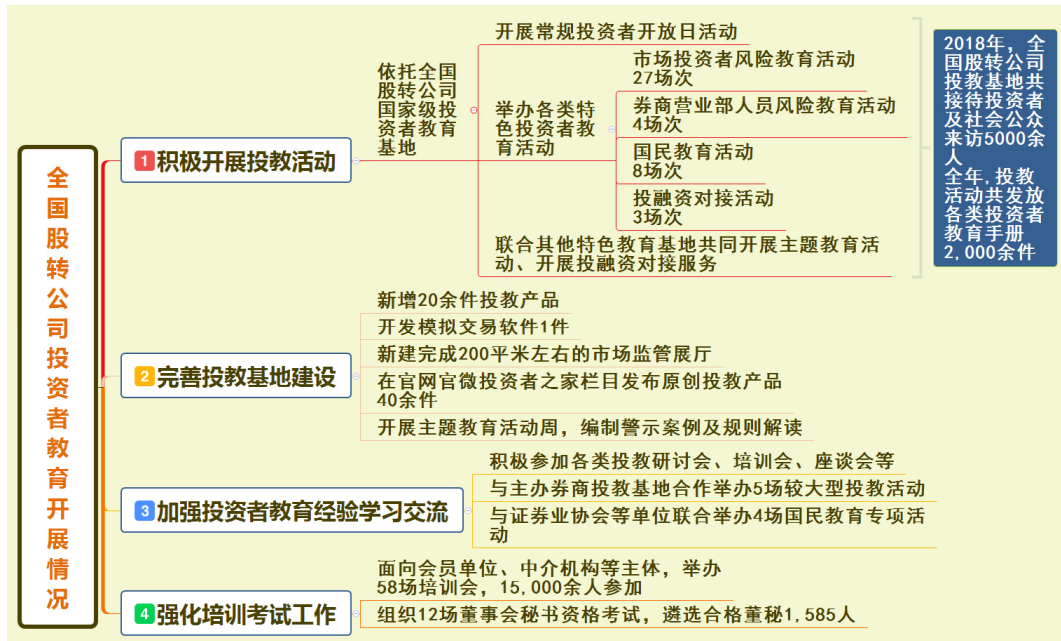


图 8.3.1 全国股转公司 2018 年度投资者教育与服务开展情况

（四）构建投资者纠纷调解合作机制

2018 年,全国股转公司与投服中心等三家调解机构签署协议,构建形成“专业调解+仲裁确认/司法确认”式纠纷解决机制,将新三板市场纠纷引导至调解机构,并通过仲裁裁决确认或者司法确认增强调解协议的执行力。经全国股转公司协作,已有数家新三板挂牌公司相关纠纷的当事人与调解机构对接,成功进行 6 家新三板挂牌公司的调解工作,共涉及 200 余名股东,总金额约为 2.12 亿元。

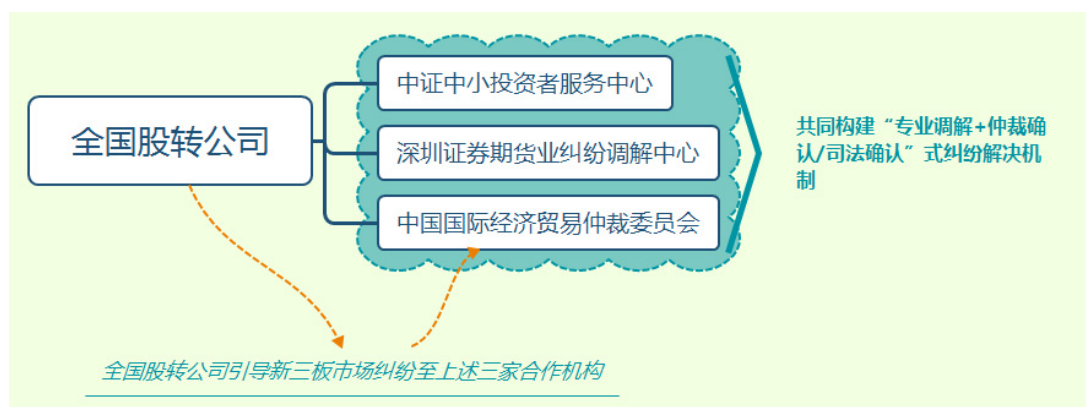


图 8.4.1 全国股转公司构建纠纷调解工作机制

（五）投资者教育与保护的研究及基础服务

一是重视前瞻性研究工作。2018 年,全国股转公司与中信建投证券共同开展境内外投资者适当性管理研究课题。二是了解投资者诉求。以问卷调查、现场调研等方式了解投资者现状,并形成相应投资者调研报告。三是提升服务水平。2018 年 11 月,全国股转公司开通了 400 投资者服务热线,将原分散的对外咨询电话统一整合,实现“一个号码管服务”,截至 2018 年底,共接听市场主体及投资者电话、汇总并反馈各类咨询问题 2,835 个。四是及时处理投资者诉求,办结信访举报 521 件,接收“12386”投资者热线转办工作 143 件,回复率 100%。

九、中国证券业协会投资者保护

（一）完善自律规则，强化自律监管

1. 优化投资者保护工作制度体系

2018年，证券业协会在制定或修订《首次公开发行股票网下投资者管理细则》《证券公司参与股票质押式回购交易风险管理指引》《非公开发行公司债券项目承接负面清单指引》《证券基金经营机构债券投资交易业务内控指引》等自律规则中，强调加强相关业务中的风险防控和自律管理。

2. 履行自律监管职能

2018年，证券业协会继续履行自律监管职能，牵头组织、协调相关部门开展6次现场检查,涉及48家（次）机构。同时，加强从业人员诚信信息管理，2018年累计录入从业人员诚信信息387条。证券业协会还强化IPO网下投资者自律处罚，发布4期首次公开发行股票配售对象黑名单公告，其中包含存在违规情形的股票配售对象2,259个。



图 9.1.2 证券业协会 2018 年度自律监管情况

（二）推动行业加强投资者保护工作

1. 组织行业开展 3.15 国际消费者权益日投资者教育专项活动

2018 年 3 月至 5 月，证券业协会组织证券公司开展了主题为“理性投资·从我做起”的投资者教育专项活动。活动期间，各证券公司针对存量客户、社区居民、企事业单位员工、院校学生等群体，组织开展了推介宣传，内容涉及投资者权益保护相关知识、多元化纠纷解决机制、非法证券活动特点及案例、投资者适当性制度、金融产品及业务知识介绍等。

表 9.2.1 “理性投资 从我做起”投资者教育专项活动开展情况

活动形式	数量
1、悬挂横幅、张贴发放宣传材料	140 万余份
2、播放投资者保护视频	56 万余次
3、通过短信、微信平台向投资者发送宣传信息	3,600 万余条
4、举办培训讲座、公开课、投资者保护征文活动、知识竞赛、专题报告会以及走进社区、走进校园等线下活动	17,000 余场 参与投资者 128 万余人
5、通过媒体、公司网站、微信公众号发布投资者权益保护相关信息	57,854 篇
6、制作原创投教作品	1,240 件
7、编写原创宣传文章	1,478 篇

活动还进行了优秀投教作品展播，展出证券公司报送视频类、H5 类、图文类、漫画类、海报类投教作品共 100 余件，阅读量约 7 万人次。证券业协会还在北京复兴门地铁站内的 LCD 大屏幕上做“理性投资·从我做起”的公益宣传，增加了“理性投资·从我做起”专项投教活动的受众。

2. 推动会员单位落实投资者适当性管理制度并开展投资者教育工作

2018 年，证券业协会推动会员单位落实投资者适当性管理制度，要求其每半年开展一次适当性自查，截至目前，未发现因适当性引发投资者权益受损而

没有及时有效进行解决的情况。与此同时，证券业协会还举办了证券公司投资者教育基地建设工作交流会，来自 47 家证券公司会员单位的 81 名投教工作人员参加了会议，分享投教基地建设及运营经验。

3. 加强网下投资者教育

证券业协会举办多期“首次公开发行股票网下投资者自律管理培训班”，对证券公司相关业务部门、网下投资者进行业务培训；录制网下投资者自律管理远程培训课件，增强培训工作的覆盖面；编制《首次公开发行股票网下投资者常见问题解答》，明确相关各项工作要求。

4. 开展 2017 年度证券公司投资者保护工作专项调查

为全面了解 2017 年度证券公司在投资者教育、投资者适当性管理、维护投资者合法权益等方面取得的工作成果和面临的问题，推动行业持续开展投资者保护工作，证券业协会开展了 2017 年度证券公司投资者保护工作专项调查，并形成了专项报告。

（三）依托“三位一体”的证券纠纷化解工作机制，持续推进行业调解

1. 推进“三位一体”多层次化解证券纠纷工作

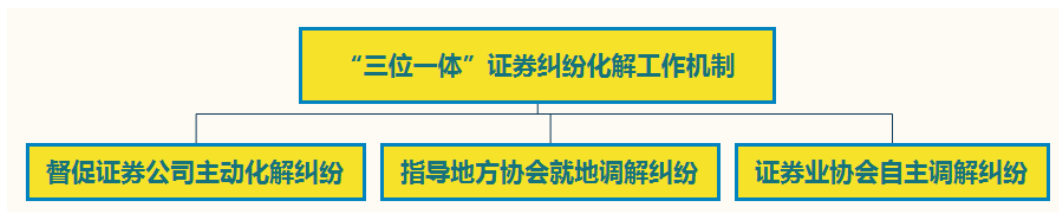


图 9.3.1-1 “三位一体”多层次化解证券纠纷工作机制

一是在“投资者之家”互联网投教基地“维权渠道”栏目公示 84 家持牌证券投资咨询公司的投诉受理渠道信息和 130 家证券公司投诉受理电话号码；二是推

荐 6 篇证券纠纷调解典型案例参加优秀案例评选活动，同时推动将证券业协会及在全国各地区聘请的调解员纳入试点地区法院名册；三是举办调解员培训班、地方协会证券纠纷调解工作交流会；四是持续开展证券纠纷调解业务（图 9.3.1-2）。

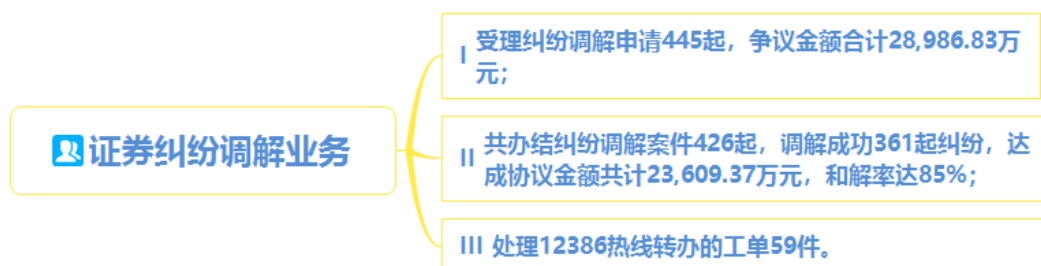


图 9.3.1-2 证券纠纷调解业务开展情况

2. 推动证券经营机构化解与投资者的群体性纠纷

2018 年，证券业协会督促证券经营机构主动化解群体性纠纷，通过调解和促成和解的方式，化解投资者群体与证券公司之间的资管产品纠纷，解决了 100 多位投资者的诉求，达成 2 亿多元的和解协议。证券业协会还积极开展先行赔付问题研究，在欣泰电气先行赔付协调小组、协会证券调解专业委员会和部分证券公司共同参与下，对 2017 年完成的欣泰电气先行赔付工作进行分析、总结和研究。

（四）利用国家级互联网投教基地开展投资者教育

1. 利用“投资者之家”投教基地开展投资者教育

2018 年，“投资者之家”投教基地网站发布信息近 2,000 余篇（部），网站访问量达 562 万余人次。“中证协投资者之家”微信公众号发布各类微信文章 287 篇，微信公众号年内阅读量达 23 万余人次，粉丝达 4 万余人次。

图 9.4.1 投教基地网站及微信公众号发布投教信息情况

“投资者之家”投教基地网站发布内容	“中证协投资者之家”微信公众号发布内容
“证券E学”系列问答 95 篇	会员单位投教作品、协会组织证券公司投教基地宣传、行业投保动态等在内的微信文章 287 篇。
投资知识、电子书等 175 篇	
多媒体视频、专家讲堂等视频投教产品 38 个	
行业投教动态 81 篇	
市场要闻、投保资讯 1,633 篇	

证券业协会还联合全国股转公司、中证机构间报价系统公司共同组成“投教基地进校园宣讲团”，走进首都经济贸易大学、浙江大学、北京物资学院和北京外国语大学，举办了4场以“多层次资本市场与理性投资”为主题的宣讲活动，引导青年学生树立科学、理性的投资理念。

2. 加强自行制作投资者教育产品工作

2018年，证券业协会充分发挥自身优势，根据市场热点制作了二十多个热点问答、投教图文等产品。另外，证券业协会还将与新财富时代传媒联合制作的《新财富时间特别节目——听案说法》广播节目制作成实物投资者教育产品，供今后开展投教活动时作为宣传材料持续使用。



图 9.4.2 证券业协会 2018 年度制作原创投教产品情况

（五）开展打非宣传工作

2018 年 12 月，证券业协会连续第 6 年组织打击非法证券宣传月活动，活动主题为“认清本质，远离非法证券投资咨询”。一是首次将打击网络“非法荐股”等新型非法证券活动作为打非宣传重点；二是活动首次联合投教基地举办，充分利用投教基地平台的专业资源优势开展打非宣传；三是在北京、长沙、福州、成都、武汉、深圳等 6 个城市组织开展接力式健康跑打非宣传活动。2018 年证券业协会共发布 6 期打非黑名单，公示非法仿冒网页、网站、博客等 463 个，处理 8 例投诉举报，举办 1 期证券经营机构参与打非工作培训班。

（六）推动证券行业为民营企业纾困，服务实体经济

2018 年 10 月 31 日，证券业协会组织 11 家证券公司订立“证券行业支持民营企业发展系列资产管理计划发起人协议”，截至 2018 年底，共有 48 家证券公司加入，承诺首次出资总额共 538 亿元，其中 37 家证券公司的 44 只母计划及 6 只子计划已完成备案，发起设立规模约 465.3 亿元，共有 13 家证券公司的支持民营资产管理计划完成了具体投资，投资金额累计约 59.1 亿元。

十、中国期货业协会投资者保护

（一）推进投资者基础制度制定，落实投资者适当性管理

1. 开展投诉处理相关制度建设，接收处理投资者的咨询和投诉

2018 年，期货业协会组织起草《期货经营机构客户投诉管理办法》和《中国期货业协会期货经营机构投诉处理承诺书》，并汇总整理期货公司和地方协会的咨询投诉联系方式并在官网进行公示。期货业协会还接收处理投资者的咨询和投诉，2018 年共接收咨询投诉 231 件，较 2017 年增长 29%，从投资者反映的问题来看，主要分为以下三个方面。

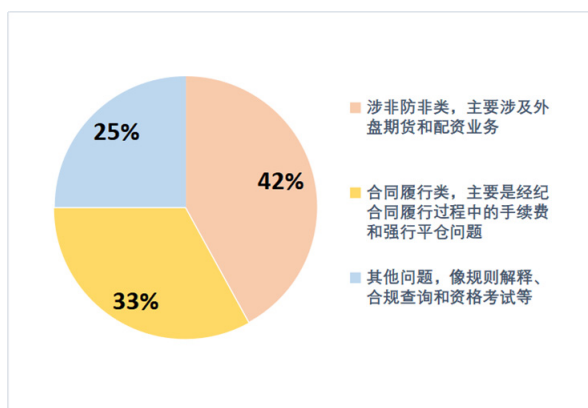


图 10.1.1 期货业协会 2018 年度咨询投诉问题占比

2. 开展投资者适当性自律规则调研检查，推进相关配套制度贯彻落实

2018 年，期货业协会通过开展调研、问卷调查、座谈会等形式，对期货行业落实适当性制度情况进行全面摸底。一是就铁矿石国际化适当性安排相关问题进行调研，及时调整适当性自律规则中的产品与服务风险等级名录。二是开展适当性制度实施情况问卷调查，并对期货公司进行自律检查。三是就适当性评估系统建设、境外客户参与特定品种等专项问题进行调研。

（二）履行自律监管职责，加大自律检查和惩戒力度

2018 年，期货业协会不断加大对期货公司及其子公司的自律监管力度，积极开展对违规案件的调查处理工作。2018 年共作出纪律惩戒决定 43 份，批评警示决定 16 份，与 2017 年度相比上升明显。

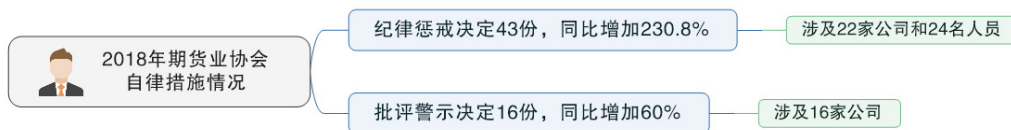


图 10.2.1 期货业协会 2018 年度自律监管情况

（三）开展行业投资者权益保护宣传

1. 开展 3·15 消费者权益日宣传，组织开展“期货投资警示词条”征集和评选活动

2018 年，期货业协会号召全行业开展“期货行业‘理性投资·从我做起’投资者教育专项活动”，并组织召开“期货投资警示专用词条座谈会”，评选出 50 条“期货投资警示专用词条”，组织会员单位进行宣传使用。此外，向参与活动的 102 家会员单位寄送相应投教产品。

2. 加强行业宣传和自媒体管理

2018 年，期货业协会进一步加强新闻宣传力度，对分析师论坛和国际期货大会进行集中宣传的同时，也做好常规性宣传，在高管人员培训、原油期货发行、从业资格考试、期货市场月度数据发布等阶段性热点中，组织宣传文章 901 篇，引导推送新闻稿件 2,505 篇。此外，加强官网和官微的发布和维护工作，实现全年每个工作日均有更新。其中，官网新增行业要闻、廉政举报等栏目，更新文章 2,100 篇，官微发布图文消息 843 篇。

3. 关注提示风险，持续开展打非监测

2018 年，期货业协会针对非法现货平台与期货公司合作获得非法收益等问题，发布了关于全面清理排查的工作通知，要求各期货公司立即停止新增与现货交易平台及其代理机构的合作，并整改相关存量业务，其中，111 家期货公司的自查报告称未与相关平台有过合作。期货业协会还继续与人民网共建打非监测系统，2018 年共监测到涉非信息共 34,050 条（图 10.3.3）。



图 10.3.3 期货业协会 2018 年度监测涉非信息情况

（四）加强投教平台建设，开发投教产品

1. 加强投教基地日常建设

2018 年，期货业协会收集整理与期货相关的资讯类文章、视频、书籍、图片、小品等投教产品 400 余件，维护更新栏目 724 个，设计制作专题页面 5 个。另外，在行业重要会议期间现场搭建投教展台，开展投教问卷调查活动，展示了近年来期货业协会原创制作的投教品种丛书、音像制品、合法期货保护伞、期货折扇、期货杯、合法期货卡套等投教产品并发出各类投教产品 700 余件。

2. 开发投教产品并做好投教丛书出版工作

2018 年，期货业协会出版发行《原油期货》，同时推进品种丛书《豆类期货》《白糖期货》的修订和国民教育丛书的出版。此外，制作了 16,400 件投教折扇，分发给各会员单位，用于会员单位宣传推广适当性、服务产企和三农投教培训及会议，同时用于期货大会和分析师大会等期货业协会相关活动。

（五）推进多元化纠纷解决机制和期货市场服务实体经济发展

1. 多元化解纠纷

2018 年，期货业协会被列入北京高院特邀调解组织名录，调解成功的“投资者与期货公司及其营业部期货交易纠纷案例”入选最高人民法院“证券期货纠纷多元化解十大典型案例”。同时，组织开展调解员培训，对 175 名期货公司调解员进行了视频培训。

2. 服务实体经济

2018 年，期货业协会围绕行业扶贫，设置“精准扶贫”专栏，跟进延长再帮扶活动，开设扶贫培训系列专栏，积极树立精准扶贫典型，报道扶贫案例。同时，连续报道“保险+期货”模式，形成市场关注。

十一、中国上市公司协会投资者保护

（一）配合参与《上市公司治理准则》修订

2018 年，上市公司协会配合修订《上市公司治理准则》（以下简称《准则》）及释义的编写。修订后的《准则》主要从以下三方面进行了强化：一是进一步突出中小投资者作为股东应有的权利保障。二是加强对控股股东、实际控制人及其关联方的约束。三是发挥中小投资者保护机构的作用，增加了中小投资者保护机构在上市公司治理中发挥积极作用的原则性规定。

（二）开展上市公司高管培训

2018 年，上市公司协会共举办 17 期研修班（图 11.2.1），线上线下累计培训 7,000 多人次，线下培训上市公司超过 900 家次。培训围绕防范道德风险、服务实体经济、提高上市公司质量等内容，推动上市公司高管人员持续贯彻投资者保护理念。



图 11.2.1 上市公司协会 2018 年度培训开展情况

（三）举办投资者保护专项活动，开展投资者权益保护宣传

1. 举办“最受投资者尊重的上市公司评选”活动

2018年4月,上市公司协会举办召开“2017年度最受投资者尊重的上市公司”颁奖典礼,活动前期通过上市公司投资者回报、二级市场表现、价值成长性三个维度对参选的663家公司进行排名统计,经过6,000余名投资者实名投票,最终评选出100家上市公司。该活动通过投资者参与评选,从而影响上市公司的治理,引导上市公司注重投资者关系管理。

2. 举办现金分红榜单发布活动

2018年7月,上市公司协会联合上交所、深交所正式发布“上市公司现金分红榜单”,其中包括“上市公司丰厚回报榜单”和“上市公司真诚回报榜单”各100家上市公司。通过该项活动,引导和规范上市公司现金分红,强化回报股东的理念,支持上市公司在专注主业、提升实体经济竞争力的同时,积极回报股东,使广大中小投资者能够分享经济发展和上市公司成长带来的收益

和回报。

（四）开展投资者保护理念宣传工作

1. 编辑出版《上市公司股份合规交易与管理手册》

2018 年 5 月，上市公司协会正式出版发行《上市公司股份合规交易与管理手册》，内容涵盖了市场参与者在上市公司增持与减持、收购与回购等权益变动过程中应遵守的规定，通过警示案例的形式，提醒市场参与者在证券交易中避免出现内幕交易、短线交易、敏感期交易等违规行为。

2. 传播上市公司合规经营理念

2018 年，上市公司协会依托官方网站、微信公众号，发布资讯近 300 篇，宣传上市公司在投资者关系管理等方面的案例。上市公司协会还持续参与如证券时报“天马奖”等在社会上较有影响力的上市公司投资者关系评选工作，推动提高上市公司的投资者关系管理水平，优化公司治理。

（五）开展上市公司相关投资者关系管理工作

2018 年，上市公司协会完成投资者关系管理专业委员会（以下简称“委员会”）的换届工作，新委员会由 36 名委员代表组成，除上市公司代表外，包括上交所、深交所、中小投服中心、地方协会及媒体代表等成员。2018 年 9 月，委员会联合投服中心举办首届中小投服论坛，并完成《中国上市公司协会投资者关系管理专业委员会工作规程》的修订工作。8 月，委员会组织开展“投资者关系与投资者保护征文活动”，收到来自数百家上市公司投稿，委员会选取优秀作品收录于《上市公司投资者关系管理优秀实践》，将上市公司在投资者关系管理方面的优秀经验和做法向社会各界进行宣传。

十二、中国基金业协会投资者保护

（一）健全基金行业自律管理，开展投资者保护工作

1. 完善制度建设，统一业务规则

2018年，基金业协会发布了《关于进一步加强私募基金行业自律管理的决定》、《关于私募基金管理人在异常经营情形下提交专项法律意见书的公告》等自律规则，明确了经营机构当出现可能影响私募基金管理人持续符合登记规定的情况时，应当向基金业协会提交专项法律意见书。

2. 完善资产管理信息报送平台建设，健全私募基金会员信用报告制度

2018年，基金业协会完善资产管理信息报送平台（AMBERS系统）建设，将各项法律法规的要求细化到系统字段，初步建立行业定期监测体系，定期提供监管信息。同时，健全私募基金会员信用档案和信用报告制度，发布《私募证券投资基金管理人会员信用信息报告工作规则（试行）》，从合规性、稳定度、专业度和透明度四个维度记录私募证券投资基金管理人会员信用水平，自2018年5月7日起，私募基金会员可通过AMBERS系统按季度自行查阅信用信息报告。

3. 加强自律监管，开展专项检查

2018年，基金业协会强化自律监管职能，对违反相关法规的基金从业人员、律师事务所、私募基金管理人等经营机构采取相应自律管理措施和纪律处分（图12.1.3）。此外，围绕投资者适当性管理各项要求，开展相关专项检查，共对9家独立基金销售机构实施自律措施，并就适当性制度实施以来的市场反馈，及银行保险业与证券业“双录”制度的异同，进行研究，形成相关报告。

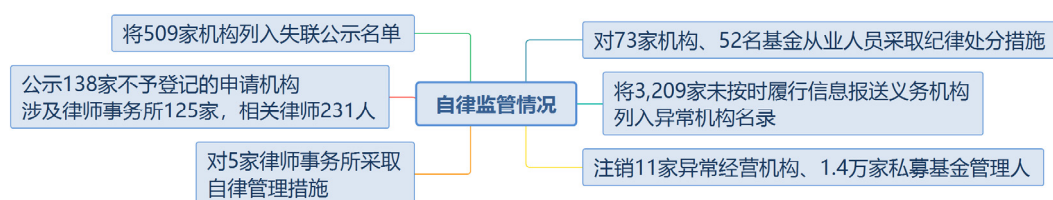


图 12.1.3 基金业协会 2018 年度采取自律监管措施情况

4. 加强从业人员培训，开放私募基金资质管理

2018 年，基金业协会面向从业人员举办面授培训 59 期，累计培训人员 1.3 万人次。上线 184 学时远程培训课程，在线学习人数达 18.1 万。其中，投资者适当性管理方面，在从业人员后续教育远程平台开设主题课程，开展 10 场适当性法规培训，累计直接培训人员超过 2,100 人。全面放开对私募基金管理人及基金销售从业人员的注册，从业人员由公募及各类持牌机构的 7 万多人，增加至包含私募基金管理人及基金销售从业人员的近 52.9 万人。

（二）开展投资者诉求处理工作

1. 构建投诉处理体系

基金业协会打造“六位一体”投诉平台(图 12.2.1)，响应投资者诉求。2018 年共收到有效投诉信息 4,064 件，较 2017 年增长 94%，接待投诉来访人员 1,927 名。有效投诉信息涉及被投诉机构 3,105 家。其中，投诉事项 2,358 件，投诉线索 1,706 件，投诉信息响应率为 100%，月均转办投诉信息 339 件，较 2017 年增长 51.3%。



图 12.2.1 基金业协会“六位一体”投诉平台

2. 调解机制初步建成，化解纠纷初步启动

2018年，基金业协会组织当事人自行和解投诉28件，涉及和解金额2.9878亿元；移交投服中心调解26件，涉案金额4,965万元。2018年12月8日起，AMBERS系统投诉管理模块正式上线，初步实现投诉信息全流程在线转办管理功能。

（三）防范化解重大风险

1. 处理基金行业重大风险事件

2018年，针对一些涉嫌以私募名义开展的非法集资、诈骗案件等风险事件，基金业协会第一时间组织风险排查、促进案件立案、摸清案件底数，并在关键时刻发布官方公告，稳定社会预期。同时建立重大风险事件报告机制，2018年已实现与证监会、地方证监局和地方金融办等部门的风险报告及信息联动机制，及时报送多起风险事件报告。

2. 针对风险事件及时发布警示

2018年，基金业协会针对部分媒体擅自发布私募基金业绩，伪造APP及网站并违法宣传和募集，利用基金行业20周年非法敛财等问题，及时向投资者发布警示。另外，在中国证券报、上海证券报、证券日报、新浪网、腾讯网、搜狐网、网易网、和讯网等8家媒体共发布12期私募基金管理人异常和失联公告，并通过今日头条向全社会推送。

3. 在市场发生巨大波动时，积极发声，倡导正确理念

2018年，在股市波动、中美贸易、CDR政策发布等重大事件发生时，组织行业机构积极解读，请媒体整合观点形成文章正面宣传，发稿300余篇，调动机构、行业专家超过200人次，有效营造了一个良性的舆论环境。

（四）全面开展投资者教育

1. 发布投教产品

一是推出电视片《守护财富行动·远离投资陷阱——北京的卖房款和偿命钱怎么突然就没了？》。该片根据真实投诉案例改编，上线 3 日点击量超过 7 万。二是发布以“奇妙森林历险记”为主题的投资者教育路线图，并通过会员机构进行线上线下同步推广，帮助投资者树立科学理性的投资观念。

2. 推广投资知识

基金业协会官方网站、微信公众号作为投放投资者教育产品、发布投资者教育信息、组织投资者教育活动的平台，拥有 53 万的订阅人数。2018 年，微信公众号新增“养老投教”子栏目，发布资讯 1,240 条；今日头条政务号发布投教文章近 50 篇。基金业协会还通过微信公众号、今日头条政务号和中国投资者网站上每月发布证券投资基金市场数据、私募基金管理人登记及私募基金产品备案月报，每季度发布证券期货经营机构资产管理业务统计数据、公募基金管理机构管理公募基金规模排名等协会独家数据，让投资者公平获悉行业和机构数据。

3. 组织投资者保护宣传活动

2018 年，基金业协会开展了以“长期投资、资产配置、定投”为主题的投教产品征集活动，共收到 82 家会员机构报送的百余篇作品，择优选取后在微信公众号和今日头条政务号上发布展示。同时，深化媒体合作，做好新闻宣传。2018 年，基金业协会共与近百家媒体合作，主动发布市场解读、政策解读、知识普及相关各类文章近 1,400 篇，帮助投资者更理智地做出决策。

4. 开展投资者调查

为深入了解个人基金投资者的投资行为、偏好和需求，有针对性地加强基

金投资者教育工作，基金业协会于2018年6月开展了2017年度个人基金投资者情况调查，为基金管理公司提高客户服务水平提供参考，为投资者保护工作提供研究支持。

十三、建议与未来展望

2018年是我国改革开放40周年。习近平总书记在中央经济工作会议上强调“要通过深化改革，打造一个规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场”，这是党中央根据当前世界经济金融形势，立足全国改革开放大局作出的重大战略部署。面对经济下行压力加大、外部环境复杂多变等局面，我国证券期货行业自律组织作为证券期货市场规范的重要组成部分，在证券期货监管部门的统筹下积极应对，结合自身业务与自律管理工作的实际，完善自律规则、加强自律管理、完善投资者保护，促进资本市场健康稳定发展。

与此同时，立足长远，展望未来，我国证券期货行业自律组织与中国经济未来发展所提出的要求相比，与境外成熟资本市场自律管理成效相比，在投资者保护方面还存在需要完善的空间。为此，我们提出如下建议：

（一）进一步加强自律组织投资者保护工作的自主性

新时代投资者权益保护工作面临新的问题和挑战。从境外证券市场实践来看，证券交易所的产生更多由市场来主导，遵循市场规律，显示出明显的自我监管，自我管理的特征，在加强投资者制度建设、约束市场主体行为、构建信用体系、增强投资者信心等方面具有内在动力和要求。而我国自律组织虽然具有统筹协调强的特点，形成了一定的投资者保护工作合力，但也存在独立性不够的问题，在开展相应投资者保护工作时对证券监管机构的依赖性比较大，从自身特点、投资者保护对象特点以及从市场需要出发开展投资者保护相关工作的整体考虑不足。此外，在维护会员合法权益和行业整体利益，改善行业发展

环境以及推动行业创新等方面的作用也有待进一步提高。建议交易所、协会类自律组织从自身职能出发，进一步增加投资者保护工作的前瞻性、整体性、针对性。

（二）进一步完善投资者保护制度建设

目前，我国资本市场已初步形成包括法律法规、部门规章、交易所业务规则及行业协会自律规则等在内的投资者保护制度体系，但上位法中仍欠缺投资者保护相关制度的规定，如，“投资者教育”、“投资者适当性管理”、“投资者关系管理”等制度并未写入《证券法》。此外，目前全市场已有了统一的适当性管理规定，但会员在投资者信息甄别、投资者后续评估等实际操作中依然存在痛点和难点，应加强研究调研，进一步完善相应的制度规则。此外，由于投教工作的评估评价方法尚不完善，难以采用相对客观公平的标准来评价经营机构的投教工作绩效，建议进一步深化投资者保护理论研究，研究境外投资者保护制度和趋势，加强境内市场机构投资者保护工作的实践调研，推动境内投资者保护制度建设。

（三）进一步提高投资者保护工作的针对性和实效性

当前我国资本市场投资者数量庞大，且新入市投资者具有年轻化、高知识水平、低风险防范意识等特点，投资者保护工作应当以投资者需求为重。为有效引导投资者，尤其是中小投资者群体树立理性投资理念和风险防范意识，提升自我保护能力，可以根据投资者不同的特点和需求，针对不同的投资者群体（如青少年、老年人、女性投资者等各类群体）提供差异化、精准化的服务，不断提升投资者教育、投资者保护和投资者服务等工作的针对性和有效性。与此同时，建议自律组织将投资者教育与国民教育更进一步紧密结合，形成以普及投资知识、提示投资风险、树立合规投资理念为核心的全民投资教育，培养公众理性投资意识，提升全民投资素质。

（四）健全投资者保护工作协调机制，推动形成证券期货行业投资者教育工作“一盘棋”格局

目前投资者保护工作已受到行业机构的普遍重视，如何使投保工作科学化、系统化，迎合当前投资者的实际需求，是下一步需要重点研究的课题。建议进一步细化自律组织在其中的职责及定位，建立起与监管部门、中介机构等各方主体有效衔接、角色互补的投资者教育与保护体系。并从法律法规、惩罚和奖励机制、工作流程上进一步完善，深入了解、借鉴国内外有关行业投保工作的先进经验和案例，不断拓宽投保渠道，进一步创新投教方法，并加强投资者保护的行业交流，形成特定领域的成功经验，使人员队伍更加专业，市场效果更加显著。

2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会的关键一年，也是资本市场进入政策改革和制度创新加速推进的一年。通过设立科创板并试点注册制、《中华人民共和国证券法》公布修订草案三次审议稿并公开征求意见、全面推进资本市场对外开放、鼓励推进期货产品多元化发展等，我国资本市场将呈现为愈来愈明朗的混业发展，多地开花的格局。新时代带来了新变化，投资者保护工作前路漫漫，任重而道远。下一步，各证券期货行业自律组织还应以维护投资者合法权益为首要责任，不断加强行业自律管理，统筹推进发行、上市、信息披露、交易、退市、投资者适当性管理等基础制度改革，将投资者保护与教育服务嵌入整个工作体系，切实提高投资者的安全感、获得感和幸福感。

附录：

证券期货行业自律组织主要职责

自律单位	主要职责
证券交易所	提供证券交易的场所、设施和服务；制定和修改证券交易所的业务规则；审核、安排证券上市交易，决定证券暂停上市、恢复上市、终止上市和重新上市；提供非公开发行证券转让服务；组织和监督证券交易；对会员进行监管；对证券上市交易公司及相关信息披露义务人进行监管；对证券服务机构为证券上市、交易等提供服务的行为进行监管；管理和公布市场信息；开展投资者教育和保护；法律、行政法规规定的以及中国证监会许可、授权或者委托的其他职能。
期货交易所	提供期货交易的场所、设施及相关服务；制定并实施交易所的业务规则；设计期货合约、安排期货合约上市；组织、监督期货交易、结算和交割；制定并实施风险管理制度，控制市场风险；保证期货合约的履行；发布市场信息；监管会员期货业务，查处会员违规行为；指定交割仓库并监管其期货业务；指定结算银行并监督其与交易所有关的期货结算业务；中国监管部门规定的其他职能。
全国股转公司	提供证券交易的技术系统和设施；制定和修改全国股转系统业务规则；接受并审查股票挂牌及其他相关业务申请，安排符合条件的公司股票挂牌；组织、监督证券交易及相关活动；对挂牌公司及其他信息披露义务人进行监管；对主办券商等全国股转系统参与者进行监管；管理和公布全国股转系统相关信息；中国证监会批准的其他职能。
证券业协会	教育和组织会员遵守证券法律、行政法规；依法维护会员的合法权益，向中国监管部门反映会员的建议和要求；收集整理证券信息，为会员提供服务；制定会员应遵守的规则，组织会员单位从业人员的业务培训，开展会员间的业务交流；对会员之间、会员与客户之间发生的证券业务纠纷进行调解；组织会员就证券业的发展、运作及有关内容进行研究；监督、检查会员行为，对违反法律、行政法规或者协会章程的，按照规定给予纪律处分。
期货业协会	教育和组织会员及从业人员遵守法律法规和政策，制定行业自律性规则；负责认定、管理以及撤销从业人员资格，组织资格考试、高级管理人员资质测试；对会员之间、会员与客户之间发生的纠纷进行调解；监督、检查会员和从业人员的执业行为，对违反自律规则的给予纪律惩戒；服务会员，向监管部门反映会员的问题、建议和要求；设立专项基金，为行业人才培养、投资者教育或其他特定事业提供资金支持；组织会员对行业发展中的问题进行研究；法律、行政法规规定以及中国证监会赋予的其他职责。

自律单位	主要职责
上市公司协会	搭建平台，组织联系上市公司和董事、监事及高管群体，维护行业合法权益，研究提出和制定上市公司相关建议政策规则，促进上市公司诚信、规范、科学发展，倡导和推进公司自治和自律，开展国际交流，统计行业信息，和中国监管部门及其他政府有关部门委托的其他工作。
基金业协会	教育和组织会员遵守有关法律和行政法规、维护投资人合法权益；依法维护会员的合法权益，反映会员的建议和要求；制定和实施行业自律规则，监督、检查会员及其从业人员的执业行为，对违反自律规则和协会章程的，按照规定给予纪律处分；制定行业执业标准和业务规范，组织基金从业人员的从业考试、资质管理和业务培训；为会员提供服务，组织投资者教育，收集、整理、发布行业数据信息，开展行业研究、行业宣传、会员交流、国际交流与合作，推动行业创新发展；对会员之间、会员与客户之间发生的基金业务纠纷进行调解；依法办理私募基金管理人登记、私募基金产品备案；根据法律法规和中国监管部门授权开展相关工作。

2018 年度投资者教育服务信息一览表

自律组织	投教信息分类	具体内容
上 交 所	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站：全国证券期货投资者教育基地—上交所投资者教育网站：http://edu.sse.com.cn 2. 网站：“百川众学”投教资源共享平台：http://bczx.sseinfo.com 3. 网站：“上证 e 互动”平台：http://sns.sseinfo.com 4. 公众咨询服务热线：400-8888-400 5. 微信公众号：上交所投教、百川众学
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. “投教新锐”展播评选活动； 2. “我是股东”活动； 3. 3.15 投资者权益保护宣传月活动； 4. “世界投资者周”（WIW）活动； 5. “红马甲的故事”系列访谈； 6. “青少年财经素养 N+1”系列活动； 7. “走进上交所”活动； 8. 开设“高校期权精品课堂”。
	培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提高中介机构勤勉尽责意识培训； 2. 上市公司合规类培训； 3. 债券合规风控培训； 4. 证券公司客户管理专题培训； 5. 期权培训、指数股培训； 6. 财经媒体培训。
深 交 所	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站：“六位一体”（互动易、投知易、呼叫易、投票易、分析易、征集易）服务平台：http://investor.szse.cn 2. 深交所投资者教育基地（地址：深圳市福田区深南大道 2012 号深圳证券交易所） 3. 深交所服务热线：400-808-9999 4. 工作建议与投诉：cis@szse.cn
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. “走进上市公司”、“走进券商营业部”、“走进交易所”、“走进基金公司”、“走进校园”五大主题活动； 2. “投教大讲堂”活动； 3. “理性投资·与你同行”系列投教活动； 4. “深港通”国际路演活动； 5. 粤港澳大湾区投资者服务活动； 6. “上市公司赴港与境外投资者面对面”活动； 7. “险有所知、投有所择、老有所享”专项投教活动； 8. “3.15 投资者保护月”活动； 9. “3.15 投资者维权网上咨询”活动。
	培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会员“投资者诉求处理”培训； 2. 会员投资者教育与保护工作培训； 3. 客户交易行为管理培训。

自律组织	投教信息分类	具体内容
上期所	市场服务中心	热线电话：8008203618
		对外邮箱：msc@shfe.com.cn
	投资者教育基地	投资者教育网站： http://edu.shfe.com.cn/
	投资者教育活动	“期货大讲堂”系列活动
郑商所	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站：“期权网” http://www.chinaoptions.cn 2. 微信：期货法律交流微信公众号、郑商所发布 3. 微博：郑商所发布 4. 郑商所电话：0371-65610069 5. 微信群：郑商所投教联系微信群、期货市场法律合规微信群
	投资者教育活动和培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. “走进产业 贴近行业 服务企业”（简称“三业”）主题活动； 2. 视频讲座培训； 3. “郑商所杯”大学生模拟交易大赛； 4. “点基地”、“面基地”建设； 5. 期权讲习所； 6. 苹果知识巡讲； 7. 会员中层业务培训班； 8. 分析师培训； 9. 媒体专题座谈会； 10. 白糖、菜籽、棉花、PTA、玻璃、铁合金、动力煤、甲醇等品种产业大会。
大商所	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站：“期货学院”网址：http://qhxy.dce.com.cn 2. 网站：期权网：http://options.dce.com.cn/qiquanwang/index.html 3. 微博平台：大连商品交易所官方微博 4. 微信平台：大连商品交易所、DCE-toujiao、大连商品交易所期货学院
	新闻报道	通过《期货日报》、《中国证券报》等媒体及时发布日常监管报道；对期货各品种的交割业务流程和特点进行整理、解读，以系列报道的形式向市场发布。
	投资者教育活动和培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. “媒体沙龙”、“产业链调研”活动； 2. 首席风险官监管业务培训及座谈会； 3. 推动期货纳入国民教育体系——高校学分教育； 4. 特色仲裁培训、产融基地培训、产业大会及机构大会； 5. 特色投教活动：“改革开放四十周年，高校种子走进大商所”； 6. 有奖答题活动； 7. “识规则·明风险——中小投资者走进大商所”活动。

自律组织	投教信息分类	具体内容
中金所	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网站：国家级证券期货投资者教育基地——中金所期货期权学院：http://www.e-cffex.com.cn/ 2. 微信公众号：中金所期货期权学院、中金所发布 3. 微博：中金所发布 4. 手机 APP：中金所—中国金融期货交易所官方应用 5. 投资者咨询电话：021-50160299
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. “庆祝改革开放 40 周年：我与资本市场共成长”全国投资者证券期货知识竞答活动； 2. “中金所杯”全国大学生金融知识大赛； 3. “金融国民教育高校万里行”活动。
	培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. “周周开讲”； 2. 金融衍生品管理课程； 3. 交易、结算及风控业务培训课程； 4. 媒体培训交流会； 5. 会员合作投资者教育培训。
全国股转公司	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投资者之家-全国股转系统官网： 2. http://www.neeq.com.cn/investor_guide/service.html 3. 培训园地-全国股转系统官网： 4. http://www.neeq.com.cn/investor_guide/train_area.html 5. 全国统一咨询服务热线：400-626-3333 6. 微信公众号：全国股转系统
	投资者教育产品	<ol style="list-style-type: none"> 1. “微讲堂”年报披露系列音频课程； 2. 新三板存量制度改革之“一图读懂”系列条漫图片； 3. 投资者教育基地热点问答系列； 4. “理性投资 从我做起”系列折页手册； 5. 制度解读系列课程教材、制度解读系列课程视频。
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. “理性投资 从我做起”投资者教育主题活动； 2. “投教基地开放日”活动； 3. 国民教育专项活动； 4. 投融资路演展示活动。
	培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主办券商专题培训； 2. 新制度培训会。
证券业协会	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. “投资者之家”互联网投教基地：http://tzz.sac.net.cn 2. 微信公众号：中证协投资者之家
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. “认清本质，远离非法证券投资咨询活动”打击非法证券宣传月--暨健康跑活动； 2. “3.15 国际消费者权益日”理性投资从我做起投资者教育专项活动； 3. “多层次资本市场与理性投资”进校园活动。
	培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 证券纠纷调解员培训班； 2. 首次公开发行股票网下投资者自律管理培训班； 3. 证券经营机构投诉处理培训班（支持地方协会举办）； 4. 投资者适当性管理培训班（支持地方协会举办）； 5. 证券公司投资者教育工作人员业务培训（联合沪深交易所举办）； 6. 远程培训系统上线有关投资者保护与服务课程。

自律组织	投教信息分类	具体内容
期货业协会	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全国证券期货投资者教育基地 - 中期协期货投教网： http://edu.cfachina.org/ 2. 网上咨询投诉平台：http://www.cfachina.org/ts/index.html 3. 中国期货业协会舆情监测系统 4. 官方微信：中期协发布
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. 开展 3.15 消费者权益日宣传； 2. 组织开展“期货投资警示词条”征集和评选活动； 3. 期货国民教育系列丛书（十本）编写活动； 4. 期货品种投教丛书修订和编辑：《豆类》、《白糖》； 5. 期货行业投资者教育情况问卷调查； 6. 期货行业开展适当性制度实施情况问卷调查。
	培训	期货行业调解员培训
上市公司协会	投资者教育平台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 官网：教育培训中心 (http://fuwu.capco.org.cn/trainCenter/trainCenterIndex) 2. 微信公众号：中国上市公司协会 (capcofabu) 3. 协会投资者关系管理专业委员会：开展上市公司相关投资者关系管理工作
	投资者教育及保护产品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2018 年 5 月，出版《上市公司股份合规交易与管理手册》； 2. 定期向所有会员发送《会员信息交流》及会刊等刊物。
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. 牵头联合投保基金公司、沪深交易所、证券业协会、基金业协会，投服中心共同开展“2017 年度最受投资者尊重的上市公司”活动； 2. 联合沪深交易所发布“上市公司现金分红榜单”，包括“上市公司丰厚回报榜单”和“上市公司真诚回报榜单”各 100 家上市公司。
	培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 开展上市公司董事长、总经理研修班； 2. 监事会主席研修班； 3. 违法违规上市公司规范督导专题培训及其他专题专项培训。
基金业协会	投资者教育产品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推出《守护财富行动 远离投资陷阱》非法集资投教电视片； 2. 发布“奇妙森林历险记”投资者教育路线图。
	投资者警示信息	<ol style="list-style-type: none"> 1. 关于部分媒体和自媒体擅自发布私募基金业绩的警示； 2. 关于警惕冒用协会会员机构和私募基金管理人名义进行违法活动的公告； 3. 关于警惕以中国证券投资基金业协会名义开展盈利活动的请示。
	投资者教育活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与会员机构合作推广《投资者教育路线图》； 2. 向会员机构征集以“长期投资、资产配置、定投”为主题的投教作品。
	投资者服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 编制发布 2017 年基金投资者调查报告； 2. 在协会微信公众号、今日头条政务号上发布行业数据和投教信息； 3. 对基金从业人员进行投资者保护相关法规培训； 4. 持续推进投资者教育纳入国民教育工作。

各证券期货行业自律组织典型案例

案例一：警惕花式“蹭热点”，概念股炒作要不得

一、案例情况

2018年1月，Y公司通过公司官方网站发布一份报道，称公司布局区块链游戏业务，旗下子公司J率先上线区块链游戏频道，多家媒体对此报道进行了转载。之后，公司股票价格在两个交易日内连续涨停。期间，交易所两次要求Y公司发布相关澄清和风险提示公告。在交易所的监管下，Y公司在5日后披露的问询函回复公告中称，公司目前主营业务为网络游戏的发行与研发，以及游戏媒体资讯平台子公司J的运营，与区块链业务无关。截止至问询函回复日，公司仅在所属网站频道中对区块链进行了新闻追踪报道和资讯转载，并未开展任何区块链业务相关工作，也并未开展与区块链相关的人才储备、资金筹集等工作，区块链游戏频道的开通不会对公司经营结果产生实质性影响。

Y公司上述行为违反了《上海证券交易所股票上市规则》（以下简称《股票上市规则》）中关于公开披露重大信息、不得有误导性陈述、不得有虚假记载等相关规定。董事会秘书作为上市公司信息披露义务人，未勤勉尽责，违反了《股票上市规则》以及其在《董事、高级管理人员声明及承诺书》中所做的承诺。

鉴于以上事实和理由，根据《股票上市规则》中交易所对监管对象实施日常监管措施和《上海证券交易所纪律处分和监管措施实施办法》的相关规定，交易所对Y公司及其时任董事会秘书予以监管关注。

二、案例启示

上市公司重大经营决策、新产业布局等事项会对公司的发展产生重大影响。Y公司布局区块链业务属于公司重大经营决策、新产业布局事项，可能会对公司股票的价格产生重大影响。该公司应当依规定真实、准确、完整地在证监会

指定媒体上进行相关信息披露。但是，该公司却通过非法定渠道发布有关区块链布局这一公司重大敏感信息，且相关信息不真实、不准确、不完整，这种“蹭热点”式地炒作“概念”行为，严重误导了投资者的投资决策行为，致使该公司股票出现多次涨停的现象。

上市公司是证券市场的重要参与主体，其披露的信息是投资者做出投资决策时重要的参考依据。为保护投资者的合法权益，上市公司和相关信息披露义务人应当严格按照《证券法》、《股票上市规则》、《上市公司信息披露管理办法》等规则的相关规定，规范运作，认真履行信息披露义务，及时、公平、准确地披露相应信息，同时应保证所披露信息的真实、准确和完整，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。此外，对发生可能对上市公司股票交易价格产生较大影响的重大事件应当予以公告，说明事件的起因、目前的状态和可能产生的影响，以便投资者可以根据所披露的信息及时做出投资决策。

在此还要提示投资者，所谓的“概念股”，可能有着基本面的支持，但也可能仅仅是一个市场炒作的幌子。从中长期发展来看，上市公司的价值才是决定公司股票价格的最重要因素。面对各种市场热点，投资者一定要关注上市公司的基本面，认真研究公司公告，关注公司所披露的信息，审慎判断，客观分析，理性投资，切勿盲目跟风炒作。

（上海证券交易所供稿）

案例二：以投资者保护为核心推进退市常态化

——新都酒店、欣泰电气退市案例介绍

一、案例概况

近年来，随着退市制度的不断完善，退市执行力度的不断加大，退市制度的常态化、机制化、市场化效果也不断增强。特别是新都酒店和欣泰电气的平

稳退市，标志着退市工作逐步常态化。其中，新都酒店因公司连续两年财务报告被出具无法表示意见的审计报告、第三年因扣非后净利润为负而导致退市，是首个会计处理纠错后不符合恢复上市指标而退市的公司；欣泰电气因欺诈发行而导致退市，是创业板第一家退市公司，也是我国证券市场首例因欺诈发行而退市的公司。

在证监会的统一部署和指导下，深交所切实履行退市工作主体责任。一是依据规定对相关主体实施限售措施，防止重大违法退市公司相关责任主体通过提前转让股份规避法律责任。二是积极推动实施欣泰电气投资者先行赔付项目。三是多渠道、多方式充分揭示上市公司退市风险，并要求上市公司持续披露退市风险公告及相关信息，做好风险提示。四是全面梳理公司退市风险点，制定风险防范和处置预案。落实投资者接待相关安排，稳妥做好上访人员接待和投诉事件处理。五是对退市整理期股票交易密切监控，督促各会员单位向投资者做好公司退市整理期交易的风险提示，做好投资者适当性管理。新都酒店和欣泰电气退市整理期期间，换手率分别为118.4%和98.61%，原中小投资者基本实现退出，市场风险总体得到释放，中小投资者权益得到有效保护。

二、案例启示

新都酒店和欣泰电气的退市，体现出监管层坚决维护退市制度严肃性和权威性的决心，尤其是欣泰电气的退市，表明了监管层对重大违法行为“零容忍”的态度。退市期间，深交所切实维护投资者信息知情权，探索完善中小投资者赔偿救济渠道，积极发声，确保将投资者保护理念贯穿于退市工作始终，为退市工作平稳有序推进提供保障。此外，先行赔付作为投资者维权的又一有力渠道，具有实施效率高、成本低、操作便捷、投资者参与面广等优势，是近年来投资者损害赔偿救济渠道的新形式，有效破解了证券民事侵权案件耗时长、覆盖面小、维权成本高等难题。

（深圳证券交易所供稿）

案例三：委托交易要当心，盗窃资金是真相

一、案例概况

2013年3月21日，上期所监控发现某期货公司客户黄某与另一期货公司客户韩某在线材（WR）1402合约上发生对敲交易527手，交易造成韩某账户亏损1,019,390元，黄某账户盈利1,028,980元。经调查，2013年3月，犯罪嫌疑人胡某假借黄某之名开立期货账户，并冒名黄某通过配资公司骗取受害人韩某的期货账户及密码。3月21日，另一嫌疑人陈某操作黄某账户，胡某操作韩某账户，在线材（WR）1402合约进行对敲交易，将受害人韩某的账户资金转移到黄某账户。

进一步排查发现，犯罪嫌疑人胡某伙同丁某、张某、陈某等四人采取相似手段涉案多起。他们以提供配资保证金、高额收益为诱饵，骗取受害人信任，以委托交易为名在期货市场实施“对敲”交易，将受害人的期货账户内的资金转移至由他们控制、以假身份开设的己方账户内。四人还进行了明确分工：胡某负责骗取他人期货账户、盗用假身份开设己方账户和操作受害人的期货账户实施“对敲”交易；陈某负责操作己方账户与胡某操作的帐户进行“对敲”交易；丁某负责“对敲”交易的资金划转；张某负责提供胡某等人进行对敲交易时需要的资金。

自2012年12月起，胡某等四人依次在燃油、棕榈油、线材和黄豆2号等期货品种上进行对敲交易，共导致数位受害人期货账户亏损共计720余万元，非法获利550余万元。2013年6月1日，胡某等4人又来到珠海，准备以同样手法再次通过期货市场“对敲”交易进行诈骗犯罪时，被公安人员一举抓获。最终，法院做出终审判决，认为胡某等四人以非法占有为目的，采用秘密手段窃取公民财物，数额特别巨大，其行为均已构成盗窃罪，且系共同犯罪。法院判处四名涉案人五年到八年不等的有期徒刑，并处罚金。

二、案件启示：

委托他人操作期货账户存在风险，一旦遭遇操盘手进行“对敲”交易迅速转移资金，其从出金到取款的速度极快，投资者往往会陷入人财两空的境地。此外，“配资”行业近年来迅速兴起，缺乏业内标准和有效监督机制，投资者与配资公司签署的所谓配资合同大多属于民间借贷性质，依赖于配资公司本身的自律及诚信，存在较大信用风险。而在此类案件中，有的受害人以为自己只要控制住资金调拨权，最多只承担投资损失，但没有想到犯罪分子会通过在不活跃合约上进行对敲交易而快速转移账户资金。

广大投资者应切实提高安全防范意识，委托交易要当心，不要将期货账户“出借”、“出售”给他人使用，防止被违法犯罪分子利用。如发现自己的账户被他人“对敲”，首先应尽快修改交易密码，及时向所在期货公司、交易所反映情况，并向公安机关报案，通过法律途径挽回损失。

（上海期货交易所供稿）

案例四：不得使用虚假材料申请套期保值

一、案例概况

套期保值，又称对冲贸易，是指交易人在买进(或卖出)实际货物的同时，在期货交易所卖出(或买进)同等数量的期货交易合同，是一种为了减少甚至是避免价格风险而进行的交易行为。某日，客户甲通过期货公司向郑商所提交套期保值申请，申请材料包括销售方为丙的采购合同和采购方为丁的销售合同；其后，客户乙通过期货公司向郑商所提交套期保值申请，申请材料包括销售方为丁的采购合同和采购方为丙的销售合同。郑商所在套期保值审批中发现甲和乙提交的合同涉嫌造假。针对此种情况，郑商所及时展开调查，经调查核实，上述购销合同是伪造的，属于虚假材料。

郑商所审理后认定客户甲和乙的行为符合《郑州商品交易所违规处理办法》第二十五条有关客户在套期保值申报过程中出具虚假材料的情形，构成使用虚假材料申请套期保值的违规行为，郑商所按照规定，取消了客户已获批的套期保值额度，并给予取消套期保值申请资格6个月、通报批评的纪律处分。纪律处分结果记入中国资本市场诚信信息数据库。

二、案例启示

郑商所以对套期保值持仓额度实行审批制管理，会员或客户申请套期保值额度，应当按照《郑州商品交易所套期保值管理办法》，在规定时间内提交套期保值申请及相关材料。会员或客户在进行套期保值申请和交易时，存在欺诈或者违反郑商所规定行为的，郑商所有权不受理其套期保值申请、调整或者取消其套期保值持仓额度，并按照《郑州商品交易所违规处理办法》的有关规定处理。

专家认为，套期保值是期货市场服务实体经济的重要抓手，交易所实施套期保值审批管理，是为了更好地满足广大实体企业利用期货市场规避现货市场经营风险的需求。企业申请套期保值额度应当出于真实的套期保值目的和需求、使用真实的申请材料，不能利用虚假材料骗取套期保值额度，破坏市场“三公”原则和秩序。

交易所作为期货市场一线监管机构，将继续积极履行自律监管职责，严厉打击各类异常交易和违规行为。会员也应当积极主动加强投资者教育，提示客户强化风险意识，依法合规理性参与期货交易。

（郑州商品交易所供稿）

案例五：永安期货“玉米收入险”试点项目农民理赔案例

一、案例介绍

为支持金融机构利用期货市场服务国家乡村振兴战略，大连商品交易所

总结过去连续三年“保险+期货”试点的基础上，推出了涵盖“保险+期货”、场外期权、基差收购等多种形式，期货公司、保险公司、银行等多类型金融机构共同参与的、综合性“农民收入保障计划”试点。以永安期货“玉米收入险”试点为代表的项目，能够科学全面设计收入保险，在大灾之年充分保护农民种粮积极性，具有典型的创新和投保意义。

表 1：永安期货玉米收入保险基本情况

要素	水平	备注
品种及数量	玉米 2 万吨 (5 万亩)	根据统计局数据，区域亩产 0.4 吨
保障收入	722 元/亩	目标价格 1,805 元/吨 目标产量 0.4 吨/亩
保费	225 万元 (112.5 元/吨)	1.农户自担 18.41 万元 2.政府补贴 5.8 万元 3.保险公司捐赠 7.6 万元
实际收入	平均 538 元/亩	行权价为 c1901 合约 11 月月均收盘价的平均值 1,887.83 元/吨，价格部分按照约定每吨赔付 35 元 实际测产产量约为 0.298 吨/亩
总体赔付	919.72 万元	$1,805 \text{ 元/吨} \times (0.4 - 0.298) \times 5 \text{ 万亩}$

试点地区属丘陵起伏地区，自然环境较差、农业生产风险较大，投保农户规模较小，价格波动对家庭收入影响较大，迫切需要利用保险产品规避风险。项目计划启动前，永安期货和中华联合财险向投保区域农户、农发局及农业专家针对近年来的气候特征、农民种植成本收益等农业生产情况进行深入调研获取投保适当性信息，并进行了数据分析，科学确定亩产为 0.4 吨，同时又在产品中加入了 35 元每亩的最低赔付。

试点模式下，农户先在中华财险投保玉米收入保险，中华财险通过向永安期货购买玉米场外看跌期权转移价格风险，永安期货承担价格风险，并通过期

货市场对冲。中华财险自担农户玉米的产量风险，进而保障农户的权益。在项目落实过程中保险公司依托多年的工作基础和专业水准，高效的完成 4,000 余户农户的投保工作，如期按照规范流程出具保单，完成投保农户培训的基础上，在大连证监局及普兰店农委的召集下完成对普兰店 136 位第一书记的期货培训。

二、案例启示

该试点具有一定的创新性和典型性，主要体现在以下几点：1、设定两个赔付期间，且提前点价锁定赔付。该项目共分成两期入场，每期存续期为两个月。第二期产品 11 月 2 日到期，但是 10 月 18 日提前点价锁定赔付。通过灵活的产品设计，在玉米价格上涨的情况下仍为农民赔付 134.7 万元。2、采用择时亚式⁵障碍⁶看跌期权结构，提高赔付率。相比较其他项目采用固定时间段的均价，该产品采用的是择时采价原则，即均值跌破提前设定的价格后才开始采价。择时的原则可以大大降低结算价格的均值，提高赔付率。3、通过设定锁定结构，锁定赔付，且设定最低赔付。一旦采价均值低于执行价超过 50 元每吨，赔付额立刻锁定。即使后期价格上涨，农户获得的赔付也不会低于 50 元每吨。如果价格继续下跌，那么农户继续获得更高的收益；另外通过设定最低赔付，达到了无论价格只是微弱下跌还是反弹上涨，农户都可以得到 30 万元赔付的效果，灵活地保障了农户的收入。

2018 年，大连普兰店地区出现了高温热害、涝灾、病虫害、风灾多种自然灾害。在受灾期大连证监局带队调研受灾情况，在勘察期会动三方勘察机构、农业专家一同实地勘察，了解减产情况和勘察方法。在理赔期，中华财险本着公开公允的原则，以保护农民利益为根本出发点，大灾之年不怕赔、据实赔，

⁵ 亚式期权也叫亚洲期权，其收益是由一些预先设定时间段的标的平均价格决定的。

⁶ 障碍期权是指在其生效过程中受到一定限制的期权，其目的是把投资者的收益或损失控制在一定范围之内。

按照合同约定规范理赔，根据玉米平均减产 25%左右的情况，触发理赔 919.72 万元，补偿了农民损失并保证了基本收入，很大程度上提振了农民种粮的信心。此项目也得到了普兰店区政府的充分认可，对落实中央一号文件精神，推动大连区域“保险+期货”模式的推广具有重要意义。

（大连商品交易所供稿）

案例六：警惕通过账户组违规交易的非法获利行为

一、案例概况

2018 年 1 月，“DSY”、“ZZW”账户（以下简称“账户组”）因于尾盘以明显偏离最近成交价的价格在涉嫌关联的证券账户组间交易新三板“S”股票被全国中小企业股份转让系统有限责任公司（以下简称“全国股转公司”）采取出具警示函的自律监管措施。

2018 年 7 月 18 日至 23 日，账户组在交易新三板基础层集合竞价“L”股票时，通过尾盘小额、高价对倒的方式拉抬股价。上述四个转让日内均分别成交 1 笔、0.1 万股，股价涨幅分别为 47.16%、48.86%、48.09%和 44.33%；该期间将股票价格从前收盘价 2.99 元拉抬至 14 元，累计涨幅 368.23%。7 月 24 日至 7 月 30 日，账户组于尾盘以 14 元的价格向 6 名投资者转让共计 17.5 万股，累计获利上百万元。鉴于上述违规事实和情节，全国股转公司根据规定对“DSY”、“ZZW”一并采取限制证券账户转让（三个月）的自律监管措施。

二、案例启示

该案例是目前新三板市场典型违规交易案例之一，呈现出以下几个特征：第一，固定账户组交易，以影响股价为目的。第二，股价波动幅度大，短期内股价上涨加快。第三，随后高价转让至多名投资者，实现违规获利。

目前，新三板二级市场异常转让行为以影响股票价格为主，主要包括以大

幅偏离最近成交价申报或成交、反向交易、极端价格申报或成交等。该类行为可能会引起股价短时间大幅上涨或下跌，影响正常交易秩序，误导市场不特定投资者。

因此，投资者进行市场投资时，应遵从符合价值规律的理性投资方式，结合市场、行业和公司情况进行冷静分析。同时注意掌握获取证券信息的合法渠道，以防遭受不实信息的误导。

（全国中小企业股份转让系统有限责任公司供稿）

案例七：善用行业调解，降低纠纷解决成本

一、案例概况

2018年9月，某证券公司作为申请人通过中国证券业协会的“在线纠纷调解平台”提交纠纷调解申请，希望通过调解的方式解决与新三板挂牌公司大股东的纠纷。因《股份收购协议》争议解决条款中有优先通过行业调解方式解决争议的约定，申请人向中国证券业协会证券纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）提交了纠纷调解申请。被申请人同意调解后，调解中心指定了调解员组织双方进行现场调解，并成功解决了纠纷，充分体现了行业调解公平、专业、高效、直接救济的功能。

行业调解不仅适用于双方主体间（机构间），亦可调解群体纠纷。2018年11月，J证券公司发行的资管产品因资金使用方违约，导致不能按期兑现，引发了大量投资者的维权。地方证监局对J证券公司出具了处罚函，该证券公司愿意通过分期偿还投资者投资（本金）的方案与投资者群体达成和解。但因投资者对J证券公司履约承诺缺乏信任，和解协议一直无法签署。调解中心受理调解申请后，经过五次现场调解，促使证券公司与15位投资者代表签署了调解协议，与165名投资者达成和解，和解金额共计2.79亿元。中国证券业协会作

为具有公信力和影响力的自律管理组织参与调解，增加了投资者对和解及调解方案的信心，有效促进了纠纷的解决。

二、案例启示

1. 行业调解因其专业性、中立性与权威性，成为了投资者与上市公司及证券期货经营机构等市场主体发生纠纷时重要的维权方式之一。中立、专业的第三方主持调解，有助于缓和纠纷双方的对立情绪，往往能够达成双方都愿意接受的纠纷解决方案。因此，行业调解是快速解决纠纷、降低纠纷解决成本的有效途径。

2. 目前从事证券期货纠纷调解工作的主要是行业协会和公益机构。投资者在其合法权益遭受侵害时，可选择向中国证券业协会、中国证券投资者保护基金有限责任公司、中证中小投资者服务中心有限责任公司等 55 家第三方调解机构申请调解。目前行业协会和公益机构的调解均不收取投资者任何费用。

3. 通过调解达成的和解协议属双方当事人间的约定，具有民事合同效力，双方当事人应当按照约定履行自己的合同义务。为了增强调解协议的法律效力，当事人可以将调解协议向有管辖权的人民法院申请司法确认。经人民法院确认有效的具有明确给付主体和给付内容的调解协议，一方拒绝履行的，对方当事人可以申请人民法院强制执行。

（中国证券业协会供稿）

案例八：自然人投资者不得参与场外期货

一、案例概况

伴随着 2018 年股票市场行情低迷和交易所场内商品期权产品的陆续推出，一些互联网金融平台利用期权的交易机制和广大股民挽回损失的迫切心情，通过网站、微信公众号、群组等方式招揽客户，片面强调甚至夸大

个股期权收益。另有一些期货公司风险管理子公司的交易对手方，以双方签订的场外衍生品主协议为宣传点，暗示投资者其获得了监管部门的某种资质，与自然人开展场外个股期权交易。2018年，期货业协会接收的咨询投诉数据显示，与场外期权相关的政策咨询、合规查询和投诉举报类诉求明显增加，占诉求总数的11.3%，成为增量最大的诉求类别。

二、案例启示

根据最新监管规定，持牌金融机构不得与自然人客户开展场外衍生品交易业务，因此任何直接与自然人签署场外交易合同的机构均涉嫌不合规经营。

实际上，这些互联网平台没有相应的金融业务资质，内控合规机制不健全，权利金要求过高，缺乏资金第三方存管机制，存在明显的风险隐患。这些平台往往使用“权利金可退”“亏损有限而盈利无限”“亏损无需补仓”等误导性宣传术语，片面强调甚至夸大个股期权的收益，弱化甚至不提示风险。部分期货公司风险管理子公司的交易对手方则是以与取得协会备案资质的子公司签订协议为名，将双方交易的个股或商品期权为标的进行分拆，出售给自然人客户，变相利用持牌机构的信用进行虚假宣传和违规经营，给子公司带来了很大的投诉或诉讼风险，影响了期货市场的声誉。

投资者若通过这些平台参与场外个股或商品期权交易，自身权益难以保障，期货业协会建议投资者提高警惕，不轻信、不参与。同时建议期货公司风险管理子公司加强对交易对手方的适当性审核和日常经营行为的关注，避免对方违规带来的转嫁风险。

（中国期货业协会供稿）

案例九：强行平仓及手续费收取标准要告知

一、案例背景

强行平仓作为一种风险控制措施，执行以后将直接导致投资者账户的浮动亏损转为实际亏损，因此极易引发投资者的投诉。手续费作为投资者的交易成本，通常在经纪合同签署时以书面形式确定，但对于第一次参与期货交易的投资者，往往直到实际进行开平仓操作后，才意识到成本是需要计较的一个因素。近年来期货业协会收到的合同履行类诉求中以强行平仓和手续费收取标准为主，是投资者反映的与期货公司经营活动相关的主要问题。

二、案例启示

为了有效控制风险，各期货公司都会根据期货交易所保证金收取比例确定本公司的收取水平，并据此判断投资者保证金是否充足。当投资者的客户权益低于持仓所需保证金时，公司会向客户发出追加保证金的通知，但并不必然强行平仓，因为市场行情随时都可能朝着有利于客户持仓的方向变化，直接平仓后亏损金额不再是浮动可变的，而是实际发生的，操作后果不可逆。因此当客户持仓风险度达到了可强行平仓的程度时，公司对于是否执行、何时执行有自由裁量权，很有可能出现同一客户的不同持仓在被强平时，风险度标准不同的情况，这让客户很迷惑。另外，强行平仓通常发生在市场行情剧烈变化时，集中平仓容易出现“价格踩踏”现象，平仓价格不理想是大概率事件，这也容易成为争议的焦点。

手续费收取是高是低，对于从未参与期货交易的投资者而言是完全没有概念的，而手续费又是期货公司经纪业务的主要收入来源，其有动力将标准维持在默认的相对较高水平，直到客户提出调降的要求。在手续费的行业规定方面，期货业协会于 2010 年 9 月发布的《会员自律公约》第五条：“公平竞争，共同

发展”中提到，不得以低于成本价收取客户手续费等方式从事不正当竞争行为，并未对手续费的上限有约束，因此期货公司在手续费收取上的上述行为并无不妥，但只有客户提出才被动调低手续费的行为必然会影响体验和行业信誉。

鉴于以上分析，期货业协会建议期货公司在日常履行经纪合同过程中，即使在法理上做到了合规经营，在强行平仓的通知方式、追缴方式、平仓时间、平仓价位及手续费的收取标准等问题多发点上，仍然要顾及投资者权益减少的情理，能事先提示、告知的尽量在事先做到，事后发生时要及时加强沟通解释工作，以避免可能的投诉或诉讼风险。

（中国期货业协会供稿）

案例十：关于“某专项资产管理计划”相关投诉纠纷处理情况的案例

一、案例情况

2017年3月以来，基金业协会收到多名投资者投诉，反映某某资产管理有限公司发行的“某资产管理计划”到期无法兑付，由于某某资产管理有限公司负责人失联，投资者将矛头对准托管人某某证券，认为其未能有效履行托管职责。经查，2015年1月29日，某某资产管理有限公司在基金业协会登记为私募基金管理人，2016年3月30日，其在协会备案一只契约型私募股权基金产品，即“某资产管理计划”。根据合同约定，资金用于某房地产项目，约定预期收益率为11%—13%。该产品初期备案募集规模为1,380万元，备案后持续申购直至事发，最终涉及个人投资者92人。投资者中有记者、大学教授、退休干部、公务员等职业人员，大部分符合合格投资者条件，主要通过个人理财经理等违规渠道认购该项目。这些投资者普遍具有购买银行理财、信托计划和资管计划等私募产品的经验，认为刚性兑付是基金管理人和托管人应尽的责任。

在协会的安排下，投资者签订规范的授权委托书，选派 6 名投资者代表与某某证券进行对话。某某证券介绍了前期到公安机关报案，以及协助冻结、追缴涉案财产的有关情况。某某证券承认，在履行托管人职责方面存在失责之处，在仅取得 19 个基金合同的情况下就为全部基金投资者办理了转款手续，在信息披露方面存在失实、夸大之处。某某证券表示，目前涉案财产多数已被公安机关查封，应该可以覆盖“某资产管理计划”的投资款，但是变现需要一定时间。投资者代表认为某某证券对问题避重就轻，要求某某证券履行“刚性兑付”义务，先行赔付投资者的本息。

在基金业协会的主持调解下，投资者最终同意进入投服中心的调解程序。投服中心遴选了三名专家调解员并正式启动调解程序，由于双方赔付预期差距过大，进展并不明显。经协会与某某证券反复沟通，某某证券表示从大局出发，已经提出了一个投资者可能接受的赔偿方案，即某某证券拟在 3 年内代表投资者对资产进行追偿，追偿款项返还投资者，3 年期满后，某某证券将承担剩余金额的赔偿责任。

二、案例启示

本案涉及制度性缺陷和行业性普遍问题，自律、行政、民事和刑事处理相互交织，投资者、基金管理人、基金托管人和销售人员的责任认定和准确划分不仅难度大，而且耗时费力，最佳处理方案就是调解解决。协会认为，既要维护好投资者的合法权益，也不能纵容不合理、不合法的主张，对于约定的高息不能赔偿，对于理财经理个人提取的费用，应当由投资者向理财经理进行追讨，对于生活困难的投资者可以优先赔偿，对于投资较大的投资者赔偿要适度。

（中国基金业协会供稿）