

中国资本市场 投资者保护状况蓝皮书

公募基金管理人投资者保护状况评价报告

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

为进一步促进公募基金行业的健康发展，提升公募基金管理人的投资者保护水平，中国证券投资者保护基金有限责任公司（简称“投保基金公司”）连续七年围绕基金投资者享有的公平交易权、投资收益权、知情权、适当选择权、受教育权等各项权益，开展公募基金管理人¹投资者保护状况评价工作。

2022 年，投保基金公司结合公募基金行业的发展实际、监管要求及自律要求等，进一步修订完善了公募基金管理人投资者保护状况评价指标体系，采用主客观相结合的评价方法，通过多维度采集评价数据和信息，力求全面、客观、准确地评估公募基金管理人 2021 年度的投资者保护状况。在中国证券投资基金业协会（简称“基金业协会”）的支持下，我们组织开展了“公募基金投资者保护状况调查”和“公募基金管理人投教情况调查”；自主开展了公募基金管理人网站调查和客服电话畅通情况调查；搜集整理了公募基金定期报告及临时公告等公开信息以及“12386”中国证监会服务热线（简称“12386 热线”）投诉数据。

通过对评价数据的整理和分析，我们撰写形成了《公募基金管理人投资者保护状况评价报告（2022）》（简称《报告》）。作为《中国资本市场投资者保护状况蓝皮书（2022）》的子报告，《报告》分析了公募基金管理人投资者保护工作取得的成效及存在的不足，并提出了相关建议，不涉及各家公募基金管理人的具体评价情况。

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

目录

一、公募基金行业概况	- 1 -
(一) 我国公募基金行业基本情况	- 1 -
(二) 受调查投资者持有公募基金特点	- 2 -
二、 公募基金管理人投资者保护总体情况	- 4 -
(一) 投资者对各评价指标的重视程度	- 4 -
(二) 评价结果总体情况	- 5 -
三、 投资者保护机制建设	- 6 -
(一) 合规管理情况	- 6 -
(二) 核心人员稳定性	- 7 -
四、 投资管理情况	- 10 -
(一) 基金与业绩基准的收益比较	- 10 -
(二) 基金资产净值计算公允情况	- 12 -
五、 适当性管理及知情权保障	- 14 -
(一) 适当性管理	- 14 -
(二) 知情权保障	- 17 -
六、 投资者教育服务及投诉处理	- 19 -
(一) 投资者教育	- 20 -
(二) 投资者服务	- 23 -
(三) 投诉处理情况	- 25 -
七、 受调查基金投资者的意见诉求	- 28 -
(一) 对风险测评工作的建议	- 28 -
(二) 对风险提示工作的建议	- 28 -
(三) 对开展投教活动的建议	- 28 -

(四) 对投诉处理工作的建议.....	- 29 -
八、 评价结论与建议.....	- 29 -
附录:	- 32 -
(一) 投资者投诉重点问题与案例	- 32 -
(二) 2022 年公募基金管理人投资者保护状况评价指标体系	- 34 -
(三) 2021 年度公募基金投资者保护状况调查问卷.....	- 37 -
(四) 公募基金管理人投教情况调查问卷	44

一、公募基金行业概况

(一) 我国公募基金行业基本情况²

截至 2021 年 12 月底，我国境内共有公募基金管理公司 151 家，其中基金管理公司 137 家，包括外商投资基金管理公司 45 家和内资基金管理公司 92 家；取得公募基金管理资格的证券公司或证券公司资产管理子公司 12 家、保险资产管理公司 2 家。

表格 1：基金管理公司数量分类统计

基金管理公司	137
外商投资基金管理公司	45
内资基金管理公司	92
取得公募基金管理资格的证券公司或证券公司资产管理子公司	12
取得公募基金管理资格的保险资产管理公司	2
公募基金管理机构	151

公募基金产品数量共计 9288 只，其中封闭式基金共 1185 只，开放式基金合计 8103 只（包含混合基金 3972 只，债券基金 1827 只，股票基金 1772 只，货币市场基金 333 只，QDII199 只）。

公募基金资产规模 25.56 万亿元，较上年度增长 5.67 万亿，增幅为 28.51%。从不同类型基金资产规模占比看，货币市场基金资产规模最大，为 9.47 万亿元，占总量 37.04%；混合基金和股票基金合计约 8.63 万亿元，占总量 33.77%。从资产规模增长量上看，混合基金增长量最多，比上年增加 1.69 万亿，其次依次为货币市场基金、债券基金、封闭式基金、股票基金、QDII 基金。从增幅上看，QDII 基金增幅最大，为 84.97%，其次依次为债券基金、混合基金、股票基金、封闭式基金、货币市场基金。

权益类基金规模为 9 万亿元，公募基金持有 A 股流通股市值为 6.4 万亿元，较上年度增长 1.58 万亿元，增幅为 24.52%，占 A 股流通市值的 8.56%，为近 10 年来最高水平。

²数据来源于中国证监会、中国证券投资基金业协会、Wind 金融终端

表格 2:2021 年公募基金规模数据

项目	公募基金	封闭式基金	开放式基金					公募基金持 股票市值	公募基金持 A股市值	A股总市 值	A股流通 市值
			股票基金	混合基金	货币市场 基金	债券基金	QDII				
资产 (万亿元)	25.56	3.12	2.58	6.05	9.47	4.10	0.24	7.03	6.44	91.61	75.16
增长量 (万亿元)	5.67	0.56	0.52	1.69	1.42	1.37	0.11	1.73	1.58	11.89	10.80
较上年增幅	28.51%	22.02%	25.28%	38.79%	17.58%	50.20%	84.97%	24.56%	24.52%	12.97%	14.36%
占比	100.00%	12.22%	10.10%	23.67%	37.04%	16.03%	0.93%				8.56%

国际比较显示，我国开放式基金（共同基金）资产规模占全球共同基金总规模的 4.44%，同比增长 0.53 个百分点；排在全球第四位，较 2020 年底上升 1 位；占亚太地区共同基金规模的 33.56%，排在亚太地区规模第一位。

（二） 受调查投资者持有公募基金特点

我们根据“2021 年度公募基金投资者保护状况调查”结果，分析了公募基金持有人持有公募基金的基本特点，调查通过 151 家公募基金管理人网站、客户端、微信公众号等渠道发布，共收回有效问卷 11289 份。

1. 受调查投资者持有公募基金产品的主要类型

根据 2021 年度公募基金管理人投保状况调查结果，投资者持有公募基金的主要类型由多到少依次为股票型基金（不含指数基金），占比 67.2%；混合型基金，占比 50.6%；债券型基金（不含指数基金），占比 45.6%；指数型基金（不含 ETF），占比 31.2%；ETF，占比 15.2%；QDII 基金，占比 4.7%；避险策略基金，占比 3.6%。与上年相比，受调查投资者持有债券型基金（不含指数基金）和股票型基金（不含指数基金）的占比上升幅度比较明显，分别上涨了 5.1 和 4.2 个百分点，受调查投资者持有其余类型基金占比均有小幅下降。

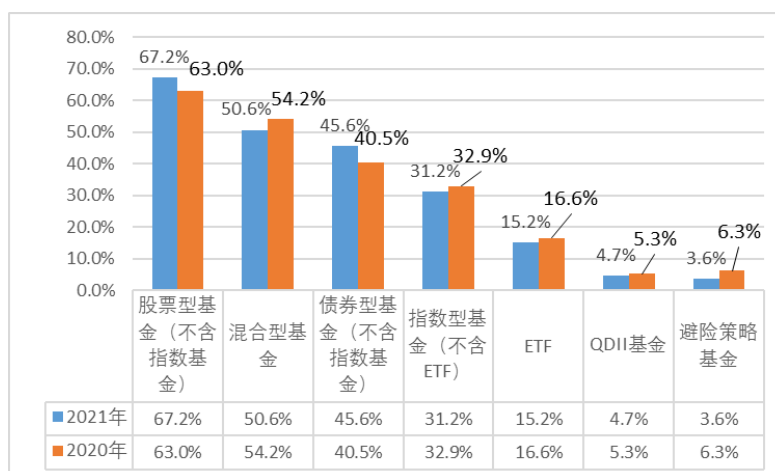


图 1：受调查投资者持有公募基金产品的主要类型

2. 受调查投资者参与公募基金投资的年限

2021 年度公募基金投资者保护状况调查显示，29.27%受调查投资者具有 10 年及以上投资经验；27.35%受调查投资者具有 5 年-10 年投资经验；19.74%受调查投资者具有 3 年-5 年投资经验；16.47%受调查投资者具有 1 年-3 年投资经验；仅有 7.18%受调查投资者具有不足 1 年投资经验。

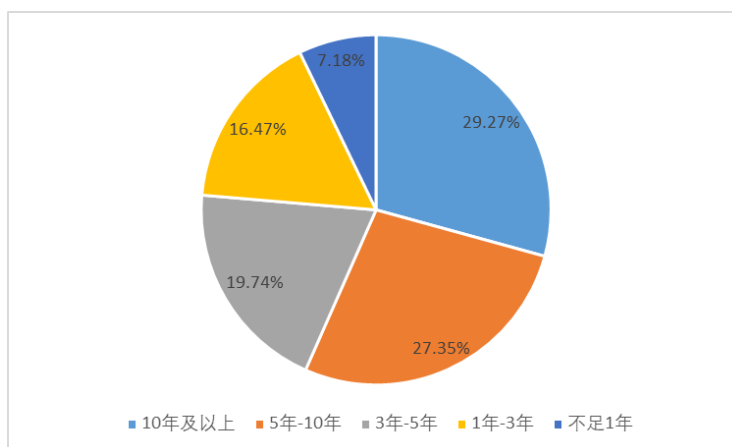


图 2：受调查投资者参与公募基金投资的年限

3. 受调查投资者持有公募基金产品的平均时长

2021 年度公募基金投资者保护状况调查显示，8.4%受调查投资者持有公募基金产品的平均时长为 10 年及以上，13.4%受调查投资者持有公募基金产品的平均时长为 5 年-10 年，22.8%受调查投资者持有公募基金产品的平均时长为 3

年-5年，37.9%受调查投资者持有公募基金产品的平均时长为1年-3年，13.2%受调查投资者持有公募基金产品的平均时长为半年至一年，4.3%受调查投资者持有公募基金产品的平均时长为不超过半年。平均持有年限在一年以上的受调查投资者合计占比为82.5%，较上年度下降了4.2个百分点。

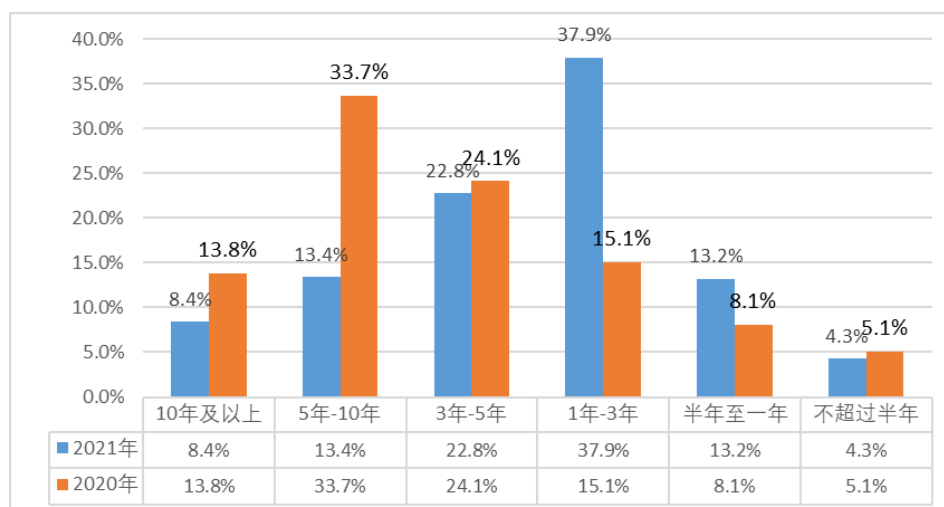


图 3：受调查投资者持有公募基金产品的平均时长

二、公募基金管理人投资者保护总体情况

公募基金管理人投资者保护状况评价从基金投资者享有的各项权益出发，根据法律法规及监管要求对公募基金投资者保护的强制性规定、禁止性规定和鼓励性规定，从投资者保护机制建设、投资管理情况、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理四个方面，设置4项一级评价指标、9项二级指标、24项三级指标。其中，一、二级评价指标权重通过调查基金投资者对指标重要性的看法测算得出，三级指标设为等权重。2021年度评价对象为截至2021年末发行公募基金产品满一年的144家公募基金管理人。

（一）投资者对各评价指标的重视程度

我们在2021年度公募基金投资者保护状况调查中采集了11289名基金投资者对一级指标和二级指标重要性的看法，并在此基础上，采用加权赋值的方法计算了各一级指标和二级指标的权重及与上年度相比的变化情况（见下表）。

表格 3：评价指标权重设定情况（2021 年度）

一级指标	权重	与上年度 差值	二级指标	权重	与上年度 差值
1.投资者保护机制建设	52.49%	+21.69%	1.1合规管理情况	63.12%	
			1.2核心人员稳定性	36.88%	
2.投资管理情况	30.45%	+2.25%	2.1基金与业绩基准的收益比较	68.67%	11.27%
			2.2基金资产净值计算公允情况	31.33%	-11.27%
3.适当性管理及知情权保障	12.61%	-11.99%	3.1适当性管理	52.01%	-0.19%
			3.2知情权保障	47.99%	0.19%
4.投资者教育服务及投诉处理	4.45%	-11.95%	4.1投资者教育	50.79%	13.09%
			4.2投资者服务	35.66%	-0.84%
			4.3投诉处理情况	13.55%	-12.26%

从受调查基金投资者对四项一级指标的重视程度来看，投资者保护机制建设的关注度位居首位，之后依次是投资管理情况、适当性管理及知情权保障、投资者教育服务及投诉处理。与上一年度的结果相比，受调查基金投资者对投资者保护机制建设的关注度明显上升，上升了 21.69 个百分点。

从二级指标的重视程度来看，在“投资者保护机制建设”下设的两个二级指标中，合规管理情况的关注度较高；在“投资管理情况”下设的两个二级指标中，投资者对基金与业绩基准的收益比较关注度较高，并较上年上升了 11.27 个百分点；在“适当性管理及知情权保障”下设的两个二级指标中，适当性管理的关注度较高，对知情权保障的关注度略有上升；在“投资者教育服务及投诉处理”下设的三个二级指标中，投资者教育的关注度最高，并较上年上升了 13.09 个百分点。

（二） 评价结果总体情况

通过采集主客观数据并赋值，我们计算出 144 家公募基金管理人 2021 年度投资者保护状况平均得分为 92.33 分，与上年基本持平。

“投资者保护机制建设”指标的评价结果显示：在合规管理方面，128 家受评价公募基金管理人年内不存在被采取监管措施或处罚的情况；所有管理人不存在受稽查或处罚以及违约涉诉情况；在核心人员稳定性方面，包括董事长、总经理、督察长在内的各类高管人员变动均较上一年度更为频繁，公募行业基金经理发生变动的情况保持在相对稳定的水平。

“投资管理情况”指标的评价结果显示，在基金业绩表现方面，主动型公募基金三年期收益率、五年期收益率超越业绩比较基准的占比为 86.53% 和 88.10%；在基金资产净值核算方面，143 家受评价公募基金管理人年内未出现基金份额净值计价错误的情况，所有管理人不存在货币基金正负偏离度绝对值达到 0.25% 的情况。

“适当性管理及知情权保障”指标的评价结果显示，在适当性管理方面，95.9% 受调查投资者表示风险测评结果与本人真实的风险承受能力“非常匹配”或“基本匹配”，风险提示函、投资者权益须知、基金产品风险等级划分规则说明、风险测评问卷的披露率均超过 90%；在知情权保护方面，近九成受调查基金投资者认为公募基金管理人在销售环节充分提示了相关风险，超八成的受调查基金投资者评价公募基金管理人宣传推介材料较为真实、准确、客观。

“投资者教育服务及投诉处理”指标的评价结果显示，在投资者教育方面，5 家公募基金管理人拥有证监会或派出机构命名的投教基地，2021 年命名的投教基地有 3 家，近八成管理人的投教费用较上一年度均有不同幅度的增长，受调查基金投资者对公募基金管理人开展投教活动的满意程度有所提升，表示“非常满意”和“比较满意”的合计占比 85.7%；在投资者服务及投诉处理方面，公募基金管理人客服电话接听率连续三年均保持在 90% 以上，处理客户投诉的及时性明显增强，投诉事项的平均办结时间缩短至 12.6 个工作日，超八成受调查投资者对公募基金管理人投诉处理情况表示“非常满意”或“比较满意”。

三、投资者保护机制建设

2021 年，公募基金行业的投资者保护机制建设情况较好，指标得分为 92.54 分，与上年基本持平，下设“合规管理情况”和“核心人员稳定性”两个二级指标。

（一） 合规管理情况

合规管理是公募基金行业有效防范风险、夯实投资者信任、保护投资者合法权益的重要保障。加强合规管理是公募基金管理人开展投资者保护工作的基础。在本年度评价中，我们继续从监管视角和投资者视角来考察公募基金管理人的合规管理情况。评价结果显示，2021 年“合规管理情况”指标得分为 98.65 分，较上一年度略增 0.15 分。

1. 受监管部门稽查或处罚情况：128 家受评价公募基金管理人年内不存在

被采取监管措施或处罚的情况

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

公募基金 2021 年度报告披露的信息显示，2021 年公募基金管理人均未受稽查或处罚，共有 16 家公募基金基金管理人在开展公募基金管理业务过程中因内控体系不足、信用风险管理机制不健全、产品清算、产品估值等问题被监管部门采取行政监管措施，反映出这些管理人在落实监管部门的合规管理、内部控制、风险管理、清算估值等要求方面存在一定的问题和漏洞。其中，被暂停办理相关业务的有 1 家，被责令整改的有 14 家，被出具警示函的有 7 家，被监管谈话的有 2 家。

我们按照被暂停办理相关业务扣 30 分、被责令整改扣 20 分、被出具警示函扣 10 分，被监管谈话扣 5 分的原则计算每家公募基金管理人该指标得分。经统计，该指标得 100 分的有 128 家，占比 88.89%；得 90 分的有 2 家；得 80 分的有 8 家；得 75 分的有 1 家；得 70 分的有 3 家；得 65 分的有 1 家；得分不足 60 分的有 1 家。最终，该指标平均得分为 97.29 分，较上一年度增长了 0.58 分。

2. 违约涉诉情况：受评价公募基金基金管理人在开展公募管理业务过程中均未涉及违约涉诉情况

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

公募基金 2021 年度报告中“涉及基金管理人、基金财产、基金托管业务的诉讼”相关信息显示，共有 3 家公募基金基金管理人在报告期内存在涉诉事项，涉诉事项均与公募基金管理业务无关。

鉴于受评的 144 家公募基金管理人均未涉及与公募基金管理业务相关的违约涉诉情况，因此 2021 年公募基金管理人“违约涉诉情况”指标得分为 100 分，与上一年度持平。

（二） 核心人员稳定性

高级管理人员和基金经理是公募基金管理人的核心人力资源,二者若频繁变动不利于公司经营管理及基金投资运作的稳定性。经统计两类人员的变动情况,2021年“核心人员稳定性”指标得分为87.12分,较上一年度略增0.75分。

1. 高级管理人员变动情况³: 各类高管人员变动均较上一年度更为频繁

高级管理人员的变动次数在一定程度上能够反映公募基金管理人经营管理的稳定性,频繁变动或多或少会影响公司的正常运作,不利于基金份额持有人的利益。本年度,我们重点统计公募基金管理人董事长、总经理、督察长三类高级管理人员的变动情况,从基金行业高级管理人员变更公告采集相关数据。

经统计,2021年三类高管人员均未发生变动的公募基金管理人共有79家,占比54.9%。高管人员发生变动的公募基金管理人共有65家,合计变动次数为106次;其中,高管人员变动1次的有33家,变动2次的有25家,变动3次的有5家,变动4次的有2家。

从各类高管人员变动情况来看,董事长没有发生变动的管理人共有116家,占比80.6%,较上年下降了3.0个百分点;总经理没有发生变动的管理人共有104家,占比72.2%,下降了9.9个百分点;督察长没有发生变动的管理人共有127家,占比88.2%,下降了1.8个百分点。

按照高管人员每变动一次扣减10分的原则计算每家管理人的评价得分,最终测算出该指标的平均得分为92.64分。

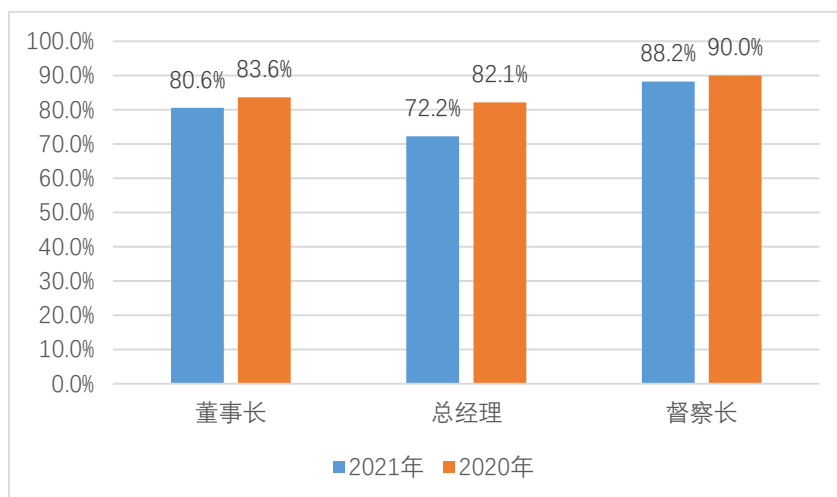


图4: 各类高管人员未发生变动的公募基金管理人数量占比 (2020-2021)

³基础数据来源: 高级管理人员变更公告。

2. 基金经理变动情况⁴：公募行业基金经理发生变动的情况保持在相对稳定的水平

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

以基金经理小组成员为统计口径的结果显示，2021年，纳入评价的144家公募基金管理人的基金经理年内共发生变动3929次，平均每家公募基金管理人的基金经理变动27.3次，较上一年度增加4.6次。按照年内基金数量为年初与年末基金数量平均值计算，144家公募基金管理人的基金经理变动率平均为0.57，较上一年度增加0.1；中位数为0.52，与上一年度基本持平。从各公募基金管理人的情况来看，基金经理变动率为0的有6家，占比4.17%；变动率介于0~0.5（含）的有64家，占比44.44%；变动率介于0.5~1（含）的有60家，占比41.67%；变动率介于1~2（含）的有14家，占比9.72%。

经统计每家公募基金管理人的基金经理变动率，2021年“基金经理变动情况”指标得分为81.60分⁵，较上一年度微涨0.52%。从2014年以来的评价得分来看，公募行业基金经理发生变动的情况保持在相对稳定的水平，“基金经理变动情况”指标得分均保持在80分以上。

在此基础上，我们以第一基金经理口径进行了统计，相关结果仅供参考，不计入指标得分。结果显示，2021年，纳入评价的144家公募基金管理人的基金经理年内共发生变动1841次，平均每家公募基金管理人的基金经理变动12.8次。按照年内基金数量为年初与年末基金数量平均值计算，144家公募基金管理人的基金经理变动率平均为0.27，中位数为0.22。从各公募基金管理人的情况来看，基金经理变动率为0的有13家，占比9.03%；变动率介于0~0.25（含）的有67家，占比46.53%；变动率介于0.25~0.5（含）的有47家，占比32.64%；变动率介于0.5~1（含）的有15家，占比10.42%；变动率介于1~2的仅有2家，占比1.38%。

⁴ 基础数据来源：基金经理变更公告。

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

四、投资管理情况

在本年度评价中，我们继续从基金业绩表现和基金净值核算准确度两个方面考察公募基金管理人的投资管理情况。2021年，“投资管理情况”指标得分为92.40分，较上一年度下降3.58%。

（一） 基金与业绩基准的收益比较⁶

公募基金（排除被动型基金）作为追求相对收益的金融产品，一般都设有业绩比较基准，通过比较基金收益率与业绩比较基准的收益率，可以判断基金是否取得了较好的相对收益。为降低短期评价的偶然性偏差，我们重点统计了主动型基金五年期和三年期收益率超越业绩比较基准的情况，并以等权重来计算每家管理人的综合得分。经测算，2021年“基金与业绩比较基准的收益比较”指标得分为88.99分。

1. 99家公募基金管理人旗下80%以上的主动型基金三年期收益率超越业绩比较基准

三年期的统计结果显示，共有4883只基金实现了超越业绩比较基准的回报，占比86.53%。经统计各家公募基金管理人旗下基金的情况，2021年“基金三年期收益率与业绩基准的比较”指标得分为88.07分。

从各公募基金管理人的统计结果来看，共有130家管理人旗下有超过三年的主动管理基金，三年期收益率超越基准的基金数量占比分布见下表，其中有39家管理人三年期收益率超越基准的基金数量占比为100%，占全部管理人数量的27.08%。

表格4：主动型基金三年期收益率超越业绩比较基准频率分布统计表

	60%以下	60%（含） -70%	70%（含） -80%	80%（含） -90%	90%（含） -100%	100%	没有3年主动基金	合计
数量	4	8	19	26	34	39	14	144
占比	2.78%	5.56%	13.19%	18.06%	23.61%	27.08%	9.72%	100%

⁶数据来源为公募基金年报、半年报、季报等

从各类型基金的统计结果来看,在参与统计的 327 只股票基金中,共有 318 只基金的三年期收益率超越了业绩比较基准,占比 97.25%;在参与统计的 2659 只混合基金中,共有 2410 只基金的三年期收益率超越了业绩比较基准,占比 90.64%;在参与统计的 1786 只债券基金中,共有 1361 只基金的三年期收益率超越了业绩比较基准,占比 76.20%。

表格 5: 主动型基金三年期收益率超越业绩比较基准频率分布统计

分类	战胜业绩基准数量	参与统计数量	比例
混合基金	2410	2659	90.64%
债券基金	1361	1786	76.20%
货币市场基金	685	687	99.71%
股票基金	318	327	97.25%
QDII基金	85	154	55.19%
基金中基金(FOF)	24	30	80.00%
总计	4883	5643	86.53%

2. 97 家公募基金管理人旗下 80%以上的主动型基金五年期收益率超越业绩比较基准

五年期的统计结果显示,共有 3279 只基金实现了超越业绩比较基准的回报,占比 88.10%。经统计各家公募基金管理人旗下基金的情况,2021 年“基金五年期收益率与业绩基准的比较”指标得分为 89.91 分。

从各公募基金管理人的统计结果来看,共有 118 家管理人旗下有超过五年的主动管理基金,五年期收益率超越基准的基金数量占比分布见下表,其中有 46 家管理人五年期收益率超越基准的基金数量占比为 100%,占全部管理人数量的 31.94%。

表格 6: 主动型基金五年期收益率超越业绩比较基准频率分布统计表

	60%以下	60% (含) -70%	70% (含) -80%	80% (含) -90%	90% (含) -100%	100%	没有5年 主动基金	合计
数量	5	2	14	31	20	46	26	144
占比	3.47%	1.39%	9.72%	21.53%	13.89%	31.94%	18.06%	100.00%

从各类型基金的统计结果来看,在参与统计的 191 只股票基金中,共有 180

只基金的五年期收益率超越了业绩比较基准，占比 94.24%；在参与统计的 1701 只混合基金中，共有 1562 只基金的五年期收益率超越了业绩比较基准，占比 91.83%；在参与统计的 1013 只债券基金中，共有 781 只基金的五年期收益率超越了业绩比较基准，占比 77.10%。

表格 7：主动型基金五年期收益率超越业绩比较基准频率分布统计

分类	参与统计数量	战胜业绩基准数量	比例
混合基金	1562	1701	91.83%
债券基金	781	1013	77.10%
货币市场基金	687	687	100.00%
股票基金	180	191	94.24%
QDII基金	69	130	53.08%
总计	3279	3722	88.10%

（二） 基金资产净值计算公允情况⁷

“基金资产净值计算公允情况”主要考察公募基金基金管理人在受托管理基金资产的过程中，是否严格履行审慎管理职责，公允反映基金资产净值。该指标从“基金份额净值计价错误情况”和“货币基金偏离度异常情况”两个维度进行评价。2021 年，该指标得分为 99.86 分，较上年增长 0.29 分。

1. 基金份额净值计价情况：143 家受评价公募基金管理人年内未出现基金份额净值计价错误的情况

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

2021 年度评价结果显示，仅有 1 家公募基金管理人旗下有 1 只基金产品在评价期内发生基金份额净值计价错误情况，其余 143 家公募基金管理人不存在基金份额净值计价错误情况。按照发生一次基金份额计价错误情况得 60 分，发

⁷数据来源为公募基金年报、半年报、季报等

生两次及以上的基金份额计价错误情况得 0 分的原则计算“基金份额净值计价错误情况”指标得分。经测算,该指标平均得分为 99.72 分,较 2020 年上涨 0.59%。

从近五年评价情况来看,公募基金管理人开展公募基金管理业务过程中能够公允反映基金净值,很少出现基金份额净值计价错误情况,指标得分始终保持在 98 分以上,近四年得分不断上升。

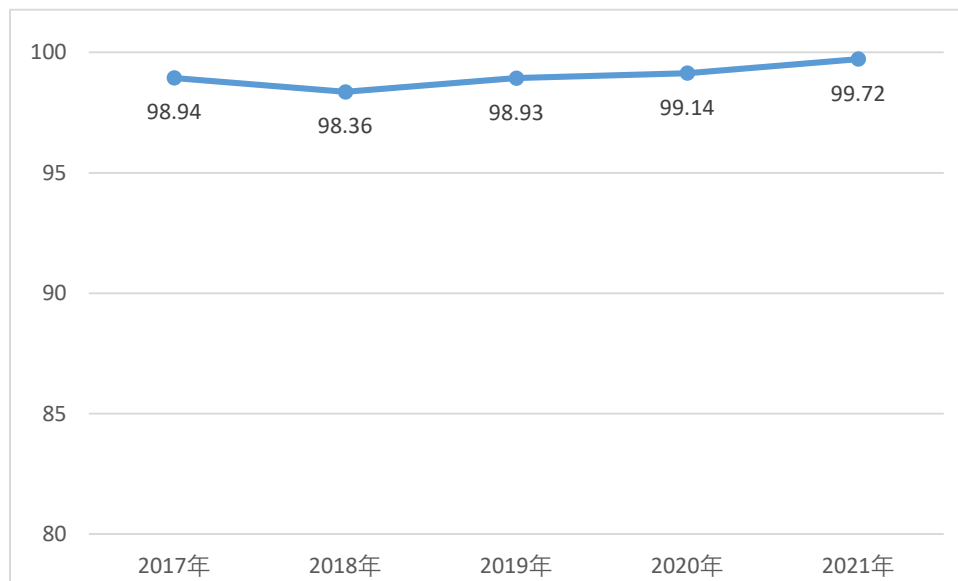


图 5: 近五年“基金份额净值计价错误情况”指标得分

2. 货币基金偏离度异常情况：未出现货币基金正负偏离度绝对值达到 0.25%的情况

货币基金偏离度是衡量货币市场基金风险的重要手段,其目的是为了保障货币市场基金的估值能与市场波动基本同步。“货币基金偏离度异常情况”考察货币基金是否存在以影子定价法和摊余成本法分别确定的基金资产净值的偏离度绝对值达到 0.5%或负偏离度绝对值达到 0.25%的情况。

2021 年度评价结果显示,公募基金管理人旗下货币基金正负偏离度绝对值均控制在 0.25%以内,“货币基金偏离度异常情况”指标得分为 100 分,与上年相同,近五年该指标得分均在 99 分以上。

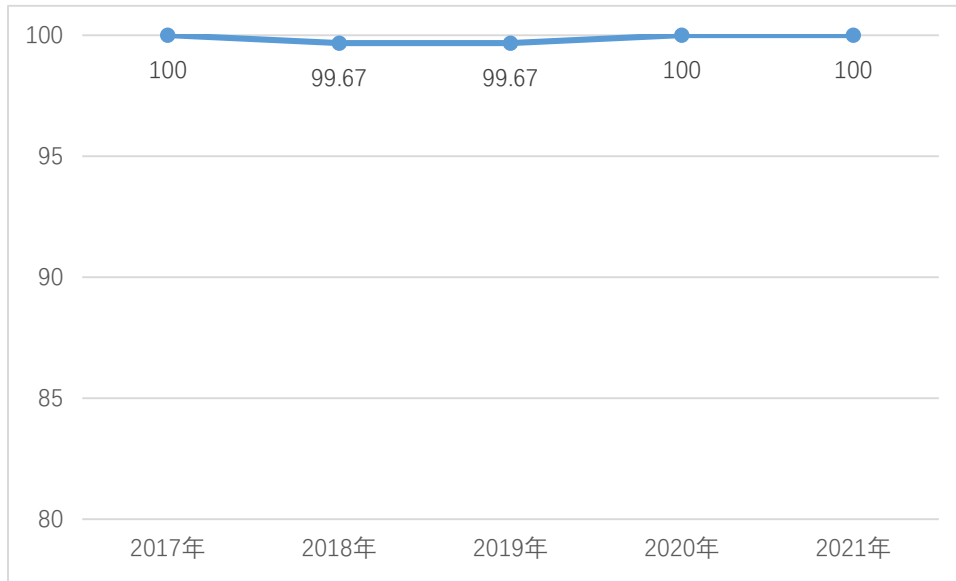


图 6：近五年“货币基金偏离度异常情况”指标得分

五、适当性管理及知情权保障

2021 年，“适当性管理及知情权保障”指标得分为 92.13 分，较上一年度下降 1.02%，下设“适当性管理”和“知情权保障”两个指标。

（一）适当性管理

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

在本年度评价中，我们根据 2021 年度公募基金投资者保护状况调查、12386 热线投诉数据及公募基金管理人网站调查情况综合考察每家管理人的适当性管理情况。经测算，2021 年“适当性管理”指标得分为 92.74 分，较上一年度略降 0.18 分。

1. 适当性匹配：95.9%受调查投资者表示风险测评结果与本人真实的风险

承受能力“非常匹配”或“基本匹配”

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

在投资者购买基金产品前，对投资者风险承受能力进行测评是公募基金管理人落实适当性制度的重要环节。2021年度公募基金投资者保护状况调查结果显示，受调查基金投资者中，表示公募基金管理人风险测评结果与本人真实的风险承受能力“非常匹配”的占比为47.1%，表示“基本匹配”的占比为48.8%，表示“不够匹配”的占比3.3%，表示“非常不匹配”的占比0.8%。

对于公募基金管理人是否向投资者主动推介风险等级高于投资者风险承受能力的产品或服务的情况，受调查基金投资者中，表示“从来没有”的占比57.4%，表示“非常少”的占比24.4%，表示“偶尔”的占比12.9%，表示“经常”的占比5.3%。

上述两个维度的四档评价均分别按照100分、86.67分、73.33分、60分的标准计分，经过测算，2021年度，公募基金管理人“适当性匹配情况”指标得分为91.74分，较上年略降1.21分。

表格8：公募基金管理人“适当性匹配情况”指标主观评价情况

风险测评结果与投资者知真实风险承受能力的匹配情况	非常匹配	基本匹配	不够匹配	非常不匹配
	47.1%	48.8%	3.3%	0.8%
基金产品风险等级与投资者风险承受能力的匹配情况	从来没有	非常少	偶尔	经常
	57.4%	24.4%	12.9%	5.3%

2. 网站适当性建设：风险提示函、投资者权益须知、基金产品风险等级划分规则说明、风险测评问卷的披露率均超过90%

公募基金管理人网站作为基金产品重要的线上销售渠道，承载着十分关键的适当性管理职责。“网站适当性建设”指标旨在考察公募基金管理人在官方网站披露风险提示函、投资者权益须知、基金产品风险等级划分规则说明、风险

测评问卷等 4 项适当性信息的完备情况,以及相关信息或提示是否真实、准确、完整、简洁明晰、通俗易懂。

公募基金管理人网站调查结果显示,2021 年,公募基金管理人网站适当性信息披露情况较好,125 家公募基金管理人网站披露了全部 4 项信息,占比 86.81%;13 家公募基金管理人网站披露了 3 项信息;3 家公募基金管理人网站披露了 2 项信息;1 家公募基金管理人网站披露了 1 项信息;2 家公募基金管理人网站披露了 0 项信息。按照披露一项信息得 25 分的原则计分,2021 年“网站适当性建设”指标得分为 94.79 分,比上年度略降 0.39 分。

表格 9: 网站适当性披露情况-按照披露项目数分类

披露项目	管理人网站数量	占比
4 项	125	86.81%
3 项	13	9.03%
2 项	3	2.08%
1 项	1	0.69%
0 项	2	1.39%
合计	144	100.00%

“投资者权益须知”和“风险提示函”对基金投资者了解基金产品的相关信息、明晰基金投资各类风险具有重要作用。网站调查结果显示,“风险提示函”的披露情况较好,披露率达到 98.01%;“投资者权益须知”的披露率为 95.14%。“风险测评问卷”和“基金产品风险等级划分规则说明”是基金投资者了解自身风险承受能力和基金产品风险等级的重要依据。网站调查结果显示,这两项信息的披露率分别为 95.14%和 90.97%。

表格 10: 网站适当性管理情况-按照披露项目分类

	管理人网站数量	占比
风险提示函	141	97.92%
投资者权益须知	137	95.14%
风险测评问卷	137	95.14%
基金产品风险等级划分规则说明	131	90.97%

3. 客户投诉情况: 12386 热线中涉及公募管理人适当性管理类投诉相对较少

2021年,12386热线共收到投资者关于公募基金管理人适当性管理问题的投诉事项23条,涉及13家公募基金管理人,主要涉及的问题包括:未及时对投资者进行风险测评、基金产品风险等级划分不合理、未准确告知投资者基金产品的风险类型等。

我们在计算“适当性匹配”、“网站适当性建设”两项指标得分的基础上,按照一条投诉扣5分的原则,对每家管理人出现被客户投诉的情况予以了扣减分。结果如下表。

表格 11: 适当性管理评价指标得分情况

评分项	平均得分
3.1.1适当性匹配	91.74
3.1.2网站适当性建设	94.79
3.1.3客户投诉情况(扣分项)	-0.80
3.1适当性管理总体情况	$[(91.74+94.79)/2]-0.80 = 92.47$

(二) 知情权保障

知情权是投资者享有的一项基本权益。对于公募基金管理人而言,加强投资者知情权保障是投资者保护工作的重要方面,也是合规诚信文化的内在要求,有利于增强投资者信任、创造更加公开透明和公平公正的市场环境。在本年度评价中,我们继续从风险提示的充分性、完备性,宣传材料的真实性、准确性以及投资者投诉情况三个方面来考察公募基金管理人对投资者知情权的保障情况。2021年,“知情权保障”指标得分为91.76分,较上一年度下降1.52分。

1. 风险提示情况:近九成受调查基金投资者认为公募基金管理人在销售环节充分提示了相关风险

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

调查结果显示,88.3%的受调查基金投资者认为公募基金管理人在销售环节充分提示了相关风险,11.7%的受调查基金投资者则认为风险提示还不够充分。按照“充分提示风险”和“风险提示不够充分”分别为100分和60分的计分标

准，经测算，2021 年度公募基金管理人“风险提示情况”指标得分为 95.31 分，较上年下降了 2.29 分。

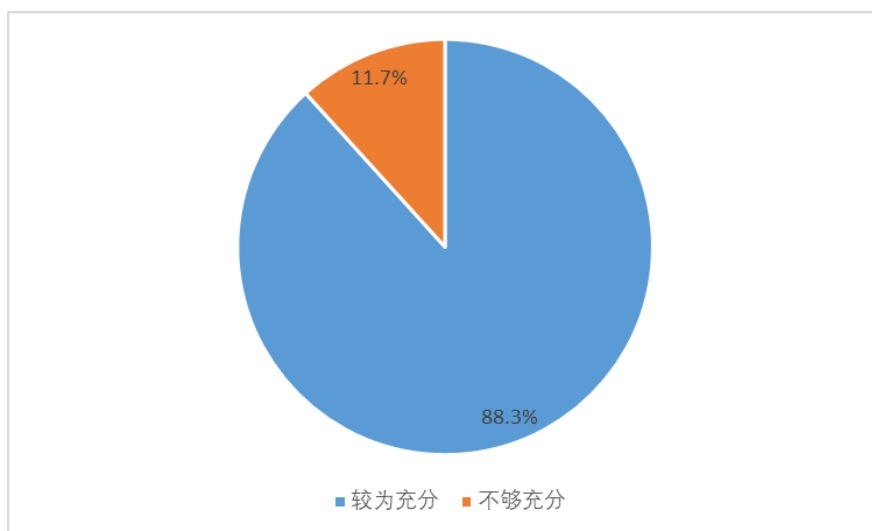


图 7：受调查投资者对公募基金管理人销售环节风险提示情况的主观意见

2. 宣传推介材料的真实准确性：得分较上年度略有下降

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

调查结果显示，受调查基金投资者在评价基金宣传推介材料是否存在上述明令禁止的情形时，选择“从来没有”的比例为 57.6%，选择“非常少”的比例为 24.6%，选择“偶尔”的比例为 12.9%，选择“经常”的比例为 4.9%。

按照“从来没有”、“非常少”、“偶尔”、“经常”分别记 100 分、86.67 分、73.33 分、60 分的原则计分，经测算，2021 年“宣传推介材料的真实准确性”指标得分为 91.33 分，较上一年度下降 1.62 分。

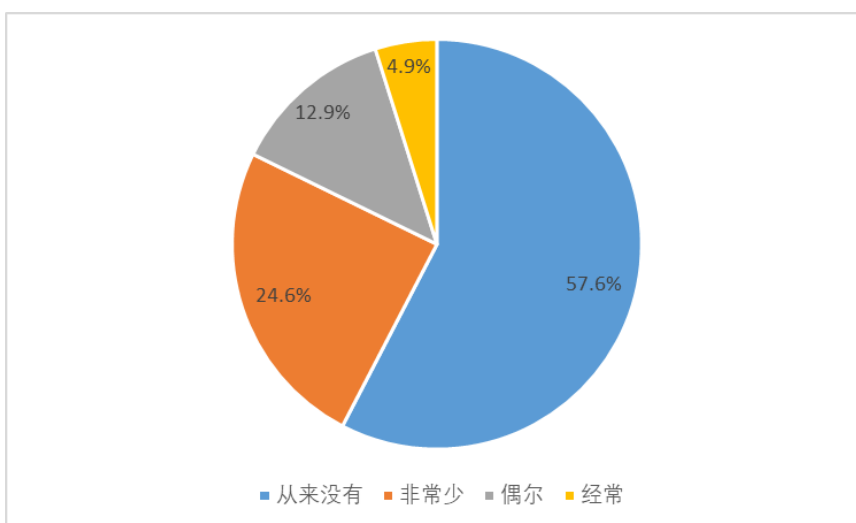


图 8：受调查投资者对宣传推介材料的真实准确性的主观意见

3. 客户投诉扣分情况：12386 热线中涉及公募管理人知情权保障类投诉相对较少

2021 年，在关于公募基金管理人的 12386 热线投诉事项中，有 45 条投诉事项与投资者知情权相关，共涉及 18 家公募基金管理人。投资者反映的问题主要集中在基金宣传信息与实际不符、销售过程中未充分提示基金产品的风险、基金投资调整情况告知不及时等方面。我们在计算上述两项评价指标得分的基础上，按照一条投诉扣 5 分的原则，对每家管理人出现被客户投诉的情况予以了扣减分。

表格 12：知情权保障指标得分情况

评分项	平均得分
3.2.1 风险提示情况	95.31
3.2.2 宣传推介材料的真实准确性	91.33
3.2.3 客户投诉情况（扣分项）	-1.56
3.2 知情权保障总体情况	$[(95.31+91.33)/2]-1.56 = 91.76$

六、投资者教育服务及投诉处理

现阶段，中国公募基金投资者中，个人投资者居多。加强基金投资者教育和服务，有利于提升基金投资者投资素养和知识水平，营造理性投资的良好氛围。2021 年，公募基金管理人进一步强化投资者教育职责和服务意识，“投资者教育服务及投诉处理”指标得分为 89.91 分，较上一年度增长 0.52 分。下设“投资者教育”、“投资者服务”和“投诉处理情况”三个指标。

（一）投资者教育

1. 投教基地申报情况：5家公募基金管理人拥有证监会或派出机构命名的投教基地

投资者教育基地（简称投教基地）是开展投资者教育工作的重要平台，具有证券期货知识普及、风险提示、信息服务等投资者教育服务功能。评价结果显示，截至2021年底，已有5家公募基金管理人拥有证监会或派出机构命名的投教基地，2021年“投教基地申报情况”指标得分为85.31分⁸。其中，2021年获得命名公示的投教基地为：易方达投资者教育基地、海富通基金-交大安泰投教基地和睿远基金投教基地。

表格 13：公募基金管理人投资者教育基地名单（截至 2021 年底）

序号	基地名称	级别	类别	基地地址（网址）
1	工银瑞信投资者教育基地	国家级	互联网	edu.icbccs.com.cn
2	易方达投资者教育基地	国家级	互联网	edu.efunds.com.cn
3	中邮基金（实体）投资者教育基地	省级	实体	北京市东城区和平里中街乙十六号
4	海富通基金-交大安泰投教基地	省级	实体	上海市徐汇区华山路1954号上海交通大学安泰经管学院A103
5	睿远基金投教基地	省级	互联网	edu.foresightfund.com

2. 投教产品制作及投放情况⁹：公募基金管理人投教产品投放渠道以公司官网、微信、微博及其他自媒体平台为主，近八成管理人投教费用有所增长

从各家公募基金管理人填报的信息看，投教产品制作方面，全年公募基金管理人共制作各类投教产品约 10.4 万件，其中音频及动画类产品 6700 余件，海报、展板、画册、漫画及长图类产品 11700 余件，书籍、报刊、宣传折页、短信、邮件等文字类投教产品 81000 余件，其他类产品 4300 余件。

在投教费用方面，全年公募基金管理人制作及投放投教产品方面共花费金额为 3.76 亿元，各家公募基金管理人该项花费差距较大，平均数为 321.54 万元，中位数为 35.00 万元。其中，79.49% 的管理人投教费用较 2021 年度有不同程度的增长。

从投放渠道上看，公募基金管理人投教产品投放渠道以公司官网、微信、微博及其他自媒体平台为主，具体分布如下图，其他渠道主要包括直播间和短

⁸ 按照国家级投教基地得 100 分，省级投教基地得 90 分，其他情况得 85 分的原则计算每家公募基金管理人的评价得分。

⁹ 在中国证券投资基金业协会的支持下，通过开展公募基金管理人投教情况调查，我们采集了公募基金管理人投教工作开展情况数据。

信等。

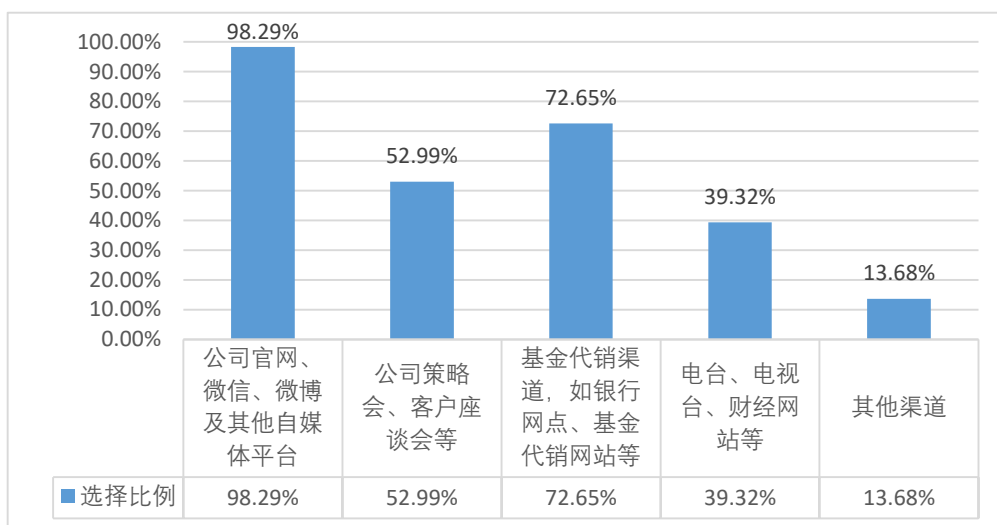


图 9：公募基金投教产品投放渠道调查结果

3. 投教活动及参与情况：以宣传长期投资理念为主题开展投教活动的公募基金管理人数量最多

从各家公募基金管理人填报的信息看，公募基金管理人开展投教活动的主题主要包括：长期投资理念，选择率为 94.87%；基金类型及产品介绍，选择率为 91.45%；投资者适当性，选择率为 88.89%；基金投资风险，选择率为 88.03%；基金投资技巧及投资误区，选择率为 84.62%；基金交易规则及常识，选择率为 83.76%；其他内容包括市场热点、反洗钱宣传、防范非法证券期货活动宣传、法律法规解读介绍等。

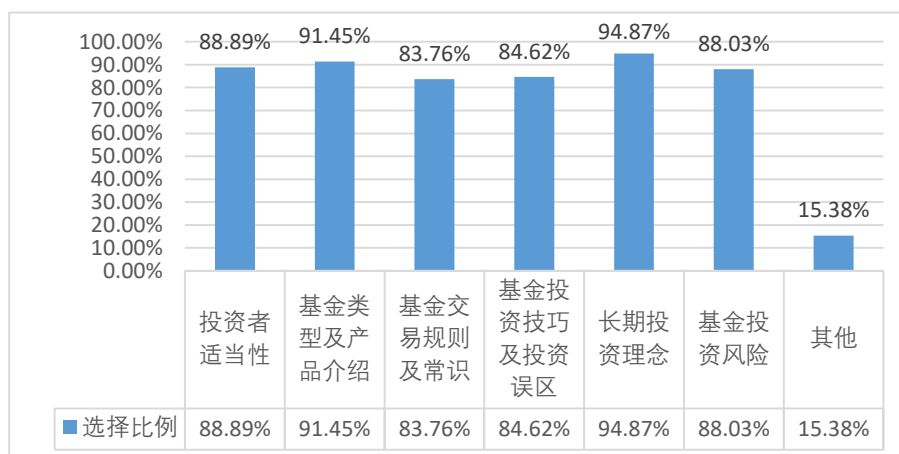


图 10：公募基金管理人投教活动主题调查结果

从参与情况上看，公募基金管理人组织开展的投教活动共覆盖投资者 6.87 亿人次，公募基金管理人线下投放的投教宣传品共覆盖 5464 万人次，线上投放的投教宣传品共覆盖 13.35 亿人次。

4. 投教活动客户满意度：超八成受调查公募基金投资者对投资者教育活动表示“非常满意”或“比较满意”

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

调查显示，受调查基金投资者中，对 2021 年度公募基金管理人开展的投资者教育活动表示“非常满意”的占比为 45.4%，表示“比较满意”的占比为 34.8%，表示“满意度一般”的占比为 12.4%，表示“比较不满意”的占比为 1.6%，表示“非常不满意”的占比为 1.3%。与上一年度相比，受调查基金投资者的满意度水平有所下降，“非常满意”的占比下降 5.55 个百分点。

表格 14：受调查基金投资者对 2021 年度公募基金管理人开展投教活动的满意度

选项名称	2021年	2020年	与上年差值
非常满意	45.4%	50.9%	-5.55%
比较满意	36.0%	34.8%	1.23%
一般	15.8%	12.4%	3.39%
比较不满意	1.6%	1.4%	0.15%
非常不满意	1.3%	0.6%	0.68%

各家管理人的调查统计情况如下表，其中“非常满意”和“比较满意”的选择比例合计超过 90% 的管理人共有 56 家，占比 38.89%。我们按照投资者主观评价为非常满意、比较满意、满意度一般、比较不满意、非常不满意分别得 100 分、90 分、80 分、70 分、60 分的原则，计算出每家公募基金管理人“投教活动客户满意度”指标得分。其中最高分为 100 分，最低分为 60 分，指标平均分为 92.66 分，较上年度下降 0.79 分。

表格 15：受调查投资者满意度分布-按受评价管理人统计

“非常满意”和“比较满意”合计占比范围	90%以上	90%（含）-80%	80%（含）-70%	70%及以下	合计
受评价管理人家数	56	36	30	22	144
占比	38.89%	25.00%	20.83%	15.28%	100.00%

（二） 投资者服务

投资者服务工作是公募基金管理人 与投资者建立良好关系、增强投资者信任、获得投资者认可的重要途径。2021 年，“投资者服务”指标得分为 91.96 分，较上一年度略降 1.80%。

1. 投资者意见诉求反应渠道公开情况：137 家公募基金管理人在官方网站公布了投资者意见诉求反映渠道

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

公募基金管理人网站调查结果显示，2021 年，137 家公募基金管理人在官方网站公布了接收客户投诉或建议的方式，包括公募管理人客服热线、电子邮箱、邮寄信件以及投诉处理流程等，占全部受评公募基金管理人数量的 95.14%。按照“公布”得 100 分，“不公布”得 0 分的原则计算每家管理人的得分，经测算，“投资者意见诉求反映渠道公开情况”指标得分为 95.14 分，比上年略微增长了 0.14 分。

2. 咨询服务电话畅通情况：公募基金管理人客服电话接听率数据近三年均保持在 90%以上

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

我们以三轮匿名电话调查的方式考察了各家管理人的客服电话畅通情况，包括电话接听率、客服人员回答问题的有效性及态度的友好程度。从电话接听率情况来看，本年度公募基金管理人客服电话接听率（接听总次数/拨打总次数）达到 91.44%，该数据近三年均保持在 90%以上；从回答问题的有效性来看，客

服务人员接听电话后能够解答匿名客户提问的总次数占电话接听总次数的比例为 99.49%，较上一年度上升 1.76 个百分点；从回答问题的态度来看，客服人员回答匿名客户提问的过程中态度友好的次数占电话接听总数的比例为 98.73%，态度一般的次数占电话接听总次数的比例为 1.27%。

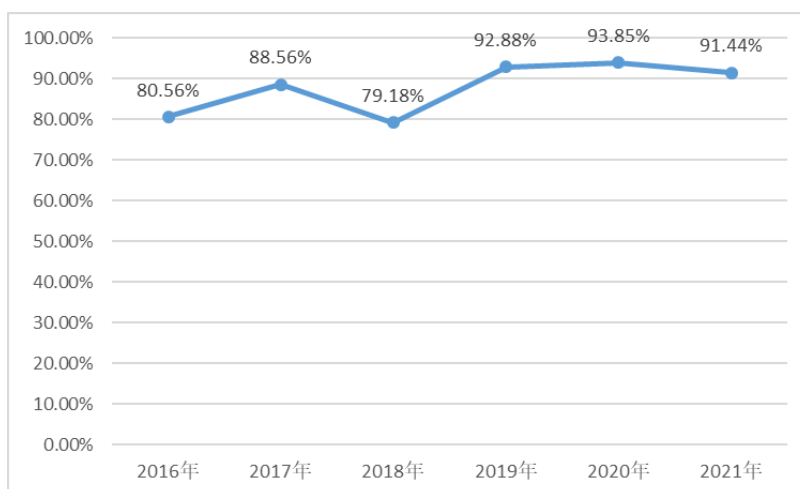


图 11：近六年公募基金管理人客服电话接听率

三轮电话调查的结果显示，144 家公募基金管理人中，三次电话均有人接听的有 118 家，占比 81.94%；接听两次电话的有 18 家，占比 12.50%；接听一次电话的有 5 家，占比 3.47%；三次电话均无人接听的有 3 家，占比 2.08%。每轮电话调查按照接听电话得 23.33 分，有效回答问题得 5 分，态度友好得 5 分、态度一般得 3 分的原则计分，经测算，2021 年公募基金管理人“客服电话畅通情况”指标得分为 88.51 分，较上一年度下降 3.40 分。

表格 16：电话调查情况汇总

	电话接听情况	回答问题情况		服务态度情况		
	接听次数	解决问题	未解决	友好	一般	不友好
第一轮	122	120	2	120	0	0
第二轮	136	136	0	136	0	0
第三轮	137	137	0	132	5	0

3. 重要信息提示客户满意度情况：超八成受调查投资者表示“非常满意”或“比较满意”

及时通过短信、邮件、微信公众号等方式向客户提示影响其申购、赎回操作的重要信息，包括赎回费率变更、产品到期兑付、基金转型等，是公募基金管理

人服务保障情况的一项重要内容。评价设置“重要信息提示的客户满意度”指标，通过调查了解客户对公募基金管理人提示重要信息情况的满意度水平。

调查结果显示，受调查基金投资者中，对公募基金管理人提示重要信息的情况表示“非常满意”的占比为 44.3%，表示“比较满意”的占比为 37.7%，表示“满意度一般”的占比为 15.0%，表示“比较不满意”和“非常不满意”的占比分别为 1.9% 和 1.1%。

表格 17：公募基金管理人提示重要信息的满意度情况

	2021年	2020年	与上年差值
非常满意	44.3%	52.6%	-8.3%
比较满意	37.7%	36.6%	1.1%
一般	15.0%	9.7%	5.3%
比较不满意	1.9%	0.9%	1.0%
非常不满意	1.1%	0.3%	0.8%

按照投资者主观评价为非常满意、比较满意、满意度一般、比较不满意、非常不满意分别得 100 分、90 分、80 分、70 分、60 分的原则，计算得出的 2021 年度“重要信息提示的客户满意度”指标得分为 92.23 分，较上一年度下降 1.8 分。

（三） 投诉处理情况

近年来，监管部门积极推动证券期货市场纠纷多元化解机制建设，鼓励经营机构与投资者协商解决纠纷，妥善处理客户投诉。2021 年，为规范证券基金期货经营机构的投资者投诉处理工作，提高投资者服务水平，切实保护投资者合法权益，在证监会投资者保护局的指导下，中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会联合发布《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引(试行)》，主要内容包括适用范围、处理原则、职责分工、处理制度、处理结果、自律管理以及 12386 热线转办投诉处理等。

2021 年，公募基金管理人在客户投诉处理效率和投诉处理满意度方面均有所提升，“投诉处理情况”指标得分为 87.91 分，较上年提高了 1.28 分。

1. 投诉办结时间：投诉事项平均处理时间为 12.6 个工作日

“投诉办结时间”指标考察公募基金管理人处理客户投诉的效率，数据源自 12386 热线投诉数据。12386 热线投诉受理渠道的数据显示，2021 年公募基金

管理人共收到来自热线的投诉事项 2226 件，全部投诉事项已于 2022 年 3 月前办结，共涉及 119 家纳入评价的公募基金管理人。

公募基金管理人已于 2020 年全面纳入 12386 热线直转投诉范围，即投资者对公募基金管理人的投诉事项直接由投保基金公司转公募基金管理人办理。直转投诉的实行简化了投诉处理流程和链条，提升了投诉处理效率。2021 年，中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会会同中国证券投资者保护基金有限责任公司联合制定了《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引(试行)》(中证协发〔2021〕112 号)，其中对经营机构受理的投诉时长做出了规定。“经营机构受理的投诉，应当自收到投诉之日起 20 日内作出处理决定。情况复杂的，可以延长处理期限，但延长期限不得超过 20 日，并告知投诉人延长期限及理由。”

根据对 12386 热线投诉数据的统计分析结果，已办结的投诉事项平均处理时间¹⁰为 12.6 个工作日。较 2020 年度 14.2 个工作日的平均处理时间相比，投诉处理效率又有所提升。

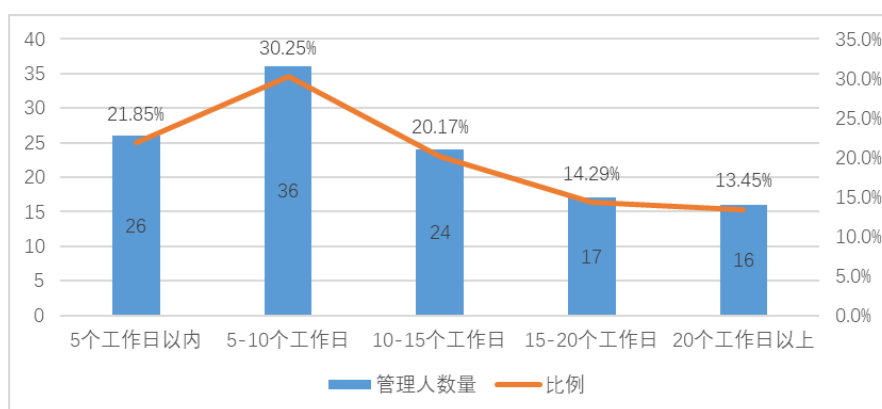


图 12：公募基金管理人投诉办结时间分布图

¹⁰ 办结投诉的处理时间=NETWORKDAYS（办结时间，创建时间）。

从投诉事项涉及的各家公募基金管理人的投诉处理时间统计情况来看，26家公募基金管理人的投诉处理时间平均在5个工作日内，占比为21.85%；36家公募基金管理人的投诉处理时间平均在5-10个工作日，占比为30.25%；24家公募基金管理人的投诉处理时间平均在10-15个工作日，占比为20.17%；17家公募基金管理人的投诉处理时间平均在15-20个工作日，占比为14.29%；16家公募基金管理人的投诉处理时间平均在20个工作日以上，占比为13.45%。经测算，2022年“投诉办结时间”得分为83.28分¹¹，较上年度提升2.37分。

2. 投诉处理的客户满意度：84.9%受调查公募基金投资者对公募基金管理人的投诉处理情况表示“非常满意”或“比较满意”

在衡量公募基金管理人处理客户投诉及时性的基础上，我们采用主观调查的形式，采集了基金投资者对公募基金管理人投诉处理（剔除刚性兑付类型投诉）的满意度。本次调查共有11289名基金投资者参与，其中1656名受调查投资者表示有过对公募基金管理人进行投诉（不包含投资收益刚性兑付的投诉）的经历。

有过投诉经历的受调查投资者的主观评价情况见下表，其中对公募基金管理人的投诉处理情况表示“非常满意”的占比为47.0%，较上年增长了3.1%。

表格 18：受调查投资者对公募基金管理人投诉处理的满意度情况

	2021年	2020年	与上年差值
非常满意	47.0%	43.9%	3.1%
比较满意	37.9%	40.8%	-2.9%
一般	10.4%	11.4%	-1.0%
比较不满意	2.7%	2.7%	0.0%
非常不满意	1.9%	1.3%	0.6%

按照投资者主观评价为非常满意、比较满意、满意度一般、比较不满意、非常不满意分别得100分、90分、80分、70分、60分的原则，计算得出的2021

¹¹ 按照投诉办结时间在5个工作日内得100分，在5~10个工作日得90分，在10~15个工作日得80分，在15~20个工作日得70分，在20个工作日以上得60分的原则计分。

年度“投诉处理的客户满意度”指标得分为 92.54 分，较上一年度略增 0.20 分。

七、受调查基金投资者的意见诉求

（一）对风险测评工作的建议

调查显示，对于公募基金销售环节的风险测评工作，39.1%的受调查基金投资者认为需要进一步改进。

关于风险测评工作的改进方向，其中 67.7%的受调查基金投资者建议“增加基金投资知识的问答环节，丰富风险测评维度”；65.6%的受调查基金投资者建议“加强对低风险承受能力投资者的风险提示”。3.3%的受调查投资者建议采取“其他改进方式”，主要包括：各基金管理人统一问卷内容，风险测评结果通用；减少题目数量，简化文字表述；加入对申赎费用、投资期限、分红情况等介绍性问题，普及相关金融知识等。

（二）对风险提示工作的建议

对于公募基金销售过程中的风险提示和告知情况，11.7%的受调查基金投资者认为还不够充分，建议在基金销售环节进一步增加风险提示信息。

其中，有 58.7%的受调查基金投资者希望增加“基金估值水平及所处历史分位”方面的信息；有 66.9%的受调查基金投资者希望增加“波动率水平及与可比指数比较”方面的信息；有 4.8%的受调查基金投资者希望增加其他信息，如费率、分红及特殊条款；基金经理的投资风格及经验；投资的主要标的及其风险情况等。

（三）对开展投教活动的建议

81.4%的受调查基金投资者对于公募基金管理人开展的投资者教育活动表示“非常满意”或“比较满意”，同时受调查投资者对未来投教活动的内容、形式、频率、主题等方面有如下期望。

68.5%的受调查基金投资者希望“活动内容及主题的选取更有针对性，围绕

投资者日常关心的问题开展”；49.6%的受调查基金投资者希望“活动的形式更加多样化，提高投资者参与度”；47.6%的受调查基金投资者希望“提高投资者教育活动的频率及影响力”。

对于公募基金管理人开展投资者教育活动的主题，根据受欢迎程度由高到低分别为：选择“普及性基金知识”的受调查基金投资者占比 62.5%，“创新型基金产品的相关介绍”占比 59.6%，选择“基金投顾业务的相关介绍”占比 49.0%，“基金行业的政策法规”占比 38.1%，“基金产品的交易规则”占比 37.5%。

（四） 对投诉处理工作的建议

受调查投资者对公募基金管理人的投诉处理工作的建议如下：49.6%受调查投资者认为应“提高客户投诉处理效率”，48.1%受调查投资者认为应“进一步规范投诉处理流程”，40.7%受调查投资者认为应“增加投诉受理渠道”，27.4%受调查投资者认为应“改善客服人员服务态度和质量”。

八、评价结论与建议

2021 年，中国证券监督管理委员会进一步推动了投资端改革。公募基金产品准入制度进一步改革优化，产品平均注册周期从过去的 2 个月压缩到了 20 天左右。长周期考核评价体系和激励机制已初步健全。基金投顾试点范围进一步扩大。基础设施领域公募 REITs 试点成功落地，为促进存量资产盘活探索了新路径。

评价结果显示，2021 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：

一是合规管理情况较好。2021 年，纳入评价的 144 家公募基金管理人均未受稽查或处罚；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。

二是投诉处理效率及投资者满意度进一步提升。2021 年，公募基金管理人投诉事项平均处理时间由上年度的 14.2 个工作日进一步缩短为 12.6 个工作日，

84.9%的受调查投资者对投诉处理的表示“非常满意”或“比较满意”。

三是为投资者服务的意识较好。95.14%的公募基金管理人在官方网站公布了接收客户投诉或建议的方式，包括公募管理人客服热线、电子邮箱、邮寄信件以及投诉处理流程等；公募基金管理人客服电话接听率连续三年均保持在90%以上，回答问题的有效性及态度友好的公募基金管理人占比均较上年进一步提升。

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：

一是销售环节宣传推介材料的真实准确性需要进一步提高。建议公募基金管理人避免误导性陈述，在销售基金的同时，对投资者进行适当性、基金投资基础知识的教育，切实增强投资者风险意识，保障投资者知情权。

二是投资者教育工作需进一步贴近投资者需求。投资者调查显示，68.5%的受调查基金投资者希望“活动内容及主题的选取更有针对性，围绕投资者日常关心的问题开展”，62.5%的受调查基金投资者希望了解“普及性基金知识”。建议公募基金管理人更有针对性地开展投教工作，突出实效，令投资者真正学有所获。

针对本年度评价情况，我们建议：

一是建议公募基金管理人进一步转变发展理念，更加突出处理好规模、结构与发展质量的关系，持续优化基金销售、评价、激励约束等机制，以期实现行业可持续发展和客户价值增长同提升、共进步。

二是建议公募基金管理人进一步强化投研专业能力建设，完善长效考核机制，加快打造高质量财富管理机构，更好地为基金投资者创造价值。

三是建议公募基金行业进一步引导中长期资金进入股市，促进资本市场持续稳定健康发展；同时拓宽基础设施公募 REITs 试点范围，进一步发挥市场功能，不断提升服务经济高质量发展能力。

附录：

（一）投资者投诉重点问题与案例

通过梳理 12386 热线投诉事项，我们发现基金投资者发起的投诉事项中，一些问题是由于基金投资者本身对基金相关基础知识了解不清楚造成的。对此，我们总结了投资者投诉重点问题与相关案例，希望对提升基金投资者知识水平和风险意识有所帮助。

1.基金涨跌与股票涨跌的关系

根据 12386 热线数据，部分投资者反映股票大盘涨跌对债券基金也有一定影响，投资者对此表示不理解。

首先基金分为货币型基金、债券型基金、混合型基金、股票型基金等。

根据《公开募集证券投资基金运作管理办法》，80%以上的基金资产投资于股票的，为股票基金；80%以上的基金资产投资于债券的，为债券基金；仅投资于货币市场工具的，为货币市场基金。

债券基金的基金资产 80%以上投资于债券，也可以有一小部分资金投资于股票市场，另外，投资于可转债也是债券基金获得收益的重要渠道。股票型基金受股市影响较大，股市涨跌也可能会对部分债券基金有影响。

基金净值涨跌幅最终是由基金公司根据当前基金持仓情况，依据法律法规及基金合同约定披露数据，数据经过了基金托管人的复核。基金实际涨跌幅以基金净值为准。

2.基金分红与基金净值的关系

根据 12386 热线数据，部分投资者反映基金分红之后净值降低，投资者对此表示不理解。

基金分红主要有两种方式：一种是现金分红，一种是红利再投资。

根据《公开募集证券投资基金运作管理办法》，若投资者未指定分红方式，则默认收益分配方式为现金分红。投资者可以在权益登记日之前去购买基金的机构对分红方式进行的修改。

例如，持有一基金 10 万份，现每基金份额分红 0.05 元：假设选择现金分红方式，那么基民可以得到 0.5 万元的现金红利；假设选择红利再投资，分红基准日基金份额净值为 1.25 元，那么，基民就可以分到 $5000 \text{ 元} \div 1.25 \text{ 元/份} = 4000$ 份基金份额，基金份额就变为 10.4 万份。

无论选择哪种分红方式，由于基金总资产因分红减少，所以在分红后基金净值降低。

(二) 2022 年公募基金管理人投资者保护状况评价指标体系

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
1.投资者保护机制建设	1.1 合规管理情况	1.1.1 受监管部门稽查或处罚情况	考察公募管理人是否存在因合规管理问题被采取行政监管措施的情况	基金临时公告
		1.1.2 违约涉诉情况	考察公募管理人是否存在因侵犯投资者利益而被提起诉讼的情况	基金年报、半年报的重大事件揭示
	1.2 核心人员稳定性	1.2.1 高级管理人员变动情况	衡量公募管理人的董事长、总经理及督察长变动情况	高级管理人员变更公告
		1.2.2 基金经理变动情况	基金经理变动次数/主代码基金数量（年度均值）	基金经理变动公告
2.投资管理情况	2.1 基金与业绩基准的收益比较	2.1.1 基金三年期收益率与业绩基准的比较	公募管理人旗下主动管理型基金三年期收益率跑赢业绩比较基准的情况	基金年报、半年报、季报
		2.1.2 基金五年期收益率与业绩基准的比较	公募管理人旗下主动管理型基金五年期收益率跑赢业绩比较基准的情况	基金年报、半年报、季报
	2.2 基金资产净值计算公允情况	2.2.1 基金份额净值计价错误情况	考察基金持有人数或基金资产净值是否出现错误	基金年报、半年报、季报
		2.2.2 货币基金偏离度异常情况	考察货币基金偏离度绝对值达到 0.5%或负偏离度绝对值达到 0.25%的情况	年报、半年报重大事件揭示
3.适当性管理及知情权保障	3.1 适当性管理	3.1.1 适当性匹配	公募基金管理人是否存在违背适当性原则向投资者主动推介高于其风险承受能力的产品或服务的行为	投资者专项调查
		3.1.2 网站适当性建设	公募管理人是否在官网的明显位置披露风险提示函、投资者权	网站调查

一级	二级	三级	指标说明	数据来源	
			益须知等信息，相关信息或提示是否真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂		
		3.1.3 客户投诉情况（扣分项）	公募管理人因违反适当性制度被客户投诉的情况	12386 热线	
	3.2 知情权保障	3.2.1 风险提示情况	考察公募管理人在销售过程中的风险提示情况，相关信息或提示是否真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂	投资者专项调查	
		3.2.2 宣传推介材料的真实准确性	基金宣传推介材料是否存在预测基金业绩、承诺收益或承担损失、夸大或片面宣传基金的误导性陈述	投资者专项调查	
		3.2.3 客户投诉情况（扣分项）	公募管理人因未尽到信息告知与风险提示义务被客户投诉的情况	12386 热线	
	4.投资者教育服务及投诉处理	4.1 投资者教育	4.1.1 投教基地申报情况	考察公募管理人建有国家级及省级投教基地的情况	投保局
			4.1.2 投教产品制作及投放情况	考察公募管理人年度制作和投放投教产品的形式和数量	公募管理人填报
4.1.3 投教活动及参与情况			考察公募基金管理人组织开展投教活动的场次和参与人次	公募管理人填报	
4.1.4 投教活动客户满意度			考察投资者对公募管理人开展投资者教育活动的满意度	投资者专项调查	
4.2 投资者服务		4.2.1 投资者意见诉求反映渠道公开情况	公募管理人网站是否向投资者公开接收客户投诉或建议的方式	网站调查	

一级	二级	三级	指标说明	数据来源
		4.2.2 咨询服务电话畅通情况	公募管理人通过客服电话开展投资者服务工作的情况,包括电话是否畅通、是否有效回答问题、态度是否良好	电话调查
		4.2.3 重要信息提示的客户满意度	考察投资者对公募管理人及时提示影响申购赎回操作重要信息的满意度	投资者专项调查
		4.2.4 客户投诉情况(扣分项)	公募管理人因服务保障不力被客户投诉的情况	12386 热线
	4.3 投诉处理情况	4.3.1 投诉办结时间	考察公募管理人处理客户投诉所用的时间	12386 热线
		4.3.2 投诉处理的客户满意度	投资者对公募管理人处理客户投诉(不含涉及投资收益刚性兑付的投诉)的满意度	投资者专项调查

注:所使用证监会 12386 热线数据,均为与公募基金管理人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

(三) 2021 年度公募基金投资者保护状况调查问卷

尊敬的投资者：

您好！

为了解您在投资过程中各项合法权益的受保护状况，我们诚邀您参加由投保基金公司组织开展的 2021 年度公募基金投资者保护状况调查。

本问卷大约占用您 2 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

一、基本信息

Q1.您参与公募基金投资的年限是？（单选题）

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

Q2.2021 年，除“宝宝类”货币市场基金外，您持有公募基金的主要类型是？

（多选题，最多选三项）

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

Q3.您持有一只公募基金产品的时长平均是（单选题）

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

二、投资者保护状况评价及建议

Q4.您主要购买的是哪家公募基金管理人发行的基金产品？（单选题，您将
对基金产品的销售环节及此管理人开展投资者教育和服务等情况进行评价。）

A.华夏 B.南方 C.嘉实 D.易方达 E.招商.....

Q5.您购买基金产品的主要渠道是？（单选题）

A.公募基金管理人直销渠道 B.银行渠道 C.券商渠道
D.天天基金网、支付宝等基金代销平台 E.其他

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

A.每次都会 B.经常 C.偶尔 D.从来没有

Q7.您认为测评结果与您本人真实的风险承受能力是否匹配？（单选题）

A.非常匹配 B.基本匹配
C.不够匹配 D.非常不匹配

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

A.需要
B.不需要

Q8-2.您认为应如何改进？（多选题）

A.增加基金投资知识的问答环节，丰富风险测评维度
B.加强对低风险承受能力投资者的风险提示
C.其他改进的方式（如：）

D.不清楚

Q9.您在购买基金产品时，是否所有的基金产品均标明了风险等级？（单选题）

- A.所有基金产品均标有风险等级
- B.个别基金产品没有标明风险等级
- C.多数基金产品没有标明风险等级
- D.所有基金产品均没有标明风险等级

Q10.基金销售机构是否主动推介风险等级高于您风险承受能力的基金产品或服务？（单选题）

- A.从来没有
- B.非常少
- C.偶尔
- D.经常

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

- A.一般都会查看
- B.很少会查看

Q11-2.您很少查看的原因是？（单选题，排他题）

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

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

- A.较为充分

B.不够充分

Q12-2.您希望基金产品在销售环节包含哪些风险提示信息？（多选题）

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

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

- A.从来没有
- B.非常少
- C.偶尔
- D.经常

Q14.您对 2021 年公募基金管理人开展投资者教育活动的满意度如何？（单选题）

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

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

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

Q16.您更希望公募基金管理人开展哪些主题的投资者教育活动？（多选题）

- A.普及性基金知识

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

Q17-1.2021年，您是否有过对公募基金管理人进行投诉（不包含投资收益刚性兑付的投诉）的经历？（单选题，跳转题）

- A.有过
- B.没有过

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

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

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

- A.提高客户投诉处理效率
- B.进一步规范投诉处理流程
- C.增加投诉受理渠道
- D.改善客服人员服务态度和质量
- E.不清楚

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

- A.非常满意 B.比较满意 C.一般
D.比较不满意 E.非常不满意

三、对评价指标重要性的看法

Q20.您认为在评价公募基金管理人的投资者保护机制建设情况时，以下三项指标的重要程度依次为？（“1”表示重要程度最高，请将各选项按重要程度从高到低排序）

合规管理情况（基金管理人是否存在违反公平交易、违约涉诉等情况）	1	2	3
核心人员稳定性（基金管理人高管及基金经理变动情况）	1	2	3
文化建设制度保障情况（基金管理人是否将行业文化建设的要求制度化）	1	2	3

Q21.您认为在评价公募基金管理人的投资管理情况时，以下两项指标哪项的重要程度更高？（单选题）

- A.基金投资回报情况
B.基金资产净值计算公允情况（公募基金是否存在基金份额净值计价错误及货币基金偏离度异常等情况）

Q22.您认为在评价公募基金管理人的适当性管理及投资者知情权保障情况时，以下两项指标哪项的重要程度更高？（单选题）

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

Q23.您认为在评价公募基金管理人的投资者教育服务及投诉处理情况时，以下三项指标的重要程度依次为？（“1”表示重要程度最高，请将各选项按重要程度从高到低排序）

投资者教育情况（基金管理人落实投教职责、建设投教基地、开展投教活动的情况）	1	2	3
投资者服务情况（基金管理人客服电话畅通情况及提示客户重要信息情况）	1	2	3
投诉处理情况（基金管理人收到客户投诉的数量及处理客户投诉的及时性）	1	2	3

Q24.您认为评价公募基金管理人整体投资者保护状况时，以下四个方面的重要程度依次为？（“1”表示重要程度最高，请将各选项按重要程度从高到低排序）

投资者保护机制建设情况	1	2	3	4
投资管理情况	1	2	3	4
适当性管理及知情权保障情况	1	2	3	4
投资者教育服务及投诉处理情况	1	2	3	4

（四）公募基金管理人投教情况调查问卷

【卷首语】为了解公募基金管理人投资者教育相关情况，中国证券投资者保护基金有限责任公司组织开展本次调查。调查结果仅用于 2021 年度公募基金管理人投资者保护状况评价工作。对于每家管理人填报的具体信息，我们将严格保密。

一、公司基本信息

1.公司名称：（请填写全称）

2.问卷填写联系人：_____

3.联系电话：_____

4.电子邮箱：_____

二、投资者教育工作开展情况

针对 2021 年度贵公司开展公募基金投资者教育工作的情况，请您如实回答以下问题：

1.2021 年度，贵公司共制作各类投教产品____件，其中音视频及动画类产品____件，海报、展板、画册、漫画及长图类产品____件，书籍、报刊、宣传折页、短信、邮件等文字类投教产品____件，其他类产品____件。（请如实填写有效数字，注意单位为“件”，举例：同一内容的海报在不同地点张贴算 1 件投教产品，同一内容的宣传折页在不同地点分发算 1 件投教产品，以此类推）

2.2021 年度，贵司主要通过哪些渠道投放和推广投教产品？（多选题）

A.公司官网、微信、微博及其他自媒体平台

B.公司策略会、客户座谈会等

C.基金代销渠道，如银行网点、基金代销网站等

D.电台、电视台、财经网站等

E.其他渠道：

3.2021 年度，贵公司在制作及投放投教产品方面共花费金额为____万元（提醒：单位为“万元”），较 2020 年度增加的比例为（如减少，则填负数）____%。

4.2021 年度，贵公司线下投放的投教宣传品共覆盖____万人次，线上投放的投教宣传品共覆盖____万人次。（提醒：单位为“万人次”）

5.2021 年度，贵公司组织开展面向公募基金投资者的投教活动覆盖投资者____万人次。（提醒：单位为“万人次”）

6.2021 年度，贵公司制作投教产品及开展投教活动的主题和内容主要有哪些？
（多选题）

A.投资者适当性

B.基金类型及产品介绍

C.基金交易规则及常识

D.基金投资技巧及投资误区

E.长期投资理念

F.基金投资风险

G.其他内容：（如有其他内容，请如实填写）

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。