

证券行业加强投资者服务与保护 助力“十五五”时期资本市场高质量发展

2025年，证券行业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习党的二十大和二十届历次全会、中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，认真贯彻新“国九条”和资本市场“1+N”政策体系要求，全面落实《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》部署，坚持践行金融为民的理念，提升金融服务全过程的投资者保护质效，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益。

中国证监会主席吴清在中国证券业协会第八次会员大会上指出，“十五五”时期是推进中国式现代化、加快建设金融强国的关键时期，证券行业要加快打造一流投资银行和投资机构，要在更好服务投资者、助力居民资产优化配置方面强化使命担当，自觉承担保护投资者合法权益和促进稳市兴市的社会责任，时刻牢记个人投资者占绝大多数这个最大市情，自觉维护市场交易秩序和“三公”原则。证券行业在“十五五”时期要加快转向功能优先、提升专业服务能力，主动适应日益增长的财富管理需求，主动对接日趋多元的金融投资需求，为各类投资者提供更加多元、更加适配、更有温度的金融产品和金融服务，与投资者共进共赢，提升中小投资者的获得感、满意度，助力建设具有高度适应性、竞争力、普惠性的资本市场。

一是筑牢投资者保护制度基础，健全覆盖提供金融服务全过程的投资者保护制度体系。党的二十届三中全会《决定》提出，要健全投资和融资相协调的资本市场功能，防

风险、强监管，促进资本市场健康稳定发展，健全投资者保护机制。2025年10月27日，中国证监会发布《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》，围绕中小投资者重点关切推出23项务实举措，提出要压实经营机构中小投资者保护责任，督促经营机构落实投资者教育服务、适当性管理和投诉处理方面责任，进一步发挥调解的基础性作用，更好发挥先行赔付、行政执法当事人承诺制度作用。2025年，证券业协会持续完善行业投资者保护自律规则体系，修订发布《中国证券业协会证券纠纷调解规则》自律规则，制定发布《证券公司投资者个人信息保护技术规范》团体标准，通过建立自律规则投资者保护审查机制，主动将投资者保护的要求融入各项行业自律管理制度中，广泛听取中小投资者对制度规则的意见建议。证券业协会组织证券行业开展评价激励、监督检查、宣贯培训，加强对行业主体及各类业务的自律管理，不断强化对证券行业制度规则落实情况的自律约束，夯实中小投资者保护的制度基础。行业机构严格落实监管和自律管理的要求，将投资者权益保护纳入公司制度体系、企业文化和经营发展战略中进行统筹规划，在公司治理、合规风控、人员管理、文化建设等方面和各类业务制度规定中贯彻落实投资者保护理念和要求，建立覆盖为投资者提供金融产品和金融服务全流程、各环节的投资者保护制度体系。

二是将投资者教育融入业务流程，增强金融知识普及和风险教育的针对性、有效性。2025年，证券行业结合3·15国际消费者权益日、5·15全国投资者保护宣传日、金融教育宣传周、世界投资者周等重要时点开展专项投资者教育活动，聚焦新入市投资者、“一老一少”等重点群体加强分层分类精准投教服务，持续宣传理性投资、价值投资、长期投资理念，加强投资风险教育，引导投资者选择与自身风险承受能力相适配的投资产品与服务，促进市场健康稳定发展，全年通过线上、线下活动方式开展投资者教育活动近24万场，累计覆盖人次超过16亿。证券行业坚持公益、专业、特色、节约的原则，积极发挥投资者教育基地示范引领作用，为社会公众提供一站式投资者服务中心，目前

全行业共建设实体或互联网投教基地近190家，其中获得各级监管部门命名授牌的投资
者教育基地近120家。同时，证券行业认真落实证监会、教育部《关于加强证券期货知
识普及教育的合作备忘录》要求，持续深化证监局、高校、行业机构、证券业协会“四
合一”合作机制建设，推动投资者教育纳入国民教育体系。证券行业积极开展“投资者
教育进百校”活动，通过知识讲座、课程共建、课题研究、实习岗位等举措助力高素质
金融人才培养。证券业协会组织行业机构开展“防非健康跑”活动，以健康跑活动为载
体，向社会公众宣传防非知识，增强投资者风险识别和防范能力，远离非法金融活动。

三是强化金融科技应用与数字普惠服务，提升投资者服务的数字化、智能化、便捷
化水平。2025年，证券行业牢固树立以客户为中心理念，深化产品与服务创新，积极研
究、稳步探索推进人工智能、大语言模型、大数据等新技术赋能客户服务，在严格落实
投资者个人信息保护要求的基础上，为中小投资者提供更加便捷、智能、适配的金融服
务。证券行业严格落实投资者适当性管理要求，根据投资者风险承受能力和投资目标需
求，综合运用线上及线下渠道，持续优化与投资者相适应的专业化投资服务方案。证券
行业积极运用数字化技术提升客户响应和服务质效，将人工智能技术、大语言模型等技
术融入智能客服、智能投顾等创新服务模式场景，提高服务响应效率和精准性，为客户
提供全场景、数智化的服务体验，更好服务居民财富管理与多元化投资需求。

四是深化新时代“枫桥经验”的证券行业实践，畅通中小投资者维权救济渠道。
2025年，证券行业深入落实《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》和《关
于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》工作部署，深入推进证券期货纠纷多元化
化解机制建设，持续完善投诉处理、行业调解、诉调对接、仲调对接联动衔接的纠纷多元
化解体系，加强诉源治理。证券行业切实承担投资者诉求处理的首要责任，针对投资者
诉求集中的重点业务领域和行业难点问题，总结和改进业务流程和服务措施，帮助投资
者更好理解规则、知悉风险，支持和引导投资者依法维权。证券业协会履行《证券法》

规定的法定调解职责，充分发挥行业自律管理服务功能，加强调解组织和调解员队伍建设，深化证券行业机构、地方证券业协会、中国证券业协会“三位一体”的行业纠纷调解机制，全年通过线上调解平台促成调解成功近250起，促进纠纷双方达成和解金额近420万元。证券行业积极配合先行赔付个案的处置，为适格投资者提供服务，有力保障投资者赔偿救济的平稳实施，使投资者利益获得了最大限度、最高效率的保护，助力资本市场风险化解和平稳运行。

回顾2025年，证券行业投资者服务与保护工作取得明显成效，制度基础更加坚实，功能发挥更加突出，服务质效持续优化，维权渠道畅通高效，这些成果的取得来源于全行业始终坚持以人民为中心的发展思想，持续发挥专业资源优势，在助力市场信心提振与预期改善、服务居民财富管理与多元化投资需求、促进市场结构和市场生态优化、维护市场长期健康稳定发展中实现行业自身的高质量发展，也离不开各级监管部门、市场各方、社会各界的大力指导支持。下一步，证券行业将深入学习贯彻“十五五”规划纲要、中国证监会《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》精神，立足直接融资的主要“服务商”、资本市场的重要“看门人”、社会财富的专业“管理者”定位，持续增强投资者服务与保护工作的系统性、协同性，以更高标准、更实举措更加有效地保护中小投资者合法权益，切实提高投资者的获得感和满意度，促进“十五五”时期资本市场高质量发展，助力加快建设金融强国。

