

2024 年度投资者知情权行权维权调查报告

摘要：2024 年，中证投服中心继续围绕投资者作为证券公司客户和上市公司股东这两种身份，聚焦投资者知情权、表决权及收益权开展知情权行权维权现状调查。针对调查关注到的相关现象和问题，建议投保工作要坚持系统观念，加强协同合作，形成投保工作合力；扎实推进诉讼维权常态化，完善中小投资者赔偿救济机制；提升持股行权的精准度和专业化水平，及时回应投资者关切；促进纠纷调解业务规范化精细化建设，发挥多元纠纷化解优势，提升解纷效能；加强投服投教业务特色化建设，创新投服投教活动形式，打造有影响力的服务品牌。

第一部分 报告背景情况概述

一、数据来源及问卷特征

为深入了解投资者权益保护现状，中证投服中心持续开展投资者知权行权维权状况调查。本年度调查聚焦于调查前12个月进行过A股交易的投资者，采用线上问卷作答的方式，调查时间为2024年11月18日至2024年12月18日，最终获得53265份有效问卷样本，覆盖全国31个省市自治区。各地区样本数量分布如下：北部地区5083份，东部地区9339份，中部地区11824份，南部地区16719份，西部地区10300份。^①

本报告调查问卷^②主要呈现如下特征：

一是对投资者身份进行类型化界分。为明晰投资者不同情境下的身份称谓，增强投资者股东意识，问卷从投资者分别作为证券公司客户、上市公司股东这两种身份角度开展知权行权维权调查。

二是聚焦投资者知权、行权的权利类型。虽然公司法赋予了股东13项基本权利^③，但考虑到资本市场投资者作为上

^① 其中，北京证监局覆盖北部地区投资者、上海证监局覆盖东部地区投资者、湖北证监局覆盖中部地区投资者、陕西证监局覆盖西部地区投资者、广东证监局及深圳证监局覆盖南部地区投资者。

^② 根据需验证问题的具体情况，问卷设计的问题包括单选题和多选题，单选题各部分比例相加约等于100%（四舍五入的原因），多选题各部分比例相加一般会超过100%。

^③ 这13项基本权利为公司法所赋予，包括查阅权、建议质询权、表决权、利润分配请求权、决议撤销诉讼权、独立董事提名权、股东代位诉讼权、公司解散请求权等。

市公司股东的特殊性，投资者行权频次最高的三项核心权利是知情权、表决权及收益权。因此，问卷将验证投资者知权、行权的权利类型聚焦到这三种主要权利。

二、投资者基本情况

本报告针对投资者的基本情况，包括年龄、学历、入市时长及持股市值等方面进行了调研分析。结果显示，投资者在这些方面的基本情况与去年相仿，主要特征概括如下：

第一，投资者年龄整体较为年轻。如图 1 所示，受访投资者年龄分布状况主要集中在 18-29 岁、30-39 岁、40-49 岁区间，60 岁以下占比达 94.16%。

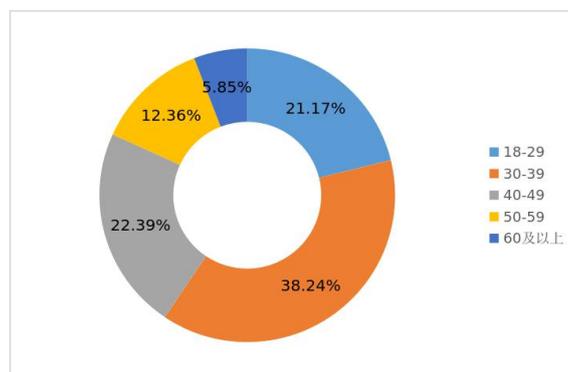


图 1 投资者年龄

第二，投资者普遍具备较高的教育水平。如图 2 所示，58.31%的投资者学历为本科，拥有大专及以上学历的投资者比例高达 87.75%，绝大多数投资者均接受过高等教育。

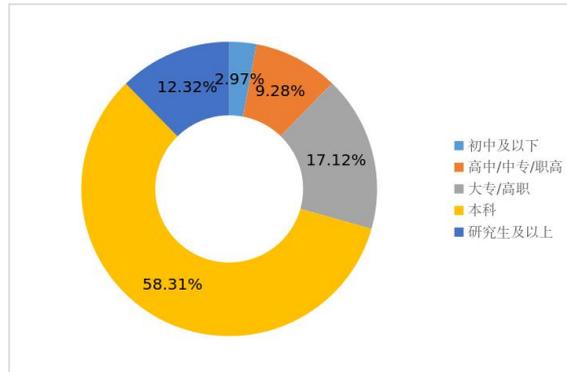


图 2 投资者最高学历

第三，投资者大部分为近 10 年内入市。图 3 显示，近 10 年入市投资者较多，69.4%的投资者为近 10 年入市。其中入市 6-10 年的投资者占比最高、达到 28.5%，共有 40.9%的投资者为近 5 年入市。另外，入市 11-20 年的投资者占比也达到了 23.13%。这表明，在过去 10 年特别是过去 5 年中，有相当数量的投资者进入了资本市场。

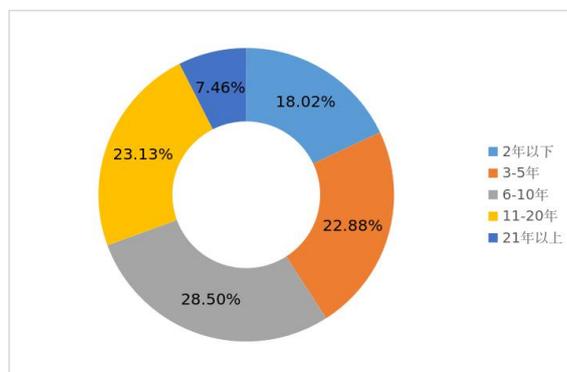


图 3 投资者入市时间

第四，投资者结构以小户和散户为主，持仓市值主要集中在 50 万以下。截至调查前，投资者的持仓市值在 10 万以下的占比 38.19%，10-50 万占比 36.29%。另外，50-300 万占比 20.2%；300-1000 万占比 3.67%；而持仓 1000 万以上的仅

占 1.64%。这些数据与历年情况类似，反映出我国资本市场中个人投资者仍是以小户、散户为主。

第二部分 投资者知权状况

一、作为证券公司客户对相关权利的知晓状况

在资本市场，投资者作为证券公司的客户，其权利实现往往伴随着证券公司须履行的相应义务。投资者适当性管理、证券交易中的权利保障及投资者回访机制是确保投资者权益的重要措施，其规范依据源于证券法、《证券经纪业务管理办法》等规定。基于此，本部分将从这三个方面，来考察投资者对其自身权利的认知状况。

（一）投资者适当性管理知晓状况

新证券法第 88 条规定了投资者适当性管理的相关内容，投资者适当性管理是保护投资者合法权益的重要基础性制度之一。

首先，投资者适当性管理要求证券公司全面评估投资者。在证券销售及提供服务过程中，证券公司是否充分掌握了客户的基本情况、财产与金融资产状况、投资知识与经验以及专业能力等信息，是评估其合规性的重要一环。80.5%的投资者确认证券公司做到了这一点，7.39%的投资者则否认，另有 12.11%的投资者表示对此情况不清楚。

其次，投资者适当性管理要求证券公司必须评估投资产品及服务的潜在风险，并向投资者如实披露，即切实履行风险提示的职责。关于这方面的实践情况，如图 7 所示，79.19%

的投资者确认证券公司已向其揭示业务风险；78.14%的投资者指出，在签订证券交易委托代理协议时，证券公司提醒他们阅读并了解相关业务规则和协议条款；76.67%的投资者表示，证券公司向他们提供了风险揭示书以供确认。然而，也有9.88%的投资者表示，证券公司未执行上述任何一项风险提示措施。

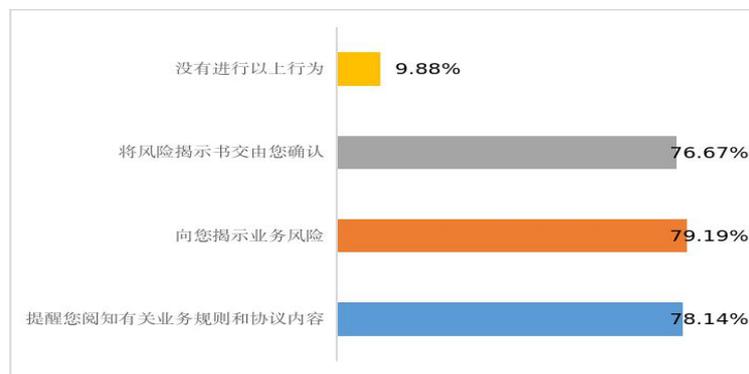


图 7 证券公司履行告知及风险提示义务的情况

最后，投资者适当性标准不仅决定了投资者能否进入资本市场的特定板块，还区分了普通投资者与专业投资者的身份界限。对于投资者适当性标准宽严程度的检测，68.01%的投资者表示目前的标准是合理的；13.23%的投资者认为太严格；3.99%的投资者则认为太宽松；还有14.78%的投资者对此表示不清楚。

总而言之，大多数投资者对证券公司履行投资者适当性管理相关义务的表现持认可态度，并且认为现行的投资者适当性标准是合理的。

（二）投资者在证券交易中的权利保障

开立证券账户，标志着一般民事主体正式转变为投资者。自此，证券交易成为投资者行为的核心，而这一行为需通过委托证券公司买卖证券来完成，这也是证券经纪业务的关键环节。因此，规范此阶段证券公司的行为，对保护投资者合法权益至关重要。

本报告从以下两方面来验证投资者在证券交易中权利保障状况。

第一，证券公司在为投资者提供证券买卖、管理及资金服务时的合规性。6.5%的投资者认为证券公司违背其委托为其买卖证券；9.72%的投资者认为证券公司接受了其全权委托；10.67%的投资者认为证券公司未经其委托，擅自为其买卖证券，或者假借其名义买卖证券；6.59%的投资者认为证券公司诱导其进行了不必要的证券买卖；还有4.85%的投资者认为证券公司违规为其与他人之间的融资提供中介、担保或者其他便利和服务；除此之外，82.71%的投资者认为证券公司未出现上述违规行为。

第二，关于证券公司宣传证券交易佣金时是否采用“零佣”“免费”等表述的问题。80.79%的投资者选择了否；7.44%的投资者选择了是；还有11.77%的投资者对此表示不清楚。

（三）投资者回访落实中的权利知晓状况

投资者回访制度作为《证券经纪业务管理办法》的亮点，对于持续跟踪投资者状况、及时发现并纠正违规行为、保护

投资者权益具有重要意义。本报告亦对此进行了验证。

关于证券公司的回访情况，79.93%的投资者选择了进行过回访；8.63%的投资者选择了否；另有11.44%的投资者对此表示不清楚。

二、作为上市公司股东对相关权利的知晓状况

投资者购买上市公司股票后，即成为该公司股东，其股东权利受公司法、证券法等法律保护。在成为股东前，投资者会评估自身知识水平和考量投资因素；成为股东后，与上市公司的沟通交流成为必然，这直接关系到其权利。因此，本部分将从这些方面考察投资者对相关权利的知晓情况。

（一）投资者自身知识检测及选股考量因素

当被问及“作为上市公司投资者，在买入并持有上市公司股票的过程中，您是否认为已具备足够的股票市场知识及相关专业知识”时，63.52%的投资者选择了具备；19.02%的投资者选择了不具备；还有17.46%的投资者表示不清楚。这表明大部分投资者对自己从事股票投资的知识储备还是比较有信心的。

投资者在购买上市公司股票时主要考虑哪些因素？如图8所示，67.14%的投资者选择了公司治理、业绩、估值、所处行业等因素；57.68%的投资者主要根据对股票的技术分析买入；32.87%的投资者依据推荐选择股票；还有16.81%的投资者对以上均不关注，主要凭个人感觉买入。

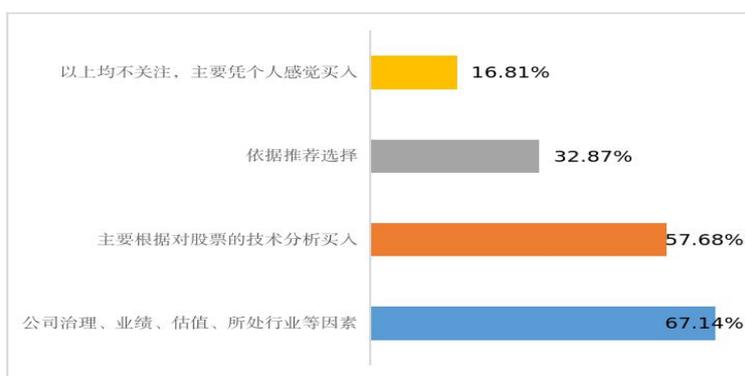


图 8 投资者选股的考量因素

(二) 投资者与上市公司的沟通状况

投资者与上市公司之间的有效沟通，对于投资者深入了解公司、提升公司质量及保护投资者权益至关重要。为探究投资者与上市公司的沟通现状，本报告从以下四方面进行了调查。

第一，关于投资者与上市公司的沟通频次，21.89%的投资者会经常与上市公司沟通；38.26%的投资者偶尔与上市公司沟通；39.85%的投资者表示没有与上市公司进行过沟通。

第二，在曾与上市公司沟通的投资者群体中，沟通体验各有不同。52.06%的投资者表示与上市公司间沟通顺畅度一般；35.43%的投资者表示沟通顺畅；12.51%的投资者表示沟通不顺畅。

第三，对于已与公司沟通的投资者，当被问及上市公司是否在官网设立投资者关系专栏以收集并回应咨询、投诉及建议，并更新相关信息时，65.11%的投资者表示有此专栏，14.37%的投资者表示无，而 20.52%的投资者则不清楚该情

况。

第四，关于投资者与上市公司沟通时遇到的障碍，图9显示，36.77%的投资者表示目前无障碍，这一比例要低于2023年；42.55%的投资者认为障碍源于自身缺乏与上市公司沟通的能力和经历，相较于2023年有所提升，占比最高；34.5%的投资者指出沟通渠道存在障碍；24.17%的投资者则认为上市公司态度不佳导致的沟通障碍。

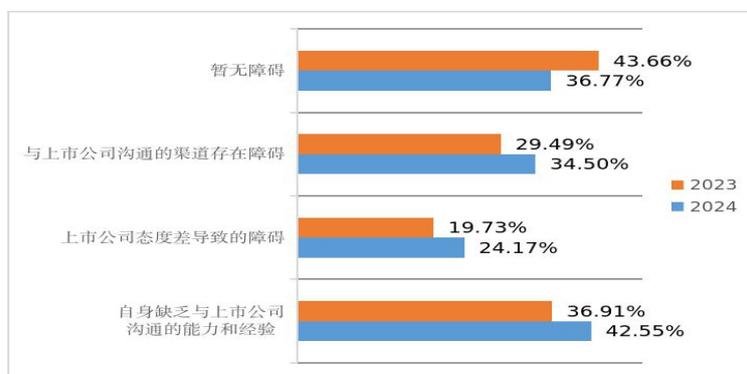


图9 投资者与上市公司沟通交流存在的障碍

（三）投资者对知情权、表决权及收益权的知悉状况

知情权、表决权及收益权对投资者至关重要。为考察投资者对这三项权利的了解情况，本报告采用通俗易懂的语言进行了调查，结果如下。

第一，当投资者成为上市公司股东后，不同权利类型受关注程度各异。图10显示，在各项权利中，知情权以66.5%的占比位居榜首，投资者借此可查阅上市公司经营、财务指标等信息。收益权受关注程度也颇高，占比达64.23%，这主要涉及分红、送股等方面。表决权同样备受重视，52.06%的

投资者较为关注，比如在上市公司股东大会上进行投票表决。值得注意的是，仍有 14.02% 的投资者表示对这三项权利并不了解。

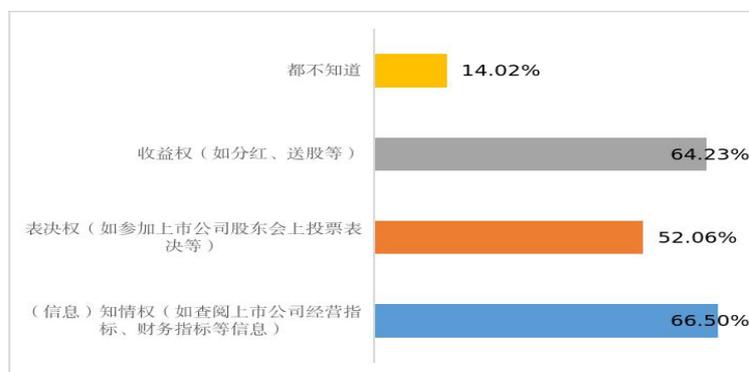


图 10 投资者作为股东关注的权利类型

第二，在关注收益权的投资者群体中，作为股东，他们对不同投资回报的在意程度有所差异。高达 68.38% 的投资者既看重因股价上涨所带来的收益，也重视公司分红；而 21.31% 的投资者仅关注高股价带来的收益；另外 10.31% 的投资者则只在意公司分红。

第三，在关注知情权的投资者中，作为股东，他们对查阅上市公司信息披露文件的知晓情况备受关注。其中，信息披露文件涵盖临时报告、年度报告等。高达 90.78% 的投资者明确表示知道可查阅这些文件，而仅有 9.22% 的投资者表示并不清楚。

第四，对于关注表决权的投资者，他们作为股东有权亲自或委托他人参加上市公司的股东会并进行投票。约 76.79% 的投资者了解这一权利，而剩余 23.21% 的投资者则不清楚该

权利的存在。

第三部分 投资者行权状况

关于投资者行权状况，本报告首先调查了投资者行使知情权、表决权及收益权的情况；其次统计了投资者的行权意愿及未行使权利的主客观因素；最后立足于中证投服中心示范引领行权，重点关注了投资者对中证投服中心行权工作的关注度和期许。

一、知情权、表决权及收益权行使状况

本报告将验证投资者行权的权利类型聚焦于知情权、表决权及收益权。

（一）知情权行使状况

本报告主要从行使知情权的频次、渠道、便利度及披露信息简明可读性等方面验证投资者行使知情权的状况，调查显示：

第一，对于关注知情权的投资者，其中 54.31%的投资者在 2024 年未行使过知情权；35.03%的投资者行使知情权的次数是 1-3 次；5.86%的投资者行使知情权的次数是 4-6 次；4.79%的投资者行使知情权的次数超过 7 次。

第二，关于知情权的行使渠道，图 11 显示，82.78%的投资者是通过证券公司提供的炒股软件、东方财富、同花顺等金融终端来收集或者查看上市公司的相关信息披露文件；78.22%的投资者是通过上市公司网站或交易所网站，占比紧

随其后；还有 58.63%的投资者是通过四大证券报、巨潮资讯网等信息披露指定媒体。这说明移动端现在是投资者获取信息的主要途径。

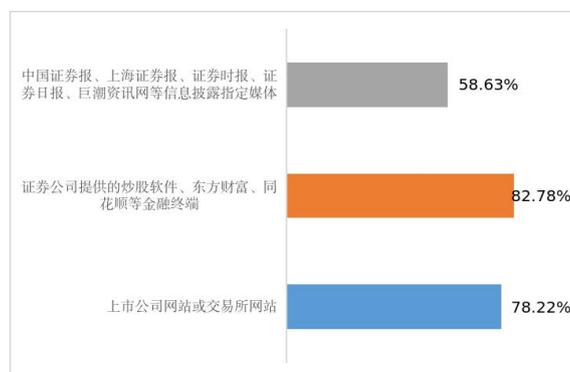


图 11 知情权行使渠道

第三，关于行使知情权的便利度，67.53%的投资者认为现在检索、查阅上市公司临时报告、年度报告等信息披露文件是方便的；10.38%的投资者认为不方便；还有 22.09%的投资者认为便利度尚可，但可进一步提升。

第四，对于披露信息的简明可读性，64.65%的投资者认为目前上市公司信息披露文件所披露的信息简明清晰、通俗、易于理解；仅 7.25%的投资者对此持否定态度；但也有 28.1%的投资者认为披露信息在简明可读性上仍须改进。

（二）表决权行使状况

本报告主要从行使表决权的频次、投票方式、投票内容及投票便利度等方面验证投资者行使表决权的状况，调查显示：

第一，对于关注表决权的投资者，67.25%的投资者在

2024 年并未行使过表决权；24.91%的投资者行使表决权的次数是 1-2 次；6.3%的投资者行使表决权的次数是 3-4 次；1.54%的投资者行使过 5 次以上表决权。

第二，行使过表决权的投资者，关于其投票方式，71.39%的投资者通常会通过网络投票的方式参加股东会投票表决，占据绝对多数；还有 20.58%的投资者是现场投票的方式；另有 8.02%的投资者通过委托他人投票的方式来参加股东会投票表决。

第三，至于投资者在股东会上的投票依据，68.26%的投资者是基于年报等披露的信息作出判断；还有 17.16%的投资者是基于议案的内容作出判断；另有 14.57%的投资者并无依据，是随意投的。

第四，关于参加股东会投票表决的便利度，52.87%的投资者认为方便；还有 34.06%的投资者认为不方便；另有 13.07%的投资者表示不清楚。

（三）收益权行使状况

本报告主要从投资者获得分红次数、分红形式、现金分红次数及分红必要性等方面验证投资者行使收益权的状况，调查显示：

第一，对于关注收益权的投资者，42.11%的投资者在 2024 年未获得过分红；32.78%的投资者获得过 1 次分红；14.95%的投资者获得过 2 次分红；10.17%的投资者获得过 3

次以上分红。

第二，收到过分红的投资者，图 12 显示，87.21%表示收到过现金分红；另有 33.98%表示收到过转股这种形式的分红；还有 32.33%表示收到过送股这种形式的分红。

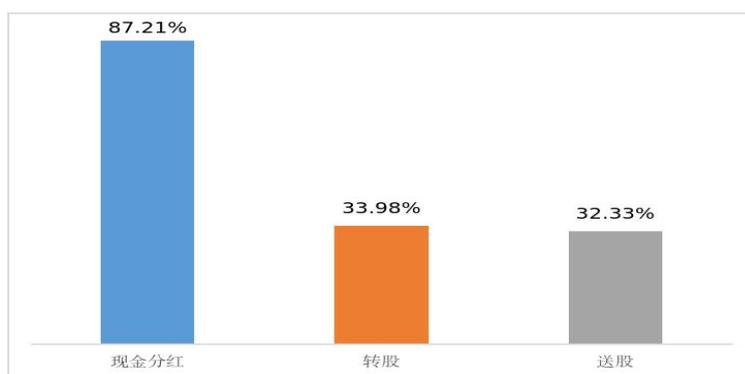


图 12 收到分红的形式

第三，对于收到过现金分红的投资者，42.21%的投资者表示收到过 1 次；27.57%的投资者表示收到过 2 次；另有 30.21%的投资者表示收到过 3 次及以上。

第四，在现在的市场环境下，强制性要求上市公司按照一定比例进行现金分红是否有必要，74.81%的投资者认为有必要；9.23%的投资者认为没有必要；还有 15.96%的投资者不太关心分红，主要看股价。

二、行权意愿及未行权主客观因素

了解投资者的行权意愿、行权过程中的客观障碍以及未行使相关权利的主观原因，才能对症下药，真正获悉投资者行权中的痛点，找到解决问题的抓手。为此，本报告从以下三个维度开展了调查。

（一）行权意愿

为更加清楚了解投资者在什么情况下愿意行使上述三项权利，本报告对此进行了调查，如图 13 所示，73.44%的投资者在权利受到侵害时愿意行权；50.27%的投资者在有投资者保护机构示范引领或有其他投资者号召时愿意行权；另有 48.31%的投资者将自己时间充裕作为愿意行权的前提条件；最后，也有 40.61%的投资者在行权有助于维护上市公司利益时才愿意行权。由此可知，绝大部分投资者在自身权利受到侵害时都愿意行使权利，但需要自己有时时间和别人引领。

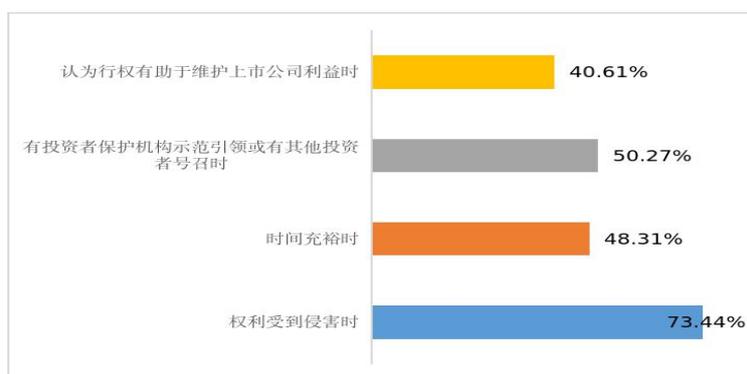


图 13 投资者行权意愿

（二）行权客观障碍

至于投资者在行权过程中主要会遇到哪些客观障碍，图 14 显示，58.67%的投资者认为散户话语权弱、缺少可靠行权途径是行权中遇到的主要障碍；55.02%的投资者认为是自身缺乏专业知识；51.45%的投资者认为是行权成本高；28.43%的投资者则认为是上市公司不配合，比如上市公司推诿、搪

塞敷衍、拒绝回复；另外，还有 12.12% 的投资者认为行权顺畅，没有困难。

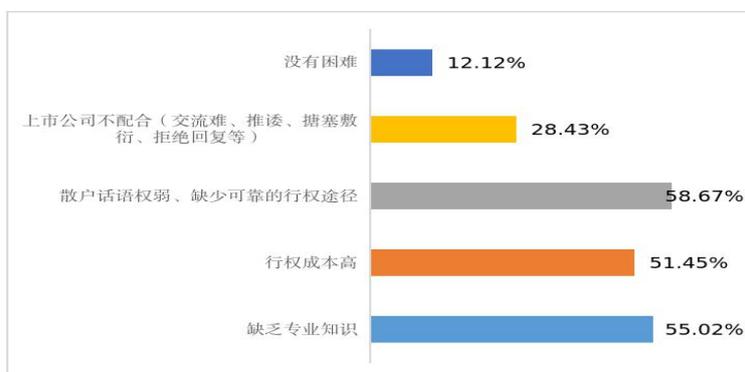


图 14 行权客观障碍

(三) 未行权主观原因

主观上制约投资者未行使上述权利的原因是什么？图 15 显示，58.49% 的投资者认为是行使权利过程较为麻烦，相较于 2023 年，该比例增加了近十五个百分点；55.26% 的投资者选择了不知道该如何行使这些权利，该比例与 2022 年相当，相较于 2023 年，该比例增加了近十个百分点；47.22% 的投资者以为是只有大股东才有这些权利，散户没有，相较于 2022 年和 2023 年，该比例增加约十个百分点；31.95% 的投资者认为没有必要行使这些权利。

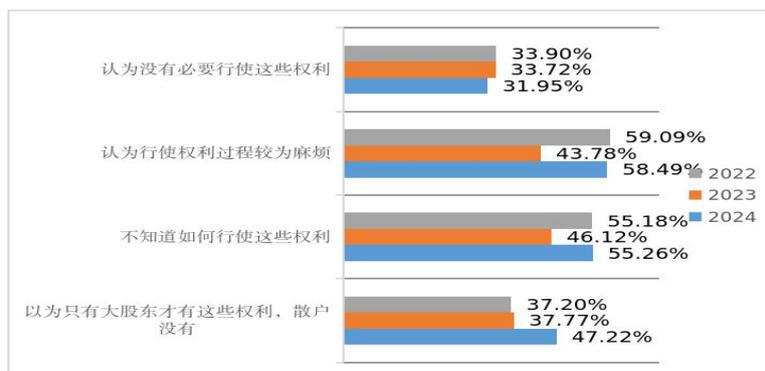


图 15 未行权主观原因

三、中证投服中心行权：投资者关注度及期许

中证投服中心作为法定投保机构，其开展行权工作对于示范引领行权、保护投资者合法权益具有重要意义。为了解这方面情况，本报告就投资者关注中证投服中心哪些行权工作以及期望加强哪方面的行权工作进行了调查。

（一）投资者对中证投服中心行权工作的关注度

第一，对于投资者是否关注中证投服中心开展的集中参加上市公司业绩说明会、股东会等行权活动，36.84%的投资者对此知道且关注；35.42%的投资者对此知道但不关注；还有 27.74%的投资者表示不清楚。

第二，对于中证投服中心开展的上述专项行权活动，59.16%的投资者认为该专项活动有利于上市公司高质量发展及保护投资者合法权益；也有 12.15%的投资者对此持否定观点；还有 28.69%的投资者不清楚是否有利于上市公司高质量发展及保护投资者合法权益。

第三，对于中证投服中心开展的行权活动（如参加上市公司业绩说明会、股东会等），51.33%的投资者表示愿意现场参加；22.64%的投资者不愿意现场参加；另有 26.03%的投资者表示不清楚。

第四，为全面了解股东会召开的规范性、上市公司投关管理状况，中证投服中心于 2024 年 3 月-6 月现场参加 500

场 A 股上市公司年度股东会，示范引领广大中小投资者积极行使权利。投资者对这一现场行权活动知晓情况如何？24.87%的投资者表示熟知，48.01%的投资者听说过该活动，27.11%的投资者完全不知道该活动。

第五，2024 年 6 月 21 日，中证投服中心提名的独立董事候选人获上海第一医药股份有限公司 2024 年第二次临时股东大会审议通过，这是 A 股首次通过投资者保护机构公开提名成功选任独立董事，对于维护中小投资者合法权益具有积极意义。对此，25.39%的投资者表示熟知，47.06%的投资者听说过此事，另有 27.55%的投资者完全不知道此事。

（二）投资者对中证投服中心行权的期许

第一，关于投资者希望中证投服中心行权活动重点关注的事件，具体比例如图 16 所示，排名前三的分别是分红、公司经营情况、并购重组；后续依次分别是董监高等重要人员变动、公司治理、承诺事项、资金占用事项、董监高是否勤勉尽责、担保事项。

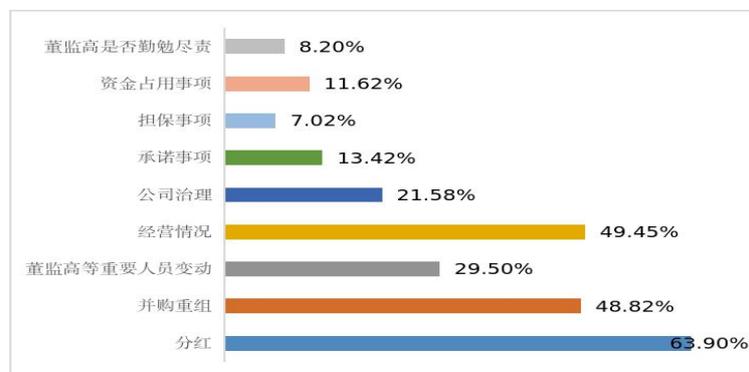


图 16 希望重点关注的事件类型

第二，对于投资者希望中证投服中心采取哪些方式行权，图 17 显示，公开征集提案权、表决权排名第一，后续依次为发送股东函件，公开发声，现场查阅，参加股东会、业绩说明会、媒体说明会。

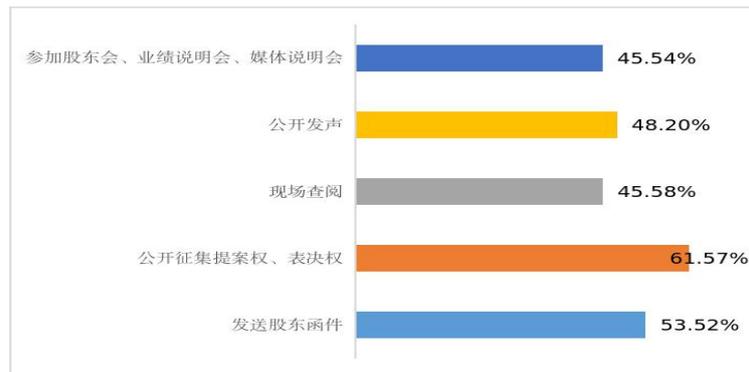


图 17 对中证投服中心行权方式的期许情况

第三，对于投资者是否愿意参加中证投服中心发起的公开征集活动，47.71%的投资者表示愿意参加；38.5%的投资者表示视情况而定；另有 13.79%的投资者表示不愿意参加。

第四，至于投资者不愿意参加公开征集活动的原因，42.93%的投资者是因为没时间参加；29.2%的投资者是因为程序繁琐，不懂得怎么参加；16.29%的投资者是因为公开征集活动与自己权益保护相关性不大；另外还有 11.58%的投资者认为公开征集活动本身意义不大。

第四部分 投资者维权状况

为全面展示投资者维权状况，本报告从纠纷多元化解机制和诉讼救济这两种维权方式进行验证。

一、纠纷调解状况

本报告主要从投资者对调解的接受度、对调解结果的满意度以及对调解机构的认知度这三个维度对投资者选择纠纷调解的状况进行验证。

（一）投资者对调解的接受度

2024年，79.34%的受访投资者并未与上市公司、证券期货基金经营机构发生过纠纷，13.2%的投资者选择调解来化解纠纷，7.46%的投资者发生过纠纷但未选择调解。表明在发生过纠纷的投资者中，超六成投资者会选择调解来化解纠纷。

其中，选择调解来化解纠纷的最主要原因，39.08%的投资者是因为双方均有调解意愿；32.56%的投资者选择调解是因为其成本低、耗时短；22.98%的投资者选择调解是自身专业诉讼知识欠缺；还有5.38%的投资者囿于诉讼维权成本高周期长，才选择了调解。

（二）调解结果及成因

在选择调解的投资者中，对于最近一次调解结果的调查，除15.55%的投资者尚在调解中，56.62%的投资者都调解成功；还有27.83%的投资者调解失败。

对于调解成功的投资者，之所以调解成功，58.62%的投资者认为是因为调解员公正、专业的帮助；26.68%的投资者认为是调解机构权威、公正，这两者占比最高；还有10.03%的投资者认为是市场机构积极配合；仅4.67%的投资者认为是自身具备法律、金融专业知识。

对于调解失败的投资者，38.05%的投资者将主因归结于证据不足；26.77%的投资者认为是调解对方态度敷衍，缺乏诚意；24.88%的投资者认为是自己缺乏法律、金融专业知识；也有8.2%的投资者认为是调解对方法律、金融专业水平更高；仅2.1%的投资者认为是调解员不公正、不专业所致。

对于选择调解的投资者，在本次调解中遇到的首要困难是什么？33.13%的投资者认为是调解另一方不配合；30.17%的投资者认为是调解员不专业；24.32%的投资者认为是双方诉求差距大，难以达成一致；还有12.38%的投资者认为是调解的程序繁琐所致。

（三）投资者对调解机构的认知度

中证投服中心下属的中证资本市场法律服务中心（以下简称中证法律服务中心）作为全国唯一一家受案范围涵盖资本市场证券、期货、基金等各类型纠纷的公益性调解机构，其成立是资本市场发展和落实新时代“枫桥经验”的充分实践，是证券期货多元化解机制建设的重要组成部分，在营造和谐稳定的金融法治环境方面发挥出积极作用。因此，本报

告以中证法律服务中心为例来验证投资者对调解机构的认知度。在选择调解的投资者中，81.71%的投资者是通过中证法律服务中心或其调解工作站进行了本次调解。另外18.29%的投资者是通过其他调解机构进行调解。

投资者是通过哪些渠道知道可以向中证法律服务中心申请调解？如图18所示，66.21%的投资者是通过中证法律服务中心在线调解系统了解的；52.19%的投资者是通过中国投资者网了解的；40%的投资者是通过证券期货基金经营机构的工作人员、投教基地宣传得知的；17.89%的投资者是通过社交媒体（抖音、微信视频号等）或网络、电视财经媒体了解的；另有8.90%的投资者是拨打“12386”热线投诉后得知的；2.39%的投资者是通过律师告知的；2.37%的投资者是通过到证监会或证监局现场信访得知的。



图 18 了解中证法律服务中心的渠道

另外，为探索高效、多元化解证券期货纠纷和争议，仲裁作为一种法定的商事纠纷解决机制，具有独特的专业优势，能够为证券期货纠纷解决贡献力量。对于推动设立证券

期货仲裁院（中心）来处理证券期货纠纷，近九成的投资者均持支持态度。

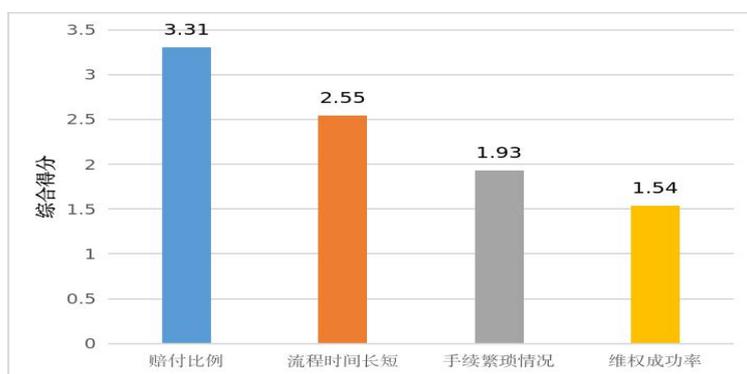
二、诉讼救济状况

诉讼是实现投资者权益救济的重要维权方式。投资者遭受损失^①后，是否会选择诉讼来维权以及诉讼的结果如何？为了解投资者选择诉讼救济来化解纠纷的状况，本报告从投资者对诉讼的接受度、诉讼结果及成因、投资者对投保机构开展维权诉讼工作的认可度进行了验证。

（一）投资者对诉讼的接受度

因违法违规而遭受股票损失的投资者，80.56%的投资者并未尝试过进行诉讼维权，仅19.44%的投资者进行诉讼维权。

投资者选择诉讼维权时会优先考虑哪些因素？图19显示，赔付比例这一因素排名第一；流程时间长短排名第二；其余依次是手续繁琐情况、维权成功率。



^① 调查显示，2024年，60.28%的投资者所受股票损失是正常交易损失；19.24%的投资者受到过证券公司违法违规行为导致的损失；18.93%的投资者受到过虚假陈述损失；14.82%的投资者受到过内幕交易损失；13.62%的投资者受到过操纵市场损失；10.58%的投资者所受损失是其他损失。

图 19 选择诉讼维权的优先考量因素

（二）诉讼结果及成因

中证投服中心在我国资本市场中承担着重要的投资者保护职能。那么投资者选择诉讼维权，是否受到了中证投服中心维权工作的启发？图 20 显示，51.51%的投资者选择是。这反映出中证投服中心在投资者保护方面虽发挥了一定作用，但仍需进一步提升其影响力。

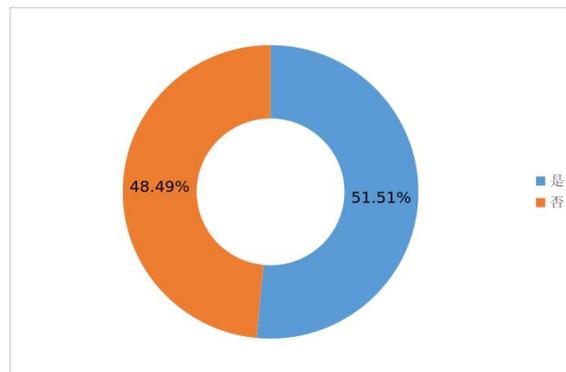


图 20 诉讼受中证投服中心启发情况

在选择诉讼的投资者中，最近一次的诉讼结果如何？除了 12.68%的投资者正在诉讼中，48.09%的投资者获得了胜诉；24.01%的投资者败诉；还有 15.21%的投资者选择撤回诉讼。

投资者胜诉的最主要原因如图 21 所示，58.64%的投资者认为是得到了中证投服中心的指导和帮助，这一数据相较于 2023 年增幅超过 10%；26.76%的投资者认为是自身诉讼维权知识充分；还有 11.4%的投资者认为是获得了专业律师的帮助；3.2%的投资者认为是证据确凿充分带来了胜诉的结

果。

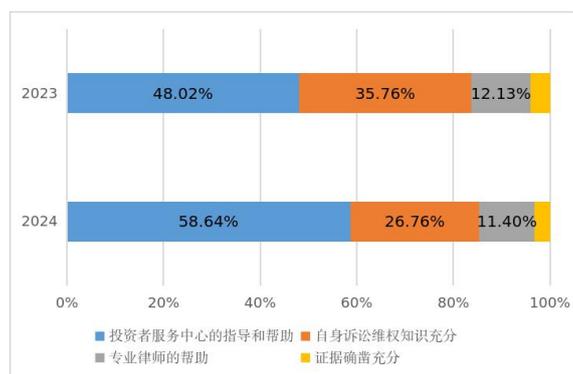


图 21 诉讼维权胜诉的最主要原因

败诉的最主要原因如图 22 所示，57.31%的投资者认为，被诉对象，如上市公司、实际控制人或其他关联人，在法律和金融方面专业水平更高，自己难以抗衡，相较于 2023 年，这一比例下降近九个百分点；29.23%的投资者认为是自身缺乏法律、金融专业知识，相较于 2023 年，这一比例增长近九个百分点；9.23%的投资者认为是部分维权律师专业水平不够；4.23%的投资者认为是证据不足所致。

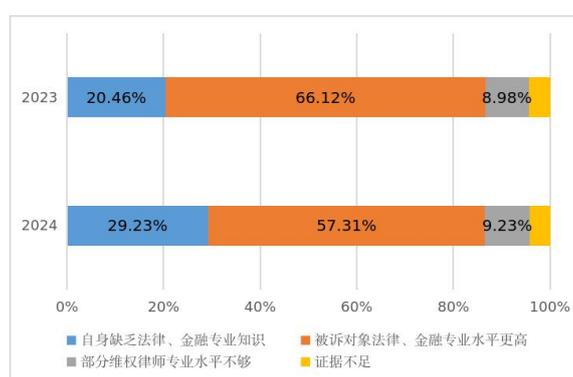


图 22 诉讼维权败诉的最主要原因

导致投资者撤回诉讼的主要原因，45.55%的投资者因维权费用高昂且耗时过长而选择撤回；26.32%的投资者选择了

被告对象（上市公司、其实际控制人或其他关联人）已无偿付能力；17.61%的投资者认为是收集整理诉讼维权所需材料难度太大；10.53%的投资者认为是自身专业知识欠缺，所以撤回诉讼。

（三）投资者对投保机构的认可度

中证投服中心作为投资者保护机构，提起的泽达易盛案是全国首例涉科创板上市公司特别代表人诉讼，也是中国证券集体诉讼和解第一案，该案于2023年12月以诉中调解方式结案，7195名适格投资者获2.85亿元全额赔偿，案件取得良好的社会效果。投资者对这一诉讼维权活动知晓情况如何？28.05%的投资者表示熟知，47.55%的投资者表示听说过，还有24.4%的投资者不知道该诉讼维权活动。

面对上市公司财务造假等信息披露违法案件，投资者期望投保机构采取哪些保护措施呢？图23显示，参与调查的投资者中57.65%倾向于支持投资者诉讼；41.55%倾向于普通代表人诉讼；31.49%倾向于特别代表人诉讼；22.42%倾向于股东代位诉讼；另有25.93%的投资者表示不了解这些诉讼形式的区别。

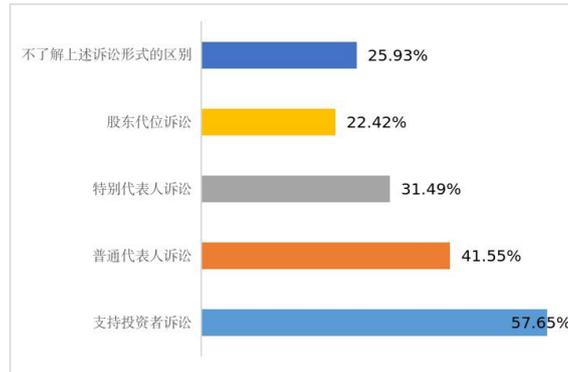


图 23 投资者希望中证投服中心采取的保护措施

在退市过程中，投资者期望借助哪些救济机制来保护自身合法权益？图 24 显示，56.24%的投资者首选先行赔付，占比最高；43.02%的投资者倾向于支持投资者诉讼；32.94%的投资者选择示范判决。此外，选择专业调解、代表人诉讼和股东代位诉讼的投资者依次排在其后。

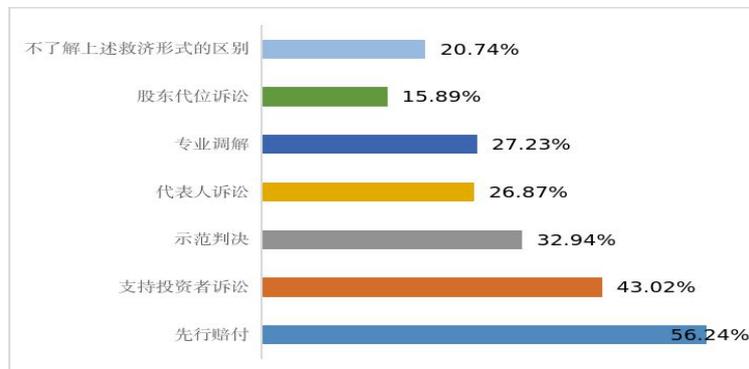


图 24 投资者希望退市中的救济机制

良好的维权环境是实现投资者合法权益保护的重要保障。对于如何看待当前维权环境，43.19%的投资者觉得当下的维权环境能够在一定程度上为投资者提供救济，但仍有较大的提升空间；36.04%的投资者认为能够对投资者进行有效救济；然而，还有 20.77%的投资者持相反观点，他们认为当

前的维权环境无法切实有效保障投资者合法权益。

第五部分 工作建议

为切实提升投服投保落实支持监管、健全投保机制、保护投资者合法权益的工作质效，依据上述调查结果，提出如下工作建议。

一、坚持系统观念，加强协同合作，切实提升投保工作质效

上述调查发现，投资者在知权、行权、维权等方面呈现出积极向好的一面，而且对中证投服中心业务工作的认知度也在逐步提升，但整体而言，还存在着较大改进空间。投资者保护是一项系统性工程，需要多个领域发挥合力，构建全面有效的投资者保护机制：一是要坚持系统观念，提高站位，深刻理解中证投服中心开展投保工作的特殊意义，践行资本市场政治性人民性，将中证投服中心开展的维权、行权、调解及投服投教工作自觉融入到资本市场深化改革大局和证监会工作全局中；二是要树立大投保理念，积极加强与会内相关司局、派出机构、交易所、行业协会的工作协同，加强与司法机关、媒体、律师界的沟通协作，形成投保工作合力，切实提升投保工作质效。

二、扎实推进诉讼维权常态化，健全赔偿救济体制机制

上述调查发现，投资者对中证投服中心的诉讼维权工作认知度较高，他们期望中证投服中心通过多元方式来化解纠

纷，并解决诉讼维权成本门槛较高、维权力度有待进一步增强的问题。建议：一是加大特别代表人诉讼的适用力度，严厉打击财务造假、欺诈发行等重点领域违法违规行为；二是助力公司监管“长牙带刺”，针对资金占用等违法违规行为，更好发挥股东代位诉讼及时纠正控股股东、实控人、董监高等“关键少数”侵害公司利益行为的积极作用；三是对重点案件及时研判，适用普通代表人诉讼、示范判决+诉调对接等不同方式开展支持诉讼。

三、提升持股行权专业化水平，助力上市公司高质量发展

上述调查显示，当前我国投资者行权状况呈现以下特征：一方面，超五成投资者在过去一年内未主动行使知情权与表决权，超四成投资者未实际享有分红权益；另一方面，中证投服中心现场参加股东会、公开提名独立董事等行权活动获得较高关注度，大多数投资者表示愿意参与公开征集活动。表明投资者亟需专业机构通过示范引领提升行权效能。建议：一是在专业化建设方面，着力提升行权精准度与专业水平，重点锁定公司治理存在缺陷、潜在违规风险较高的上市公司作为行权标的；二是在行权策略上，建议围绕财务造假防范、并购重组规范、公司治理完善等监管重点领域开展专项行权，及时响应投资者对重大资产重组、日常经营决策等事项的关切；三是在协同机制构建中，加强与机构投资者

的沟通协作，适时启动公开征集行权程序，通过市场化约束机制推动上市公司提升合规经营水平。

四、优化纠纷调解规范化运作，践行新时代“枫桥经验”

上述调查显示，在选择调解的投资者中，超八成是通过中证法律服务中心及其调解工作站完成的，大多数投资者调解成功得益于中证法律服务中心的指导和帮助，中证法律服务中心已成为资本市场纠纷化解的主渠道、主力军。为健全多元纠纷化解机制，更好保护投资者合法权益，建议：一是在现有基础上进一步提升调解业务规范化水平，深化诉调对接机制运用，发挥专业调解组织在促进诉调对接、化解证券群体性纠纷上的独特优势；二是优化调解工作站管理工作，探索辖区信访与工作站调解衔接机制，进一步发挥调解工作站功能，提升调解员应对复杂纠纷的能力；三是加强调解案例的类型化研究分析，分析纠纷产生的根源、特点及发展规律，为调解工作提供理论支持与实践指导，将研究成果及时转化为调解工作内容，同时为监管政策制定提供参考依据。

五、加强投服投教特色化建设，打造有影响力服务品牌

上述调查显示，中证投服中心开展的维权、行权及投教投服等业务活动，在广大投资者中有着较高影响力，超七成以上投资者知晓这些活动。为进一步强化相关工作，建议：一是在今后做好投保业务工作的同时，面对资本市场发展新形势和投资者教育新需求，也要不断创新投服投教活动形

式，持续推动资本市场新“国九条”和“1+N”政策体系等基础制度的宣传教育，开发制作投资者喜闻乐见的投教精品，帮助投资者增强股东意识，提高理性投资和风险识别能力，依法维护自身合法权益；二是要整合线上线下宣传资源，以“短视频”为载体建构传播新路径，通过中国投资者网、社交媒体、传统媒体等多渠道进行宣传推广。