

深交所开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动

# 强化投保使命担当 切实保护投资者合法权益

证券时报记者 吴少龙

为深入贯彻落实党的二十大和中央金融工作会议精神,按照中国证监会部署要求,在国家金融监督管理总局指导下,深交所联合相关单位以“投资者保护在身边,保障权益防风险”为主题,聚焦金融为民、金融惠民、金融便民,启动2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动,通过举办形式多样的专项投教活动,引导聚焦新质生产力发展、普及行权维权知识、宣传纠纷化解机制、推动行业文化建设,促进市场各方协同发力,提升金融服务质效,扎实推动新时代新征程金融事业高质量发展。

作为“3·15”系列活动的首站,深交所与深圳广电集团财经生活频道联合举办《投是道》第四季启动仪式暨投教沙龙活动。活动现场,来自会员单位的专业讲师围绕宏观经济形势与居民资产配置、防非反诈经典案例等主题进行了精彩讲解,专业律师在“第二十二届3·15投资者维权咨询”环节,就投资者关心的维权行权问题现场答疑解惑,及时有效解决投资者疑问,强化股东意识和权益意识,助力提升中小投资者的行权维权参与度。

作为市场监管者和组织者,深交所深刻把握交易所工作的政治性、人民性,围绕加快发展新质生产力、提升上市公司质量等主题,持续完善投资者服务与保护内容形式,着力保护投资者合法权益,助力资本市场平稳健康发展。

一是开展“质量回报双提升”专项行动,引导深市上市公司积极回报投资者。近期深交所正式启动“质量回报双提升”专项行动,聚焦先进制造、绿色低碳、数字经济三大重点领域,引导上市公司提高创新发展能力、提升信息披露质量,强化规范运作水平和回报投资者意识,推动提升上市公司质量和投资价值。二是扎实开展投资者服务,努力增强投资者获得感。深交所始终把服务投资者、保护投资者合法权益作为初心和使命。2023年出品原创投教宣传产品400余件,点击量超1.2亿人次;组织开展各类投教活动287场,活动遍及全国所有省份,服务下沉一线,深入校园、社区、券商营业部和乡村等群众聚集场所,把投教服务送到投资者身边。三是打造全媒体矩阵,全方位多渠道开展投教宣传。深交所持续与主流财经媒体和新媒体合作,开设深交所投教基地专栏,广泛及时解读市场政策、传播证券知识,用好移动端传媒渠道,提升投教品牌传播力。

据介绍,本次“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动,深交所还将联合地方证监局、地方行业协会等系统内单位,在深圳、海南、陕西、山西、福建等多地,共同组织“踔厉奋发新征程 投教服务再出发”系列投教活动、“投教服务进社区”等多场专

性的有效融合”“内容创作时,如何在同质化下寻找差异性”……结合自身创作经历,多位金融投教负责人在接受证券时报记者采访时指出,投教内容创作、创新的难点在于需要同时实现专业性、可读性和差异性。

国投证券投资者教育基地投教产品创作者李倩兰向记者表示,过于专业化、平铺直叙的金融宣教内容比较晦涩难懂,大部分普通投资者难于在短平快的碎片化阅读时间内充分理解,投教创作需要在确保专业性的同时不断出新,持续产出创意,因此,对于创作者而言,如何将专业性及创新性充分融合是难点。

“融媒体时代下,投资者教育领域面临的较大问题是投教内容同质化。”李倩兰表示,各家金融机构需要持续思考如何在海量的金融常识普及过程中寻求突破,在同质化内容下构建自家特色,实现差异化,避免投资者在接触大量相似内容后产生审美或阅读疲劳,以此满足投资者日益增长的金融知识学

习需求。当前,年轻投资者逐渐增多,给资本市场带来新的活力,投资者教育也面临新的挑战。海通证券投教基地负责人告诉记者,尽管金融机构在内容创作上不断创新,比如结合中国传统文化元素如神话故事、汉字、民俗文化等,以及研究年轻人的观看偏好,力图推出既专业又生动的教育内容,但在新媒体领域,纯知识性内容往往关注度不高,过度娱乐化的内容又可能失去应有的严肃性,导致投教内容较难平衡专业性与吸引力。

华夏基金市场部总经理、投教基地负责人陈倩倩将投教内容创作看作对投资者的一种“市场陪伴”。她指出,有效的市场陪伴,需要以客户喜闻乐见的形式,将长期投资、理性投资的理念融入每一篇市场陪伴内容和每一个市场陪伴活动中。金融名词往往较为晦涩,专业机构应具备专业的市场解读能力和深刻洞察投资人需求的能力,产出深人

开展“质量回报双提升”专项行动,引导深市上市公司积极回报投资者。

扎实开展投资者服务,努力增强投资者获得感。

打造全媒体矩阵,全方位多渠道开展投教宣传。

项活动,并开展2023年个人投资者状况调查,持续追踪投资者结构与行为特征变化,为一线监管工作提供依据,提升投资者教育与保护工作的针对性和有效性。

深交所相关负责人表示,下一步,深交所将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实中央金融工作会议精神和全国两会精神,切实提高政治站位,坚持以人民为中心的价值取向,强化投保使命担当,持续提升投资者

下一步,深交所将切实提高政治站位,坚持以人民为中心的价值取向,强化投保使命担当,持续提升投资者服务与保护水平,切实保护投资者特别是中小投资者合法权益,让投资者更好分享经济高质量发展成果。

服务与保护水平,切实保护投资者特别是中小投资者合法权益,让投资者更好分享经济高质量发展成果。

## 金融机构全方位行动 筑牢反诈防火墙

证券时报记者 李颖超

今天,是一年一度的“3·15”国际消费者权益日。

为了进一步普及金融知识和提升消费者教育水平,筑牢反诈的“防火墙”,不少银行机构与支付平台已通过线上、线下以及社交媒体等多渠道,积极发布了涵盖图文、短视频和文字等多种形式的消费者权益保护内容,进行全方位布控。

记者从多个渠道发现,交通银行、浦发银行、花旗银行、苏州金融租赁、宁银消费金融等机构所制作的消费者权益保护内容,传播范围颇为广泛。

目前,反诈情景短剧、图文并茂的案例介绍、互动性较强的游戏以及社交平台上的视音等消费者权益保护宣传形式,均获得用户的欢迎。

### 消保宣传形式多样

金融消费者权益保护,是一项非常重要的工作。为了提高广大消费者的权益保护意识,各大金融机构也使出浑身解数,将消保宣教工作的创新进行到底。

自去年以来,不少金融机构都积极更新了消费者权益保护的宣传内容,包括反诈情景短剧、图文并茂的案例介绍、互动游戏以及社交平台视音等多种形式。

近日,交通银行官方微信公众

号发布《消保课堂I 保障信息安全一起来学消保“八段锦”》,对消费者权益保护的宣传可谓图文并茂。中国银联推出的“反诈情报局”专栏,也令消费者直呼“受教”。

另一家机构浦发银行上海分行,则联合上海老年大学开展了“金融知识普及与反诈宣讲”活动。在现场,浦发银行的员工还针对老年人关注的理财投资问题,将真实案例改编成课本剧,以案示险,通过金融知识普及与反诈宣讲,将知识点提炼、巩固、总结,让参与者潜移默化地吸收了相关的理财知识和权益保护技能。

在消费者权益保护意识与日俱增的大环境下,通过各方的不断努力,我国的消费环境建设也取得了积极成效。

3月14日,中国消费者协会发布的2024年“激发消费活力”消费维权年主题调查结果显示,多数受访者认为消费环境越来越好。在此次调查最终回收的38297个有效样本之中,有超七成消费者自认能做到理性决策,理性消费趋势显著。

与此同时,一些薄弱短板和新老问题仍然困扰消费者,个人信息泄露、网络谣言和预付卡经营者“跑路”等问题亟待治理,价格虚高、虚假宣传、货不对板、售后服务没保障、损害健康和假冒伪劣等现象同样不容忽视,应当加强治理。



图虫创意/供图 陈静兴/制图

### 个人信息频遭泄露

中国消费者协会发布的上述调查报告还显示,尽管多数受访者认为消费环境在逐步改善,但“个人信息泄露”仍是突出的短板问题,位列各类困扰之首。

随着数字化转型的加速推进,包括商业银行等在内的金融机构,其业务模式围绕大数据展开已日趋常态化,用户画像构建、精准营销等也在不断创新,这也引发了消费者对信息安全的担忧。在金融机构搜集原始信息数据的过程中,难免有过度收集个人信息之嫌,合规风险也随之上升。

近年来,更有诈骗分子利用公众对数字人民币的关注,制作仿冒的数字人民币应用程序(APP),诱导用户输入个人信息、交易密码等敏感信息,从而窃取用户资金和个人信息。

另外,随着“互联网+”时代越来越发达,人工智能(AI)技术也迅速融入了人们的日常生活,而不法分子利用泄露的个人信息进行诈骗的方式也更迭代。去年已有案例显示,诈骗分子盯上了AI技术,利用人脸信息“以假乱真”地进行违法犯罪活动。

浙江网信网刊登的一篇文章曾指出,随着AI技术的普及应用,不法分子实施诈骗的精准性、迷惑性、隐蔽性在增强,公安、检察等政法机关办案将面临侦查破案难、电子证据

找出的市场陪伴内容,并高效地触达投资人,这是久久为功的过程。

### 跟着场景走 开展有效陪伴

通勤路上刷个财经短视频;做家务时放个理财直播作为背景音;睡觉前躺在床上看个理财公众号……伴随着新媒体的不断发展,以上场景描绘了当前投资者的现状——利用生活中的碎片化时间快速获取理财信息。

“市场陪伴并不是单向传播,而是基金公司与其基民之间高质量的双向沟通,因此,积极借助新媒体平台的力量开展市场陪伴是更为高效的选择。”陈倩倩说,“用户在哪陪伴就在那,我们做了非常多的调整和尝试。”

据介绍,在数字化时代,华夏基金积极拥抱投教渠道,投教方式的深刻变革,不断迭代,在抖音、小红书、视频号、微信公众号、B站、今日头条等流量平

谓取准、认定处理难等现实问题。

### 自我保护意识需提高

梳理近年来的行政处罚信息可以发现,央行针对“个人金融信息”方面的违法违规行为已开出上百张罚单,涉及银行、券商、支付机构、消费金融公司等机构。

一方面监管部门对个人信息保护与数据安全日益重视,另一方面消费者对于自身生物识别信息如人脸等,仍需提升保护意识。曾有消费者向记者坦言,为了方便生活支付,人脸识别等隐私保护选择了妥协,“个人信息难以避免泄露,保护似乎徒劳”。

有业内人士表示,考虑到消费者在信息泄露后维权难之又难,因此在信息采集环节加强个人信息保护就显得尤为关键,多方应积极形成合力,共同“围剿”信息泄露的萌芽。

近日,记者实地走访发现,一些社区已与警方积极合作,定期开展反诈教育活动。同时,反诈宣传内容也在众多金融机构及金融科技公司的展示板上频频亮相。

目前,我国已构建起了完善的个人信息保护法律框架。在实践层面,银行及金融科技集团正不断加强风控技术手段的创新与应用;监管部门也频繁发布有关消费者保护及反诈宣传内容,积极引导银行等金融机构提升消费者的理财防骗意识。

台上积极打造独具特色的投教多媒体矩阵。

类似地,为了覆盖不同投资者的需求,国投证券在投教活动开展及产品制作过程中持续突破,挖掘亮点,构建了包含漫画、视频、图文与微电影等形式的产品矩阵,同时,加强与媒体的宣传合作,借助公众媒体的传播力量,搭建全渠道宣传矩阵。

前述海通证券投教基地负责人向记者介绍,近年来,海通证券持续加强在线教育平台建设,利用大数据和人工智能技术,提供个性化的学习体验和推荐,使投资者能根据自己的需求和兴趣选择合适的学习内容。

陈倩倩表示,基金公司永远都应把投资者利益放在第一位,将市场陪伴贯穿投资者全生命周期、全生活场景,这不仅可以看到显著提升投资者的获得感,更能帮助客户更好地洞察客户需求,理解客户在全投资流程中的问题和挑战,从而更好地优化服务体系。

## 深市首批消费基础设施REITs产品上市

证券时报记者 吴少龙

3月14日,首批消费基础设施REITs产品——华夏华润商业REIT在深交所上市,我国基础设施REITs市场实现平稳扩容增量。这是深交所贯彻落实《关于进一步盘活存量资产 扩大有效投资意见》的具体举措,也是资本市场服务国企改革发展的生动实践,为创新消费基础设施投融资模式探索了有益经验。

自2023年3月国家发改委和中国证监会明确将基础设施REITs资产类型拓展至消费基础设施领域以来,深交所按照中国证监会统一部署,在国家发改委大力支持下,多措并举、积极推进,高质量完成华夏华润商业REIT的注册发行上市工作。

华夏华润商业REIT原始权益人为华润商业资产控股有限公司,基金管理人为华夏基金管理有限公司,专项计划管理人为中信证券股份有限公司,底层资产为青岛万象城。青岛万象城于2015年开业,商业建面约30.1万平方米,平均出租率超过95%。华夏华润商业REIT基金份额10亿份,募集规模69.02亿元,2024年预计现金流分派率为4.94%。

在上市仪式中,华润置地董事长、华润万象生活董事长李欣表示,借助本次上市,华润置地持续建设华润商业REIT这个“好平台”,完善运行机制、挖掘优质资产、做好扩募储备,走进购物中心“投、融、建、管、退”资本循环,以募集资金继续支持购物中心投资建设,为振兴消费、繁荣商业、改善民生、服务大局贡献更大力量。

中信证券执行委员、全球投行委主任马尧表示,华润商业REIT的成功上市是我们工作的新起点,华夏基金和中信证券将依托在资本市场以及消费基础设施领域积累的管理经验,勤勉尽责做好后续的服务工作,为华润商业REIT的高质量稳健运营贡献力量。展望未来,我们对公募REITs市场健康、蓬勃发展充满期待。

截至目前,已在深交所成功上市的基础设施REITs总募集规模逾320亿元,项目涵盖产业园区、收费公路、仓储物流、生态环保、清洁能源、保障性租赁住房、消费基础设施等资产类型,产品总体运行平稳,投资者积极参与,市场功能逐步发挥,形成了良好的规模效应和示范效应。

深交所相关负责人表示,下一步,深交所将深入贯彻落实中央金融工作会议精神 and 全国两会精神,按照中国证监会、国家发改委统一部署,坚持规范与发展并重,加快推动REITs常态化发行和高质量扩容,持续丰富REITs资产类型和投资标的,携手各方营造REITs市场良好生态,共同推进REITs市场长期健康发展。

## 商务部:抓紧修订全国版外资准入负面清单

证券时报记者 秦燕玲

3月14日,商务部新闻发言人何亚东表示,未来商务部将与国家发展改革委一道,会同相关部门抓紧修订全国版外资准入负面清单,实现制造业领域外资准入限制“清零”。

2023年10月,第三届“一带一路”国际合作高峰论坛达成的主要成果中,“全面取消制造业领域外资准入限制措施”颇受关注,这是中国支持高质量共建“一带一路”的八项行动之一;支持建设开放型世界经济的具体举措。

今年政府工作报告再次明确,要继续缩减外资准入负面清单,全面取消制造业领域外资准入限制措施。

何亚东介绍,现行的外资准入负面清单包括全国版和自由贸易试验区外资准入负面清单。其中,自由贸易试验区外资准入负面清单已实现制造业清零。

而在全国版外商投资准入负面清单(2021年版)中,制造业负面清单仍包括两项:出版物印刷须由中方控股;禁止投资中药饮片的煎、炒、炙、煅等炮制技术的应用及中成药保密处方产品的生产。

商务部部长王文涛日前撰文指出,促进外资稳量提质,要落实好全面取消制造业领域外资准入限制措施要求,同时,还要放宽电信、医疗等服务业市场准入,深入落实优化外资环境加大引资力度的意见,打造“投资中国”品牌,发挥外资企业圆桌会议制度作用,加强沟通服务。



证券时报

(ID:www.stcn.com)