

构筑一流投教基地 打造创新服务平台

深交所

深圳证券交易所一直以来非常重视投资者教育与保护工作,早在2014年就建成了以“互动体验中心”为主体的投资者教育实体基地。该基地以“互动、开放、共享”为核心理念,旨在通过场景化、体验式的互动展示,以寓教于乐的方式帮助投资者了解证券基础知识,强化风险意识,提升金融素养,畅通权利行使途径,打造资本市场真正向每一位投资者全面敞开的“投资者之家”。

投资者之家”为投资者搭建起多层次资本市场全景式的互动体验平台。投资者可以在基地体验模拟上市敲钟,在财富梧桐树下留言合影,试玩模拟投资游戏体验投资风险。同时,还以多种方式开展风险教育工作,帮助投资者增强风

险意识和理性投资理念,打造证券基础知识的传播窗口,全方位提升投资者金融素养。

除了“请进来”,让投资者亲身体验深交所投教基地的服务,深交所投教基地还派遣投教人员“走出去”,持续开展三大投教主题活动主动服务投资者,将资本市场正能量的种子传播到四面八方、全国各地。不仅开展了“走进上市公司”活动,还开展了“走进券商营业部”活动、“走进高校”活动。

此外,深交所投教基地借助“互联网+”思维,倾力打造“服务365”一站式投资者服务平台,健全立体化投资者权益保护网。“服务365”平台的核心是基于互联网的“6个易”平台。其中,“互动易”是全球首个由交易所设立的,为投资者提供在线与上市公司互动沟通的网

站,“投票易”集成了深交所网络投票系统和视频股东大会直播系统,投资者通过“投票易”足不出户、身临其境参与股东大会、行使投票权,有效保障投资者参与决策权实现。

下一步,深交所将在证监会领导下,依托投教基地不断深化服务,努力拓展投资者教育服务工作的深度和广度。

一是支持资本市场创新与重大改革,强化风险提示与防范,促进市场平稳运行。加强新产品、新业务、新制度的宣传教育,针对潜在或突发风险充分运用新媒体及时提示风险,引导市场机构向投资者点对点有效传递风险信息,形成市场合力推动风险提示,强化投资者风险防范意识和能力。

二是迎接资本市场双向开放,深化

投资者教育,构建“互联网+”国际化服务平台。配合“深港通”推出,充分利用“互联网+”,提升深交所服务国际化水平;推进“深港通”投资者教育,全面解读相关规则,充分揭示投资风险;推动深市上市公司与境外投资者互动沟通,提升其国际投资者关系管理水平。

三是健全投资者诉求处理机制,妥善处理投资者诉求,培育“公平、诚信、规范”的市场环境。按照中国证监会相关要求,建立和完善诉求分类处理机制,推进呼叫中心智能化,畅通投资者投诉渠道;强化与深圳证券期货业纠纷调解中心的对接,畅通纠纷多元化解决机制,保障投资者合法权益。

四是推进“投资者之家”建设,打造内容更全面、方式更丰富、设备更先进的投教基地,切实提高国民金融素养。

让投教基地成为投保工作坚实阵地

江苏证监局

近年来,按照证监会的部署,江苏证监局以推进投资者教育基地建设作为投教工作的着力点,努力把投教基地建设成为投资者保护的一块重要阵地。不仅将投资者教育基地建设成为投资知识教育、投资风险教育、权益维护教育的载体。而且还明确了投资者教育基地建设的三项要求,即行业机构必须坚持突出

公益性、便民性和专业性。

我国证券期货市场投资者教育的针对性和有效性仍显不足,特别是有针对性的投资教育和风险教育仍有差距。随着投教基地建设经验的积累,基地的投教产品将会越来越丰富,教育的效果将会越来越明显,在投资者教育中的地位将会越来越重要。相信投资者教育基地一定会成为我国投资者权益保护机制中的一道靓丽风景。

持续深入推进投资者教育工作

吉林证监局

吉林证监局一方面督导市场主体因地制宜地开展丰富多彩的投资者教育宣传活动,专门指导辖区各证券期货经营机构持续开展股民学校、发放宣传手册、建设“投资者教育园地”,建立客户全景信息库,开展投资者培训座谈会等线下日常投教活动;另一方面,发动市场主体充分利用线上资源多渠道开展投教宣传,将投教园地、在线客服、海报、报告会等传统的现场宣传形式与微信公众账号、微博等新媒体形式相结合,通过这些投资者喜闻乐见的方式,实现投资者教育的多角度渗透,

全方位覆盖。

除了日常的普及宣传外,吉林局还通过一系列主题鲜明、各具特色的专项活动,保障全年投保工作不断开创阶段性高潮,并坚持宣教工作与监管工作的有机结合和相互渗透,完善投资者投诉处理机制,深入了解投资者需求,持续做好上市公司重点领域信息披露工作,鼓励上市公司根据自身行业特点,进行差异化信息披露,加强执行投资者适当性管理要求的随机检查、专项现场,强化监管执法力度,对管理不重视、执行不到位的,严格采取监管措施追究相关人员责任。

心系中小投资者 营造公平在身边

福建证监局

福建证监局坚持以投资者需求作为第一导向,坚持以投资者风险意识作为第一信号,坚持以提高投资者自我保护能力作为第一考量,从四方面推进投资者教育建设。

第一,打造闽台特色投教基地,提升投资者教育效果。自投教基地成立以

来,累计投放证券投资风险案例等视频113份、投资者教育文章217篇;组织1000人次参加投资者知识竞赛、3000人次参加模拟交易大赛,开展5次“公平在身边”社区大学培训讲座,取得了良好效果。

第二,开展“四进四定”专项活动,增强投资者风险意识。选取日常监管中投诉举报风险突出的期货与非法证券活动

为投资者保护宣传重点,以具体案例及时向投资者传递投资知识与风险信息,加深投资者风险意识和维权意识。

第三,强化投资者保护监管力度,提升适当性管理水平。对于自查、现场检查或是投资者提供线索中发现各市场主体及从业人员存在触及“负面清单”事项、风险提示不到位、投诉纠纷调解不力,违反投资者适当性要求的机构及从业人

员,予以“一票否决”,并采取必要的行政监管措施。

第四,健全投资者诉求处理机制,强化投资者权益维护。指导协会开展行业纠纷调解工作,充分发挥辖区证券期货仲裁中心的作用,为中小投资者权益保护提供专业服务、咨询和救济援助,积极支持投资者通过民事诉讼、仲裁和调解途径维护自身合法权益。

加大投资者教育力度 多渠道投放投教产品

广东证监局

去年以来,广东证监局持续加大投资者教育力度,多渠道投放投教产品,不断提高投教的覆盖面和影响力,取得了较好的社会效果。首先,推动广州市率先

试点将投资者教育纳入国民教育地方课程体系。其次,持续开发和投放投资者教育产品。其中,2015年公益信息发布平台编发投资者保护公益信息18期,内容涵盖股市风险提示、分级基金、防范非法证券活动等领域。再次,开展与投资者的

交流互动和业务培训。一方面联合辖区上市公司协会开展上市公司“投资者关系管理月”活动;另一方面联合行业协会组织一百多名投资者参与“走进上市公司”活动。最后,编发“公平在身边”投资者保护宣传手册。

下一步,广东局将继续加大力度推进投资者教育基地建设,配合证监会做好第二批国家级投教基地的建设和申报工作,组织开展好辖区省级投教基地建设和评选工作,指导、推动广东证券期货业协会等单位参与投教基地建设和申报工作。

着力投教基地专业化服务 构建投资者服务长效机制

华福证券

华福证券高度重视投资者教育工作,从整章建制到注重实效,已形成多层次、多元化的投资者教育体系。首先,发挥地缘优势,助力闽台金融服务交流与发展;其次,打造华福证券投教品牌,践行企业责任普惠社会;再次,继续优化投教工作,不断深化提升投资者服务。

华福证券将持续推进各类投教活动的开展与落实,进一步丰富投教基地作为投资者教育工作窗口的内涵,延伸投教服务外延,努力打造工作有特色、有声音、有共鸣的投教基地,使投教基地成为广大投资者坚实的保护盾,并分步骤有计划优化投教工作。

第一阶段,打造福建区域标杆。2015

年,公司投入300多万专项经费,全力以赴建设实体投教基地及配套的互联网投教基地,打造福建区域投教标杆。

第二阶段,不断做强做大。公司投教基地建设将根据运行情况与客户需求,扩大实体投教基地面积,并加强互联网投教基地工作。同时,加大与高校、台湾同业合作,提高投教工作层级,探索高校券商、两岸券商紧密合作式的投教基地。

第三阶段,建立覆盖全区域的投教基地网络。未来3-5年内,以公司总部投教基地为模板,以省内9家分公司、省外10家分公司为中心,辐射各辖属营业部所在地区,积极探索建立覆盖公司全区域的投教基地网络,鼓励分公司向当地证监局申报省级投教基地。

全面落实以客户为中心

华泰证券

对券商而言,中小投资者权益权维护的重点在于向投资者推荐适合实际情况的产品或业务,帮助投资者在风险控制的基础上获得预期收益,警示投资者将可能造成损失的产品投资排除在资产配置之外。华泰证券重视投资者尤其中小投资者的权益保护,从战略转型、业务开展和平台搭建等多维度全面落实投资者教育工作。

首先,立足战略转型的高度把握投资者保护工作方向。公司业务经营坚持以客户为中心,以客户需求为导向,以客户满意为目标”的服务理念,将业务发展的重心逐渐从简单地提供交易通道服务转变为系统化财富管理服务。

其次,立足业务转型的深度建立投

资者保护工作机制。在2015年上半年新股民数量急速增多的背景下,公司策划了以“您好,新股民朋友”为主题的投教活动,并借助微信圈迅速传播;在二级市场大幅波动期间,公司在江苏资本市场网和官网发布了《华泰证券股份有限公司致广大投资者的一封信》,向投资者传播了公司维护市场稳定的举措和信心。

第三,立足平台影响的广度优化投资者保护工作模式。通过线上线下的各类活动,形成与社会公众基于投教主题的有效结合,打造统一品牌”的推广思路。

对华泰证券而言,随着投教基地的建成和授牌,公司的投保工作体系、规划、品牌、重心都将面临一个持续优化和重构的过程。

投教基地建设是供给侧改革重要内容

中国人民大学法学院教授、副院长 杨东

首批基地命名申报工作得到了市场和社会的广泛关注,各方主体积极参与,共收到144个基地的申报材料,其中实体基地96个,互联网基地48个,涉及31个省区市。

笔者受中国证监会投资者保护局邀请,参与了投教基地申报的专家评审环节,推广建设投教基地,有利于提升投资者信心,促进我国资本市场持续健康发展,投教基地工作也是我国供给侧结构性改革的重要内容,不仅给老百姓提供更多更好的产品和服务,还让老百姓有能力和实力去消费各类产品和服务,让老百姓享受符合其自身特征和需求的金融服务和投资

服务。

当前我国的金融市场创新过快,更要通过投资者教育做好风险预防。金融创新泥沙俱下,鱼龙混杂,更多的是打着“金融创新”的旗号损害投资者、金融消费者的非法集资。特别是互联网金融,包括P2P、股权众筹领域在去年以来爆发了各种恶性事件、跑路事件。其实各种涉及违法、诈骗的非法集资行为都有一定共性:以各种“金融创新”为噱头,以高收益、低门槛、快回报为诱饵,实际上大多数并无实体项目支撑,无明确投资标的,靠不断发展新的投资者实现虚高利润。对此,监管部门必须切实承担起监管责任,但同时也必须加强投资者教育,提高投资者风险意识,自觉抵制非法金融行为。

依托基地资源优势 打造期货投教品牌

中国期货业协会

中国期货业协会在成立以来的十几年,推出了关于投资者教育的指导意见,成立了专项基金、投教委员会和媒体投教联盟,出版了4个系列、近50种投教丛书;开展了上千场投教培训活动和“互联网+投教”的多次创新实践。

目前,期货投教网设置了“投教资讯”、“维权保护”、“期货学苑”、“投教展播”四大版块50多个栏目,分别应用于投资者日常资讯、投资者保护与维权、投资者在线教育及学习、行业投教资源及产品展示等不同场景。

投教基地未来建设的中远期工

作目标是以互联网投教基地为依托平台,遵照统筹规划、合理设置、资源共享和全面开放的理念,通过发挥广大会员单位的积极性和创造性,打造线上线下良性互动、行业内外共同参与的蛛网式投教社区。近期考虑一是建立线上知识平台和学习型社区。二是行业投教活动管理平台,统一入口,对全行业线下投教活动进行发布,投资者自主选择、线下参与、线上评价与分享。协会通过这一平台对全行业投教活动进行统计管理,评估会员单位投教工作的主动性和积极性,提升投教工作的有效性。三是依托协会投教专项基金,资助行业开展投教创新尤其是“互联网+投教”型项目。

历览百年史 启迪发展道

历道证券博物馆

历道证券博物馆里小小幅面的股票、债券和众多的照片、实物,以最本来的面目、最真实的语言,向观众诉说着中国证券走过的百年风雨历程。我们通过专题形式进行古今对比、知识贯通,使参观者在了解证券历史的基础上,理解当今的证券市场,树立正确的投资观念。

同时,历道有形式多样、内容丰富的投资者教育活动,馆内分有馆藏陈列区、多媒体互动区、活动反馈区。历道证券博物馆依托证券行业,积极拓展博物馆的教育服务功能,将投资者教育、金融证券发展史知识教育巧妙地融合在一起,经过多年的打造,“历道行”已成为投资者教育工作的一个特色品牌。

构建网络化投教服务新平台

新华网

移动互联网时代的投资者教育应该如何更具针对性?如何运用互联网思维来升级投资者教育服务工作?这是一种新的挑战。新华网尝试、探索并实践了一系列全新的移动化报道手段和方式,比如通过深入浅出的数据新闻,直观生动地详解纷繁的经济现象,

用融媒体播发形式,开辟了全新的交互式传播形态。

成为国家级的投教基地,是新华网投资者教育工作的新征程、新起点。通过充分调动新华网的资源 and 平台影响力,吸引更多的投资者参与知识培训、互动。同时,新华网将创新投资者教育的新模式,提升投资者教育的服务性、有效性,为促进资本市场健康发展贡献力量。

东北证券 何俊岩

随着我国金融改革的不断深入,金融创新业务及创新产品的专业性、复杂性及风险性不断提升,传统的投教方式已越来越难以满足投资者对专业知识日益增长的需要,券商作为市场的重要主体也意识到投资者教育工作任重而道远,发展新的投教方式势在必行。

东北证券将投资者教育基地主题理念概括为三点——公益、教育、服务,在基地培训课程设计上,公司注重培训内容 with 投资者分类的匹配性,将投资者按照不同的知识和投资经验水平划分成八个不同的层级,度身打造与其水平相符的培训课程,最大限度的满足投资者的需求。

公司未来将把投资者教育基地运营管理作为投教工作的重中之重,着力将基地打造成投资者学习金融知识、加强相互交流的平台,吸引更多投资者参与其中。持续推进相关工作,如打造品牌活动,加强宣传工作;创新活动形式,优化课程设置;提升课程质量,打造星级服务。

投教产品的质量,是保证投资者教育工作切实有效开展的前提。为此,公司持续关注市场形势,时刻了解最新动态,第一时间对市场信息进行解读,形成投教产品展示给投资者,保证信息的时效性。在加强业务知识培训的同时,将投资者的风险教育放在首位,让投资者在了解市场的同时也要敬畏市场,改变“一夜暴富”的投机心理,树立理性投资、价值投资的理念。