

做好中小投资者保护工作券商义不容辞

编者按:为贯彻落实国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》，近期中国证券业协会组织会员单位认真学习《意见》的相关内容,本报今日推出几家券商的学习文章。

中国银河证券股份有限公司

我国证券市场主要参与者以中小投资者为主，保护好中小投资者权益与证券市场的健康持续发展息息相关。中小投资者是否能够积极参与投资取决于对未来市场的信心和预期，而这种信心和预期的形成来自于现实中对中小投资者权益的保护状况。

我国证券市场中小投资者相对处于劣势地位，损害中小投资者权益的现象时有发生，屡禁不止，而且当中小投资者的权益受到侵害时，由于自身能力的限制、相关法律法规不够健全等原因，难以依法保护其合法权益。我们可以看到许多侵犯中小投资者利益问题的案例，暴露出各种侵害中小投资者利益的现象仍然存在且十分普遍，这严重影响了中小投资者的投资信心。保护中小投资者的权益已经成为证券市场发展道路上亟待解决的重要问题。

近日，国务院出台的《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保

护工作的意见》，从九个方面提出了保护中小投资者合法权益的意见。《意见》的出台为中小投资者保护提供了较高层面的法规支持，也提出了一系列具有操作性的制度措施。证券公司作为重要市场中介机构，在切实做好投资者保护工作上承担着义不容辞的重要责任。结合《意见》相关要求，对中介机构如何做好中小投资者保护工作，我公司提出以下思考：

一、全力实现中小投资者保护的两大目标

(一)帮助中小投资者规避投资错误

近年来，无证券相关业务资格的机构或个人利用网络、电视、广播、报刊等媒体和电话、短信等通信手段以及软件工具、终端设备等载体，以虚假信息、夸大宣传、承诺收益等方式，招揽会员或客户，提供证券投资分析、预测或建议等直接或间接有偿证券咨询服务活动，或代理客户从事证券投资工作的意见》，从九个方面提出了保护中小投资者合法权益的意见。《意见》的出台为中小投资者保护提供了较高层面的法规支持，也提出了一系列具有操作性的制度措施。证券公司作为重要市场中介机构，在切实做好投资者保护工作上承担着义不容辞的重要责任。结合《意见》相关要求，对中介机构如何做好中小投资者保护工作，我公司提出以下思考：

(一)制度体系有待统一与规范
国外成熟市场适当性管理多从法律监管的角度出发，而我国的适当性管理体系包括证监会规章、交易所业务规则、证券业协会自律规则等多个层面，存在管理部门不统一、标准不统一且比较分散等问题，给实际工作带来很多困扰。建立统一的投资者适当性管理组织体系，

理财、非法集资等经营活动时有发生，严重损害了投资者和证券公司的合法权益。为保护投资者合法权益，使投资者能够充分了解利用网络等媒体从事非法证券活动特点，了解维权方式，应持续做好“整非打非”工作，通过多种渠道、多种宣传方式，向投资者介绍非法证券活动的特征、危害和典型案例，从而提高投资者对非法证券活动的识别能力。

(二)帮助投资者管理投资风险
在我国证券市场中，中小投资者在开户数量、交易活跃度和交易量等方面占据相当大的比例。一定程度上，中小投资者群体是我国证券市场生存和发展的基础性力量。做好中小投资者保护，需从“信息披露”、”风险揭示”、”适当性管理”三方面做好相关工作，帮助投资者管理投资风险：

1、信息披露
证券公司作为直接服务于投资者的中介机构，应当严格按照监管部门、行业自律组织的相关要求做好信息公示工作，根据实际情况的变化，及时更新信息公示内容，切实履行信息披露职责，真

形成统一的适当性管理制度体系，是当前的一项紧迫工作。

(二)投资者分类标准有待统一
我国投资者结构多元化特征明显，客观上出现了多种分类标准，在一些领域、一些产品已有不同的投资者准入或分类标准，但标准不统一且比较分散。很多投资者一般既会参与不同市场板块的通道业务，也会购买金融产品，分类标准的不统一，会造成对同一投资者不同的分类结果。如何针对复杂的投资者构成进行科学的分类管理，尤其是避免简单以资产量进行分类，研究建立相对统一的投资者综合风险承受能力分类标准，是尤为重要的。

(三)适当性理念有待宣传普及
作为金融监管的重要环节，投资者适当性管理制度在海外资本市场十分普遍。市场投资者的主体是投资基金和社会保险基金为代表的机构投资者，这大大提高了投资行为的理性化程度和市场的运行效率，同时也使得市场参与者对适当性管理接受程度普遍较高。与成熟市场有所区别的是，我国资本市场最大的特点是投资者结构以中小散户

实、准确、完整、及时地做好产品与服务的信息披露，所披露的内容应简明易懂，方便投资者查阅，不能存在误导、虚假陈述和不按要求公开披露信息等情况。

2、风险揭示
”风险揭示”工作应融入 to 开户、交易、服务及营销等各项具体业务环节中，帮助客户全面认识自身的风险承受能力；全面揭示投资者所从事产品或业务的风险；向投资者宣讲相关业务规则、操作流程，帮助客户全面掌握相关业务知识，充分揭示风险；在为投资者提供高风险产品或业务的交易服务前，应当详细讲解和揭示其中所包含的特殊风险，请投资者书面签署相关风险揭示文件，并持续做好风险提示工作。从而使投资者清晰了解所投资的产品及参与业务的风险。

3、适当性管理
在开展各项业务时，应做到全面了解投资者的资信状况、交易习惯、证券投资经验、风险承受能力以及风险偏好等情况，审慎、客观地对投资者进行风险承受能力评估和分类分级管理，根据投资者分类、级别和风险承受能力，将适当的金融产品或金融服务以适当的方式和程序提供给适当的投资者，不能误导、欺詐投资者，不能损害投资者合法权益。

二、重点落实中小投资者保护的三大内容

做好中小投资者保护的三大重点内

容包括：

1、慧眼识人
引导投资者选择正确的金融服务人员，通过正规合法的手续投资各种产品与服务，避免因受到高收益承诺的诱惑而进行私下订立合同或采用全权委托方式而导致自身投资受到损失。
2、慧眼识金
帮助投资者正确识别合法正规的金融产品与金融服务，让投资者了解金融产品和金融服务的特点和风险，树立正确的投资理念，保护自身合法权益。

3、慧眼识己
帮助投资者知晓自身的风险承受能力，并根据自身的风险承受能力进行投资，不要被高收益承诺的投资产品表面现象所吸引，投资与其自身风险承受能力不匹配的产品或服务，从而保护其合法权益。

三、多途径多方式开展中小投资者权益保护工作

对中小投资者权益保护，应采用多种途径、多种方式进行，具体的工作方式包括：

(一) 现场方式
可以通过一对一服务、收看视频、发放投教知识手册、张贴投教知识海报、专业人士宣讲等方式，做好投资者教育宣传，以实现对投资者权益的保护。
(二) 非现场方式
可通过电话、短信、电子邮件、网上

者的重要内容。

(二)适当性管理制度建设要围绕投资者进行
投资者适当性管理制度涉及的群体有证监会、交易所、行业协会、金融机构、投资者等。金融机构是适当性制度的实施主体，证监会、交易所、行业协会等是指导监督机构，而投资者是适当性制度的实施受众，也应该是制度的核心。制定、实施投资者适当性管理制度要以投资者为核心，从投资者的角度去建立、健全、规范投资者适当性管理。

1、从投资者实际投资服务需求角度制定统一的分类标准，健全适当性管理制度体系。
投资者的需求是多样化的，有不同资本市场的投资需求，也有不同投资品种和金融服务的需求，目前，不同层次的市场、不同的业务、不同的产品与服务，有不同的标准制定者和不同的分类标准，且相互割裂，究其原因，就是没有更多从投资者投资服务的实际需求出发来制定统一的分类标准。从投资者实际投资服务需求角度，确定统一的分类标准、对应的投资产品、金融服务、交易市场及

交易终端提示等非现场方式进行投资者教育及风险揭示工作、从而做好对投资者保护工作。

(三)贯穿各业务环节
建立投资者教育长效工作机制，将投资者保护工作有机融入客户开（销）户、证券交易、资金存取、证券营销、信息披露及客户服务等各项业务环节。建立以介绍投资产品、业务信息和风险揭示为核心的常态化工作机制，揭示各业务环节存在的风险点，落实对投资者权益的保护。

(四) MOT 系统监控
为做好投资者保护工作，可通过投资者交易风险监控、营销人员执业行为风险防范监控等技术措施，设立重点监控指标体系并设置阈值，通过 MOT 系统对投资者高风险交易、营销人员私自代销、代客理财行为等进行系统监控，从而实现对投资者权益的保护。

(五)寓教于乐
针对不同人群，运用喜闻乐见的方式开展投资者教育宣传，包括专题投教网页、投教知识竞赛、动画短片以及借助微信公众平台等平台等提供个性化服务，加强对中小投资者教育的舆论引导，实现对投资者权益保护。

中小投资者权益保护是一项长期、系统性的工作，《意见》作为投保工作纲领性文件将开创我国新时期证券市场中小投资者保护工作的新局面。我公司将以做好投资者保护工作为主要抓手，有效整合资源，全面落实投资者保护工作相关要求，切实维护中小投资者的合法权益。

从投资者角度推行适当性管理制度

齐鲁证券有限公司

国务院办公厅日前出台《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》，从健全投资者适当性制度、优化投资回报机制、保障中小投资者知情权等九个方面，进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护。维护中小投资者合法权益，推行投资者适当性管理制度，关系广大中小投资者切身利益，是资本市场持续健康发展的基础。

一、我国适当性管理存在的问题

2008年以来，我国证券市场已经部分试点并实施了投资者适当性管理制度。2008年4月国务院发布了《证券公司监督管理条例》，要求在证券经纪业务和基金销售的开户环节开始进行投资者能力测评和风险测评，为客户推荐适当的产品或者服务”，这是对投资者适当性管理的初步尝试；2009年10月推出的创业板，成为中国最早

全面实施投资者适当性制度的市场；2010年4月，股指期货期货业务和融资融券业务推出，投资者适当性制度开始实施于股指期货和融资融券市场；2012年12月中国证券业协会发布的《证券公司投资者适当性制度指引》界定了证券公司向客户销售金融产品，或者以客户买入金融产品为目的提供投资顾问、融资融券、资产管理、柜台交易等金融服务，销售金融产品或提供金融服务，适当性管理内容和要求。虽然我国市场在投资者适当性制度方面开展了有益尝试，但与成熟金融市场相比，在相关立法、制度建设和应用推广方面还很不完善。主要存在如下问题：

(一)制度体系有待统一与规范
国外成熟市场适当性管理多从法律监管的角度出发，而我国的适当性管理体系包括证监会规章、交易所业务规则、证券业协会自律规则等多个层面，存在管理部门不统一、标准不统一且比较分散等问题，给实际工作带来很多困扰。建立统一的投资者适当性管理组织体系，

形成统一的适当性管理制度体系，是当前的一项紧迫工作。

(二)投资者分类标准有待统一
我国投资者结构多元化特征明显，客观上出现了多种分类标准，在一些领域、一些产品已有不同的投资者准入或分类标准，但标准不统一且比较分散。很多投资者一般既会参与不同市场板块的通道业务，也会购买金融产品，分类标准的不统一，会造成对同一投资者不同的分类结果。如何针对复杂的投资者构成进行科学的分类管理，尤其是避免简单以资产量进行分类，研究建立相对统一的投资者综合风险承受能力分类标准，是尤为重要的。

(三)适当性理念有待宣传普及
作为金融监管的重要环节，投资者适当性管理制度在海外资本市场十分普遍。市场投资者的主体是投资基金和社会保险基金为代表的机构投资者，这大大提高了投资行为的理性化程度和市场的运行效率，同时也使得市场参与者对适当性管理接受程度普遍较高。与成熟市场有所区别的是，我国资本市场最大的特点是投资者结构以中小散户

为主，风险承受能力普遍较低，风险意识和自我保护能力不强，投资行为的理性程度较低，加之，投资者适当性管理在我国开始比较晚，制度体系尚需健全，投资者对适当性管理认识需要进一步提高，投资者适当性管理有待宣传、普及。

二、从投资者的角度去推行适当性管理制度

(一)适当性管理制度的目的是保护中小投资者

中小投资者是我国现阶段资本市场的主要参与群体，但处于信息弱势地位，抗风险能力和自我保护能力较弱，合法权益容易受到侵害。维护中小投资者合法权益是证券期货监管工作的重中之重，关系广大人民群众切身利益，是资本市场持续健康发展的基础。与此同时，公司大力宣传推广交易所的个股权投资者教育专区各项功能，督促分支机构引导投资者积极使用该专区，并下发个股股权宣传折页模板，要求分支机构印刷发放。

部层面的无障碍对接，降低沟通成本，增加工作效率。营业部个股股权交流群，作为个股股权的交流平台，邀请了总部各条线个股股权部门人员加入，回答问题、交流分享业务推广及投资者教育经验。与此同时，公司大力宣传推广交易所的个股权投资者教育专区各项功能，督促分支机构引导投资者积极使用该专区，并下发个股股权宣传折页模板，要求分支机构印刷发放。

三、展业中期：分级分类,风险揭示

在全真模拟交易即将开闸之前，全面开展面向分公司营业部承担该项工作的各层级业务人员的业务培训，包括操作层面、系统层面、规章制度、审批流程、业务方案等。从而使员工能够从公司战略的角度上更好地引导投资者参与个股股权业务全真模拟交易。客户在进行模拟交易中，引导其了解业务规则，熟悉业务流程及交易规则，提升交易技巧以及

识别交易风险的能力。

在全真模拟交易开始后，公司持续进行业务宣传，建立多渠道宣传途径，及时将业务最新进展与内容第一时间传达给投资者，引导投资者积极、理性参与全真模拟交易。紧接着，公司逐步对个股股权业务投资者教育内容进行分级，督促在投资者分级的基础上确定客户不同风险级别并揭示不同内容，开发不同级别短信产品，调整投资者教育各渠道的内容，重点对个股股权业务风险的揭示。调整营业场所宣传画、投资者教育园地、网站投资者教育专栏、短信、邮件等渠道内容，阶段性重点突出个股股权业务规则及风险揭示。

四、思想重视,理性参与

关于投资者教育与保护，还有一点不得不说的就是引导客户理性参与各项业务，这其实是一项长期的系统工程，需要着眼长远、系统规划，既要强调投资者教育长期效用最大化，又要着眼于当前

匹配规则等，是健全适当性管理制度的重要内容。

2、从投资者角度推行适当性管理制度，落实适当性管理要求。

一方面要求金融机构根据投资者投资行为，将投资者适当性管理工作有机融入投资者开户、投资交易、理财产品购买、接受金融服务、参与不同层次资本市场、参与不同投资业务等各个环节，制定各个环节的适当性管理制度、流程和落实措施；另一方面，也要求金融机构在制定相关的制度、流程和措施时，要从投资者“人”的角度出发制定，要有统一性和投资者便利性考虑，避免就业务定规则，将投资者适当性管理割裂为一个个业务块。

(三)从投资者角度宣传、推广适当性管理

充分发挥媒体的舆论引导和宣传教育功能，宣传投资者适当性管理，让投资者“了解自己、了解服务、了解产品”，培养投资者长期投资、价值投资、理性投资的理念，提高投资者风险防范意识和自我保护能力，自觉依法行使权利和履行义务，促使投资者适当性管理深入人心。

强化制度 建立投资者教育长效机制

国泰君安证券股份有限公司

投资者教育一直是国泰君安证券各项业务开展之中必不可缺的一环环节，公司一直遵循“强化制度、注重实效、加强合作”的原则，把投资者教育专项工作与日常业务流程结合，与客户服务工作结合，与营销活动结合；坚持常规教育与集中教育相结合，重点教育与普及教育相结合；鼓励各分支机构在投资者教育工作内容、形式等方面不断创新。结合公司近期正积极推进的个股股权全真模拟交易，努力践行将投资者教育纳入各业务环节。

一、展业之前：建章建制,定人定岗

去年9月底，公司接到了个股股权全真模拟交易上线时间表，相关部门第一时间定人定岗，即刻开始着手研究制定个股股权业务专项投资者教

育制度，为公司个股股权业务的推进奠定了坚实的基础。

公司个股股权业务经纪业务条线的牵头部门下设个股股权的投资者教育岗，负责落实开展个股股权的投资者教育工作。同时，统筹建立了总部—分公司—营业部—客户的投资者教育与培训体系，由公司总部专业讲师培训分支机构业务讲师，再由分支机构讲师消化吸收相关知识，转化成为更加方便投资者理解与认识的内容，成效显著。个别优秀的分支机构把个股股权投资者教育专项工作与日常的常规投资者教育工作结合起来，对投资者通过短信、邮件、张贴宣传画等方式引起更多投资者对个股股权业务的关注。

二、展业初期：建立体系,创新渠道

在9月至10月期间，公司组织员工参加了上交所举办的两期个股股权

业务讲师培训。10月11日通过视频会议系统，对全国所有分公司及营业部的讲师、投资顾问、客户经理进行了第一轮个股股权业务基础知识培训，并制成录像视频，下发至各分支机构，供分支机构开展投资者教育参考。

个股股权业务投资者教育初期，公司主要以扩大个股股权业务投资者覆盖面为主。分支机构通过现场集中培训、重要客户一对一交流的形式对客户进行了个股股权业务基础知识的普及，使其对个股股权业务的发展及现状、基本概念及特征、个股股权的类型等内容有了初步的了解与认识。此外，分支机构还通过短信、邮件、张贴宣传画等方式引起更多投资者对个股股权业务的关注。

为了推动个股股权业务开展、落实投教工作，总部层面建立2个股股权业务经纪业务工作流程群：分公司个股股权联络员人群及营业部个股股权交流群。分公司个股股权联络员人群主要进行工作布置、任务下达，做到了分公司与总

的新形势、新情况、新任务，注重投资者教育的现实性、针对性、灵活性和阶段性的有机结合。

公司建立了投资者教育的长效机制，把投资者教育与服务工作融入一线投资者教育员工的职业血脉中，渗透到日常业务的环节当中。同时，引导客户理性参与各项业务也是公司培育稳定的客户队伍、防范经营风险和提升核心竞争力的客观需要。

因此，公司明确要求各分支机构派专人对客户进行引导。

对员工来说，如果不能充分认识到理性参与各项业务的重要性，那么就难以对客户进行正确的引导和教育。对公司而言，客户的损失就是公司的损失，维护客户的利益就是维护公司的利益。对客户本身，培养其理性的投资思维和习惯尤为重要，而真正引导客户走向理性投资的道路任重而道远，需要每一位员工在日常工作中不断实践。公司将切实做好每一位参与投资者的引导工作，确保各项业务平稳推出和安全运行。