

中国证券业协会会员投资者教育工作指引（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步规范中国证券业协会（以下简称协会）会员单位的投资者教育工作，引导投资者树立正确的投资理念，增强风险防范意识，促进证券市场的健康稳定发展，制定本指引。

第二条 本指引所称投资者教育工作，是指协会各类会员单位针对投资于证券市场的社会公众开展的普及证券知识、宣传政策法规、揭示市场风险、引导依法维权等各项活动。

第三条 本指引适用于协会的会员。各会员单位应当按照指引的要求，结合本单位实际情况开展投资者教育工作。

第二章 投资者教育工作的目的、原则和内容

第四条 开展投资者教育工作的目的，是让投资者了解证券市场和各类证券投资品种的特点和风险，熟悉证券市场的法律法规，树立正确的投资理念，增强风险防范意识，依法维护自身合法权益；同时，

帮助社会公众了解证券行业，自觉维护市场秩序，促进资本市场规范发展。

第五条 投资者教育工作要遵循长期性、实用性、有效性原则，要把投资者教育有机融入客户服务体系和自律管理体系的各个环节，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。

第六条 投资者教育的主要内容包括：

- (一) 普及证券基础知识。
- (二) 宣传金融证券方面的政策法规。
- (三) 揭示证券市场投资风险。
- (四) 介绍各种证券投资产品和各项证券业务，教育投资者结合自身投资偏好和风险承受能力，选择适合于自己的投资品种和投资策略，树立正确的投资理念。
- (五) 公示合法证券经营机构的基本信息。
- (六) 接受投资者的咨询，处理投资者的投诉。

第三章 投资者教育工作的基本要求

第七条 会员单位及其分支机构（含分公司、证券营业部等）应当建立以本单位主要负责人为组长的投资者教育工作小组，建立健全相应的工作制度，明确岗位职责，完善内部考核和奖惩办法，投入足

够的人力、物力和财力，保障投资者教育各项工作落到实处。

第八条 会员单位应当指定或设立相应部门具体负责本单位的投资者教育工作，履行下列职责：

- （一）拟订投资者教育工作的中长期规划、年度计划和相应工作方案。
- （二）调查和研究投资者教育工作中的问题。
- （三）策划、开发、组织实施投资者教育活动项目。
- （四）检查、考核和评价投资者教育工作的效果。
- （五）拟订投资者教育工作的年度预算。
- （六）其他事项。

第九条 会员单位要根据本单位的投资者教育中长期规划、年度计划安排，分阶段有重点地制定工作方案，认真组织实施。对于经营过程中出现的新情况或突出问题，应及时分析研究后迅速采取相应的工作措施，并据实调整完善年度计划。

第十条 会员单位应当多渠道、多层次地开展投资者教育工作，以丰富多彩、喜闻乐见的方式创造性地开展各种宣传教育活动，切实提高投资者教育的效果。会员单位应当采取以下方式开展投资者教育活动：

- （一）在营业场所设立投资者园地。

(二) 在本单位网站设立投资者教育专栏；在交易委托系统中设置风险提示的有关内容；通过电子信箱等方式解答投资者的问题；为投资者开通短信服务。

(三) 与新闻媒体合作，举办各类宣传教育活动。

(四) 在营业场所举办投资者教育讲座、培训。

(五) 在营业场所张贴标语、宣传画、风险揭示书等宣传资料，向投资者发放各类宣传材料。

(六) 参加协会、各地方证券业协会（以下简称地方协会）组织的各类投资者教育活动。

(七) 其他合规有效的方式。

第十一条 各证券经营机构类会员单位各项业务和产品的宣传册、说明书、协议、研究报告等材料上必须有风险揭示的内容，并在醒目位置注明“市场有风险，投资需谨慎”。各证券经营机构类会员单位不得为了自身利益对投资者进行诱导性宣传。

第十二条 会员单位应当建立健全客户服务机制，可以通过交易委托系统、电话、传真、电子邮件、信函等方式为投资者提供服务；会员单位的客户服务电话要有专人接听，及时解答投资者的询问。

第十三条 会员单位要认真做好投资者投诉的受理与处理工作，向投资者公布投诉电话等具体的投诉途径和方式。

会员单位对投资者的投诉和意见建议要认真处理,及时向投资者反馈处理结果,并做好记录。

第十四条 各证券经营机构会员单位应严格按照要求做好公司基本情况、经营性分支机构、业务许可类型与产品、高管人员等信息的公示工作。公示内容如有变更,应及时进行更新。

第十五条 各证券经营机构会员单位应当加强对本单位员工管理和教育,规范其执业行为。严禁员工从事销售非上市股票等各类非法证券活动。

第十六条 会员单位应当指定专人负责与协会就投资者教育工作进行联系。

第四章 证券公司投资者教育

第十七条 证券公司应严格按照中国证监会的监管要求和协会的自律规则,做好各项投资者教育工作。

第十八条 证券公司的营业网点应当以设置橱窗、公告栏等形式在醒目的位置建立投资者园地。投资者园地的内容应当真实、客观、完整,并根据实际需要和情况的变化及时更新。投资者园地应当包括

(但不限于)以下内容：

(一)公司基本情况介绍。至少应当包括公司的历史沿革简介、前十大股东及其持股比例、公司注册地址、业务范围、公司法定代表人和主要负责人以及营业网点负责人的基本情况、公司年度财务报告摘要以及获取公司公开披露的财务报告的详细途径、销售产品的核准文件、客户投诉电话等内容。

(二)证券市场法律、法规知识介绍或问答。同时须备有相关的法律、法规资料供投资者随时查询。

(三)证券投资风险提示。至少要说明一切投资都有风险，一切投资都应当遵循诚实信用、风险自担原则。

(四)业务咨询。至少应当包括各类证券业务及证券投资产品的基础知识、风险收益特点、交易流程等。

第十九条 证券公司应当根据实际情况，规范所属各营业网点的投资者园地的内容格式。

第二十条 证券公司应当了解自己的客户。证券公司及其营业网点应当根据本单位投资者的不同类别和层次，有针对性地作好各类投资者尤其是新入市的中小投资者的教育工作。对新开户的客户原则上至少要通知其参加一次投资者教育讲座或培训，提高其在以下方面的认识：

(一)对证券市场的认识：包括证券市场基础知识、政策法规、

账户管理要求和程序、各种交易方式和操作方法；各类证券投资产品的市场风险和收益特点等。

（二）对证券公司的认识：包括但不限于证券公司的基本情况、法定业务范围，主要业务合同、协议及双方的权利和义务，员工守则要点，客户服务准则，收费标准，投诉的渠道和方式等。

（三）对投资风险的认识：要让投资者了解和区分不同产品和不同业务的风险特征，理解“买者自负”的原则。

第二十一条 证券公司应当采取多种方式向投资者介绍各类证券业务与投资产品的基础知识、业务或产品特点、投资风险与收益形式等内容：

（一）股票、基金、债券、权证、股指期货等证券投资产品的特点、投资风险与收益形式，及其与储蓄、保险等其他投资手段、投资产品的差异。

（二）融资融券、集合理财等新业务的特点、投资风险与收益形式，及其与其他证券业务的差异。

（三）其他与客户有关的市场常识和业务特点。

第二十二条 证券公司会员应当严格执行各项业务规范，在为投资者开立证券账户和资金账户等各项业务操作时，要认真履行风险揭示义务，指导客户阅读风险揭示书，提醒客户妥善保管证券账户卡、

资金账户卡和交易密码等重要资料，提示客户不在非法营业网点从事证券交易，不购买非法证券产品等等。

第五章 基金管理公司投资者教育

第二十三条 基金管理公司及基金代销机构可以采用以下方式开展投资者教育：

- （一）在基金销售网点张贴、发放投资者教育宣传资料。
- （二）在公司网站设立“投资者教育专栏”。
- （三）举办专题讲座或现场咨询活动。
- （四）在新闻媒体开设基金投资者教育专栏。
- （五）开设基金投资咨询服务热线电话。
- （六）其他方式。

第二十四条 基金管理公司及其代销机构在销售基金产品时，应当主动向投资者介绍基金基础知识、基金产品特点、投资风险和收益、基金开户和操作流程、收费标准等。

第二十五条 基金管理公司应当研究建立证券投资基金销售适用性的相关制度，有选择性地对新加入的基金投资者进行风险承受能力调查和评估，引导其购买与其风险承受能力相适合的基金产品。

第二十六条 基金管理公司应当通过短信平台、电子邮件、对账单和公司直邮刊物等方式,向基金投资者及时传递市场和客户资产等信息,提示投资者关注投资风险。

第二十七条 基金管理公司应当建立对基金投资者的回访制度,调查基金投资者的需求及对基金风险和收益的了解程度,及时改进投资者教育的内容和方式。

第二十八条 基金管理公司和基金代销机构在基金销售过程中要做好基金知识的讲解和宣传工作、引导投资者进行理性投资。

第六章 证券投资咨询机构投资者教育

第二十九条 证券投资咨询机构应结合自身特点开展投资者教育工作,向投资者介绍证券投资知识、不同证券产品的收益和风险特征等内容。

第三十条 证券投资咨询机构在执业过程中,应严格遵守职业操守,及时充分地对所推荐产品存在的潜在风险进行分析和揭示。

第三十一条 证券投资咨询机构在进行业务推广时应充分了解客户的风险承受能力和风险偏好,向投资者提供与其相适合的投资建议。

第七章 地方证券业协会投资者教育

第三十二条 地方协会要协助中国证监会派出机构加强对本辖区证券经营机构投资者教育工作的组织、协调，鼓励或组织本辖区证券经营机构在当地报刊、电台、电视台开展各种宣传活动，并以知识竞赛、讲座培训、发放宣传资料等形式，广泛开展投资者教育活动。

第三十三条 地方协会要把对证券经营机构投资者教育工作和投资者园地建设的监督检查工作纳入日常工作中，建立健全监督检查机制，检查重点为各证券经营机构对新客户的投资者教育，对新产品、新业务知识宣传和风险提示情况，以及对投资者投诉的处理情况。

第三十四条 地方协会应视市场及地区内投资者教育工作开展情况，有针对性地开展投资者教育工作的信息交流、经验推介、案例剖析；及时汇集本辖区投资者教育活动的先进单位经验、典型案例报协会。

第三十五条 地方协会要按照中国证监会和协会的要求，对本辖区内的商业银行等基金代销机构的投资者教育工作情况进行走访和了解。

第八章 投资者教育工作的检查与评价

第三十六条 证券公司、基金管理公司、证券投资咨询机构等会员应在每一年度的一月底之前向协会报送上年度的投资者教育工作总结和下一年度的投资者教育工作安排，同时抄送注册地的地方协会。证券公司、基金管理公司、证券投资咨询机构等会员在工作总结中应当对本单位的投资者教育工作情况进行评估。

第三十七条 地方协会应在每一年度的一月底之前向协会报送上年度的投资者教育工作总结和下一年度的投资者教育工作安排，并根据协会要求及时将辖区内会员单位投资者教育工作的检查情况和结果报送协会。

第三十八条 协会将适时对各类会员单位投资者教育工作进行检查，并将检查结果报中国证监会。

第三十九条 协会可以按照中国证监会的要求和证券公司的申请，依据客观、公正原则对证券公司专业管理能力、信息系统安全与稳定、客户服务水平、投资者教育等方面进行专业评价；也可以针对证券公司发生的重大事故、技术故障、业务纠纷与客户投诉等情况进行专业评价。相关评价办法另行制定。

第九章 附 则

第四十条 本指引由协会负责解释。

第四十一条 本指引自发布之日起施行。