

福建省证券期货业协会

(The Securities and Futures Association of Fujian)

投资者保护专刊

2015 年第 9 期

(总第 42 期)

协会秘书处编

二〇一五年十二月三十日

目录

[公平在身边]投资者保护专项活动专辑

- 创新投教工作，建立投教基地—华福证券
- 投资者教育走进上市公司—兴业证券
- 投资者教育走进社区大学—东兴证券
- 完善投诉处理机制，加强创新业务风险提示—福能期货

[公平在身边]投资者保护专项活动专辑

【编者按】

根据福建证监局《关于深入开展“公平在身边”投资者保护专项活动有关事项的通知》和《关于贯彻落实“公平在身边”专项活动 进一步加强投资者教育与保护工作的通知》文件要求，我会督促辖区各证券期货经营机构在日常工作中深入推进投资者教育与保护工作，以“公平在身边”专项活动为主线，重点抓好五项工作，有效保护投资者的合法权益，维护辖区证券期货市场健康稳定发展。

“公平在身边”专项活动开展以来，辖区各证券期货经营机构积极响应，认真按照监管部门要求开展专项活动，取得较好的成果。

本期专辑特刊载部分经营机构在专项活动中的做法与经验，供大家交流学习。

创新投教工作，建立投教基地—华福证券

建设投资者教育基地，是投资者教育与保护的一项基础设施工程，是中国证监会今年五月份启动的“公平在身边”投资者保护专项活动的重点任务之一。

2015 年华福证券积极筹建投资者教育基地，包括实体投资

者教育基地和互联网投资者教育基地，建设投资者教育基地的主要目的在于以投资者切身利益为出发点，为投资者提供公益性质的投资者教育学习平台，帮助投资者掌握证券市场基本知识和基本投资技巧，学会维护自身合法权益，引导投资者理性参与证券投资。

目前，华福证券投资者教育基地已投入正常使用，公司实体投资者教育基地建立在福州市鼓楼区杨桥路 11 号中闽大厦 B 座 8 层，于每个交易日 9:00-17:30 面向全社会广大投资者开放。投资者可在实体投教基地中体验公司为投资者量身设计的线上投资者教育产品以及公司原创的《投资者教育工作集锦》、《投资者工作月报》、《投资策略报告》等；掌握近期投教工作热点；了解华福证券投资者教育工作历程；与每日值班分析师互动交流；同时也可在征求意见箱留下其宝贵的意见与建议，另外华福证券定期组织安排在实体投教基地专家讲坛区开展各类投资者教育知识讲座、投资者交流会、投资策略报告会，如《个股期权知多少？》、《最好的时代-2016》、《K 线的秘密》、《浅谈目前股市格局的投资理念》等，以及丰富多彩的投资者知识竞赛活动。新颖的投资者教育方式引来了众多投资者驻足参观与参与。

华福证券充分运用“互联网+”思维，创设互联网投资者教育基地。形式多样、内容详实以及丰富有趣的投资者教育内容便于及时满足投资者合理的教育需求。

自投入运行以来，网站运行平稳，网站访问用户信息安全，华福证券根据市场最新动态及客户需求对网站内容及时更新，实现日均信息量不少于 300 兆，每月信息量更新率不低于 2%。网站信息容量大，用户体验强，深受投资者的好评。

同时根据投资者教育基地的建立，华福证券配套制定《华福证券实体投资者教育基地管理细则》、《华福证券互联网投资者教育基地管理细则》、《华福证券投资者教育基地考核细则》等制度，以规范投教基地各项工作的开展。

投资者教育走进上市公司—兴业证券

兴业证券积极配合上海证券交易所组织营业部做好“我是股东”投资者走进上市公司活动宣传工作。在 2015 年第一轮网络海选中，兴业证券在上交所公布的各会员排名中列第 21 位。

营业部做好活动组织及宣传工作，主要内容包括：一是各营业部向现场客户介绍“我是股东”活动，并通过短信、电话、邮件等方式向非现场客户进行宣传；二是各营业部组织开展培训或讲座，引导投资者积极参与活动投票和互动交流；三是在营业部显著位置张贴“我是股东”活动宣传海报，向投资者发放介绍股东权利的宣传册。

公司利用多方资源开展宣传工作，宣传方式包括印制并张贴、发放宣传资料，悬挂宣传条幅，发送短信，举办培训讲座，

宣传工作进社区、进高校等做好活动宣传工作，通过活动宣传进一步推动投资者树立股东意识，引导和规范上市公司投资者关系管理，配合做好投资者教育及活动宣传工作。

同时，通过积极落实组织上交所、深交所“走进上市公司”相关活动进一步加强投资者与证券市场各方的交流和沟通，提高投资者理性参与能力，培育市场理性健康股权文化。根据沪深交易所“走进上市公司”活动要求及每次活动地点的安排情况，兴业证券对参加工作进行了统一的部署，均要求各营业部高度重视，采取多渠道的方式开展工作，积极配合该项活动在营业部的落地执行，充分做好投资者教育与宣导工作。

投资者教育走进社区大学—东兴证券

东兴证券根据福建证监局共同探索将投资者教育纳入国民教育体系，宣传普及证券期货基础知识，提高中小投资者理性投资水平的要求，在福建省证券期货业协会指导下，分别与南平市社区大学、三明市社区大学、明溪县社区大学、泉州市社区大学举行签约仪式，签署了《关于开展证券期货投资者教育进社区活动的合作框架协议》，明确通过三方合作，共同打造福建辖区“中小投资者教育基地”。

与各地社区大学合作不仅把投资者教育知识宣传入户，更丰富了社区教育的内容，通过与社区大学开展各类活动，能更好的

做好投资者教育与宣传工作，落实投资者适当性管理工作，打击防范非法证券活动，提高投资者的投保意识和风险保护意识，引导投资者理性参与市场，切实保护投资者的合法权益。

2015年东兴证券南平、三明、明溪、泉州四地营业部分别与当地社区大学先后举办了6期“公平在身边”投资者教育走进社区大学培训班。营业部讲师通过介绍证券期货市场的基础知识、解析非法证券活动的案例、播放“打击非法证券活动”相关视频漫画等形式深入宣讲了“公平在身边”的真正含义。活动借助社区大学覆盖面广、受众群体多样等特点，以寓教于乐的方式强化投资者的风险防范意识和权益保护意识，切实增强投资者保护工作的深度和广度。

完善投诉处理机制，加强创新业务风险提示—福能期货

福能期货建立并完善投诉处理机制，为及时有效地处理客户投诉纠纷，维护投资者合法权益，制定了《客户投诉纠纷处理制度》。首席风险官分管公司客户投诉纠纷处理工作。合规审查部为公司投诉纠纷处理部门，调查客户投诉，并提出投诉处理意见。各营业部合规监察员为其营业部投诉处理专员，受理并调查客户投诉纠纷事项，提出处理意见，并向合规审查部报告。没有设立合规监察员的营业部，营业部投诉处理专员由负责人兼任。

福能期货通过制定和修订制度，明确了客户投诉受理、处理、

督办、反馈、回访等处理流程和职责分工。纠纷投诉处理具体的程序包括：投诉部门或各营业部投诉处理专员进行接待、登记、调查、处理和答复。公司要求合规审查部或营业部投诉处理专员收到《客户投诉纠纷处理单》后，应在一个工作日内与客户进行联系，并在 10 个工作日内妥善处理客户投诉与纠纷且给予答复。并要求做好归档和培训工作。

福能期货通过加强投诉纠纷的合规管理，切实将健全客户投诉处理机制纳入合规管理工作范围。明确了投诉纠纷处理为合规审查部重要职责之一，要求在纠纷和投诉处理过程中加强规范性管理，对于客户的投诉纠纷处理，应当及时督促相关人员积极处理和化解矛盾纠纷，加强责任追究和考核管理，将投诉处理工作纳入绩效年度合规工作考核体系当中。若有涉及公司或客户损失的，将按照公司《责任追究管理办法》进行处罚。

在 2015 年年初福能期货取得资产管理业务资格以来，为了防范操作不当给投资者造成损失的情形，公司制定了严格的资产管理计划风控方案。针对结构化，管理型等产品特点设置预警线，止损线，持仓比例控制等，预防资产管理计划因行情波动等原因发生重大亏损而造成投资者发生重大损失。此外，公司目前发行资产管理计划均采用第三方托管的方式，保证投资者资金安全。

为了使投资者充分理解资产管理计划的特征及风险，方便理解相关信息，在投资者认购资产管理计划前，相关人员会对合同

中的重要条款对客户做出解释，并特别出示了《期货公司资产管理业务风险揭示书》，重点向各类型客户揭示其所对应的投资风险。其次，在投资者对资产管理计划合同条款表示没有异议并且有认购意愿时，需先填写《期货公司资产管理业务投资者调查问卷》，对其风险承受能力进行测试。通过测试结果来界定投资者适配的产品类型。并重点提示投资者在资产管理计划购买过程中注意核对自己的风险承受能力和资产管理计划风险的匹配情况。若其选择的资产管理计划超过其风险承受能力，需再次确认其投资行为为本人的意愿行为，原意自行承担此投资风险。通过以上措施让投资者对资产管理计划有更全面深入的了解，充分理解相关信息并知晓其投资行为有可能带来的风险情况。

针对复杂的结构化产品，在《期货公司资产管理业务风险揭示书》也会对各级委托人所对应的风险进行分别揭示。明确表达在资产管理计划中优先级、普通级委托人所面临的不同风险，并让投资者签字予以确认。

抄 送：福建证监局领导、各处室；
协会会员单位及有关部门。