

福建省证券期货业协会

(The Securities and Futures Association of Fujian)

投资者保护专刊

2016 年第 5 期

(总第 48 期)

协会秘书处编

二〇一六年十一月三十日

目录

[专项活动]

- 广泛宣传，深入公众 福建辖区私募基金专项活动取得成效
- 我会积极参与福建辖区 2016 年防范非法证券期货活动宣传教育暨“防非宣传月”专项活动

[权益保护]

- 福建证监局强化广播电视证券节目监测工作
- 福建证监局创新开展投资者服务电话调查

[协会工作]

- 投资者适当性管理与投诉处理培训班在榕举办
- 我会组织参访华福证券国家级投资者教育基地
- 我会开展投资者教育主题短语、海报、微电影展播活动

[纠纷调解]

- 福建证监局以学促改创新纠纷调解机制
- 协会成功调解两起纠纷
- 协会与中证中小投资者服务中心签署合作备忘录
- 协会邀请仲裁委专家开讲仲裁法律法规

[专项活动]

广泛宣传，深入公众

福建辖区私募积极专项活动取得成效

福建证监局于 2016 年 5 月启动了为期两个月的“正确认识私募，远离非法投资”私募基金投资者权益保护教育专项活动，福建省证券期货业协会和辖区证券期货经营机构积极响应，专项活动取得成效，有效提高了投资者风险意识。

一是行动快，起步早，力促开局“三到位”。福建证监局党委在接到《通知》的第一时间，召开了专题会议，成立了福建证监局私募基金投资者权益保护教育专项活动工作领导小组。做到早部署，分工到位，严要求，落实到位，广传播，宣传到位。

二是拓宽渠道广覆盖，“四面”宣传齐发力。在海峡都市报等 12 家媒体开辟私募基金投资者保护专栏进行“版面”宣传；编印《私募基金基础知识手册》和《私募基金投资者风险教育案例知识手册》口袋书通过辖区 343 个证券期货经营机构网点和 2 个投教基地向投资者发放进行“纸面”宣传；在网站开辟专栏，运用短信、微信、微博、交易系统信息提示框等渠道进行“页面”宣传；督导营业网点和投教基地设立宣传专区进行“台面”宣传。

三是“三进活动”走入公众。组织兴业证券等 43 家证券期货经营机构开展 475 场进社区、进校园、进企业等“三进”宣传活动，面对面讲解私募基金相关知识及风险案例，受教育投资者达 1.74 万人。

四是“八闽巡讲”拓展宣传教育广度。组织华福证券等辖区法人机构在福州、泉州、龙岩等 9 个地级市开展“私募投教八闽行”活动。通过举办私募知识讲座，私募知识公开课、私募知识座谈会，发放问卷调查等方式深入宣讲私募基金风险。

五是“三个创新”丰富宣传教育形式。通过签订私募行业倡议书、开展动漫设计大赛、举办知识竞赛等创新宣传活动，进一步丰富教育形式，提高活动影响力和社会效应。其中，评选出 5 部获奖原创动漫作品，如华福证券《揭开你的面纱-非法私募基金》、兴业证券《私募投资证券那些事》等。

专项活动开展以来，福建证监局充分发挥经营机构贴近投资者、贴近市场的优势，统筹推进，持续督导，活动取得积极成效。辖区累计投放折页、短片、海报宣教产品 1.15 万份，召开中小投资者座谈会 143 场，参会投资者 4075 人次，发放问卷 2247 份，收集投资者意见 1868 条，发送私募基金投资风险警示短语近 345.97 万条。

我会积极参与福建辖区 2016 年防范非法证券期货活动宣传教育暨“防非宣传月”专项活动

福建辖区 2016 年防范非法证券期货活动宣传教育暨“防非宣传月”专项活动 10 月 26 日启动以来，我会发挥协会联络协调作用，积极参与，要求各会员单位应严格按照



福建证监局《关于集中开展防范非法证券期货活动宣传教育工作的通知》要求，充分发挥证券经营机构市场主体作用，履行企业社会责任，做好防非宣传教育工作。

我会在第一时间编印了防范非法证券期货活动宣传海报、手册，向各会员单位发放；分配了防范非法证券期货活动宣传教育进社区具体责任区域，指导证券期货经营机构及时开展宣传工作；督促会员单位充分利用营业场所和电子平台开展宣传。

通过近一个月的集中宣传，会员单位向广大投资者揭示了非法证券期货活动的特征和危害，净化市场环境。进一步提高了投资者对非法证券活动的识别能力及防范意识，以实际行动保护投资者利益，维护证券市场环境。

[权益保护]

福建证监局强化

广播电视证券节目监测工作

为防范违规广播电视证券节目卷土重来，福建证监局多措并举，切实加强对广播电视证券节目的监测，净化辖区投资环境，保护投资者的合法权益。

一是将协会纳入广播电视证券节目监控队伍，充实监测队伍，完善由监管部门、自律组织、证券经营机构组成的多层次、立体式监听监看机制。二是开展集中摸排、抽查，明确监测责任，强化奖惩机制。三是重点选择了 15 个广播频道和 25 个电视频道作为日常重点监控对象，突出监测对象；重点关注是否在节目中推荐交易在国务院批准的交易场所之外发行的产品，是否涉嫌场外配资、是否参与非法集资等情况，明确监测内容。四是对发现的涉嫌违规问题，及时将相关证据移送福建省新闻出版广电（版权）局处理，并严肃追究涉事机构的责任，巩固监测成效。

福建证监局创新开展投资者服务电话调查

为进一步畅通辖区市场经营主体与投资者之间的沟通联系，福建证监局近期开展了 2016 年辖区市场经营主体投资者服务电

话专项调查工作。

此次电话调查工作，结合今年以来投资者集中反映的热点、重点问题，扩大调查范围，创新调查内容、改进调查形式，重点对 69 家上市公司，90 家证券经营机构，23 家期货经营机构进行了三轮“神秘客户”式电话调查，调查内容围绕开转销户、融资融券、信息披露、纠纷多元化解等，力求以投资者实际需求出发，督促辖区市场经营主体提高投资者服务水平。

下阶段，福建证监局将在辖区内通报调查情况，督促辖区各市场经营主体进一步做好投资者关系管理，提高投资者服务水平。

[协会工作]

投资者适当性管理与投诉处理培训班在榕举办

为帮助广大会员深入学习适当性管理要求，我会与中国证券业于 2016 年 10 月 28 日在福州联合举办“福建辖区证券公司经营机构投资者适当性管理与投诉处理培训班”。这是今年以来我会第二次举办以适当性管理



为主题的培训。福建辖区证券公司合规部门与客服部门主要负责人，证券分支机构合规监察员近 240 人参加了培训。

本次培训，邀请中国证券业协会面授兼职讲师，广发证券潮州潮枫路营业部胡南山总经理、兴业证券厦门湖滨南路营业部刘伟杰总经理到榕授课。

适当性管理主题由胡南山老师主讲。胡老师围绕财富管理与适当性管理，从北美财富管理特征，分析了当前中国财富管理与高净值客户现状，向学员详细介绍如何利用 KFC 五大基本工具“了解你的客户”，重点讲解了如何在财富管理七步销售流程中落实投资者适当性管理的要求。

刘伟杰老师与学员做了客户投诉处理经验交流。他重点分析了客户投诉纠纷处理工作的重要性及特点，目标及原则，又以近年营业部常见投诉案例，提出营业部员工在投诉处理中的正确心态，营业部需要从客户投诉中，看到管理中存在的问题，提升客户服务水平。他还提醒大家要注意风险防范，要以防升级，防扩散为基本目标，以客户为中心，以最大热情接待客户投诉。

学员在课后反馈表中反映，本次培训受益匪浅，对了解你的客户，适当性管理不再只是生硬的法规条款与干巴巴表格，通过培训，大家对专业服务、投资者保护有了更深入的认识。

我会组织参访华福证券国家级投资者教育基地

福建省证券期货业协会
合规风控委员会、纠纷调解委员会 6 月 30 日参观了华福证券国家级投资者教育基地。福建证监局机构监管处、机构检查处、投资者保护处、福建省证券期货业协会相关负责人及合规风控委员会、纠纷调解委员会各委员全程参加学习交流。



参访中，华福证券投资者教育专员给大家进行了精彩解说，详细介绍了集公益、开放、教育为一体的基地建设思路，对基地各区域、板块功能逐一详细介绍，并邀请大家一一体验，在体验中感受公司与投资者建立和谐、共赢的美好愿景和维护投资者合法权益的理念。

各参会人员交流了参观感受，对基地建设表示充分的认可与赞赏，并诚恳提出进一步完善的建议。

交流会上，投资者保护处万维副处长传达了中国证监会投资者保护局年度重点工作精神；兴业证券首席风险官夏锦良分析了 2016 年的监管工作环境，提醒大家要尽心谨慎做好合规工作，

尤其是落实适当性管理要求，会议就投资者适当性管理做了深入探讨。

我会开展投资者教育

主题短语、海报、微电影展播活动

10月份，我会通过“树立合规诚信新风 加强投资者权益保护”主题短语、海报、微电影大赛征集了264件投资者教育与保护宣传作品，评出70件获奖优秀作品，为开展投资者教育活动积累生动素材，进一步强化福建辖区证券、期货、基金行业保护中小投资者合法权益的意识。

11月底，我会挑选了“从合规诚信中来，到权益维护中去”、“非法证券不可信，非法集资莫参与”等12条获奖短语和“警惕违规互联网金融”、“诚信行天下”等5幅获奖海报投放给会员单位，集中开展为期一个多月的优秀作品展播活动。

活动得到广大会员的积极响应，纷纷以我会投放投资者保护宣传优秀作品为契机，利用电子屏滚动播放风险提示短语；在微信、微博、公众号、公司网站登载获奖作品，有的公司自行选印宣传海报张贴宣传。合理利用各种渠道、资源，多方位开展宣传工作。优秀作品展播活动形成宣传合力，展现了行业诚信守法、合规经营的健康风貌。

[纠纷调解]

福建证监局以学促改创新纠纷调解机制

福建证监局在“两学一做”学习教育活动中，针对投资者纠纷调解能力不足的问题，联合中证中小投资者服务中心，探索纠纷解决新途径，积极开展纠纷调解创新机制的先行先试，并通过签订备忘录将创新举措落到实处。

一是提升小额裁决金额标准，将小额裁决适用金额从 5000 元提高至 30000 元，满足大部分中小投资者在纠纷中的求偿诉求，强化投资者求偿保障。二是扩大小额裁决适用范围，指导兴业证券、华福证券等 2 家法人公司，首次以法人机构为主体与中证中小投资者服务中心签订调解备忘录，扩大纠纷调解覆盖面。三是引入投资者作为调解员，吸收了具有金融专业知识，具有丰富证券期货交易经验、热心调解工作的个人投资者纳入专家调解库，创新调解员结构。

协会成功调解两起纠纷

调解是有独立公正的第三方帮助争议双方当事人确定争议

事项，探寻可行的解决方案，并最终解决争议的一种争议解决机制。2016年5月，协会成功调解了两起困扰辖区长达半年之久的缠访闹访。

调解的过程充满着挑战，调解团队始终保持冷静，设身处地的为投诉人分析利弊，打消投诉人不切实际的经济诉求，取得当事人双方信任，引导当事人双方站在互相理解，公平解决问题的立场探寻和解路径。

进入调解程序后，调解团队始终保持公正、中立的立场，认真倾听投资者诉求，以投资者视角和立场积极安抚投诉人情绪，通过“背靠背”分别调解的方式，针对投诉人不满营业部平仓通知方式的心结，调解员把投诉人当作朋友，释法明理，讲明投资者在投资时应树立风险意识和买者自负的道理，要谅解营业部在极端行情下，可能存在的服务瑕疵，降低其过高的心理预期。同时调解人员向营业部阐明其在服务过程中的瑕疵和维护客户关系的重要性，引导营业部通过适当让步方式最终促成和解。

调解工作同时引入仲裁程序，固化双方权利义务关系。两起调解作为协会与福州仲裁委仲调对接的合作项目，调解小组特意安排一名福州市仲裁委工作人员全程参与调解工作，一是发挥仲裁委法律专业优势，有利于提升协会调解队伍的法律意识；二是通过对接仲裁程序，立即将调解成果转化具有法律效力的民事裁决书，固化双方权利义务关系，为调解协议的履行提供法律保障。

协会与中证中小投资者服务中心 签署合作备忘录

建立专业、高效、便民纠纷调解机制是全面贯彻纠纷多元化解机制试点工作的重要举措，也是落实投资者保护工作的重点工作部署。

为提高纠纷处理效率，保障投资者求偿权。9月6日，福建证监局、福建省证券期货业协会、福建省上市公司协会及辖区证券法人机构与中证中小投资者中心共同签署合作备忘录，探索纠纷调解新途径，努力开创投资者保护工作新格局。

下一步，协会将大力支持中证中小投资者中心在福建辖区开展工作，细化诉调对接机制，多维度开展投资者风险教育，督促市场主体落实投诉处理首要责任。

协会邀请仲裁委专家开讲仲裁法律法规

10月28日，我会邀请福州仲裁委员会受理部陈晓冬主任，为辖区证券经营分支机构合规监察员讲解仲裁法律法规与实务。

陈主任以仲裁在解决证券纠纷中的作用为主题，从仲裁的法律制度入手，向大家介绍了仲裁的范围、仲裁基本程序，分析了

仲裁在多元化纠纷解决中的地位。重点剖析了仲裁在解决证券纠纷中的成本低、效率高、保密性强、专业权威、促和谐的特点及信任度高、灵活多变，法律效率高突出优势。短短半个小时分享，让学员对仲裁制度有较为全面的了解。

我会于 2015 年与福州仲裁委员会、福建省上市公司协会共同成立了证券期货仲裁中心，中心办公室设在协会。中心成立的为广大投资者多元化解解决纠纷提供新的途径。这是中心成立以来首次面向辖区合规监察员开讲仲裁法律法规，受到参会学员的欢迎。

抄 送：福建证监局领导、各处室；
协会会员单位及有关部门。