

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 7 期

(总第 50 期)

协会秘书处编

二〇一六年十二月三十日

目录

[工作总结]

- 福建省证券期货业协会 2016 年投资者保护工作总结

[精彩回顾]

- 福建省证券期货业协会 2016 年投资者保护工作精彩回顾

[投教大事记]

- 福建省证券期货业协会 2016 年投资者保护大事记

【编者按】

中小投资者为主要是我国资本市场投资者结构的特点，尊重投资者、了解投资者，思投资者所思、想投资者所想，答投资者之疑，解投资者之困是协会投资者教育工作的出发点。2016年我会在开展投资者教育工作中，坚持始终把投资者的需求放在心里、抓在手里，坚持广泛团结、号召行业力量，共同为投资者教育的推广和落地服务。

2016年，我会充分发挥示范和主导作用，积极引导、组织、调动市场经营主体的积极性，通过倡导“以客户为中心”的理念，强化适当性管理要求；健全纠纷调解机制，维护投资者权益；创新投保方式，提高投保成效；突出风险提示，发挥协同效应，引领行业自发主动地开展投资者教育活动，取得积极成效。

我们坚信投资者教育做的越好，行业发展就越成熟稳健。投资者教育工作永远不嫌多，永远在路上。本期专刊是协会2016年度投保工作的总结回顾，旨在进一步调动和激发行业力量和社会资源，形成合力，更好的为辖区提供全方位、多层次的投资者教育服务。

[工作总结]

福建省证券期货业协会

2016 年度投资者保护工作总结

2016 年，福建省证券期货业协会主动适应“加强监管，防范风险”的监管新常态，认真贯彻落实 2016 年全国证券期货监管工作会议精神，根据《关于印发〈福建证监局 2016 年投资者保护工作方案〉的通知》（闽证监办〔2016〕19 号）文件要求，以投资者教育与服务为重点，设立专岗负责投资者保护相关工作，责任到人，分工明确，扎实推进投资者保护工作，各项投资者保护工作有序完成。现将全年工作总结报告如下：

一、倡导“以客户为中心”的理念，强化适当性管理要求

了解客户是投资者保护工作的基础性要求，适当性管理是投资者保护工作的重点。一年来，协会倡导“了解你的客户”、“以客户为中心”的理念，落实“把合适的产品卖给合适的投资者”要求。

（一）落实“了解你的客户”原则

一是举办以“了解你的客户”为主题的培训，提升会员全面了解客户的能力。10 月份，协会邀请了具有北美财富管理与营业部一线管理经验的胡南山老师，到榕讲授财富管理与适当性管

理，向学员详细介绍如何利用 KFC 五大基本工具“了解你的客户”，真正了解客户需要，匹配客户需要，满足客户需要。

二是组织“走进营业部、走进投资者”座谈会。在海通证券福州营业部举办中小投资者座谈会，深入了解了投资者的心声，听取投资者对资本市场发展的意见与建议。拉近监管部门、自律组织、券商与投资者的距离，对今后开展投资者教育活动具有积极的促进作用。

三是开展期现交流。11 月份组织部分期货会员单位赴福建可门港物流有限责任公司参观学习，就对动力煤交割流程与交割规则进行深入交流，搭建期货与现货之间、与客户之间的交流平台。

（二）开展适当性管理研讨交流

一是 8 月份我会举办了以“适当性管理”为核心内容的合规培训班，邀请中证协相关负责人分析适当性管理在制度建立、相关方法运用和程序执行的合规要求，督促会员单位主动查找问题和不足。

二是 9 月份召开合规专业委员会，重点探讨以投资者专业判断能力和风险承受能力为核心的客户分类制度。

三是 10 月份与中国证券业联合举办投资者适当性管理与投诉处理培训班，重点从财富管理销售流程中，强调适当性管理的重要性。

（三）梳理经纪业务“负面清单”

一是组织合规专业委员会，梳理了经纪业务营销“负面清单”，要求会员单位明确业务营销与产品销售行为禁止性行为，确保提供的服务或销售的产品与客户的风险承受能力相匹配。

二是完善“双五工程”，强化社会监督。督促会员单位通过代销金融产品公示平台、广电证券节目公示平台、从业人员诚信信息和证券投资顾问人员信息公示平台报送信息，通过对公示信息的汇总、分析，了解会员单位适当性管理的落实情况。

（四）督促完善评估机制

我会配合“全面落实适当性管理，全面加强合规风控”专项活动的开展，督促会员单位完善客户动态评估机制，建立各类金融产品和服务的风险评估制度，执业规范与内部问责制度。组织合规专业委员会，收集比对不同券商适当性管理及产品风险等级的评估标准，探索如何通过适当性管理减少客户投诉纠纷。

二、健全纠纷调解机制，维护投资者权益

妥善处理客户纠纷投诉是提高投资者满意度的重要环节。2016年协会积极发挥纠纷调解委员会、福州仲裁委员会证券期货仲裁中心的作用，健全纠纷调解机制，完善仲调对接，探索调诉对接，处理纠纷，化解矛盾，全年共妥善处理6起投诉，较好地维护中小投资者的合法权益。

（一）开展纠纷调解创新机制的先行先试

一是探索纠纷解决新途径，针对投资者纠纷调解能力不足的问题，9月我会与中证中小投资者中心共同签署合作备忘录，探索建立专业、高效、便民纠纷调解机制，努力开创投资者保护工作新格局。

二是探索仲调对接机制。10月份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。通过培训，辖区合规监察员对仲裁在解决证券纠纷的特点、优势有了全面了解。

三是探索诉调对接机制。组织会员参加福建省调诉对接试点会议，探索诉调对接新机制。

（二）妥善处理客户纠纷投诉，积极化解矛盾

一是督促会员单位修订完善投诉处理首问制度和中小投资者赔偿与和解制度，建立投诉与媒体负面报道的应对处理机制，落实纠纷调解一线责任。

二是积极开展纠纷调解，化解矛盾。2016年5月，协会在福建证监局的指导下，开展纠纷调解。我会调解员积极作为，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，成功调解了两起困扰辖区长达半年之久的缠访闹访。

三是举办信访投诉处理培训班，提升会员妥善处理客户投诉的能力。10月份邀请中证协兼职面授教师，兴业证券厦门湖滨

南路营业部总经理刘伟杰老师与学员做客户投诉处理经验交流。通过典型投诉案例分析，会员单位看到日常管理中存在的问题，认识到提升客户服务水平的迫切需要。通过交流，会员单位对客户投诉纠纷处理工作的重要性及特点，目标及原则有了更全面的认识。

（三）加强市场监测，净化投资环境

一是开展对广播电视证券节目的监测。10月份组织会员单位开展广播电视证券节目的集中摸排、抽查，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，防范违规广播电视证券节目卷土重来。

二是定期收集比对辖区私募基金登记注册的信息，关注辖区私募基金机构及产品发行情况、关注私募基金管理人从业经历及诚信水平，建立辖区私募基金监测档案。

三是在协会网站及时发布经查实的非法证券活动风险警示及处罚信息，公布并更新“打非”黑名单，维护市场秩序。通过协会网站互动交流平台，为投资者答疑解惑，与投资者保持良性互动，掌握第一手信息，分析潜在风险。

三、创新投保方式，提高投保成效

投资者教育与保护是证券期货经营机构培育市场与践行社会责任的重要工作。2016年协会凝聚市场各主体力量，充分发挥牵头、组织、协调、督促的作用，丰富投保活动，创新投保方

式，研究新常态下投资者教育与服务工作的新要求、新内涵，使投资者保护工作更加贴近投资者和市场的实际需求，提高投保成效。

（一）积极开展“正确认识私募、远离非法投资”私募基金投资者权益保护专项活动

5月17日“正确认识私募、远离非法投资”私募基金投资者权益保护专项活动启动。协会立即响应，以早部署、严要求、广传播为切入点，做到分工到位、落实到位、宣传到位。积极配合监管部门，细化要求，以点带面，集中力量推进私募基金投资者权益保护教育专项活动。一是立即编印10万份《投资者保护系列丛书——私募积极典型案例集》和《私募基金基础知识问答》投放市场；二是以讲诚信、反欺诈为主题，组织私募机构签订倡议书；三是以法人公司为单位举办以“私募基金投资者保护”为主题的动漫设计大赛。

持续两个月的专项活动，充分发挥了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。经统计，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。

（二）创新举办“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

为积累投保宣传的生动素材，8月份我会创新举办“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。大赛首次采用网络投票与专家评审相结合的方式，极大激发会员参与的积极性，比赛共收到264件参赛作品，收到了近1.9万次的网络投票，比赛得到广大会员与投资者的关注。

为充分发挥优秀作品的作用，我会从70件获奖作品中选取部分优秀获奖作品，发布投放给会员单位，并要求会员单位以此为契机，积极利用各种渠道、资源，多方位开展投资者保护宣传。

（三）扎实推进防范非法证券期货活动宣传教育暨“防非宣传月”专项活动

我会高度重视防范非法证券期货活动宣传教育暨“防非宣传月”专项活动（以下简称“打非宣传月”）。第一时间编印了5万份《打击非法证券期货活动保护群众财产安全》、《非法证券期货活动典型案例》等宣传小册与海报，通过会员推进防非宣传教育进社区。此次“打非宣传月”，以网络非法证券投资咨询、非法期货交易、非法公开发行或变相公开发行股票为重点，活动开展以来，各会员单位根据各自条件，通过网站、微信、微博、跑马灯、显示屏、公告栏、电话、短信、QQ、客户应用终端等提示风险，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，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。

（四）持续推动“公平在身边”投资者教育进社区活动

2016年，我会继续与东兴证券联合开展“公平在身边”投资者教育走进社区大学活动，不断丰富社区大学课程内容，共同打造福建辖区“中小投资者教育基地”。分别走进南平社区大学、三明社区大学、明溪社区大学，向投资者宣讲了“公平在身边”的内在含义，帮助中小投资者正确使用维权工具，讲解理性投资与价值投资，解读证券基础业务知识和各种业务存在的风险，引导投资者树立理性投资理念。

（五）大力推动投教基地与国民投资理财教育建设

投教基地与国民投资理财教育有利于从长远深化投资者教育工作。2016年协会充分利用华福证券国家级实体教育基地开展投资者教育活动。一是组织协会合规风控委员会、纠纷调解委员参观了华福证券国家级投资者教育基地，并对基地的进一步完善提出建议；二是支持、指导兴业证券等有条件的会员单位建立投教基地，方便社会公众就近、便捷获取投资者教育资源。三是发挥期货讲师团的作用，组织期货公司和实力较强的营业部，开展“期货进高校”活动，支持福能期货漳州营业部与闽南师范大学数统院建立人才输送战略合作。

四、突出风险提示，发挥协同效应

2016年，协会面对经济下行、市场波动、民间融资纠纷增多等复杂的市场环境，主动适应“加强监管，防范风险”的监管新常态，回归自律管理主业，强化风险监控，发挥监管协同效应，实现自律管理与行政监管的无缝对接，优势互补与良性互动。

（一）突出私募基金风险提示工作

当前私募基金发展迅速，同时也积累一定的风险隐患。防范风险成为我会投教的重要工作。一是主动加入中国基金业协会，成为中国基金业协会的特别会员，接受中国基金业协会的业务指导；二是邀请中国证券业协会到榕举办《证券投资咨询机构基金管理业务培训班》，引入优秀的培训资源，加强对典型案例的宣传和政策解读，提升会员单位对私募基金风险的认识与防范意识；三是定期督促辖区舆情监测员开展私募基金风险监控，关注辖区私募基金机构及产品发行情况。

（二）修订《证券期货法律法规汇编》与考试大纲

一是完成《证券期货法律法规汇编〔2016年版〕》的修订工作。本次修订收录了截至2016年10月31日有效的证券法律法规与自律规则近600件，汇编完整收录与投保有关的法律法规与自律规则，并在编纂体系上将适当性管理与投资者教育作为独立的模块，突出投资者教育工作的重要性，方便会员使用；二是修订福建辖区证券期货合规监察员法律法规考试大纲、更新考试题库。大纲及题库特别注重纳入新增的投资者保护相关知识、诚信

条款。法律法规学习、考试有效地提高了从业人员对投保工作的认识。

（三）加强日常监督，做好总结推广

一是在督促会员单位完善制度、健全流程、明确责任、强化督促落实等方面下功夫，充分发挥督促、交流的平台作用，督促会员单位做好与投教有关的专项活动计划、总结报告，及时收集情况并做好活动情况汇编。

二是每月要求会员单位报送投资者教育工作情况统计表，并及时汇总情况，充分了解各会员单位投教进展并报告监管部门。

三是发布《福建省证券期货业协会投资者教育动态》，将监管部门最新要求与动态及时向会员单位传达，促进交流和资源共享。

2016年截止11月份，辖区证券期货经营机构综合运用电视、报刊、网络、宣传材料、户外广告、培训讲座等多种方式，开展形式多样的投资者保护活动。合计举办大型广场活动、走进社区、走进高校、新产品报告会等投资者教育活动1776次，受众13.3万多人；举办盘后解读、股民学校等常规投资者教育活动6685次，受众21.29万多人；组织在广播电视、报纸、网络、微博、微信等有关媒体播放、发布各类信息7.3万多篇次；发放宣传材料51.2万份；发送短信4150.78万多人次。投资者保护工作举得一定成效。

[精彩回顾]

福建省证券期货业协会 2016年投资者保护工作精彩回顾



2016_04_12 2016年福建辖区期货经营机构
市场营销人员培训班



2016_06_30 2016年合规专业委员会、纠纷调解
委员会第一次会议、参观华福证券投教基地



2016_07_02 投资者教育走进三明社区大学



2016_07_16 2016年大连商品交易所期货学
院后台业务人员培训班



2016_07_28 2016年福建辖区证券期货经营
机构合规管理培训班



2016_07_29 证券期货合规监察员考试



2016_10_28 福建辖区证券公司分支机构客户适当性管理与投诉处理培训班



2016_11_01 2016年打非宣传月折页



2016_11_11 2016 年期现结合交流——“走进可门港交割库”活动



2016_11_22 印发证券期货法律法规汇编〔2016年版〕



2016_11_28 “认清本质, 远离非法证券活动”中小投资者座谈会



2016_11_29 大商所福州分院荣获优秀分院称号



2016_12_10 “远离非法证券活动, 传递正能量”泉州地区登山活动



2016_12_12 2016 年合规专业委员会、纠纷调解委员会第二次会议、参观兴业证券投教基地



2016_12_12 打非宣传进高校（江夏学院站）



2016_12_17 “远离非法证券活动, 传递正能量”福州地区登山活动

[投教大事记]

福建省证券期货业协会 2016 年投资者保护大事记

一月

1 月 4 日 发布《福建辖区证券公司合规监察员资质测试考试大纲（2015 年版）》、《福建辖区期货经营机构合规监察员资质

测试考试大纲（2015 年版）》、《福建辖区证券公司董事、监事法律法规考试大纲（2015 年版）》。特别注重纳入新增的投资者保护相关知识、诚信条款。

三月

3 月 成功调解梁灯明、叶水发两起纠纷。

3 月 8 日 启动 2016 年证券、期货、基金法律法规汇编修订工作。在编纂体系上将适当性管理与投资者教育作为独立的模块，突出投资者教育工作的重要性。

3 月 16 日 协助开展“全面落实适当性管理，全面加强合规风控”专项活动，督促会员单位落实相关要求。

四月

4 月 1 日 协助福建证监局开展私募基金舆情监控，启动每月汇总监控情况。

4 月 12 日 举办 2016 年福建辖区期货经营机构市场营销人员培训班。142 位学员参培。

五月

5 月 成功调解孙志木信访纠纷。

5 月 16 日 启动为期两个月的私募基金投资者权益保护教育专

项活动。编印私募基金基础知识手册、私募基金投资者风险教育案例知识手册各 50000 份。

5 月 25 日 召开法律法规汇编第三次编辑会议。确定入编文件与编排思路。

5 月 27 日 中证协在榕举办投资咨询机构私募基金管理培训班。孟宥慈秘书长出席培训班致辞。

六月

6 月 30 日 召开福建省证券期货业协会合规风控委员会、纠纷调解委员会 2016 年度第一次会议，参观华福证券投教基地。

七月

7 月 2 日 组织投资者教育走进三明社区大学系列活动。

7 月 6 日 组织辖区部分私募行业龙头机构签署行业倡议书，发出“讲诚信，反欺诈，自觉维护投资者合法权益”的行业倡议。

7 月 13 日 参加高院多元化纠纷处理机制会议。

7 月 16 日至 17 日 举办 2016 年大连商品交易所期货学院后台业务人员培训班。搭建与现货企业桥梁。82 位学员参培。

7 月 28 日 举办 2016 年福建辖区证券期货经营机构合规管理培训班。邀请中证协会员三部陈创主任授课，263 人参培。

7 月 29 日 向中证中小投资者服务中心推荐 11 名调解员。

八月

8月1日 汇编2015年度辖区“期货经营机构走基层 服务实体经济”调研报告文集。

8月4日 启动“树立合规诚信新风 加强投资者权益保护”主题短语、海报、微电影设计大赛。

九月

9月6日 协会与中证中小投资者服务中心签署合作备忘录。

9月23日 发布对口扶贫、捐资助学行动倡议书。

十月

10月28日 举办福建辖区证券公司分支机构客户适当性管理与投诉处理培训班。239人参培。

10月28日 协会邀请仲裁委专家开讲仲裁法律法规。

十一月

11月 防范非法证券期货活动宣传教育暨“防非宣传月”专项活动开启。

11月2日 编印打非宣传月海报2种，各5000份。编印打非宣传月折页2种，各20000份。

11月11日 举办2016年期现结合交流——“走进可门港交割

库”活动。约 30 人参与，交流动力煤交割流程与交割规则。搭建期货与现货之间、与客户之间的交流平台。

11 月 16 日 公布并投放“树立合规诚信新风 加强投资者权益保护”主题短语、海报、微电影设计大赛获奖作品。共收到 264 件参赛作品，从中评选出 70 件优秀获奖作品。兴业证券股份有限公司泉州分公司、华福证券有限责任公司南安成功街证券营业部获主题短语类一等奖；华融证券股份有限公司福建分公司、湘财证券股份有限公司福州东街证券营业部获海报类一等奖；华福证券有限责任公司获微电影类一等奖。

11 月 22 日 印制完成证券期货法律法规汇编〔2016 年版〕，分册为证券篇、期货篇、基金篇。共 4500 本（每册 1500 本）。并开展发放工作。

11 月 28 日 组织 2016 年“认清本质，远离非法证券活动”中小投资者座谈会。

11 月 30 日 汇总辖区对口扶贫、捐资助学情况，17 家会员单位积极响应，捐资金额达 704.47 万元。

11 月 30 日 大商所期货学院福州分院在 2006 年至 2015 年大连商品交易所期货学院各项工作开展中，表现优异，被评选为优秀学院。

11 月 30 日 督促“全面落实适当性管理 全面加强合规风控”专项活动顺利开展，及时收集各会员单位提交的自查、整改及总

结报告，并对落实情况进行督促，推广好的经验与做法，并进行全面总结。

十二月

12月10日 组织“远离非法证券活动,传递正能量”泉州地区登山活动,170余名会员单位员工参与。

12月12日 召开福建省证券期货业协会合规风控委员会、纠纷调解委员会2016年度第二次会议,参观兴业证券投教基地。

12月12日 组织打非宣传进高校(江夏学院站)活动。

12月17日 组织“远离非法证券活动,传递正能量”福州地区登山活动。150余名会员单位员工参与。

抄送: 福建证监局领导、各处室;

协会会员单位及有关部门。