

# 证券经营机构投资者教育工作指引

## 第一条

为进一步规范证券经营机构的投资者教育工作，保护投资者合法权益，促进资本市场的健康稳定发展，根据《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》、中国证监会相关规定以及《中国证券业协会章程》，制定本指引。

## 第二条

本指引适用于中国证券业协会（下称“协会”）的证券公司和证券投资咨询公司（统称“证券经营机构”）会员。

## 第三条

本指引所称投资者教育工作，是指证券经营机构建立完善相关管理机制和制度流程，面向投资者开展宣传证券政策法规、普及证券知识、传导理性投资理念、揭示投资风险、引导依法维权等活动。

## 第四条

协会对证券经营机构开展投资者教育工作进行自律管理，组织对证券经营机构的投资者教育工作进行评估。

协会指导地方证券业协会（下称“地方协会”）对所在地证券经营机构及证券经营机构的分支机构（包括分公司、证券营业部等）开展投资者教育工作进行统筹、协调、指导和支持。

## 第五条

投资者教育工作的目标包括：

- （一）帮助投资者了解宏观经济政策与行业发展动态；
- （二）帮助投资者了解资本市场的法律法规和自身权益保护知识，增强风险防范意识，加强对自身权益的保护；
- （三）帮助投资者了解资本市场业务和证券产品知识，提升风险识别能力，树立理性投资理念；
- （四）引导投资者积极行权，理性维权，自觉维护市场秩序；
- （五）推进将投资者教育纳入国民教育体系，提升公众投资理财素养，促进资本市场规范发展。

## 第六条

证券经营机构的投资者教育工作应遵循规范性、长期性、适当性、有效性、普及教育与专项教育相结合、主题教育与持续教育相结合的原则。

## 第七条

证券经营机构应当按照协会相关业务规则和本指引的要求切实做好投资者教育工作，引导投资者理性参与证券交易，提高风险防范意识和自我保护能力。

证券经营机构应当以贴近市场、贴近大众的方式开展投资者教育工作，努力创新投资者教育方式方法，深入了解投资者需求，切实提高投资者教育效果。

## 第八条

证券经营机构应按照中国证监会及协会要求，结合自身特点，开展内容丰富、形式多样的投资者教育工作。投资者教育内容包括但不限于：

- （一）证券法律法规、政策；
- （二）证券投资知识和投资技能；
- （三）证券产品、业务及其风险特征；
- （四）证券市场违法违规案例；
- （五）宏观经济政策与行业发展动态；
- （六）投资者权利行使、诉求处理及纠纷解决；
- （七）有关投资者教育的其他内容。

证券经营机构可以根据自身投资者教育工作开展情况，并结合市场形势变化，及时补充和调整投资者教育内容，确保投资者教育工作的时效性。

## 第九条

证券经营机构开展投资者教育工作的渠道包括但不限于：

- （一）公司官方网站、手机APP、微信公众号等互联网平台；
- （二）实体及互联网投资者教育基地（以下简称“投教基地”）；
- （三）营业场所的投资者园地、公告栏等；
- （四）交易系统客户端及客服中心电话或短信等交易服务渠道；
- （五）电视、广播、互联网门户网站及报刊等传媒渠道；
- （六）其他监管认可的渠道。

## 第十条

证券经营机构应建立健全投资者教育工作管理体系，从制度、组织、人员、流程、经费等方面保障投资者教育工作的开展，加强对投资者教育工作的管理。

## 第十一条

证券经营机构应当建立健全投资者教育工作制度，包括但不限于投资者教育工作管理办法、各专项业务的投资者教育工作要求、各部门及分支机构的职责分工、对分支机构投资者教育工作的规范及督导制度和考核制度等。

## 第十二条

证券经营机构应当设立或指定相应部门，配备充足的专职投资者教育工作人员，由其负责统筹本单位的投资者教育工作，并履行下列职责：

- （一）制定投资者教育工作制度、工作流程、工作计划及年度预算；
- （二）牵头并推动相关部门策划、组织及实施投资者教育活动；
- （三）牵头并推动相关部门设计、制作投资者教育宣传产品；
- （四）考核和评估分支机构的投资者教育工作效果；
- （五）牵头管理和运行投教基地；
- （六）调查和研究投资者教育工作中存在的问题；
- （七）建设和培养投资者教育工作人员队伍；
- （八）与投资者教育工作相关的其他事项。

证券经营机构应当建立投资者教育工作内部联络与协调机制，确保职责明确，管理有效。分支机构应当指定专门的联络人员负责投资者教育工作，配合落实本单位投资者教育工作安排。

### 第十三条

证券经营机构应当指定专人负责与协会联络投资者教育工作，如变更联络人需在变更后5个工作日内向协会报告。

### 第十四条

证券经营机构应结合市场发展及市场热点，根据投资者需求，制作内容准确合规、语言通俗易懂、形式喜闻乐见的投资者教育产品。

投资者教育产品包括电子、纸质等形式，投资者教育产品的制作与发布应符合知识产权保护以及互联网新闻信息服务管理的有关规定。

### 第十五条

证券经营机构应当根据自身特点，通过现场或非现场等方式多渠道开展投资者教育活动。

现场方式包括但不限于组织参观实体投教基地；举办投资者培训、座谈交流活动；走进学校、社区、企业等开展宣传活动；参加监管部门及自律组织举办的各类投资者教育活动等。

非现场方式包括但不限于通过证券经营机构官方网站、互联网投教基地、交易系统客户端、客服中心电话或短信、微信公众号、手机APP及公共媒体开展专题投资者教育活动。

### 第十六条

证券经营机构应在官方网站及营业场所建立投资者园地，加强对投资者园地的统一管理。

证券经营机构在官方网站建立投资者园地可采用二级网站或网站专栏形式，在营业场所建立投资者园地可采用多媒体或橱窗等形式。投资者园地展示内容应包括证券投资知识、证券市场违法违规案例、公司资质介绍、投资风险提示、业务问答、投资者维权渠道与方法、交易费

用及税收标准等。

## 第十七条

证券经营机构可根据自身条件建立实体或互联网投教基地。鼓励达到中国证监会有关要求的投教基地向中国证监会或其派出机构申报命名。协会可以为行业投教基地特别是国家级投教基地提供投资者教育活动、师资力量、业务培训等方面的支持服务，组织行业基地交流共享投教信息和成果，并在证监会的统一部署下，对先进投教基地最佳实践及经验进行宣传推介。

## 第十八条

证券经营机构应将投资者教育融入各项业务当中，在为投资者提供服务过程中持续开展投资者教育工作。

## 第十九条

证券经营机构在为投资者开立账户、开通交易权限或签订相关服务协议时，应当提示投资者阅读相关协议要点、风险揭示书等，向投资者充分揭示投资风险，提示投资者不参与非法证券活动。

## 第二十条

证券经营机构应当按照《证券期货投资者适当性管理办法》《证券经营机构投资者适当性管理实施指引》的有关要求，适时提供风险警示及差异化的教育服务内容，尤其应加强对新开户中小投资者的教育工作；对于购买或申请复杂化或高风险的产品或服务的投资者，应当向其充分揭示产品或服务的风险，引导投资者理解对应产品或服务的相关协议、收费等内容，不得为了自身利益对投资者进行诱导性宣传。

## 第二十一条

证券经营机构应当通过官方网站、手机APP、营业场所的投资者园地、公告栏等多种渠道向投资者公示投诉渠道和处理流程，必要时针对投资者投诉反映出的问题，开展专项的投资者教育活动。

## 第二十二条

证券经营机构应当将开展的投资者教育各项工作以纸质或电子等形式做好记录存档，保存时间不少于3年。

## 第二十三条

证券经营机构应当定期组织业务部门及分支机构开展投资者教育培训工作，定期开展业务部门及分支机构的投资者教育工作考核评估，并将培训及考核评估结果纳入业务部门及分支机构的年度绩效考核指标体系。

证券经营机构应当将投教基地工作人员纳入培训范围，积极开展针对投教基地工作人员的专项培训。

#### 第二十四条

地方协会在协会的指导下，协调辖区内投资者教育资源，并根据市场需要及区域内投资者教育工作开展情况，有针对性地组织开展投资者教育相关活动，推动辖区投资者教育工作信息交流、经验推介、案例剖析；定期汇集本辖区投资者教育活动的先进经验、典型案例报送协会，协会通过网站、投教基地等渠道予以展示。

#### 第二十五条

协会定期对证券经营机构投资者教育工作情况进行评估，评选出优秀单位及个人。

#### 第二十六条

协会以证券经营机构实际开展的投资者教育为基础，结合证券经营机构参与或配合协会主办的投资者教育主题活动等情况，对证券经营机构的投资者教育工作进行评估。

#### 第二十七条

协会将不定期对证券经营机构的投资者教育工作开展现场或非现场检查，证券经营机构应积极做好相关配合工作。

#### 第二十八条

证券经营机构违反本指引及协会投资者教育相关规则的，协会可以视情况对相关会员采取自律管理措施，情节严重的，予以纪律处分。

#### 第二十九条

证券公司设立的境内证券业务专业子公司应依据其业务范围和特点，参照本指引要求执行。

证券经营机构根据相关规定开展期货、期权类业务的投资者教育，参照本指引执行。

#### 第三十条

本指引由协会负责解释。

#### 第三十一条

本指引自发布之日起施行，原《中国证券业协会会员投资者教育工作指引（试行）》及《证券公司营业部投资者教育工作业务规范》同时废止。

