

# 深圳证券交易所会员管理业务指引第 4 号

## ——会员投资者教育工作

**第一条** 为了进一步规范深圳证券交易所（以下简称本所）会员投资者教育工作，压实会员投资者教育责任，保护投资者合法权益，根据《国务院关于加强监管防范风险推动资本市场高质量发展的若干意见》《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》、中国证券监督管理委员会（以下简称中国证监会）相关规定以及《深圳证券交易所会员管理规则》（以下简称《会员管理规则》），制定本指引。

**第二条** 本指引适用于本所会员开展投资者教育工作。

**第三条** 本指引所称投资者教育工作，是指会员建立完善相关管理机制和制度流程，面向投资者开展宣传资本市场政策法规、普及证券知识、传导理性投资理念、揭示投资风险、引导依法维权等全链条投资者教育工作。

**第四条** 会员开展投资者教育工作，应当突出以人民为中心的价值取向，培育弘扬中国特色金融文化，坚持把功能性放在首要位置，践行以投资者为本理念，强化客户管理责任，提供适应投资者需求的多样化服务，积极引导投资者理性投资，

有效保护投资者特别是中小投资者合法权益。

**第五条** 会员投资者教育工作应当遵循公益、专业、合规、实效原则，坚持普及教育与专项教育相结合、主题教育与持续教育相结合。

**第六条** 投资者教育工作的目标包括：

（一）促进投资者提升证券投资知识水平，树立理性投资理念，增强风险防范意识和自我保护能力；

（二）促进投资者全面知权、积极行权、依法维权，自觉维护市场秩序；

（三）推动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。

**第七条** 会员开展投资者教育工作，应当深入了解投资者需求，创新投资者教育方式方法，对投资者教育资源推送进行精准匹配，适时提供差异化的教育内容，不断优化投资者教育效果。

**第八条** 会员应当按照中国证监会以及本所要求，结合自身特点，开展内容丰富、形式多样的投资者教育工作，传递下列投资者理性参与资本市场所需的信息：

（一）资本市场体系概况、法律法规规章以及业务规则规定；

（二）投资知识、理念、技能、风险及其防范措施；

（三）证券投资基金产品、相关业务及其风险特征；

- (四) 宏观经济政策与行业发展动态；
- (五) 投资者适当性管理要求；
- (六) 合法权益保护以及相关维权救济机制；
- (七) 非法证券活动的表现与防范；
- (八) 投资者个人信息安全保护；
- (九) 有关投资者教育的其他内容。

会员可以根据自身投资者教育工作开展情况，结合市场形势和投资者结构变化，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、有效性。

**第九条** 会员应当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。

**第十条** 会员应当建立健全投资者教育工作制度，包括但不限于下列工作制度：

- (一) 投资者教育内部管理相关规则；
- (二) 各专项业务的投资者教育工作要求；
- (三) 各部门以及分支机构（包括分公司、证券营业部等）的职责分工；
- (四) 对分支机构投资者教育工作的规范、督导和考核制度等。

**第十一条** 会员应当设立或者指定牵头部门，配备充足的专职人员，负责统筹投资者教育工作，并履行下列职责：

（一）制定投资者教育工作制度、工作流程、工作计划以及年度预算；

（二）牵头并推动相关部门策划、组织以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）牵头管理和运行实体以及互联网投资者教育基地（以下简称投教基地）；

（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队伍；

（八）与投资者教育工作相关的其他职责。

**第十二条** 会员应当将投资者教育纳入相关业务环节，明确牵头部门与相关部门之间的管理职责分工，加强投资者教育与经纪、合规、技术等各相关业务条线或者部门的协同联动，明确总部与分支机构之间的管理职责分工，将投资者教育相关安排传导至分支机构，切实落实引导投资者理性投资相关要求。

**第十三条** 会员应当指定专人负责与本所联络投资者教育工作。联络人变更的，应当在变更后5个交易日内向本所报备。

**第十四条** 会员应当积极利用各种渠道开展投资者教育，促进投资者教育信息有效触达投资者。会员可以通过下列渠道

开展投资者教育：

（一）会员官方网站、手机应用程序、微信小程序等互联网平台；

（二）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、客服中心电话或者短信等交易服务渠道；

（五）电视、广播、互联网门户网站以及报刊等传媒渠道；

（六）微博、微信公众号、视频号等新媒体渠道；

（七）其他符合监管规定的渠道。

**第十五条** 会员应当结合市场发展以及市场热点，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当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。

**第十六条** 会员应当根据自身特点，通过现场或者非现场等方式，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，参加本所举办的各类投资者教育活动。

非现场方式包括但不限于通过会员官方网站、互联网投教

基地、交易系统客户端、客服中心电话或者短信、微信公众号、手机应用程序以及公共媒体等开展投资者教育活动。

**第十七条** 会员应当在官方网站以及营业场所建立投资者园地，并加强对投资者园地的统一管理。

会员在官方网站建立投资者园地可以采用二级网站或者网站专栏等形式；在营业场所建立投资者园地可以采用多媒体或者橱窗等形式。投资者园地展示内容应当包括证券投资知识、证券市场违法违规行为案例、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、交易费用以及税收标准等。

**第十八条** 会员可以根据自身条件建立实体或者互联网投教基地。本所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者其派出机构申报命名。

本所可以为投教基地提供投资者教育产品、投资者教育活动、师资力量、业务培训等方面的支持服务，组织投教基地交流共享投资者教育信息和成果。

**第十九条** 会员在为投资者开立账户、开通交易权限或者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，并且持续强化交易规则宣介、投资风险揭示，引导投资者合规理性交易。

投资者购买、申请复杂化或者高风险产品、服务的，会员应当向其充分揭示产品或者服务的风险，包括告知风险警示股

票、退市整理股票等证券的特别风险点等，引导投资者理解对应产品或者服务的相关协议、收费等内容，不得为了自身利益对投资者进行诱导性宣传。

**第二十条** 会员应当通过官方网站、手机应用程序、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办理流程，妥善处理与投资者有关的投诉以及纠纷。必要时应当针对投资者投诉反映的问题，开展专项投资者教育活动。

**第二十一条** 会员应当定期组织分支机构开展投资者教育培训工作，定期对分支机构投资者教育工作考核评估，并将培训以及考核评估结果纳入分支机构的年度绩效考核指标体系。

会员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。

**第二十二条** 本所可以根据市场情况，组织开展各类投资者教育活动，会员应当积极配合，协助做好组织安排工作。

会员应当积极关注本所发布的风险教育等动态信息，切实做好投资者风险教育工作。

**第二十三条** 本所以会员投资者教育制度建设、责任落实等为基础，结合会员参与或者配合本所主办的投资者教育主题活动等情况，对会员的投资者教育工作进行评估。本所结合评估结果，以适当的方式对优秀单位以及个人予以公示。

会员应当按照要求如实填写并报送投资者教育工作情况，具体报送要求由本所另行通知。

**第二十四条** 本所将不定期对会员的投资者教育工作等情况开展现场或者非现场检查，会员应当积极做好相关配合工作。

**第二十五条** 会员违反本指引的，本所按照《会员管理规则》以及投资者教育相关业务规则对会员采取相应自律监管措施或者纪律处分。

**第二十六条** 本所其他交易参与者开展投资者教育工作参照本指引执行。

**第二十七条** 本指引由本所负责解释。

**第二十八条** 本指引自发布之日起施行。本所于2019年5月15日发布的《深圳证券交易所会员投资者教育工作指引》（深证会〔2019〕127号）同时废止。