

# 投资者保护专项制度汇编

中国证监会投资者保护局

二〇一九年五月



# 导 言

中国证监会决定将每年的5月15日设立为“全国投资者保护宣传日”。作为2019年“5.15全国投资者保护宣传日”系列活动之一，我们汇编了党的十八大以来发布的投资者保护专项制度。这些专项制度，构建了中小投资者权益保护的制度体系，规范了证券期货市场投资者适当性管理，完善了证券期货纠纷多元化解机制建设，加强了证券期货知识普及教育和投资者教育基地建设，明确了“12386”热线服务的定位和职能，畅通了投资者诉求表达的渠道，在我们的投资者保护工作中发挥了举足轻重的作用。

现将这些制度印刷成册，免费提供给投资者、市场主体和证券期货监管系统干部使用，方便大家了解掌握投资者保护相关制度，树立投资者保护理念，落实好各项投保制度要求，进一步提升投保工作水平。

中国证监会投资者保护局

2019年5月



## 目 录

- 一、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（2013年12月25日国办发〔2013〕110号） ..... 1
- 国务院办公厅出台中小投资者权益保护意见全面推进资本市场基础建设（新闻稿） ..... 8
- 二、最高人民法院 中国证券监督管理委员会印发《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》的通知（2018年11月13日 法〔2018〕305号） ..... 12
- 最高人民法院院长出席全国证券期货纠纷多元化解机制试点总结暨全面推进工作会 强调大力推进证券期货纠纷多元化解机制建设 证监会主席出席并讲话（新闻稿） ..... 19
- 三、最高人民法院 中国证券监督管理委员会关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知（2016年5月25日 法〔2016〕149号） ..... 24
- 四、中国证监会 教育部关于印发《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》的通知（2019年

3月8日 证监发〔2019〕29号) .....	30
证监会与教育部联合印发《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》(新闻稿) .....	33
五、证券期货投资者适当性管理办法(2017年2月21日 证监会令第130号) .....	36
《证券期货投资者适当性管理办法》问答 .....	49
六、关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见(2015年9月8日 证监会公告〔2015〕23号) .....	64
中国证监会发布《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》及配套指引(新闻稿) ...	70
七、证券期货投资者教育基地监管指引(2018年6月8日 证监会公告〔2018〕5号) .....	72
八、首批投资者教育基地申报工作指引(2015年9月8日 证监会公告〔2015〕23号) .....	77
九、第二批证券期货投资者教育基地申报工作指引(2016年12月22日 证监会公告〔2016〕36号) .....	80
十、第三批证券期货投资者教育基地申报工作指引(2018年12月4日 证监会公告〔2018〕40号) ...	88
十一、关于“12386”中国证监会服务热线运行有关事项的公告(2018年10月22日 证监会公告〔2018〕32号) .....	97
证监会发布“12386”服务热线公告(新闻稿) .....	99

# 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

(2013年12月25日 国办发〔2013〕110号)

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

中小投资者是我国现阶段资本市场的主要参与群体，但处于信息弱势地位，抗风险能力和自我保护能力较弱，合法权益容易受到侵害。维护中小投资者合法权益是证券期货监管工作的重中之重，关系广大人民群众切身利益，是资本市场持续健康发展的基础。近年来，我国中小投资者保护工作取得了积极成效，但与维护市场“公开、公平、公正”和保护广大投资者合法权益的要求相比还有较大差距。为贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神和国务院有关要求，进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作，经国务院同意，现提出如下意见。

## 一、健全投资者适当性制度

制定完善中小投资者分类标准。根据我国资本市场实际情况，制定并公开中小投资者分类标准及依据，并进行动态评估和调整。进一步规范不同层次市场及交易品种的投资者适当性制度安排，明确适合投资者参与的范围和

方式。

科学划分风险等级。证券期货经营机构和中介机构应当对产品或者服务的风险进行评估并划分风险等级。推荐与投资者风险承受和识别能力相适应的产品或者服务，向投资者充分说明可能影响其权利的信息，不得误导、欺诈客户。

进一步完善规章制度和市场服务规则。证券期货经营机构和中介机构应当建立执业规范和内部问责机制，销售人员不得以个人名义接受客户委托从事交易；明确提示投资者如实提供资料信息，对收集的个人信息要严格保密、确保安全，不得出售或者非法提供给他人。严格落实投资者适当性制度并强化监管，违反适当性管理规定给中小投资者造成损失的，要依法追究责任。

## 二、优化投资回报机制

引导和支持上市公司增强持续回报能力。上市公司应当完善公司治理，提高盈利能力，主动积极回报投资者。公司首次公开发行股票、上市公司再融资或者并购重组摊薄即期回报的，应当承诺并兑现填补回报的具体措施。

完善利润分配制度。上市公司应当披露利润分配政策尤其是现金分红政策的具体安排和承诺。对不履行分红承诺的上市公司，要记入诚信档案，未达到整改要求的不得进行再融资。独立董事及相关中介机构应当对利润分配政策是否损害中小投资者合法权益发表明确意见。

建立多元化投资回报体系。完善股份回购制度，引导上市公司承诺在出现股价低于每股净资产等情形时回购股



份。研究建立“以股代息”制度，丰富股利分配方式。对现金分红持续稳定的上市公司，在监管政策上给予扶持。制定差异化的分红引导政策。完善除权除息制度安排。

发展服务中小投资者的专业化中介机构。鼓励开发适合中小投资者的产品。鼓励中小投资者通过机构投资者参与市场。基金管理人应当切实履行分红承诺，并努力创造良好投资回报。鼓励基金管理费率结构及水平多样化，形成基金管理人与基金份额持有人利益一致的费用模式。

### 三、保障中小投资者知情权

增强信息披露的针对性。有关主体应当真实、准确、完整、及时地披露对投资决策有重大影响的信息，披露内容做到简明易懂，充分揭示风险，方便中小投资者查阅。健全内部信息披露制度和流程，强化董事会秘书等相关人员职责。制定自愿性和简明化的信息披露规则。

提高市场透明度。对显著影响证券期货交易价格的信息，交易场所和有关主体要及时履行报告、信息披露和提示风险的义务。建立统一的信息披露平台。健全跨市场交易产品及突发事件信息披露机制。健全信息披露异常情形问责机制，加大对上市公司发生敏感事件时信息披露的动态监管力度。

切实履行信息披露职责。上市公司依法公开披露信息前，不得非法对他人提供相关信息。上市公司控股股东、实际控制人在信息披露文件中的承诺须具体可操作，特别是应当就赔偿或者补偿责任作出明确承诺并切实履行。上市公司应当明确接受投资者问询的时间和方式，健全舆论

反应机制。

#### **四、健全中小投资者投票机制**

完善中小投资者投票等机制。引导上市公司股东大会全面采用网络投票方式。积极推行累积投票制选举董事、监事。上市公司不得对征集投票权提出最低持股比例限制。完善上市公司股东大会投票表决第三方见证制度。研究完善中小投资者提出罢免公司董事提案的制度。自律组织应当健全独立董事备案和履职评价制度。

建立中小投资者单独计票机制。上市公司股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决应当单独计票。单独计票结果应当及时公开披露，并报送证券监管部门。

保障中小投资者依法行使权利。健全利益冲突回避、杜绝同业竞争和关联交易公平处理制度。上市公司控股股东、实际控制人不得限制或者阻挠中小投资者行使合法权利，不得损害公司和中小投资者的权益。健全公开发行公司债券持有人会议制度和受托管理制度。基金管理人须为基金份额持有人行使投票权提供便利，鼓励中小投资者参加持有人大会。

#### **五、建立多元化纠纷解决机制**

完善纠纷解决机制。上市公司及证券期货经营机构等应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制并公开处理流程和办理情况。证券监管部门要健全登记备案制度，将投诉处理情况作为衡量相关主体合规管理水平的依据。支持投资者与市场经营主体协商解决争议或者达

成和解协议。

发挥第三方机构作用。支持自律组织、市场机构独立或者联合依法开展证券期货专业调解，为中小投资者提供免费服务。开展证券期货仲裁服务，培养专业仲裁力量。建立调解与仲裁、诉讼的对接机制。

加强协调配合。有关部门配合司法机关完善相关侵权行为民事诉讼制度。优化中小投资者依法维权程序，降低维权成本。健全适应资本市场中小投资者民事侵权赔偿特点的救济维权工作机制。推动完善破产清偿中保护投资者的措施。

## 六、健全中小投资者赔偿机制

督促违规或者涉案当事人主动赔偿投资者。对上市公司违法行为负有责任的控股股东及实际控制人，应当主动、依法将其持有的公司股权及其他资产用于赔偿中小投资者。招股说明书虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏致使投资者遭受损失的，责任主体须依法赔偿投资者，中介机构也应当承担相应责任。基金管理人、托管人等未能履行勤勉尽责义务造成基金份额持有人财产损失的，应当依法赔偿。

建立上市公司退市风险应对机制。因违法违规而存在退市风险的上市公司，在定期报告中应当对退市风险作专项评估，并提出应对预案。研究建立公开发行公司债券的偿债基金制度。上市公司退市引入保险机制，在有关责任保险中增加退市保险附加条款。健全证券中介机构职业保险制度。

完善风险救助机制。证券期货经营机构和基金管理人应当在现有政策框架下，利用计提的风险准备金完善自主救济机制，依法赔偿投资者损失。研究实行证券发行保荐质保金制度和上市公司违规风险准备金制度。探索建立证券期货领域行政和解制度，开展行政和解试点。研究扩大证券投资者保护基金和期货投资者保障基金使用范围和来源。

## 七、加大监管和打击力度

完善监管政策。证券监管部门应当把维护中小投资者合法权益贯穿监管工作始终，落实到各个环节。对纳入行政许可、注册或者备案管理的证券期货行为，证券监管部门应当建立起相应的投资者合法权益保护安排。建立限售股股东减持计划预披露制度，在披露之前有关股东不得转让股票。鼓励限售股股东主动延长锁定期。建立覆盖全市场的诚信记录数据库，并实现部门之间共享。健全中小投资者查询市场经营主体诚信状况的机制。建立守信激励和失信惩戒机制。

坚决查处损害中小投资者合法权益的违法行为。严肃查处上市公司不当更正盈利预测报告、未披露导致股价异动事项、先于指定媒体发布信息、以新闻发布替代应履行公告义务、编造或传播虚假信息误导投资者，以及进行内幕交易和操纵市场等行为。坚决打击上市公司控股股东、实际控制人直接或者间接转移、侵占上市公司资产。建立证券期货违法案件举报奖励制度。

强化执法协作。各地区、各部门要统一认识，密切配

合，严厉打击各类证券期货违法犯罪活动，及时纠正各类损害中小投资者合法权益的行为。建立侵害中小投资者合法权益事件的快速反应和处置机制，制定和完善应对突发性群体事件预案，做好相关事件处理和维稳工作。证券监管部门、公安机关应当不断强化执法协作，完善工作机制，加大提前介入力度。有关部门要配合公安、司法机关完善证券期货犯罪行为的追诉标准及相关司法解释。

### **八、强化中小投资者教育**

加大普及证券期货知识力度。将投资者教育逐步纳入国民教育体系，有条件的地区可以先行试点。充分发挥媒体的舆论引导和宣传教育功能。证券期货经营机构应当承担各项产品和服务的投资者教育义务，保障费用支出和人员配备，将投资者教育纳入各业务环节。

提高投资者风险防范意识。自律组织应当强化投资者教育功能，健全会员投资者教育服务自律规则。中小投资者应当树立理性投资意识，依法行使权利和履行义务，养成良好投资习惯，不听信传言，不盲目跟风，提高风险防范意识和自我保护能力。

### **九、完善投资者保护组织体系**

构建综合保护体系。加快形成法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护的综合保护体系，实现中小投资者保护工作常态化、规范化和制度化。证券监管部门、自律组织以及市场经营主体应当健全组织机构和工作制度，加大资源投入，完善基础设施，畅通与中小投资者的沟通渠道。证券监管部门建立中小投资者合法权益保障

检查制度与评估评价体系，并将其作为日常监管和行政许可申请审核的重要依据。

完善组织体系。探索建立中小投资者自律组织和公益性维权组织，向中小投资者提供救济援助，丰富和解、调解、仲裁、诉讼等维权内容和方式。充分发挥证券期货专业律师的作用，鼓励和支持律师为中小投资者提供公益性法律援助。

优化政策环境。证券监管部门要进一步完善政策措施，提高保护中小投资者合法权益的水平。上市公司大股东或者实际控制人应当依法行使权利，支持市场经营主体履行法定义务。财政、税收、证券监管部门应当完善交易和分红等相关税费制度，优化投资环境。国务院有关部门和地方人民政府要求上市公司提供未公开信息的，应当遵循法律法规相关规定。有关部门要完善数据采集发布工作机制，加强信息共享，形成投资者合法权益保护的协调沟通机制。强化国际监管合作与交流，实现投资者合法权益的跨境监管和保护。

## 国务院办公厅出台中小投资者权益保护意见 全面推进资本市场基础建设

(新闻稿)

今日，国务院办公厅发布了《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》(以下简称《意

见》)。

《意见》从我国资本市场实际情况出发，以投资者需求和合法权益保障为导向，针对长期以来投资者保护存在的突出问题，构建了资本市场中小投资者权益保护的制度体系，是指导我国资本市场中小投资者权益保护工作和促进资本市场持续健康发展的纲领性文件。

证监会新闻发言人邓舸表示，《意见》的发布是我国资本市场发展历程中一个重要的里程碑，具有重要的现实意义，必将产生深远的影响。一是有利于维护亿万人民群众切身利益，维护社会公平正义。二是有利于增强市场信心，激发市场活力，鼓励市场创新，加快发展多层次资本市场。三是有利于完善市场功能，由过去重融资转变为投融资并重，丰富市场工具和产品，强化风险分级分类管理，更好适应投资者多元化需求。四是有利于进一步转变政府职能，推进监管转型，由过多的事前审批转向强化事中、事后监管，切实加强执法，强化市场主体责任。

证监会新闻发言人邓舸介绍，《意见》紧紧围绕中小投资者最关心的收益回报权、知情权、参与监督权和求偿权等基本权利，做出了有针对性的制度安排。

一是健全投资者适当性制度。适当性管理是投资者进入资本市场的第一道保护。通过制定统一的投资者适当性规章制度和市场服务规则，科学划分各项产品和服务的风险等级以及适合的投资者准入和保护安排，建立适合投资者需求和权益保护的市场专业服务体系，全面提升市场主体服务水平。



二是优化投资回报机制。获得投资回报是中小投资者参与投资的正当权利。针对投资回报低、回报方式少、回报机制不健全的问题,《意见》要求引导和支持上市公司增强持续回报能力,完善利润分配制度,建立多元化投资回报体系,发展服务中小投资者的专业化中介机构,鼓励开发适合中小投资者的低风险和回报稳定的产品。

三是保障投资者参与权和知情权。便利投资者行权是唤醒投资者权利意识和体现公平正义的基础保障。《意见》提出了便利投资者行权的一系列“组合拳”安排,对全面落实投资者知情权、参与权和监督权,提升公司治理,将形成有力支持。《意见》要求引导上市公司全面采用网络投票制,积极推行累积投票制,不得对征集投票权提出最低持股比例限制,完善中小投资者罢免董事提案机制。建立中小投资者单独计票机制,披露计票结果。要以信息披露为中心,保障投资者知情权并公平获取信息。提高信息披露的针对性,制定自愿性和简明化披露规则。对引致价格异动的事项,要督促披露或澄清。健全信息披露异常情形问责机制。

四是强化中小投资者纠纷解决和赔偿救助。《意见》提出建立各类权益纠纷解决机制,支持投资者与市场经营主体协商解决争议或者达成和解协议。支持开展专业调解和仲裁服务,建立调解与仲裁、诉讼对接机制。完善相关侵权行为的民事诉讼制度,优化中小投资者依法维权程序。《意见》针对侵害投资者权益的突出问题,细化从证券发行、公司监管、机构监管到退市各个环节的赔偿责



任。建立证券发行保荐质保金制度、上市公司违规风险准备金制度、各类机构的风险准备金制度、公司偿债基金、证券中介机构职业保险及退市责任保险等。同时，加大对侵害中小投资者权益行为的打击力度，建立覆盖全市场的诚信记录数据库，健全守信激励和失信惩戒机制。

五是强化中小投资者教育和完善投资者保护组织体系。《意见》要求将投资者教育纳入国民教育体系。通过加强中小投资者教育服务，倡导树立理性投资意识，依法行使权利和履行义务，养成良好投资习惯，不听信传言，不盲目跟风，提高风险防范意识和自我保护能力。督促证券期货经营机构将投资者教育纳入开户、交易、营销及客户服务等各项业务环节。中小投资者权益保护是一项系统工程，要统筹形成保护合力。《意见》要求加快形成法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护的综合体系。

证监会新闻发言人邓舸强调指出，《意见》围绕中小投资者权益保护构建了九方面八十多项政策举措，有不少制度创新和改革亮点。全面落实《意见》各项制度安排，必将进一步夯实资本市场发展的基础，提高资本市场内在质量和运行效率，提升市场投资价值，优化市场资源配置，这是市场长期稳定健康发展的根本保障。

## 最高人民法院 中国证券监督管理委员会 印发《关于全面推进证券期货纠纷 多元化解机制建设的意见》的通知

(2018年11月13日 法〔2018〕305号)

各省、自治区、直辖市高级人民法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院；中国证监会各派出机构、各交易所、各下属单位、各协会：

现将《最高人民法院 中国证券监督管理委员会关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》印发给你们，请认真贯彻执行。

### 最高人民法院 中国证券监督管理委员会 关于全面推进证券期货纠纷多元化解 机制建设的意见

建设证券期货纠纷多元化解机制，是畅通投资者诉求表达和权利救济渠道、夯实资本市场基础制度和保护投资者合法权益的重要举措。自2016年最高人民法院和中国证

券监督管理委员会联合下发《关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》（法〔2016〕149号）以来，试点地区人民法院与证券期货监管机构、试点调解组织加强协调联动，充分发挥纠纷多元化解机制作用，依法、公正、高效化解证券期货纠纷，有效保护投资者的合法权益，试点工作取得积极成效。为贯彻《中共中央办公厅 国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《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》和《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》，最高人民法院和中国证券监督管理委员会在总结试点工作经验的基础上，决定在全国联合开展证券期货纠纷多元化解机制建设工作。现就有关事项提出如下意见：

### 一、工作目标

1. 建立、健全有机衔接、协调联动、高效便民的证券期货纠纷多元化解机制，依法保护投资者的合法权益，维护公开、公平、公正的资本市场秩序，促进资本市场的和谐健康发展。

### 二、工作原则

2. 依法公正原则。充分尊重投资者的程序选择权，严格遵守法定程序。调解工作的开展不得违反法律的基本原则，不得损害国家利益、社会公共利益和第三人合法权益。

3. 灵活便民原则。着眼于纠纷的实际情况，灵活确定纠纷化解的方式、时间和地点，尽可能方便投资者，降低当事人解决纠纷的成本。调解工作应当明确办理时限，提

高工作效率，不得久调不决。

4. 注重预防原则。发挥调解的矛盾预防和源头治理功能，推动健康投资文化、投资理念、投资知识的传播。人民法院、证券期货监管机构及调解组织要加强信息共享，防止矛盾纠纷积累、激化。

### 三、工作内容

#### (一) 加强调解组织管理

5. 加强证券期货调解组织建设。证券期货调解组织是指由证券期货监管机构、行业组织等设立或实际管理的调解机构，应当具有规范的组织形式、固定的办公场所及调解场地、专业的调解人员和健全的调解工作制度。中国证券监督管理委员会负责证券期货调解组织的认定和管理工作，定期商最高人民法院后公布。

6. 规范调解组织内部管理。调解组织应当制定工作制度和流程管理，建立科学的考核评估体系和责任追究制度。

7. 加强调解员队伍建设。调解组织应当加强调解员政治思想、职业道德建设和专业技能培训，完善调解员从业基本要求，制定调解员工作指南，建立、完善专职或专家调解员制度。

8. 调解组织受理中小投资者的纠纷调解申请，不收取费用。

9. 建立证券期货纠纷特邀调解组织和特邀调解员名册制度。各级人民法院应当将调解组织及其调解员纳入名册，做好动态更新和维护，并向证券期货纠纷当事人提供

完整、准确的调解组织和调解员信息，供当事人自愿选择。

## （二）健全诉调对接工作机制

10. 证券期货纠纷多元化解机制范围。自然人、法人和非法人组织之间因证券、期货、基金等资本市场投资业务产生的合同和侵权责任纠纷，均属调解范围。证券期货监管机构、调解组织的非诉讼调解、先行赔付等，均可与司法诉讼对接。

11. 调解协议的司法确认制度。经调解组织主持调解达成的调解协议，具有民事合同性质。经调解员和调解组织签字盖章后，当事人可以申请有管辖权的人民法院确认其效力。当事人申请确认调解协议的案件，按照《中华人民共和国民事诉讼法》第十五章第六节和相关司法解释的规定执行。

经人民法院确认有效的具有明确给付主体和给付内容的调解协议，一方拒绝履行的，对方当事人可以申请人民法院强制执行。

12. 落实委派调解或者委托调解机制。人民法院在受理和审理证券期货纠纷的过程中，应当依法充分行使释明权，经双方当事人同意，采取立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式，引导当事人通过调解组织解决纠纷。

经人民法院委派调解并达成调解协议、当事人申请司法确认的，由委派调解的人民法院依法受理。

13. 建立示范判决机制。证券期货监管机构在清理处置大规模群体性纠纷的过程中，可以将涉及投资者权利保

护的相关事宜委托调解组织进行集中调解。对虚假陈述、内幕交易、操纵市场等违法行为引发的民事赔偿群体性纠纷，需要人民法院通过司法判决宣示法律规则、统一法律适用的，受诉人民法院可选取在事实认定、法律适用上具有代表性的若干个案作为示范案件，先行审理并及时作出判决；通过示范判决所确立的事实认定和法律适用标准，引导其他当事人通过证券期货纠纷多元化解机制解决纠纷，降低投资者维权成本，提高矛盾化解效率。

14. 建立小额速调机制。为更好化解资本市场纠纷，鼓励证券期货市场经营主体基于自愿原则与调解组织事先签订协议，承诺在一定金额内无条件接受该调解组织提出的调解建议方案。纠纷发生后，经投资者申请，调解组织提出调解建议方案在该金额内的，如投资者同意，视为双方已自愿达成调解协议，证券期货市场经营主体应当接受。当事人就此申请司法确认该调解协议的，人民法院应当依法办理。

15. 探索建立无争议事实记载机制。调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解员在征得各方当事人同意后，可以用书面形式记载调解过程中双方没有争议的事实，并由当事人签字确认。在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益的外，当事人无须对调解过程中确认的无争议事实举证。

16. 探索建立调解前置程序。有条件的人民法院对证券、期货、基金等适宜调解的纠纷，在征求当事人意愿的基础上，引导当事人在诉讼登记立案前由特邀调解组织或

者特邀调解员先行调解。

17. 充分运用在线纠纷解决方式开展工作。依托“中国投资者网”（www.investor.gov.cn）建设证券期货纠纷在线解决平台，并与人民法院办案信息平台连通，方便诉讼与调解在线对接。调解组织应当充分运用“中国投资者网”等现代传媒手段，把“面对面”与网络对话、即时化解等方式有机结合，研究制定在线纠纷解决规则，并总结推广远程调解等做法。各级人民法院要借助互联网等现代科技手段，探索开展在线委托或委派调解、调解协议在线司法确认，通过接受相关申请、远程审查和确认、快捷专业服务渠道、电子督促、电子送达等方法方便当事人参与多元化解工作，提高工作质量和效率。

### （三）强化纠纷多元化解机制保障落实

18. 充分发挥督促程序功能。符合法定条件的调解协议，可以作为当事人向有管辖权的基层人民法院申请支付令的依据。

19. 调解协议所涉纠纷的司法审理范围。当事人就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，可以就调解协议问题向人民法院提起诉讼，人民法院按照合同纠纷进行审理。当事人一方以原纠纷向人民法院提起诉讼，对方当事人以调解协议抗辩并提供调解协议书的，人民法院应当就调解协议的内容进行审理。

20. 加大对多元化解机制的监管支持力度。投资者申请采用调解方式解决纠纷的，证券期货市场主体应当积极参与调解，配合人民法院、调解组织查明事实。对于

证券期货市场经营主体无正当理由拒不履行已达成的调解协议的，证券期货监管机构应当依法记入证券期货市场诚信档案数据库。

21. 加强执法联动，严厉打击损害投资者合法权益的行为。人民法院和证券期货监管机构应当充分发挥各自职能优势，对损毁证据、转移财产等可能损害投资者合法权益的行为，依法及时采取保全措施。对工作中发现的违法、违规行为，及时予以查处；涉嫌犯罪的，依法移送有关司法机关处理。

22. 加强经费保障和人员培训。证券期货监管机构、行业自律组织等应当为建立健全证券期货纠纷多元化解机制提供必要的人员、经费和物质保障，加大对调解员的培训力度；有条件的人民法院应当提供专门处理证券期货纠纷的调解室，供特邀调解组织、调解员开展工作。建立人民法院与证券期货监管机构多层次联合培训机制，不断加强业务交流的广度和深度。

#### 四、工作要求

23. 建立证券期货纠纷多元化解协调机制。各高级人民法院和证券期货监管机构应当各自指定联系部门和联系人，对工作中遇到的问题加强协调；强化沟通联系和信息共享，构建完善的证券期货纠纷排查预警机制，防止矛盾纠纷积累激化。

24. 加强宣传和投资者教育工作。人民法院和证券期货监管机构、行业自律组织、投资者保护专门机构、调解组织应当通过多种途径，及时总结和宣传典型案例，发挥



示范教育作用；加大对证券期货纠纷多元化解机制的宣传力度，增进各方对多元化解机制的认识，引导中小投资者转变观念、理性维权。

25. 加强监督、指导、协调和管理。最高人民法院民事审判第二庭与中国证券监督管理委员会投资者保护局成立证券期货纠纷多元化解机制工作小组，具体负责证券期货纠纷多元化解机制建设的指导和协调工作。各高级人民法院要指导、督促、检查辖区内人民法院落实好证券期货多元化解机制各项工作要求。中国证券监督管理委员会负责监督指导各调解组织工作；各派出机构负责督促辖区内相关调解组织加强内部管理和规范运作，指导并支持各调解组织在本辖区开展工作。地方各级人民法院和证券期货监管机构应当将工作情况和遇到的问题，及时层报最高人民法院和中国证券监督管理委员会。

**周强出席全国证券期货纠纷多元化解  
机制试点总结暨全面推进工作会  
强调大力推进证券期货纠纷多元化解  
机制建设 刘士余出席并讲话**

(新闻稿)

2018年11月30日上午，全国证券期货纠纷多元化解机制试点总结暨全面推进工作会在最高人民法院举行，最

高人民法院党组书记、院长周强和中国证监会党委书记、主席刘士余出席并讲话。周强强调，推进证券期货纠纷多元化解机制建设意义重大，人民法院要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立“四个意识”，认真履行司法职责，充分发挥证券期货纠纷多元化解机制的重要作用，为促进资本市场健康稳定发展、服务保障经济高质量发展作出积极贡献。

为依法公正高效化解证券期货纠纷、维护投资者合法权益、促进资本市场稳定健康发展，最高人民法院、中国证监会于2016年5月开始在全国部分地区联合开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作。随着试点工作不断深入，目前已初步形成覆盖资本市场各业务领域、各省市的多层次、多元化调解网络。在今天的会议上，第三方评估机构代表、中国人民大学法学院教授范愉宣读了证券期货纠纷多元化解机制试点工作第三方评估报告。报告对试点成效予以充分肯定，认为已具备将试点转为全面推进的基础和条件。

周强在讲话中指出，党的十八大以来，习近平总书记发表一系列重要讲话，为深化金融体制改革、促进资本市场健康稳定发展指明了方向、提供了根本遵循。在我国证券市场法治化进程中，人民法院发挥审判职能作用，促进资本市场健康稳定发展。最高人民法院先后制定40多部相关司法解释和规范性文件，确保证券期货案件法律适用标准的统一。各级法院加强审判执行工作，依法保护投资者合法权益，维护上市公司、证券经营机构合法经营权利。

今年上海金融法院成立，对完善我国金融审判体系、提高金融审判专业化水平将产生深远影响。

周强强调，要深刻认识和把握全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的重要意义。证券期货纠纷多元化解机制是资本市场的重要基础性制度，全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设是营造良好营商环境、加强资本市场基础制度建设的重要内容，是坚持创新发展新时代“枫桥经验”、推进社会治理现代化的重要体现，是维护投资者信心、保护投资者合法权益的重要举措。两年多来的试点实践充分表明，证券期货纠纷多元化解机制成效明显，前景广阔。

周强要求，各级法院要准确把握要求，认真抓好贯彻落实，促进证券期货纠纷多元化解机制作用的有效发挥。要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，确保以习近平同志为核心的党中央决策部署在人民法院不折不扣贯彻落实。要树立适应新时代要求的证券期货纠纷多元化解理念，充分发挥司法的引导、推动和保障作用，不断完善诉调对接机制，让更多社会力量有序参与矛盾纠纷化解工作。要按照《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》要求，积极稳妥推进各项具体工作。要切实发挥多元化解机制作用，把证券期货试点调解组织及调解员引入诉讼服务中心，为当事人提供更加多元、便捷的司法服务。要进一步加强多元化解机制的信息化建设，充分发挥典型案

例指导作用，促进信息共享、互联互通，推动机制在实践中不断健全完善。

周强强强调，要坚持改革创新，推进证券案件审判工作不断实现新发展。要尊重市场规律，立足我国国情，积极探索创新证券诉讼机制，引入更多专业力量参与案件审理，不断提升审判专业化水平。要加强宣传引导，增进社会对证券期货纠纷多元化解机制的了解和信任，引导当事人在自愿选择基础上主动运用行业调解平台，实现纠纷的及时、高效化解。要优化资源配置，加强业务培训，努力建设一支政治素质过硬、专业水平优良的证券案件审判队伍，为证券审判工作的深入有效开展提供有力人才保障。

刘士余在讲话中指出，建立健全证券期货纠纷多元化解机制，是法院系统和证监会系统坚持依法治国与以德治国相结合的重要实践，充分体现了党的领导政治优势、社会主义法治优势和中国优秀传统文化优势，是我们强化“四个意识”、坚定“四个自信”的具体行动，是事关社会和谐稳定和广大投资者切身利益的重要民心工程。证监会系统要以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指引，不断增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，始终坚持依法行政和依法全面从严监管，紧紧围绕市场化法治化国际化的目标，全面深化资本市场改革，不断扩大开放，完善基础性制度，激发市场活力，更好地维护投资者特别是中小投资者的合法权益。

刘士余强调，一是切实提高政治站位。证监会系统各级党委，尤其是党委书记要从全面建设法治国家、法治社会，推进国家治理体系和治理能力现代化的高度，来认识全面推进证券期货纠纷多元化解机制的极端重要性。进一步完善证券期货投资者保护的制度体系，畅通中小投资者诉求表达和权利救济的法律渠道，把保护投资者合法权益落到实处。二是切实提高法律素养。要加强法律知识学习，遇到实际问题要及时主动向法官和律师请教，联系旁听相关证券期货纠纷案件的庭审，在实践中积累相应的经验，养成良好的法律思维，提高依法调解的工作本领。在调解实践中，要同时注重引导投资者增强法律意识，运用法律手段化解矛盾纠纷，把矛盾纠纷最大限度的化解在调解范围内。三是强化服务意识。在调解工作中，要认真学习领会“枫桥经验”，坚持调解公益服务定位，发挥好就近调解、及时调解的优势，建立健全灵活、高效、亲民、便民的纠纷化解机制。恪守为民之责，沉下身子、迈开步子、扑到一线，务求调解工作接地气、求实效。证监会系统各单位党委和党委书记要把这项工作纳入党委的主体责任和党委书记第一责任人的责任，亲自抓，亲自到一线调解，发挥示范带头作用。

会上，中国证监会副主席阎庆民宣布了“证券期货纠纷多元化解十大典型案例”，最高人民法院审判委员会专职委员刘贵祥宣读《最高人民法院、中国证券监督管理委员会印发〈关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见〉的通知》。

# 最高人民法院 中国证券监督管理委员会 关于在全国部分地区开展证券期货纠纷 多元化解机制试点工作的通知

(2016年5月25日 法〔2016〕149号)

各省、自治区、直辖市高级人民法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院，中国证券监督管理委员会各派出机构、各证券期货交易所、各下属单位、各证券期货行业协会：

为贯彻中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》和《最高人民法院关于人民法院全面深化多元化纠纷解决机制改革的若干意见》，充分发挥证券期货监管机构、行业组织等在预防和化解证券期货矛盾纠纷方面的积极作用，依法、公正、高效化解证券期货纠纷，维护投资者的合法权益，最高人民法院和中国证券监督管理委员会决定在全国部分地区联合开展建立健全证券期货纠纷多元化解机制的试点工作（试点地区法院和试点调解组织名单附后）。现就有关事项通知如下：

## 一、工作目标

1. 建立、健全有机衔接、协调联动、高效便民的证券期货纠纷多元化解机制，依法保护投资者的合法权益，维

护公开、公平、公正的资本市场秩序，促进资本市场的和谐健康发展。

## 二、工作原则

2. 依法公正原则。要充分尊重投资者的程序选择权，严格遵守法定程序；调解工作的开展不得违反法律的基本原则，不得损害国家利益、社会公共利益和第三人合法权益。

3. 灵活便民原则。要着眼于纠纷的实际情况，灵活确定纠纷化解的方式、时间和地点，尽可能方便投资者，降低当事人解决纠纷的成本；调解工作应当明确办理时限，提高工作效率，不得久调不决。

4. 注重预防原则。要发挥调解的矛盾预防和源头治理功能，推动健康投资文化、投资理念、投资知识的传播；试点地区法院、证券期货监管机构及调解组织要加强信息共享，防止矛盾纠纷积累、激化。

## 三、试点工作主要内容

### （一）试点调解机构的认可和管理

5. 建立最高人民法院、中国证券监督管理委员会共同确定试点调解组织制度。证券期货监管机构、行业组织等发起设立、实际管理的调解组织，可以成为试点调解组织。试点调解组织应当符合具有规范的组织形式、固定的办公场所和调解场地、专业的调解人员、健全的调解工作制度等基本条件。中国证券监督管理委员会负责试点调解组织的认定和管理工作，并商最高人民法院后公布。

6. 建立证券期货纠纷特邀调解组织和特邀调解员名册



制度。试点地区法院应当将公布的试点调解组织及其调解员纳入名册，做好动态更新和维护，并向证券期货纠纷当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息，供当事人自愿选择。

7. 试点调解组织受理中小投资者的纠纷调解申请，不收取任何费用。

8. 证券期货监管机构负责监督指导各试点调解组织工作。监督试点调解组织完善内部制度并规范运行。

9. 试点调解组织应建立专职或专家调解员制度。依法开展调解工作，完善工作制度和流程管理，建立科学的考核评估体系和责任追究制度。

## (二) 健全诉调对接工作机制

10. 证券期货纠纷多元化解机制的试点范围。自然人、法人和其他组织之间因证券、期货、基金等资本市场风险投资业务产生的合同和侵权责任纠纷，均属试点范围；证券期货监管机构、试点调解组织的非诉讼调解、先行赔付等，均可与司法诉讼对接。

11. 调解协议的司法确认制度。经试点调解组织主持调解达成的调解协议，具有民事合同性质。经调解员和调解组织签字盖章后，当事人可以申请有管辖权的人民法院确认其效力。当事人申请确认调解协议的案件，按照《中华人民共和国民事诉讼法》第十五章第六节和相关司法解释的规定执行。

经人民法院确认有效的具有明确给付主体和给付内容的调解协议，当事人可以申请人民法院强制执行。



12. 落实委派调解或者委托调解机制。试点地区法院在受理和审理证券期货纠纷的过程中，应当依法充分行使释明权，经双方当事人同意，采取立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式，引导当事人通过试点调解组织解决纠纷。

经人民法院委派调解并达成调解协议、当事人申请司法确认的，由委派调解的法院依法受理。

13. 建立示范判决机制。证券期货监管机构在清理处置大规模群体性纠纷的过程中，可以将涉及投资者权利保护的相关事宜委托试点调解组织进行集中调解。对因虚假陈述、内幕交易、操纵市场等行为所引发的民事赔偿纠纷，需要人民法院通过司法判决宣示法律规则、统一法律适用的，人民法院应当及时作出判决。

14. 充分运用在线纠纷解决方式开展工作。试点调解组织应充分运用现代传媒手段，把面对面与网络对话、即时化解等方式有机结合，并总结推广电视调解、视频调解等做法。试点地区法院要借助互联网等现代科技手段，通过接受相关申请、远程审查和确认、快捷专业服务渠道、电子督促、电子送达等方法方便当事人参与多元化解工作，提高工作质量和效率。

### （三）强化纠纷多元化解机制保障落实

15. 充分发挥督促程序功能。符合法定条件的调解协议，可以作为当事人向有管辖权的基层人民法院申请支付令的依据。

16. 对调解协议所涉纠纷的司法审理范围。当事人就

调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人就可以就调解协议问题向人民法院提起诉讼，人民法院按照合同纠纷进行审理。当事人一方以原纠纷向人民法院起诉，对方当事人以调解协议抗辩并提供调解协议书的，应当就调解协议的内容进行审理。

17. 加大对多元化解机制的监管支持力度。投资者申请采用调解方式解决纠纷的，证券期货市场经营主体应当积极配合参与调解。对于无正当理由而拒不履行调解、和解协议的证券期货市场经营主体，证券期货监管机构应当依法对其相关行为进行核查，发现违法违规行为的及时查处，并记入资本市场诚信数据库。

18. 加强执法联动，严厉打击损害投资者合法权益的行为。试点地区法院和证券期货监管机构应当充分发挥各自职能优势，对损毁证据、转移财产等可能损害投资者合法权益的行为，依法及时采取保全措施。对工作中发现的违法、违规行为，及时予以查处；涉嫌犯罪的，依法移送有关司法机关处理。

19. 加强经费保障和人员培训。证券期货监管机构、行业自律组织等应当为建立健全证券期货纠纷多元化解机制提供必要的人员、经费和物质保障，加大对调解员培训力度；有条件的试点地区法院应提供专门处理证券期货纠纷的调解室，供特邀调解组织、调解员开展工作。

#### 四、工作要求

20. 建立证券期货纠纷多元化解协调机制。试点地区法院和证券期货监管机构、试点调解组织应各自指定联系

部门和联系人，对工作中遇到的问题加强协调；强化沟通联系和信息共享，构建完善的证券期货纠纷排查预警机制，防止矛盾纠纷积累激化。

21. 加强宣传和投资者教育工作。试点地区法院和证券期货监管机构、行业自律组织、投资者保护专门机构、试点调解组织应通过多种途径，及时总结和宣传典型案例，发挥示范教育作用；加大对证券期货纠纷多元化解机制的宣传力度，增进各方对多元化解机制的认识，引导中小投资者转变观念、理性维权。

22. 加强对试点工作的管理。最高人民法院民二庭与中国证券监督管理委员会投资者保护局成立证券期货纠纷多元化解机制工作小组，具体负责对证券期货纠纷多元化解机制试点的指导和协调工作。各试点地区法院所在辖区的高级人民法院应指导、督促、检查其辖区法院的试点工作。试点地区法院和证券期货监管机构应将试点工作情况和遇到的问题，及时层报最高人民法院和中国证券监督管理委员会。

23. 本通知下发后，各省、区、市高级法院和中国证券监督管理委员会各派出机构共同商定辖区内开展试点工作的中级法院和基层人民法院名单后各自层报，不再另行签订合作协议。

## 中国证监会 教育部 关于印发《关于加强证券期货知识普及 教育的合作备忘录》的通知

(2019年3月8日 证监发〔2019〕29号)

中国证监会各派出机构、各交易所、各下属单位、各协会、会内各部门，各省、自治区、直辖市教育厅（教委），新疆生产建设兵团教育局，有关部门（单位）教育司（局），教育部直属各高等学校：

为全面贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，落实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有关意见，推动投资者教育进一步纳入国民教育体系，证监会和教育部就加强证券期货知识普及教育达成共识，现将《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》印发给你们，请认真贯彻执行。

## 关于加强证券期货知识普及教育的 合作备忘录

为落实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有关意见，帮助广大学生树立正确的投资理念，增长投资知识，证监会和教育部就加强证券期货知识普及教育达成以下共识。

### 一、教育部着力推动开展下列工作：

（一）推动证券期货知识有机融入课程教材体系。基础教育阶段依据学生年龄特征，在相关学科课程和教材中有机融入证券期货知识，鼓励有条件的地区开设投资理财课程。高等教育阶段，鼓励有条件院校面向全体学生开设证券期货知识相关课程，鼓励设置金融类专业的院校加强与证券期货经营机构的合作，共同研究完善课程设置、教材内容，探索有效的教学方式，开展相关课题研究等。

（二）提升教师队伍金融素养。通过专题讲座、网络课程等方式，面向师范生开展证券期货投融资等领域通识教育。利用集中培训、网络研修等形式，推动不同区域教师金融素养提升。

（三）创新证券期货知识学习、应用方式。依托各级各类学校社团活动，通过虚拟交易、夏令营、社会实践、实习实训等活动，拓宽学生了解、应用证券期货知识的渠道。鼓励相关专业大学生利用假期，深入社区开展证

券期货知识服务社会公益实践活动。

## 二、证监会着力推动开展下列工作：

（一）发挥证券期货投资者教育基地作用。与各省、自治区、直辖市教育行政部门共同协商规划，统筹利用好各地证券期货投资者教育基地，免费向当地大中小学学生和教师开放，提供必要的学生实训和教师培训服务。

（二）开展证券期货系列公益讲座活动。充分利用证券期货经营机构、行业协会、自律组织等的专业优势，深入高等学校、社区开展系列科普公益讲座，普及证券期货常识，提升大学生和社会公众的投资风险意识及理财能力。

（三）开发证券期货知识学习资源。各地监管局会同当地教育行政部门，结合辖区实际情况，组织证券期货行业专家和教育专家针对不同年龄段学生认知发展水平合作编写公益性证券期货知识读本；利用互联网学习平台，与高等学校合作开发多媒体学习资源，建设精品在线开放课程，供各类社会群体自主选择学习。

各地证券期货监管机构与教育行政部门鼓励、引导社会各界加大资源投入力度，共同加强监督管理，对开展证券期货知识普及活动进行严格把关，确保活动公益性，维护学校的正常教育教学秩序。面向中小學生开展的活动要按规定经当地教育行政部门审核备案，不得给学校和师生增加额外负担，不得存在使用国旗、红领巾、团（队）旗，以及各类利用中小学生的教材、教辅材料、练习册、文具、教具、校服、校车等发布或者变相发布广告等行为。

## 证监会与教育部联合印发《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》

(新闻稿)

在学校教育中大力普及证券期货知识，对于推动全社会树立理性投资意识，提升国民投资理财素质，维护社会和谐稳定具有重要意义。《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》（国办发〔2013〕110号）明确要求“将投资者教育逐步纳入国民教育体系，有条件的地区可以先行试点”。近年来，经过各方的共同努力，各省、自治区、直辖市在不同教育阶段开展了不同程度的试点工作，涉及500多所学校，惠及上百万学生。有的地区将投资者教育纳入中小学课程设置，编制了中小学普及金融知识教材；有的地区将投资者教育纳入高等教育、职业教育体系，作为选修课或必修课；还有的地区在继续教育、民族教育中进行了有效探索。但在试点实践中也发现存在教材质量参差不齐、师资力量不足、学习资源有限等问题，亟须加强统筹规划和规范指导。为此，证监会、教育部联合印发了《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》（以下简称《合作备忘录》），这是两部委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心，为人民群众做的一件实事，也是落实党的十九大报告、中央经济工作会

议、全国金融工作会议精神的具体行动。

根据《合作备忘录》，教育部着力推动开展下列工作：

**1. 推动证券期货知识有机融入课程教材体系。**基础教育阶段依据学生年龄特征，在相关学科课程和教材中有机融入证券期货知识，鼓励有条件的地区开设投资理财课程。高等教育阶段，鼓励有条件院校面向全体学生开设证券期货知识相关课程，鼓励设置金融类专业的院校加强与证券期货经营机构的合作，共同研究完善课程设置、教材内容，探索有效的教学方式，开展相关课题研究等。

**2. 提升教师队伍金融素养。**通过专题讲座、网络课程等方式，面向师范生开展证券期货投融资等领域通识教育。利用集中培训、网络研修等形式，推动不同区域教师金融素养提升。

**3. 创新证券期货知识学习、应用方式。**依托各级各类学校社团活动，通过虚拟交易、夏令营、社会实践、实习实训等活动，拓宽学生了解、应用证券期货知识的渠道。鼓励相关专业大学生利用假期，深入社区开展证券期货知识服务社会公益实践活动。

证监会着力推动开展下列工作：

**1. 发挥证券期货投资者教育基地作用。**与各省、自治区、直辖市教育行政部门协商共同规划，统筹利用好各地证券期货投资者教育基地，免费向当地大中小学生和教师开放，提供必要的学生实训和教师培训服务。

**2. 开展证券期货系列公益讲座活动。**充分利用证券期货经营机构、行业协会、自律组织等的专业优势，深入高



等学校、社区开展系列科普公益讲座，普及证券期货常识，提升大学生和社会公众的投资风险意识及理财能力。

**3. 开发证券期货知识学习资源。**各地证监局会同当地教育行政部门，结合辖区实际情况，组织证券期货行业专家和教育专家针对不同年龄段学生认知发展水平合作编写公益性证券期货知识读本；利用互联网学习平台，与高等学校合作开发多媒体学习资源，建设精品在线开放课程，供各类社会群体自主选择学习。

各地证券期货监管机构与教育行政部门鼓励、引导社会各界加大资源投入力度，共同加强监督管理，对开展证券期货知识普及活动进行严格把关，确保活动公益性，维护学校的正常教育教学秩序。面向中小學生开展的活动要按规定经当地教育行政部门审核备案，不得给学校和师生增加额外负担，不得存在使用国旗、红领巾、团（队）旗，以及各类利用中小学生的教材、教辅材料、练习册、文具、教具、校服、校车等发布或者变相发布广告等行为。

## 证券期货投资者适当性管理办法

(2017年2月21日 证监会令第130号)

**第一条** 为了规范证券期货投资者适当性管理，维护投资者合法权益，根据《证券法》《证券投资基金法》《证券公司监督管理条例》《期货交易管理条例》及其他相关法律、行政法规，制定本办法。

**第二条** 向投资者销售公开或者非公开发行的证券、公开或者非公开募集的证券投资基金和股权投资基金（包括创业投资基金，以下简称基金）、公开或者非公开转让的期货及其他衍生产品，或者为投资者提供相关业务服务的，适用本办法。

**第三条** 向投资者销售证券期货产品或者提供证券期货服务的机构（以下简称经营机构）应当遵守法律、行政法规、本办法及其他有关规定，在销售产品或者提供服务的过程中，勤勉尽责，审慎履职，全面了解投资者情况，深入调查分析产品或者服务信息，科学有效评估，充分揭示风险，基于投资者的不同风险承受能力以及产品或者服务的不同风险等级等因素，提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或者服务销售或者提供给适合的投资者，并对违法违规行为承担法律责任。

**第四条** 投资者应当在了解产品或者服务情况，听取经营机构适当性意见的基础上，根据自身能力审慎决策，独立承担投资风险。

经营机构的适当性匹配意见不表明其对产品或者服务的风险和收益做出实质性判断或者保证。

**第五条** 中国证券监督管理委员会（以下简称中国证监会）及其派出机构依照法律、行政法规、本办法及其他相关规定，对经营机构履行适当性义务进行监督管理。

证券期货交易所、登记结算机构及中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会（以下统称行业协会）等自律组织对经营机构履行适当性义务进行自律管理。

**第六条** 经营机构向投资者销售产品或者提供服务时，应当了解投资者的下列信息：

（一）自然人的姓名、住址、职业、年龄、联系方式，法人或者其他组织的名称、注册地址、办公地址、性质、资质及经营范围等基本信息；

（二）收入来源和数额、资产、债务等财务状况；

（三）投资相关的学习、工作经历及投资经验；

（四）投资期限、品种、期望收益等投资目标；

（五）风险偏好及可承受的损失；

（六）诚信记录；

（七）实际控制投资者的自然人和交易的实际受益人；

（八）法律法规、自律规则规定的投资者准入要求相关信息；

(九) 其他必要信息。

**第七条** 投资者分为普通投资者与专业投资者。

普通投资者在信息告知、风险警示、适当性匹配等方面享有特别保护。

**第八条** 符合下列条件之一的是专业投资者：

(一) 经有关金融监管部门批准设立的金融机构，包括证券公司、期货公司、基金管理公司及其子公司、商业银行、保险公司、信托公司、财务公司等；经行业协会备案或者登记的证券公司子公司、期货公司子公司、私募基金管理人。

(二) 上述机构面向投资者发行的理财产品，包括但不限于证券公司资产管理产品、基金管理公司及其子公司产品、期货公司资产管理产品、银行理财产品、保险产品、信托产品、经行业协会备案的私募基金。

(三) 社会保障基金、企业年金等养老基金，慈善基金等社会公益基金，合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）。

(四) 同时符合下列条件的法人或者其他组织：

1. 最近1年末净资产不低于2000万元；
2. 最近1年末金融资产不低于1000万元；
3. 具有2年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历。

(五) 同时符合下列条件的自然人：

1. 金融资产不低于500万元，或者最近3年个人年均收入不低于50万元；

2. 具有 2 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历，或者具有 2 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者属于本条第（一）项规定的专业投资者的高级管理人员、获得职业资格认证的从事金融相关业务的注册会计师和律师。

前款所称金融资产，是指银行存款、股票、债券、基金份额、资产管理计划、银行理财产品、信托计划、保险产品、期货及其他衍生产品等。

**第九条** 经营机构可以根据专业投资者的业务资格、投资实力、投资经历等因素，对专业投资者进行细化分类和管理。

**第十条** 专业投资者之外的投资者为普通投资者。

经营机构应当按照有效维护投资者合法权益的要求，综合考虑收入来源、资产状况、债务、投资知识和经验、风险偏好、诚信状况等因素，确定普通投资者的风险承受能力，对其进行细化分类和管理。

**第十一条** 普通投资者和专业投资者在一定条件下可以互相转化。

符合本办法第八条第（四）、（五）项规定的专业投资者，可以书面告知经营机构选择成为普通投资者，经营机构应当对其履行相应的适当性义务。

符合下列条件之一的普通投资者可以申请转化成为专业投资者，但经营机构有权自主决定是否同意其转化：

（一）最近 1 年末净资产不低于 1000 万元，最近 1 年末金融资产不低于 500 万元，且具有 1 年以上证券、基金、

期货、黄金、外汇等投资经历的除专业投资者外的法人或其他组织；

（二）金融资产不低于 300 万元或者最近 3 年个人年均收入不低于 30 万元，且具有 1 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历或者 1 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历的自然人投资者。

**第十二条** 普通投资者申请成为专业投资者应当以书面形式向经营机构提出申请并确认自主承担可能产生的风险和后果，提供相关证明材料。

经营机构应当通过追加了解信息、投资知识测试或者模拟交易等方式对投资者进行谨慎评估，确认其符合前条要求，说明对不同类别投资者履行适当性义务的差别，警示可能承担的投资风险，告知申请的审查结果及其理由。

**第十三条** 经营机构应当告知投资者，其根据本办法第六条规定所提供的信息发生重要变化、可能影响分类的，应及时告知经营机构。经营机构应当建立投资者评估数据库并及时更新，充分使用已了解信息和已有评估结果，避免重复采集，提高评估效率。

**第十四条** 中国证监会、自律组织在针对特定市场、产品或者服务制定规则时，可以考虑风险性、复杂性以及投资者的认知难度等因素，从资产规模、收入水平、风险识别能力和风险承担能力、投资认购最低金额等方面，规定投资者准入要求。投资者准入要求包含资产指标的，应当规定投资者在购买产品或者接受服务前一定时期内符合该指标。

现有市场、产品或者服务规定投资者准入要求的，应当符合前款规定。

**第十五条** 经营机构应当了解所销售产品或者所提供服务的信息，根据风险特征和程度，对销售的产品或者提供的服务划分风险等级。

**第十六条** 划分产品或者服务风险等级时应当综合考虑以下因素：

- (一) 流动性；
- (二) 到期时限；
- (三) 杠杆情况；
- (四) 结构复杂性；
- (五) 投资单位产品或者相关服务的最低金额；
- (六) 投资方向和投资范围；
- (七) 募集方式；
- (八) 发行人等相关主体的信用状况；
- (九) 同类产品或者服务过往业绩；
- (十) 其他因素。

涉及投资组合的产品或者服务，应当按照产品或者服务整体风险等级进行评估。

**第十七条** 产品或者服务存在下列因素的，应当审慎评估其风险等级：

- (一) 存在本金损失的可能性，因杠杆交易等因素容易导致本金大部分或者全部损失的产品或者服务；
- (二) 产品或者服务的流动变现能力，因无公开交易市场、参与投资者少等因素导致难以在短期内以合理价格

顺利变现的产品或者服务；

（三）产品或者服务的可理解性，因结构复杂、不易估值等因素导致普通人难以理解其条款和特征的产品或者服务；

（四）产品或者服务的募集方式，涉及面广、影响力大的公募产品或者相关服务；

（五）产品或者服务的跨境因素，存在市场差异、适用境外法律等情形的跨境发行或者交易的产品或者服务；

（六）自律组织认定的高风险产品或者服务；

（七）其他有可能构成投资风险的因素。

**第十八条** 经营机构应当根据产品或者服务的不同风险等级，对其适合销售产品或者提供服务的投资者类型作出判断，根据投资者的不同分类，对其适合购买的产品或者接受的服务作出判断。

**第十九条** 经营机构告知投资者不适合购买相关产品或者接受相关服务后，投资者主动要求购买风险等级高于其风险承受能力的产品或者接受相关服务的，经营机构在确认其不属于风险承受能力最低类别的投资者后，应当就产品或者服务风险高于其承受能力进行特别的书面风险警示，投资者仍坚持购买的，可以向其销售相关产品或者提供相关服务。

**第二十条** 经营机构向普通投资者销售高风险产品或者提供相关服务，应当履行特别的注意义务，包括制定专门的工作程序，追加了解相关信息，告知特别的风险点，给予普通投资者更多的考虑时间，或者增加回访频次等。



**第二十一条** 经营机构应当根据投资者和产品或者服务的信息变化情况，主动调整投资者分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见，并告知投资者上述情况。

**第二十二条** 禁止经营机构进行下列销售产品或者提供服务的活动：

（一）向不符合准入要求的投资者销售产品或者提供服务；

（二）向投资者就不确定事项提供确定性的判断，或者告知投资者有可能使其误认为具有确定性的意见；

（三）向普通投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；

（四）向普通投资者主动推介不符合其投资目标的产品或者服务；

（五）向风险承受能力最低类别的投资者销售或者提供风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；

（六）其他违背适当性要求，损害投资者合法权益的行为。

**第二十三条** 经营机构向普通投资者销售产品或者提供服务前，应当告知下列信息：

（一）可能直接导致本金亏损的事项；

（二）可能直接导致超过原始本金损失的事项；

（三）因经营机构的业务或者财产状况变化，可能导致本金或者原始本金亏损的事项；

（四）因经营机构的业务或者财产状况变化，影响客户判断的重要事由；

(五) 限制销售对象权利行使期限或者可解除合同期限等全部限制内容；

(六) 本办法第二十九条规定的适当性匹配意见。

**第二十四条** 经营机构对投资者进行告知、警示，内容应当真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或者

重大遗漏，语言应当通俗易懂；告知、警示应当采用书面形式送达投资者，并由其确认已充分理解和接受。

**第二十五条** 经营机构通过营业网点向普通投资者进行本办法第十二条、第二十条、第二十一条和第二十三条规定的告知、警示，应当全过程录音或者录像；通过互联网等非现场方式进行的，经营机构应当完善配套留痕安排，由普通投资者通过符合法律、行政法规要求的电子方式进行确认。

**第二十六条** 经营机构委托其他机构销售本机构发行的产品或者提供服务，应当审慎选择受托方，确认受托方具备代销相关产品或者提供服务的资格和落实相应适当性义务要求的能力，应当制定并告知代销方所委托产品或者提供服务的适当性管理标准和要求，代销方应当严格执行，但法律、行政法规、中国证监会其他规章另有规定的除外。

**第二十七条** 经营机构代销其他机构发行的产品或者提供相关服务，应当在合同中约定要求委托方提供的信息，包括本办法第十六条、第十七条规定的产品或者服务

分级考虑因素等，自行对该信息进行调查核实，并履行投资者评估、适当性匹配等适当性义务。委托方不提供规定的信息、提供信息不完整的，经营机构应当拒绝代销产品或者提供服务。

**第二十八条** 对在委托销售中违反适当性义务的行为，委托销售机构和受托销售机构应当依法承担相应法律责任，并在委托销售合同中予以明确。

**第二十九条** 经营机构应当制定适当性内部管理制度，明确投资者分类、产品或者服务分级、适当性匹配的具体依据、方法、流程等，严格按照内部管理制度进行分类、分级，定期汇总分类、分级结果，并对每名投资者提出匹配意见。

经营机构应当制定并严格落实与适当性内部管理有关的限制不匹配销售行为、客户回访检查、评估与销售隔离等风控制度，以及培训考核、执业规范、监督问责等制度机制，不得采取鼓励不适当销售的考核激励措施，确保从业人员切实履行适当性义务。

**第三十条** 经营机构应当每半年开展一次适当性自查，形成自查报告。发现违反本办法规定的问题，应当及时处理并主动报告住所地中国证监会派出机构。

**第三十一条** 鼓励经营机构将投资者分类政策、产品或者服务分级政策、自查报告在公司网站或者指定网站进行披露。

**第三十二条** 经营机构应当按照相关规定妥善保存其履行适当性义务的相关信息资料，防止泄露或者被不当利

用，接受中国证监会及其派出机构和自律组织的检查。对匹配方案、告知警示资料、录音录像资料、自查报告等的保存期限不得少于 20 年。

**第三十三条** 投资者购买产品或者接受服务，按规定需要提供信息的，所提供的信息应当真实、准确、完整。投资者根据本办法第六条规定所提供的信息发生重要变化、可能影响其分类的，应当及时告知经营机构。投资者不按照规定提供相关信息，提供信息不真实、不准确、不完整的，应当依法承担相应法律责任，经营机构应当告知其后果，并拒绝向其销售产品或者提供服务。

**第三十四条** 经营机构应当妥善处理适当性相关的纠纷，与投资者协商解决争议，采取必要措施支持和配合投资者提出的调解。经营机构履行适当性义务存在过错并造成投资者损失的，应当依法承担相应法律责任。

经营机构与普通投资者发生纠纷的，经营机构应当提供相关资料，证明其已向投资者履行相应义务。

**第三十五条** 中国证监会及其派出机构在监管中应当审核或者关注产品或者服务的适当性安排，对适当性制度落实情况进行检查，督促经营机构严格落实适当性义务，强化适当性管理。

**第三十六条** 证券期货交易所应当制定完善本市场相关产品或者服务的适当性管理自律规则。

行业协会应当制定完善会员落实适当性管理要求的自律规则，制定并定期更新本行业的产品或者服务风险等级名录以及本办法第十九条、第二十二条规定的风险承受能

力最低的投资者类别，供经营机构参考。经营机构评估相关产品或者服务的风险等级不得低于名录规定的风险等级。

证券期货交易所、行业协会应当督促、引导会员履行适当性义务，对备案产品或者相关服务应当重点关注高风险产品或者服务的适当性安排。

**第三十七条** 经营机构违反本办法规定的，中国证监会及其派出机构可以对经营机构及其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，采取责令改正、监管谈话、出具警示函、责令参加培训等监督管理措施。

**第三十八条** 证券公司、期货公司违反本办法规定，存在较大风险或者风险隐患的，中国证监会及其派出机构可以按照《证券公司监督管理条例》第七十条、《期货交易管理条例》第五十五条的规定，采取监督管理措施。

**第三十九条** 违反本办法第六条、第十八条、第十九条、第二十条、第二十一条、第二十二条第（三）项至第（六）项、第二十三条、第二十四条、第三十三条规定的，按照《证券投资基金法》第一百三十七条、《证券公司监督管理条例》第八十四条、《期货交易管理条例》第六十七条予以处理。

**第四十条** 违反本办法第二十二条第（一）项至第（二）项、第二十六条、第二十七条规定的，按照《证券投资基金法》第一百三十五条、《证券公司监督管理条例》第八十三条、《期货交易管理条例》第六十六条予以处理。

**第四十一条** 经营机构有下列情形之一的，给予警

告，并处以 3 万元以下罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，给予警告，并处以 3 万元以下罚款：

（一）违反本办法第十条，未按规定对普通投资者进行细化分类和管理的；

（二）违反本办法第十一条、第十二条，未按规定进行投资者类别转化的；

（三）违反本办法第十三条，未建立或者更新投资者评估数据库的；

（四）违反本办法第十五条，未按规定了解所销售产品或者所提供信息或者履行分级义务的；

（五）违反本办法第十六条、第十七条，未按规定划分产品或者服务风险等级的；

（六）违反本办法第二十五条，未按规定录音录像或者采取配套留痕安排的；

（七）违反本办法第二十九条，未按规定制定或者落实适当性内部管理制度和相关制度机制的；

（八）违反本办法第三十条，未按规定开展适当性自查的；

（九）违反本办法第三十二条，未按规定妥善保存相关信息资料的；

（十）违反本办法第六条、第十八条至第二十四条、第二十六条、第二十七条、第三十三条规定，未构成《证券投资基金法》第一百三十五条、第一百三十七条，《证券公司监督管理条例》第八十三条、第八十四条，《期货交易管理条例》第六十六条、第六十七条规定情形的。

**第四十二条** 经营机构从业人员违反相关法律法规和本办法规定，情节严重的，中国证监会可以依法采取市场禁入的措施。

**第四十三条** 本办法自 2017 年 7 月 1 日起施行。

## 《证券期货投资者适当性管理办法》问答

1. 当前，部分市场、产品已有关于适当性管理的相关规定，为什么还要出台《办法》？

证券期货市场是一个有风险的专业化市场，各种产品风险特征千差万别，而投资者在专业水平、风险承受能力、风险收益偏好等方面也存在很大不同，投资者适当性管理正是基于两者的差异，通过要求经营机构履行必要的义务，减少信息不对称，从而为投资者提供适当的产品或服务的针对性措施，是资本市场重要的基础性制度。

2009 年以来，中国证监会陆续在创业板、金融期货、融资融券、股转系统、私募投资基金等市场、产品或业务中建立了投资者适当性制度，起到了积极的效果。但这些制度比较零散，相互独立，未覆盖部分高风险产品，而且提出的要求侧重设置准入的门槛，对经营机构的义务规定不够系统和明确。去年股市异常波动中，部分机构暴露出适当性管理不完善、适当性制度执行流于形式等问题。为此，证监会在总结各市场、产品、服务的适当性要求基础

上制定了《办法》，建立统一的适当性管理制度，明确投资者基本分类、产品分级底线标准，规范经营机构义务，强化监管与自律要求。

对广大投资者特别是中小投资者而言，由于其在信息获取、产品风险认知与承受能力等方面处于弱势，通过要求经营机构履行适当性相关义务，禁止将产品销售给不符合准入要求的投资者，禁止不适当匹配行为，有助于帮助投资者识别风险，减少超出其承受能力风险的损害。

对经营机构而言，通过执行了解评估投资者和产品、匹配销售、加强内部管理等适当性安排，能够促使经营机构规范自身行为，有效管理风险，优化投资服务，提高差异化竞争能力，有助于证券期货行业的健康发展。

对监管部门而言，经营机构适当性管理水平和投资者适当性意识的提升，有利于依法、从严、全面加强市场的监管，防范和化解系统性风险，形成有效的市场监管体系；还可以通过适当性制度，将监管要求和压力有效传导到一线经营机构，督促其重视和落实保护投资者合法权益的责任，促进市场健康发展与社会和谐稳定。

## 2. 怎样理解《办法》的总体思路？

《办法》的思路是以强化经营机构的适当性责任为主线，要求经营机构对投资者进行科学分类，把“了解投资者”、“了解产品”、“投资者与产品匹配”、“风险揭示”等作为基本的经营原则。不了解投资者就卖产品，不把风险讲清楚就卖产品，既背离基本道义，也违反了法律义务。《办法》围绕评估投资者风险承受能力和产品风险等



级、充分揭示风险、提出匹配意见等要求，通过一系列看得见、抓得着的制度安排，规范经营机构义务，同时明确监管机构和自律组织履职要求，对违反规定的行为制定了相应的监督管理措施，确保各项安排落到实处。

通过行政监管和自律管理，引导和推动经营机构自觉落实适当性义务，这是产品销售中充分保护投资者合法权益的基础与必然要求，也是成熟市场通行的做法。2008年金融危机后，境外成熟市场普遍要求经营机构在向投资者销售产品时，遵循一系列适当性行为准则，制定适当性管理的内部制度和程序，确保履行适当性义务。

### 3. 《办法》的主要内容有哪些？重点解决了哪些问题？

《办法》作为投资者适当性管理的基本规范，首次对投资者基本分类做出了统一安排，明确了产品分级和适当性匹配的底线要求，系统规定了经营机构违反适当性义务的处罚措施。

《办法》共43条，针对适当性管理中的实际问题，主要规定了以下制度安排：一是形成了依据多维度指标对投资者进行分类的体系，统一投资者分类标准和管理要求，解决了投资者分类无统一标准、无底线要求和分类职责不明确等问题。二是明确了产品分级的底线要求和职责分工，建立层层把关、严控风险的产品分级机制，建立了监管部门确立底线要求、行业协会制定产品或者服务风险等级名录、经营机构具体划分产品或者服务风险等级的产品分级体系。三是规定了经营机构从了解投资者到纠纷处理

等各个环节应当履行的适当性义务，全面从严规范相关行为，突出了适当性义务规定的可操作性，细化其具体内容、方式和程序，避免成为原则性的“口号立法”。四是突出对于普通投资者的特别保护，向投资者提供有针对性的产品及差别化服务。五是强化了监管职责与法律责任，针对各项义务制定了相应的违规罚则，确保适当性义务落到实处，避免《办法》成为无约束力的“豆腐立法”和“没有牙齿的立法”。

**4. 《办法》对投资者适当性的义务主体是如何规定的？对“卖者有责”与“买者自负”原则的关系是如何体现的？**

《办法》规定，向投资者销售证券期货产品或者提供证券期货服务的机构，即经营机构是投资者适当性的义务主体。

《办法》首先强调了“卖者有责”原则。证券交易不同于一般商品交易，交易双方信息不对称，因此证券市场在强调买者自负的同时，必须强调卖者有责。基于此，《办法》全面规定了经营机构的义务，要求经营机构在销售产品或者提供服务的过程中，勤勉尽责，审慎履职，发挥自身的专业水平和信息优势，提出适当性匹配意见，将适当的产品或者服务提供给适合的投资者，并对违法违规行为承担法律责任。

与“卖者有责”相对应，《办法》也重申了“买者自负”原则。资本市场是有风险的市场，作为参与者，投资者应当树立风险意识与自我保护意识，增强自我保护能

力。经营机构的适当性匹配意见不表明其对产品或服务的风险和收益做出实质性判断或保证，投资者应当在了解产品或服务情况，听取经营机构适当性意见的基础上，根据自身实际情况做出判断，审慎决策，独立承担投资风险。

### **5. 金融产品具有高度的专业性、技术性与复杂性，《办法》对于经营机构的适当性义务做了哪些规定？**

《办法》规定经营机构在向投资者销售产品或者提供服务的过程中均应履行适当性义务，主要包括以下方面：

一是了解投资者。经营机构首先应当了解必要的投资者信息，按照《办法》规定的标准，对投资者进行专业与普通的基本分类，在两类之下还应再做细分，以便提供更具针对性的服务。

二是了解产品或服务。经营机构应当充分了解所销售产品或者所提供服务的信息，根据风险特征和风险程度，结合《办法》规定的考虑因素，对照行业协会制定的产品或者服务风险等级名录，对销售的产品或者提供的服务划分风险等级。

三是对投资者与产品或服务进行匹配。经营机构应当根据投资者的不同分类，对照适当性匹配的底线要求、特定市场产品或服务的准入要求，对投资者适合购买的产品或者适合接受的服务作出判断，提出适当性匹配意见，供投资者参考。

四是强化适当性内部管理。经营机构应当制定并严格落实适当性内部管理制度以及限制不匹配销售行为、客户回访检查、评估与销售隔离等的风控制度，明确投资者分

类、产品或者服务分级、适当性匹配的具体依据、方法、流程等内容，并进行监督问责，确保从业人员切实履行适当性义务。

五是对投资者进行风险揭示。经营机构向普通投资者销售产品或提供服务时，需告知产品可能存在的风险信息；提供高风险产品或者服务时，应当履行特别的注意义务，包括制定专门的工作程序，追加了解相关信息，告知特别的风险点，给予普通投资者更多的考虑时间，或者增加回访频次等。

#### **6. 《办法》对投资者是否也有相关的义务性要求？**

投资者适当性管理，需要经营机构在了解必要信息的基础上为投资者提供专业意见。为此，必然需要投资者诚实守信，告知实情。《办法》要求：一是投资者购买产品或者接受服务，按规定需要提供信息的，所提供的信息应当真实、准确、完整；不按照规定提供信息，提供信息不真实、不准确、不完整的，投资者应依法承担相应法律责任，经营机构应当拒绝向其销售产品或者提供服务。二是投资者信息发生重要变化的，应当及时告知经营机构，以便经营机构判断是否需要调整分类或匹配意见。

#### **7. 《办法》对投资者做出基本分类，目的是什么？**

投资者分类是投资者适当性制度的基础。《办法》根据投资者的基本情况、财务状况、投资知识和经验、投资目标、风险偏好等因素，将投资者分为普通投资者和专业投资者两类，经营机构在两类之下还可以细化分类，目的是要求经营机构根据投资者需求及证券期货产品或服务风

险程度的不同，向不同类别的投资者推荐相匹配的产品或服务，并履行差异化的适当性义务。

《办法》规定普通投资者在信息告知、风险警示、适当性匹配等方面享有特别保护。这是根据我国当前特殊的投资者结构，以及普通投资者与专业投资者在信息获取、风险认知能力、专业水平和风险承受能力等方面的差异，平衡保护投资者的需要与增加经营机构合规运营成本所做出的制度安排。具体而言，对普通投资者的特别保护体现在：经营机构向普通投资者销售产品或者提供服务前，应当告知可能导致其投资风险的信息及适当性匹配意见；向普通投资者销售高风险产品或者提供相关服务，应当履行特别的注意义务；不得向普通投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力，或者不符合其投资目标的产品或者服务；向普通投资者进行现场告知、警示，应当全过程录音或者录像，非现场方式应当完善配套留痕安排；与普通投资者发生纠纷的，经营机构应当提供相关资料，证明其已向投资者履行相应义务。普通投资者申请成为专业投资者，需履行规定的程序，经营机构应当谨慎评估，警示风险。

**8. 《办法》规定普通投资者和专业投资者之间可以相互转化，是基于什么考虑？**

《办法》根据投资者的相关经验、知识、资产等指标规定了统一的分类标准，这些标准具体到个体投资者时，可能会与其实际的风险识别能力和风险承受能力有一定差别，因此《办法》还安排了一定的调整空间，允许普通投

资者与专业投资者在一定条件下可以相互转化。

一是专业投资者可以申请转为普通投资者。符合《办法》第八条第（四）、（五）项规定条件的专业投资者，如果认为不能够自行适当地评估或管理相关风险，可以自愿选择成为普通投资者，获得较高水平的保护。

二是部分普通投资者可以申请转为专业投资者。《办法》第十一条第三款规定，符合两项条件之一的普通投资者，即具备一定的资产和投资经验、但未达到第八条规定标准的投资者，如果认为自身有能力自主进行投资决策并理解所涉风险，可以申请转化成为专业投资者，经营机构有权在谨慎评估投资者情况的前提下自主决定是否同意其转化。

为慎重起见，《办法》对普通投资者申请转化为专业投资者规定了严格的程序，对提出申请的投资者起到提示作用，也可以规范经营机构评估转化的行为，以更好地落实投资者适当性管理要求。

**9. 《办法》中的“专业投资者”与一些产品或市场中的“合格投资者”、“投资者准入”是一回事吗？**

严格说两者既有区别也有联系。《办法》将投资者分为专业、普通两类，与现行特定市场或产品规则设置“合格投资者”等准入要求，虽然都定位于让投资者购买适合的产品，但不能将“专业投资者”直接等同于“合格投资者”。

区别在于，一是侧重点不同。投资者分类重在规范经营机构行为，要求经营机构根据投资者类别推荐匹配的产

品或服务，履行差异化的适当性义务；而“合格投资者”等投资者准入要求，通俗地说即“门槛”，重在规定哪些投资者可以投资特定的产品，或接受特定的服务。二是适用范围不同。专业、普通投资者的分类适用于所有市场、产品或服务，而合格投资者只针对特定市场、产品或者服务适用。

联系在于，《办法》在一般规定普通投资者和专业投资者条件，并对相互转化的条件、程序提出明确要求的基础上，对特定市场、产品或服务的投资者准入，《办法》第十四条明确规定中国证监会、自律组织可以考虑风险性、复杂性及投资者认知难度等因素作出要求。也就是说，符合《办法》规定的专业投资者条件，并不理所当然可以投资特定市场、产品或服务；经营机构在对投资者分类的基础上，对设有投资门槛的市场、产品或服务，还要对投资者是否符合相关准入要求进行判断，只能向符合准入要求的投资者销售产品或提供服务。

**10. 《办法》对产品或服务的分级有哪些要求？谁来负责产品或服务分级？不同的经营机构对同一产品或服务划分的风险等级是否应当一致？**

经营机构作为履行适当性义务的主体，具体负责对销售的产品或者提供的服务划分风险等级。

由于资本市场发展较快，为避免与实际脱节，《办法》作为部门规章难以对每种产品的分级作出详细规定，而是采用了规定底线要求的方式。《办法》第十六条列举了经营机构在分级时应当综合考虑的十项因素，对涉及投资组



合的产品或服务，应当按照产品或服务整体风险等级进行评估。第十七条列举了分级时应当特别考虑的因素，要求审慎评估具有这些因素的产品或服务的风险等级。上述因素是经营机构在划分风险等级时的基本遵循。此外，《办法》还规定行业协会应当制定并定期更新本行业的产品或者服务风险等级名录，供经营机构参考，经营机构评估相关产品或者服务的风险等级不得低于名录规定的风险等级。

实践中，不同的经营机构对同一产品或服务划分的风险等级可能出现不完全一致的情况，但一方面行业协会发挥自律作用，制定供参考的风险等级名录，能够避免分级出现显著差异；另一方面，这种不一致只要有合理理由，可以视作经营机构间的差异化竞争，为市场保留必要的空间。

#### **11. 《办法》在实现投资者与产品或服务之间的适当性匹配方面提出了哪些要求？**

一是提出了适当性匹配的基本要求。经营机构应当根据产品或者服务的不同风险等级，对其适合销售产品或者提供服务的投资者类型作出判断，根据投资者的不同分类，对其适合购买的产品或者接受的服务作出判断，供投资者参考。

二是规定了适当性匹配的动态管理要求。经营机构应当根据投资者和产品信息变化情况，主动调整投资者分类、产品或服务分级以及适当性匹配意见，并告知投资者上述情况。



三是突出强调了适当性匹配的六条底线。包括：禁止向不符合准入要求的投资者销售产品或者提供服务；禁止向投资者就不确定事项提供确定性的判断，或者告知投资者有可能使其误认为具有确定性的意见；禁止向普通投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；禁止向普通投资者主动推介不符合其投资目标的产品或者服务；禁止向风险承受能力最低类别的投资者销售或者提供风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；禁止其他违背适当性要求，损害投资者合法权益的行为。

**12. 投资者适当性管理的基本目标是“将适当的产品销售给适当的投资者”。这是否意味着投资者不能购买经评估超过其风险承受能力的产品？**

对于投资者购买经评估超过其风险承受能力的产品，《办法》做了两方面规定：一是经营机构经过评估，告知投资者不适合购买相关产品或接受相关服务后，对于主动要求购买超出其风险承受能力产品的投资者，经营机构要确认其不属于风险承受能力最低类别，并进行书面风险警示，如投资者仍坚持购买，可以向其销售；二是禁止经营机构向风险承受能力最低类别的投资者销售或提供风险等级高于其风险承受能力的产品或服务。

这一规定既尊重了投资者自由选择权，又对投资者给予底线保护，力争在两者间实现平衡。特别是上述禁止性要求，表面上看似乎限制了投资者的选择权，实则是一种必要的保护，类似进入深水游泳前的深水证要求，以免投资者参与超出其承受能力的投资而遭受损失。

13. 在市场上常见的委托销售关系中，产品的提供方与销售方并非同一个经营机构，对于他们的相关适当性义务，《办法》是如何安排的？

委托销售关系涉及产品的提供方与销售方，对于双方的适当性义务安排，《办法》做出了细化规定：

一是委托销售机构的适当性义务。《办法》规定，委托销售机构首先要确认受托方具备相应资格和能力，其次要制定并告知代销方所委托产品或者服务的适当性标准和要求。对于后一项要求，《办法》规定，法律、行政法规以及中国证监会其他规章对委托机构与代销机构的适当性义务另有规定的，应当适用其他规定。例如，根据《证券投资基金销售管理办法》（证监会令第91号）第六十条的规定，在证券投资基金委托销售中，产品风险等级由代销机构划分。

二是代销机构的适当性义务。代销产品或提供服务的经营机构，要在合同中约定要求委托方提供的信息，并自行调查核实，同时要履行投资者评估、适当性匹配等义务。同时，《办法》还规定，委托方不提供规定的信息、提供信息不完整的，经营机构应当拒绝代销产品或者提供服务。

此外，关于委托销售中委托和受托机构的责任承担问题，《办法》限于规章层级，无权规定法律中才能规定的民事法律责任分配问题，而是要求委托销售机构和受托销售机构依法承担相应法律责任，并在双方签署的委托销售合同中予以明确。

#### 14. 《办法》对经营机构与投资者之间有关适当性纠纷的处理是如何规定的？

《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》（国办发〔2013〕110号）、《最高人民法院、中国证监会关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》（法〔2016〕149号）均对经营机构在多元化纠纷解决机制中应尽的职责提出了要求，《办法》进一步细化，对经营机构与投资者之间发生适当性纠纷的处理，规定：一是经营机构要落实投诉处理的首要责任，妥善处理纠纷，与投资者协商解决争议；二是投资者申请采用调解方式解决纠纷的，经营机构要采取必要措施予以支持和配合；三是鉴于经营机构的信息优势地位，要求其在与普通投资者发生纠纷时，应当提供相关资料，证明其已向投资者履行相应义务；四是如果经营机构履行适当性义务存在过错并造成投资者损失，应当依法承担相应法律责任。

#### 15. 《办法》对监管机构和自律组织的适当性管理职责有哪些规定？

要实现适当性管理的目标，关键在于通过一系列制度安排，确保经营机构的适当性义务落到实处。《办法》规定中国证监会及其派出机构应当对经营机构履行适当性义务进行监督管理，各交易场所、登记结算机构、行业协会等自律组织要对经营机构履行适当性义务进行自律管理。具体包括：

监管职责方面，一是重点审核或者关注高风险产品或

服务的适当性安排；二是组织对适当性制度落实情况进行检查；三是对于违反《办法》规定的行为，还应按照相关法律法规以及《办法》的规定进行处罚。

自律职责方面，一是各交易场所应当制定完善本市场相关产品或者服务的适当性管理的自律规则；二是行业协会应当制定并定期更新本行业的产品或者服务风险等级名录以及《办法》规定的风险承受能力最低的投资者类别，供经营机构参考；三是各交易场所、行业协会应当督促、引导会员履行适当性义务，对备案产品或者相关服务，应当重点关注高风险产品或者服务的适当性安排。

**16. 对于经营机构违反适当性义务的情形，《办法》是如何规定处罚的？**

本着有义务必有追责的原则，《办法》制定了与义务规定对应的监管措施与行政处罚，督促经营机构将适当性义务落到实处。

详言之，《办法》针对经营机构违反投资者分类规定、产品或服务分级规定、适当性匹配规定及其他义务规定等违规行为的具体情形，一一列出“负面清单”，规定可对经营机构以及直接负责的主管人员和其他直接责任人员采取的监管措施，以及情节严重的处理措施和行政处罚，对经营机构从业人员还可以依法采取市场禁入措施。通过上述规定，强化监管自律职责与法律责任，确保适当性义务落到实处。

此外，《办法》作出3万罚款上限的规定，其依据是国务院根据行政处罚法授权，对于行政处罚罚款数额做出

的明确规定。

**17. 《办法》正式实施前有 6 个月的过渡期，经营机构要做好哪些准备？**

经营机构在《办法》发布后至实施前的过渡期内，应当从管理制度、技术设备、人员配备等各个层面做好准备。在《办法》实施后，经营机构应当按照《办法》要求，对新开立账户或接受服务的客户以及购买新产品或接受新服务的老客户进行分类、评估、匹配及动态管理，建立投资者评估数据库，严格落实适当性管理制度。中国证监会及其派出机构将通过专项检查、随机抽查等方式，督促经营机构严格执行适当性规定，切实保护投资者合法权益。

## 关于加强证券期货投资者教育 基地建设的指导意见

(2015年9月8日 证监会公告〔2015〕23号)

为了规范和推广投资者教育基地（以下简称投教基地），充分发挥其功能，提高投资者教育服务水平，根据《国务院关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见》（国发〔2014〕17号）、《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》（国办发〔2013〕110号）精神，现就加强投教基地建设，提出如下指导意见。

### 一、总体要求

（一）投教基地的定义。投教基地，是指面向社会公众开放，具有证券期货知识普及、风险提示、信息服务等投资者教育服务功能的场所、网络平台等载体，是开展投资者教育的重要平台，可以由下列三类主体建设运行：一是证券期货交易所、行业协会，以及受中国证监会管理、为证券期货市场提供公共基础设施或者服务的专门机构；二是证券期货经营机构，上市公司、非上市公众公司，以及证券期货中介服务机构；三是其他机构，包括教育科研机构、新闻媒体等。

（二）投教基地的功能目标。投教基地通过开展多样化投资者教育活动，展示资本市场发展成果，投放投资者教育产品，提供投资者咨询等服务，运用体验式、互动式等技术手段，与投资者进行互动沟通，帮助投资者集中系统、持续便利地获取证券期货知识，认识投资风险并掌握风险防范措施，知悉权利义务，树立理性投资理念，增强自我保护能力，培育成熟的投资者队伍。

（三）投教基地的建设原则。一是公益性原则。投教基地要坚持公益性质，不以营利为目的，平等对待所有投资者。二是专业性原则。投教基地要提供专业、准确的投资者教育信息，不得欺诈或者误导投资者。三是特色性原则。投教基地要依托建设单位的资源优势，体现差异，突出特色。四是节约性原则。投教基地建设要侧重现有投教载体的升级改造，科学论证新建载体，鼓励不同主体协作互补，避免重复建设。

（四）投教基地的命名管理。对于达到本指导意见规定建设标准的投教基地，可以由中国证监会派出机构命名为省级投教基地，其中具有较高质量、较大规模和影响力的投教基地，可以由中国证监会命名为国家级投教基地。但命名不表明中国证监会及其派出机构对基地建设单位合规水平、盈利水平等情况作出实质性判断或者保证。命名工作遵循公开、公平、公正的原则，采取集中征集、自愿申报、专家评审、结果公示的方式，并考虑地区平衡，逐步扩大覆盖面。申报命名工作原则上每年进行一次，中国证监会可以视情况调整。中国证监会及其派出机

构对所命名投教基地实行分级和动态管理，做到有进有出。

## 二、投教基地建设标准

(一) 投教基地的分类。投教基地按照载体形式不同，分为实体投教基地和互联网投教基地。

(二) 投教基地的教育内容。投教基地应当提供投资者参与市场需要了解的必要信息，包括但不限于证券期货基础知识和专项产品业务知识、政策法规、自律规则，投资风险与防范措施，投资者权利义务、权利行使与救济方式，非法证券期货活动的特征与危害，互联网金融与信息安全知识等，注重运用典型案例开展教育。

(三) 投教基地的功能区域。投教基地应当具备产品展示区、专家讲堂区、模拟体验区、互动沟通区、征集意见区等基本功能区域，还可以根据投资者需要以及建设单位的优势设置特色区域。

(四) 实体投教基地的标准。实体投教基地的标准包括：

1. 具备一定规模的专门用于投资者教育的场所设施，按规定对社会公众开放，有一定的受众面和较好的效果，配备满足投资者教育需求的软硬件设备，有专人引导、讲解，设有宣传投教基地工作的网站或者专栏；

2. 展示或者投放符合规定数量和质量的投教产品，其中应有一定数量的原创产品，积极开展公益性投教活动，及时满足投资者合理的教育需求；

3. 具有保障投教基地正常运行的经费，设有明确的投



教基地管理部门，具备开展投教工作所需的人员，具有完善的投教基地管理与考核制度；

4. 不存在本指导意见规定的禁止情形；

5. 符合中国证监会及其派出机构根据投资者需要规定的其他条件。

**（五）互联网投教基地的标准。**互联网投教基地的标准，除前述实体投教基地第2项至第5项标准外还包括：

1. 具有一定规模的专门用于投资者教育的网络平台，可随时接受社会公众访问，访问量不少于规定人数，配备满足投资者教育需求的软硬件设备；

2. 网络防护体系完善，网站栏目设计合理，检索功能强大，信息准确、丰富，更新率达到规定标准。

为适应市场发展和投资者需要，投教基地的具体量化标准，由中国证监会及其派出机构另行规定。

### 三、投教基地的申报命名

**（一）申报主体。**投教基地的申报主体是负责其建设运行的具有独立法人资格的单位，省级投教基地可以由其授权建设运行该基地的分支机构申报。两个以上主体合作建设运行投教基地的，应当商定由其中一方主体负责申报。

**（二）申报材料。**申报主体应当提供以下材料，并保证信息的真实性和准确性：

1. 投教基地申报表；

2. 申报主体营业执照副本复印件；

3. 投教基地建设运行方案及效果、年度投放投教产品

或者开展投教活动的资料、投教基地管理制度等；

4. 中国证监会及其派出机构要求提交的其他材料。

（三）申报途径。国家级投教基地申报材料提交中国证监会，省级实体投教基地申报材料提交基地所在地中国证监会派出机构，省级互联网投教基地申报材料提交申报主体所在地中国证监会派出机构。

（四）命名程序。对证券期货行业外机构申报投教基地的，中国证监会及其派出机构可以征求相关主管部门意见。对证券期货市场经营主体申报国家级投教基地的，中国证监会可以征求相关派出机构意见。中国证监会及其派出机构组织专家对申报材料进行评审，向社会公示评审结果后，正式为投教基地命名并向社会公布。派出机构在命名省级投教基地后应报中国证监会备案。

#### **四、投教基地的监督管理**

（一）监督管理主体。中国证监会及其派出机构负责监督管理所命名的投教基地，证券期货行业外机构申报的投教基地同时接受相关主管部门的业务指导。

（二）命名使用。投教基地要在显著位置摆放或者展示中国证监会或者其派出机构颁发的投教基地标识。

（三）日常运行。投教基地要主动开展投资者教育工作，确保持续符合本指导意见规定的建设标准，及时报送投资者教育工作情况和成果，主动告知命名主体投教基地变更名称、地址、负责人等重要事项。

（四）考核管理。中国证监会及其派出机构建立健全考核机制，确保投教基地持续符合建设标准。投教基地要

主动配合，并对发现的问题进行整改。考核结果要向社会公布。

（五）激励措施。中国证监会鼓励各类主体积极参与投教基地建设，可以采取以下措施：

1. 证券期货交易所、行业协会和专门机构以及各辖区市场主体申报投教基地的命名与考核情况，将作为中国证监会评价相关单位投资者保护工作时的加分项；

2. 证券公司、期货公司及其分支机构申报投教基地的命名与考核情况，将逐步纳入证券公司、期货公司的分类监管，作为评价投资者保护相关指标的加分项；

3. 在选择投资者教育及相关培训、研究、宣传工作的承办或者合作单位时，优先考虑受命名投教基地的申报主体，特别是考核结果优秀的投教基地；

4. 组织为投教基地提供投教产品、师资力量，开展业务培训，资助创新投教项目，组织信息共享交流，表彰宣传

5. 先进，对服务面广的国家级投教基地加强支持服务。

（六）禁止情形。投教基地不得存在下列情形：

1. 从事违法违规、欺诈误导投资者的活动；

2. 明知或者应当知道投资者教育信息存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，仍向投资者提供，或者不平等对待所有投资者，服务质量差，或者存在安全隐患等问题；

3. 不履行本指导意见规定的日常工作要求，不参加、

不配合考核，或者考核不合格；

4. 从事其他损害投资者合法权益的活动。

对于存在上述情形的，中国证监会及其派出机构将要求投教基地限期改正，情节严重或者逾期不改正的，取消命名并向社会公布。被取消命名的申报单位三年内不得再次申报。派出机构取消省级投教基地命名后，应报中国证监会备案。

## 中国证监会发布《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》及配套指引

（新闻稿）

近日，中国证监会以证监会公告〔2015〕23号发布了《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》（以下简称《指导意见》）及配套《首批投资者教育基地申报工作指引》（以下简称《指引》）。

建设投资者教育基地（以下简称投教基地），是投资者教育保护的一项基础设施工程，是证监会2015年5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，也是落实《国务院关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见》、《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》关于投资者教育要求的重要举措。我国有1亿多投资者，特别是中小投资者众

多，广大投资者接受证券期货教育服务的途径有限，投资经验和风险意识不足，建设投教基地，是适应我国投资者特征，持续、系统开展投资者教育的现实需要。目前的投教基地存在着资源分散、质量参差不齐等问题，有必要建立统一的建设标准，规范基地运行，提升教育效果。推广建设投教基地，有利于提高投资者教育的深度和广度，培育成熟理性的投资者队伍，提升投资者信心，促进我国资本市场持续健康发展，维护社会和谐稳定。

证监会在充分听取相关部委以及市场主体、教育机构、新闻媒体、投资者意见的基础上，制定了《指导意见》和《指引》。《指导意见》主要包括四方面内容：一是总体要求，明确了投教基地的定义、功能目标，建设原则和命名管理的主体、原则、方式等。二是投教基地的建设标准，明确了投教基地的分类，规定了投教基地的教育内容、功能区域和其他标准。三是投教基地的申报命名，明确了申报主体、申报材料、申报途径和命名程序。四是投教基地的监督管理，明确了投教基地的命名使用、日常运行、考核管理的要求，规定了激励措施和禁止情形等。《指引》提出了申报首批投教基地的具体量化标准，细化了申报材料要求。

## 证券期货投资者教育基地监管指引

(2018年6月8日 证监会公告〔2018〕5号)

**第一条** 为规范证券期货投资者教育基地（以下简称投教基地）监管工作，充分发挥其功能，提高投资者教育服务水平，根据《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》（以下简称《指导意见》）、《首批投资者教育基地申报工作指引》、《第二批证券期货投资者教育基地申报工作指引》（以下统称申报指引）及其他相关法律、行政法规、部门规章、规范性文件，制定本指引。

**第二条** 本指引适用于中国证监会及其派出机构按照规定分别命名的国家级和省级投教基地。投教基地按照载体形式不同，分为实体投教基地和互联网投教基地。

**第三条** 中国证监会指导派出机构监管所命名的省级投教基地，以及国家级基地中地址在本辖区内的实体基地和申报主体所在地在本辖区内的互联网基地。

**第四条** 投教基地应当在基地的显著位置摆放或者展示中国证监会或者其派出机构颁发的投教基地牌匾证书，实体基地还应当在入口处显著位置以及基地的互联网宣传载体中，公示基地开放的时间、方式和联系电话等方便投资者来访的信息。

投教基地应当在开展公益性活动中使用基地命名。

**第五条** 投教基地要主动开展投资者教育工作，确保持续符合《指导意见》、申报指引规定的建设标准，积极参与证券期货监管机构、自律组织开展的投教活动，加强与社会各方的交流合作，不断提高基地的质量和影响力。

**第六条** 投教基地单位应当完善基地管理的组织机构和工作机制，明确分管领导、基地负责人和联系人，为基地配备的专职投教人员应当具备较高的政治素质和专业水平，有较为丰富的从业经验，认真负责，勤勉尽职，态度热情，服务周到。

**第七条** 投教基地应当按要求定期向监管机构如实报送服务投资者、投放投教产品、开展投教活动等情况；基地名称、地址或网址、实体基地咨询电话、基地单位分管领导、基地负责人和联系人等情况发生变更的，应当自变更之日起10个工作日内报告监管机构，对基地名称、地址或网址、实体基地咨询电话的变更，还应当以适当形式向社会公开。

**第八条** 中国证监会及其派出机构根据重要突发事件、媒体负面报道、线索明确的投诉举报等情况，对投教基地是否持续符合建设标准，开展全面检查或者专项检查。

中国证监会可以自行或者组织派出机构对投教基地进行检查，派出机构负责所管辖基地的检查工作并根据中国证监会的部署和工作需要进行检查。派出机构自行开展检查的，应当将检查情况及时报送中国证监会。

**第九条** 检查方式包括实地考察、体验基地的投教设备，在线浏览、测试互联网基地或实体基地的互联网宣传载体，查阅资料，访问投资者、询问基地工作人员等。

检查人员可以对有关情况、资料和发现的问题进行记录、录音、录像、照相和复制。检查人员应当忠于职守，依法办事，廉洁自律，严格执行有关法规政策规定的回避制度。

**第十条** 投教基地相关工作人员应当协助和配合检查，如实反映情况，保证提供资料真实、准确、完整、及时，对检查发现的问题按要求认真整改。

投教基地应当建立健全内部检查制度，每半年开展一次自查，形成自查报告。发现不符合《指导意见》、申报指引以及本指引规定的问题，应当及时处理并主动报告监管机构。

**第十一条** 投教基地应当完整记录开展的各项工作，妥善保存相关资料并以纸质或电子形式建档备查，保存期限不少于三年。

**第十二条** 投教基地考核原则上每年进行一次，中国证监会可以视情况调整。

设定正常运行的投教基地基准分为100分，根据投教基地在考核期内服务投资者、投放投教产品、开展投教活动、投教人员配备、投教经费投入、满意度调查、推动投资者教育纳入国民教育、所获奖励以及持续合规状况等情况，相应加分或扣分以确定投教基地的考核计分。

**第十三条** 投教基地应当对照考核指标（见附件），



如实填写自评情况，并按要求及时报送监管机构。监管机构根据日常监管检查等情况，对自评结果进行核查。

中国证监会及派出机构每年根据投教基地建设运行情况，结合以前年度考核结果，事先确定优秀、良好的投教基地的相对比例，并根据考核计分的分布情况，具体确定各类别、各级别投教基地的数量，其中优秀、良好的投教基地考核计分应当高于基准分，考核计分低于 60 分的基地，认定为不合格。

投教基地在自评时不得存在隐瞒重大事项或者报送、提供有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏的信息和资料，被发现查实的，将视情节轻重下调其考核等级结果。对于在考核期内发现出现重大违法违规行为，并严重侵害投资者利益的投教基地及其单位，考核结果将直接认定为不合格。

**第十四条** 中国证监会鼓励各类主体积极参与投教基地建设，可以采取以下措施：

（一）证券期货交易所、行业协会以及受中国证监会管理、为证券期货市场提供公共基础设施或者服务的专门机构（以下统称会管单位）申报投教基地的命名与考核情况，以及各辖区市场主体申报投教基地的命名与监管情况，将分别作为中国证监会评价会管单位和派出机构投资者保护工作的重要参考；

（二）证券公司、期货公司及两者的分支机构申报投教基地的命名与考核情况，将持续纳入证券公司、期货公司的分类监管，作为评价投资者保护相关指标的加分或者

扣分项；

（三）中国证监会及其派出机构、会管单位在选择投资者教育及相关培训、研究、宣传工作的承办或者合作单位时，优先考虑受命名投教基地的申报主体，特别是考核结果优秀的投教基地；

（四）中国证监会及其派出机构、会管单位可以为基地特别是国家级基地提供投教产品、投教活动、师资力量、业务培训等方面的支持服务，组织基地交流共享投教信息和成果，表彰宣传先进基地；

（五）中国证监会及其派出机构、会管单位在相关业务培训中将投教基地工作人员纳入培训范围，并积极开展针对投教基地工作人员的专项培训；

（六）中国证监会在评审国家级投教基地时，优先考虑考核结果优秀的省级投教基地。

**第十五条** 对于存在不符合《指导意见》、申报指引以及本指引规定要求或者考核不合格的投教基地，中国证监会及其派出机构应当要求其限期改正并提交整改报告，情节严重、逾期不改正或者改正不到位的，取消命名并向社会公布。被取消命名的申报单位三年内不得再次申报。派出机构取消省级投教基地命名后，应当自取消之日10个工作日内报中国证监会备案。

**第十六条** 本指引自公布之日起施行。

## 首批投资者教育基地申报工作指引

(2015年9月8日 证监会公告〔2015〕23号)

### 一、投资者教育基地（以下简称投教基地）类型

首批申报命名的投教基地类型为中国证监会命名的国家级投教基地。

### 二、投教基地具体量化标准

#### （一）国家级实体投教基地

1. 具备专门用于投资者教育的场所，建筑面积不少于300平方米；交易日对社会公众开放；接待公众不少于500人次/月；配备可供投资者演示、体验、互动的投教设备，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善；有经过培训掌握相关知识的专人引导、讲解；设有宣传投教基地工作的网站或者专栏并做到内容及时更新，每月更新不少于5篇信息。

2. 展示或者投放的书籍手册、音频视频、模拟交易或者游戏软件、历史实物及讲解介绍等投教产品不少于10种，做到信息科学准确，语言形象通俗，形式生动活泼，并有一定数量的原创产品。

3. 开展特色鲜明、创新有效的投教活动，活动形式可以包括讲座论坛、实习培训、咨询答疑、知识竞赛、投资

者调查互动、模拟交易比赛等，形成品牌活动；与投资者互动沟通渠道畅通，能够及时满足投资者合理的教育需求。

4. 具有保障投教基地正常运行的经费，纳入财务预算并实行专款专用；设有明确的投教基地管理部门，配备专职投教工作人员；具有完善的投教基地管理与考核制度。

5. 不存在《指导意见》规定的禁止情形。

## （二）国家级互联网投教基地

除应当符合前述第 2 项至 5 项规定的标准外，还应当符合下列标准：

1. 具备专门用于投资者教育的网络平台；可随时接受社会公众访问，访问者数量不少于 1 万人/月；配备满足投资者教育需求的软硬件设备，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善。

2. 网络防护体系完善，保障网站内容不被非法篡改、删除，网站访问用户信息安全、不被泄露；网站栏目设计合理、便于浏览，有用户体验栏目；检索功能强大，检索指标完善；网站信息准确、丰富，信息量不少于 200 兆，每月信息量更新率不低于 1%。

## 三、申报材料

申报主体应当于 2015 年 10 月 31 日前将书面申报材料一式 2 份报送中国证监会投资者保护局（北京市西城区金融大街 19 号富凯大厦 B 座 1803 室，邮编：100033），将申报材料电子版发送 bhj@csrc.gov.cn。具体包括：

（一）投教基地申报表（见附件，使用计算机填写后

盖章)；

- (二) 申报主体营业执照副本复印件；
- (三) 投教基地建设运行方案；
- (四) 投教基地 2015 年度运行情况；
- (五) 投教基地 2015 年度投放的投教产品；
- (六) 投教基地管理与考核制度。

- 附件：1. (实体) 国家级投资者教育基地申报表  
(略)
2. (互联网) 国家级投资者教育基地申报表  
(略)

## 第二批证券期货投资者教育基地申报 工作指引

(2016年12月22日 证监会公告〔2016〕36号)

### 一、省级证券期货投资者教育基地

#### (一) 建设标准

省级证券期货投资者教育基地（以下简称投教基地）应当具备《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》（证监会公告〔2015〕23号，以下简称《指导意见》）规定的功能目标、建设原则、教育内容和功能区域。鼓励贫困地区主体建设服务贫困地区投资者、符合标准的省级投教基地。

省级投教基地应当同时符合以下具体量化标准：

#### 1. 省级实体投教基地

(1) 具备专门用于投资者教育的场所，建筑面积不少于120平方米，《指导意见》规定的第二、三类主体建设运行的场所要独立于申报主体营业场所；截至申报日，该场所实际运行时间不少于1个月，交易日对社会公众开放，鼓励延长交易日开放时间或增加周末开放时间；接待公众不少于200人次/月（指基地运行后平均每月，下同）；配备可供投资者演示、体验、互动的投教设备，并根据市场

发展和投资者需求定期更新、完善；有经过培训掌握相关知识的专人引导、讲解，鼓励讲解人员具备证券期货从业资格；设有宣传投教基地工作的网站或者专栏、微博、微信或者 APP 并做到内容及时更新，更新信息不少于 2 篇/月。

(2) 展示或者投放的书籍手册、音频视频、模拟交易或者游戏软件、历史实物及讲解介绍等投教产品不少于 8 种且每年新增不少于 4 种，并做到内容科学准确、及时更新、语言形象通俗，形式丰富、生动活泼，不得包含对机构自身产品的宣传推荐内容，其中 30% 以上为申报主体原创产品。

(3) 面向社会公众持续开展与投教基地相关的特色鲜明、创新有效的投教活动，活动形式可以包括讲座论坛、实习培训、咨询答疑、知识竞赛、投资者调查互动、模拟交易比赛等，但不得开展经营性活动；广泛利用社会力量，积极组织申报主体外的专家等人员和媒体参与、支持投教活动；做好线上线下投教资源联通，创新运用网站、微博、微信、APP、其他信息系统等形式开展投教工作；与投资者互动沟通渠道畅通，能够及时满足投资者合理的教育需求，对使用投教基地的投资者持续开展满意度调查，实体基地包括参与现场调查与网络调查的人数总计，互联网基地包括网站、微博、微信、APP 等调查人数总计，要求 80% 以上为满意或者较为满意，参与调查人数不少于 120 人次/月。

(4) 具有保障投教基地正常运行的经费，纳入财务预

算并实行专款专用；设有明确的投教基地管理部门，配备专职投教工作人员；具有完善的投教基地管理与考核制度。

(5) 不存在《指导意见》规定的禁止情形。

## 2. 省级互联网投教基地

除应当符合前述第 2 项至第 5 项规定的标准外，省级互联网投教基地还应当符合下列标准：

(1) 具备专门用于投资者教育的网站，《指导意见》中规定的第二、三类主体建设运行的网站要独立于申报主体官方网站；截至申报日，该网站实际运行时间不少于 1 个月，可随时接受社会公众访问，网站及其衍生的微博、微信、APP 等的访问量不少于 1.2 万人次/月、点击量不少于 0.8 万人次/月、独立 IP 数量不少于 0.4 万个/月；配备满足投资者教育需求的软硬件设备，包括计算机服务器、存储设备、网络交换机、网络负载均衡设备、防火墙设备、相关计算机软件和数据库等，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善。

(2) 网络防护体系完善，保障网站内容不被非法篡改、删除，网站访问用户信息安全、不被泄露；网站栏目设计合理、便于浏览，不得有广告性宣传或链接；检索功能强大，检索指标完善；网站信息准确、丰富，信息量不少于 0.8G，信息量更新率不低于 1%/月。

### (二) 申报要求

省级投教基地的申报主体是负责其建设运行的具有独立法人资格的单位或者其授权建设运行该基地的分支机



构；两个以上主体合作建设运行投教基地的，应当商定由其中一方主体负责申报。省级实体投教基地申报材料提交投教基地所在地中国证监会派出机构，省级互联网投教基地申报材料提交申报主体所在地派出机构。

申报时间为 2017 年 3 月 1 日至 2017 年 3 月 31 日。申报材料请提供电子版，其中《投资者教育基地申报表》（见附件 2、3）需同时提供加盖公章的纸质版。申报材料报送相关派出机构（各派出机构应当在官方网站上公布接收申报材料的相关联系方式）。申报材料具体要求为：

1. 投资者教育基地申报表（WORD 格式，使用计算机填写，同时提供打印并盖章的纸质件 2 份）；

2. 申报主体营业执照副本复印件（需加盖公章，PDF 或者图片格式）；

3. 投教基地建设运行方案，包括但不限于总体思路、目标任务、建设标准、具体措施、创新特点、经费来源、组织管理等（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

4. 投教基地 2016 年以来的运行情况（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

5. 投教基地 2016 年以来投放的投教产品（除填写申报材料 1 的附表外，需提供具体投教产品，如书籍、视频短片、宣传册的电子版或者相关图片，保存在同一文件夹中）；

6. 投教基地管理与考核制度（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

7. 实体投教基地各功能区域接待投资者的视频，格式

不限，要求图像、声音清晰。

## 二、国家级证券期货投资者教育基地

### (一) 建设标准

国家级投教基地应当具备《指导意见》规定的功能目标、建设原则、教育内容和功能区域。鼓励贫困地区主体建设服务贫困地区投资者、符合标准的国家级投教基地。国家级投教基地应当同时符合以下具体量化标准：

#### 1. 国家级实体投教基地

(1) 具备专门用于投资者教育的场所，建筑面积不少于 300 平方米，《指导意见》规定的第二、三类主体建设运行的场所要独立于申报主体营业场所；截至申报日，该场所实际运行时间不少于 3 个月，交易日对社会公众开放，鼓励延长交易日开放时间或增加周末开放时间；接待公众不少于 500 人次/月（指基地运行后平均每月，下同）；配备可供投资者演示、体验、互动的投教设备，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善；有经过培训掌握相关知识的专人引导、讲解，鼓励讲解人员具备证券期货从业资格；设有宣传投教基地工作的网站或者专栏、微博、微信或者 APP 并做到内容及时更新，更新信息不少于 5 篇/月。

(2) 展示或者投放的书籍手册、音频视频、模拟交易或者游戏软件、历史实物及讲解介绍等投教产品不少于 20 种且每年新增不少于 10 种，并做到内容科学准确、及时更新，语言形象通俗，形式丰富、生动活泼，不得包含对机构自身产品的宣传推荐内容，其中 30% 以上为申报主体原

创产品。

(3) 面向社会公众持续开展与投教基地相关的特色鲜明、创新有效的投教活动，活动形式可以包括讲座论坛、实习培训、咨询答疑、知识竞赛、投资者调查互动、模拟交易比赛等，但不得开展经营性活动；广泛利用社会力量，积极组织申报主体外的专家等人员和媒体参与、支持投教活动；做好线上线下投教资源联通，创新运用网站、微博、微信、APP、其他信息系统等形式开展投教工作；与投资者互动沟通渠道畅通，能够及时满足投资者合理的教育需求，对使用投教基地的投资者持续开展满意度调查，实体基地包括参与现场调查与网络调查的人数总计，互联网基地包括网站、微博、微信、APP 等调查人数总计，要求 80%以上为满意或者较为满意，参与调查人数不少于 300 人次/月。

(4) 具有保障投教基地正常运行的经费，纳入财务预算并实行专款专用；设有明确的投教基地管理部门，配备专职投教工作人员；具有完善的投教基地管理与考核制度。

(5) 不存在《指导意见》规定的禁止情形。

## 2. 国家级互联网投教基地

国家级互联网投教基地除应当符合前述第 2 项至 5 项规定的标准外，还应当符合下列标准：

(1) 具备专门用于投资者教育的网站，《指导意见》中规定的第二、三类主体建设运行的网站要独立于申报主体官方网站；截至申报日，该网站实际运行时间不少于 3

个月，可随时接受社会公众访问，网站及其衍生的微博、微信、APP 等访问量不少于 3 万人次/月、点击量不少于 2 万人次/月、独立 IP 数量不少于 1 万个/月；配备满足投资者教育需求的软硬件设备，包括计算机服务器、存储设备、网络交换机、网络负载均衡设备、防火墙设备、相关计算机软件和数据库等，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善。

(2) 网络防护体系完善，保障网站内容不被非法篡改、删除，网站访问用户信息安全、不被泄露；网站栏目设计合理、便于浏览，不得有广告性宣传或链接；检索功能强大，检索指标完善；网站信息准确、丰富，信息量不少于 2G，信息量更新率不低于 1%/月。

## (二) 申报要求

国家级投教基地的申报主体是负责其建设运行的具有独立法人资格的单位；两个以上主体合作建设运行投教基地的，应当商定由其中一方主体负责申报。

申报时间为 2017 年 6 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日。申报材料请提供电子版，其中《投资者教育基地申报表》（见附件 2、3）需同时提供加盖公章的纸质版。申报材料请报送至中国证监会投资者保护局（北京市西城区金融大街 19 号富凯大厦 B 座 1803 室，邮编：100033）。申报材料具体要求为：

1. 投资者教育基地申报表（WORD 格式，使用计算机填写，同时提供打印并盖章的纸质件 2 份）；
2. 申报主体营业执照副本复印件（需加盖公章，PDF

或者图片格式)；

3. 投教基地建设运行方案，包括但不限于总体思路、目标任务、建设标准、具体措施、创新特点、经费来源、组织管理等（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

4. 投教基地 2016 年度以来的运行情况（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

5. 投教基地 2016 年度以来投放的投教产品（除填写申报材料 1 的附表外，需提供具体投教产品，如书籍、视频短片、宣传册的电子版或者相关图片，保存在同一文件夹中）；

6. 投教基地管理与考核制度（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

7. 实体投教基地各功能区域接待投资者的视频，格式不限，要求图像、声音清晰。

对申报材料不齐全或者有误的，投资者保护局将通过电子邮件进行通知，申报主体应当在 10 个工作日内一次性补正；申报主体未按要求补正的，视为放弃本次申报。

附件：1. 证券期货投资者教育基地具体量化标准表  
(略)

2. (实体) 投资者教育基地申报表 (略)

3. (互联网) 投资者教育基地申报表 (略)

## 第三批证券期货投资者教育基地申报 工作指引

(2018年12月4日 证监会公告〔2018〕40号)

证券期货投资者教育基地（以下简称投教基地）应当具备《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》（证监会公告〔2015〕23号，以下简称《指导意见》）规定的功能目标、建设原则、教育内容，具备产品展示区、专家讲堂区、模拟体验区、互动沟通区、征集意见区等基本功能区域以及特色区域，在开发投教产品和开展投教活动时注重效果导向，提高投资者教育的针对性、时效性、互动性。同时应符合以下具体量化标准：

### 一、省级证券期货投资者教育基地

#### （一）建设标准

##### 1. 省级实体投教基地

（1）具备专门用于投资者教育的场所，规模足以满足向所在辖区内投资者提供证券期货知识普及、风险提示、信息服务等教育服务的实际需要，申报主体为营利性机构的，该场所要独立于申报主体营业场所；截至申报日，实际运行时间不少于1个月；免费对社会公众开放，在便利

社会公众使用的前提下，可根据办公、教学、研究管理等实际需要，合理进行开放安排，平均每月开放时间不少于120小时、服务公众不少于200人次；配备可供投资者演示、体验、互动的投教设备，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善。

(2) 展示或投放的书籍手册、音频视频、模拟交易或者游戏软件、历史实物及讲解介绍等投教产品不少于12种且平均每月新增不少于1种，并做到内容科学准确、及时更新、语言形象通俗，形式丰富、生动活泼、趣味性强，不得包含对机构自身产品的宣传推荐内容，其中30%以上为申报主体自主、联合或委托制作的原创作品。

(3) 自主或联合开展面向社会公众的特色鲜明、创新有效的投教活动，不得开展经营性活动；广泛动员社会力量，做好线上线下投教资源联通，运用微博、微信、APP等新媒体开展投教工作；与投资者互动沟通渠道畅通，能够及时满足投资者合理的教育需求，持续开展投资者满意度调查，要求80%以上为满意或者较为满意，平均每月参与调查不少于120人次。

(4) 具有保障投教基地正常运行的经费，纳入财务预算并实行专款专用；设有明确的投教基地管理部门，配备经过培训掌握相关知识的专职投教工作人员，并保证其年度薪酬收入总额不低于本单位同职级人员的平均水平；定期对外宣传投教基地、基地举办的公益性投教活动及投教产品投放工作等，宣传信息平均每月不少于2件；具有完善的投教基地管理与考核制度。

## 2. 省级互联网投教基地

除应当符合前述第 2 项至第 4 项规定的标准外，省级互联网投教基地还应当符合下列标准：

(1) 具备专门用于投资者教育的网站，申报主体为营利性机构的，该网站要独立于申报主体官方网站；截至申报日，该网站实际运行时间不少于 1 个月，可随时接受社会公众访问，网站及其衍生的微博、微信、APP 等的访问量平均每月不少于 1.2 万人次、访客数平均每月不少于 0.4 万人次；配备满足投资者教育需求的软硬件设备，包括计算机服务器、存储设备、网络交换机、网络负载均衡设备、防火墙设备、相关计算机软件和数据库等，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善。

(2) 网络防护体系完善，保障网站内容不被非法篡改、删除，网站访问用户信息安全、不被泄露；网站栏目设计合理、便于浏览，不得有广告性宣传或链接；检索功能强大，检索指标完善；网站信息准确、丰富，信息量不少于 0.8G，信息量更新率平均每月不低于 1%。

### (二) 鼓励情形

相同条件下，存在以下情形之一的投教基地优先考虑予以命名：

1. 建设在贫困地区，或在贫困地区开展投教活动成效显著；
2. 延长开放时间或增加周末开放时间；
3. 具有高质量的原创精品投教产品；
4. 参加各单位举办的投教方面评比活动，并获国家



级、省级奖励；

5. 积极参与中国证监会及其派出机构组织开展的投教活动以及推动投资者教育纳入国民教育工作，成效显著；

6. 专职投教工作人员具备证券期货从业资格。

### （三）禁止情形

省级投教基地及其申报主体在申报前三年内不存在《指导意见》规定的禁止情形或违反《证券期货投资者教育基地监管指引》（证监会公告〔2018〕5号，以下简称《监管指引》）规定的情形。

### （四）申报要求

省级投教基地的申报主体是负责其建设运行的具有独立法人资格的单位或者其授权建设运行该基地的分支机构；两个以上主体合作建设运行投教基地的，应当商定由其中一方主体负责申报。省级实体投教基地申报材料提交投教基地所在地证监局，省级互联网投教基地申报材料提交申报主体所在地证监局。

申报时间为2019年3月1日至2019年3月31日。申报材料请以U盘提供电子版，其中《投资者教育基地申报表》（见附件2、3）需同时提供加盖公章的纸质版。请将U盘与其他申报材料统一装入信封，并在信封上注明基地名称，报送相关证监局。申报材料具体要求为：

1. 投资者教育基地申报表（WORD格式，使用计算机填写，同时提供打印并盖章的纸质件2份）；

2. 申报主体营业执照副本复印件（需加盖公章，PDF或者图片格式）；

3. 投教基地建设运行方案，包括但不限于总体思路、目标任务、建设标准、具体措施、创新特点、特色做法、经费来源、组织管理等（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

4. 投教基地 2017 年以来的运行情况（WORD 或者可复制 PDF 格式）；投教基地所获奖励具体材料（如有，图片或者 PDF 格式）；推动投资者教育纳入国民教育的相关教材课件、覆盖学生数和师资培训具体数据（如有，WORD 或者 EXCEL 格式）；

5. 投教基地 2017 年以来投放的教育效果好、传播力强、具有创新性等特色的原创精品投教产品 3-5 个，并在文件名称上注明；

6. 投教基地管理与考核制度（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

7. 实体投教基地各功能区域接待投资者的视频，格式不限，要求图像、声音清晰。

对申报材料不齐全或者有误的，各申报主体应当在接到证监局通知的 10 个工作日内一次性补正；申报主体未按要求补正的，视为放弃本次申报。

### **三、国家级证券期货投资者教育基地**

#### **（一）建设标准**

##### **1. 国家级实体投教基地**

（1）具备专门用于投资者教育的场所，规模足以满足向全国投资者提供证券期货知识普及、风险提示、信息服务等教育服务的实际需要，申报主体为营利性机构的，该场所要独立于申报主体营业场所；截至申报日，实际运行

时间不少于3个月；免费对社会公众开放，在便利社会公众使用的前提下，可根据办公、教学、研究管理等实际需要，合理进行开放安排，平均每月开放时间不少于120小时、服务公众不少于500人次；配备可供投资者演示、体验、互动的投教设备，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善。

(2) 展示或投放的书籍手册、音频视频、模拟交易或者游戏软件、历史实物及讲解介绍等投教产品不少于30种且平均每月新增不少于4种，并做到内容科学准确、及时更新，语言形象通俗，形式丰富、生动活泼、趣味性强，不得包含对机构自身产品的宣传推荐内容，其中30%以上为申报主体自主、联合或委托制作的原创产品。

(3) 自主或联合开展面向社会公众的特色鲜明、创新有效的投教活动，不得开展经营性活动；广泛动员社会力量，做好线上线下投教资源联通，运用微博、微信、APP等新媒体开展投教工作；与投资者互动沟通渠道畅通，能够及时满足投资者合理的教育需求，持续开展投资者满意度调查，要求80%以上为满意或者较为满意，平均每月参与调查不少于300人次。

(4) 具有保障投教基地正常运行的经费，纳入财务预算并实行专款专用；设有明确的投教基地管理部门，配备经过培训掌握相关知识的专职投教工作人员，并保证其年度薪酬收入总额不低于本单位同职级人员的平均水平；定期对外宣传投教基地、基地举办的公益性投教活动及投教产品投放工作等，宣传信息平均每月不少于5件；具有完

善的投教基地管理与考核制度。

## 2. 国家级互联网投教基地

国家级互联网投教基地除应当符合前述第 2 项至 4 项规定的标准外，还应当符合下列标准：

(1) 具备专门用于投资者教育的网站，申报主体为营利性机构的，该网站要独立于申报主体官方网站；截至申报日，该网站实际运行时间不少于 3 个月，可随时接受社会公众访问，网站及其衍生的微博、微信、APP 等访问量平均每月不少于 3 万人次、访客数平均每月不少于 1 万人次；配备满足投资者教育需求的软硬件设备，包括计算机服务器、存储设备、网络交换机、网络负载均衡设备、防火墙设备、相关计算机软件和数据库等，并根据市场发展和投资者需求定期更新、完善。

(2) 网络防护体系完善，保障网站内容不被非法篡改、删除，网站访问用户信息安全、不被泄露；网站栏目设计合理、便于浏览，不得有广告性宣传或链接；检索功能强大，检索指标完善；网站信息准确、丰富，信息量不少于 2G，信息量更新率平均每月不低于 1%。

### (二) 鼓励情形

相同条件下，存在以下情形之一的投教基地优先考虑予以命名：

1. 考核结果优秀的省级投教基地；
2. 建设在贫困地区，或在贫困地区开展投教活动成效显著；
3. 延长开放时间或增加周末开放时间；

4. 具有高质量的原创精品投教产品；
5. 参加各单位举办的投教方面评比活动，并获国家级、省级奖励；
6. 积极参与中国证监会及其派出机构组织开展的投教活动以及推动投资者教育纳入国民教育工作，成效显著；
7. 专职投教工作人员具备证券期货从业资格。

### （三）禁止情形

国家级投教基地及其申报主体在申报前三年内不存在《指导意见》规定的禁止情形或违反《监管指引》规定的情形。

### （四）申报要求

国家级投教基地的申报主体是负责其建设运行的具有独立法人资格的单位；两个以上主体合作建设运行投教基地的，应当商定由其中一方主体负责申报。

申报时间为2019年3月1日至2019年3月31日。申报材料请以U盘提供电子版，其中《投资者教育基地申报表》（见附件2、3）需同时提供加盖公章的纸质版。请将U盘与其他申报材料统一装入信封，并在信封上注明基地名称，报送至中国证监会投资者保护局（北京市西城区金融大街19号富凯大厦B座1803室，邮编：100033，联系电话：010-88061038）。申报材料具体要求为：

1. 投资者教育基地申报表（WORD格式，使用计算机填写，同时提供打印并盖章的纸质件2份）；
2. 申报主体营业执照副本复印件（需加盖公章，PDF或者图片格式）；

3. 投教基地建设运行方案，包括但不限于总体思路、目标任务、建设标准、具体措施、创新特点、特色做法、经费来源、组织管理等（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

4. 投教基地 2017 年度以来的运行情况（WORD 或者可复制 PDF 格式）；投教基地所获奖励具体材料（如有，图片或者 PDF 格式）；推动投资者教育纳入国民教育的相关教材课件、覆盖学生数和师资培训具体数据（如有，WORD 或者 EXCEL 格式）；

5. 投教基地 2017 年度以来投放的教育效果好、传播力强、具有创新性等特色的原创精品投教产品 3-5 个，并在文件名称上注明；

6. 投教基地管理与考核制度（WORD 或者可复制 PDF 格式）；

7. 实体投教基地各功能区域接待投资者的视频，格式不限，要求图像、声音清晰。

对申报材料不齐全或者有误的，申报主体应当在接到投资者保护局通知的 10 个工作日内一次性补正；申报主体未按要求补正的，视为放弃本次申报。

- 附件：1. 证券期货投资者教育基地具体量化标准表（略）
2. （实体）投资者教育基地申报表（略）
3. （互联网）投资者教育基地申报表（略）

## 关于“12386”中国证监会服务热线运行 有关事项的公告

(2018年10月22日 证监会公告〔2018〕32号)

**第一条** “12386”中国证监会服务热线（以下简称热线）是中国证监会建立的接收证券期货市场投资者诉求的公益服务渠道。

**第二条** 热线接收投资者投诉、咨询、意见建议等诉求，不接收信访、举报。

投资者提出信访事项，举报证券期货违法违规行为，申请信息公开，申请行政复议等，应当依照法律、行政法规或中国证监会相关规定另行提出。

**第三条** 投资者在购买证券期货产品或接受相关服务时，与证券期货市场经营主体及其从业人员发生民事纠纷的，可以进行投诉。

热线将接收的投诉转证券期货市场经营主体办理，或转证券期货调解组织提供调解服务。

**第四条** 投资者对证券期货相关业务和制度提出咨询的，热线帮助查询证券期货法律制度相关规定。

**第五条** 投资者对证券期货市场监管政策或者工作提出意见建议的，热线可汇总供监管工作参考。

**第六条** 投资者使用热线进行投诉的，应当提供以下信息：姓名（名称），有效身份证件信息，联系方式，明确的投诉对象及其所在地，具体的投诉请求、事实和理由。

存在下列情形的，热线不予接收：

（一）投资者的姓名（名称）、联系方式不详，或投诉对象、主要事实不清楚、不明确的；

（二）同一事项已由司法机关、仲裁机构、调解机构受理，或已经热线办理，投资者再次提出的；

（三）投诉事项不属于证券期货业务范围，或违反现行法律法规、监管要求的；

（四）其他不属于热线服务范围的。

**第七条** 投资者可以在全国范围内直接拨打 12386 热线电话，免长途话费。拨打时间为每周一至周五（法定节假日除外）上午 9：00-11：30，下午 13：00-16：30。

热线同时接收证监会网站（[www.csrc.gov.cn](http://www.csrc.gov.cn)）“我要留言”、“给主席写信”栏目以及中国证券投资者保护基金公司网站（[www.sipf.com.cn](http://www.sipf.com.cn)）“12386 投资者热线”栏目的投资者投诉、咨询及意见建议等事项。

**第八条** 证券期货市场主体应当强化服务意识，切实履行投诉处理的首要责任，建立健全投资者投诉处理制度，公开处理流程，提升响应速度，缩短办理时间，及时报告处理结果。

**第九条** 在热线投诉处理中，投资者认为被投诉对象存在蓄意欺瞒、拖沓敷衍等情形的，可以通过热线反映，



中国证监会将纳入日常监管工作。

中国证监会建立健全投诉处理工作评价制度，依照相关规定将投诉处理内控建设情况作为衡量证券期货市场经营主体合规管理水平的参考内容，并通过回访、座谈等方式了解诉求办理情况，不断改进热线服务工作。

**第十条** 本公告自公布之日起施行。《中国证券监督管理委员会开通并试运行“12386”证监会热线》（证监会公告〔2013〕35号）同时废止。

## 证监会发布“12386”服务热线公告

（新闻稿）

近日，证监会发布《关于“12386”中国证监会服务热线运行有关事项的公告》。

建设运行“12386”服务热线，是投资者保护的一项基础设施工程。热线自2013年9月开通，作为中国证监会接收投资者诉求的公益服务渠道，五年来切实贯彻党的群众路线，妥善处理投资者诉求34万余件，有效化解矛盾纠纷，维护投资者合法权益，成为中国证监会服务投资者的重要窗口。

为向投资者提供更加精准优质的服务，中国证监会在总结热线运行经验并听取各方意见的基础上，进一步突出热线定位，明确热线可在全国范围直拨的做法，增加热线

可将投诉转调解组织提供调解服务等规定，以丰富投资者的选择，同时细化规定了市场经营主体履行投诉处理首要责任的具体要求和督促措施。

下一步，中国证监会将以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指引，全面贯彻以人民为中心基本方略，强化服务投资者意识，依法依规处理投资者诉求。同时广大的证券期货市场经营主体要积极承担起投诉处理的主体责任，通过各方共同的努力，使投资者诉求依法得到妥善处理，真正地把投资者合法权益的保护工作落到实处。