

# 统筹协调 多方协作 不断开创投资者教育与保护工作新局面

——江西辖区投资者教育保护工作实践

江西证监局机构处

**摘要:**截至2019年12月底,江西辖区证券账户数736.66万户,自然人账户736.26万户,占比99.94%。在资本市场快速发展的形势下,投资者结构呈现新的趋势和特征,新入市投资者年轻化趋势明显,投资风格激进,老龄投资者也在不断增多,风险防范能力薄弱,辖区投资者保护工作面临新的问题与挑战。投资者保护工作涉及自律监管、行政监管、司法救济等各个方面,是一个系统性、专业性的工程,需要集合社会各方力量,形成充分覆盖和有机联系的工作体系。江西证监局充分协调多方资源,形成工作合力,构建上下联动、左右协调、依托基层、多方参与的多层次、全方位行业调解协作体系,多措并举提升辖区投资者保护工作水平,助力资产市场改革稳定发展。

**关键词:**协调 投资者 投资者保护

近年来,中国证券监督管理委员会江西监管局(以下简称江西证监局)认真贯彻落实证监会投资者保护工作的相关决策部署,始终以保护投资者特别是中小投资者的合法权益为工作核心,不断深入开展辖区投资者教育,优化投资者服务,创新投教新模式,结合市场热点、重点和投资者关切的问题,开发具有特色的原创投教产品,拓宽产品发布渠道,开展多样化的投资者教育活动,深入推进投资者教育纳入国民教育体系,充分发挥投教基地作用,调动各方力量,多方施策,为投资者营造健康有序的市场环境。

## 一、内外结合,构建多方联动的投教工作新格局

江西证监局不断创新工作机制,集合各方资源,形成工作合力,切实提升投保工作效果。一是加强内部协作联动,明确机构监管处牵头负责投保工作,各业务处室明确投保工作联系人,强化各处室协调配合及信息共享机制,充分调动全局监管资源,抽调投保工作的针对性、有效性、协同性,强化投保工作的组织保障。自 2017 年起,江西证监局施行各处室干部轮值信访接待岗位的制度,丰富了辖区投资者保护工作制度体系和实践创新。二是强化外部沟通交流。积极与投服中心、中国证券投资者保护基金有限责任公司(以下简称投保基金公司)、沪深两大证券交易所合作,发挥各自优势,共同举办各类型专题投教宣传活动、共享投资者保护相关数据资源,深入推进投资者保护工作;与江西省公安厅签署合作备忘录,与辖区各级法院定期开展交流,在投资者教育、打非防非活动、证券期货纠纷化解方面建立协作机制,持续开创投教保护工作新局面。三是充分发挥行业协会及各市场主体作用。优化整合辖区投教资源,指导辖区行业协会面向公众广泛开展投教活动,并组织会员积极参与,实现辖区各市场主体全面开展投教宣传工作的良好氛围。压实辖区经营机构投诉处理主体责任,督促经营机构完善投诉处理和客户服务内生性约束机制,充分发挥经营机构合规人员作用,强化经营机构社会责任意识,妥善化解矛盾纠纷,及时有效保护投资者合法权益。

## 二、以调促和,优化证券期货纠纷多元化解机制

江西证监局不断创新工作方式,完善辖区调解工作机制,加大调解宣传力度,推动辖区证券期货纠纷调解组织向投资者提供独立、公正、专业、高效的调解服务。一是持续完善调解工作机制。指导江西省证券期货业协会组建江西地区投资者保护咨询队伍,推动江西省证券期货业协会纠纷调解中心在辖区 11 个设区的市设立地市纠纷调解分中心,建立地市证券期货行业协调人制度,为规范行业行为、加强投教宣传、及时处理化解矛盾提供了制度保障。目前江西辖区已经初步形成了由中国证券业协会、中国期货业协会与投服中心特聘调解员组成的横向到边,各设区市地市证券期货调解纠纷分中心负责人和投资者保护咨询小组成员组成的纵向到底,上下联动、左右

协调、依托基层、多方参与的多层次、全方位行业调解协作体系。二是不断提高调解工作质量。建立辖区调解人员信息库,加强调解人员动态管理,采取邀请专家讲解、以案释法、参观学习、编辑案例、座谈交流等多种方式,持续加强辖区调解人员业务培训,提高调解人员业务水平。2017年以来,在辖区培训调解员及投资者保护咨询员近2000人次。三是大力推动诉调对接落地。高度重视,高位推动诉调对接工作,局领导亲自带队前往江西省高级人民法院,积极推动辖区诉调对接落地。通过与江西省高级人民法院、南昌市中级人民法院的协调沟通,推动南昌市中级人民法院将中国证券业协会、中国期货业协会、投服中心、江西省证券期货业协会及其调解员纳入证券期货纠纷特邀调解组织及调解人员名册,对调解组织接受法院委托委派或者自主调解达成的调解协议的效力确认工作提供支持。加强与南昌市仲裁委员会的沟通协调,了解受理证券期货类案件相关情况,探讨仲调对接机制,建立长期合作关系。同时,指导江西省证券期货业协会调解中心与南昌市东湖区公证处就调解协议进行公证确认加强合作。目前,辖区已成功实践调解协议公证确认案例1起、司法确认1起,确保了调解协议的执行力。

### 三、积极探索,不断提高投教宣传能力

江西证监局围绕设立科创板并试点注册制、新《证券法》施行、新三板和创业板改革等市场热点,开发多元化的投教产品,组织开展多种形式的投资者保护活动,持续深入开展投教宣传。一是组织、引导辖区市场主体开展全方位、多层次的投教活动,开发符合实际需要的原创产品。根据不同层次投资者的特点,辖区市场主体采取在投放传统易拉宝、横幅、海报、宣传折页、案例汇编等实体产品之外,积极通过微信公众号、朋友圈、微博等网络媒介发布图文、漫画、微电影、网络直播、精品课程等线上产品。投教内容设计安排上,结合市场热点、重点和投资者关切问题,依托本土特色适时推出如《三清山上初识科创板》《滕王阁上初识科创板》投教漫画等有吸引力的投教产品,宣传效果显著。二是依托投资者网站、投资者教育基地等投教平台,多渠道多途径进行宣传,开展走进校园、走进上市公司、走进社区、讲座课堂、健步走、知识竞赛等多种形式的投教活动,进一步扩大受众面,增强影响力,以点带面推动市场主体提高投资者服务意识。三是有效借助媒体,扩大投教宣传的影响力。一方面,与省内广电部门建立合作机制,由局领导亲自带队,各处室负责人积极参与,以辖区著名栏

目为载体,与投资者进行连线,介绍监管工作,解答热点问题;另一方面,加强与各类报刊的合作,在《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《江南都市报》《江西日报》《南昌晚报》等多家媒体上刊登投资者保护工作及投教内容,有效增强投教影响力。

#### 四、建立长效机制,推动投资者教育纳入国民教育体系

近年来,江西辖区积极探索把投资者教育纳入国民教育的不同方式和途径,在辖区校园中普及推广证券期货知识。一是立足高校,重点推动投资者保护内容纳入高校课程体系。通过广泛调研,分析不同院校学生的特点和学习需求,指导辖区投教基地面向财经专业高校、综合性高校和职业院校有针对性地设计不同课程。目前,辖区已有江西财经大学、江西科技师范大学等 10 余所高校将投资者教育相关课程纳入学校课程体系,覆盖了超过 200 个班级,近 2 万名学生。二是积极探索,推动资本市场国民教育深入开展。提高教育覆盖面,指导辖区部分证券经营机构利用自身资源,发挥自身优势,主动走近中小學生,通过试点开设选修课、组织青少年游戏活动、与互联网教育平台合作等方式,推动投资者教育融入中小学课程。辖区中航证券投教基地组织留学生赴上市公司开展活动,在中老年大学进行宣传教育,设计从幼儿至中老年人的分阶段投教课程,积极探索投资者宣传教育的新领域。三是勇于创新,激发学生自我学习兴趣。一方面,指导辖区投教基地创新与高校合作方式,在高校设立了大学生投资者教育基地,组建投资者教育主题学生社团“智慧财经俱乐部”,以主题分基地为依托,面向学生开展讲座、竞赛、演讲等多种活动,开启学生自我教育、自我学习的投教新尝试;另一方面,推动辖区证券期货经营机构结合年轻学生喜好,组织开展年轻学生喜闻乐见的活动,提高学习效果。例如,辖区中航证券以其网络投教基地的优势,录制大学生投教专题在线课程,开展网络直播,进行主题微培训,方便学生登录投教基地进行在线学习。瑞奇期货投教基地通过组织投教作品比赛,用年轻人喜欢的语言和方式传播正确的理财观念,让抽象的知识具体化、形象化,同时丰富了投教基地的产品。四是强化互动,积极培育吸引优秀人才。引导辖区证券期货经营机构在推进资本市场国民教育的过程中,注重培养资本市场优秀人才,促进行业持续健康发展。近年来,辖区投教基地分别通过知识竞赛、征文比赛、投教作品大赛、模拟交易、考察调研、实习指导等互动形式在省内高校开展投教活动,内容涵盖证券、期货、基金、银行、法律法规等多个方面知识,活动受众从入学新生至研究生,培养了一批具备

较高资本市场理论素养的优秀学生。

## 五、加强引导,发挥投教基地大本营作用

江西证监局多措并举,持续推动辖区投教基地规范运行,充分发挥投教功能,提高投资者教育水平。一是加强投教基地日常监管。建立投教基地月报制度,详细掌握投教基地日常运行情况。加强日常监测,将投教基地纳入舆情监测范围,及时发现处理违法违规问题,有效防控风险。以年度考核为抓手,对投教基地全方位把脉,督促其不断完善提高。搭建投教基地交流平台,促进投教基地相互学习,及时向其传递监管政策。目前,江西证监局正积极推进辖区6家投教基地的持续建设与运营,指导1家投教基地获国家级投教基地命名,致力于把投教基地打造成公益性、常态化投资者教育平台,让投资者拥有“一站式”的教育服务场所,集中、系统、便利地获得更加公平的教育服务,发挥投教大本营作用。二是充分发挥投教基地投教功能。推动投教基地通过组织专题讲座、大讲堂、沙龙研讨等活动,开展专项主题投资者教育活动,向投资者深入宣传投教知识;定期组织知识竞赛、模拟大赛、辩论赛等赛事活动,检验投资者对相关知识的掌握程度,深入了解投资者的需求,转变投教宣传方式;举办健步走、马拉松、羽毛球比赛等文体活动,进一步丰富投资者保护活动形式。通过一系列的投教宣传活动,发挥了投教基地的宣传作用。2019年9月联合中航证券投教基地走进江西科技师范大学举办“大学生如何识别、防范金融风险”为主题的投教知识讲座,理工学院990余名大一新生参加了此次学习交流,共享了有益经验,推动了辖区投资者教育工作的创新有效开展。三是支持打造投教基地特色品牌。根据辖区投教基地所在区域、行业特点、自身优势,加强政策引导,鼓励投教基地打造特色品牌。支持中航证券升级改造为国家级投教基地,进一步扩大投教基地社会影响;支持中航证券投教基地与江西科技师范大学合作办学;支持瑞奇期货投教基地联合省内高校编写特色校测,开设“投资者教育”特色选修课程;支持共青城市私募积极创新园投教基地依托园内“一站式服务”优势,前置私募基金从业人员风险教育,创新设立户外投教知识长廊,大力开展投资者风险防范宣传。

下一步,江西证监局将以党的十九大精神为指引,全面落实证监会的决策部署,始终将保护投资者合法权益作为根本使命,多措并举,深耕投资者教育和保护工作。一是整合多方资源,共同推进投教工作,提高中小投资者风险防范意识和投资水平。

二是进一步指导辖区投教基地的建设和运营管理工作,引导投教基地积极提供公益性教育服务,切实发挥投资者教育大本营的作用。三是及时根据时事热点,不断创新投教形式和内容,扩大投教受众面,提升投资者的接受度和认同度。四是进一步强化调解组织、市场机构以及司法系统等单位和部门的协调配合力度,加大对调解组织和调解工作的宣传,积极推动调解组织与人民法院的有效对接,依法、规范开展调解工作,有效通过调解渠道化解矛盾纠纷。五是结合日常投诉举报、信访接待过程中发现、汇集的焦点和热点问题,及时总结投资者行权维权方面的典型案例,形成案例分析和警示教育,为投资者进行专题教育和风险揭示。