

附件：

## 深圳证券交易所会员投资者教育工作指引

**第一条** 为进一步规范深圳证券交易所（以下简称本所）会员的投资者教育工作，保护投资者合法权益，促进资本市场健康稳定发展，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《深圳证券交易所章程》《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** 本所会员开展投资者教育工作，适用本指引。

**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** 本所以对会员开展投资者教育工作进行自律管理，组织对会员的投资者教育工作进行评估。

**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** 会员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** 会员应当按照本所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。

会员应当以贴近市场、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，切实提高投资者教育的效果，深入了解投资者需求，提供差异化投资者教育服务。

**第八条** 会员应按照中国证监会及本所要求，结合自身特点，开展内容丰富、形式多样的投资者教育工作。投资者教育的内容包括：

- (一) 证券法律法规、政策与本所业务规则；
- (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) 投资者权利及其行使与维护；
- (七) 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，并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）其他符合监管规定的渠道。

**第十条** 会员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** 会员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（包括分公司、证券营业部等）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** 会员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队伍；
- (八) 与投资者教育工作相关的其他事项。

会员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** 会员应当指定专人负责与本所联络投资者教育工作，如变更联络人需在变更后5个交易日内向本所报告。

**第十四条** 会员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** 会员应当根据自身特点，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，参加本所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** 会员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。

会员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、证券市场违法违规行案例、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** 会员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。本所可为投教基地特别是国家级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，表彰宣传先进投教基地。

**第十八条** 会员应将投资者教育纳入各项业务环节，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** 会员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** 会员应当按照《证券期货投资者适当性管理办法》及《会员管理规则》等相关规定的要求，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** 会员应当通过官方网站、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，妥善处理与投资者有关的投诉及纠纷。必要时应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** 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。

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 本所定期对会员投资者教育工作进行评估，并根据评估结果，以适当的方式对优秀单位及个人予以公示。

**第二十五条** 本所以会员实际开展的投资者教育为基础，结合会员参与或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。

会员应当依据本指引的相关要求开展投资者教育工作，按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。

**第二十六条** 本所将不定期对会员的投资者教育工作开展现场或非现场检查，会员应积极做好相关配合工作。

**第二十七条** 会员违反本指引的，本所按照《会员管理规则》及投资者教育相关规定对会员采取相应自律监管措施或纪律处分。

**第二十八条** 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。

**第二十九条** 本指引由本所负责解释。

**第三十条** 本指引自 2019 年 5 月 15 日起施行。