

Document

(上接封十三版)

加强客户管理工作 切实保护投资者利益

随着创业板正式挂牌，国内证券市场在经过十余年快速发展后，多级市场体系开始加速完善。随着市场不断成熟，证券行业进入常规监管阶段。这一阶段中，加强客户管理工作，尤其是客户分类管理、客户交易行为管理、投资者教育业已成为目前证券公司发展与合规工作建设的重中之重。

围绕这样的工作重点，券商作为证券市场主要主体之一，应发挥直接面对客户的优势，结合自身实践，从以下几个方面持续推进，来加强客户管理工作：

1. 在完善客户联络教育机制方面，采取有效措施加强监控，切实防范违规减持行为的发生；
2. 在完善与交易所的监管协作机制方面，结合各种案例，通过监管措施、专业评价等手段，实现交易所自律管理与证券公司分类监管工作的有机结合，进一步提升监管合力；
3. 在贯彻客户服务的“适当性”原则方面，做到以“了解客户”为基础，开展业务、服务和产品创新，切实提高客户管理的针对性和有效性；
4. 在投资者教育方面，通过网络和现场等多种渠道，采取切实有效的措施不断提高投资者的合规意识与风险意识；
5. 在经纪人管理制度体系建设方面，不断完善现有的客户服务模式，全面提升客户管理的水平。

兴业证券将自身业务转型与上述各方面工作的切实贯彻落实相结合，注重长效机制的建立与工作开展的实际效果。兴业证券近年来已从以自身业务为核心进入以产品为核心的阶段，并已开展从产品为核心向以客户为核心的战略转型，着眼于客户与客户建立长期关系，确立了以满足客户差异化需求为目标、面向财富管理的经纪业务转型战略方向。同时，公司的服务体系也进行了相应的改进，逐步建立起了有自己特色的客户分类产品服务体系。

首先，财富管理的起点在于客户差异化需求的把握，而客户分类是客户需求分析的基础环节。兴业证券在客户分类方式上采用了多角度综合分类，包括利用网络和现场风险偏好测试实现的客户风险偏好分类，以及利用数据挖掘技术进行的客户交易行为分类。综合性的客户分类可以既以增进分类工作客户参与程度，又能够减少客户自我认知偏差的影响，而完全基于客观数据的行为分析更可以以交易所对客户交易行为综合监管相结合，便于监管要求的落实。

其次，财富管理效果的关键在于产品与服务的内容和质量能否满足客户的需求。兴业证券在客户服务方面，以客户需求为核心，利用公司的创新型咨询类产品，特别是理财规划产品，为客户提供优秀的资产配置服务。在近两年的市场波动中既有效的降低了客户资产的风险暴露，又将科学理财、理性投资和价值投资的理念通过产品有效

的传递给客户。根据兴业证券客户交易数据显示，一方面公司咨询类产品签约客户交换换手率相对于公司平均换手率呈逐步下降趋势；另一方面公司客户资产的产品化率不断提高。尽管对公司长期以产生巨大的短期效益，但是对公司与客户的双赢共赢，具有重要的作用。

第三，好的产品与服务，必须有优秀的技术平台为支撑。在技术平台建设方面，兴业证券设计了资讯、产品、行情、交易一体化的客户端综合财富管理平台，并对已有的门户网站进行全新改版，为客户提供多渠道、全方位的定制化服务，客户可以在网站或财富平台上方便的进行风险偏好测试和资产配置，并对已有的门户网站进行全新改版，为客户提供多渠道、全方位的定制化服务，客户可以在网站或财富平台上方便的进行风险偏好测试和资产配置，并做好高风险业务的风险提示和引导工作。

第四，兴业证券还创造性的将客户分类工作与合格投资者制度进行了有效融合，形成了独具特色的合格投资者认定工作模型。该工作模型可简单概括为身分认定、行为认定、适当性认定和认定更新的四步闭环流程，行为认定对客户行为分类，适当性认定对客户风险偏好分类。该模型以客户分类作为判断合格投资者资格的重要参考，以合格投资者服务原则作为分类客户的基本服务原则，两项工作的融合在实践中既提高了工作效率，又提升了工作效果。兴业证券在前期的基金销售和卓越一号等产品的销售实践中都贯彻了这一模式，大大提升了客户满意度，自08年底开展该项工作以来，未发生一起因适当性服务导致的投诉或纠纷。

兴业证券自09年开始推广以客户为核心的客户服务模式以来，无论是公司内部还是客户的认识都发生了较大的转变。该模式推广之初，客户对理财规划的实用性存有疑惑，对投资组合的数量少、组合调整频率低和组合短期收益不显著感到不满，但经过近一年的磨合，已有越来越多的客户尝到了资产配置、价值投资、组合投资和长期持股的甜头，产品覆盖率实现快速增长，现产品已覆盖客户超过13%的有效客户，覆盖率超过20%。实现了政策引导与公司发展战略的有机结合，保障了监管要求可以持续、有效的落实。

总而言之，加强客户管理是一项非常重要的基础性工作，既关系到对投资者权益的保护，又与投资者行为的规范密切相关，对于促进整个市场的平稳发展具有重要的意义。当然，客户管理水平的改善不可能一蹴而就，需要监管部门、交易所和证券公司等多方长期不懈的共同努力。证券公司作为市场交易活动的重要参与主体之一，在改善客户管理方面具有重大的责任和义务；同时，对客户管理的改善，也对证券公司发展具有巨大的推动作用。证券公司应当珍惜证券业的新机遇，扎实开展客户管理，提高客户服务质量，强化投资者教育，促进证券市场的规范发展。

管理客户 管理未来

——华西证券对加强证券市场客户管理工作的认识和思考

■华西证券 李晓明

一、常规监管，《细则》推动

证券市场的竞争日益激烈，国内券商的经营思路已由原来的“销售为核心”的经营模式转向以“客户为核心”的营销模式。以“客户为中心”被提升到前所未有的高度，但客户的需求、投资意愿和投资行为已随市场复杂的变化而高度融合、交叉重叠化，对客户识别和客户管理已成为影响证券公司发展和合规管理的关键工作。上海证券交易所于2008年5月9日颁布实施了《会员客户证券交易行为管理实施细则》，是贯彻落实《证券公司监督管理条例》及《证券公司风险处置条例》的重要举措，细则贯穿着“自律监管关口前移到会员”的指导思想，明确了证券公司在客户服务与管理方面的尽责范围，将证券公司逐步纳入到证券市场自律管理体系中，充分发挥会员对客户行为的引导、规范和约束功能，标志着全行业常规监管阶段的到来。

二、管理客户，合规发展

进行科学的、常态化的客户管理工作首先对证券公司创新发展具有关键作用。客户管理可以帮助证券公司准确定位、细分市场，以某一个特定的客户群体为主要目标，走特色化、专业化道路；在众多的专业化道路中选择某个方向做深做透，或者以一种创新的营业模式作为自己的经营特色。在此目标市场上形成自己的差异化优势和品牌优势。客户管理可以帮助证券公司对客户基本信息资料进行深度挖掘，根据其投资习惯、持股状况等提供一对一理财服务。根据客户识别技术和客户行为分析的结果，挖掘出客户的投资偏好和风险承受能力，为客户提供个性化定制服务，为客户提供最适合他本身需求的投资品种和投资组合，并提供权威机构的通用股评以及实时的专家咨询进行投资指导。这样一个完整的客户管理机制的达成需要证券公司从内部充分整合经纪、研发、投行、资产管理等核心业务方面的优势资源，重新设计相应的服务流程，这个整合的过程也是证券公司逐步树立起科学发展核心竞争力也是过程。

其次，进行科学的、常态化的客户管理对投资者教育工作也具有举足轻重的意义。目前，全行业以风险教育为重点的投资者教育工作正逐步深入，在这一过程中，证券公司承担着投资者教育主体责任，证券公司直接面对和服务投资者，既有开展投资者教育的有利条件，也有面向投资者普及知识、宣传法规和揭示风险的责任，把风险教育进一步做实、做深、做细责无旁贷。近年来，我国证券市场交易活跃，证券市场的财富效应吸引了大量没有投资经验的新投资者入市，而新的投资品种的推陈出新，存量客户的学习能力和适应能力也千差万别，这给传统的投资者教育手段提出了挑战。一方面我们在开展业务过程中要强化客户风险承受能力评估，风险提示，基本投资知识普及等关键环节，另一方面，利用客户管理的手段，准确识别客户投资行为缺陷和投资知识不足，有的放矢开展投资者教育工作也能起到事半功倍的效果。对于只进行银行储蓄的潜在客户，重点加强综合理财知识教育和培养；对于已购置金融投资产品的群体，重点加强客户风险承受能力评估和综合金融投资产品知识的传递；对于纯股票投资的存量客户则根据其投资经验和投资风格进行常态风险监控和风险提示，根据其投资品种和投资业绩为他们提供个性化投资者辅导服务，以此促进客户竞争力的提升及价值成长。

最后，客户管理特别是客户监控工作也是打

高度重视 务求实效 切实推进客户管理工作

——中天证券公司对证券市场客户管理工作的认识和思考

加强客户管理工作是推进证券公司规范发展的前提，几年来，证券行业经过综合治理，已经进入常规监管阶段，客户管理工作作为证券公司规范发展的重要一环，紧紧围绕客户交易行为管理、客户服务、投资者教育等工作内容，促进证券市场健康发展。

中天证券公司在客户管理工作中严格按照所颁布的《上海证券交易所会员客户证券交易行为管理实施细则》和《上海证券交易所证券异常交易实时监控指引》进行客户管理，建立长效管理机制，并结合市场特点创新活动形式，形成具有自身风格的持续管理，提高客户判断自身投资风险的能力，引导客户理性、规范地参与证券投资。

一、提供优质、便捷、差异化的客户服务

为了提高客户服务质量，我公司于2009年设立了客户服务中心，设有独立的客户服务、投诉热线，安排专人专职接听、解答客户疑问，受理客户投诉。建立CRM客户管理系统加强了回访记录的档案管理工作，同时采用CRM客户管理系统进行电子文档保管和录音式存档管理。还利用CRM系统加强客户管理与投资者沟通，以CRM为桥梁拉近与客户之间的距离，使公司的客户服务更加优质、便捷、沟通更为有效。

二、建立有效的客户管理方式，提高工作效率

为了提高客户管理的工作效率，我公司一改以往的客户管理方式，将分片式管理改为客户资产划分式管理。根据不同资产的客户制定不同的服务流程，即规范了服务制度，又提高了客户服务的质量。本年度增加了对VIP客户的服务力度，对客户经理在VIP客户的维护上有了专业化、系统化的客户管理服务流程，使客服工作有章可查，将客服工作又提高了一个台阶。并对VIP客户进行定期或不定期的客户回访工作，通过沟通了解他们在工作上的不足并加以完善。征求客户的意见建议，更好的了解客户的需求，并加以改进和完善。

我公司葫芦岛营业部客户经理未丹，对营业部VIP客户的服务获得了高度的认可。在她服务的VIP客户中有一个阿姨，她患糖尿病很多年了，很多东西不能吃，她家当时又离营业部很远，刚好这位客户经理的父亲也患有糖尿病，所以每次母亲给父亲做无糖餐时，就总是给她带来一份，客户特别高兴，甚至去年搬到了锦州，还仍然坚持每天坐火车过来营业部看望，因为与客户经理的关系已经非常熟了。当时有人问这位阿姨问为什么搬家了还没有把户转到走，她就回答说，因为未丹在，她就不会转走，她甚至主动帮客户经理介绍客户。

加强客户管理 实现公司与客户互利双赢

随着2007年证券公司综合治理工作的圆满完成，证券行业进入了常规监管阶段。监管层一方面鼓励和支持证券公司积极创新，另一方面也要求证券公司加强合规管理，全面推进证券行业客户管理工作的建设。证券公司在推进客户管理工作的过程中，也逐渐意识到客户管理对于公司业务发展的的重要性，尝到了对客户实施有效管理的甜头，力图实现证券公司发展与客户利益的互利双赢。

一、客户管理对证券公司自身发展、合规建设以及整个证券市场的发展都具有不可忽视的重要性

证券市场是市场经济的一个重要组成部分，证券公司作为证券市场重要的中介机构，对证券市场的健康运行和稳定发展肩负着不可推卸的责任，其中就包括防范客户交易行为违法违规、维护市场秩序等方面的责任。

近期，中国证监会主席尚福林在证券公司合规管理座谈会指出：增强合规管理能力是提高核心竞争力、建设现代金融企业的重要内容，是证券公司拓展创新空间、实现持续发展的保证。尚福林主席强调，当前和今后一个时期，证券公司要着力抓好合规工作，其中，一是强化对营销行为，特别是证券经纪业务营销行为的合规管理。二是以投资者适当性管理为切入点，切实提高对客户行为的合规管理水平。三是妥善处理好客户投诉，高度重视媒体报道，通过处理客户投诉和媒体报道反映的问题，促进合规报道。

因此可以看出，无论是从证券公司在证券市场中担当的角色，还是从监管层的要求，投资者教育以及客户交易行为管理等客户管理工作对证券公司自身发展、合规建设以及整个证券市场的发展都具有不可忽视的重要性。而客户管理的主要内容包括：1.了解客户，在产品销售和服务中心采取适当性原则；2.监管义务，监督潜在的客户违规行为，如发现不当行为要及时开展调查、登记记录；3.如实报告客户的违规情况，禁止不实施调查、责任和记录等。

二、完善客户管理和服务体系，为公司增强核心竞争力

目前，证券公司不仅有开展客户管理工作的必要性，而且也具备了客户管理的有利条件。

2008年证券行业开展的账户清理工作已经为证券公司了解客户，做好客户分类管理以及投资者适当性管理奠定了坚实基础。同时，交易所也出台了对于证券公司具有指导性

深化客户管理 加强客户风险教育 培育合格证券投资者

——加强证券市场客户管理工作的认识和思考

一、深化客户管理、加强客户风险教育的重要意义

近几年，在上层客户股权分置改革和证券公司综合治理完成后，证券行业进入常规监管阶段，监管重点逐步转移到对证券公司日常业务的规范化管理和加强客户管理上来。2007年以来，相继开展的对于证券账户的清理与规范、对经纪业务营销活动的规范化管理、对客户分类和交易行为管理以及近期的投资者适当性管理等，都体现出这一新变化。

加强客户管理工作，做好客户分类工作和客户交易行为管理，加强投资者教育，强化对证券交易异常波动和异常行为的监管，对促进证券公司发展与合规工作建设具有重要意义。

1、客户分类管理的重要意义

随着客户数量的稳步增加，投资产品的日益丰富以及监管重点和要求的不断变化，证券公司开始对客户进行风险承受能力测评并进行分类管理。客户可以通过营业部现场和网络填写调查问卷，对于现场客户，营业部工作人员也会对客户进行询问和了解。在充分了解客户资信状况、交易习惯、证券投资偏好以及风险偏好等情况下，综合评价客户的风险承受能力并按照服务需求进行客户分类，以客户所处风险等级来实现适性销售和针对性服务。

实行客户分类管理，无论对推进证券公司服务模式转型，还是保护客户自身利益都具有积极意义。一方面，证券公司进行客户分类管理，是推进客户服务模式转型的需要，是为客户提供高质量、差异化、个性化的投资咨询服务，为客户提供丰富的、适合投资者需求的各类金融产品配置与销售的服务，为客户提供全方位的财富管理服务的基础。同时，进行客户分类管理，能有效规范证券公司营销行为，避免与客户推荐与其自身风险承受能力不相匹配的服务和产品。因此，客户分类管理对于促进证券公司发展与合规工作建设具有重要意义。

另一方面，进行客户分类管理，将客户和投资产品按照风险度进行专业的划分，能够较为有效地避免客户购买与其风险承受能力不相匹配的投资产品，从而避免产生不必要的投资损失，保护客户的切身利益。

2、客户交易行为管理的重要意义

近几年监管部门特别是证券交易所对于客户的交易行为管理问题越来越重视，对于客户的一些异常交易行为，交易所和证券公司的监控系统都会进行提示，交易所会根据客户交易行为的具体情况，要求证券公司对客户进行提示或警

说，因为未丹在，她就不会转走，她甚至主动帮客户经理介绍客户。

三、发挥公司的集中优势策划大型投资者教育活动

公司发挥在辽宁地区营业网点集中、客户群体集中的优势，通过策划大型的投资者教育活动来推动投资者教育工作深入开展，并对投资者教育工作表现好的营业部和个人进行专项激励，树立营业部典范，开展营业部之间的交流工作。

截至2009年10月30日，公司为投资者教育共投入50余万元。其中印制投资者教育宣传手册3万余册、宣传单3.8万份、宣传海报、展板、易拉宝30多套等，通过免费发放与现场摆放宣传物品，有效地提高了宣传力度，使投资者更加明晰地了解证券市场的投资机遇和风险。

1.开设《投资者大讲堂》活动普及证券基础知识
任何投资都是有风险的，如何让投资者认知风险并且学会规避风险是我们的首要任务。认知和规避风险并不是一件简单的事情，是需要知识作为保障的，所以开设《投资者大讲堂》对投资者进行证券投资教育，普及证券基础知识。截至2009年10月30日，公司下属营业部每部平均开设类似讲座达20多次

2.针对不同类型的投资者举行股市沙龙

针对投资者普遍缺乏证券风险防范意识的状况，公司规定下属营业部举办有一定水平的股市沙龙来提高投资者的投资水平。营业部范围内股市沙龙每部平均6次，每次参加人数在300人左右。讲座内容主要包括大势研判、热点把握、如何不被套牢、设计投资组合等方面，以增加投资者的知识积累。

3.开展“思想创造价值、智慧成就梦想”大型创业板投资机遇与风险报告会

公司和辽沈晚报联合辽宁证监局、辽宁证券期货业协会、深圳证券交易所于2009年9月12日在八一剧场推出“思想创造价值、智慧成就梦想”大型创业板投资机遇与风险报告会。其宗旨就是为帮助广大投资者了解和把握创业板市场的基本规律，充分认识投资风险，弘扬思想创造价值的观念。会议取得了良好的效果，有效地推动了辽沈地区投资者教育工作深入开展，活动也取得了辽宁证监局与协会的认可与支持。

4.与新闻媒体开展积极配合，扩大投资者教育活动影响力

明确工作要求的管理，如上海证监局《会员客户证券交易行为管理实施细则》（以下简称《客户管理细则》）。《客户管理细则》不仅体现了“自律监管关口前移至会员”这一创新的监管理念，也体现了希望证券公司通过客户管理来提升客户服务水平、提高核心竞争力。通过

另外，《客户管理细则》在客户管理的责任和权利上对证券公司进行了规范和明确，化解了证券公司以往在客户交易行为管理中遇到的尴尬局面。过去，如果证券公司发现其客户违规交易，对客户进行教育和管束时，往往会被客户自己抢占：“我用我自己的钱买卖股票，管你什么事？别人都不管，你凭什么管，再管我就走！”在这种情况下，证券公司往往就放弃了这一权利和义务。

现在不同了，上交所的《客户管理细则》规定“会员应当遵循“了解自己客户”原则，对客户的交易行为进行管理，引导客户树立法制观念和理性投资意识，规范、约束客户的异常交易行为，有效配合本所市场监管工作。”根据规定，一方面管理客户交易行为是证券公司不可推卸的责任，另一方面证券公司在进行客户行为管理有了根据，不会再被客户指为“闲管事”了。

通过近两年的客户管理实践，公司完善了客户管理与服务体系及制度、完善了业务运作机制及技术配套系统，并从“全面了解客户、投资者适当性管理”的理念出发，持续、深入地开展投资者教育工作，提高客户的风险识别和承受能力，使绝大多数客户形成了较为成熟的投资理念，基本树立“买者自负、风险自担”的理念，从而最终提高客户的素质；同时也根据客户不同的风险和收益偏好，通过长江证券统一客户信息平台——“金长江”向其分类推送投资信息、销售金融产品。目前，我们切实感到通过推行客户管理，既有效利用了资源，使客户得到了其真正想要的东西，提高了客户满意度，也减少了客户投诉及纠纷，客户逐步形成和培育了核心客户群，巩固并提升了市场份额，达到了增强核心竞争力，做大作强的目的。

三、管理于服务，实现公司与客户双赢

证券公司怎样才能做到“态度坚决，身段柔软”，使客户发自内心的认同客户管理工作、接受管理呢？要解决这一难题其实并不难：证券公司建立和完善客户分类管理和投资者

2009年9月为了让新老投资者更好地了解证券市场投资的相关知识，由辽宁证监局、辽宁证券期货业协会主办，我公司与辽沈晚报协办，在辽沈晚报上开辟辽沈投资者教育园地《投资理财财大讲堂》栏目，该栏目为广大的投资者提供了证券市场重要的基础知识、法律法规等，并揭示了证券市场的风险与机遇。

四、对于客户管理工作的一点建议

客户管理工作是一项持久性工作应常抓不懈，在新形势下客户管理工作需要不断调整工作思路和方式，积极探索新的服务模式，顺应证券市场变化，提高客户管理的工作成效。

1.客户管理工作与提供适当性服务相结合
客户管理工作应当对客户群体构成、年龄文化结构、投资心理、投资手法等进行系统分析，使管理工作更具目的性和针对性。根据投资者获取、解读信息能力和风险承受的能力不同，对投资者进行投资者风险评估和类别管理，再依据投资产品的不同特性，为不同风险承受类别的投资者提供差异化的服务和产品。我公司已建立投资者风险评估体系，探索适当性服务、客户分类管理模式。

2.维护证券市场正常竞争秩序，为客户管理工作营造良好环境
随着近两年证券市场行情火爆，许多券商纷纷在全国各地设立窗口，新设公司。目前，同业之间佣金价格战愈演愈烈，势必会影响证券市场的稳定，也会在一定程度上影响客户管理工作的进行和开展。为此，保证证券市场的公平竞争与稳定发展是顺利有效开展客户管理的前提条件。

3.建立客户管理工作的交流工作机制

应建立一套客户管理工作交流、合作机制，各公司间定期或不定期的交流客户管理工作的经验，分析客户管理工作中出现的新情况和新问题，共同开发研制有关的活动的宣传品，联合组织投资者状况专项调查，定期征集投资者对证券市场建设的建议，维护证券市场健康稳定发展。

我的公司的客户管理工作的水平与我国资本市场稳步发展、市场规模不断扩大以及投资者数量快速增长的形势相比还有不小的差距，面临的任务还很艰巨。我们将一如既往地把客户管理工作作为我们经营过程中不可分割的一部分长期不懈地抓下去。

中天证券有限责任公司
二〇〇九年十一月四日

教育工作机制，对不同的客户提供合适的投资知识教育、适合其自身的产品销售及发展，并采取相应的交易行为管理，也就是融客户管理于客户服务之中。

我们对融客户管理于客户服务中的认识是一个渐进的过程，客户管理工作的深度也是一个渐进的过程：由刚开始的表面应付转变成了主动全面的客户管理。

例如，公司刚推行客户分类管理与服务制度时，有个营业部在客户开通权证交易业务时，仅简单地让客户在《权证交易业务开通申请表》、《权证交易风险揭示书》及《客户风险承受能力评估表》上勾一勾、签个名，不管客户是否了解权证交易，是否明了权证交易的风险，就为客户开通该业务，根本没有达到投资者教育的目的，结果出现权证到期，部分客户资产全部化为乌有的惨痛教训。

公司发现这一情况后，立即督促营业部整改，认真做好客户的权证交易知识教育、风险防范不开评估工作，对不了解权证知识及风险的客户，提醒其暂不开通该业务，等其完全知晓权证知识及风险后，再申请开通。同时，公司及营业部安排专人专岗，对权证交易业务进行监控；对于到期即将权证，公司提前一周通过网站、网上交易系统、投资者园地、电子邮件及短信等各种方式对客户提示风险；最后交易对所有仍持有该权证的客户进行电话提醒。今年8月，一深度价外权证当日将到期，而该营业部一客户仍大量持有，营业部对其电话提醒时，客户正在出差，接到电话就立即卖出了，避免了重大损失。该客户出差回来后，专程到营业部感谢，并带了多个亲戚朋友到营业部开户，理由是这里的服务好！

随后，营业部总经理专门打电话给公司风险管理部，表示真正意识到通过融客户管理于客户服务的好处，认识到好的风险管理也会促进业务发展，达到营业部与客户双赢的目的。

相信通过我们的努力，投资者将更加理性和成熟，客户利益将得到更贴心的保护，公司的业务将更快更好地发展，证券市场朝着公开、公平、公正的方向迈进，所有守法投资者的利益都能得到最大限度的保障，形成包括证券公司和客户在内的所有证券市场参与者共赢的局面。

长江证券股份有限公司
风险管理部
2009年10月27日

失，应该说已经取得了不错的效果。根据《细则》中异常交易行为的界定条件，公司的风险监控工作取得了长足的进步，能够及时发现客户的异常交易行为，并在第一时间提示投资者注意风险。

《细则》实施以前，公司对客户的投资者教育和风险提示工作也遇到过不小的阻力，主要是客户对证券公司干涉其交易行为有所质疑。《细则》的实施为证券公司开展相关工作提供了充分的依据，公司员工在对客户进行风险教育时，有非常明确的条文，客户也相对更容易接受，对规范投资者行为起到了很大的作用。

三、公司客户管理理念的转变

随着证券行业进入常规监管阶段，监管部门对证券市场的监管也更有针对性，深化客户管理、加强客户风险教育、培育合格证券投资者是整个证券行业的重要目标。

主动出击，从最开始对客户管理工作的被动接受到现在的主动出击，自身的经营理念也发生了巨大的变化。做好客户管理和风险教育工作不仅是监管部门的责任，也是所有证券公司和投资者的责任，培育越来越多的合格投资者，对于中国证券市场的健康发展有着至关重要的作用。

我公司从今年年初开始，即着手对所有新开户客户进行风险承受能力测评，了解客户投资偏好，不断深化客户风险教育。在客户开户时，将所有需要客户了解的相关产品风险予以重点解释，不仅要求客户签署相关风险揭示书，还对这些风险揭示书的重点内容进行标识，由营业部员工进行讲解并回答客户提出的疑问，力求将投资者教育工作落到实处。另外，对于一些交易行为出现异常的客户，公司积极采取措施，配合交易所对客户进行风险提示。同时公司重点加强了在交易规则方面的宣传教育工作，向客户介绍哪些交易行为需要禁止，避免客户由于一时疏忽而造成的违规操作，做到防患于未然。

四、共同努力，培育合格投资者

IPO重启、创业板开板，产品日益多元化、客户需求的变化、服务竞争的加剧，都对我国证券市场的健康发展提出了更高的要求。只有通过监管部门、证券公司和所有投资者的共同努力，深化客户管理、加强客户风险教育、不断培育优质、合格的证券投资者，我国的证券市场才能发展得更好、更快。

中银国际证券股份有限公司
二〇〇九年十一月四日