

Document

正确认识风险 增强市场信心

中国证券业协会东莞会议重在布局 2008年投资者教育工作

■编者按

由中国证券业协会举办的全国证券业协会工作座谈会 2008年4月17日在广东东莞召开。会议总结和交流了2007年投资者教育工作经验,对今年的投资者教育工作进行了部署。中国证监会相关部门和来自全国33家证券业协会的代表近80人参加了会议。黄湘平会长在会上提出,全行业要进一步提高对新形势下投资者教育工作的认识,把投资教育和风险教育有机结合,充分认识投资者教育是证券市场长期的任务,进一步增强投资者对市场发展的信心。

会上,作为证券公司和证券营业部代表,申银万国证券和中信建投证券北京东直门营业部分别介绍了各自开展投资者教育工作的经验。

在介绍投资者教育工作经验时,申银万国证券和中信建投证券北京东直门营业部都不约而同地提到了与上海证券报股民学校的合作。同为上海证券报股民学校的紧密合作者,两家公司都非常重视投资者教育模式的探索,借助股民学校平台深入持久地开展各项投资者教育活动。在4月初落幕的“第九届中国证券市场3·15投资者教育与权益保护主题宣传月”大型活动中,申银万国证券和中信建投证券都从整个公司层面组织开展了大量工作。申银万国证券还在去年与上海证券报共同举办了“上海证券报——申银万国证券投资者教育全国行”大型活动,历时两个多月,途经全国十一个大中城市;中信建投证券多年来一直与上海证券报联合开办股民学校营业部授课点,北京东直门营业部更是将股民学校授课活动开展得有声有色。

今刊登两个公司的发言摘要,以期为金融机构积极有效地开展投资者教育工作提供借鉴。



中国证券业协会在广东东莞举办全国证券业协会工作座谈会布局2008年投资者教育工作

保障有力 切实推进投资者教育工作

申银万国证券投资者教育工作纪实

申银万国证券自2001年以来,就认真贯彻中国证监会和中国证券业协会的投资者教育工作精神,把投资者教育作为保护投资者合法权益、促进市场健康发展的重要工作来抓,通过打好思想基础、形成制度保障、多层次多渠道稳步推进,将投资者教育和风险揭示落实到公司日常的经营工作中。

提高认识统一观念 打好思想基础

申银万国证券确立了投资者教育工作的“原动力”,化“要我做”为“我要做”,不断强化自觉意识;杜绝重客户开发、轻客户风险评估,重业务规模、轻风险揭示,重投资推介、轻基本知识普及,重形式、轻实质内容等问题。在日常工作中,将投资者教育工作纳入到公司规范化建设体系,作为公司规范管理、合规经营的必要条件,使之成为公司制度化、常态化的工作,常抓不懈,有序开展。此外,申银万国证券还将投资者教育的最终目的确定为让投资者全面把握证券市场的特性和风险所在,充分理解“买者自负”的原则,牢固树立“投资有风险,入市须谨慎”的理性投资观念,逐步形成良好的投资习惯,规范投资行为,成为一个成熟、理性、自律的投资者。

保障有力措施到位 扎实推进工作

申银万国证券成立了投资者教育工作领导小组,由公司总裁担任组长,分管经纪业务的副总裁任副组长,八个主要部门领导为组员,全面指导投资者教育活动的开展。制订和完善了《申银万国投资者教育中长期规划》、《投资者教育工作制度》和当年的投资者教育工作计划,并建立健全了相应的工作制度。为确保经费开支,2007年公司增加了投资者教育专项经费预算,全年预算费用达到250万元,2008年一季度已投入30万元用于投资者教育宣传材料和开展各项活动。

申银万国证券还建立起投资者教育工作内部检查制度、责任追究制度,把投资者教育纳入营业部文明窗口的考核重要指标,明确各级干部员工在投资者教育工作中的职责。对工作不力负有责任的相关人员实行低聘、不聘、扣奖等追究措施。从2007年度开始,公司合规稽核总部将投资者教育工作的相关要求补充到原有的量化考核评分项目中,从而保障了公司有关投资者教育工作部署和要求得到长期有效的持续重视和落实。

各司其责责任明确 合力开展工作

经纪总部负责组织投资者教育工作的开展,制定投资者教育有关制度和文件,组织开展投资者教育各项活动,指导营业部开展个案投资者教育工作。各地区总部负责指导所辖营业部的投资者教育工作,抽查营业部“投资者园地”的建设情况,配合公司完成各专项检查工作,对营业部投资者教育工作中的不足提出整改意见。营业部因地制宜落实具体工作并配合公司开展投资者教育各项活动。公司还组织开展投资者教育经验交流活动,以互相借鉴,扬长避短,共同提高。技术部门提供技术保障,研究所组织研究人员深入一线,开展投资者教育宣传工作。2007年全年进行了年中年底两轮投资者教育巡回活动,走访170家营业部,与投资者开展面对面的交流和辅导活动。

加强领导突出重点 有序组织规划

根据监管部门的要求,申银万国证券加强组织领导,紧紧抓住市场新特征、风险新样式、监管新要求这

三要素,重点部署投资者教育工作。去年以来,市场风险的表现形式体现为多样化和复杂化的趋势,对投资者教育工作提出了更高的要求。针对各种潜在的风险因素,申银万国证券以“买者自负”为投资者教育的核心内容,将工作做细、做深、做实,组织和指导营业部开展了系列化的专项和分类教育工作。

结合上述三要素,申银万国证券开展了特色鲜明的案例分析教育活动。选编了包括违规开户、全权委托、编外经纪人、承诺收益、违规融资、违规合作招揽客户、虚增资金等10个典型诉讼和非诉讼案例,以公司自身和金融同业发生的案例现身说法,起到很好的警示和教育作用,使加强投资者教育、及时揭示风险、完善内控机制、堵塞管理漏洞成为营业部员工的自觉行为。

稳步落实常态要求 细化各项工作

根据投资者教育工作的基本目标和核心内容,申银万国证券从以下几个方面部署常态化的工作内容,进行分类细化落实:

第一,建立宣传阵地。把“投资者园地”建设成固化的投资者教育阵地。组织编写和外购大量投资者教育宣传材料,累计发放各类宣传材料近十类,数量近100万册。

第二,进行投资培训。向投资者介绍业务种类、特点和交易规则,尤其注重新业务新规则的介绍。

第三,推广投资者调查。以《投资者问卷调查表》形式了解投资者的投资偏好,便于有的放矢地开展投资者服务工作。

第四,做好风险提示。通过各种方式提示投资者切实提高自我保护意识。提醒投资者不参与非法证券交易,提高对非法咨询和理财、非法股权买卖的警惕性。三是做好权证风险提示工作。

第五,保障投诉畅通。建立有效投诉渠道,通过了解客户的需求和建议,化解矛盾,消除隐患,不断提升服务质量和服务水平。

第六,坚持客户回访。公司制定了经纪业务客户回访制度,将此投资者教育作为回访的重要内容之一。

了解特点明确目标 进行分类教育

对于新入市的投资者,申银万国证券从开户环节入手做好辅导教育工作,工作人员在办理客户开户时当面提示证券投资各项风险并赠送投资者教育宣传资料,特别是针对性地做好中小投资者的风险教育工作。严格执行开户程序的规定,确保账户资料真实、准确、完整,资产权属清晰。按客户资金量划分中大户和散户,了解客户交易习惯,引

导客户选择现场交易或非现场交易,然后有针对性地交流和沟通,并做好客户登记管理工作,将客户纳入不同的管理范围。

对基础型现场客户注重通过讲座培训、发放资料,设立投资者园地等形式持续进行教育,采取以点对面的辐射式教育方式。

对于非现场投资者的教育工作,将咨询产品和投资者教育材料分门别类的发送给非现场投资者,营业部对非现场投资者实行由专职部门或人员管理进行服务。

对于交易活跃的大客户群体,申银万国证券通过专人负责的客户回访制度,采用“点对点”的方式进行沟通,引导客户认知法律法规和交易规则的要求,从维护市场秩序和保护自身利益的双重角度,严格规范自己的交易行为。

建立深度媒体合作 拓宽教育渠道

在投资者教育的渠道与形式的创新上,申银万国证券积极与新闻媒体合作,共同举办大量投资者教育活动,通过媒体的传播渠道,增强辐射面,覆盖更大范围的投资群体。

申银万国证券连续四年与上海证券报、沪深交易所合作开展“中国证券市场3·15维权与投资者教育大型互动活动”,其中在今年举办的“第九届中国证券市场3·15投资者教育与权益保护主题宣传月”大型活动中,由于参与方更多、覆盖面更广、持续时间更长而形成了更加深远的影响。

去年与上海证券报联合开展了“上海证券报—申银万国投资者教育全国行”活动,形成了广泛的影响。“全国行”活动于9月15日从成都起程,历时两个多月,途经十一个城市,在北京收尾,以公司首席经济学家、首席市场分析师等强大阵容做了38次演讲报告,吸引了近万名投资者现场参加活动,间接受益面更广。公司董事长丁国荣、分管副总裁等领导亲自带队参加了各场次活动。活动得到了各地证监局、证券(期货)业协会、各地主要媒体的支持和高度评价。中国证券业协会秘书长和各地证监局、协会领导亲临活动现场。上海证券报和当地主要新闻媒体对活动进行了广泛报道,其中部分活动报道还被中国证券业协会网站转载。同时,中国证券网股民学校频道视频对活动进行全程播放。

此外,申银万国证券还部署营业部组织客户参加投资者教育竞赛活动。并参加了中国证监会研究中心和中国证券业协会组织的《投资者须知》编写工作,参加了上海证券同业公会投资者教育“四个一工程”中投资者教育DVD光盘剧本编写和上海证券网股民学校频道视频对活动进行全程播放。



图为“上海证券报—申银万国证券投资者教育全国行”活动现场

积极探索

认真做好投资者教育工作

中信建投北京东直门营业部投资者教育纪实

根据中国证监会、中国证券业协会的投资者教育精神,中信建投证券北京东直门营业部按照公司关于落实投资者教育工作的实施方案,紧紧抓住“以价值投资为主线培养投资者的正确理财观念”、将风险教育贯穿在日常各项业务流程中“两大原则,全面开展投资者教育活动,通过一系列细致而深入的工作引导投资者进行价值投资,增强风险防范意识,促进证券市场健康稳定发展。

内外兼修 强化责任意识

首先,中信建投证券北京东直门营业部建立了投资者教育组织架构,积极做好投资者教育工作的人力、财力准备。营业部组建了以总经理为组长,客服主管、综合主管、业务拓展主管、客户经理为组员的投资者教育工作组,明确了职责分工,制订了工作计划,并配备了专门的投资者教育活动经费。

2007年,面对罕见的牛市,大量新投资者涌入证券市场,巨大的财富效应使得很多投资者盲目乐观,由于没有对市场可能出现的风险有足够的认识,一旦出现较大波动,很容易引发过激的反应。因此营业部在对投资者教育工作有序开展的同时,加强了员工的教育培训及相关考试,不定期举行内部培训及考核,将对营业部员工的教育列为重要议题。此外,为了规范营销人员的营销行为,保障公司合法合规经营,有效保护投资者权益,营业部加强了对营销人员的业务风险教育培训,规范营销人员行为,防范对客户进行虚假或夸大宣传,切实保护投资者的利益。

其次,中信建投证券北京东直门营业部还积极与媒体合作,强化社会各界对于投资者教育的责任意识。为了使更多的投资者了解证券市场,树立正确的投资理念,扩大社会影响力,营业部除了与上海证券报合作开办股民学校外,还多次利用在 CCTV-2《理财教室》以及各种访谈节目进行广泛的投资者教育宣传活动,吸引很多投资者参与到现场活动中,引导投资者进行价值投资、理性规划,做明白的投资者。

精耕细作 普及基础教育

一是建设投资者园地。中信建投证券北京东直门营业部在一楼大厅醒目位置设置了投资者教育橱窗,展示总公司和营业部的基本情况及历史沿革;主要经营范围和法人、负责人情况;投诉电话;最新交易规则;重要业务警示;各项业务服务流程;证券知识介绍;以及证监会下发的关于打击非法发行和非法证券经营活动的`宣传内容,并根据实际情况由专人每天负责更换。针对基金投资者,特开辟专门的基金宣传区,把基金晨星等级排行榜张贴其中,并按实时更新,使投资者明明白白地了解各基金的风险及收益特征。

二是强化基础风险提示。营业部在客户开户环节中,要求客户认真阅读证券交易、权证、基金等各类风险提示书,客户阅读并同意才可在合同上签字;还提出了新客户入市四保障,即“开户时风险提

示、当天短信覆盖、三日内电话回访、一周内新股民课堂讲解”。通过这项服务,2007年营业部大约三万新开户投资者得到了一定程度的风险教育。

三是利用各项业务环节开展投资者教育工作。2007年,营业部利用与银行开展三方存管业务合作的同时,积极组织开展了大量的面向中小投资者的关于规范账户及投资业务的宣传教育;每天通过现场电视循环播放投资者教育宣传片;通过总公司网站、客户交易系统、营业部博客等网络平台进行大量的投资者教育工作;加强重点客户回访工作,对重点客户发出调查问卷200多份,并建立了详细的客户回访记录,以更有效、更及时地了解投资者具体情况并做好教育宣传工作;对于非现场客户我部通过电话中心致电和短信提示等方式进行了权证到期风险提示、个股特停提示、基金封转开提示等;对于中大户设有专门的大客户中心来进行风险提示。

完善项目 探索长效机制

本着以价值投资为基础,引导投资者进行长期理性的理财规划,2007年东直门营业部积极完善投资者教育项目,探索投资者教育的长效机制。

第一,在总公司研究所、经纪管理总部的共同研发下,中信建投“蓝海理财”活动正式启动,推出了“蓝海股票、基金池”。营业部将营销和客服人员进行了系统培训,将客户进行了风险分级,从长期理财角度为客户有针对性提出投资组合配置建议,对最优秀的企业、最好的基金产品进行长期投资,引导并培育投资者既有长远的眼光,又有坚持的耐心。

第二,开办股民学校,探索投资者教育长效机制。针对投资者高涨的投资需求,营业部实行全年无休日,从早8:30-晚8:00,周六、周日不休息,开办股民学校,每周五次对投资者进行授课,重点对投资者进行风险提示。为了在波动的市场中,让投资者坚定价值投资的基本理念,营业部多次邀请了行业分析师、国内顶尖价值投资高手介绍行业研究成果以及正确投资理念,使得投资者风险教育活动有内容、有实效,更容易被接受。

坚持不懈 投资者教育在继续

2008年1、2月份营业部在每周开办股民学校授课活动的基础上,增加了大型专家讲座和基金投资者教育活动,累计组织了3次大规模的专家讲座与2次基金投资者教育以及10多场理财大讲堂活动,短信提示累计达到100万条,电话提示累计超出2500次。经过坚持不懈的投资者教育实践,中信建投证券北京东直门营业部认为:越是市场出现动荡时候越是进行投资者教育、扩大影响力的好时机。市场是最好的风险教育教材,那些深幅“被套”的投资者,通过对市场风险和自身弱点的深刻反思,都会认识到投资者教育其实是一件意义深远的事情。营业部也会趁势而上,积极而为,全方位开展投资者教育活动。