

全国中小企业股份转让系统 北京证券交易所 证券公司投资者教育工作指引（试行）

第一条 为进一步规范全国中小企业股份转让系统（以下简称全国股转系统）主办券商及北京证券交易所（以下简称北交所）会员的投资者教育工作，保护投资者合法权益，促进资本市场的健康稳定发展，根据《全国中小企业股份转让系统主办券商管理办法（试行）》《北京证券交易所会员管理规则（试行）》等相关规定，制定本指引。

第二条 在全国股转系统从事经纪业务的主办券商及在北交所从事经纪业务的会员（以下统称证券公司）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，是指证券公司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 全国中小企业股份转让系统有限责任公司（以下简称全国股转公司）及北交所对证券公司开展投资者教育工作进行自律管理，组织对证券公司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, 依法维权, 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 证券公司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、主题教育与继续教育相结合的原则。

第七条 证券公司应当按照全国股转系统、北交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。

证券公司应当以贴近市场、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 证券公司应按照中国证监会、全国股转公司及北交所要求, 结合自身特点, 开展内容丰富、形式多样的投资者教育工作。投资者教育内容包括但不限于:

(一) 证券法律法规、政策和全国股转系统、北交所业务规则;

(二) 证券投资知识和投资技能;

(三) 证券产品、业务及其风险收益特征;

(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) 投资者权利行使、诉求处理及多元化纠纷解决;

(七) 有关投资者教育的其他内容。

证券公司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。

第九条 证券公司开展投资者教育工作的渠道包括但不限于:

(一) 证券公司官方网站、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 证券公司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 证券公司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 证券公司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人员队伍；

（八）与投资者教育工作相关的其他事项。

证券公司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 证券公司应当指定专人负责与全国股转公司及北交所联络投资者教育工作。变更联络人的，证券公司应当在变更后5个交易日内向全国股转公司、北交所报告。

第十四条 证券公司应当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 证券公司应当根据自身特点，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；参加监管部门、全国股转公司及北交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证券公司官方网站、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 证券公司应当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。

证券公司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、证券市场违法违规案例、证券公司资质介绍、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 证券公司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。全国股转公司及北交所可以为投教基地提供投资者教育活动、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教信息和成果，并在中国证监会的统一部署下，对先进投教基地最佳实践及经验进行宣传推介。

第十八条 证券公司应当将投资者教育融入各项业务当中，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 证券公司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 证券公司应当按照《证券期货投资者适当性管理办法》《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理办法》《北京证券交易所投资者适当性管理办法（试行）》的有关要求，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 证券公司应当通过官方网站、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，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 证券公司应当将开展的投资者教育各项工作以纸质或电子等形式做好记录存档，保存时间不少于 3 年。

第二十三条 证券公司应当定期组织分支机构开展投资者教育培训工作，定期开展分支机构的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。

证券公司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。

全国股转公司及北交所可以为证券公司开展投资者教育工作提供相关培训支持。

第二十四条 全国股转公司及北交所可根据市场情况，组织

开展各类投资者教育专项活动。证券公司应当积极配合，协助做好组织安排工作。证券公司应积极关注全国股转公司、北交所发布的投资者教育等相关动态信息，切实做好全国股转系统和北交所的投资者教育工作。

第二十五条 全国股转公司、北交所定期对证券公司投资者教育工作情况进行评估，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。

第二十六条 全国股转公司、北交所以证券公司实际开展的投资者教育为基础，结合证券公司参与或配合全国股转公司、北交所主办的投资者教育主题活动等情况，对证券公司的投资者教育工作进行评估。

第二十七条 全国股转公司、北交所将不定期对证券公司的投资者教育工作开展现场或非现场检查，证券公司应积极做好相关配合工作。

第二十八条 证券公司违反本指引及全国股转系统、北交所投资者教育相关规则的，全国股转公司、北交所可以视情况对其采取相应自律监管措施或纪律处分。

第二十九条 本指引由全国股转公司、北交所负责解释。

第三十条 本指引自发布之日起施行。