

新挑战 新思路 新作为

——上海辖区投资者教育保护工作实践

李红柳* 盛峰英**

摘要:我国有1.44亿投资者,其中自然人投资者占绝大多数,上海地区自然人投资者数量众多的特征尤为明显。在资本市场迅速发展的新形势下,投资者结构呈现新的趋势和特征,辖区投资者教育保护工作面临着新的问题与挑战。上海证监局深入贯彻落实党的十九大精神,坚持以保护投资者特别是中小投资者的合法权益为工作的落脚点和出发点,不断开拓思路,完善工作制度,创新方法、主动作为,精准“画像”投教服务重点人群,以发展的理念积极应对,提升投教服务的精准度和有效性,切实履行投资者教育保护工作职责,推动辖区投资者保护工作做深做实。

关键词:投资者 投教工作 投资者保护

近年来,上海证监局以保护投资者合法权益为工作核心,全面落实我会投资者保护工作部署,深化辖区投资者教育,优化投资者服务,强化投资者权益救济,稳妥有序推进辖区投资者保护体系建设,多措并举着力提升辖区投资者保护工作水平,依法全面从严打击各类非法证券活动,全力维护好市场运行秩序,为投资者营造健康有序的市场环境。

一、投教服务重点人群精准“画像”

投资者是资本市场的行为主体,其结构和行为直接影响着证券市场的稳定性、有

* 上海证监局投保处处长。

** 上海证监局投保处主任科员。

效性和流动性;投资者是投资者教育的对象,是投资者教育保护工作所必须考量的“基本面”,直接关系投资者教育的有效开展、投资者权益保护的持续落实。

总体上看,以“散户”“小户”为代表的自然人投资者是我国证券市场交易的主要群体,即是我们投教服务的主要对象。近年来,辖区以中小投资者为主的投资者群体特征呈现出一些新的特点,首先,“新户”新入市投资者呈年轻化趋势,教育程度和知识水平提高,权利意识增强,但较为缺乏金融投资经验,易受网络信息影响;其次,“老户”包含存量客户、老年户,一定程度上还存在非理性投资行为,特别是老年户风险防范意识低,易成为非法证券活动的受害者。投资者群体中的“新户”“老户”是投教服务的重点人群。

(一) 自然人投资者数量占绝大多数

根据中国证券登记结算有限公司统计数据,2018年10月末,投资者数量达到14,460万,其中自然人14,425万,个人投资者占绝大多数,占比高达99.76%。2017年全年新增投资者1587.26万,其中自然人1583.79万,2017年年末自然人投资者占比为99.73%;2018年1~10月自然人投资者逐月新增约106万户。投资者新开户数量增速较前几年有所放缓,但自然人投资者比重持续增加。

受经济发展程度影响,上海地区自然人投资者数量众多的特征尤为明显。据辖区经营机构统计,截至2018年4月末,辖区证券账户数(包括A股、B股)总计6069.81万,其中自然人账户6058.46万,占比99.81%,高于同期全国平均水平(99.74%)。辖区自然人账户数占全国自然人投资者账户总量的43.87%,占比超过2/5。

自然人投资者群体数量占绝大多数,但人均持有市值比重低。从沪市股票投资者持股市值分布^①来看,沪市2017年期末持股账户中99.78%为自然人投资者,其中55.28%的账户持有市值均低于10万元,合计持有市值1.23%;92.62%的自然人投资者账户持有市值均低于100万元,合计持有市值7.11%。若剔除持股市值100万元以上的专业个人投资者及个人大股东因素,自然人投资者人持有市值比重维持在较低水平,体现出自然人投资者账户“小而散”的特点。

(二) 投资者呈年轻化趋势且教育水平提高

在互联网金融的时代背景下,年轻人尤其是毕业不久及在校大学生群体的投资

^① 参见上海证券交易所统计年鉴2018卷统计数据。

理财意识正在不断增强,据上交所统计年鉴 2016 卷显示,30 岁以下投资者占比 37.64%,30~40 岁占比 31.47%,50 岁以上投资者仅占 11.85%,年轻投资者已成为市场的主要参与者。2017 年新入市投资者中,30 岁以下占比 55.8%,超过新增加总数的一半。“新户”的年轻化趋势明显。

近三年,由于受“新户”投资者受教育程度较高的影响,自然人投资者群体的教育水平有较大提升。以沪市 2016 年数据为例,自然人投资者学历为大专及以上学历的占比 52.17%,超过半数,且中专以下学历的投资者比例从 2012 年的 28% 降至 23.59%,大学本科以上学历的投资者总比例从 2012 年的 19.9% 提高至 25.3%。2017 年新入市投资者,高中以上学历的自然人投资者占比近六成,其中半数以上具有本科以上学历。

“新户”投资者年轻化呈现出以下特点:一是知识水平相对较高,对新事物的接受能力相对较强,获取信息主要渠道为网络、公众号和自媒体,易受网络信息影响等。二是因为年轻,投资知识和经验相对较少,投资策略易变,投资过程中思考可能不深入,往往未掌握足够的证券知识便急于投资,投资风格较为激进,风险意识不强。由于我国证券投资国民教育普及率仍然较低,投资者的受教育程度与投资知识水平未必匹配。

(三) 投资者非理性投资行为仍不容忽视

“老户”中投资年限较长的投资者往往具有经验主义、惯性思维,投资习惯和投资理念未根本性改变;部分年纪较大的投资者群体中的投资者教育覆盖面窄和投资者风险承受能力低的“两低”现状依然存在。2018 年 5 月,阎庆民副主席在上海专门召开投资者座谈会,与投资者面对面交流,投资者表示随着投教力度的加大,投教基地等设施的建立,投资者的心态在慢慢转变,投资理念在逐步成熟。同时,我们从近期一些金融风险事件中可以看出,投资者非理性投资行为仍然不容忽视。从辖区信访投诉处理实践工作分析,反映与市场经营机构在展业合规性、两融业务、适当性管理等方面存在矛盾利益纠纷的、参与非法证券期货活动受损严重要求赔偿的以中老年投资者为主。部分投资年限较长的投资者相对有经验,有时过于相信自己的判断能力,高估自己成功的机会,资金投入较大,交易频繁,基于过往投资经验和惯性思维,跟风炒作意识强烈,偏好“炒短、炒小、炒新”,缺少理性投资、价值投资和长期投资理念。还有部分投资者年纪较大,通常没有精力与能力学习新的投资知识,投资信息不对称,同时风险承受能力较低,而防范风险意识和能力却较弱,容易受到非法证券

营销活动手段的诱惑,成为金融诈骗的受害者。

二、新时代投教工作面临的精准度和有效性挑战

当前,正是以新的历史方位推进全面深化改革的重要阶段,随着多层次资本市场的改革发展,稳中有变的经济形势下,金融风险不断集聚、逐步暴露,新时代对资本市场建设提出了新任务、新要求,投资者教育服务工作也面临着进一步提高精准度和有效性的挑战,服务数量众多的投资者,强化中小投资者教育,培育成熟的投资者树立理性投资理念,完善投资者保护机制,是当前十分迫切紧要的任务。结合辖区投资者特点和“画像”分析,新挑战主要表现在以下几方面。

(一)金融科技创新拓展了投教新需求

伴随着互联网大数据、云计算等高科技在金融领域的深入应用,开放式的平台服务覆盖更多投资者,各种新媒体不断崛起,最新消息会通过各种渠道在第一时间推送,投资者获取投资信息渠道发生变化,传统媒体作用弱化。传统的纸质类投教产品难以满足投资者、特别是年轻投资者的投教需求,提供专业的投教产品、开展形式多样的投教活动是投教工作的新需求。一方面,金融交易与互联网技术广泛融合、智能投顾的发展推广,要求投教服务内容更加专业,将复杂的金融投资知识和风险揭示向非专业个人投资者阐述清楚极具挑战。另一方面,借助高科技,创新投教形式,以动画视频、网络直播等寓教于乐的方式,普及投资理念,培养投资风险意识,更容易为投资者特别是青年投资者所接受,让投资者教育由过去被动式的灌输知识,变成投资者主动搜索、主动传播,体现用科技手段为投资者服务的理念。

(二)市场创新发展赋予了投教新内容

资本市场的创新发展极大丰富了自然人投资者的投资理财方式,也激发了大众的投资理财意识,投资者数量大幅增加。而不同投资品种、不同市场层次的投资工具其复杂程度和风险特征千差万别,投资者的投资知识和经验、财务状况和风险承受能力也不尽相同,加之结构化、衍生化金融产品层出不穷,致使投资者教育工作面临着进一步提高多元化和精准度的挑战。比如,辖区2018年以来证券业务活动投诉举报的焦点聚焦于新业务、新产品,有关私募基金产品到期不能兑付、非法个股期权交易亏损等有关投诉举报急剧增加。此外,现有的混业经营、分业监管在客观上增加了投资者教育的难度。

（三）投资者维权意识增强体现了投教新使命

随着投资者教育工作的不断推进,近年来投资者的维权意识逐渐增强。投资者在其经济利益受到侵害或服务需求得不到满足时对市场经营主体进行投诉举报的意识强烈,辖区信访量的增长反映出市场矛盾纠纷数量的增长。2018年以来,辖区针对私募基金、投资咨询公司、非法证券期货业务的信访同比增长一倍以上,部分缠访、重复信访形势严峻。在信访处理中我们发现,有些投资者的维权行为源于不清楚证券业务及交易规则,或者投资风险认识不到位,投资者往往对如何维权、行权的相关教育接受度高,而容易忽视事前的投资风险识别、自身承受能力评估等的教育普及,这侧面反映出投资者教育的不足。因此,投资者教育工作的全面到位与否亦会影响到后续的信访工作量和信访风险的及时有效化解。

（四）强化经营机构主体责任丰富了投教新功能

证券经营机构是投资者进入市场的媒介,是资本市场联系广大投资者的重要桥梁和纽带,是资本市场稳定的“第一道防线”,我国个人投资者数量巨大,应充分发挥机构最为贴近和了解投资者的优势,在有关证券市场监管工作和监管要求的投教宣传,提升投资者理性投资理念和风险防范意识方面,发挥主力军和主阵地作用。而证券经营机构的逐利性和投资者教育的公益性的矛盾天然存在,部分机构对投教工作未予以足够重视,投资者教育的积极性和主动性不高,财力物力人力投入不足,经营机构的投资者服务往往偏于客户管理,疏于投教服务,相关工作人员的工作水平和专业能力亦直接影响到投教工作成效。我们派出机构投教部门需要不断完善投教工作机制建设,促进激励约束与效果评估机制发挥作用,推进投教工作纵向延伸,进一步激活经营机构投教潜在力量,保障有力的资源支持投教工作持续性开展,充分发挥市场主体投教服务功能,扩大投教宣传的影响力和覆盖面。

三、上海辖区投资者教育保护工作的主要做法和实践特色

近年来,上海证监局优化投教工作规程,不断开拓思路,创新方法、主动作为,在证监会部署领导下,坚持以保护投资者特别是中小投资者的合法权益为工作的落脚点和出发点,以“一切为了投资者”的服务理念积极应对新形势,切实履行投资者教育保护工作职责,主要工作开展和实践特色如下:

（一）密切联系投资者,构建多元多层次信访处理机制

1. 优化制度体系建设,充分协作联动,全面提升投资者诉求处理工作的法治化规

范化水平。为进一步强化投资者保护工作,上海证监局自2016年起专门设立投资者保护工作处,负责牵头组织开展辖区投资者保护和教育、信访投诉处理和纠纷调解,以及打击非法证券期货基金活动等工作。除投保处承担牵头职能外,各业务处室设立对口投保条线固定联系人,形成上海证监局投资者保护工作组织保障。

作为信访工作牵头处室,持续优化完善局内信访投诉工作制度,充分发挥局内业务监管处室的协同作用,分工协作紧密联动,依法分类有序处理投资者诉求,明确信访、投诉、举报的概念与内涵、受理标准与程序、办理要求与时限等,提高投诉处理的及时性和有效性,将依法保护投资者权益的要求贯穿于日常监管工作的过程中。

2. 实行领导干部接访制度,扎实推进定点联系投资者工作。2017年年初起,上海证监局施行领导干部轮值参与信访接待工作的制度,进一步丰富了辖区投资者保护工作制度体系和实践创新。一方面,领导干部亲临一线倾听投资者诉求,为投资者解决难题,体现为民情怀。信访接待成为上海证监局联系投资者的定点联络方式,是落实“以人民为中心”发展思想的重要举措。另一方面,通过深入了解资本市场一线情况,提升投资者诉求处理专业化水平和监管工作针对性,全局干部的投资者保护工作能力亦进一步加强,信访接待成为上海证监局培养锻炼干部、提升监管能力的重要平台。

3. 推动辖区行业协会与经营机构全面参与投资者保护工作。定期召开辖区行业协会和局内各处室负责人会议,全力提升保护投资者合法权益的工作协同力度。积极发挥辖区4家行业自律组织作用,指导其全面参与投资者保护工作,承担12386热线的协调处置工作。压实经营机构投诉处理主体责任,通过组织开展经营机构签署《投诉处理承诺书》活动,督促经营机构完善投诉处理和客户服务内生性约束机制,强化社会责任意识、妥善化解矛盾纠纷。

4. 推动成立辖区证券期货调解组织,优化纠纷多元化解机制。2017年3月,上海证监局与上海市高级人民法院共同签署《关于建立证券、基金、期货业纠纷诉调对接工作机制的合作备忘录》,建立诉调对接工作机制。同时,指导上海市证券、基金、期货同业公会发起成立联合人民调解委员会,构建形成了上海辖区多元多层次的纠纷化解机构,为矛盾纠纷当事人提供更加便捷和低成本纠纷化解途径。2018年7月,指导证券同业公会、联合人民调解委员会在华信资管产品纠纷调解中充分发挥作用,探索建立远程调解工作机制,合计为683名投资者完成调解,标的金额约71,734万元,调解完成率达99.13%。

(二) 不断探索实践,拓展投教宣传新方式新渠道

1. 创新特色俱进,着力打造多元化投教精品。近年来,上海证监局树立服务投资者差异化需求的投教理念,结合资本市场“散户”“小户”为主的特点,以市场重点、热点为核心设计投教产品,努力提升投教服务精准度。以动画视频、网络直播等方式,借助高科技和网络社交平台,扩大投教受众面,提升投资者接受度和获得感。2017年,为突破传统宣教方式在吸引力、覆盖面等方面的局限,上海局以适当性新规实施为契机,精心筹划、制作推出4集适当性管理系列动漫投教产品,形象生动地阐释适当性管理的核心要义,并首次尝试“互联网+”宣教形式,将动漫视频通过微信社交平台等互联网渠道进行宣传推广,累计播放次数达到13万余次,有效助力适当性管理全面施行。

2. 借助财经媒体,主动宣传扩大投教影响。上海证监局持续重视资本市场新闻舆论引导,借助媒体积极宣传监管成效及开展投教工作。主动在中证报、上证报、证券时报、新民晚报等多家媒体上刊登投资者保护工作及投教内容,并被凤凰网、UC头条、东方财富网等媒体广泛转载,有效增强投教影响力。2018年3月,上海证监局以“315国际消费者权益日”为契机,联合第一财经电视频道、上海市公安局经侦总队及辖区证券同业公会,录制播出“防范非法证券活动”投资者保护专题电视节目,将识别非法证券活动的“四个辨识”及相关证券投资知识面向社会公众普及,引导广大投资者正确认识资本市场,理性投资,取得良好宣传效果。此外,持续通过第一财经电视频道滚动播出投资警示词条,提示非法证券期货活动风险。

3. 推动投教基地建设,发挥投教主力军功能。推动辖区2家国家级和7家省级投教基地的持续建设与运营,充分发挥投教主力军的功能,多渠道地开展投资者教育工作。积极引导投教基地通过组织知识竞赛、开展培训交流、发布维权案例、投放高铁广告等形式,发挥投教宣传中的积极作用。2018年5月,联合国泰君安证券投教基地举办投资者教育主题交流分享活动,上海地区各证券公司相关部门负责人40余人参与交流工作体会、共享有益经验,推动辖区投资者教育工作的创新有效开展。

4. 探索开展证券期货国民教育试点工作。近年来,上海辖区在协助推动投资者教育纳入国民教育体系方面做了大量探索和实践。从2008年起,上海证监局推动编写中小学理财教育系列教材,2013年教材面市并进入上海市部分中小学试点作为拓展课程。上海证监局持续加强与辖区行业协会、区金融局、教育部门沟通联系,协调推动辖区投资者教育纳入国民教育体系,不断扩展实践区域和学校。此外,推动辖区

投教基地积极实践,面向中学生、大学生开展投资者教育进校园活动,2018年,推动辖区投教基地与东昌中学等6所中学、复旦大学等7所大学建立合作,进入校园普及金融理财知识,开展课外实践活动,提供参观听课和互动交流机会,并编写教学辅导书《走进金融博物馆》《学做投资》等,指导学校金融实验室建设运作。

(三)全面依法从严监管,营造健康有序的市场环境

1. 营造健康市场环境,提升市场透明度。上海证监局在切实履行好保护投资者尤其是中小投资者合法权益的同时,高度重视辖区市场环境的营造。指导辖区行业协会专设“投资者保护专栏”,全面公示辖区持牌机构名录和地址信息、证券营销及咨询从业人员名册、销售的金融产品目录等,引导投资者去持牌机构找合规人员投资合规产品。要求辖区经营机构诚信执业,提升辖区机构运营透明度,优化辖区的市场环境。此外,发挥好证监局网站宣传功能,及时更新“投资者保护”栏目,重点聚焦网络非法荐股,结合今年涉非活动新特点、新手法,发布“个股期权风险警示问答”“防范非法集资宣传材料”“非法证券期货典型案例警示”等,积极开展网上投教园地的日常宣传,为投资者进行风险揭示,加强防非警示宣传。

2. 与地方政府合作,加强风险防范警示教育。按照“打防并举、预防为主”的原则,上海证监局积极联合地方政府相关部门、证券同业公会、投教基地等多家单位,面向社会群众,组织开展防非警示宣传教育活动。2017年与浦东新区金融办联合开展防范非法金融活动进高校、进社区讲座活动,帮助莘莘学子和广大居民提高风险防范与识别能力;2018年上海证监局与市金融办联名编制、宣传《金融投资防骗手册》以及《警惕高利诱惑 远离非法集资》三集公益宣传片等;2018年下半年集中组织开展辖区防范非法证券投资咨询专项活动,采用不同形式举办宣传教育进社区活动。联合闵行区金融办,在大型社区闵行区梅龙镇举办“远离非法集资 共筑金融风险防火墙”为主题的专题讲座;在中老年投资者集中的黄浦区中华路豫园街道,现场设置咨询台、悬挂宣传横幅、摆放宣传海报、发放上海证监局编制的《防范非法证券投资咨询宣传手册》,引导中老年居民投资者认清非法证券活动本质,防范非法证券欺诈风险,进一步提升防非识非能力,切实维护证券市场正常秩序和投资者合法权益。

3. 坚持全面依法从严监管,查处典型非法证券期货活动。加大稽查执法和行政处罚力度,建设从业人员违法违规的诚信档案。持续加大非法证券活动打击力度,积极推进行刑衔接,强化与经侦部门的沟通与协作,推动案件快处快判,净化证券市场环境。2017年以来办结打非案件110件,移送、通报公安机关非法证券期货活动相关

犯罪线索7件,其中包括将某财经黑嘴涉嫌非法经营犯罪案件线索依法移送上海经侦;协助司法机关查处全国首例新三板市场非法经营证券业务案;对以赠送原始股期权为名的非法传销案件移送公安和工商部门并作出处罚,对非法证券期货活动起到了有效震慑作用。

4. 联合地方政府,形成防控整治非法证券期货活动监管合力。持续加强与地方政府相关部门合作,联合开展非法证券期货活动的查处工作和非法交易场所的清理整顿工作,全方位压缩非法证券活动生存空间。一方面依托上海市打非工作机制,定期编发《上海地区打击非法证券期货活动工作简报》,通报市打非领导小组各成员及市、区两级打非办共50余家单位,密切与成员单位合作与交流,引导相关部门高效落实重点风险企业排查、清理工作,形成打非合力;另一方面,与市场监管部门、通信管理部门建立信息通报机制,达成有效协作。定期将涉嫌借助互联网站、移动客户端等从事非法证券期货活动的主体和情况通报市通管局予以规范清理,有效遏制了涉非信息的网络传播。将失联涉非企业、涉嫌虚假违法广告的企业通报至市、区市场监管部门依法处理,加强线下整治,有效压缩了涉非主体生存空间。

四、进一步精准服务中小投资者的工作思考

下一步,上海证监局将深入贯彻落实党的十九大精神,始终将保护投资者合法权益作为根本使命,不断丰富投资者教育展现形式,提升服务不同类型投资者的精准度和有效性,持续夯实投教工作迈上新台阶,探索开创投资者保护工作新局面。

(一) 整合投教资源,协同各方群策群力做好投教工作

我们投教的服务对象是广大的中小投资者,自然人投资者群体数量占绝大多数,上海地区自然人投资者数量众多的特征尤为明显,投资者教育工作任务艰巨,投教工作不能靠单打独斗,证监局投教部门定位应集参与者、组织者、联络员为一体,承上启下,深刻领会国务院、证监会关于投资者权益保护的理念精神,持续推动健全投资者权益保护机制,具体落实促进提高中小投资者风险防范意识和投资水平。首先,与会系统、证券交易所、行业自律组织和地方政府相关部门加强沟通交流,借鉴有益经验、统筹资源共享、促进长效合作,形成投保合力军。其次,积极利用上海建设国际金融中心的地域优势,引导、发挥辖区证券期货经营机构集聚优势,促进参与积极性,激活市场经营机构潜在投教力量,为开展投资者教育工作提供有力支持,营造良好投教宣

传氛围。最后,进一步做好辖区投教基地的持续建设和指导管理工作。督促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主力军、主阵地的作用。所谓“用众人之力,则无不胜也”,通过以上举措,努力构建多部门联动、各方广泛参与的投教工作局面,发挥合力,共同做好投资者教育服务工作。

(二)创新投教方式,精准服务投资者的差异化需求

近年来辖区以中小投资者为主的投资者群体呈现一些新的特点,投资者群体的“新”“老”两端是我们投教服务的重点对象,在监管实践中我们发现这两类投资者显现出截然不同的特征,随之派生出不同的投资者教育保护需求。对于年轻投资者的保护和教育,侧重点在于提供多元化、专业性、易获取的投教产品,使他们增长投资知识水平,提高信息处理能力,全面提升风险意识。而针对年纪较长的投资者群体的保护侧重点在于加强风险警示教育,使投资者了解非理性投资行为可能产生的不良后果,学会如何获取正确、权威的信息,如何辨别虚假信息,提高识别非法证券活动的的能力,树立理性投资理念。作为投教服务的践行者,我们应不断拓展思路,深耕“投资者至上”的投教服务。首先,在投教内容的设计安排上,充分结合市场重点、热点和投资者关切问题,提高投教专业性和针对性,提升投教服务的精准力度,切实促进投资者提高风险防范意识和自我保护能力。其次,在投教产品的表现形式上,不断与时俱进,探索创新投教服务方式,进一步提升投教服务的智能化水平。除传统海报、宣传折页、案例汇编等纸质投教产品外,积极尝试包括动漫、微电影、精品课程等在内的各类产品形式。结合投资者分布特征和互联网发展趋势,充分发挥网络宣传优势,实现线上线下一体化宣传。探索引进投教智能化设备,广泛使用社交媒介、公众号、财经媒体等渠道,扩大投教受众面,提升投资者接受度、认同度和获得感。

(三)引导与教育并重,切实保障投资者合法权益

现阶段,市场中集聚的流动性风险、债券违约风险、非法金融活动引发的涉众型投资受损类风险频发,损害投资者利益和金融市场秩序,投资者反映有关纠纷矛盾的诉求激增。我们在日常处理投资者诉求过程中,应将矛盾纠纷化解与风险警示教育有机结合,双管齐下,做实做好投资者联系工作,引导投资者树立理性投资理念。首先,坚持法治思维,严格依法分类处理信访诉求。进一步健全基础性制度建设,完善信访处理机制和流程,严格履行监管职责,严厉打击违法违规行为,切实保护投资者合法权益。其次,进一步拓展矛盾纠纷多元化解渠道,健全投资者权益保护机制,持续推动完善诉调对接工作机制。2018年10月,上海金融法院诉调对接中心成立,进

一步完善了金融纠纷多元化解的制度设计,将有效发挥诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决职能。下一步,上海证监局将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,扩大影响力,积极推动调解组织与人民法院的有效对接并依法、规范开展调解工作,有效通过调解渠道化解矛盾纠纷。再次,引导投资者全面知权、理性维权、依法维权,结合信访案例加强投资者教育。信访接待中,特别是大规模的群访接访时,耐心做好宣讲、疏导、解释等服务性工作,通过信访事件引导投资者清醒认识投资风险,提高风险防范意识。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,及时总结投资者行权维权方面的典型案例,形成案例警示,为投资者进行风险揭示。最后,持续加大对新型非法证券期货活动的跟踪分析和调查力度,对涉众面广、社会危害大、爆发速度快的涉非案件进行专项研究和整治,集中开展专项风险警示宣传活动,不断拓展防非宣传阵地,深入社区,面向中小散户、新客户、中老年客户强化宣传,营造良好的资本市场生态环境。