

广东证券期货业协会

粤证协〔2022〕33号

关于发布《广东辖区证券经营机构高龄投资者 服务指南》的通知

各证券经营机构会员单位：

为落实“我为群众办实事”实践活动要求，进一步推动辖区证券行业适老化服务工作，广东证券期货业协会（以下简称协会）组织起草了《广东辖区证券经营机构高龄投资者服务指南》（以下简称《指南》），经协会第七届理事会第九次会议表决通过，现予发布，自发布之日起实施。现就有关事项通知如下：

一、《指南》立足于辖区证券行业实践，充分吸收了会员单位和监管部门的合理建议，对证券行业服务高龄投资者作程序上的指引。考虑到不同的证券公司在信息系统、业务模式、内控机制等方面存在差异，《指南》中的“鼓励”性条款不作强制性要

求，请各证券经营机构结合自身实际情况，持续完善高龄投资者适当性管理制度，及服务高龄投资者的相关程序和流程，进一步做好高龄投资者服务工作。

二、欢迎各证券经营机构及时向我会反映《指南》施行过程中存在的问题，特别是高龄投资者的意见建议，以便于我会进一步修订完善《指南》，共同提升高龄投资者获得感、幸福感、安全感。

附件：广东辖区证券经营机构高龄投资者服务指南



广东辖区证券经营机构高龄投资者服务指南

（经 2022 年 4 月 8 日广东证券期货业协会第七届理事会第九次会议审议通过）

第一条 为进一步做好广东辖区（不含深圳，下同）证券经营机构高龄投资者的服务工作，广东证券期货业协会（以下简称协会）根据证券法律法规、自律规则，制定本指南。

第二条 本指南所指的高龄投资者是指有效身份证件上的年龄已达到 70 周岁或以上的普通投资者。

前款中的有效身份证件以《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》中规定的证券账户开立时要求投资者提交的身份证明文件为准。

第三条 证券经营机构向高龄投资者提供服务，应当遵守优先、便利、耐心和审慎原则。

第四条 鼓励证券公司对网站、移动互联网应用和电话委托等系统持续进行适老化改造，提供大字体设置、简洁界面、智能语音等便利高龄投资者操作的功能，方便高龄投资者获取信息和服务，帮助高龄投资者充分了解相关风险。

针对运用智能技术存在困难的高龄投资者，鼓励证券经营机构开发相关的线上线下培训课程，指导高龄投资者使用相关的移

动互联网应用等，帮助其提高运用智能技术的能力。

第五条 鼓励证券经营机构在营业网点提供爱心专座、绿色通道等便利高龄投资者的人性化服务；在条件可行的情况下，安排工作人员上门为行动不便的高龄投资者办理业务或提供服务。

第六条 证券经营机构提供现场交易服务的，鼓励证券经营机构为在营业场所交易的高龄投资者建立爱心档案，登记并及时更新高龄投资者的身体状况、疾病史、紧急联系人等必要信息，配备急救药品和设备，制定突发事件应急预案。

第七条 在高龄投资者要求开立账户、开通交易权限、签订相关服务协议或购买产品时，证券经营机构应当全面了解高龄投资者情况，重点核查相关要求是否是其本人的真实意愿、其留下的联系电话是否为其本人使用、其账户的实际控制人是否为其本人、其本人是否具备买卖证券或金融产品的基本知识以及是否填写了紧急联系人等。

高龄投资者提供信息存在明显矛盾或遗漏的，证券经营机构应当作出提醒，必要时可以通过回访、要求提供证明资料等方式予以核实；如不能核实的，证券经营机构应当审慎为其开户、开通交易权限或向其销售产品。

第八条 高龄投资者填写风险承受能力评估问卷或接受知识测试时，证券经营机构及其工作人员不得以明示、暗示等方式

诱导、误导、欺骗投资者，影响其填写评估问卷结果或知识测试分数。

鼓励证券经营机构在评估问卷或知识测试题目后，要求高龄投资者书面确认：“上述问卷或测试题由本人亲自填写，无工作人员事先或在填写过程中告知本人答案，若本人有任何隐瞒，此后因隐瞒产生的问题本人自己承担相应的责任”，发挥警示作用。

第九条 在高龄投资者开立账户、开通交易权限、签订相关服务协议或购买产品时，证券经营机构应当严格按照《证券期货投资者适当性管理办法》《证券经营机构投资者适当性管理实施指引》等规定履行适当性义务，提示高龄投资者阅读相关协议要点、风险揭示书等，向高龄投资者充分揭示投资风险。

鼓励证券经营机构在风险揭示书中以粗体字提醒高龄投资者：证券经营机构销售的产品在公司手机交易软件或电脑交易软件上都有公示，如果工作人员向其推荐的产品不在公司公示的产品清单中，请不要购买，并可向证券公司举报（列出举报电话）。

第十条 在为高龄投资者开立账户、开通交易权限或签订相关服务协议时，证券经营机构应当提示高龄投资者不要参与非法证券活动。鼓励证券经营机构通过打印文稿、宣传册、宣传网页、视频、自媒体文章等方式将非法证券活动的常见表现类型、识别方法和投资者参与非法证券活动遭受损失的案例告知高龄投资

者，持续做好防范非法证券活动宣传。

第十一条 鼓励证券经营机构在为高龄投资者开立账户或开通交易权限时，向其讲解《高龄投资者声明与承诺》（见附件1），并要求书面签署或确认；也可以将《高龄投资者声明与承诺》内容融合到公司制定的声明与承诺中。

鼓励证券经营机构在向高龄投资者销售产品时，向其讲解《高龄投资者购买产品声明与承诺》（附件2），并要求书面签署或确认；也可以将《高龄投资者购买产品声明与承诺》内容融合到公司制定的声明与承诺中。

第十二条 证券经营机构在允许高龄投资者使用证券账户前，应当对其成功完成回访。除《证券公司开立客户账户规范》第十一条规定的内容外，鼓励在回访中增加以下内容：

（一）提示不要参与场外配资活动；

（二）提示如有人向其推荐股票、基金等证券或证券组合产品时，要询问推荐人的真实姓名和工作单位，并登陆中国证券业协会官网“信息公示”栏目，查询推荐人的执业岗位是否登记为“证券投资咨询（投资顾问）”，谨防上当受骗，不要参与非法证券活动。

第十三条 鼓励证券经营机构向高龄投资者提供证券投资顾问服务时，在风险揭示书中增加下列内容，并以粗体字显示：

高龄投资者不要参与非法证券活动，除公司指定的投资顾问外，如有人主动推荐股票、基金等证券或证券组合产品，要询问推荐人的真实姓名和工作单位，并登陆中国证券业协会官网，依次点击“信息公示--从业人员信息公示--从业人员基本信息公示”查询其信息，查询推荐人的执业岗位是否登记为“证券投资咨询(投资顾问)”，谨防上当受骗。

第十四条 对于开通融资融券交易权限的高龄投资者，在其签署《融资融券合同》前，鼓励证券经营机构重点提醒其注意以下内容或与以下内容相关的合同条款，提醒高龄投资者随时关注证券公司官网发布的相关公告，必要时解释相关条款的含义，并进行录音或录像：

(一)证券公司有权根据市场情况的变化在官网发布公告随时调整可融资买入、融券卖出的标的证券，对于证券交易所允许融资买入、融券卖出的标的证券，证券公司有可能根据实际情况不允许客户融资买入、融券卖出；

(二)约定平仓线的条款及官网可能发布公告变更平仓线；

(三)证券公司有权自行调整担保品范围并在官网发布公告；

(四)在信用账户中同时卖出的一只股票部分是自有资金买入部分是融资买入的，卖出该股票所得价款全部优先用来偿还负债；

(五) 客户融资买入的证券停牌的, 如果客户未在合同约定的期限内偿还债务, 客户需支付逾期利息;

(六) 证券公司有权单方面调整信用账户单一证券持仓集中度、信用账户单一板块持仓集中度等并在官网发布公告;

(七) 证券公司有权根据合同约定通过发布公告的方式修订《融资融券合同》条款;

(八) 证券公司认为有必要提醒高龄投资者注意的其他条款。

第十五条 高龄投资者购买私募产品的, 证券经营机构在投资冷静期满后回访时, 除询问《私募投资基金募集行为管理办法》第三十条规定的内容外, 鼓励增加以下内容:

(一) 工作人员是否存在向其承诺保本或保证收益的行为;

(二) 是否知晓公司销售的产品在手机交易软件或电脑交易软件中均有公示, 工作人员是否存在向其推荐或销售公司公示产品之外的其他产品的行为;

(三) 购买产品所用资金是否全部为自有资金;

(四) 若高龄投资者购买了风险等级高于其风险承受能力的产品的, 询问是否为工作人员向其主动推介的。

第十六条 鼓励证券经营机构优化薪酬激励机制, 建立递延支付或低提成等制度, 遏制针对高龄投资者过度或不当营销行为的激励导向。

第十七条 鼓励证券经营机构结合中国证券登记结算有限责任公司等自律组织相关要求，每年对高龄投资者情况进行分析，包括但不限于存量客户中新增的高龄投资者情况、高龄投资者新增交易权限情况、高龄投资者资产规模或交易行为是否发生重大变化等，存量客户回访时优先回访新增及资产规模或交易行为发生重大变化的高龄投资者，以便针对性做好服务工作、提高服务质量。

第十八条 对高龄投资者的投诉，证券经营机构应当及时查找原因、总结经验教训，持续完善和优化服务内容或方式，减少因服务不当造成的投诉。

第十九条 本指南实施后，如有内容与法律法规、部门规章、行政规范性文件或全国性自律组织自律规则的规定不一致的，本指南的相关内容不再适用。

第二十条 本指南由协会第七届理事会第九次会议通过，自发布之日起施行。

第二十一条 本指南由协会理事会负责解释。

附件：1. 高龄投资者声明与承诺；

2. 高龄投资者购买产品声明与承诺。

附件 1:

高龄投资者声明与承诺

本人知晓证券经营机构的工作人员不得从事下列“禁止行为”：

（一）不得私下接受客户委托买卖证券，也不得为客户委托他人买卖证券提供便利；

（二）不得替客户办理证券认购、债券逆回购、资金存取或划转等；

（三）不得对客户买卖证券的收益或者赔偿客户买卖证券的损失作出承诺，也不得与客户约定分享投资收益；

（四）不得为客户的融资提供中介、担保或者其他便利；

（五）不得为客户出借证券账户提供中介或其他便利；

（六）不得代客户作出投资决策；

（七）不得私自提供银行账户收取客户证券交易资金或服务费用。

本人知晓工作人员从事上述“禁止行为”不属于职务行为。

本人承诺：不将证券账户、资金账户的密码告知工作人员；不将证券账户交给工作人员操作；不要求、不配合工作人员从事上述“禁止行为”，一旦发现工作人员从事上述“禁止行为”，

立即向公司举报（列出举报电话）。

本人承诺：不违规出借本人的账户，如果本人将账户交给亲属操作的，本人将如实告知，并根据证券经营机构的要求出具授权委托书。

如果本人要求或配合工作人员从事上述“禁止行为”，或者违反上述任何承诺，导致本人遭受损失的，本人自己承担相应的责任。

附件 2:

高龄投资者购买产品声明与承诺

本人知晓证券经营机构的工作人员推荐或销售产品时不得从事下列“禁止行为”：

（一）不得以明示、暗示或其他任何方式承诺收益、本金不受损失或者限定损失金额、比例。如不得使用安全、保证、承诺、保本、有保障、高收益、无风险、坐享财富增长、安心享受成长、尽享牛市等可能使投资者认为没有风险或者忽视风险的表述；

（二）不得预测投资业绩，或者宣传预期收益率、目标收益率、基准收益率等类似表述；

（三）不得向投资者推荐或销售公司手机交易软件或电脑交易软件上公示产品之外的其他任何产品；

（四）不得通过提供多人拼凑、资金借贷等方式使不合格投资者变成合格投资者；

（五）不得私自提供银行账户收取投资者购买产品的资金。

本人知晓工作人员从事上述“禁止行为”不属于职务行为。

本人承诺：一旦发现工作人员存在上述“禁止行为”的，立即向公司举报（列出举报电话）。如果工作人员向本人推荐或销售产品时存在上述“禁止行为”，本人还继续购买相关产品的，若后续因购买该等产品遭受损失，本人自己承担相应的责任。

《广东辖区证券经营机构高龄投资者服务指南》

起草说明

随着我国老龄人口数量快速增长，进入证券市场的高龄投资者日益增多。为落实中共中央、国务院《关于加强新时代老龄工作的意见》关于“加强老年人权益保障”“保留老年人熟悉的传统服务方式，加快推进老年人常用的互联网应用和移动终端、APP应用适老化改造”等要求，加快推进辖区证券服务适老化工作，督促辖区证券经营机构为高龄投资者提供更周全、更贴心、更便利的优质服务，广东证券期货业协会（以下简称协会）梳理了近几年证券监管系统采取的行政监管措施，结合自律检查中发现的共性问题，以及广东中证投资者服务与纠纷调解中心处理的纠纷案例，起草了《广东辖区证券经营机构高龄投资者服务指南》（以下简称《指南》）。

协会于2021年12月召开座谈会，邀请近20家会员单位，就《指南》初稿内容进行了研究和讨论，根据参会单位意见建议进行了大幅修改，形成了征求意见稿。随后，协会于2022年2月25日至3月25日公开向监管部门和会员单位征求意见，并根据反馈的意见建议修改形成审议稿，修改内容包括征求意见稿第

四、八、九、十三、十四、十八、十九条和附件的文字表述，删除了征求意见稿第七、十六条。此外，协会还就未采纳的反馈意见向相关单位进行了解释说明。

现《指南》共有二十一条，主要内容如下：

一、规定了《指南》的适用人群以及服务原则

根据《广东证券期货业协会自律规则制定办法》第三条，《指南》属于指导性自律规则。《指南》第二条将高龄投资者的范围界定为“70周岁或以上的普通投资者”，第三条确定了对高龄投资者的服务原则。

二、《指南》鼓励有条件的会员单位持续提升适老化服务

《指南》第四、五、六条鼓励有条件的会员单位对高龄投资者提供更细致、贴心的适老化服务，从提供的交易软件、投资者教育、投顾服务、经营场所优化等多方面入手，持续提升高龄投资者在新时代发展中的体验感、幸福感。

三、《指南》鼓励会员单位在各个业务环节中强化对高龄投资者的适当性要求，扎实推进高龄投资者教育工作

《指南》第七条至第十八条细化了高龄投资者在开户、开通融资融券、投顾服务、购买金融产品、客户回访等业务时的具体服务要求，以期更好地维护高龄投资者合法权益的同时，帮助会员单位降低投诉和处罚的可能性。对于“鼓励”性条款，会员单

位可以举一反三，结合自身实际情况选择性地适用，持续完善投资者适当性制度，进一步做好高龄投资者教育工作。

四、其他规定

鉴于法律法规等经常更新，《指南》第十九条规定了《指南》的内容若与法律法规、部门规章、行政规范性文件或全国性自律组织的规定不一致的，《指南》的相关内容不再适用。

