

與投資者溝通

由於海外企業和投資者在香港的資本市場扮演重要的角色，本地投資者不免亦需面對源自其他國家或地區的市場風險和波動。此外，不少散戶投資者熱衷涉足風險較高的衍生工具投資，亦促使他們進一步受環球金融市場間息息相關的風險所影響。

為免市場發展令投資者的權益受損，除了致力維護一個強健的監管制度，提供投資者教育一直是證監會的重要工作之一。由於本地市場深廣而複雜，我們不但協助投資者了解最新市場及產品資訊，更重視鼓勵公眾採取負責任的投資態度。

去年的市況仍然波動，我們的教育工作繼續緊貼市場發展，以協助投資者在瞬息萬變的市況中作出及時的反應。另一方面，我們積極處理有需要人士的諮詢及投訴，亦有助我們更了解投資者的需要，以建立更合適的教育訊息，幫助他們釐清常見的誤解以及防範投資騙局。

隨著一系列加強投資者保障的新措施全面實施，我們繼續提醒投資者在投資產品銷售過程中應有的權利。

負責任的投資態度

我們致力提倡負責任的投資態度，於2011年10月推出以《投資要謹慎 簽署認責任》為題的電視廣告，在各大電視台及財經網站播出超過1,100次。這個全新版本為2009年《問我》電視廣告的延續篇，除提醒投資者在落實投資前需作出審慎考慮外，更解釋投資者在新投資者保障措施下的權利和責任。

善用電子媒體

我們透過大眾傳媒致力擴大與各階層人士的接觸面。過去一年，我們的投資者教育資訊在各大電視台播放約1,800次，並在各大電台播放約90次，以及在公共交通頻道播放約1,600次。

- 《財智達人II》：由於觀眾對《財智達人》的反應熱烈，我們於今年2月再度贊助無線電視翡翠台推出新一輯遊戲節目《財智達人II》。著名主持人鄭裕玲於節目中考驗參與藝人與社會知名人士的投資知識。有關問題涵蓋投資者保障措施、產品風險，以及交易程序等範疇，並由專家學者提供正確答案。有興趣的公眾人士亦可透過手機程式參與問答遊戲。



以《投資要謹慎 簽署認責任》為題的電視廣告

- **《撒錢》**：於去年第三季期間，我們亦贊助now寬頻電視於一個有獎遊戲節目內發問20條關於投資者教育問題。
- **《投資智有方》**：今年3月，我們推出每集三分鐘的全新短片。這些短片透過now寬頻電視、有線電視及各大新聞網站播放，解釋各種熱門投資的特點和風險，包括人民幣產品、交易所買賣基金、衍生認股證，以及保證金（俗稱“孖展”）交易。我們亦藉此提醒投資者買賣股票時須提供清晰的指示，以及要細閱交易紀錄。



全新短片系列《投資智有方》在電視台及新聞網站播放

- **《投資解密》**：去年11月至今年1月期間，這個一連13集的電台訪問節目於新城財經台播放。名人嘉賓於節目中分享他們的投資經驗，證監會代表則解釋在投資過程中應注意或避免的事項。
- **人民幣產品的相關節目**：因應RQFII基金的推出，我們在今年1月於商業電台解釋這種新產品的特點和風險。去年4月，我們亦透過商業電台及香港電台的財經節目，協助投資者了解上市人民幣證券在交易及結算方面的安排。此外，去年4月至5月期間，我們亦安排市場人士專訪在now寬頻電視及有視電視播放，剖析如何明智投資人民幣證券，並輯錄成文刊登於《信報》。
- **《智談債券》網上專訪系列**：在去年4月至5月期間，我們於《明報》網站登載五段關於債券投資的訪談片段。市場人士於訪談中探討債券投資的各種特點和風險，主題包括債券作為投資類別的利率風險和流通風險、人民幣債券的特點和風險，以及債券基金所牽涉的額外風險。
- **其他廣告及短片**：我們繼續於各大電視台播放由陶傑主持的20秒廣告《投資保障你要知》，解釋關於投資產品銷售的新措施。因應市場情況，我們亦適時廣播相關的投資者教育訊息，協助公眾了解熱門投資例如投資新股的運作和風險。

發出投資警報

在過去一年的波動市況下，我們定期透過《資識集》及新聞稿提醒投資者防範有關的風險。例如，我們解釋不同投資的補倉通知如何運作，包括槓桿式外匯合約、股票、期貨及期權，並提醒投資者，他們有基本責任維持保證金戶口的最低資金水平。

我們並透過本會在《頭條日報》的專欄，呼籲投資者留意各種衍生產品，包括衍生認股證及牛熊證的風險及有關的交易謬誤。

我們繼續更新並加強本會〈學•投資〉網站(www.InvestEd.hk)的《投資警報》。過往一年，該資料庫共新增了171個名單，包括無牌公司、可疑網站、偽冒監管機構，以及偽冒市場營運機構。有關名單旨在協助投資者識別及防範一些被懷疑現正或曾經以香港投資者為推銷對象，又或聲稱與香港有聯繫，並藉此向不虞有詐的投資者牟利的公司或人士。

宣傳投資者保障措施

隨著一系列加強投資者保障的新措施全面實施，證監會推出《了解你在銷售過程的權利》小冊子，介紹所有自2010年6月起推出的新措施。小冊子採用故事形式，以淺白的文字解釋產品銷售過程每個階段所涉及的新措施。這些故事並於去年11月至今年1月期間在三份本地報章刊載。

此外，我們亦為另一本小冊子推出了全新版本，以協助投資者明白如何使用基金、與投資有關的人壽保險計劃及非上市結構性投資產品的“產品資料概要”。

透過《資識集》及本會在《頭條日報》的專欄，我們並定期解釋個別投資者保障新措施的細節。

增進網上學習

我們繼續以〈學•投資〉網站為本會向公眾發布資訊的主要渠道。在過去12個月內，網站共新增了39篇文章及94條短片和聲音檔案，並因應最新的市場情況更新了個別欄目的內容。新增的資訊除了涵蓋投資者保障措施，亦探討各個投資熱話，包括iBond¹、合訂證券²、合成交易所買賣基金，以及新的人民幣投資類別。

為吸引更多市民瀏覽〈學•投資〉網站，我們更透過熱門網上搜尋器雅虎香港及谷歌香港推出了多個宣傳活動。在過去12個月內，網站成功吸引1,465,877人次瀏覽。

推行外展活動

除了利用大眾傳媒及網上平台，我們的員工亦親身接觸公眾，藉此灌輸正確的投資態度，並幫助公眾加深了解證券及期貨市場的運作。

¹ 通脹掛鈎債券

² 採用信託架構上市的商業機構

過去一年，我們舉辦了57個講座及工作坊，服務共8,465名來自不同階層的參與人士，包括不同的社福組織、大專院校及中學學生、警隊及公務員。

我們並繼續拓展各種新的模式，以便為各界人士更有效地提供投資者教育。我們積極鼓勵企業參與我們的活動，為其員工提供投資者教育講座。此外，我們亦分別與公開大學及城市大學的長者學苑合作，務求服務更多年長人士。

今年2月，我們與公開大學再度合辦年度“投資者教育日”。以“市場焦點”為題，當日的多場講座吸引了超過700名公眾人士出席。資深的市場人士即席講解多個熱門話題，包括如何在波動市況下對沖風險、投資海外市場須注意的事項、恒指波幅指數，以及提醒公眾投資於股票及債券市場應有的正確態度。



與香港公開大學合辦“投資者教育日”

我們於去年6月第五次與香港財經分析師學會合辦投資者教育講座，吸引逾300名公眾人士參與。多位業界人士及香港財經分析師學會的代表即席分享多個投資話題，包括如何利用招股書、通脹下的投資策略、房地產基金投資，以及人民幣的前景。

投資者相關事項

	2011/12	變動	2010/11	變動	2009/10
教育刊物及文章	128	-8%	139	-6%	148
參加講座、研討會及工作坊的人數	8,465	-8%	9,223	13%	8,185
電台／電視播放教育資訊的次數	4,265	24%	3,448	14%	3,024
〈學・投資〉網站每日平均瀏覽頁數 ¹	37,236	71%	21,830	29%	16,916
所有賠償基金的資產淨值(百萬元)	2,157.9	2%	2,113.8	4%	2,023.8
■ 聯合交易所賠償基金	62.7	2%	61.6	5%	58.7
■ 投資者賠償基金	2,095.2	2%	2,052.2	4%	1,965.1

¹ 數字指〈學・投資〉網站本年度每日平均被瀏覽的網頁數目。

處理公眾投訴

我們於本年度內共收到1,969宗投訴。本會各營運部門審核了其中330宗個案，其中法規執行部就當中108宗個案展開調查。此外，當中121宗個案已視乎情況分別轉介香港交易所及其他金融監管機構處理。

公眾投訴個案概覽

投訴性質	2011/12	2010/11
持牌中介人及註冊機構的操守	437	429
與上市有關的事宜及權益披露	462	483
市場失當行為	465	415
產品	5	11
其他金融活動	439	393
雜項事宜	16	3
小計	1,824	1,734
雷曼相關投訴	145	203
總計	1,969	1,937

處理投資者賠償

投資者賠償基金是根據《證券及期貨條例》第XII部成立，並由本會的附屬公司投資者賠償有限公司處理。一旦持牌證券行或註冊機構因違責而導致投資者蒙受損失，該基金會對合資格的申索人作出法定賠償。每名申索人就證券投資及期貨投資之損失的最高賠償總額，分別為150,000元。

於過去一年，在證監會的督導下，投資者賠償有限公司繼續處理過去因個別證券行違責而受影響的客戶所提出的申索，另外亦處理有關三家證券行與個別客戶有爭議的多宗申索，其中一宗申索已被撤銷。

對外聯繫

	2011/12	變動	2010/11	變動	2009/10
發出的新聞稿	151	-6%	161	7%	151
發出的諮詢文件	7	17%	6	0%	6
發出的諮詢總結	6	-33%	9	350%	2
專題刊物	6	-33%	9	0%	9
發出的守則及指引	8	33%	6	500%	1
證監會網站每日平均瀏覽頁數 ¹	216,660	29%	168,212	46%	115,290
公眾諮詢	8,448	-8%	9,193	-12%	10,434
公眾投訴 ²	1,969	2%	1,937	-29%	2,742

¹ 數字指本會網站本年度每日平均被瀏覽的網頁數目。

² 數字指投訴人數目。