

上海證券交易所

衍生品业务部函（2015）35号

关于进一步做好股票期权投资者 服务工作的通知

各期权经营机构：

50ETF 期权自 2 月 9 日上市以来，定价合理、市场整体运行平稳、投资者参与理性，风险管理功能得到初步发挥。上海证券交易所（以下简称“本所”）期权投资者教育与市场推广工作持续扎实推进，市场培育工作取得了良好效果。特别是直接面向投资者举办的“期权总动员”活动，在各家期权经营机构的大力支持下，已举办百余场，累计培育个人投资者三万余名，活动形式和效果受到各期权经营机构和投资者的充分肯定。

随着期权试点工作的推进，投资者逐渐认识到期权在风险管理方面的独特作用和优势，对期权业务展现出较大的热情。为了更好地满足投资者对期权的急切需求，帮助投资者更好了解、掌握期权知识和投资风险，充分发挥期权风险管理功能，建议期权经营机构在继续严格遵循投资者适当性管理制度的要求下，从以

下几个方面进一步提升市场服务水平：

一、完善客户跟踪服务体系，建立考评激励机制

本所通过多种途径了解到，尽管投资者对期权有较大热情，但目前参加“期权总动员”培训的投资者存在开户转化率不高、开户后交易比率低等问题。本所前期组织的市场专项问卷调查显示，营业部缺少对投资者提供跟踪服务是造成上述问题的主要原因。

为更好地服务市场，建议期权经营机构增加期权业务开展相关资源投入，制定期权业务考评激励机制，把期权开户量和交易量纳入考核；加强客户跟踪服务，建立期权投资辅导专项考评，考核营业部参加培训后的投资者开户转化率和交易参与率；配备数量充足的一线投资顾问和客服人员来提供相关服务。

二、加强期权投资顾问队伍建设，提升服务水平

股票期权作为金融衍生品，具有高效、低成本的风险管理优势，但本身也具有复杂性和策略多样性的特点。前期专项问卷调查显示，投资者在期权交易中需要投资顾问提供持续的咨询服务，因此，建议期权经营机构从以下方面加大投资顾问队伍建设力度，持续提升服务水平：

（一）加强内部培训，提高投资顾问专业服务能力

各期权经营机构加强组织期权投资顾问业务人员的培训，内容包括业务知识、专业能力、合规管理等，提升人员的职业操守、合规意识和专业服务能力，逐步建立内部期权讲师队伍。

（二）拓宽投资者服务渠道

各期权经营机构建立并完善一线投资顾问与投资者之间的沟通交流渠道，通过短信、微信、视频、网络等方式，为投资者提供期权投资相关咨询服务。鼓励加入上交所“期权睿投顾”业务交流群的投资顾问定期撰写期权市场行情解读、交易策略总结等文章，通过短信、微信、邮件等方式发送给投资者，拍摄期权投教视频供投资者学习，运用互联网优势搭建投资顾问与投资者间的业务交流互动平台，及时解答投资者疑问。

（三）评选投资顾问之星，发挥模范带头作用

各期权经营机构借助指标考核（投资顾问服务客户的开户量和交易量）、期权模拟交易竞赛、期权知识竞赛等方式开展优秀投资顾问评选活动，表彰投资顾问服务工作卓越的员工，加强工作经验交流，发挥模范带头作用，以此激发员工服务热情。

（四）为投资顾问服务提供必要的研究支持

期权经营机构应当为期权投资顾问服务提供必要的研究支持，推进投资顾问与所在机构的金融工程等相关研究团队建立良好的沟通机制。期权经营机构的研究不足以支持期权投资顾问服务需要的，应当向其他具有投资咨询业务资格的机构购买期权研究报告，保证投资顾问能够获得期权研究报告，提升投资顾问服务质量。

三、优化服务，便利投资者交易

（一）优化期权客户端，开发移动下单终端

本所通过专项问卷调查和投资者面对面座谈交流了解到，由于期权交易客户端界面在合约展示方面与股票交易存在较大差异，大部分参与期权交易的投资者希望期权客户端下单界面能够更友好、形象地展示交易策略盈亏分析。同时，投资者对期权交易移动下单终端有巨大的需求。

为了便利投资者期权交易操作，建议期权经营机构加强与开发商进一步合作，优化期权终端。第一、进一步优化下单终端，投资者根据自己的市场预期，在客户端中输入对市场走势的看法，客户端自动生成对应的期权策略供投资者选择；第二、借鉴期货市场上已有的便捷下单方式，开发符合投资者交易习惯的下单快捷键，例如组合下单、快捷反手等；第三、加快移动下单终端的开发进程，争取早日向市场推出，方便投资者进行期权交易；第四、组织定期的期权客户端操作使用培训，帮助投资者尽快熟悉期权交易操作。

（二）整合交易终端

目前，市场主流交易客户端中股票交易、期权交易、融资融券交易相分离，投资者在实际交易过程中需要频繁切换交易终端。建议各期权经营机构联合开发部门将三个交易界面统一整合到一个交易终端，提升投资者交易体验。

（三）优化内部开户流程，提升投资者开户体验

专项问卷调查显示，目前 81.63%的期权经营机构期权账户开户时间在一小时以内，但半小时内完成开户的期权经营机构只

占 50%。期权经营机构开户流程的顺畅程度对投资者开户体验和
市场参与积极性有直接影响。

建议各期权经营机构关注衍生品业务部持续更新的《上证
50ETF 期权经纪业务 FAQ》，在遵循投资者适当性管理要求的前
提下，梳理模拟交易、期权知识测试等相关开户前准备工作，优
化投资者开户流程，加强对营业部员工的业务培训，提升投资者
期权开户体验。

特此通知。

上海证券交易所衍生品业务部

二零一五年八月八日

