

基金从业《基金法律法规》真题总结第二十三章

基金客户服务

总结 2019 年 3 月、4 月、5 月、6 月四次基金从业考试真题, 为您备考提供方向。

1、关于投资者权益保护教育的表述, 以下错误的是()

- A. 权益保护教育是市场化的要求
- B. 投资者教育保护号召投资者为改变其投资决策的社会和市场环境进行主动参与与保护自身权益
- C. 投资者权益保护是营造一个公正的环境, 给客户相近的回报
- D. 权益保护教育是公平原则在投资者教育领域的体现

【答案】C

【真题考点】投资者教育的内容

【所属章节】第二十三章 第三节

【233 网校解析】投资者权益保护是营造一个公正的政治、经济、法律环境, 在此环境下, 每个投资者在受到欺诈或不公平待遇时都能得到充分的法律救助。此外, 投资者的声音能够上达立法者和相关的管理部门, 影响立法、执法和司法过程, 创造一个真正对投资者友善、公平的资本市场制度体系。

2、某客服人员向客户发送产品收益时, 未对客户邮件地址采用密送方式, 导致客户邮件曝光, 此行为违反了客户信息的()原则

- A. 安全第一
- B. 客户至上
- C. 专业规范
- D. 有效沟通

【答案】A

【真题考点】基金客户服务的原则

【所属章节】第二十三章 第一节

【233 网校解析】基金客户服务安全第一原则: 基金投资涉及投资者的身份、地位以及财富等个人信息, 基金销售机构应建立严格的基金份额持有人信息管理制度和保密制度, 及时维护、更新基金份额持有人的信息。基金份额持有人的信息应严格保密, 防范投资人资料被不当运用。

3、关于投资者教育, 以下描述正确的()

- I. 在制定投资者教育策略时, 先致力于普及投资者专业技能
- II. 投资决策教育是投资者教育体系的基础
- III. 资产配置教育是投资者对个人资产的科学计划和控制
- IV. 权益保护教育不是市场化的要求

A. I、II

B. III、IV



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

C. II、III

D. II、III、IV

【答案】C

【真题考点】投资者教育的内容

【所属章节】第二十三章 第三节

【233网校解析】综合当前投资者教育的理论和实践，投资者教育主要包含三方面的内容。

1. 投资决策教育

投资决策就是对投资产品和服务做出选择的行为或过程，是整个投资者教育体系的基础。目前，各国投资者教育机构在制定投资者教育策略时，都首先致力于普及证券市场知识和宣传证券市场法规。

2. 资产配置教育

资产配置教育即指导投资者对个人资产进行科学的计划和控制。

3. 权益保护教育

权益保护教育即号召投资者为改变其投资决策的社会和市场环境进行主动参与与保护自身权益。这不仅是市场化的要求，也是公平原则在投资者教育领域中的体现。

4. 以下投资者教育活动中，直接体现保护投资者基本原则的是()

- A. 向投资者揭示证券市场风险，警示投资者“买者自负”
- B. 对异常账户进行监控并对其持有人进行合规交易方面的教育
- C. 了解客户资信状况，交易习惯，证券投资经验、风险承受能力以及风险偏好等情况
- D. 将本机构简介及资质证明文件置备于营业场所的显著位置

【答案】C

【真题考点】投资者教育的基本原则

【所属章节】第二十三章 第三节

【233网校解析】

重视投资者教育首先要了解什么是投资者保护以及正确的保护方法。对此，较权威的解释可以参考国际证监会组织为投资者保护工作设定的六个基本原则：

- ①投资者教育应有利于监管者保护投资者。
- ②投资者教育不应被视为是对市场参与者监管工作的替代。
- ③证券经营机构应当承担各项产品和服务的投资者教育义务，将投资者教育纳入各业务环节。
- ④投资者教育没有一个固定的模式。相反地，它可以有多种形式，这取决于监管者的特定目标、投资者的成熟度和可供使用的资源。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

⑤鉴于投资者的市场经验和投资行为成熟度的层次不一,因此并不存在广泛适用的投资者教育计划。

⑥投资者教育不能也不应等同于投资咨询。

5、以下不属于基金客户个性化服务内容的是()。

- A. 接受客户委托,代理客户进行投资决策
- B. 提供市场行情分析咨询,揭示市场风险
- C. 做好客户动态分析
- D. 加强客户沟通,了解客户深度需求

【答案】A

【真题考点】基金客户个性化服务

【所属章节】第二十三章 第二节

【233网校解析】客户的投资方式以及自身素质、个性、能力的差异性,导致其需求各不相同。因此,基金销售机构要通过为客户提供个性化服务,来满足客户潜意识心理需求,在竞争市场中赢得客户,进而强化客户的忠诚度。基金客户个性化服务主要包括:

- 1.做好客户的动态分析
- 2.通过加强客户沟通了解客户深度需求

深度挖掘客户需求是基金公司提供个性化服务的基础。充满竞争的市场上客户需求不断升级,基金销售机构以及基金公司应通过开展实地拜访、现场咨询等特定服务挖掘基金客户的深度需求,通过有针对性的客户服务满足其个性化需求。

- 3.做好客户的参谋

研发市场行情,揭示市场风险是客户服务的重要内容。基金公司及销售机构的信息咨询服务是客户了解市场行情的主要途径,基金公司应该通过增大研发投入提升市场分析能力,并将市场信息及风险准确客观地提供给基金客户。但基金公司在市场行情分析中仅有提供信息咨询以及风险揭示的义务,不能承担客户决策的责任。

6、基金投资跟踪与评价的内容包括()。

- I 积极回访投资者,解答投资者疑问
- II 对客户进行调查,征询客户对已使用产品和服务的满意程度
- III 建立异常交易的监控、记录和报告制度,重点关注基金销售业务中的异常交易行为
- IV 制定完善的业务流程与销售人员职业操守评价制度

- A. I、II、III
- B. II、III、IV
- C. I、II
- D. I、II、III、IV



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

【答案】D

【真题考点】基金投资跟踪与评价

【所属章节】第二十三章 第二节

【233网校解析】基金投资跟踪与评价的核心是对基金销售业务以及人际关系的维护。在跟踪与评价过程中发现存在的问题并寻找新的机遇,以保持和扩大客户关系,建立更为长期稳定的合作关系。

(1)积极为投资者提供售后服务,回访投资者,解答投资者的疑问。基金销售机构需要建立健全普通投资者回访制度,对购买基金产品或者服务的普通投资者定期抽取一定比例进行回访,对持有高风险基金产品或者服务的普通投资者增加回访比例和频次。基金销售机构应对回访时发现的异常情况进行持续跟踪,对异常情况进行核查,存在风险隐患的及时排查,并定期整理总结。

(2)对客户进行调查,征询客户对已使用产品和服务的满意程度,在调查中注意新发现的问题以及改正产品与服务的机会。

(3)建立异常交易的监控、记录和报告制度,重点关注基金销售业务中的异常交易行为。

(4)制定完善的业务流程与销售人员职业操守评价制度,建立应急处理措施的管理制度。

7、有关基金行业投资者教育,以下表述错误的是()。

- A. 良好的投资者教育是投资者权益保护的重要手段
- B. 投资者教育是行业自律组织的一项常规性工作
- C. 投资者教育的主要目的是帮助客户获得最大化权益
- D. 投资者教育是监管机构的一项重要作用

【答案】C

【真题考点】投资者保护工作的概念和意义

【所属章节】第二十三章 第三节

【233网校解析】构建我国证券市场投资者教育体系的目标,就是要培育我国投资者的理性投资理念,克服原有过度的非理性投资行为。

8、某基金公司员工甲认为,投资者保护是监管机构和自律组织的一项重要工作,与基金管理公司没有关系。员工乙认为,投资者保护工作可以提高投资者素质,因此可以确保投资者不发生亏损。针对甲乙两位员工的观点,以下正确的是()。

- A. 甲的观点错误,乙的观点正确
- B. 甲的观点正确,乙的观点错误
- C. 甲的观点错误,乙的观点错误
- D. 甲的观点正确,乙的观点正确

【答案】C

【真题考点】投资者保护工作的概念和意义

【所属章节】第二十三章 第三节

【233网校解析】无论是成熟市场还是新兴市场的证券市场发展历史都表明,投资者保护是各国或地区监管机构和自律组织的一项重要工作,也是一项长期的、基础性和常规性的工作。甲的观点错误



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

投资者保护,是指针对个人投资者所进行的有目的、有计划、有组织地传播有关投资知识,传授有关投资经验,培养有关投资技能,倡导理性的投资观念,提示相关的投资风险,告知投资者的权利和保护途径,提高投资者素质(并最终起到保护投资者利益的作用)的一项系统的社会活动。乙的观点错误

9、关于投资者教育,以下表述错误的是()。

- A. 投资者教育可以等同于投资咨询
- B. 从投资者教育工作形式的时空角度看,可以分为现场与非现场两种形式
- C. 从宣传介质上看,投资者教育既可以采用纸质形式,也可以采用电子形式
- D. 不存在一个广泛适用的投资者教育计划

【答案】A

【真题考点】投资者教育工作的形式

【所属章节】第二十三章 第三节

【233网校解析】投资者教育不可以等同于投资咨询。故A错误

10、关于投资者教育内容,以下表述正确的是()。

- I 投资者的投资决策受个人背景和社会环境等多种因素的影响
- II 资产配置教育指导投资者对个人资产进行科学的计划和配置
- III 权益保护教育不仅是市场化的要求,也是公平原则在投资者教育领域中的体现

- A. II、III
- B. I、II、III
- C. I、III
- D. I、II

【答案】B

【真题考点】投资者教育的内容

【所属章节】第二十三章 第三节

【233网校解析】投资者教育主要包含三方面的内容:

1.投资决策教育

投资决策就是对投资产品和服务做出选择的行为或过程,是整个投资者教育体系的基础。投资者的投资决策受到多种因素的影响,大致可分为两类,一是个人背景,二是社会环境。个人背景包括投资者本人的受教育程度、投资知识、年龄、社会阶层、个人资产、心理承受能力、性格、法律意识、价值取向及生活目标等。社会环境因素包括政治、经济、社会制度、伦理道德、科技发展等。投资决策教育就是要在指导投资者分析投资问题、获得必要信息、进行理性选择的同时,致力于改善投资者决策条件中的某些变量。目前,各国投资者教育机构在制定投资者教育策略时,都首先致力于普及证券市场知识和宣传证券市场法规。

2.资产配置教育

资产配置教育即指导投资者对个人资产进行科学的计划和控制。随着人们生活水平的大幅度提高,个人财富的逐步积累,投资理财无论在国外还是在国内都越来越为人们所接受。人们对个人资产的处置



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握

有很多种方式,进行证券投资只是投资者个人资产配置中的一个方法或环节,投资者的个人财务计划会对其投资决策和策略产生重大影响。因此,许多投资者教育专家都认为投资者教育的范围应超越投资者具体的投资行为,深入整个个人资产配置中,只有这样才能从根本上解决投资者的困惑。

3.权益保护教育

权益保护教育即号召投资者为改变其投资决策的社会和市场环境进行主动参与与保护自身权益。这不仅是市场化的要求,也是公平原则在投资者教育领域中的体现。投资者权益保护是营造一个公正的政治、经济、法律环境,在此环境下,每个投资者在受到欺诈或不公平待遇时都能得到充分的法律救助。此外,投资者的声音能够上达立法者和相关的管理部门,影响立法、执法和司法过程,创造一个真正对投资者友善、公平的资本市场制度体系。为此,针对投资者进行的风险教育、风险提示以及为投资者维权提供的有关服务,已经成为各国开展投资者保护的重要内容。上述三个方面相辅相成,缺一不可,各国投资者保护的策略安排及方式选择基本上都是围绕上述三方面的内容进行的。



考证就上233网校APP

报考指导、学习视频、免费题库一手掌握