

投资者教育与保护工作

国泰君安证券股份有限公司投教基地运营团队

摘要:国泰君安始终践行“社会责任,金融报国”文化理念,以“公益、专业、特色、创新”为原则,积极构建“总部分支协同、线上线下联动”的投资者教育体系及架构,做好投资者教育与保护工作,并积极探索尝试将投资者教育纳入国民教育体系工作,推动投资者分层教育事业。通过切实全面、系统、长期地做好投资者权益保护工作,帮助投资者树立理性投资、长期投资、价值投资理念,营造资本市场良好发展新生态。

关键词:投资者教育与保护体系 金融报国 投资者国民教育 合法权益

证监会易会满主席在人民日报《努力建设规范透明开放有活力有韧性的资本市场》署名文章中指出:“保护好投资者尤其是中小投资者合法权益,必须坚持法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护的大投保理念,进一步完善投资者保护的法律制度体系,加强投资者教育与服务,积极倡导理性健康的投资文化。”证券市场历经了长期的转变发展,投资者教育工作也由初期的分散、不系统、不深入,至今分别从政策法规、监管机构、各类主体等多方面入手,日趋改进完善,形成了目前业内的投资者教育工作的全新格局。

一、国泰君安投资者教育与保护工作的开展与经验

国泰君安始终践行“社会责任,金融报国”文化理念,以“公益、专业、特色、创新”为原则,积极构建“总部分支协同、线上线下联动”的投资者教育体系及架构,通过开展具有独特性、易接受、效果好的多种形式的投资者教育活动、设计各类创新、寓教于

乐的投教产品,面向社会公众不断加强宣传投资者教育。“不忘初心”促进投资者理性投资意识形成,“牢记使命”提升投资者权益保护能力,助力资本市场稳定与发展。

(一)集团化组织架构运作,强化总分协同制度组织建设,切实履行投资者教育保护社会责任

1. 以“金融报国”为己任,彰显大券商的责任与担当

作为国内头部券商,国泰君安证券秉承“金融报国”的文化理念,始终坚持“以客户为中心”为客户提供各种优质服务;始终倡导“让客户有获得感”,使每一位客户均获得非凡的服务体验。而这正是每一个国泰君安人对融入血脉的《国泰君安共识》的文化认同,并将之贯彻执行在每一项细微之处的体现。“金融报国”不但成为每一个国泰君安人的奋斗目标,更是为整个行业贡献了正向的思想资源和精神价值。也正是秉持着“金融报国”这一理念,国泰君安勇于肩负大券商应有的担当,切实履行教育、保护投资者的社会责任。

2. 以三级架构为框架,执行总分高效协同的投教管理机制

公司建立了完善的投资者教育与保护专项工作制度,通过构建总一分一营三级投教工作组织管理架构,明确工作要求,细化各层级的职责,总分协同建立投资者教育的长效机制,在公司总部设立跨部门投资者教育工作小组,成员包括零售业务部、品牌中心、网络金融部、财富管理部、产品金融部等相关专业职能部门;在 29 家分公司建立专门负责投教工作的部门;在遍布全国的 330 余家营业部确定了专人负责投资者教育联络人制度,高效的纵向三级架构能够及时有效地实现投教工作经验成果的反馈与汇总,确保投资者教育工作落到实处、发挥实效。

3. 以“投教基地”为纽带,成为连接公司与投资者的前沿阵地

国泰君安积极响应中国证监会的号召,在全国范围内布网建设运营投资者教育基地(以下简称投教基地)。截至 2019 年 1 月,已获得授牌的国家级投教基地有 1 家(上海)、省级投教基地有 6 家(吉林、辽宁、云南、广西、广东、深圳)。

投教基地以“国泰君安共识”为引领,以“共享投教资源、服务为投资者需求、提升投资者权益保护能力、促进投资者理性投资意识形成”为宗旨,努力将国泰君安投教基地打造成为投资者保护的坚实阵地和优质投资者教育资源的交流平台,以“实体+互联网+科技”为建设理念,将现代科技与投资者教育结合,打造投资者教育互动体验新模式,塑造国泰君安特有的投教品牌。

投教基地作为投教工作宣传展示的窗口,成为公司与投资者之间紧密联系的组

带。以公司国家级投资者教育基地为例,我们在基地现场设立了证券历史和现代展示区、互动交流区、互动体验区、风险警示区等区域。通过现代化的科技手段如机器人服务、智能柜员机、人机交互、体感互动游戏等让投资者更直观地了解证券市场、认识证券风险、掌握证券知识。此外,还通过设立微型金融图书馆,向公众免费提供各类金融书籍借阅,帮助投资者学习掌握金融知识水平及投资方法技巧,并通过模拟交易丰富投资者交易体验,提升其实践技能。线上平台则通过投教基地网站、微信公众号与公司官网、君弘 APP 等形成一体化的投教互联网矩阵平台,全方位整合公司投教资源,成为连接公司与投资者的前沿阵地。

4. 以“投教联络人”为抓手,常态化推动投教工作的开展

国泰君安建立了遍布全国每家分支机构的“投教联络人”机制,是公司得以高效开展投资者教育工作的重要保障。“投教联络人”按照公司总一分一营的架构对接,落实公司开展投教工作的具体要求,负责具体沟通协调当地各项投教资源,常态化地对投资者持续开展投资者教育与保护工作,内容涵盖政策法规、各项业务知识、投资者适当性管理、防范非法证券活动等方面。各地的“投教联络人”积极发挥主观能动性,针对市场热点或本地区投资者的个性化需求,组织形式多样的投资者活动,为投资者了解市场提供便利渠道。

(二) 线上线下多渠道联动,明确以投资者需求为导向,服务好广大投资者

1. 以投资者需求为导向,开展形式丰富的投教主题活动

国泰君安一直以投资者需求为导向,组织开展形式丰富的各种投教主题活动,通过策略报告会、专题座谈、培训班、股民学校、主题讲座、走进社区、走进校园、走进企业等举办专场活动万余场,覆盖中小投资者近百万人。

在开展投教主题活动过程中,充分发挥国家级投教基地的平台优势,联合公司多部门共同策划组织,在全国范围内开展“国泰君安·理性投资万里行——全民投教公开课”系列投资者教育活动。活动内容包括了讲座沙龙、走进校园、走进社区、走进上市公司、研究报告会等一系列与投资者面对面交流的主题活动。在活动中,通过风险教育案例、真假代销机构、真假金融产品鉴别等一系列内容帮助投资者识别防范非法证券活动;通过投资者适当性及合法权益保护、证券公司金融产品服务介绍、优秀管理人面对面、组合投资理念引导等内容帮助投资者培养建立理性投资观的活动。形式多样的活动以及丰富多彩的课程内容受到了投资者的广泛好评。

在开展形式丰富的投教主题活动中,公司还充分运用互联网直播技术,突破投教

工作的地域和空间限制,不仅扩大了投教工作受众面,还深化了投资者与专业投资顾问之间的日常沟通联络,实现了投资者与专业投顾彼此之间面对面的沟通。

2. 以创新业务为契机,抓住时机对目标群体进行投教宣传工作

随着资本市场的发展,市场涌现了越来越多的创新业务,而以创新业务为契机,需要抓住时机对目标群体进行专项的投教宣传工作,帮助投资者深入了解新业务本身的内涵逻辑与风险等级。例如,通过在证券交易所推出港股通、沪伦通、股票期权、科创板、股转改革等创新业务时,邀请公司研究员、专业讲师针对目标群体,通过股票期权基础知识与策略精讲、沪伦通投资者教育专题讲座、走近科创智享未来、探寻港股通把握新机遇、科创板基本面 & 当前宏观经济形势分析等内容,为目标投资者打造内容丰富、形式多样易接受的课程。通过培育一批成熟理性的投资者队伍,为打造“规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场”贡献国泰君安人的绵薄之力。

3. 以公众媒体为平台,提升公司投教宣传的影响力

充分利用公众媒体的社会影响力,广泛地进行投资者教育的宣传工作,扩大公司投教工作的覆盖面,提升公司投教品牌的影响力。公司通过在《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《券商中国》《华夏时报》等主要媒体上刊登投资者教育相关内容,同时公司官方网站、微博、微信公众号等线上宣传媒体也一直面向广大投资者群体,持续深入地开展投教宣传工作,帮助投资者丰富金融知识,提升投资者权益保护意识。2019 年公司组织承办了投服中心和中央广播电视总台央视财经频道联合主办的“《股东来了》2019 投资者权益知识竞赛”上海赛区区域赛,并组成“国泰君安战队”获得全国总决赛冠军。充分依托央视、第一财经等电视媒体传播速度快、受众面广的优势,联合上海证券交易所、深圳证券交易所、同业公会、投服中心等行业机构,多方合力,多措并举,广泛动员引导投资者、从业人员以及社会公众积极参与到投教活动中来,扩大投教宣传的覆盖面,进一步发挥示范引导作用,为资本市场健康稳定发展营造良好的舆论环境。

4. 以线上渠道为载体,内嵌场景化专项投教内容

随着信息技术的进步和互联网的快速发展,投资者获取信息的渠道也逐渐在变化,为更好地贴合当前投资者“互联网+”的行为习惯,投资者教育与保护工作的方式也与时俱进。一是针对客户线上渠道的“三端一微”载体,在公司客户日常使用的交易手机 App“国泰君安君弘”中设置了投资者教育的“君弘学堂”栏目,该栏目内通过投教文章、图文、视频、课程等多种形式的投教内容,根据大数据分析,按照用户标签,

分类进行用户内容推送。二是通过将投教相关内容场景化内嵌至 App 功能业务页面。针对新手投资者场景化地提供初级课程包,引导其迅速了解基础知识及业务,并通过“K 线对决”趣味性游戏活动,便于用户实践选股的投资技巧;针对有一定投资经验的投资者场景化地提供中级课程包,从基本概念入手,由浅入深地讲解投资理念与技巧,通过“牛人牛股模拟交易”,更直观地讲解股票、基金等业务交易流程,引导投资者充分认识投资风险与收益之间的关系。

5. 以原创投教产品为工具,助力更多投资者学习了解专业投资知识

原创投教产品的设计与制作同样也是投资者权益教育与保护工作中重要的一环。公司整合各方资源力量,针对不同受众群体,在保证创作内容质量的基础上,加大了原创投教产品的数量、质量和更新频率。通过设计制作《理性投资歌》《非理性投资行为揭示》等面向各类投资者群体、通俗易懂、寓教于乐的原创视频、动漫、图文、游戏等投教产品,帮助众多投资者了解证券知识法规、提升风险防范意识、树立正确投资理念。

(三)积极探索尝试将投资者教育纳入国民教育体系工作,推动投资者分层教育事业的发展

1. 建立各类院校长期战略合作关系,订制适用在校学生的专项教材课件

证券市场中除了各类已入市的个人投资者,同样存在大量的潜在投资者,其中,在校学生群体占据了相当大的比重。投资者教育纳入国民教育体系对加强投资者教育至关重要,国际经验表明,对于同等智力和能力的人,更好的教育本身就意味着更好地理解投资。将投资者教育纳入国民教育体系的呼声日益高涨。培养学生基本的金融素养,既是对他们自身素质的补充提升、对自身权益的切实保障,也是长远实现资本市场稳健发展的迫切需要。公司积极响应中国证监会号召,整合多方力量与资源,通过与全国高校、高级中学、职业中学、初级中学等建立长期战略合作关系,为不同年龄阶段、不同性质的师生群体提供定制化需求,通过制作各类适用于在校学生的教材、课件,大胆探索开展投资者分层教育,努力提升学生们的财经素养。

2. 设立青少年财商教育系列课程活动,探索投资者教育纳入国民教育体系

在公司团委的指导下,依托国泰君安青年“汇智平台”项目,公司与复旦大学经济学院联合举办了第一期国泰君安讲堂,围绕“新时代中国资本市场的发展与展望”展开主题演讲及圆桌讨论,促进学界与业界之间的学习交流。同时,以建立青少年财商教育系列课程活动为契机,带领师生及家长到上海证券交易所投教基地参观学习;走

进职业高中进行系列金融知识培训课程教学,帮助青少年了解金融行业,学生通过参与模拟交易亲身体验投资的乐趣;与多所高中、大学达成常态合作机制,邀请高中生、大学生集体参观公司投教基地,现场参与金融实践活动,接受就业指导,加深同学们对于资本市场的认识。

国泰君安总部及各地分支机构积极开展“投资者教育进校园”系列活动,通过金融知识普及、公益扶贫等形式多维度助力投资者教育纳入国民教育体系,帮助学生群体树立理性投资理念,共计覆盖百余所高校,参与师生三万人次。

在公益扶贫方面,国泰君安先后与江西吉安县、四川普格县、安徽潜山县三个国家级贫困县签署全面战略合作协议,共建精准帮扶长效工作机制,并在甘肃、江西、云南、安徽建设了四所希望小学。国泰君安公益基金会与团委共同组织的“在一起”留守儿童关爱项目,为普格、潜山和吉安의贫困留守儿童送去陪伴与温暖,活动已连续开展三年。通过为贫困山区的学生开展一系列教育帮扶公益活动,一方面,为当地的学生通过课堂互动的形式学习简单地金融基础知识,让他们了解提高自身财商素养的重要性;另一方面,通过印制发放了适用于少年儿童的宣传画报手册等,帮助孩子们从小建立正确的财富观念。

二、现阶段投教工作的困难与思考

(一)现阶段投资者教育存在的困难

1. 部分投资者对于投资者教育的认识不足

目前市场,有一部分投资者需要也乐于接收投资者教育工作的熏陶,对于各类主体开展的活动大多表现出积极与热情。同时,也有一部分投资者参与投教活动的积极性普遍不高,还有些投资者对于投教工作并不十分了解,有时会产生误解和抵触情绪。

2. 投资者教育尚不能满足投资者全面需求

目前,投资者教育工作在覆盖面、效果等方面尚不能完全满足投资者的需求。一是投教活动质量有待提高。随着投资者教育的普及程度越来越高,对于现今从事投教工作者的要求也日益提高了。无论是证券公司的投教联络人还是投教讲师,都需要具备高标准的业务能力,活动现场的组织 and 呈现效果也不可或缺,任何一个环节的缺失都会导致投资者的体验不足。二是处于不同年龄阶层、从事不同职业、具有不同

投资偏好的投资者,他们的需求是各不相同的。统一适用的投资者教育内容无法满足各类投资者或许相差甚远的诉求。如何尽可能针对侧重点不同的投资者普遍性开展投资者教育与保护工作,是一个值得长久探索的领域。

(二)其他国家、地区投资者教育经验借鉴

近年来,世界各个国家和地区都越来越多地加大对投资者教育工作的投入,尤其是一些成熟资本市场体系的国家和地区,如美国、英国及我国香港特别行政区等国家和地区,通过建立完善的投资者教育与保护体系有针对性地开展投资者教育工作。

这些具有相对完善机制下的投资者教育工作都具备一些共同特征:一是广泛性。投资者教育与服务覆盖范围涉及所有参与市场主体,无论是监管机构、行业自律组织、证券公司、上市公司等都各司其职、分工明确。二是针对性。区分各具特征的投资者群体,针对不同群体各自的需求分别开展投资者教育与服务,对市场中弱势投资群体,如学生、老年人、个人投资者等给予特别关怀,保障投资者权益保护落到实处。三是投教资源体系下的投教产品在保障系统性、全面性、完整性的基础上,兼顾生动性与实用性,在表现形式上能够吸引投资者参与投资者教育。

此外,各国(地区)的经验均表明,投资者教育要从小抓起。为培养市场化成熟投资者,在起跑线上就应该作好充分的准备,起步晚或是先期教育的缺失,都不利于学生群体在成为投资者后将理论与实践良好结合。这就要求国家积极推动学生金融教育的普及,建立系统国民投资者教育体制。

三、未来投资者教育工作的新要求与新挑战

投资者教育工作不是应对当前市场情况的权宜之计,而是一项长期系统工作,特别是我国目前的市场发展还不成熟、机制还不完善,更凸显了投资者教育与保护工作的重要性,这就要求我们要按照“全面计划、系统部署、循序渐进、点面结合、持之以恒”的原则,将投资者教育工作基础化、系统化、常态化,大胆创新、持续深入地做好投资者教育工作。基于成熟市场体系下的投资者教育与服务体系带来的启示,结合我国目前国情的需求,在未来投资者教育与保护工作的努力方向上我们可以开展如下几方面的探索与尝试。

(一)科技引领,创作内容新颖的投资者教育产品,提升投资者教育工作效果

目前,投资者教育产品仍普遍存在知识点碎片化、内容重复、形式单一等现象,这

就要求投教资源体系下的投教产品不仅要保障系统性、全面性、完整性等基础要求,还须兼顾生动性与实用性,只有围绕监管要求和市场热点,契合不同年龄段、不同社会群体的需求点和兴趣点,设计制作相适应的投教产品,才能让投资者主动接受,有效发挥投教工作的效果。

经过实践我们发现,借助人工智能、大数据、互联网等现代科技手段,辅以动漫、视频、直播等形式,将资本市场的知识应用于投教产品的制作上,能够进一步发挥社会、行业资源互联共享,取长补短,渐行完善投教体系,动漫产品、高科技产品特有的趣味性、灵活性有助于吸引更多的投资者主动接受投教服务。

国泰君安积极助力中国证监会、证券交易所、中国证券业协会及地方协会等监管机构与行业自律组织,协同市场各参与主体,与新闻媒体与第三方制作机构分工合作共同发力,整合现有资源,设计并制作一套完善的、系统化的投教产品,形成行业投教知识库,有的放矢地落实国民投资者教育工作。

(二)持续探索,优化投资者教育纳入国民教育体系,实现投资者国民教育分层工作

在目前环境下,对投资者的分层教育仍需要各方共同探索。各大实施投资者教育的主体,包括监管机构、证券业协会、证券公司等均在努力推进落实将金融财商教育带进校园。但是,对于不同年龄阶段、不同性质的学校在校生,应该施以何种不同的投教内容、金融知识普及至何种程度、授课频率是否保持一致、对教师是否需要事先统一进行培训等方面尚没有形成行业统一的标准、确切的定论以及成型的机制。实现投资者国民教育的分层工作仍处于摸索尝试阶段。未来国泰君安将继续努力,依托公司的人才队伍,系统性地对师资力量、课程设置等内容进行具体规划,积极与教育部门及其他类型教育机构相接洽,^①为投资者教育纳入国民教育体系贡献自己的力量。

(三)以“教”促“保”,帮助投资者防范各类投资风险,撑好投资者们的“保护伞”

我国资本市场的个人投资者九成以上仍为中小投资者,如此庞大又处于弱势的资本市场主体,凸显了加强对投资者合法权益保护的必要性和迫切性。保护好中小投资者合法权益、为中小投资者撑起切实有效的“保护伞”,仍旧是接下来开展投资者教育与保护工作的重点目标。一是围绕新《证券法》的要求继续以信息披露为核心,

^① 参见童元松、王光伟:《浅析中小投资者教育与其他类型教育的衔接》,载《湖北工业职业技术学院学报》2016年第2期。

提高上市公司透明度,切实保证中小投资者的股东权利不被损害。二是做好宣传教育等基础性投资者保护工作,通过宣传引导建立有效的投资者教育效果评估机制,逐步构建理性投资、长期投资、价值投资的市场氛围。三是充分发挥金融机构在投资者保护中的主力军作用,对开展投资者教育工作的对象类型进行细分,提高投资者教育工作的针对性,持续加强对防范非法证券活动风险的宣传教育力度。四是着力培养锻炼一批专业化投资者教育队伍,提升整个证券行业投资者教育工作者的业务能力。

(四)各方齐心,推进与投服中心建立投资者服务联络机制,使投资者权益保护工作落到实处

目前,投服中心已与国泰君安在内的 3 家券商达成战略合作协议,共同探索多样化投资者服务创新模式。目前,公司已在各地共挂牌 37 家投服中心投资者联络点,组建了一支 347 人的投资者联络员队伍。通过推进公司与中证中小投资者的投资者服务联络机制,各方齐心,从广大中小投资者的需求出发,以投资者教育为基础,通过持股行权,纠纷调解,维权诉讼,切实维护广大投资者的合法权益。为广大投资者提供“全方位”的问题反应渠道和“多层次”的问题解决机制,有助于共同推进投资者保护和服务工作的基础建设,有效保护投资者,尤其是广大中小投资者的合法权益。

总之,做好投资者教育,切实保护投资者权益,是资本市场健康发展的基本要求。目前正是中国资本市场和证券行业加速迈向新的战略定位、全面提升核心竞争力的关键时期,市场各方更应凝心聚力,把投资者教育与保护工作全面、系统、长期地坚持下去,帮助投资者树立理性投资、长期投资、价值投资理念,提升自我保护能力,营造资本市场良好发展新生态。