

兴业证券投资者教育与保护工作实践与思考

——论注册制背景下投资者教育与保护工作模式的转型升级

兴业证券股份有限公司投教运营团队

摘要：投资者是资本市场的立市之本，维护好投资者合法权益是服务高质量发展的必然要求。当前，在稳步推进注册制改革的大背景下，市场要求投资者具备自主决策、自担风险的能力，更加需要投资者进行价值判断，因而对投教工作提出了更高的要求。在这一背景下，兴业证券以投资者和投教基地调研情况为依据，探索建立以投资者需求为中心的“一核、两翼、三维度”投资者教育与保护工作新布局，以精准化、多元化、沉浸式教育体验，帮助投资者树立理性投资、长期投资、价值投资、可持续投资理念，为资本市场平稳、健康发展贡献兴证投教力量。

关键词：注册制改革 投资者教育与保护 转型

全面注册制改革作为全面深化资本市场改革的“牛鼻子”工程，给中国资本市场带来了积极影响，注册制改革带来的市场化理念，使各类主体归位尽责的良性资本市场生态正在加速形成。

在这过程中，一方面，多层次资本市场蓬勃发展，投资品种和资讯信息日益多元和丰富，投资者对信息的及时性、准确性要求进一步提高；另一方面，注册制以信息披露为核心，以落实“卖者有责、买者自负”为原则，更加需要投资者进行价值判断，客观上对投资者的素质和能力提出了更高的要求，自主决策、自担风险是投资者必备的基本能力，明了风险、承担风险、管理风险是投资者应有的基本素质，知悉权利、规范行权、依法维权成为投资者的合理行为。

这对投教工作提出了更高的要求。在这样的背景下，对投资者教育的转型和升级也势在必行。

一、投资者权益教育与保护工作开展现状

为准确了解在注册制背景下,投资者的偏好与需求如何,并充分评估公司投教工作的开展情况,兴业证券在开展投资者教育与保护工作的过程中开展了数次调研,以调研结果为基础优化调整工作方向。

(一) 投资者教育与保护问卷调查情况分析

在问卷设计方面,从投资者对内容的偏好、知识点的掌握程度、受教育的形式、整体满意度等多个维度设置问题,内容涵盖投资者基本信息(如地域、性别、学历、投资经验、资产等)、投资者教育获取渠道、内容难易程度、兴趣程度、对具体内容的知悉程度等各方面,以便全面了解投教投保工作的开展情况。

以兴业证券各营业网点为窗口,在全国范围内广泛发放问卷,最终收集的调查结果如下。

1. 大部分投资者有接受过投资者教育

从统计结果来看,超过九成的投资者有接受过投资者教育,其中:47.78%的投资者表示经常参加投资者教育活动,或经常学习投资者教育产品,44.39%的投资者表示偶尔参加,也有7.83%的投资者表示从未参加过(见图1)。

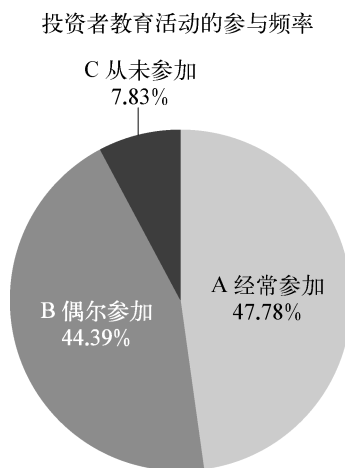


图1 投资者教育活动参与频率统计图

2. 投资者对产品 & 服务的偏好各有侧重

结合投资者年龄与产品、活动的偏好,发现不同年龄的投资者对产品、活动、教育

主题的偏好各有不同(见图2、图3、图4)。30岁以下的投资者倾向于文字阅读类产品、直播讲座类活动,在内容方面关注走进上市公司及财商教育主题。30—50岁的投资者倾向于漫画类产品、直播讲座及互动问答类活动,在内容方面关注走进上市公司及金融风险防范主题。50岁以上的投资者更喜欢视频类的产品,在内容方面关注金融基础知识普及和风险防范主题。

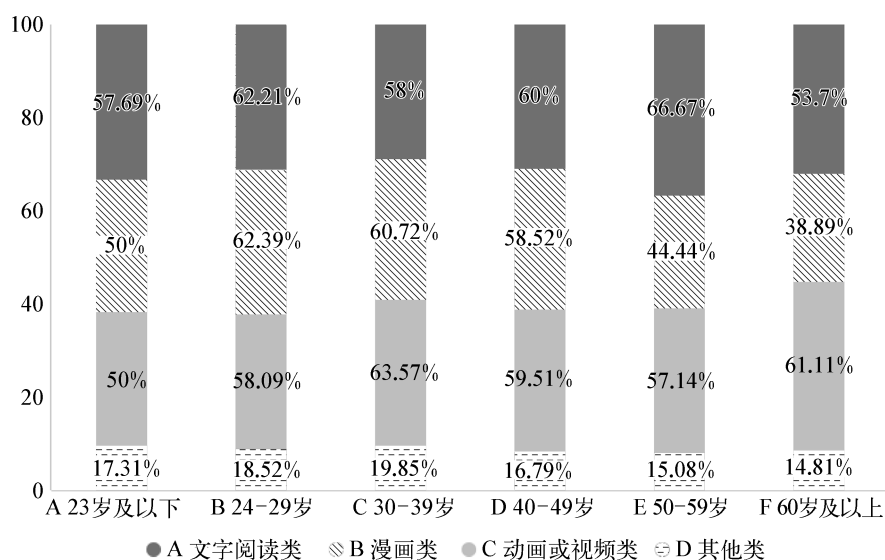


图2 不同年龄投资者产品偏好统计图

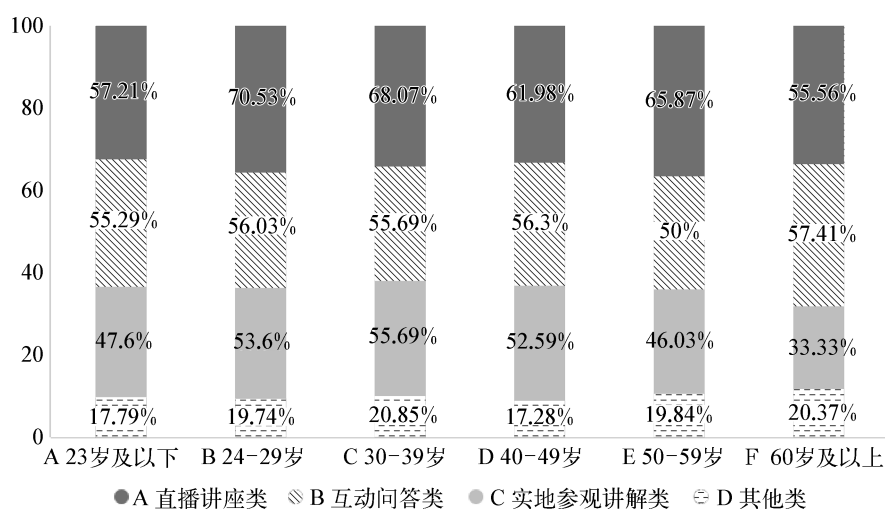


图3 不同年龄投资者活动偏好统计图

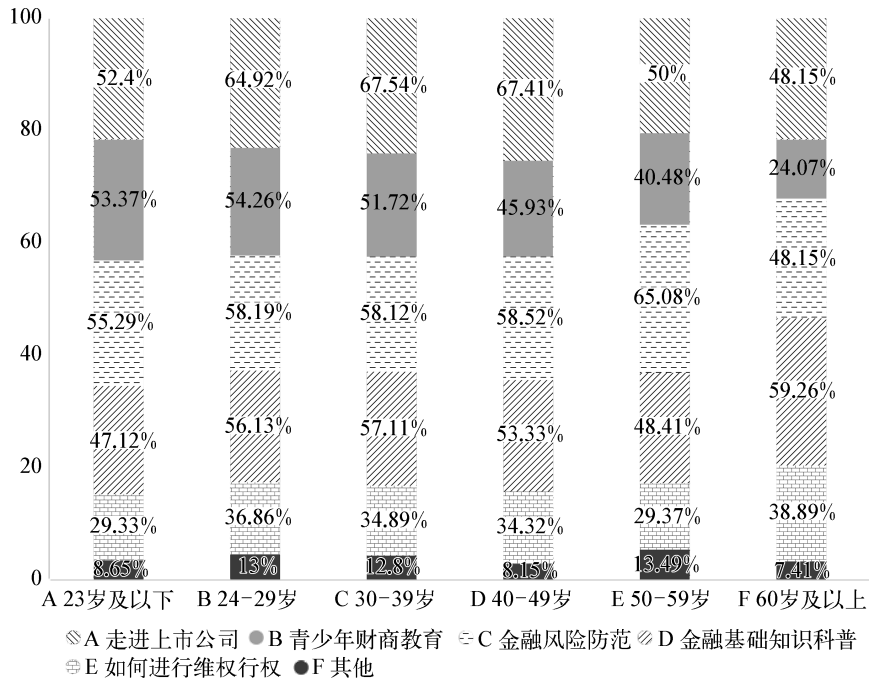


图4 不同年龄投资者教育主题偏好统计图

3. 大部分投资者认为教育内容较容易理解

超过八成的投资者认为大部分教育内容可以理解。其中：53.55%的投资者认为通过自己阅读学习,即可掌握相关内容;30.37%的投资者认为个别内容有一定理解难度;另外仍有少部分投资者认为内容专业,甚至晦涩难懂(见图5)。

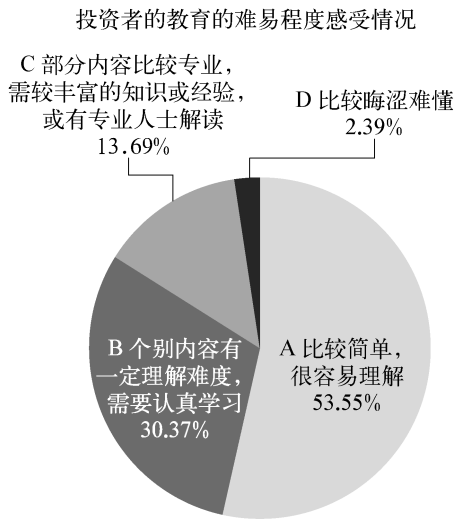


图5 投资者教育难易程度统计图

4. 较难理解的问题集中于维权等专业性强的内容

在针对维权工具的专项调研中,投资者对于具体的维权工具了解不够深入,如对于先行赔付的途径、代表人诉讼的参与方式、金融法院、证券仲裁机构等了解程度不高(见图6)。

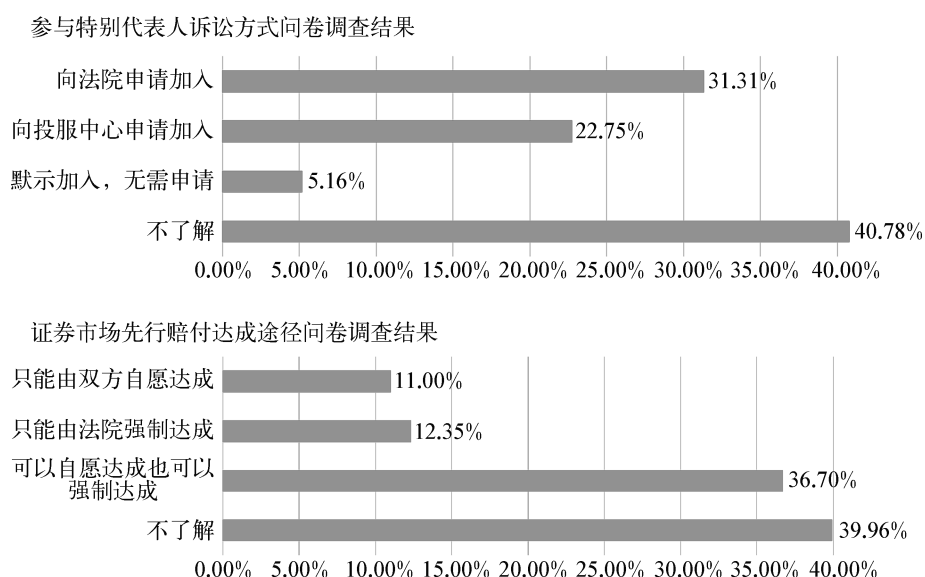


图6 维权专项调研结果(节选)统计图

5. 投资者教育总体满意度较高

投教工作的总体满意度超过99%,其中:67.95%的投资者表示对投资者教育非常满意,20.08%的投资者表示较为满意,9.07%的投资者表示满意,2.31%的投资者表示基本满意。其余投资者表示不满意(见图7)。

(二) 业内投教基地建设情况调研分析

在大体了解投资者教育情况的基础上,兴业证券投教团队通过实地考察走访、座谈交流、查阅资料等方式开展业内投资者教育基地特色调研,了解目前业内投资者教育与保护工作特点,为兴证投教工作博采众长、兼收并蓄夯实基础。

本次调研的实体及互联网投教基地共有15家,其中有14家国家级投教基地,以及1家移动端投资者教育基地。各家投教基地在基地定位、内容输出、形式呈现、内

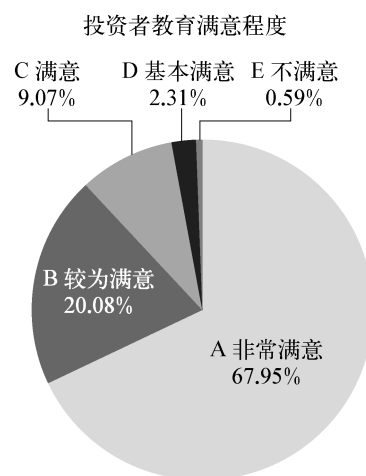


图7 投资者教育满意度统计图

部管理、功能拓展等方面均各有所长。

首先,在基地运营的战略定位方面,各个投教基地体现出当地的地域特色、公司产业特色、公司文化等。

其次,在投教内容输出方面,各投教基地聚焦不同主题,挖掘打造如国民教育、乡村振兴、股东权益等重点项目。

再次,在运作形式方面,各投教基地或紧跟数智化发展浪潮,运用科技手段赋能投教投保工作,或不断提升投资者的沉浸式、场景化的体验感。

最后,在内部运营管理方面,部分投教基地在开展工作的基础上,进一步深入分析投资者教育成效,探索将投资者教育融入业务流程的新模式,以期提升投资者的教育服务体验。

(三) 调研结论

通过对投资者和投教基地工作两方面的调研分析,可体现出当前投资者教育的现状、教育需求和投教投保工作的发展趋势。

从投资者的角度出发,投资者对教育内容的需求和偏好更多且更具个性化。投资者处于不同业务流程、不同生命周期中,均有求知需求,且在接受“传授式”教育的基础上,对互动式、体验式投教方式的偏好程度不断上升。

从行业发展趋势的角度出发,投教投保工作与投资者需求越来越契合,并逐步发展出特色化、差异化的竞争趋势,生产内容、呈现形式都更加丰富多元,既紧随时代发展潮流,又通俗易懂接地气。工作模式由以“施教者”为主导的“传授模式”,丰富为以“投资者”为中心、更具体验感的综合教育模式。

二、兴业证券投教投保工作开展情况

基于上述背景,兴业证券对投教投保工作的思路 and 模式进行了调整、优化和迭代升级,以投资者需求为中心,综合考虑行业发展趋势和公司的工作实际情况,重构工作架构,形成“一核、两翼、三维度”的投资者教育与保护工作新布局。

(一) 一核:以特色化、差异化运营为核心,根据资源禀赋走投教基地特色化竞争路线

兴业证券是目前业内唯一一家拥有双国家级投教基地的券商,要提升在业内的竞争力,就必须充分利用双基地各自的资源优势,走不同的创新路线。将特色化、差

异化运营作为竞争的核心和内生动力,使两家基地在特色上各有亮点、互为补充,提升集团整体影响力,切实带给投资者有兴趣、印象深、实效强、有亮点、认可高的教育服务体验。

福州投教基地以“科技赋能+新媒体+少儿财商”为运营特色,充分发挥地处福州总部的资源与优势,时时关注市场热点,通过“走进上市公司”“老年人金融安全教育”“慈善公益投教”“少儿财商”等系列活动带给投资者沉浸式、交互式教育体验,并延展辐射至全国营业网点,将实体投教基地打造成为公司投资者宣传教育的窗口和行业标杆。

古田投教基地则在业内首创红色投教生态圈,以“红色金融+国民教育+乡村振兴”为特色,依托闽西红色文化资源,整合当地乡镇、图书馆、志愿者服务等各方资源,以“防非打非样板共建”“凝聚红色投教志愿”“红色财院特色校企合作”等活动树立红色投教品牌,打造全国富有政治影响力和文化特色的红色投资者教育基地。

(二) 两翼:以陪伴式服务和数智化思维构筑服务双翼,精细化服务与质效管理两手抓

1. 以人为本,探索构建立体式、陪伴式的服务模式

各项调研均体现出投资者对于投教投保服务的需求朝着个性化、精准化发展,因而兴业证券积极回应投资者需求,以“人本思维”构筑投教综合服务矩阵,主动挖掘投资者需求,打造个性化的陪伴式投教服务体系,回应投资者个性化、多元化的受教需求,从而提升投资者教育的精准度。

在业务场景方面,主要是聚焦开户、交易、客户服务等业务实用场景进行各有侧重的投资者教育。比如在开户入市场景中,构建专属于入门投资者的“理论+实操”的完整入门学习机制;在交易场景中,提供产品科普、模拟收益计算等投资辅助工具,来开展精准的投教服务;在客户服务场景中,通过在线“智能客服”主动向投资者推送所需要的投教知识。

在生命周期方面,除了传统按种类划分投资知识外,还划分了“潜在与新入门、成长期、成熟期”的投资者生命周期,以及“入门、成长、高阶”三类的知识难度,组成了投教知识网格。同时,延展个性化的投教范围,精准服务“老、中、青”三代投资群体。针对老年投资者,在“长辈版”操作界面中专设了“个人养老金知识解读专栏”等老年人适配的投教内容。针对“中”年投资者,或者投资经验丰富、投资行为较成熟的投资群体,陪伴开展各种专业的投教直播活动,并研发上线了大型财商培养型游戏“兴家

大亨”,让投资者充分体验、了解不同投资内容。针对青年投资者,通过每年举办“兴业证券杯”模拟投资大赛,并伴随比赛开展投教课程展播、“K线赢家小游戏”,提升比赛的丰富程度和教育效果。2022年,兴业证券特发行业内首套投资者教育主题数字藏品,作为模拟投资大赛的补充奖励,从“知识科普”到“实践操作”再到“投教藏品奖励”,实现对“Z时代”新生投资群体的沉浸式、陪伴式投教服务。

2. 科技赋能,全面提升投教投保管理工作质效

以科技赋能延展投教工作半径,以科技手段探索开展投教投保工作成效分析,形成“服务—反馈—分析—优化—再服务”的正向循环,实现工作机制的实时动态调整。同时,积极利用科技手段提升工作效率,优化工作的投入产出比,以此使投教投保工作始终满足投资者需求,高效可持续发展。

一方面,通过投资者需求调研与画像分析,设计多维度的投资者标签体系,据此搭建投资者分析模型,并探索利用大数据、云计算等手段开展投教成效分析,根据评估结果及时灵活地调整、优化投教投保工作举措。

另一方面,搭建智慧投教管理平台,用科技赋能投教繁琐的数据收集、统计与分析等工作,大幅降低操作错误率和人工成本,在实现减负增效的同时,将人员解放至更需要创造力的投教投保工作中去。

(三) 三维度:聚焦产品、活动、生态建设三大维度,以内容生产提升投教投保工作硬实力

投教投保工作的内容质量关乎投资者教育的实质成效,因而投教产品、活动的内容要回应投资者的需求,吸引投资者的兴趣,并广泛覆盖,真正触达投资者。

1. 产品有温度、有深度、有态度

产品有温度。针对不同类型、不同投资偏好的群体特点,量身打造产品内容,比如针对基金投资客户,推出《兴酱的养基日记》基金基础知识系列连载漫画;针对工薪族群体,推出《工薪族的高效理财指南》投资品种科普系列短视频等等,为相应投资者定制有温度的投教服务。

同时,持续贴近生活热点,将投教内容降维解读,寻找投教知识与日常生活的异曲同工之处,比如在冬奥会举办之际,推出《激情冬奥,兴影不离》读懂上市公司报告主题系列漫画;在世界杯开赛之际,推出《“兴”探世界杯》注册制主题系列漫画等,让投资者感受到“投教就陪伴在身边”的温暖。

产品有深度。力求将每个投教知识抽丝剥茧、细分深挖、讲深讲透。比如对北交

所知识的科普,将北交所的知识体系由简到难做分层,从北交所设立的背景、定位、制度框架、交易规则等等的入门科普知识,到打新、退市等交易相关内容,再到股份变动管理、重大资产重组、持续监管等内容,不断深挖,形成难度由浅到深的完整系列。

产品有态度。兴业证券一直在探索投教产品的创新变革。比如响应全面注册制要求,创新设计制作的《机智猫多层次资本市场系列投教盲盒》实物投教产品;又如深挖地方多元历史文化与投教内容的碰撞点,结合福建茶文化精髓,用手绘漫画小故事的形式,在漫谈茶道的同时为投资者解读全面注册制改革相关知识点;再如将防范非法集资与山歌文化融合,融入非遗文化吹竹叶唱歌的形式,打造具有闽西独特韵味的投教山歌。

2. 活动覆盖面广、主题多元

兴业证券立足投资者需求,创立打磨了主题丰富的系列活动品牌,广泛覆盖各类投资者群体。

以国民教育为主题,因材施教。在国民教育工作中,针对不同年龄的群体,开展循序渐进的证券期货基础知识校园普及教育,不断扩大合作学校覆盖面,推动投资者教育持续纳入学前教育、初级教育、高等教育、职业教育、师资教育等不同层级国民教育体系。如在幼儿园、小学、中学阶段推出“追光吧,小小理财家”财商教育系列活动,将不同年龄段的财商内容与青少年喜爱的手工、绘本、游戏相结合,寓教于乐。在大学阶段,联合监管单位与省内重点高校建立投资者教育常态化“四合一”合作机制,持续开展“投资者教育进百校”“投教兴力量 同兴向未来”等国民教育专场活动,加强证券期货基础知识在校园内的普及。在老年教育阶段,与福建老年大学建立长期合作机制,开展防非书画大赛、“敬老防诈骗、安全夕阳红”等一系列为老年投资者群体量身打造的金融知识普及活动,提升老年投资者风险防范意识,给予老年投资者满满安全感。

以乡村振兴为主题,多方共建。古田投教基地强化与当地的资源共建优势,着力践行乡村振兴战略。如与连城县图书馆签订“冠豸书屋投资者教育园地”共建合作协议,为冠豸书屋捐赠书籍,在四个公益性书屋设立投资者教育园地。又如与上杭县金融服务中心、龙岩市福农驿站普惠金融服务中心签订共建合作协议,与上杭县金融服务中心在古田镇五龙村共同打造了防范非法集资示范村,共同打造新时代投资者教育和推动革命老区振兴发展的样板。再如联合中共上杭县委宣传部、县委“星火讲师团”持续开展“喜迎二十大·奋进新征程”百场金融知识宣传活动,并联合上杭县义

工协会启动红色投教志愿服务项目。凝聚多方合力,将投资者教育深深扎根在乡村振兴的土壤中。

以行权维权为主题,学知践行。兴业证券始终践行保护投资者合法权益的初心,既通过各类教育活动提升投资者的金融素养,又组织各项务实活动畅通行权维权渠道。如为了让投资者在疫情期间,足不出户也能了解上市公司,联合互联网平台开展了“云”走进上市公司系列活动,通过在互联网社区请上市公司与投资者互动交流,让投资者深入地理解他们所持股票背后的企业真实的样貌。又如在本地区社区设立纠纷多元化解工作站,并邀请专业律师进驻开展线上讲座,同时走进社区组织开展投资者保护主题专项活动,普及纠纷化解相关知识,使社区居民真切感受到维权渠道的畅通,助力社区和谐环境建设,真正打通社区居民接受投资者教育的最后一公里。再如与中证中小投服中心联合举办投资者座谈会等活动,协助投服中心进行支持诉讼,切实帮助投资者行权维权。

3. 投教生态一站式专属服务

以用户需求与体验为基点,打造一站式投教生态体系,不断提升投教服务深度融入业务环节的实践成效。建立投教产品与活动的集成生态,形成以“大众化知识科普+精准化内容生产+个性化情感连结”的投教养成型价值链,将投教生态与每个投资者建立专属的情感连结,同时搭载投教内容生产发布的统一管理,并以成效分析结果校正投教生态成效,加强与客户的深度互动,让客户感受沉浸式、精细化的投教服务体验。

三、未来展望

资本市场发展日新月异,形式在变,任务在变,工作要求也在变,特别是注册制时代的到来,促使投资者教育与保护工作模式不断迭代升级。在这一过程中,我们也会不断遇到新问题,面临新挑战。在未来的投资者教育与保护工作中,我们认为应当在以下几个方面深入思考、不断探索。

(一) 基地运营充分彰显地域特色,寻求破局新亮点

在各家投教基地开始寻求差异化竞争的背景下,应坚持走具有专属特色的投教基地运营之路。正所谓“民族的才是世界的”,富有地域人文特色的内容,能够获得更广泛范围的投资者认可。因此,投资者教育与保护工作,应当首先立足地域或公司特色

背景、特色文化,形成特有的投教品牌“名片”,在此基础上走向全国。

(二) 加大投教投保陪伴服务力度,挖掘陪伴新深度

投资者对于投资者教育与保护服务的陪伴要求较以往更强烈,也更迫切,陪伴主要包括业务陪伴和生命周期陪伴。在业务陪伴方面,应将投教内容与具体业务相融合,在各个业务场景中开展投资者教育,满足处于不同业务场景的投资者对投教知识的获取需求,使投资者在投资中精准提升知识水平;在投资者的投资生命周期陪伴中,应针对不同生命周期的投资者提供不同难易程度的投教知识,由浅入深、因材施教,从而提升投资者的服务体验。

(三) 完善国民教育教学体系,提升教育新高度

投资者教育纳入国民教育体系已逐渐成为证券期货行业的工作重点,与学校签订合作协议、组织相关活动已成为各家券商的“必选动作”,但是活动的形式与内容大部分拘泥于“授课”“讲座”等传统形式,学生参与的积极性有待提高,同时中小学课堂因升学压力导致合作困难。因此,要在深入了解学生教育需求的基础上,不断丰富、创新教育形式与内容,以有趣的教育形式、新潮的教育内容、互动沉浸的教育体验,激发学生参与的积极性与主动性,从而提升校企等多方共育的成效。同时,在推动投资者教育纳入国民教育体系的过程中,应想方设法充分凝聚各方共识,提升教育系统的重视程度与协作力度,达成各方合作的互惠共赢。

(四) 立足“大投保”工作格局,构建投保工作新体系

随着投资者保护各项工作机制的逐步建立完善,为投资者提供了丰富多元的权益保护工具,但根据调研情况来看,投资者对权益行使的条件、流程等认识程度仍有参差,仅有为数不多的投资者真正行使权益。因此,未来的投资者保护工作应将理论和实践进一步结合,设计建立投保工作的具体实施体系与实施方案,通过宣传普及、专题活动等方式多管齐下,推动投资者首先真正认识权益、了解权益,并在此基础上学会如何理性、正确地行使权益、维护权益,使投资者保护成为可落地执行的具体工作。

综上所述,在注册制背景下,兴业证券通过投资者教育与保护工作模式的转型升级,不断探索用更多务实便利的服务,取得了良好成效。未来,兴业证券将持续开拓创新,锐意进取,致力于让投资者更有获得感,让资本市场更加健康、充满活力,助力走好中国特色金融发展之路。