

以实干实绩书写化茧成蝶的投教答卷

林健芳* 陈若丹**

摘要：在资本市场不断变化和投资者需求日益多样化的浪潮中，华福证券投教团队在全新的企业文化中探索转型，冲破舒适圈，拓展投教新思路，将证券行业文化与企业文化深入融合进投资者教育工作，用“专业、真诚、创新”为核心的投教理念做事，以投资者为本为广大投资者尤其是中小投资者提供全方位、专业暖心的金融服务，推进资本市场高质量发展。

关键词：专业为先 真诚为本 图强求新 企业投保文化

习近平总书记强调，“惟改革者进，惟创新者强，惟改革创新者胜”。2023 年是华福证券成立 35 周年，也是公司“自我革命”开篇之年，华福证券升级公司企业文化，以践行国家战略、服务实体经济、助力美好生活作为使命，将致力于成为最具客户满意度、员工幸福感与品牌影响力的一流金融机构作为愿景，秉承专业为先，真诚为本，图强求新，成人达己的价值观。在资本市场不断变化和投资者需求日益多样化的浪潮中，华福证券投教团队在全新的企业文化中探索转型，冲破舒适圈，拓展投教新思路，将证券行业文化与企业文化深入融合进投资者教育工作，用“专业、真诚、创新”为核心的投教理念做事，为广大投资者尤其是中小投资者提供全方位、专业暖心的金融服务。

一、专业为先

专业是华福证券投教工作的基石。在快速发展的资本市场中，投资者需要专业

* 华福证券有限责任公司运营管理部投资者服务中心副总经理。

** 华福证券有限责任公司运营管理部投资者服务中心投教专员。

的指导和帮助来树立理性的投资理念。华福证券坚持以专立业,积极营造学习型氛围,培育专业精神和匠人情怀,把提升专业能力作为每个人的首要任务。通过以赛促学组建坚实的后备国民教育讲师力量,制定科学的培训教学计划,定期召开投教专员赋能培训,开发实用的投教课程等方式加强专业知识累积,打造知识体系,学以致用知行合一,不断提升投教工作的专业性和实效性。

(一) 专业+人才建设,让投教队伍“壮”起来

传道授业解惑,匠心筑梦前行。华福证券始终对讲师队伍建设高度重视,自2017年以来已经连续举办七届讲师大赛,不断推进内部讲师队伍壮大,打造企业内生式人才培养体系,为公司投资者教育工作储备了雄厚的讲师力量,积极发挥内部讲师作为企业战略的传播者、企业文化的弘扬者、学习型组织的营造者、企业人才的培育者、国民教育的先行者等重要职能。在内训讲台上与投教工作中践行着敬业、精益、专注、创新的工匠精神。

心有所信,方能行远;学有所悟,而后笃行。每年一度的讲师大赛与国民教育讲师大赛不仅为公司选拔和培养一批又一批内部讲师与投教讲师,更是华福讲师团的匠心铸造、薪火传承,业已成为华福证券文化建设的品牌项目之一。师课同建智慧传承,星星之火可以燎原,优秀的华福讲师团不仅将在各自的专业领域积极萃取、在内训讲台上与投教工作中展示风采、播种希望,更将带着这份荣光走向集团、走向行业、走向国民教育,为集团与广大投资者供给专业证券课程、为行业文化建设和投资者教育贡献华福力量。

(二) 专业+职业培养,让投教技能“专”起来

随着当下金融市场快速更迭,投资者的投资需求日益变化,投资者教育工作需要逐步改变传统填鸭式和说教式的方法,在规范化、标准化的基础上探索精准投教,提升投资者教育有效性。2023年,在华福上下一心的支持与努力下,投资者教育工作取得了可喜的成绩,先后获得中国证监会、上交所、深交所、中证中小投资者服务中心、福建省证券期货业协会及新闻媒体等单位颁发的近七十个奖项,华福证券国家级投资者教育基地连续六年在中国证监会投资者教育基地年度考核中获“优秀”评级,并在中国证券业协会、上交所、深交所、股转公司2023年投资者教育工作评估中获评“A”等次,获得“金融系统学雷锋活动示范点”称号及“2023—2025年”省级青年文明号。

但在监管要求的日益严格以及行业各经营机构等市场主体对此的重视下,投资者教育工作无论在开展数量、覆盖人数、活动影响力乃至创新创业方面都需要向前迈

进。基于此华福证券投教团队定期组织各分公司投教专员开展赋能培训,仔细聆听各分支机构在投教工作具体执行过程中的难点痛点,分享优秀工作经验,深入解读特色活动、国民教育、集团联动、产品制作等投资者教育工作中的四大课题。在一次次培训中收获满满,肩负投教使命与担当,将公司投资者教育工作整体计划与部署带到五湖四海,坚定作为华福投教人守正军的决心,怀着专业与热忱,使命与重任启程。

（三）专业+能力建设,让投教能力“精”起来

华福证券不停锤炼自身本领彰显金融担当,为加强队伍建设与能力建设,加速激活队伍能效与活力,提升协同与创新意识,强化学习赋能,启动北京大学、浙江大学“自强班”“领跑者计划”等培养项目及每周“学习会”进行数智引领、专业赋能、商业智慧、创新思维、情商沟通、管理工具等领域的课程学习,将学习融入日常化为平常,通过华福云课堂平台、晨夕会及碎片化时间精进投教能力建设,以学习奠定专业力,实现智慧和活力“涌流迸发”,全面提升华福投教战斗力。

非知之难,行之惟难。华福证券将汲取的理论与实践相融,秉承专业性与实用性兼具的原则,在福州理工学院、泉州信息工程学院、集美大学、闽江学院等学校开设金融实训等必修课及选修课程,做好与中国证券业协会、上海证券交易所、福建证监局等的合作,落实好“四合一”机制建设,为高校投资者教育打造人才支撑的“头雁效应”。

二、真诚为本

真诚是华福证券投教工作的灵魂。在投教过程中,华福证券始终坚持以客户为中心,真诚地对待每一位投资者。无论是面对面的沟通交流,还是线上服务教学,华福证券都力求做到真诚、耐心、细致,以真诚的态度拉近与投资者的距离,增强投资者的信任感,让投资者感受到温暖和关怀,使投教工作更加深入人心。

（一）真诚+阵地建设,让投教平台“潮”起来

华福证券投教工作线上线下同步并行,建立了以国家级投资者教育基地、省级投资者教育基地为主,运营管理平台、总分联动及投教基地公众号宣传为辅的投教阵地,形成常态化的投资者教育工作运行机制,三百六十五天全年无休只为向投资者提供更贴心的金融服务。带着对投教工作要勇于不断突破,要联合更多市场力量,要更为更广泛的群体服务的思考,华福证券投教基地迁址到中国十大历史名街之一的福州市三坊七巷,取名为守正学堂,充分融合了中华优秀传统文化、闽台文化和证券文化,

始终倡导和传播“尊重市场规律、理性投资、恪守正道”的理念,目前基地客流量已突破130万人次,较2022年同比增长了102.66%。

多年来华福证券投教基地始终坚持人民至上,举办了趣味游园、投资讲座、培训课程、沙龙分享等特色活动,寓教于乐地向广大投资者普及金融知识,增强风险防范意识引导投资者树立正确的价值观和投资观。同时,发挥党建引领作用,对证券历史长廊场馆进行升级改造,深入将红色金融教育作为“办实事”活动的出发点和落脚点,播放党史学习教育、投资者教育保护相关视频,设置红色金融党建专区并新增VR线上虚拟体验,让人身处于基地却能参观全国各地的红色纪念馆。通过党建主题讲座、党史学习、党建联建等方式,构建党建与投教深度融合的投教服务体系。正是因为有了党建的引领,华福证券在投教工作中更加坚定地贯彻党的方针政策,以投资者为中心,强化金融机构的社会责任感和服务意识。交得其道,千里同好。华福证券投教基地秉承“有朋自远方来”的态度,2023年与安信证券、兴业证券、中信证券、中信建投、财达证券、易方达基金、福能期货等行业伙伴们齐聚守正学堂交流探讨“不亦乐乎”。

(二) 真诚+产品创作,让投教声音“响”起来

华福证券投教团队作为投教内容的生产者和传播者,聚焦市场热点,关注投资者实际需求,侧重投资者权益保护,推出涵盖股票、基金、债券、ETF等十余个业务品种投教产品,涉及股票发行上市、交易、退市、投资者适当性管理、多元纠纷化解机制、防范金融风险、防非反诈、等多方位内容,通过图文、漫画、视频、音频、实物产品等形式输出。投资者教育的目标从来不是要把投资者“教育”成为投资大师,而是要帮助投资者建立一套成熟的投资理念,在变幻莫测的市场下,明晰风险、科学决策,提升自我保护能力和投资实操的判断能力。

一直以来华福投教团队朝着这个目标不停前行,在资本市场全面实行注册制的重大改革下,兼顾注册制改革重点和改革全貌推出“全面注册制 周末出去玩”“全面注册制专列”“探秘之旅”“聚焦全面注册制 Q&A”“全面注册制模拟试卷”等多个系列专题,期待广大投资者通过这些投教产品熟悉改革、理解改革、支持改革,拥抱注册制,共享高质量。通过形式多样、内容丰富的投教产品贴近投资者、服务投资者,向投资者传递北交所市场理念,帮助投资者准确理解上市公司及其行业发展态势。推出符合广大投资者及社会群众阅读习惯的“防非”系列投教产品,强调防范非法证券活动、假冒证券公司名义实施诈骗、非法证券投资咨询等重点问题。紧跟电视剧《繁花》热点,抓住剧中提及诸多与投资、金融、经济相关的看点,深挖其背后的故事,推出《股

里看“繁花”》系列推文,盘点爷叔的“生意经”,探寻西康路 101 号背后的故事,介绍拉开中国资本市场序幕的股票等等,与投资者一起“追剧”,一同回望我国资本市场规范发展之路。

勇于突破大胆创新,运用原创歌曲、原创脱口秀表演、穿越古今对话等形式,创作有深度、有温度、有广度的投教视频产品,在福建证监局、福建省证券期货业协会、福建省上市公司协会联合举办的福建辖区“全面注册制”第三届优秀短视频展播活动中揽获七大奖项。在福建证监局的指导下,小学生金融素养研学课程《探秘金融岛》获得证监系统、教育系统、金融行业专家组建的评审小组一致认可,成功入选 2023 年度中国证监会年度“受欢迎的投资者教育产品”。追溯过往篇章,一切挚情备至。长期、持续地通过投教产品达成投资知识科普目标、做好投资者陪伴服务,是投教人之于投资者最长情的告白。

(三) 真诚+用心维权,让投教温度“暖”起来

证券市场的发展离不开信息的对称和透明,但由于市场参与者众多、交易复杂,因此纠纷在证券市场中仍然持续发生。证券监管机构、证券公司、上市公司以及投资者等参与主体之间经常因责任的追究、股权保护、信息披露不及时、股票交易、内幕交易等方面产生纠纷。2023 年,中国证券集体诉讼和解第一案——泽达易盛案、全国首例“追首恶”示范案件——退市金钰案、全国首单投保机构提起的资金占用代位诉讼案、紫晶存储先行赔付等案件广受社会关注。将实时追踪的案件进展情况,转化为投教产品进行线上宣传、线下分发,帮助投资者及社会公众了解案件进展和要点、寻求更多纠纷解决的选择和保障,增加市场参与者的信心,促进市场的稳定和发展。

凝聚双方力量,华福证券与中证中小投资者服务中心共创友好合作。紧扣建设中国特色现代资本市场发展大局,持续提升投资者联络、持股行权、诉讼与支持诉讼、纠纷调解、投资者教育等方面的工作质效,以实际行动打造投资者权益保护的坚实阵地,在日常投资者保护工作中协助中证中小投资者服务中心对接联络投资者,做好适格投资者维权意愿调查,积极组织开展“股东来了”知识竞赛活动。未来,必将齐心协力把投资者保护工作做得更扎实、更有温度。

(四) 真诚+各方聚力,让投教力量“强”起来

2023 年华福证券锐意进取,与沪深北交易所及中国证券业协会同行。携手上交所在“拥抱注册制 共享高质量”的投资者服务周福建行中,走进营业部、走进社区及党建共建,与投资者面对面沟通交流。联合深交所开展“学思践悟二十大 投教服务

启新程”“深交所阳光服务行—福建站”“踔厉奋发新征程 投教服务再出发”等投教系列活动,走进下党乡、闽江学院、上市公司拉近和投资者的最后“一公里”。不仅如此,还特邀北京证券交易所全国股转公司投资者服务部老师以线上直播的形式,为投资者便捷送达《提高上市公司质量与投资者关系管理能力》课程知识。资本市场发展至今,已成为一部复杂精巧浑然一体的机器,离不开任何一个零部件,各方合力只为让投教力量更强起来,更有效地保护投资者权益。

为更好地给投资者带来防非体验,越健康越快乐,碰撞全民健身和投教的火花。华福证券国家级投资者教育基地持续四年组织开展中国证券业协会“跑遍中国·2023 中国证券业防范非法证券宣传线上健康跑”华福证券站系列活动,把投保与防非工作紧密相联、与行业文化建设深入融合、与公司企业文化紧密结合,推广“防非”金融知识普及覆盖面,传递证券行业正能量。

三、图强求新

创新是华福证券投教工作的动力源泉。在数字化、智能化的时代背景下,传统的投教方式已经难以满足投资者的多元化需求。华福证券积极探索投教工作的创新路径,运用新技术、新媒体手段,打造陪伴一体式的投教产品。丰富投教工作与国民教育相结合,以赛促学、研学实践,致力创新融合形式。通过理论沉淀知识积累,大胆持续创新,使投教工作更具吸引力和影响力,为投资者带来更好的学习体验。

(一) 创新+科技赋能,让投教陪伴“动”起来

投教基地围绕“业务同行 投教相伴”的目标,三步走打造多元投教场景。以投教人员为原型制作线上“数智人”,在业务办理渠道及研究所公众号平台等,全面嵌入数智人视频,从延伸业务知识、热点主题宣贯、加强风险揭示等全方面构建“了解—提示—办理—学习—巩固”的系列化投教业务联动模式,让投资者随时找得到看得见,在业务办理中也能时时获得热点新知,让投资者感受触手可及的投教关怀与便捷服务。

35 载予你共赴未来,守正学堂华丽转身直播间。一位位投教人、投顾大咖带着投资者玩转投教 818 直播,通过线上直播带领投资者云参观投教基地,解读证券发展历史,解析非法证券活动,与投资者们共度美好投教时光。

(二) 创新+国民教育,让投教氛围“热”起来

求木之长者,必固其根本,欲流之远者,必浚其泉源。华福证券在国民教育方面

主动求变、变中求新,拓展投教合作新模式,设立书店投教图书角,面向现场读者、公众号读者及其他受邀读者、小嘉宾定期开展“走进金融小世界”金融素养课程。携手派出所走进校园开展反诈防非创意作画活动。聚焦未来资本市场改革创新发展的生力军高校学生群体,探索投教模式创新实践,与上海证券交易所、上海证券报社合作打造“上证·华福杯”子品牌。集各家之所长,共同推动国民教育,提升投资者教育实效。

众力并则万钧举,群智用则庶绩康。华福证券总分联动以众力并举之势,积极响应中国证监会、中国证券业协会关于推动投资者教育纳入国民教育体系号召,深入践行投资者教育进百校工作,建立丰富的多层次教育体系,以福建辖区为起点,构筑辐射全国范围的国民教育格局,遍布东、南、西、北、中部等十六个省份及四个直辖市,走进小学、中学、大学、职业技术学校等开展形式多样化的系列活动。立足于龙岩市全国中小学生研学实践教育营地华福证券小学生证券期货知识教育体验馆的资源,开展“星火起航”投教研学之旅系列活动,将闽西红色金融体系发展及历史文化,与研学实践相融合,以红色为背景色,做好投教活动讲好金融知识。关注老年金融教育空白、金融教育体系化薄弱等问题,与福建老年大学合作开设“金融福享会”公益课程项目,有针对性地在老年大学中大力普及证券期货知识,帮助老年人学习财经知识,增强识别、抵制非法金融活动的的能力,提升老年群体国民金融素养,切实为老年人办实事办好事,守护“银龄”群体对美好生活的向往。

(三) 创新+理论沉淀,让投教成效“富”起来

华福证券投资者教育基地始终坚守小学生金融素养研学体系的建构与打磨,携手龙岩市教育科学研究院、行业优秀的老师、金融专业专家及公司领导齐聚龙岩古田,启动了《小学生金融素养研学课程教学指导用书》编制研讨活动,以视频课程内容为基础,通过视频导学延伸进行知识梳理,结合案例分析深化应用,并以任务形式展开研学实践,以知促行完成理论与实践的有机结合,全力推动小学生研学体系成型与完善。

华福证券投资者教育基地深度参与《2022 年度证券公司投资者服务与保护报告》投资者教育章节编写工作,并在“5·15 全国投资者保护宣传日”于中国证券业协会官网发布,系统展现了证券公司投资者保护基础制度建设、投资者保护理念推广、投资者保护机制完善、投资者纠纷投诉处理等方面的工作成效和典型案例。积极承担中国证券业协会《证券行业客户投诉团体标准》撰写工作。同时,华福证券运营管

理部、法律事务部、厦门大学合作的《证券投资者保护路径有效择优》课题研究被评选为中国证券业协会 2023 年重点课题研究优秀课题。

专业、真诚、创新在华福证券的投教工作中具有举足轻重的地位。它们相互支撑、相互促进,共同构成了华福证券投教工作的价值观与核心竞争力。在未来的发展中,华福证券将继续践行证券行业文化与企业文化,不断创新和完善投教工作,向投资者提供更专业、更真诚、更创新的金融服务,推进资本市场高质量发展。