

立足互联网战略 开启投资者教育新模式

——中国银河证券投教工作互联网化初探

吉薇* 杨华**

摘要: 证券经营机构作为资本市场的重要中介机构,应该承担起投资者权益保护的责任和义务。本文结合我国投资者保护实际、新媒体信息传播特点及中国银河证券投资者教育工作实践,对中国银河证券投资者教育工作的互联网化进行综合分析。中国银河证券结合公司战略和互联网优势,对投资者教育工作进行全方位转型,努力探索“互联网+投教”新模式,进一步拓宽投资者工作思路;以互联网投教基地为核心,通过对宣传体系、宣传产品、宣传活动三方面的模式创新,打造银河特色投教品牌,增强投教宣传影响力和覆盖面,让“理性投资 从我做起”的理念深入人心,筑牢投资者权益的“保护网”。

关键词: 投资者教育 互联网化

一、引言

我国资本市场是亿万投资者共同参与的市场,目前我国证券市场投资者数量超过1.4亿,其中99.76%为个人投资者,^①可以说,中小投资者占绝大多数。资本市场服务供给侧结构性改革、服务实体经济功能作用的发挥,离不开广大中小投资者的理性参与、价值投资。要充分发挥好资本市场直接融资功能作用,必须维护好广大中小投资者参与市场的积极性,保护好广大中小投资者的合法权益。

* 中国银河证券股份有限公司投教与适当性管理团队负责人。

** 中国银河证券股份有限公司投教管理岗。

^① 资料来源于中国结算官网:http://www.chinaclear.cn/zdjs/xmzkb/center_mzkb.shtml,最后访问日期:2018年9月21日。

随着多层次资本市场的快速发展,金融产品种类日渐丰富、产品结构日趋复杂,中小投资者的风险识别和自我保护能力相对较弱,合法权益受到损害的现象时有发生,矛盾纠纷数量也呈不断上升的趋势。需要通过有效的制度安排和保障措施确保投资者的知情权、收益权、参与权以及求偿权真正落到实处。从这个意义上讲,全面保护好投资者的合法权益是资本市场的公平之源、信心之源,也是资本市场的效率之源、发展之源。

党中央、国务院高度重视投资者权益保护工作。习近平总书记多次强调要做好投资者权益保护工作,他指出要“加强市场监管,保护投资者权益”,“尽快形成融资功能完备、基础制度扎实、市场监管有效、投资者合法权益得到充分保护的股票市场”。李克强总理专门强调各有关部门要履行职责、守土有责,保护好金融消费者和投资者合法权益。中国证监会主席刘士余也反复提出:要把保护投资者合法权益放在更加重要的位置。长期以来,各地监管机构、证券交易所、行业自律组织始终把投资者保护放在各项监管工作的重中之重。证券经营机构作为资本市场的重要中介机构,更应该承担起投资者权益保护的责任和义务。

中国银河证券股份有限公司(以下简称中国银河证券或公司),作为行业内客户规模大、网点数量多的大型国有金融机构,在回归证券行业本源,服务实体经济的同时,积极践行尊重和保护投资者权益的社会责任,扎实认真做好投资者教育及投资者权益保护的各项工作具体工作。通过健全投资者适当性管理、加大打击非法集资的力度、防范非法证券活动、强化中小投资者教育等扎实有效的工作,务实推进投资者保护。同时,中国银河证券结合公司战略和互联网优势,对投资者教育工作进行全方位转型,努力探索“互联网+投教”新模式,努力将投资者教育及投资者权益保护工作提高到一个新水平。

二、多措并举,夯实投资者教育工作基础

中国银河证券秉承“客户至上”的经营理念 and “创造价值,增长财富”的企业使命,注重投资者教育与服务工作,不断提高客户服务质量,把投资者教育作为保护投资者合法权益、促进资本市场健康发展的重要工作来抓,本着贴近市场、贴近大众、深入浅出、注重效果的原则,持续做好投资者教育工作。

(一)建立健全投资者教育工作制度与组织体系

为引导投资者树立正确的投资理念,增强投资者风险防范意识,保护投资者合法

权益,中国银河证券制定了投资者教育服务管理办法,将投资者教育工作作为公司客户服务工作的核心内容之一,明确职责分工,建立了“公司投教工作小组集中统筹—总部各部门协调配合—分支机构落实执行”的三级管理模式,确保公司各项投资者教育工作的有序开展。

在投资者教育工作队伍建设方面,公司建立了投教联系人沟通机制,不断完善投资者教育工作规范化管理。总部设置投教管理专岗,负责投资者教育工作日常管理和落实监管部门投资者教育活动要求;分支机构指定专人,负责分支机构投资者教育及投资者权益保护工作的日常开展和联络工作。同时,为进一步提高公司投资者教育工作联络的有效性和及时性,公司通过投教联络微信群集中发布投资者教育工作内容、工作要求,分享投资者教育工作动态、最新成果,以及提供投资者教育工作相关咨询、交流等,通过多种方式激发投教联系人工作积极性,从“让我们做”转变为“我们要做”,全面引导各分支机构通过各类投资者宣传教育,切实保护中小投资者合法权益。

(二) 制定年度投资者教育工作计划,持续开展投资者教育

2013年以来,中国银河证券每年制定年度投资者教育活动方案,按照监管政策精神,结合年度投资者教育和投资者权益保护的工作重点,巧立年度投资者教育活动主题,面向投资者有计划地开展各项投资者教育活动。

历年年度投资者教育活动主题包括:2013年——“慧眼行动”,多维度剖析金融诈骗特征,引导投资者“慧眼识金”“慧眼识人”“慧眼识己”,认清投资风险,谨防金融诈骗;2014年——“保护我的投资”、2015年——“保护投资 有你有我”,连续贯彻落实国务院《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》,通过系列投资者教育宣传活动,帮助投资者提升风险防范意识和自我保护能力;2016年——“理性投资 保卫财富”,引导投资者树立理性投资意识,关注自身权益保护,避免投资错误、管理投资风险;2017年——“落实适当性管理 保护投资者权益”,结合《证券期货投资者适当性管理办法》发布实施,使投资者全面了解适当性制度,知晓自身在适当性管理中的权利和义务,帮助投资者自觉增强风险意识、法律意识和维权意识;2018年——“明晰投资风险 保护合法权益”,立足公司互联网投资者教育基地,全面推进线上、线下多样化投资者教育宣传方式,提高投资者风险防范意识,切实保护投资者的合法权益。

通过制定并开展年度主题投资者教育活动,将各类投资者教育活动进行有机整

合,使投资者教育和保护工作的开展更具针对性、系统性和可操作性。通过各项活动开展,进一步帮助投资者树立理性投资意识,提高风险识别与防范能力,更好地保护投资者合法权益。

(三)组织多元专题投资者宣传教育,积极投身公益活动

结合年度投资者教育工作计划,中国银河证券根据监管机构、证券交易所及自律组织的各项投资者教育工作要求,通过多种方式、多种渠道组织开展多项专题投资者宣传教育活动,引导投资者积极参与相关活动,广泛地开展互动式的投资者教育工作,提高投资者权益保护意识。专题宣传主要包括:“3·15 投资者权益保护宣传”“打击非法集资”“打击非法证券活动”等投资者保护类;“投资者适当性管理”“上市公司股东及董监高减持新规”“地方债”等政策法规及业务知识普及类;“多元纠纷调解机制”“引导理性维权”等权益维护类等。

此外,中国银河证券还积极履行企业公民社会责任,协办参与投资者教育公益活动。两次协办并参与由中国证券业协会主办的“远离非法证券活动,传递正能量”打非宣传月启动仪式暨健康跑活动,切实帮助投资者提高对非法证券活动的辨识能力和防范意识;同时,中国银河证券积极联合多方力量,形成投资者教育工作合力,与多家机构共同承办由地方监管部门主办的“理性投资 守护财富”投资者权益保护系列公益活动等,切实将投资者教育和保护工作落到实处。

三、创新求变,探索“互联网+投教”新模式

证券行业的存量市场竞争愈加激烈,行业同质化严重,转型势在必行,证券经营机构业务发展寻求突破。随着 IT 技术升级和互联网的广泛应用,移动互联网成了证券经营机构寻求差异化竞争的重要渠道和平台。

在互联网金融带来的巨大机遇与挑战并存的形势下,证券公司互联网金融业务发展路径的目标从提供通道服务到提供财富综合管理,核心要素在于战略、平台、渠道、产品及服务,在为客户提供专业化综合金融服务的同时,更需要做好投资者合法权益保护。因此,将投资者教育及服务纳入各业务环节中,通过多层次、多形式为投资者提供全方位服务与保护。

2017年,中国银河证券以建设互联网投资者教育基地为契机,积极探索“互联网+”时代下投资者教育工作的转型思路。逐步推进品牌化投资者教育服务、进一步

加强与投资者互动交流、全面提升投资者投教新体验。

一方面,公司经营管理模式的全面转型为投资者教育互联网化奠定基础。党的十九大之后,中国银河证券坚持新发展理念,按照习近平总书记提出的金融要面向居民投资者和面向企业服务的要求,正确处理发展中的重大关系,适时提出了“双轮驱动、协同发展”转型战略,将“财富管理”“投资银行”作为公司转型发展的两个轮子,强化全方位协同机制,为客户提供综合财富管理服务,支持实体经济,服务企业融资。面对互联网企业的跨界竞争对证券业生态系统的改变,积极布局金融科技,推进证券业务互联网化,是实现公司战略的核心。在互联网金融战略下,中国银河证券以新版智能 APP 为载体,用专业为投资者赋能,同时牵手阿里云,在数据智能体系建设、互联网金融服务创新、智能客户服务体系建设等方面开展深入合作,提升公司服务能力和业务价值,提升用户体验。互联网化为实现公司战略提供跑道和桥梁,而公司经营管理模式的全面转型,也是公司投资者教育工作互联网化的基础。

另一方面,新媒体盛行下信息传播的新特点推动投资者教育工作向互联网化发展。随着移动互联网技术的不断发展,新媒体不断涌现,信息传播呈现碎片化、图片化等新特点,用户获取信息的方式发生了巨大变化,用户不再青睐传统的信息传播路径,更习惯用碎片化的时间去获取碎片化的信息。新媒体平台上的大众传播越来越多地需要依赖人际传播网络来实现,每一个个体的人际关系网络(用社会学的视角来看,就是社会网络)变成了大众传播的“基础设施”的一部分,并以自然淘汰机制对信息流动起着重要作用。^① 这种变化同样适用于投资者教育宣传内容的传播,传统的面授、发放传单等宣传方式面临挑战。那么,如何将投资者教育宣传内容有效传递给更多的投资者,让投资者乐于接受呢?我们认为,就是要顺势而为,在投资者教育宣传内容的传播上,更加注重运用娱乐化、碎片化的方式,寓教于乐,同投资者开展广泛地沟通和交流。

因此,中国银河证券投资者教育工作方式向“互联网+投教”新模式转型,并重新确定了公司投资者教育工作的宣传定位,即互联网流量思维、用户思维和社会化思维。首先,互联网思维的就是要重视流量、重视客户体验,以流量思维构建投资者教育宣传矩阵,打造投资者宣传教育新模式;其次,顺应新媒体信息传播的“碎片化”特点,适应用户上网方式的转变,以用户思维了解用户所思所需,优化投资者教育宣传

^① 彭兰:《碎片化社会背景下的碎片化传播及其价值实现》,载《今传媒》2011年第10期。

内容与形式,实现投资者教育宣传内容及产品的互联网化;最后,加强线上线下投资者教育活动的交互融合,利用社会化思维以“网”的形式搭建公司与投资者、投资者与投资者之间的多维互动,使沟通和交流更加便捷,提高投资者接受宣传教育的用户体验。

四、立足基地,打造银河特色投资者教育宣传品牌

为做好投资者教育服务和保护工作,2017年公司建设完成中国银河证券投资者教育基地(网址:edu.chinastock.com.cn,以下简称中国银河证券投教基地),并被中国证监会授牌为“全国证券期货投资者教育基地”。中国银河证券投教基地,是面向社会公众开展投教宣传的互联网平台,具有公益性、专业性、互动性的宣传特色,采用“互联网+投教”形式,为投资者提供海量投教产品、一站式风险提示、免费视频课程、互动模拟游戏等,寓教于乐,引导投资者识别风险、理性投资。2018年在公司“双轮驱动、协同发展”的战略指引下,充分利用互联网优势,在宣传体系、宣传产品、宣传活动三方面体现“互联网+投教”新模式,打造银河特色投资者教育宣传品牌。

(一) 打造立体化投资者教育宣传体系

为最大化覆盖投资者,公司建立了以中国银河证券投教基地为核心的立体化宣传体系(见图1),即以投教基地网站为基础、以自媒体平台为抓手、以线下营业网点及公司统一客服热线为补充,形成立体化、全方位的投资者教育宣传矩阵体系。

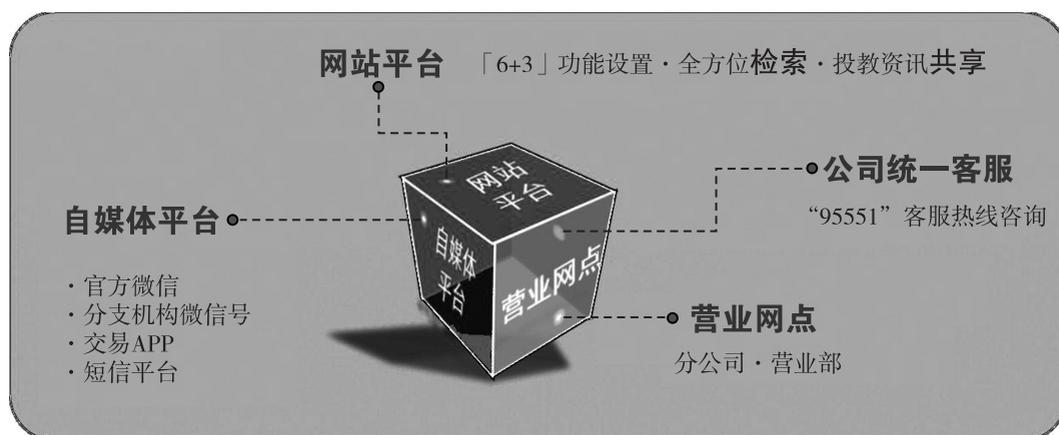


图1 中国银河证券立体化投资者教育宣传体系

中国银河证券以投教基地网站为平台,设置“互动交流”“基础知识”“专项业务”

“政策法规”“投资者权益”“风险揭示”六大功能模块,同时兼具“原创作品展示”“互动交流体验”“投教资讯共享”三大特色专区,实现了产品展示、信息检索、互动交流、资讯共享等功能;以官方微信、交易 APP、公司短信平台等自媒体平台作为扩大服务渠道,发布专业的多样化投教产品,在进一步为广大投资者提供服务的同时,增强与投资者的交流互动;依托线下遍布全国的营业网点和公司统一客服热线作为补充,在满足投资者咨询需求的同时,生动有趣的传播投资知识,将投资者教育内容最大化覆盖投资者。

(二) 创新投资者教育产品形式

在投资者教育产品方面,中国银河证券从投资者角度出发,引入趣味投资者教育互动游戏,制作走心原创投资者教育视频、图文,寓教于乐,提升了投资者的参与度和认可度,实现了从传统纸质投教产品向电子产品转变,通过多种渠道进行发布,充分体现产品的娱乐性、创新性、多样性。

1. 坚持原创。中国银河证券对于投放的投资者教育产品,尤其是原创产品有较高的制作要求和标准,贵精不贵多。坚持原创、把控品质,通过原创策划,把与投资者相关的法规条文、投资风险等展示出来,提高客户的接受程度。目前原创制作的投资者教育产品主要包括“投资大观园”“从零开始学投资”等系列微信图文、漫画、主题海报,“风险话你知”“银河说”等系列原创视频等,同时结合投资者调查问卷,随时了解投资者的接受程度和满意度。

2. 恪守专业。资本市场瞬息万变,如果投资者对规则认识不到位,可能会面临资产的损失。因此,中国银河证券根据新业务、新产品上线、新政策法规发布等时间点,在第一时间通过专业化解读、普及与宣导,制作了“上交所交易规则改变 今日起收盘前三分钟可挂单不可撤单”“三只股票都要退市 快提高你的风险意识”等投资者教育产品,深受投资者的认可和好评。

3. 多元互动。中国银河证券投资者教育的另一特色是通过娱乐化、游戏化的投资者教育产品增强与投资者间的互动,提高投资者的参与度和获得感,寓教于乐。“天天 K 线,轻松猜涨跌”互动游戏,基于 A 股历史数据,通过快速模拟 K 线走势,让投资者体验真实的股市投资风险;“银河答题王”竞答游戏,精选 3 万道题目,涵盖证券、经济、历史、文化、生物、地理、娱乐等多个领域,通过答题竞猜冲顶瓜分红包的形式,让投资者在轻松娱乐中掌握投资者教育相关知识。

在信息爆炸的时代,酒香也怕巷子深。优秀的投资者教育宣传内容,还需要以多

元化的形式,配以恰当的宣传推广,才能达到寓教于乐、事半功倍的效果。

(三)加强投资者教育活动线上线下融合

在投资者教育活动组织推广方面,中国银河证券也充分体现线上、线下相融合,从单一面授向多元化互动交流转变。通过开展知识竞答活动、满意度调查活动、游戏及视频微信推广以及线下专项活动的线上宣传等,以“活动—奖励—互动—引流”的方式,提高投资者关注、参与投资者教育活动的积极性,切实将投资者保护和宣传教育落到实处。充分利用互联网渠道扩大投资者受众范围,增强投资者参与度,积极完善与投资者的互动交流,通过网站留言板、微信留言区、调查问卷、投票、游戏等环节,改变投资者教育等同说教的刻板印象,做到有输出、有反馈,从而真正达到投资者教育的正向宣导效果。

五、不断完善,与投资者共同成长

投资者教育和保护作为一项长期性、基础性和常规性的重要工作,任重而道远。中国银河证券积极践行尊重和保护投资者权益的社会责任,将做好投资者教育和保护工作作为一项促进市场健康发展的重要工作进行落实。中国银河证券也将把投资者教育和保护工作作为公司经营管理不可分割的一部分,长期不懈地坚持下去。

第一,从投资者需求出发,继续推进“互联网+投教”战略,将投资者教育产品制作、活动宣传、引流推广及工作流程与互联网紧密结合,进一步提升投资者体验,增强与投资者的多元互动交流,向智能化、便捷化、协同化、趣味化投资者教育方向继续努力。

第二,立足中国银河证券投教基地,做实网站平台,通过优化网站功能布局和页面设计等,提高网站及平台延展的直接推广与宣传,打造全面、专业、便利的投资者教育服务平台,让投资者教育变得轻松。

第三,加强与监管部门、证券交易所、自律组织及其他证券经营机构的互联互通,博采众长,在坚持发布中国银河证券原创投资者教育产品的同时,积极分享业内优秀投资者教育资源,举办跨区域、跨行业投资者教育活动,形成投资者教育合力,共同做好投资者权益保护工作。

第四,务实推进投资者教育工作规范化管理和队伍建设,不断加强投资者教育工作力度,用专业能力和勤奋实干获得投资者对投教工作者的满意和支持,切实提高广

大投资者的理性投资意识。

“道虽迩,不行不至;事虽小,不为不成。”每一项事业,无论大小,都是靠脚踏实地、一点一滴干出来的。中国银河证券将坚守初心、不负光阴,在立足“互联网+投教”的工作定位下,进一步拓宽投资者教育工作思路,用心为投资者服务、用专业为投资者赋能,通过互联网将投资者关注的投资者教育资讯、投资者教育产品推送至网络平台,增强投资者宣传教育的影响力和覆盖面,以提升投资者的理性投资理念、风险防范意识和在资本市场的获得感,让“理性投资 从我做起”的理念深入人心,扎牢投资者权益的“保护网”。