

# 投资者教育闭环管理体系探索与实践

宿 晓\* 刘怡姝\*\*

**摘 要:**开展投资者教育,传递金融知识,培养理性投资理念,有助于保护投资者合法权益。在我国,投资者教育得到国家的高度重视,投资者接受教育的意愿也十分强烈,但接受投资者教育的时间较晚,投资者教育也缺乏长期规划。在这一背景下,东北证券在中国证监会投资者保护局、吉林证监局的领导下,通过对投资者群体特征和投资者教育需求的分析研究,探索形成了投资者教育闭环管理体系,结合自身实践,一定程度上满足了投资者对优质投教服务的需求,投资者教育长期规划取得了一定成效。随着资本市场的发展,证券公司应当继续发挥投资者教育主体作用,提升服务质量,结合适当性理念,合力联动开展投资者教育工作,形成具有自身特色的投资者教育长效机制,促进资本市场持续稳定发展。

**关键词:**投资者教育 闭环管理体系 合力联动

习近平总书记在中央政治局第十三次集体学习时强调:“金融是国家重要的核心竞争力,金融安全是国家安全的重要组成部分。防范化解金融风险特别是防止发生系统性金融风险,是金融工作的根本性任务”,<sup>①</sup>投资者保护工作是资本市场重要基础性工作,<sup>②</sup>而开展投资者教育,传递金融知识,培养理性投资理念,则是保护投资者

\* 吉林证监局法制处处长。

\*\* 东北证券零售客户条线总经理。

① 新华社评论员:《推动金融业高质量发展——学习习近平总书记在中央政治局第十三次集体学习时重要讲话》,载新华网:[http://www.xinhuanet.com/politics/2019-02/24/c\\_1210066649.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/2019-02/24/c_1210066649.htm),最后访问日期:2019年6月25日。

② 中国证监会:《强化责任担当 发挥各方合力努力构建资本市场投资者保护新格局——闫庆民副主席在“5·15全国投资者保护宣传日”启动仪式上的讲话》,载中国证券监督管理委员会网:[http://www.csrc.gov.cn/pub/website/zjhxwfb/xwdd/201905/t20190515\\_355804.html](http://www.csrc.gov.cn/pub/website/zjhxwfb/xwdd/201905/t20190515_355804.html),最后访问日期:2019年6月25日。

合法权益,促进资本市场持续稳定发展的重要组成部分。

按照国际证监会组织(International Organization of Securities Commissions, IOSCO)的定义,<sup>①</sup>投资者教育被理解为针对个人投资者所进行的有目的、有计划、有组织的系统的社会活动,它旨在通过传播投资知识、传授投资经验、培养投资技能、倡导理性投资观念、提示相关投资风险、告知投资者权利及保护途径,进而提高投资者素质。

## 一、我国投资者教育现状及特征

### (一)个人投资者占主体,接受投资者教育的意愿强烈

与世界上其他市场不同,我国的资本市场一直呈现出个人投资者占主体的特点,根据中国证券登记结算有限公司数据统计,截至2019年2月22日,我国证券投资者总数为14,807.48万,其中自然人为14,771.98万,<sup>②</sup>从东北证券投资者群体来看,个人投资者也占到了99.75%,机构和产品投资者的总数仅占不到1%,不难看出个人投资者在我国资本市场中的绝对主体地位(见图1)。

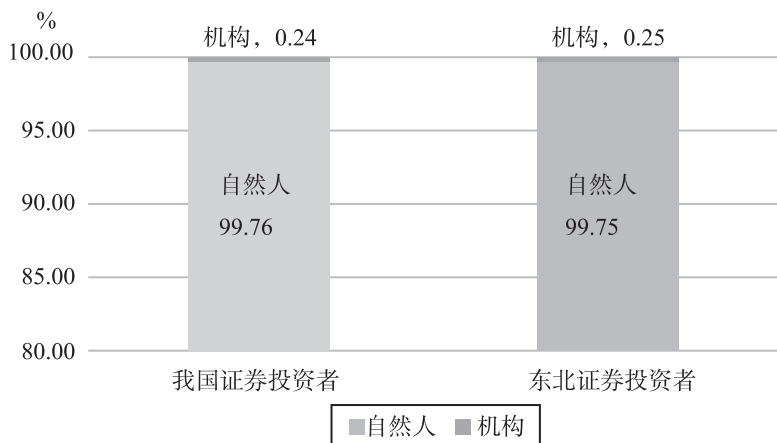


图1 个人及机构投资者分布

近年来,投教活动层出不穷,投教产品枝繁叶茂,广大投资者接受投资者教育服

<sup>①</sup> 参见中国证券业协会:《国际证监会组织投资者教育基本原则》,载中国证券业协会网:[http://www.sac.net.cn/tzzyd/tjhd/jwdt/200804/t20080430\\_32753.html](http://www.sac.net.cn/tzzyd/tjhd/jwdt/200804/t20080430_32753.html),最后访问日期:2019年6月25日。

<sup>②</sup> 参见新华网,《习近平:深化金融改革 促进经济和金融良性循环健康发展》,载新华网:[http://www.xinhuanet.com//fortune/2017-07/15/c\\_1121324747.htm](http://www.xinhuanet.com//fortune/2017-07/15/c_1121324747.htm),最后访问日期:2019年6月25日。

务的倾向也更加强烈,根据中国证券业协会2018年的调查,<sup>①</sup>超过90%的受访投资者有意愿为接受投资者教育服务投入更多的时间和资源,超过半数的投资者每周投入的学习时间在2小时以内。此外,调查也显示,在提供投教服务的各类主体中,投资者对金融机构的认可度最高,达到88%。

(二) 投资者群体不够成熟,接受投教服务较晚,且缺乏长期规划

我国的投资者群体整体金融素养偏低,以东北证券投资者学历分布为例,学历在学士及以上的投资者占比仅为37.93%,30周岁以下的投资者群体(占总客户数的7.75%)中高学历人群占比较高,其他年龄段占比均低于40%(见图2、图3、图4)。

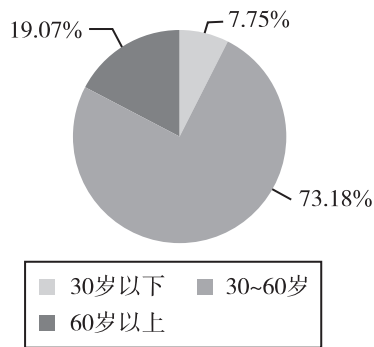


图2 东北证券投资者年龄分布

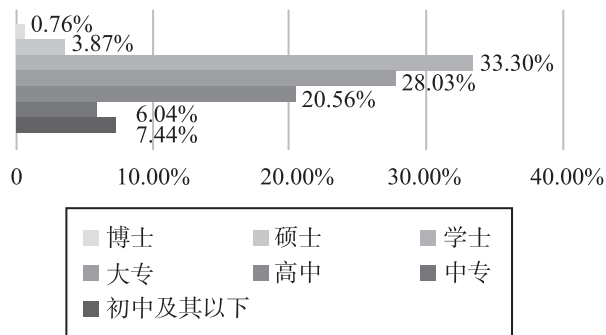


图3 东北证券投资者学历分布

<sup>①</sup> 参见投资者教育的效率分析与制度构建课题组:《中国投资者教育现状调查报告(2018)》,载《证券时报》2019年3月7日,第A12版。

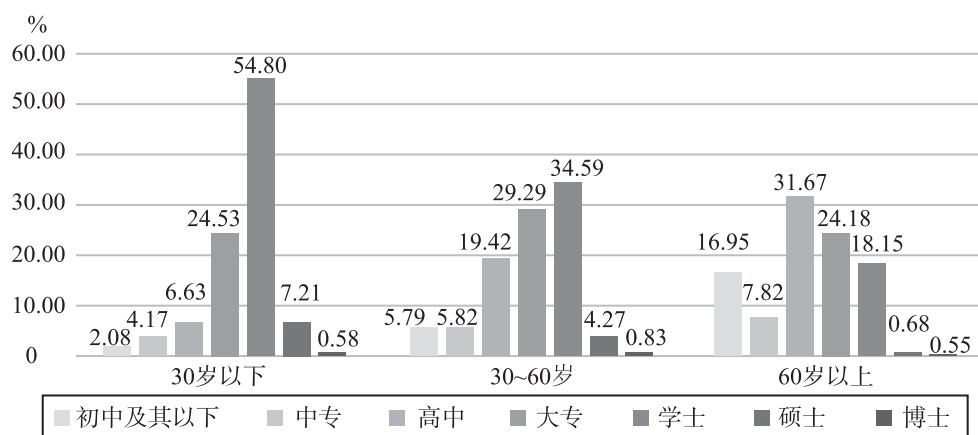


图4 东北证券不同年龄段投资者学历分布

此外,超过50%的投资者持股时间少于3个月,显示出我国的投资者群体依旧存在重投机、轻投资的趋势。<sup>①</sup>而根据中国证券业协会调查数据显示,<sup>②</sup>绝大部分投资者是在进入大学之后才开始接受投资者教育,仅有23%的投资者在大学阶段之前就了解过金融知识,显示我国在国民教育阶段开展投资者教育的发展空间巨大。

### (三) 金融创新不断深化成为投资者教育的新挑战

随着我国金融创新的不断开展,沪港通、沪伦通、科创板等新业务不断推出,投资者短时间内难以熟悉新业务的各项规则和潜在风险,客观上也增加了开展投资者教育的难度。从东北证券客户群体来看,11%以上的活跃投资者至少开通了一项创新业务权限,这部分投资者交易活跃,资产充足,其中五成左右为总资产在50万元人民币以上的财富客户,显示出核心客户群体对参与创新业务有较强的积极性。

在投资者教育服务方面,根据东北证券2018年年底开展的客户服务调查问卷显示,57.85%的投资者对新业务培训(如融资融券、科创板、沪伦通等)的兴趣浓厚,也需要证券公司及时开展针对性的投教服务。

### (四) 单一主体无法满足投资者多元化需求,开展多主体合作潜力巨大

中国证监会副主席阎庆民提出“投资者是资本市场的发展之本……成熟市场的经验表明,资本市场的持续健康发展与投资者的成长成熟紧密相关”,<sup>③</sup>体现出监管

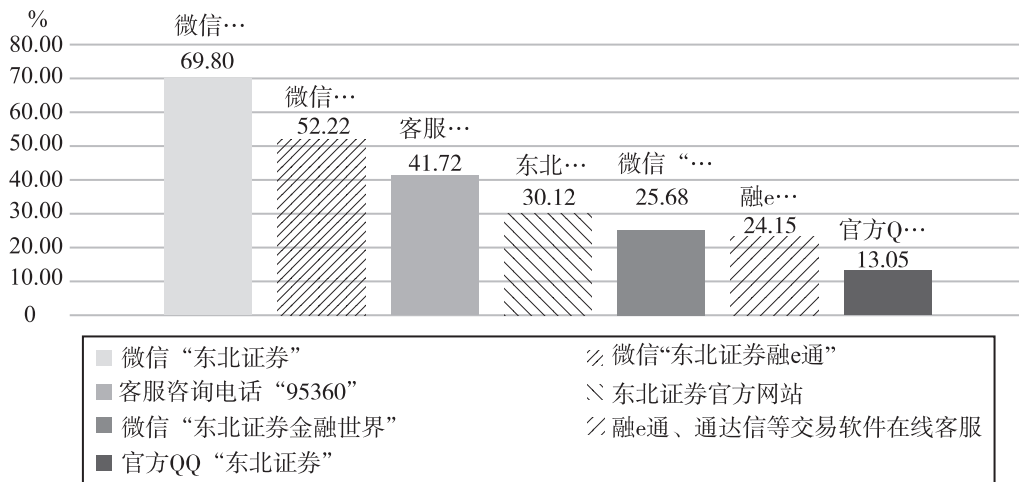
<sup>①</sup> 参见方重:《完善投资者赔偿机制》,载《中国金融》2019年第8期。

<sup>②</sup> 参见《我国证券投资者教育的效率分析与制度建构》课题组:《中国投资者教育现状调查报告(2018)》,载《证券时报》2019年3月7日,第A12版。

<sup>③</sup> 中国证监会:《强化责任担当发挥各方合力努力构建资本市场投资者保护新格局——阎庆民副主席在“5·15全国投资者保护宣传日”启动仪式上的讲话》,载中国证券监督管理委员会网:[http://www.csrc.gov.cn/pub/website/zjhxwfb/xwdd/201905/t20190515\\_355804.html](http://www.csrc.gov.cn/pub/website/zjhxwfb/xwdd/201905/t20190515_355804.html),最后访问日期:2019年6月25日。

部门对投资者教育工作的高度重视,成为金融机构开展投资者教育工作的重要动力。虽然中国证券业协会的调查<sup>①</sup>显示投资者认可金融机构开展投资者教育的主体作用,但也显示出投资者偏好的投教渠道与金融机构提供的渠道存在偏差。调查显示,投资者更加偏好“线上+线下”结合的形式提供的投教服务,而金融机构目前提供投教服务的形式仍然以线下渠道为主;投资者对通过电视、网络等媒体渠道提供的投教服务偏好较高,而金融机构对这类渠道的实际使用率较低,显示出较大的发展潜力。此外,投资者对投教基地的了解程度则最低,仅有20%左右,显示出利用媒体渠道加强投教基地宣传的合作前景。

根据东北证券2018年年底开展的客户服务调查问卷显示,半数以上的投资者是通过“微信、网站信息、网络媒体”接受开户、咨询等基础类服务。在“了解东北证券”方面,通过“微信、网站”渠道了解的投资者占54.78%,比例略低于“员工介绍”渠道(56.31%),在所有渠道中位居第二;在“联系客户服务人员”方面,通过“微信公众号”渠道联系的投资者占69.80%,比例远高于“客服电话”渠道(41.72%)。上述数据显示,微信、网站线上渠道等正逐渐成为投资者更青睐的服务渠道,并且发展潜力巨大(见图5)。



<sup>①</sup> 参见《我国证券投资者教育的效率分析与制度建构》课题组:《中国投资者教育现状调查报告(2018)》,载《证券时报》2019年3月7日,第A12版。

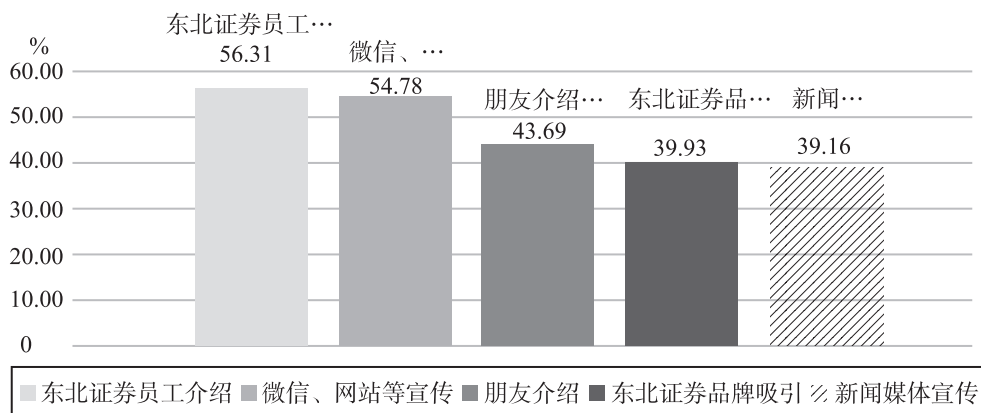


图5 投资者联系东北证券客服及了解东北证券的渠道

## 二、东北证券构建投资者教育闭环管理体系及实践

开展投资者教育,切实保障投资者的合法权益是证券公司义不容辞的责任,东北证券高度重视投资者教育工作,践行“为投资者做实在事,让投资者有获得感”的工作理念,积极探索投教新模式、新路径。结合近年来开展投资者教育的工作实践,东北证券逐渐形成了投资者教育的闭环管理体系,包含热点分析、客户画像、靶向定位、精准实施、综合评估、持续优化等6个主要环节(见图6)。

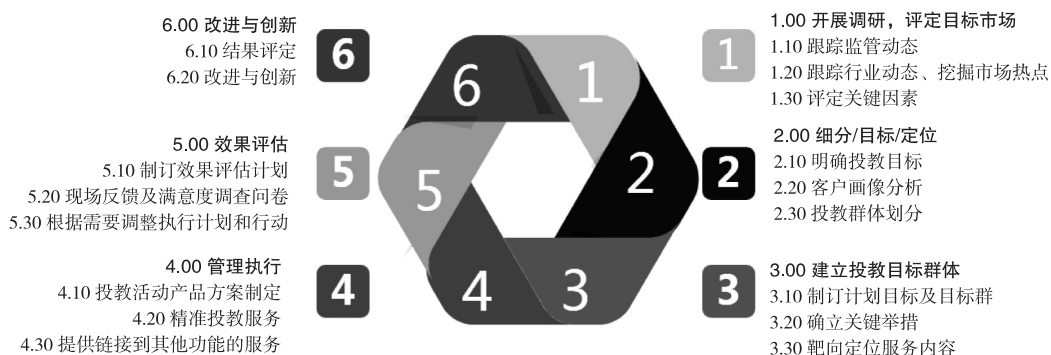


图6 投资者教育闭环管理体系图示

一是通过跟踪监管动态、行业动态及媒体关注重点,及时发现市场热点;汇总整理投资者咨询内容,及时了解业务难点;通过微信等进行客户调查,了解投资者关注点。根据这些热点、难点及关注点,确定投资者教育工作方向。

二是根据已有资料,了解投资者的投资经验、知识水平、资产状况等客观信息;

通过系统分析,了解投资者的风险等级;通过问卷调查,了解投资者的投资偏好、关注业务等主观信息。结合这些信息,对投资者进行画像分析,根据第一环节确定的投教工作方向,将投资者划分为“投教目标群体”“投教潜在群体”“其他群体”三类。

三是根据第二环节的划分情况,将“投教目标群体”确定为主要受众群体,将“投教潜在群体”确定为次要受众群体,依据受众群体,靶向定位服务内容,提升服务的精准度,为下一环节提供有力支持。

四是根据第一环节确定的工作方向及第三环节确定的受众群体及服务内容,制定活动方案,确定活动形式及投教产品种类,为投资者精准提供投教服务。

五是活动开展时通过现场观察,第一时间掌握投资者反应情况;通过现场互动,了解投资者对讲解内容的理解情况;活动结束后,与部分投资者进行交流,并发放满意度调查问卷,了解投资者的满意度,征集意见建议。通过综合多种渠道,评估活动效果,总结经验教训。

六是根据第五环节的评估及总结情况,对发现的不足及时分析,提出整改方案;对发现的亮点进行整理,形成工作模板。回溯各个环节,根据总结情况持续优化各环节工作,并开展新一轮的活动组织工作,最终形成投资者教育闭环管理体系。

在效果评估和改进环节,东北证券还运用投资者教育全流程客户体验设计(如图7所示)的方式,评估投教服务各环节,还原整个服务体验过程,实现精准评估;跨行业开展合作,对服务流程进行重新设计,推广和保持改进成果。

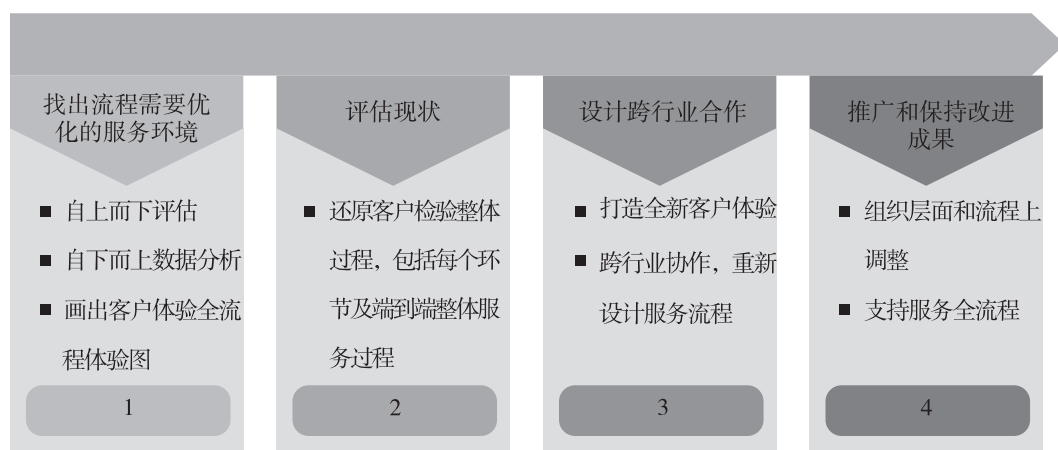


图7 投资者教育全流程客户体验设计图示

在这一体系的指导下,东北证券开展了以下几个方面的实践。

### (一) 满足投资者对投教服务质量的更高要求

我国的资本市场以个人投资者占主体,发展投资者教育也要重点关注个人投资者的所思所想。随着广大投资者接受投资者教育的意愿日趋增强,证券公司作为受到投资者广泛认可的投教主体,必须通过提升投教服务质量来满足投资者日益提升的投教需求。

东北证券始终致力于提升投教服务质量,通过建设一流的投资者教育基地、打造精英化投资者教育团队、孵化高质量的投教产品等方式,多措并举,打造投资者教育品牌。

#### 1. 将一流投教基地纳入公司战略工程

东北证券于2016年3月获得首批“国家级投资者教育基地”称号,在中国证券监督管理委员会吉林监管局(以下简称吉林证监局)的统筹指导下,坚持“公益·教育·服务”主题理念和“美丽蝶之舞,美好中国梦”主旨,将其打造成引领投资者教育和保护工作的窗口,搭建与投资者之间沟通的桥梁。以投教基地为载体,东北证券将投资者教育事业纳入公司战略工程体系,构建以投资者教育为导向的多元化多层次服务体系。

#### 2. 打造投资者教育精英团队

开展投资者教育离不开优秀人才的支持,东北证券高度重视投教团队建设,公司总裁统筹领导公司投教工作;经纪业务分管副总裁牵头,零售客户部总经理主管,督导投教工作的具体落实。投教基地专职工作团队涵盖适当性、投资者保护、新媒体服务等专业人才,联合公司经纪业务、投行业务、资管业务等全业务条线专家团队及营业网点投教专员队伍,举全公司之力,组成辐射全国的投资者教育精英团队。

此外,东北证券构建科学性、系统性的投教队伍培训体系,将投教基地作为投资者教育精英人才的训练营,通过组织培训学习、投教评比、主题宣讲等活动,将公司各业务条线业务骨干群体打造成投教精英,并持续探索培训学习模式创新和强化成果应用,将投资者教育事业由投教基地向全国各地基层延伸。2018年东北证券投教基地两名业务骨干成功入选上海证券交易所“投教新锐”全国百强,以榜样风采引领全国营业网点投教专员队伍积极推动投教工作。

2018年东北证券开展了为期5个月的“待客有道”混合式行动学习,立足投资者教育一线阵地,聘请行业知名学习管理机构,组成行动学习小组。采用线上学习、调



查问卷、现场走访、电话访谈、情境演练、评学与辅导等形式,以赛代训,萃取专业标准和服务理念进行普及和传导。参与学习和演练 8217 人次,提交微视频作业 1424 个,参赛作品 593 个,复赛作品 157 个,决赛作品 40 个,员工评学达 10 万余人次。活动得到了吉林证监局的大力支持,并荣获 2019 年 5 月中国客户服务节“最佳培训项目奖”“2018~2019(第十届)中国人才发展菁英奖-最佳学习项目奖”。活动起到了以点带面的传导效果,有效提升了一线投教团队的整体服务水平。

### 3. 专注孵化原创高品质投教产品

东北证券注重原创投教产品创作,通过不断创新形式,精耕内容,打造品牌化、系列化的投教产品池,覆盖多样化投资者群体。

为更好满足投资者多样化需求,东北证券投教基地推出针对性的“八大课程体系”,倡导投资者“每天 8 分钟”的学习理念和学习习惯,为不同层级投资者量身打造培训课程及投教产品,将深奥复杂的金融知识以简单易懂方式传递给投资者。

此外,投教基地还孵化各类“接地气”的投教产品,提高投资者群体对投教知识内容的接受度和参与度,主要形式涵盖投教课程视频、动画、业务知识三折页、宣传册、绘本、微信图文、广播节目、海报等,产品覆盖面超过 10 万人次。其中,原创拍摄投教系列微电影《我与中国资本市场风雨四十年(萌芽)》《我与中国资本市场风雨四十年(觉醒)》《我与中国资本市场风雨四十年(繁荣)》《我与中国资本市场风雨四十年(希望)》,以普通投资者视角见证我国资本市场 40 年来从萌芽到现在的繁荣发展,在央视黄金时段播出,并荣获上海证券交易所“最佳视频奖”“投资者最喜爱的最佳视频奖”,显示东北证券的投教产品已积累了良好口碑,初步形成投资者教育服务品牌。

#### (二) 依托投教基地积极探索投资者教育纳入国民教育体系

投资者教育是一项长期性、系统性工作,但当前我国的投资者群体不够成熟,接受投资者教育服务较晚,并且缺乏长期规划,提升投资者的整体金融素养亟须形成投资者教育长效机制。

为此,东北证券积极响应证监会“推动投资者教育纳入国民教育体系”号召,依托投教基地,以“舞动校园”为主题积极探索推进投资者教育纳入国民教育体系,通过举办投教大讲堂、知识竞赛、座谈会等形式活动,将学生、教师队伍纳入投资者教育受众群体。通过与高校建立常态化合作机制,东北证券将编写的《国内宏观经济概况》《技术分析 K 线技术的应用》等金融课程纳入高校学分课程体系,为在校大学生提供金融知识普及、防范非法投资活动、金融职业规划等课程服务,致力于实现立足高校、

特色鲜明、服务师生、辐射社会的投资者教育平台。

除了与高校开展合作,东北证券还积极探索提升青少年财经素养,针对不同年龄段的青少年,提供不同内容的财经素养教育产品,如针对青少年学生的“打击非法投资”“警惕校园贷”等主题宣传品,针对少年儿童的《压岁钱怎么花》《股票是什么》等财商教育系列绘本、《证券知识小百科》系列手册,并设计制作了《小小金融家》桌游等青少年乐于接受的多元化投教产品。此外,东北证券投教基地也邀请不同年龄段青少年来参加财经教育活动,通过现场观看投资者教育宣传片,参与投教游戏互动普及金融知识,揭示金融风险。

### (三) 聚焦业务热点,抓牢投教“第一时间”

金融创新为资本市场的发展注入了新活力,但投资者在积极参与新业务的同时,也需要第一时间了解业务规则、潜在风险等相关金融知识,证券公司则应当及时提供精准的投教服务。

东北证券时刻聚焦业务热点,在科创板业务推出前期,东北证券结合“线上+线下”模式,全方位开展推广,不仅设计了专用的条幅、海报、宣传展架《驱动创新、着眼未来》《签约科创板》,三折页《科创板基础知识》等现场宣传材料,还通过设置业务咨询台,由科创板讲师值守与投资者面对面交流,普及业务知识、揭示业务风险点及适当性管理要求,并组织开展全公司范围“走近科创,你我同行”主题投教宣传活动,在全国形成联动效应,通过多种形式对科创板的相关知识和风险揭示进行了推广宣传,起到了良好效果。

同时,东北证券在第一时间向潜在投资者群体发送短信,宣传科创板业务知识,揭示相关风险;官方微信结合科创板业务推进进程,持续发布主题推文,内容涵盖要点核心知识、适当性管理解读、参与方式、开通条件、风险类型等各项知识。公司网站设立科创板专栏,与官方微信同步持续更新科创板相关知识与风险提示。公司官方APP则推出《科创板业务解读》视频宣传,由财富客户部高级投顾为投资者在线讲解科创板知识,提供专业指导。

此外,东北证券第一时间成立科创板投研先锋团队,多维度甄选核心投资者智囊库,由研究所团队、投资顾问团队和投教团队组成三位一体式常态化工作机制,通过企业信息收集、组织投研共创会等形式,落实以投资者为中心的投资者教育和保护工作要求,创新投资者教育服务方式,引领资本市场共学共助的研学风尚。

### (四) 合力联动,吹响投资者教育工作集结号

证券监管部门、金融机构、高校等作为投资者教育主体各具优势,但单一主体提

供投教服务也存在各自的局限性,因此,多主体联动形成合力才能打破这一局限,最大限度提升投资者教育效果。

东北证券投教基地在吉林证监局的支持下,积极与中证中小投资者服务中心、沪深证券交易所、全国各辖区行业协会等机构联动合作,与上海证券交易所投教基地等业界同行同向发力,同频共振,推动投教工作横向全覆盖,纵向全链接。

为献礼“改革开放四十周年”,东北证券积极参与由中央电视台财经频道与中证中小投资者服务中心联合主办的《股东来了》投资者权益知识竞赛,成为全国六大赛区之一的吉林赛区的承办方。借助竞赛契机,东北证券以丰富多彩的活动为投资者带来全面的投资理财专业服务,并推出“我与《股东来了》共成长”系列宣传主题,通过东北证券官方微博、微信、中证中小投服中心及央视财经等新媒体渠道发布原创资本市场知识宣传普及文章《中国资本市场自传——债券的前世今生、股票的前世今生、基金的前世今生、期权的前世今生》系列,形成“以点带面,辐射全国”的良好效应,得到社会大众的高度评价,并荣获行业评比奖项。东北证券主导的吉林赛区成绩优异,1名选手斩获初赛全国第一名,31人进入全国总排名前50名,在全国26.3万初赛选手中遥遥领先。由公司冠名的“东北证券队”荣获总决赛亚军,公司荣获“最佳承办奖”“东北证券队”受聘为“中证中小投资者服务中心投教形象大使”,受邀参加中证中小投资者服务中心投教大讲堂系列宣讲活动,真正将投资者教育工作落地开花。

2018年东北证券投教基地联合各级机构举办系列投资者教育活动,包括针对校园群体的“温暖冬日系列活动”;针对新投资者、中小散户、中老年群体的“打非”系列活动;以“理性投资,从我做起”为主题的“投资者服务东北行大讲堂”活动;“服到万家·新春送服”投教宣传活动;“3·15金融消费者权益保护”主题宣传;“走近科创·你我同行”主题知识教育;“投资者纠纷多元化解机制”及“我是股东”活动等,覆盖投资者群体近万人。

此外,东北证券投教基地以首个“5·15全国投资者保护宣传日”为契机,积极参与吉林证监局开展的“心系投资者,携手共行动”全国投资者保护宣传日主题活动,充分发挥自身优势,助力活动惠及更广泛的投资者群体。活动中,东北证券投教基地联合地区媒体、城市轨道交通等共同宣传,将城市轨道交通中心枢纽站打造成投教宣传的中心站,全方位提升活动影响力。

为进一步扩大投资者教育辐射面,东北证券投教基地于2019年第一季度发起全

国范围内的投资者教育活动竞赛,于全国各地组织系列投教公益活动。全国网点目标一致,有效覆盖,增强实效。为持续提升投教工作宣传影响力,东北证券系列投教活动第一时间通过《中国证券报》《证券时报》《券商中国》《央视财经》等权威媒体平台播报,使投教活动风生水起,花开遍地。

### 三、探索闭环管理体系对投教发展路径的思考

投资者教育是一项长期性、系统性的工作,积极倡导理性投资、价值投资、长期投资,培育成熟理性的投资文化,形成良好的市场生态是东北证券努力的方向。东北证券以投资者教育闭环管理体系为指导,结合自身实践,对未来投资者教育的发展方向提出了以下思考。

#### (一)分析市场现状,形成投教长期机制是重点

开展投资者教育,首先要了解市场状况,因时制宜制订投教长期规划。我国的投资者接受投教服务较晚,且缺乏长期规划,为此,推进投资者教育纳入国民教育向深层次发展,形成长期机制是重点所在。2013年12月27日,国务院办公厅出台的《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》第8条中明确提出要“加大普及证券期货知识力度,将投资者教育逐步纳入国民教育体系,有条件的地区可以先行先试”。2019年3月15日,中国证券监督管理委员会与教育部联合印发《关于加强证券期货知识普及教育的合作备忘录》,为证券公司推动投资者教育纳入国民教育体系提供了新思路。证券公司可以从以下几点开展工作。

1. 发挥投资者教育基地作用,既要做到“引进来”,吸引广大师生到投教基地参观、学习,为其提供相适应的培训课程;同时做到“走出去”,深入高等学校开展公益讲座,普及金融知识,培养理性投资理念。

2. 发挥证券公司的专业优势,选派各领域专业精英,与高等院校合作开发金融知识学习资源,将金融知识培训课程编成系列教材,形成精品课程体系。

3. 将合作范围由高等院校向中小学拓展,打造适合青少年学习的财经素养教育课程体系,补齐教育环节,形成针对不同年龄段学生认知发展水平的完整金融教育体系。

#### (二)投资者分层,适当性是前提

投资者教育要以投资者为中心。面对我国庞大的投资者群体,证券公司不能仅

凭一种方式服务全部投资者,要做好投资者分层,为不同年龄、不同经验、不同知识水平的投资者,提供差异化的投教服务。我国资本市场个人投资者占主体的情况长期存在,并且在年龄、投资经验、投资知识等方面呈现多元化态势。为此,开展投资者教育也要遵循适当性原则,为适当的投资者提供适当的投教服务。

### 1. 重点关注弱势群体

大学生等新入市的投资者群体,缺乏投资经验,对此可以从理念宣讲和基础知识普及入手,一方面培养其理性投资、长期投资、价值投资的理念,减少投机行为;另一方面,夯实其金融知识基础,尽快融入市场。

中老年投资者普遍缺乏风险防范意识,易受到不法侵害,对此可以从风险揭示、非法金融活动防范等方面入手,提升其识别非法金融活动的能力。

### 2. 加强风险教育,引导理性投资

随着资本市场的不断发展,我国已经出现了一部分较为成熟理性的投资者,但大部分中小投资者的投资行为依然容易受市场波动的影响。同时,中小投资者普遍缺乏长期投资理念,约有53%的投资者持股时间少于3个月,显示出短期投机行为盛行。<sup>①</sup>针对这部分投资者,证券公司应当加强风险教育,倡导理性投资、价值投资、长期投资,形成良好的投资者教育氛围。

### 3. 知识讲解遵循适当性原则

随着我国资本市场制度体系的不断完善,适当性已经成为开展各项工作的基本原则之一,提供投资者教育服务也必须遵守此一原则。证券公司可以充分利用自身的信息优势,通过大数据分析,依据不同业务的适当性原则对客户进行筛选,对符合条件的投资者或潜在投资者可以开展针对性的业务规则讲解;针对其他投资者,则应以风险教育和知识普及为主,提高服务的针对性。

### (三) 投教服务具体实施,形成合力是关键

投资者教育规划需要得到充分实施,但单一主体开展投资者教育存在局限,难以覆盖更广泛的投资者群体,因此,开展联动合作,构建优势互补的投教大格局,形成投教合力尤为重要。

### 1. 多方合作形成投资者保护大格局

“加强投资者保护是事关资本市场健康发展的基础性工作,是需要各方共同参与

---

<sup>①</sup> 参见方重:《完善投资者赔偿机制》,载《中国金融》2019年第8期。

和支持的工作,必须常抓不懈、聚合力,切实把‘大投保’理念贯彻和体现到实践中,使投资者保护工作落地有声、落地有效。”阎庆民副主席在“5·15 全国投资者保护宣传日”启动仪式上的讲话<sup>①</sup>道出了凝聚行业合力的重要性。提升投资者教育服务水平,也离不开市场各方的倾力支持,证券公司及投资者教育基地拥有专业的讲师群体和丰富的投教资源;电视、广播、报纸、网站等媒体则拥有多元化的宣传渠道;各级金融监管部门可以沟通相关市场主体,统筹业内投教资源;学校、社区、企业等积极参与,可以拓展投教受众群体。通过各方合作,形成市场合力,可以形成覆盖全行业的完整投教工作链条。

## 2. 积极拓展“互联网+投教”模式

随着互联网技术的不断发展,广大投资者也日趋青睐以线上方式接受投资者教育服务,但证券公司在开展投资者教育工作时,依旧以线下方式为主,线上渠道的使用率仅为线下渠道的60%左右。<sup>②</sup>投教渠道的开发和利用与投资者的需求形成错位,客观上为证券公司利用线上渠道开展投资者教育服务提供了较大的拓展空间。证券公司和投教基地通过官方网站、官方微信等平台,可以第一时间将最新的投教资源进行传递,最大限度降低信息的时滞性;同时,也可使投教服务脱离地域范围的限制,打破空间壁垒。实体投教基地也可以通过设置智能设备,链接线上资源,实现对投资者的智能识别、对投教资源的智能推送、对学习效果的智能跟踪、对学习路径的智能规划,真正实现因材施教。

### (四)发挥投教工作效果,提高服务质量是根本

投资者教育服务效果的提升,离不开事后的总结与跟踪,应通过及时发现问题,持续打造高质量的投教产品体系,从根本上提升服务水平。《中国投资者教育现状调查报告(2018)》<sup>③</sup>显示,“愿意为接受投资者教育投入一定时间和资源的投资者占有较高的比例”,愿意为参与投教活动花费时间或资金的投资者均达到九成,表明投资者对通过参与投教来学习相关金融知识、提升自身金融素养的重视程度在持续提高。但调查也同样显示,许多投资者认为目前的投资者教育工作存在开展时机不合理、内

---

<sup>①</sup> 参见中国证监会:《强化责任担当 发挥各方合力努力构建资本市场投资者保护新格局——阎庆民副主席在“5·15 全国投资者保护宣传日”启动仪式上的讲话》,载中国证券监督管理委员会网:[http://www.csrc.gov.cn/pub/newsite/zjhxwfb/xwdd/201905/t20190515\\_355804.html](http://www.csrc.gov.cn/pub/newsite/zjhxwfb/xwdd/201905/t20190515_355804.html),最后访问日期:2019年6月25日。

<sup>②</sup> 参见《我国证券投资者教育的效率分析与制度建构》课题组:《中国投资者教育现状调查报告(2018)》,载《证券时报》2019年3月7日,第A12版。

<sup>③</sup> 同上。

容过于单调等问题,亟待解决。因此,投教服务能否充分发挥作用,提升服务质量是根本。作为开展投资者教育工作的重要主体,证券公司可以从以下方面入手。

### 1. 深耕投教内容,优化投教载体

投教课程或投教产品是开展投教工作的载体,提升投教工作水平首先要提升课程及产品的质量。证券公司要杜绝以往“重宣传,轻实践”的传统投教宣传模式,深耕内容,将投资者教育打造成证券公司的品牌服务之一。

### 2. 第一时间响应需求,抓准投教时机

近年来,随着我国金融改革的不断深化,沪港通、沪伦通、科创板等新业务层出不穷,金融开放的不断推进也让诸如“特别投票权”“超额配售选择权”等新机制逐渐走入投资者的视野。面对金融创新,第一时间抓住市场热点提供相应的投教服务,让投资者充分了解新业务的运行机制和潜在风险,在推动新业务开展的同时,也有利于保护投资者的合法权益。

### 3. 紧跟开放潮流,以国际化视角开展投资者教育

近年来,我国资本市场的开放程度的不断深化,沪港通、沪伦通等业务的相继推出,成为我国的投资者参与国际金融市场的窗口。证券公司也要与时俱进,以国际化的视角开展投资者教育,为投资者提供国际金融市场的相关知识,讲解国内外金融市场的差异,警示潜在风险。此外,金融市场发展历史悠久,证券公司可以学习和借鉴欧美国家在开展投资者教育方面的经验,为投资者教育提供新思路。

## 四、结 语

习近平总书记在2017年全国金融工作会议上强调要“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有效保护的多层次资本市场体系”,<sup>①</sup>为投资者教育工作指明了方向。证券公司应当持续把保护投资者视为一项神圣而光荣的使命,脚踏实地做好投资者保护工作的每一个环节。以投资者教育为媒介,东北证券将继续依据闭环管理体系,打造“有温度的投资者教育体验”,坚持以投资者为中心,践行与投资者之间的美丽之约,共筑美好中国梦!

---

<sup>①</sup> 参见《习近平:深化金融改革 促进经济和金融良性循环健康发展》,载新华网:[http://www.xinhuanet.com/fortune/2017-07/15/c\\_1121324747.htm](http://www.xinhuanet.com/fortune/2017-07/15/c_1121324747.htm),最后访问日期:2019年6月25日。