从“信”开始，用心陪您
——努力打造投资者信得过的投教品牌

中信证券股份有限公司财富管理委员会运营管理部

摘要

专业知识，常常无法规避资本市场波动而带来的损失。为使广大投资者能更好地共享资本市场改革红利，进一步夯实证券市场制度基础，大力推进投资者教育工作迫在眉睫。

中信证券在投资者教育实践中，从制度、组织、人员、流程、经费等方面持续加强对投资者教育工作的管理，形成了由总部统筹管理、分支机构协同推进的全方位、多层次的投教管理体系。同时，中信证券持续加大对投资者教育资源的投入力度，创新投资者教育形式，扩大投资者教育工作覆盖面，形成了线上与线下相结合的投教服务体系。中信证券财富管理委员会将投资者教育与保护工作作为公司积极履行企业社会责任的重要抓手，在开展投资者教育过程中，坚持投教公益属性，面向所有公众投资者和其他社会群体开展公益投教活动。

二 看今朝 推陈出新 奋进谱新篇

（一）建立母子公司协同驱动，打造总部与分支机构联动的一体化服务体系

投教工作存在点多面广的特点，为更好地提升投教服务水平和质量，中信证券不断完善投教工作管理架构，优化投教服务体系，建立了母子公司协同驱动、总部与分支机构联动的一体化服务体系。

母子公司协同驱动形成投教合力，全力提升投教服务水平

为更好地发挥母子公司优势资源，中信证券母公司与中信证券（山东）、中信证券华南子公司协同发力，合力打造具有中信特色的投教品牌。中信证券有效整合母子公司优势资源，发挥各自区域优势和资源优势，全力提升投教服务水平。中信证券、中信证券（山东）与中信证券（华南）有序开展各项投教活动，拓宽投教服务深度。年，中信证券母公司与中信证券（山东）、中信证券（华南）共同开展了九场“拥抱注册制 共享高质量”上交所年度会员合作投教活动，覆盖人数达 万人次，投资者反响热烈。中信证券（山东）开展了“北交所走近投资者”专项投资者服务活动，覆盖人数达 万人次。中信证券华南积极配合中国证券业协会开展了“跑遍中国·中国证券业防非宣传线上健康跑”公益活动，活动覆盖了全国 个省、自治区、直辖市，向广大投资者宣传了防范非法证券活动知识。

完善投教考核制度，打造总部与分支机构联动的一体化服务体系

中信证券建立了完善的投资者教育工作管理体系，建立了“总部—分公司—营业

部”三级联动的投教服务体系，确保投教工作触达公司各级员工，提升全体员工的投教服务能力，引导员工形成投教宣传工作主人翁意识。公司总部端由财富管理委员会运营管理部负责统筹公司投资者教育工作，制定完善的投资者教育工作制度、工作流程

随着越来越多的年轻人进入投资市场，如何制作出迎合年轻人需求的投教产品成为当下的投教新课题。中信证券不断创新线上投教活动形式，出品“心动的投资”“麦子店观察”“财经视频达人培养计划”等多档创新投教节目。“心动的投资”由中信证券联合上投摩根基金出品，作为国内首档实景交互式投教节目，将综艺元素引入投教活动，在投教新形式的探索中取得了不俗的效果，节目首播当晚全网收看人数超 200 万人次。“麦子店观察”为中信证券原创投资专栏，栏目中邀请不同年龄、类型和风格的嘉宾，通过轻松、愉快、坦诚、真心的谈话交流方式，紧扣当下热点话题，为投资者讲述追寻幸福路上的财富故事，全网超 30 家平台同步直播，单期全网收看人数超 200 万人次。此外，中信证券开设“信·课堂”投资者教育与保护系列公益讲座，常态化开展投教直播活动，持续为投资者提供财商基础知识介绍。

3. 布局实体投教基地建设，全面提升投教服务质量

在创新投教服务形式的同时，中信证券努力提升线下服务质量，稳扎稳打推进投教工作。一方面，财富委运营管理部专职投教人员负责跟踪市场动态，及时编纂制作各类实物投教物料。随着证券市场改革的深入推进，投教工作也紧锣密鼓地展开，而投教物料作为投资者快速学习投资知识的重要渠道，其对时效性和准确性的要求逐步提高。中信证券逐步加强对投教物料创作的管理，整合投教知识，强化审核，制作多用途、个性化的投教产品。另一方面，中信证券积极筹建实体投教基地，在已有一家省级投教基地的基础上，在江苏、湖北、天津、广东四地分别筹建四家实体投教基地，2023 年将投入使用。实体投教基地作为我国资本市场创新的基础投教设施，对服务广大中小投资者具有不可替代的作用。中信证券积极布局实体投教基地，结合党建工作要求和当地历史文化特色，将投教与文化相融合，依托前沿科技优势，加强投教工作的互动性与娱乐性，形成以点带面的投教辐射群。

4. 金融科技助力服务升级，适老化改造托起夕阳暖人心

中信证券信 e 投 APP 分层次构建了具有中信特色的数字化内容生态闭环，为投资者获取信息提供有力支持。搭建中信证券特色内容体系，建设内容运营生态，为用户提供全品类、多媒体、场景化、个性化的陪伴式内容服务，满足客户投资以及情感需求，提升客户投资效率，陪伴客户投资全过程。上线基业新闻、投研大咖、基金动态、国际市场、行业动态等 5 大频道的 18 个栏目资讯内容，同时推出了多个精品专栏，包括“基金早班车”“基金经理投资笔记”“基金看市”等，为广大投资者提供了更及时、准确、专业的理财特色栏目。创建“基础投教+中级投教+高阶投教”的投教体系，覆

盖基金工具、理财热点、海外市场、基金经理、业务介绍等题材，及北交所、两融、期权等11类业务，为广大投资者提供了投教服务。同时，中信证券信e投定制上市公司视频，开展新媒体用户运营，拓展交互形式，客户访问近百万人次。

随着网络和智能手机的普及，老年人使用智能化技术的需求越来越大，但在实际操作这些交易软件时，老年人却感到束手束脚。为使老年人适应信息技术时代的发展，中信证券一直致力追求为老年人提供便利的证券基金服务，打造“解决老年人运用智能技术困难问题”的新生态。中信证券信e投面向老年人特定的操作习惯，充分考虑老年人的智能手机需求，坚持传统金融服务与智能化的服务创新相结合，通过加强技术创新，提供适老化服务，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。为了便于老年人阅读，支持行情K线放大功能，支持手机屏幕横屏展示。同时，财经要闻也支持字体放大，以方便老年人查看资讯内容。对于资讯公告等老年人阅读较为困难的长段文字内容，资讯、公告中的关键内容文字将支持语音播报，老年人可以通过播放语音的形式了解信息资讯。此外，为了解决老年人打字困难问题，提供智能客户服务，支持老年人通过语音输入，进行问题咨询，减少误操作发生的可能性，提升服务效率。

（三）持续推进投资者教育纳入国民教育体系，落实以“人民为中心”的发展理念

将投资者教育纳入国民教育体系，可以从源头上提高投资者素质，培养理性投资意识，树立维权意识。资本市场的长远健康发展，离不开广大投资者的参与。在投资者教育中“抓早、抓小”，有利于为资本市场培育理性投资者，提高投资者对市场的认可度、理解度和容忍度，理性参与市场，从而共享社会经济发展成果。中信证券始终致力于推进投资者教育纳入国民教育体系，线上线下同步开展投资者教育进校园活动，向在校大学生传播财商基础知识。

1. 因材施教，制作特色投教课件，开展投资者教育进校园线上直播活动

为迎合年轻大学生的认知能力和喜好，中信证券因材施教，制作一系列面向广大在校大学生的线上直播课件，采用通俗易懂的语言，深入浅出地向在校大学生讲解金融知识，培养大学生树立正确理财观，学会辨别和防范金融风险。骐骥千里，非一日之功。投资者教育纳入国民教育体系是一场润物细无声的持久战，稳定理财观的形成需要几代人的共同努力，因此中信证券常态化开设了“投资者教育进校园”线上直播栏目，通过与合作院校沟通协商，每个交易日持续向在校大学生定向投放线上直播活动。

2. 创新形式，开展新媒体投教活动，激发学习主观能动性

2022年，中信证券联合新华财经组织开展“财经视频达人培养计划”，该活动是中国证券投资基金业协会主导下“一司一省一高校”项目中的重点工作内容，旨在进一步落实中国证监会关于投资者教育纳入国民教育体系工作部署，提升校园青年群体金融素养，为高校在读学生与金融机构搭建桥梁。在本届活动中，中信证券使用大学生喜闻乐见的新媒体手段传播金融投教知识，通过拍摄短视频的形式，为同学们提供了展示自我的平台，也搭建了高校与金融行业沟通交流的平台，增加了同学们学习金融知识的主观能动性。

3. 稳扎稳打，签订高校合作协议，开展投资者教育线下投教活动

中信证券（山东）子公司、天津分公司、浙江分公司分别与青岛大学、南开大学和浙江工业大学签署合作协议，开设选修课程，丰富高校人才培养方式。通过选派公司优秀员工担任校外讲师，结合金融实务向在校大学生介绍金融知识，能有效提升教育的针对性、实效性，培养高素质的专业人才，培育合格理性的投资者，以金融赋能高等教育。

（四）加强与公益组织战略合作，推进投资者保护工作向纵深发展

中信证券始终坚持以客户为中心，长期重视投资者权益保护和投资者教育工作，构建了以公司总部为核心、全国分支机构为支点的多层次投教工作管理架构。中信证券与投服中心签署了投资者联络与服务战略合作协议，双方将在投资者联络、持股行权、维权诉讼、纠纷调解、投资者教育和调查研究等方面开展合作。投服中心在中信证券投教基地设立了投资者联络点并聘任5名联络员，积极开展投资者维权工作。该协议的签署进一步夯实了公司投保工作基础，提升了公司投保工作质效。

为进一步贯彻落实最高人民法院、中国证监会《关于全面

域特色的实体投教基地。例如,在建设江苏投教基地的过程中,将结合宿迁当地新四军发展历史,建设具有红色金融特色的投教基地。另一方面,始终秉持投教公益性,深入推进投资者教育进校园活动,加大对资本市场欠发达地区投资者教育活动的支持力度,传播金融知识,阻断贫困代际传递,实现金融扶贫。

(三)开展校企合作,让学生“走出去”与公司“走进来”相结合

正所谓,少年强则中国强,少年智则中国智。中信证券将加强与高校的合作,鼓励分支机构积极落实中国证券业协会推出的“四合一”投教合作机制,推动投资者教育纳入国民教育体系。中信证券将继续创新投资者教育进校园活动形式,通过举办形式多样的投教活动,向高校学生传播金融知识。同时,中信证券将凭借专业优势,联合合作院校继续开设金融选修课程,并及时更新优化课程内容,将金融实务知识带入课堂,丰富高校课程结构。在公司“走进来”的同时,中信证券将积极邀请学生“走出去”,通过开展人才训练营的形式,为合作院校学生提供实习机会,共建完善的人才培养体系。

(四)细分受众群体,制作多层次、多样化的投资者教育产品

由于投资者在不同的投资生命周期,对于不同的金融知识有个性化的投教需求。因此,中信证券将着力提高投教产品内容输出与投资者需求的匹配度。目前,我公司已制作了面向高校学生、中青年和老年人的各类投教产品,为进一步覆盖不同年龄层次人群的投教需求,中信证券将布局面向中小学生的投教产品。中信证券将以趣味轶事为线索,结合中国传统文化和西方经济学知识,着手撰写面向中小学生的少儿读本,提升投教产品的趣味性。另外,中信证券将不断提升投教产品创新能力,利用大数据、人工智能等科技手段,制作“看得懂”“记得住”“有文化”的投教产品,使理财知识入脑入心,真正转化成理性投资理念和能力,提高投资者教育的覆盖面和影响力。

投资之路,道阻且长,然行则将至。中信证券将秉承守正创新、崇尚专业的精神,竭诚服务每位投资者,丰富投教形式,细化投教内容,持续为广大投资者传播寓教于乐、通俗易懂的投资知识。“从一而终,开始,用心陪您”是中信证券每一位投教人熨稳于心的投教理念,我们将始终坚持资本市场人民性,用匠心精神守护广大投资者,打造具有中信特色的投资者教育品牌!