

券商分支机构转型路径探索及投资者教育工作 深化多方合作之展望

马 乾

摘要：近年来，市场各类券商均积极探索开展证券分支机构转型，这背后深层次之原因是互联网发展带来的券商业务办理模式转型及券商分支机构经营模式转型。东方财富证券作为行业中主打金融科技优势及以“链接人与财富”为使命的互联网券商，立足于市场需求，积极拥抱广大投资者服务需求，积极探索分支机构经营模式转型，为公司品牌推广与服务质量提示注入动能。

关键词：券商分支机构转型 投资者教育 校企合作

东方财富证券股份有限公司（以下简称“公司”）坚持践渗擗僇

两类。公司共有服务型网点¹¹³家，分布于全国⁷⁵个城市，占公司营业部总数的65%。服务型网点重点以开展投资者教育、产品体验、特色交流活动等活动为中心，从过去被动的业务办理型服务向面向投资者全方位的主动服务转型，依托母公司海量信息平台进行金融知识普及，提高广大投资者金融知识水平，促进金融普惠，深入塑造高端的行业服务形象，大力推广品牌影响力，创造服务价值。

此次转型，公司重点定位于转变发展思维，让广大分支机构站在投资者的角度，以投资者服务及投资者教育的“买方”需求为导向和工作出发点，从过往分支机构投资者教育工作开展形式单一、深度有限的痛点切入，群策群力，以满足客户金融理财知识需求为工作立足点，打破投教活动和投保工作易流于形式的困局，从单向知识宣导转向双向交流互动，以填补需求空白为工作着力点，切实落实投资者保护工作和投资者教育工作的市场主体义务。

（一）完善投教工作制度，配套考核管理办法

为依法合规开展投资者教育工作，公司总部在投资者教育制度建设工作上，

务型网点全员参与,形成全面投教联络机制,根据总部投教工作规划,做好具体执行和反馈工作。

(三) 搭建线上智慧系统,科技赋能投教管理

政府单位、证券监管机构、权威新闻媒体等平台进行投稿合作。2022年度，分支机构通过地方协会公众号、证券交易所网站、地方电视台、地方报刊等发布优秀投教活动、投

盖证券行业历史、金融市场基础知识、资产配置、财商教育、防范不良校园贷、打非防非、衍生品等，融趣味性、新颖性、创造性为一体，全方位契合受众多层次需求；为进一步发挥校企双方优势，打造理论性、实践性融合的课程教育体系，公司 2022 年已与 4 家高校建立深入合作，形成 5 项日常教学课件，纳入高校常规课程，其中必修课 1 项，选修课 4 项。同时，公司积极探索联合高校合作编写教材

同

å

（三）走进上市公司——搭建双向沟通桥梁探索长效互动机制

为引导投资者认识上市公司价值,树立理性投资理念,营造理性价值投资的市场氛围,公司已组织分支机构联合监管机构或自主开展了走进上市公司活动,带领1 060名中小投资者通过线上线下相结合的方式陆续走进山东高速、江苏银行、天佑德酒等20余家上市公司,与上市公司高管面对面交流。

通过走进上市公司活动,让投资者以直观的方式了解上市公司经营发展情况,帮助投资者树立理性投资、长期投资的理念,从而引导投资者树立股东意识,增强行使股东权利的主动性、积极性,同时也帮助上市规范公司治理,切实履行信息披露义务,不断提高信息披露质量,为上市公司企业形象增光添彩。

（四）财商教育——播撒财商种子启迪成长智慧

公司分支机构积极通过走进社区、走进图书馆、组织夏令营等方式,面向2 200余名青少年群体开展了财商教育专题活动。针对青少年认知方式、思维模式等特点,公司精心设计涵盖理财、货币、汇率等投教主题,将单向灌输转变为参与式互动实践,让孩子们在赶集游戏中通过以物易物学习货币知识,在收稻谷、挖红薯等农业劳作中感悟节约美德,在“狮子国”“野狼国”的模拟贸易游戏中体会汇率计算的奥秘,在“魔法集市”中通过货物交换领悟货币真谛。此外,为了让教育之光照亮特殊群体,公司开展了以“关爱星星的孩子”为主题的系列公益活动,通过货币知识讲解、点钞技能学习、草帽绘画制作、蛋糕分享等内容,让财商教育化为照进孩子们心底的那束光,护航孩子们的心灵成长。

（五）防非健康跑——防非健康深度融合投教宣贯入脑入心

公司于2022年9月与中国证券业协会、中国田径协会开展“跑遍中国·2022年中国证券业防范非法证券宣传线上健康跑·东方财富证券”公益活动,参与人数24 689人,3 527名参与者完成本次公益活动,参与者覆盖26个省市自治区,118个城市,总里程超过2万公里。活动期间,共发布34篇活动宣传稿和防非宣传材料,推送人次超过1 100万次,点击量共计52 354人次。

为了更好地开展此次防非健康跑活动,公司分支机构共承办线下宣传活动22场,其中17场与企业协会、跑团、学校等外联单位合作举办,组织近千人参与防非宣传公益活动。各地区立足当地自然资源禀赋,精选特色活动举办场地,严格把关活动举办流程,巧妙设计“防非”宣传融合方式,充分体现了趣味、探索、互动等特点,全面提升了群众“防非”知识接受度、满意度。在此次系列活动中,公司还荣获了由中国田

分支机构原创投教产品不仅实现了从无到有的重大突破,许多优秀作品还在各类投教比赛中夺得奖项。在中国证监会投保局主办的“我与资本市场的非凡十年”主题活动中,公司鞍山南胜利路证券营业部、深圳深南东路证券营业部制作的《我与资本市场的非凡十年》《我的资本印象》分别荣获“银奖”;由公司西宁证券营业部利用手工黏土制作人物形象,通过定格拍摄近千张图片,最终剪辑制作而成的动画视频《放羊娃日常之单利复利》,在由上海证监局指导、“第一财经”频道主办的投教作品比赛中获得“最佳动漫奖”;由公司许昌证券营业部、南京兴隆大街证券营业部制作的投教短视频《三句半—反洗钱宣传》《财富管理与理财区别是什么》也分别取得了“金奖”“优秀奖”的好成绩。

五、深化投教人才培养加快投教品牌输出

如何推动投资者教育工作做广、做实、做精、做深,是公司长期深研和实践的话题。为确保投教工作质量,持续精进分支机构的投教技能,提升投教工作效率,公司始终坚持打好总分“协作牌”,下好“联动棋”,协同建立并培养投教专业人才团队。

(一) 着眼长远,培育投教专业人才队伍

专业的投教队伍是公司投教工作开展的基础,更是增进服务、树立品牌、永续发展的保障。为提升投教活动授课质量,公司从总部和分支机构选拔了90余名业务骨干成立投教讲师团。各成员各骋所长,针对不同年龄段、不同社会身份的投资者群体,精准开展相适应的主题课程。另外讲师团柔性参与编写公司层面财商教育教材、宣传手册等资料,录制“云上课堂”系列投教课程等,进一步发挥讲师团队的专业性。讲师团的成立旨在通过充分发挥讲师在专业领域的优势作用,促进宣讲资源和投资者群体投教需求精准对接。

(二) 选拔优才,成立投教产品专业技能小组

为挖掘产品制作专才,公司成立了投教产品专业技能小组,根据产品制作需求和技能盘点结果细分为视频组和图文组。转型期间,为了充分掌握分支机构员工投教技能,了解员工特长,公司对分支机构全体员工进行了投教技能的全面梳理,通过文案撰写、前期拍摄、动画剪辑、剧本表演、素材手绘等制作环节进行多维度了解,根据摸排结果最终组建了34人的专业技能小组。专业技能小组的成立旨在凝聚分支机构产品专业能力,创作输出优质投教精品产品。

