兴业证券投资者教育与保护工作实践与思考

——论注册制背景下投资者教育与保护工作模式的转型升级

兴业证券股份有限公司投教运营团队

摘要：投资者是资本市场的立市之本，维护好投资者合法权益是服务高质量发展的必然要求。当前，在稳步推进注册制改革的大背景下，市场要求投资者具备自主决策、自担风险的能力，更加需要投资者进行价值判断，因而对投教工作提出了更高的要求。在这一背景下，兴业证券以投资者和投教基地调研情况为依据，探索建立以投资者需求为中心的“一核、两翼、三维度”投资者教育与保护工作新布局，以精准化、多元化、沉浸式教育体验

一、投资者权益教育与保护工作开展现状

为准确了解在注册制背景下,投资者的偏好与需求如何,并充分评估公司投教工作的开展情况,兴业证券在开展投资者教育与保护工作的过程中开展了数次调研,以调研结果为基础优化调整工作方向。

(一)投资者教育与保护问卷调查情况分析

在问卷设计方面,从投资者对内容的偏好、知识点的掌握程度、受教育的形式、整体满意度等多个维度设置问题,内容涵盖投资者基本信息(如地域、性别、学历、投资经验、资产等)、投资者教育获取渠道、内容难易程度、兴趣程度、对具体内容的知悉程度等各方面,以便全面了解投教投保工作的开展情况。

以兴业证券各营业网点为窗口,在全国范围内广泛发放问卷,最终收集的调查结果如下。

1. 大部分投资者有接受过投资者教育

从统计结果来看,超过九成的投资者有接受过投资者教育,其中:47.78%的投资者表示经常参加投资者教育活动,或经常学习投资者教育产品,44.39%的投资者表示偶尔参加,也有7.83%的投资者表示从未参加过(见图1)。

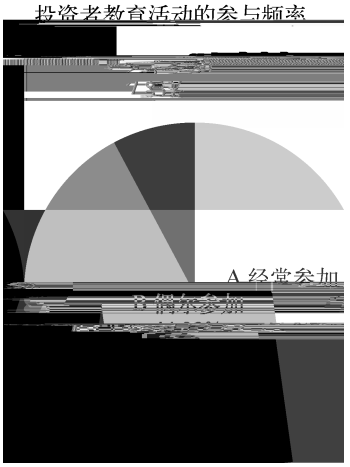


图1 投资者教育活动参与频率统计图

2. 投资者对产品及服务的偏好各有侧重

结合投资者年龄与产品、活动的偏好,发现不同年龄的投资者对产品、活动、教育

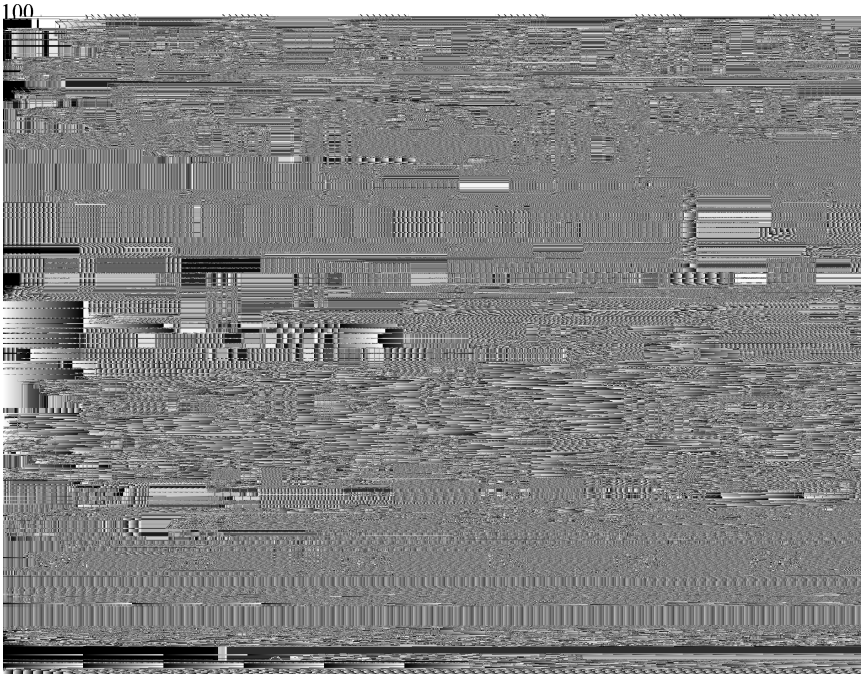


图4 不同年龄投资者教育主题偏好统计图

3. 大部分投资者认为教育内容较容易理解

超过八成的投资者认为大部分教育内容可以理解。其中:53.55%的投资者认为通过自己阅读学习,即可掌握相关内容;30.37%的投资者认为个别内容有一定理解难度;另外仍有少部分投资者认为内容专业,甚至晦涩难懂(见图5)。

图5 投资者教育难易程度统计图

4. 较难理解的问题集中于维权等专业性强的内容

在针对维权工具的专项调研中，投资者对于具体的维权工具了解不够深入，如对于先行赔付的途径、代表人诉讼的参与方式、金融法院、证券仲裁机构等了解程度不高（见图6）。

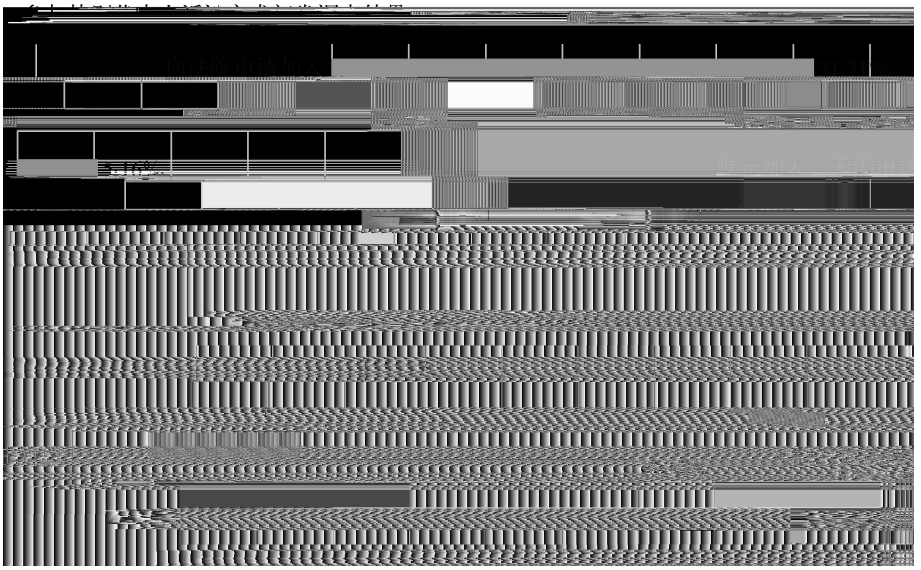
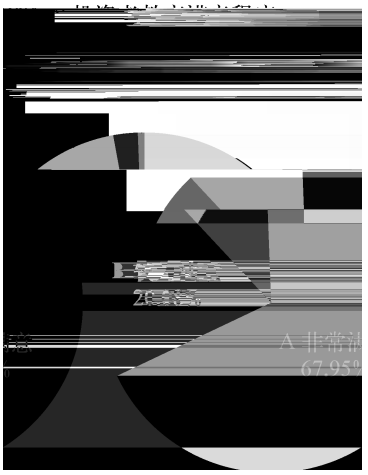


图6 维权专项调研结果（节选）统计图



异化运营作为竞争的核心和内生动力，使两家基地在特色上各有亮点、互为补充，提升集团整体影响力，切实带给投资者有兴趣、印象深、实效强、有亮点、认可高的教育服务体验。

福州投教基地以“科技赋能+新媒体+少儿财商”为运营特色，充分发挥地处福州总部的资源与优势，时时关注市场热点，通过“走进上市公司”“老年人金融安全教育”“慈善公益投教”“少儿财商”等系列活动带给投资者沉浸式、交互式教育体验，并延展辐射至全国营业网点，将实体投教基地打造成为公司投资者宣传教育的窗口和行业标杆。

古田投教基地则在业内首创红色投教生态圈，以“红色金融+国民教育+乡村振兴”为特色，依托闽西红色文化资源，整合当地乡镇、图书馆、志愿者服务等各方资源，以“防非打非样板共建”“凝聚红色投教志愿”“红色财院特色校企合作”等活动树立红色投教品牌，打造全国富有政治影响力和文化特色的红色投资者教育基地。

（二）两翼：以陪伴式服务和数智化思维构筑服务双翼，精细化服务与质效管理两手抓

1. 以人为本，探索构建立体式、陪伴式的服务模式

各项调研均体现出投资者对于投教投保服务的需求朝着个性化、精准化发展，因而兴业证券积极回应投资者需求，以“人本思维”构筑投教综合服务矩阵，主动挖掘投资者需求，打造个性化的陪伴式投教服务体系，回应投资者个性化、多元化的受教需求，从而提升投资者教育的精准度。

在业务场景方面，主要是聚焦开户、交易、客户服务等业务实用场景进行各有特色

大亨”，让投资者充分体验、了解不同投资内容。针对青年投资者，通过每年举办“兴业证券杯”模拟投资大赛，并伴随比赛开展投教课程展播、“K线赢家小游戏”，提升比赛的丰富程度和教育效果。2022年，兴业证券特发行业内首套投资者教育主题数字藏品，作为模拟投资大赛的补充奖励，从“知识科普”到“实践操作”再到“投教藏品奖励”，实现对“Z时代”新生投资群体的沉浸式、陪伴式投教服务。

2. 科技赋能，全面提升投教投保管理工作质效

以科技赋能延展投教工作半径，以科技手段探索开展投教投保工作成效分析，形成“服务—反馈—分析—优化—再服务”的正向循环，实现工作机制的实时动态调整。同时，积极利用科技手段提升工作效率，优化工作的投入产出比，以此使投教投保工作始终满足投资者需求，高效可持续发展。

一方面，通过投资者需求调研与画像分析，设计多维度的投资者标签体系，据此搭建投资者分析模型，并探索利用大数据、云计算等手段开展投教成效分析，根据评估结果及时灵活地调整、优化投教投保工作举措。

另一方面，搭建智慧投教管理平台，用科技赋能投教繁琐的数据收集、统计与分析等工作，大幅降低操作错误率和人工成本，在实现减负增效的同时，将人员解放至更需要创造力的投教投保工作中去。

（三）三维度：聚焦产品、活动、生态建设三大维度，以内容生产提升投教投保工作硬实力

投教投保工作的内容质量关乎投资者教育的实质成效，因而投教产品、活动的内容要回应投资者的需求，吸引投资者的兴趣，并广泛覆盖，真正触达投资者。

1. 产品有温度、有深度、有态度

产品有温度。针对不同类型、不同投资偏好的群体特点，量身打造产品内容，比如针对基金投资客户，推出《兴酱的养基日记》基金基础知识系列连载漫画；针对工薪族群体，推出《工薪族的高效理财指南》投资品种科普系列短视频等等，为相应投资者定制有温度的投教服务。

同时，持续贴近生活热点，将投教内容降维解读，寻找投教知识与日常生活的异曲同工之处，比如在冬奥会举办之际，推出《激情冬奥，兴影不离》读懂上市公司报告主题系列漫画；在世界杯开赛之际，推出《“兴”探世界杯》注册制主题系列漫画等，让投资者感受到“投教就陪伴在身边”的温暖。

产品有深度。力求将每个投教知识抽丝剥茧、细分深挖、讲深讲透。比如对北交

所知识的科普，将北交所的知识体系由简到难做分层，从北交所设立的背景、定位、制度框架、交易规则等等的入门科普知识，到打新、退市等交易相关内容，再到股份变动管理、重大资产重组、持续监管等内容，不断深挖，形成难度由浅到深的完整系列。

产品有态度。兴业证券一直在探索投教产品的创新变革。比如响应全面注册制要求，创新设计制作的《机智猫多层次资本市场系列投教盲盒》实物投教产品；又如深挖地方多元历史文化与投教内容的碰撞点，结合福建茶文化精髓，用手绘漫画小故事的形式，在漫谈茶道的同时为投资者解读全面注册制改革相关知识点；再如将防范非法配资与山歌文化融合，融入非遗文化吹竹叶唱歌的形式，打造具有闽西独特韵味的投教山歌。

2. 活动覆盖面广、主题多元

兴业证券立足投资者需求，创立打磨了主题丰富的系列活动品牌，广泛覆盖各类投资者群体。

以国民教育为主题，因材施教。在国民教育工作中，针对不同年龄的群体，开展循序渐进的证券期货基础知识校园普及教育，不断扩大合作学校覆盖面，推动投资者教育持续纳入学前教育、初级教育、高等教育、职业教育、师资教育等不同层级国民教育体系。如在幼儿园、小学、中学阶段推出“追光吧，小小理财家”财商教育系列活动，将不同年龄段的财商内容与青少年喜爱的手工、绘本、游戏相结合，寓教于乐。在大学阶段，联合监管单位与省内重点高校建立投资者教育常态化“四合一”合作机制，持续开展“投资者教育进百校”“投教六力量 同兴向未来”等国民教育专场活动，加强证券期货基础知识在校园内的普及。在老年教育阶段，与福建老年大学建立长期合作机制，开展防非书画大赛、“敬老防诈骗 安全夕阳红”等一系列为老年投资者群体量身打造的金融知识普及活动，提升老年投资者风险防范意识，给予老年投资者满满安全感。

以乡村振兴为主题，多方共建。古田投教基地强化与当地的资源共建优势，着力践行乡村振兴战略。如与连城县图书馆签订“冠豸书屋投资者教育园地”共建合作协议，为冠豸书屋捐赠书籍，在四个公益性书屋设立投资者教育园地。又如与上杭县金融服务中心、龙岩市福农驿站普惠金融服务中心签订共建合作协议，与上杭县金融服务中心在古田镇五龙村共同打造了防范非法集资示范村，共同打造新时代投资者教育和推动革命老区振兴发展的样板。再如联合中共上杭县委宣传部、县委“星火讲师团”持续开展“喜迎二十大·奋进新征程”百场金融知识宣传活动，并联合上杭县义

工协会启动红色投教志愿服务项目。凝聚多方合力，将投资者教育深深扎根在乡村振兴的土壤中。

以行权维权为主题，学知践行。兴业证券始终践行保护投资者合法权益的初心，既通过各类教育活动提升投资者的金融素养，又组织各项务实活动畅通行权维权渠道。如为了让投资者在疫情期间，足不出户也能了解上市公司，联合互联网平台开展了“云”走进上市公司系列活动，通过在互联网社区请上市公司与投资者互动交流，让投资者深入地理解他们所持股票背后的企业真实的样貌。又如在本地社区设立纠纷多元化解工作站，并邀请专业律师进驻开展线上讲座，同时走进社区组织开展投资者保护主题专项活动，普及纠纷化解相关知识，使社区居民真切感受到维权渠道的畅通，助力社区和谐环境建设，真正打通社区居民接受投资者教育的最后一公里。再如与中证中小投服中心联合举办投资者座谈会等活动

背景、特色文化，形成特有的投教品牌“名片”，在此基础上走向全国。

（二）加大投教投保陪伴服务力度，挖掘陪伴新深度

投资者对于投资者教育与保护服务的陪伴要求较以往更强烈，也更迫切，陪伴主要包括业务陪伴和生命周期陪伴。在业务陪伴方面，应将投教内容与具体业务相融合，在各个业务场景中开展投资者教育，满足处于不同业务场景的投资者对投教知识的获取需求，使投资者在投资中精准提升知识水平；在投资者的投资生命周期陪伴中，应针对不同生命周期的投资者提供不同难易程度的投教知识，由浅入深、因材施教，从而提升投资者的服务体验。

（三）完善国民教育教学体系，提升教育新高度

投资者教育纳入国民教育体系已逐渐成为证券期货行业的工作重点，与学校签订合作协议、组织相关活动已成为各家券商的“必选动作”，但是活动的形式与内容大部分拘泥于“授课”“讲座”等传统形式，学生参与的积极性有待提高，同时中小学课堂因升学压力导致合作困难。因此，要在深入了解学生教育需求的基础上，不断丰富、创新教育形式与内容，以有趣的教育形式、新潮的教育内容、互动沉浸的教育体验，激发学生参与的积极性与主动性，从而提升校企等多方共育的成效。同时，在