

Document

花样多形式活 券商投资者教育工作遍地开花

与投资者接触最为直接和频繁的证券经营机构，成为投资者教育持续开展的主要渠道和重要推手。近年来，不同规模、不同地区的证券公司，结合自身特点，积极开展丰富多彩的投资者教育活动。而伴随着投资者逐步走向成熟，券商自身也更多地从中受益——投资者教育正在取得“双赢”甚至“多赢”的效果。

◎记者 钱潇隽 潘圣韬 杨晶 ◎编辑 衡道庆

投资者教育活动各有所长

由于推动投教工作的主体存在差异性，各家证券经营机构所采用的方式往往带有各自特点。从券商的角度来看，其规模、区域的差别令其投资者教育活动各有所长。

一般而言，大型券商往往在投教的制度建设、资金投入上占有优势，投教规模大、标准化程度高。以申银万国为例，公司形成了投教在组织、制度、经费、检查、审计、责任追究等方面系统化、常态化的体系，全面保障工作的开展。公司早在2001年即成立了投教领导小组，会同八个相关部门全面指导投教活动的开展。制定和完善了《申银万国投教中长期规划》、《投教工作制度》、《年度投教工作计划》，建立健全了相应的工作制度；同时，建立了投教工作内部检查制度和责任追究制度，明确各级干部员工在投教工作中的职责。2007年公司增加了投教经费预算，每年直接投入用于宣传资料和组织教育活动的直接投入达到300多万元，而间接投入的资金则更多。

在制度和资金的双重保障下，申银万国与上海证券报联手举办了历时三载的“上海证券报—申银万国投教全国行”活动。从2007年9月在成都举办首场活动以来，投教全国行在北京、上海、哈尔滨等超过20个城市举办了23场报告会。期间证券市场经历了波澜壮阔的起伏，投资者承受了大喜大悲，但全国行活动贯穿始终，把投资理念和风险教育播撒到广大投资者中。

部分中小型券商则选择了更多具有特色的方式来展开投教工作，虽规模不及大券商，但自有灵秀之处——由点及面，细水长流。

投资者风险意识明显提高

通过几年的共同努力，以证券公司为主体开展的投教工作已经取得了初步成效。

一方面，证券公司对投教的认识逐渐清晰，投教的内容和方式不断丰富。起初，我们主要把灌输证券市场规则，帮助投资者熟悉常规交易和看盘软件作为投教的主要内容。但是在市场大幅波动的情况下，风险提示成为必要，我们又加入了这样的服务。在行情上升的过程中，更多的投资者被吸引到这个市场，新、老客户又有不同的服务需要，尤其是老客户，除了一般的教育之外，还对我们提出了更高的要求。因此，我们的投教一方面要帮助他们开拓眼界，更全面地了解市场，从而防范风险，减少盲目投资行为，一方面也会更加重视分类教育。”东吴证券一位负责人表示。

在对投教内容理解的加深过程中，开展的方式也越来越丰富。从最初的签《风险承诺书》、到报告会、大型活动、论坛；从统一授课，到分类服务；券商所采取的投教方式越来越人性化，效果也得到明显提升。

另一方面，近年来投资者的风险意识确

券商呼吁相关法规尽快出台

如何在已经取得的成果上，将投教工作继续向前推进，这是几乎所有证券公司都在思考的问题。尽管成效显著，但在目前的投教过程中，依然存在一些值得探讨的问题。

从操作层面来看，缺乏系统性的丰富的理论材料，以及高效的、先进的信息传播工具，在一定程度上制约着投教工作的推进。目前各家券商进行的投教工作，往往是多头组织，多头开展，尚未形成合力，很多资源并未共享，对于一些中小型券商来说，无法得到较为丰富的资料用于投教，令“巧妇难为无米之炊”。另一方面，目前的投教主要依赖于各家券商自有的信息系统，由于部分券商信息系统尚不发达，也对投教的推进产生限制。

从经费支持层面看，如何使投教投入保持在稳定水平，各家券商投入分布更为均衡，也是一个十分现实的问题。正如上文所述，大型券商的投教投入较高，而中小券商则不一定有固定支出，这就使行业投教投入分布出现明显的结构性分化。由于投教在短期往往被看成一个“只投入不产出”的项目，因而很多券商缺乏积极性，如何令其提高认识，加大资金支持，对未来投教发展也有着重要的影响。

除了以上两个问题之外，券商推进投教过程中还存在着各种各样的问题，最根本的问题当属缺乏立法支持。

尽管证监会先后发布了多项指导意见及

走入社区是近年来投教的一大形式，自2007年起，长江证券上海天钥桥路营业部与徐汇区社区学院合作，引入银行、基金等金融机构，将社区教育和投教相结合，将投资理财和金融基础知识送到投资者家门口。而同样位于天钥桥路的兴业证券营业部也有自己的“绝招”，在过去的近3年时间里，始终坚持做投资者分类工作。该营业部使用自开发系统，在客户开户的当日就对其进行风险测评，基于测试结果进一步开展分类教育，引导不同风险承受能力的客户树立正确的投资预期，同样产生了很好的效果。在苏州，东吴证券狮山路营业部则用时间证明了对投教工作的重视程度，该营业部将之与客户服务紧密结合，连续7年坚持做投教。于平淡中见奇迹，该营业部的客户稳定性和成熟度都在当地同行中位居前茅。

除规模因素外，区域性的差别也令券商的投教显现出有趣的特点，一地券商的本地化投教经验，值得业界吸收。华创证券是贵州本地唯一的法人券商，作为区域型券商的代表之一，华创证券除了营业部股民学校举办多期讲座外，公司的证券分析师马不停蹄的奔波在省内外各营业机构，足迹踏遍省内全部9个地区以及地区以下的县市，举办投资者报告会近百场，受到了各地股民的热切欢迎，据大致统计，今年以来，参加投教专题讲座的投资者有近8000人次。此外，华创证券发挥地域优势，加强对贵州境内上市公司的专题调研，并提供详细调研报告装订成册供股民阅览，帮助投资者更多地了解上市公司，避免盲目投资。

实明显提高，面对波动的市场，情绪也更为理性。申银万国经纪总部总经理张磊指出，有效地做好投教，令投资者回访率明显降低。拥有200多万客户的申银万国，今年的投诉案例只有几十起。

从散户厅的情况来看，现在的投资者比早些年明显理性得多了。”兴业证券天钥桥路营业部经理刘金平在接受采访时说：“不能想像2008年的行情出现在早几年会是怎样，但是从我们营业部的情况来看，去年大厅中的投资者情绪总体上都比较平和，可见投资者自负这一点已经被绝大多数人接受。”

投教工作的一个重要目的，是增强投资者风险意识，提高其投资决策能力，培育成熟投资者，进而助力于成熟资本市场的形成。在坚持推进投教工作的过程中，券商也受益匪浅。培养一支稳定、成熟、理性的投资者队伍，对于券商未来的发展大有意义。”张磊认为，券商做投教，应该有着很大的内在动力——从长远看，投资者和券商的利益是一致的，随着投教工作的推进，这种“双赢”的结果会越来越明显。

规章制度，但针对投教的明确法规尚未形成，令投教工作在实施过程中存在较大的自由度。不管是经费支出，还是教育内容和方式的选择上，券商都有很大的随意性。这一方面导致部分券商的投教工作偏重于市场营销，令效果大打折扣；另一方面，积极推进投教的券商也表示：“当教育与开展业务出现矛盾时，我们对于法规的需求就更显迫切。”只有在健全立法的支持下，券商才能将目前投教工作的成果进一步放大，同时也有助于避免不规范行为的发生。

伴随着市场的发展，投资产品的极大丰富，投资者数量和结构的巨大变化，投教工作将越来越重要。相关研究显示，以中小个人投资者为主的特殊的投资者结构在未来5-10年不会发生根本性变化，股权文化不成熟、诚信意识不健全等资本市场“新兴加转轨”阶段特殊的市场环境，增加了我国投教工作的特殊性；投资者数量的大幅增加以及投资者向中小城市、乡镇延伸导致投资者结构更加复杂，增加了我国投教工作的艰巨性。此外，创业板、股指期货、融资融券等市场创新和产品创新的持续推进，又增加了我国投教工作的紧迫性。

面对尚待解决的问题和更具挑战性的新形势，投教工作显得更为任重道远，贵在持之以恒。



■营业部风采

申银万国广州江南大道营业部

◎记者 钱潇隽 ◎编辑 衡道庆

周三下午三点半，申银万国广州江南大道证券营业部股民学校如期开课。持牌分析师蒋翔早就来到了教室，40多位学员济济一堂，交流着近期的投资心得。“大家请入座吧，我们开始上课了。”蒋老师整理好课件，招呼大家，“今天我讲的内容主要围绕指数基金产品，请问，有多少人知道ETF是什么？”“我知道。”“不了解，不过我身边很多人买了，好像收益率很好。”会议室里的学员情绪一下子被调动了起来，讨论气氛浓郁。

在申银万国广州江南大道证券营业部，这样的场景每个周三都会出现。自从营业部重新装修之后，连上课的时间都没有变动过一次，更不要说中断的情况出现。有一次，办公室通知全体员工召开办公会议，营业部经理黄爱军发现时间与股民学校有冲突，就及时调整了会议时间，为股民学校腾出场地，保证股民学校上课时间及人员不变。之后，营业部都将交易日每周三的15:30-17:30作为股民学校的固定时间，不安排可能与之有冲突的工作。

除了固定时间外，40多平方米的会议室还被固定为授课地点。在师资力量上，尽管人力资源相当紧张，但营业部依然专门指定客服部负责股民学校的工作，由持牌分析师蒋翔、区宇驰等4人长期负责组织上课。

兴业证券上海天钥桥路营业部

◎记者 潘圣韬 钱潇隽 ◎编辑 衡道庆

“我一直不太喜欢用‘教育’这个词，因为我觉得我们券商更应该起到一个引导作用，或者说通过我们的服务帮助投资者建立正确的投资价值取向。”这是兴业证券上海天钥桥路营业部总经理刘金平在谈到投资者教育时一直强调的理念。

“教育”可能是老师的事，我们还谈不上是投资者的老师，我们只是希望站在服务的角度去看整个投资者教育工作。”刘金平说。

作为该营业部服务的一大特色，为每个新客户做风险测评是其一直坚持的工作。

纸质的一张，如果客户愿意的话再做一个系统的。这个系统是我们自己开发的，对纸质的内容是一个补充，它会站在投资的角度，根据年龄、收入、职业等信息，给出投资建议，例如应该拿多少资产比重去投资于股票类产品，如果客户愿意透露以前的投资习惯、经验的话，还可以

东吴证券苏州狮山路证券营业部

◎记者 潘圣韬 钱潇隽 ◎编辑 衡道庆

作为业内长期坚持投资者教育工作的一个典型，东吴证券苏州狮山路证券营业部从2002年开始连续7年坚持不懈地做好投资者教育工作，使得该营业部的服务在当地脱颖而出，在激烈的市场竞争中夺得先机。

作为一家本地券商营业部，东吴证券苏州狮山路营业部无疑具备一些得天独厚的优势。这家营业部多年来始终坚持将市场化的服务理念视为营业部的生命力所在。早在2002年，营业部便意识到投资者教育对于提升整个服务的重要性。从最初的提示风险、介绍新产品到目前更

股民学校赢得100%满意度

证券市场是风险市场，市场风险的控制和投资者的教育工作始终被股民学校看作最重要的课程内容。今年1月21日，营业部利用广州冷机公布业绩亏损这一契机，利用整整一节课90分钟时间，给大家作了详细分析。为了上好这一节课，蒋翔老师准备了数万字的教学材料。在对投资者风险教育这一环节上，花了超过10分钟的时间讲述天一科技重组失败的惨痛教训和表现，蒋翔老师没有能够成功转股的例子，让投资者在对广州冷机重组后美好前景了解的同时，也对可能重组失败的风险进行了充分揭示。听课的学员无不对老师所作的详细风险提示工作赞不绝口。在充分揭示风险的情况下，不少学员第二天买入了广州冷机这只股票，在充分了解市场风险的基础上得到了丰厚的投资回报。

俗话说，功夫在诗外。其实营业部对股民学校的教育不仅局限于周三的课程上，在课外，营业部花了更多的时间、更多的工夫。为了对投资者进行风险教育，营业部从今年1月5日开始，设计了一个模拟操作盘，通过对市场的实际操作让投资者更加生动地了解市场风险。模拟盘开始后，营业部一共操作了9只股票，100%赚钱，平均收益率超过15%，让投资者明白了了解公司基本面、结合市场炒股的益处，明白了市场的风险所在。此外，为了方便和股民沟通，营业部专门建立了股民学校QQ群，和学员在盘中保持密切的联系。

这样大力并持续的投入，换来了客户对股民学校的良好反馈。申万江南的股民学校不仅在营业部内部客户口碑良好，在广州同业中也有了一定的认可度。目前，每期股民学校参与人数几乎都在40人以上，当行情火爆或是课程主题具有吸引力时，前来听课的人数更多，组织者不得不把周围其他房间打开，让每一个学员都能听到老师的讲课。

尽管只是股民学校，营业部依然按照正规化的学校方式管理，从2009年开始，营业部实施了每节课的实名签名制，让老师和学员更好的了解。为了了解学员对股民学校的要求和反馈，营业部每月固定进行一次学员回访。从2008年11月开始，学员的满意程度一直保持100%。非常满意率维持在60%以上。在2008年由投资传媒、投资FM、投资快报、投资金融网联合组织的最佳分析师团队评选中，不少股民更主动打电话来说投了营业部一票，营业部最终当选2008年投资传媒最佳分析师团队。

今天的股民学校就是这些内容，大家还有什么疑问可以课后继续和我交流。”蒋老师提醒大家下课的时间已经到了。然而尽管时间已超过5:30，教室里学习的气氛却还未散去，不少学员又一次将蒋老师围住，咨询起投资问题……

对于申万广州江南大道证券营业部来说，股民学校总有下课的时候，但投资者教育工作却将永不停歇。

引导客户树立正确投资预期

在权益类产品中细分，比如股票型基金投资占多少，自主型的投资比重占多少等。”营业部工作人员介绍。

刚开始肯定是个粗浅的分类，不过之后我们会定期对客户回访，每次跟客户的沟通也是有沟通记录的，然后每一个季度再对分类库做一个调整。根据这些情况，我们会建议客户做好适当的资产配置，资产配置做好了，投资也就做好了。”刘金平表示。

显而易见的是，对于这样一家客户存量上万的大中型营业部来说，评测是一个浩繁的工作。但刘金平认为，评测结果将贯穿于之后的服务过程当中，一以贯之的后续服务都在评价的基础上推进，我们会让客户选择他想要的服务，但这个服务是在他对投资有再认识的前提下提供的。作为券商来说，有责任为投资者树立一个预期，或者说让他能正确看待自己的投资行为。”

投资者教育任重而道远，也是一个很大的系

统工程。该项工程“施行端”的主体——营业部服务人员可谓站在投资者教育工作的“第一线”。因此，刘金平始终坚持的一个观点是，券商教育投资者，首先要从员工教育好。

这两年业内从业人员增加非常多，不少新进人员可能没经历过市场的检验，没有足够的知识积累，去做好引导客户的准备。对客户，我们可能暂时做不到每个礼拜都去教育；但对内，我们希望对员工首先进行一个很好的教育。我们培训不仅是业务上面的培训，很多都是案例的分析，例如大家互动的一些类似头脑风暴的交流，实际效果比较好。通过先教育好自己的员工，再对客户产生一个很好的引导。我们希望把这个事情更多地从这个层面去划分，教育是教育员工，引导是引导客户。”刘金平说。

怎样引导客户树立正确的投资预期是我们投资者教育中的核心内容，其他很多东西，包括评测、短信、服务、产品化等，都是围绕这个核心在做。”

7年坚持赢得先机

营业部的另一大特色。由于狮山路营业部客户比较多，全面覆盖的投资者教育工作很难开展，针对目前大量的非现场交易客户，狮山路营业部坚持客户经理的服务模式，并引进了服务之星的评比，高密度、小范围的开展工作，体现出方式的多样化、教育的非常规范化、高频率开展的特点。

总经理赵灼认为，狮山路营业部投资者教育的核心就是将投资者教育贯穿在对客户服务工作之中，多密度、小范围的投资者教育服务不仅在当地独树一帜，也得到了投资者的充分认可，我们很多新增客户都是原有客户介绍过来的，因为他们认可我们这样的服务模式。”

而高密度、小范围开展投资者教育则是该