

长江证券投资顾问业务发展研究

翟可 杜 仟

武汉东湖学院 湖北省武汉市 430212

摘 要: 随着互联网金融的迅猛发展, 证券行业的提成竞争日趋激烈, 整体证券行业的提成比例大幅降低, 加之市场状况不佳, 证券公司的盈利水平也在不断下滑。为了满足社会群体的投资需要, 我国各地的证券公司纷纷开展了投资顾问服务。投资顾问业务是长江证券公司的主要业务, 也是长江证券公司正常、持续、和谐发展的关键。长江证券投资顾问业务截止2021年12月底, 服务用户已经突破500万人, 但是业务增长的过程中, 仍存在业务同质化严重、互联网创新不足、考核导向不明确、高素质的人才匮乏。因而, 投资顾问业务创新是证券行业必须重视的问题。
关键词: 证券行业; 投资顾问; 业绩考核; 金融创新

Research on the development of Changjiang Securities Investment consulting business

Ke Zhai, Qian Du

Wuhan Donghu University, Wuhan Hubei 430212

Abstract: With the rapid development of Internet finance, the commission competition in the securities industry has become increasingly fierce, and the commission proportion of the overall securities industry has been greatly reduced. Coupled with the poor market conditions, the profitability of securities companies has been declining. In order to meet the investment needs of social groups, securities companies around China have launched investment advisory services. Investment consulting business is the main business of Changjiang Securities Company and the key to its normal, sustainable and harmonious development. By the end of December 2021, the service users of Investment advisory business of Changjiang Securities have exceeded 5 million. However, in the process of business growth, there are still serious business homogenization, insufficient Internet innovation, unclear assessment orientation and lack of high-quality talents. Therefore, investment advisory business innovation is the securities industry must pay attention to the problem.

Keywords: Securities industry; Investment consulting; Performance appraisal; Financial innovation

1 长江证券投资顾问业务发展现状

1.1 长江证券公司简介

长江证券股份有限公司的总部位于武汉, 公司最早名称为湖北证券公司, 公司在2007年进行增资, 于深圳证券交易所上市, 正式更名为长江证券股份有限公司。公司的资产品质良好, 在行业中的资产规模一直位居前列。公司历经22年的不懈努力, 现在已经发展成一个实力雄厚, 功能齐全, 管理规范, 业绩突出的综合性金融公司。长江证券公司在2021年武汉证券公司中收入中排名第一, 荣获“武汉市优秀证券公司”的殊荣。

1.2 长江证券投资顾问业务发展历史

经调查, 长江证券投资顾问业务从2007年更名开始

运行至今, 一共经历三个发展阶段, 从2008年到2010年为理财顾问时期, 2011年到2015年为理财经理+投资顾问时期、2016年至今是新投资顾问时期。

1.3 长江证券投资顾问业务现状分析

1.3.1 产品服务体系

长江证券公司从2010年开始进入新投资顾问时期, 严格落实《证券投资顾问业务暂行规定》, 对投资顾问业务进行创新, 积极打造投资顾问服务平台, 努力培养投资顾问团队, 当前已经打造出专业化的服务平台, 多元化的团队, 进一步扩大公司投资业务种类, 形成全方位的金融服务公司。为了加强公司的投资咨询服务, 保障投资者的合法利益, 长江证券的投资咨询服务按照签订

合同的形式,可以划分为两大类别:线上和网上。

1.3.2 业务体系

长江证券投资顾问业务在2015之前,是由其零售业务部门的投资顾问部门进行整体的经营,其中涉及人员资格认证、产品研发与推广、投资顾问业务推广和监督。下属部门依据零售顾客的整体规划,依照公司的需求开展投资咨询业务,然而,在2015年度,由于互联网金融部门的设立,长江证券的投资咨询业务发展迅速,其产品与服务的形式也在不断地创新,内容也在丰富,已经发展出一套完整的金融服务与理财产品。

2 长江证券投资顾问业务发展问题分析

2.1 业务同质化严重

长江证券公司目前已将其业务分成三大类:服务签约服务、理财产品服务、互联网金融服务,并在线上和线上进行多渠道支持,打造自己的服务品牌。然而,放眼整个股市,券商的投资咨询业务依然呈现出高度的同质性,无论是从业务的内容到业务模式,都有很大的相似之处。各大经纪公司的产品种类繁多,但其业务的本质和内涵却大相径庭,包括投资顾问、固定收益、基金销售、投顾组合、产品资讯等,并没有形成明显的差别化和个性化。目前,长江证券公司所开展的投资咨询业务与其它券商业务大同小异,主要包括签约、理财产品、网上理财产品等。从整体上看,长江证券的投资咨询业务缺少了其自身的核心能力。

2.2 互联网创新不足

第一,在线投资顾问服务的种类还不多,顾客的选择余地很少,服务和产品的品质也有很大的不稳定,顾客的满意程度很低。长江证券的移动APP上线投顾业务,目前的业务都是从线下转移到线上,没有针对网络用户开发有针对性的产品或业务。比如在“投顾”的旗下,就有四大类别:专家组合、牛人老师、策略组合、高端资讯。这四种商品均为线上生产,在移动终端上进行售卖,在移动终端上即时传送消息。在弱市市场,一般的投资者回报不尽如人意,顾客满意度很差。

第二,由于缺乏对用户的需求的全面的分析,使得当前的服务无法做到个性化、差异化。招商证券是业界劲敌,现已联合腾讯微信,致力于打造“智元一家通”的自动化平台,强化数据业务及大数据平台的构建,以数据为导向,发掘用户需求,利用网络思维提升客户体验。比较而言,长江股票APP尚未设立专用的大数据分析系统,缺乏对用户的需求进行深度的剖析,缺乏对用户的差异化、个人化的定位,导致互联网创新能力不足,使得其在市场上的市场竞争能力很弱。

2.3 考核导向不明确

对客户满意度、客户体验等方面的评价很低,没有能够提高投资咨询的服务品质。目前长江证券公司的投资顾问经营方式以投资策略为主,既要为其提供投资建议,又要考虑到潜在的客户,对市场进行分析,为其制定营销策略,为其进行财务管理和管理,从而达到对其进行保值增值的目的。可以看出,这种考核模式重头轻尾,考核指标更加重视市场销售能力的考察,而忽视了服务人员的服务质量考察。这一评价指标对投资顾问的职业偏好有很大的影响,在进行绩效评估时,他们往往会将更多的精力放在理财产品的销售上,而忽略了为顾客提供的服务,从而使其成为一个以产品为导向的市场营销者,而非一个以顾客需求为导向的职业咨询机构。如果按照以往的评估制度,当市场出现不稳定的时候,客户的资产会受到很大的影响,从而影响到顾客的忠诚,从而造成大量的顾客流失。

2.4 高素质人才匮乏

由于市场环境的持续改变和发展,人才的竞争日趋激烈,提高证券公司的核心能力,必须提高员工的综合能力。在扩大和推行证券机构的投资顾问业务中,投资顾问业务是一项综合性、专业性和复杂性的业务。在全面理解顾客的投资目的的前提下,对其财务状况、风险偏好和风险承受度进行全面的分析,从而为其进行全面的金融咨询。而针对中、高层次的顾客,则要为他们“量体裁衣”,打造个性化、优质的理财服务。因此,投资顾问从业者应具备全面的法律、金融、保险、基金、证券等相关的专业技术,具有较强的交际技巧和工作经历。

长江证券公司的经营管理水平日益提升,使得投资从业人员的综合素质和能力得以提升。虽然目前从事顾问工作的人数不断增加,但仍缺少专业化和高素质的专业人士,部分顾问从业人士对理财业务了解不足。由于自身的专业技术水准,导致长江证券公司在宣传和推介投资顾问产品时,往往忽略了其风险,导致销售过程中出现了一些不正规的销售现象,不仅会对其宣传效果产生负面的影响,还会导致顾客的资源损失,从而导致顾客对其服务和专业性的质疑,从而对公司的长远发展产生负面的影响。

3 长江证券投资顾问业务优化建议

3.1 提升投资顾问服务的竞争力

长江证券公司在对顾客进行精确的细分的前提下,针对其资产、风险偏好、年龄等特点,为其提供个性化的产品,并采取弹性的计费模式,以符合不同的客户的

实际需要,从而为公司创造新的盈利增长点。

第一,投顾签约服务方面,长江证券公司要进一步细化签约服务,在现有的服务上增设培训辅导课程,在原来的投资分析课程之外,增设期货投资分析、期权投资分析、金融理财产品分析等多金融品种课程,不断完善和丰富当下流行的金融创新品种,同时做好投资者教育工作,力争通过优秀的、新鲜的金融创新品种,同时做好投资者教育工作,力求通过优秀的、新鲜的课程吸引客户。

第二,理财产品方面,面对同业机构和银行理财产品的双重冲击,长江证券公司应从顾客视角出发,对不同类型的基金进行分类,并依据不同的投资对象特征,制定不同类型的基金产品,依据个人风险偏好自主选择基金组合。

3.2 利用互联网打造高品质投顾服务

一方面,大数据精准营销。从大数据、交易流程等角度,对各种类型的数据进行分析、发掘,发现数据中蕴涵的关联关系,从而准确地对顾客进行准确的归类与评估,从而为券商的市场开发提供科学的参考依据。对活跃的顾客进行分类、对商品和业务进行精确的销售,从而增强顾客的粘度,增加销售的成功几率。对于处于睡眠状态的和不活动的顾客,采用精确的销售方法,增加了交易的活动性和使用频率。

另一方面,大数据智能风控。在庞大的客户数量和频繁交易的情况下,客户的数据采集对于券商来说是非常关键的,可以利用网络上大量的数据采集与分析,构建一套科学的风险控制标准与系统,对客户进行实时的风险评估和风险评估,从而提高风险防范的水平。

3.3 完善投资顾问的考核

首先,长江证券应明确投资顾问的考核目标。为客户的多元化、个性化的服务是其投资咨询服务的终极目的。在对投资咨询进行评价时,要充分发挥其工作岗位的特点,在确定评价目标和评价指标时,不能过分强调市场评价,要把客户满意度、客户体验感、客户忠诚等因素纳入评价体系。只有如此,投资咨询服务才能得到根本性的提高,从而提高其服务的市场竞争能力。

其次,科学合理的绩效考核应该可以同时实现部门绩效的达成和个人目标的实现。强化奖励可以让投资咨询人员的工作和企业的目的相融合,这样可以让他们在工作上更卖力,同时也可以让公司的业绩指标达到更高的水平。除了建立奖励机制外,还引入了晋升制度,每个季度的第一个月都会按照公司的投资咨询人员的等级来决定,并按照公司的投资咨询人员等级来决定自己的

级别。在发展投资咨询方面,公司将会开展小规模培训、大型的专题讲座,并运用研究所的科研资源,与各机构的专业人士进行交流,并不时邀请各机构的专业人士来做专题讲座,提升投资顾问的研发水平。

3.4 完善培训体系,引进高素质人才

长江证券要根据自己的实际,建立健全培训体系,使其逐渐成为一种常态,逐步提高其整体素质和业务水平。具体上看,要指导基层工作人员在日常生活中学习专业技能,进一步完善知识结构,提高综合管理潜能、创新潜能和实施潜能。要为完善技术人才的职业技能提升通道,指导各级职工提升金融知识和市场营销技能,并积极参与AFP、CFP、CFA等专业技能考核,促进公司职工的全面发展。

长江证券公司要根据自己的具体条件,建立一个健全的培训体系,使其逐渐成为一种规范化的投资咨询人才,从而逐渐提高其整体的素质和业务水平。具体来说,对各机构的投资顾问人员进行分类培训,上至经理,下至销售人员,根据不同的角色功能,提供不同理财培训课程,从而实现明确分工。其次,要创造更好的环境及条件吸引和保留高素质的人才,以防人才流失。完善激励机制,实行业绩考核,多劳多得。开展多样性活动,提高员工之间的交流。开设多样性课程和讲座,提高员工专业素质。通过高薪,提供住房等条件吸引新的人才,不断提高投资顾问队伍的专业化水平。

4 总结

目前我国已相继颁布了有关证券投资顾问业务的法律法规,证券交易在经历了漫长的发展历程后,逐渐走向成熟,从传统的渠道服务逐渐向专业的增值服务过渡。从总体上讲,证券行业的利润也在不断地向更高层次的方向发展。本文以长江证券公司为案例,对其投资咨询服务的发展状况进行了深入分析,并根据长江证券投资顾问业务的具体情况,提出了具有针对性的建议。

参考文献:

- [1]余小燕.证券公司投资顾问业务现状与发展趋势[J].时代金融(下旬).2018(9).226-227.
- [2]孟磊,李娟娟.对我国证券投资顾问业务的思考[J].陕西教育:高教版.2019(6).37-38.
- [3]张幼芳.关于券商如何开展投资顾问业务的思考[J].经济问题探索.2019(4).80-84.
- [4]许会斌.基于层次分析法的高等学校学费模型研究[J].技术经济与管理研究.2020(10).20-23.
- [5]孙正.英国独立投资顾问业的运行机制[J].开放导报.2021(5).107-108.