

福建省证券期货业协会

(The Securities and Futures Association of Fujian)

简 讯

2015 年第 8 期

(总第 41 期)

协会秘书处编

2015 年 12 月 22 日

目 录

[坚守合规底线 强化风险管理]专项活动宣传专辑

- 深化合规管理 消除风险隐患——兴业证券
- 提升危机意识 加强风险管控——华福证券
- 强化风控管理 促进业务规范——东兴证券福建分公司

编者按:

2015年4月9日,福建证监局下发了《关于深入开展“坚守合规底线 强化风险管理”专项活动的通知》(闽证监发〔2015〕80号,以下简称“专项活动”),我会督促辖区各证券经营机构严格按照文件精神,进一步加强和改进合规与风险管理,提高诚信经营意识与服务水平,稳步推进转型发展,切实维护投资者合法权益和辖区市场稳定。

活动开展以来,辖区各证券经营机构积极响应,制定了以总经理为第一责任人的实施方案,强化风险管理,努力实现“两个加强、两个遏制”;深化合规管理,重点做到“四个不得”;探索服务创新,积极履行“三项承诺”;加强投资者保护,积极完善“四项制度”,专项活动取得阶段性成果。

我们认为,“坚守合规底线 强化风险管理”是一项外塑行业形象,内提行业素质的系统性活动,对树立行业亲善、公正、诚信的良好形象具有重要的意义。本期简讯特刊载部分经营机构在专项活动中的总结,供大家参考。

深化合规管理 消除风险隐患

兴业证券

兴业证券根据《关于深入开展“坚守合规底线 强化风险管理”专项活动的通知》（闽证监发〔2015〕80号，以下简称《通知》）精神，要求各单位高度重视，持续深入加强合规与风险管理，夯实合规管理基础，牢固树立合规底线意识，切实提高公司全体员工的合规风控认识。

一、持续加强合规风险管理，消除公司风险隐患和薄弱环节

（一）组织内部自查，制定整改计划，报送自查报告

公司各单位全面排查、整改业务经营与内部控制的风险隐患和薄弱环节，对中小企业私募债业务、银证（证信）合作通道业务的信用风险、股票质押业务的市场风险、融资类产品的流动性风险、分公司及营业部代销金融产品的“飞单”风险和从业人员“八个禁止”、股票期权业务中投资者适当性制度落实情况、非现场开户业务等进行重点排查，并针对“两个加强、两个遏制”专项检查时发现问题的落实整改情况进行了自查。

（二）推进落实工作任务，按时完成整改计划

1. 中小企业私募债业务

为了加强对公司债券业务的管理，从源头上严控风险，公司

印发了《兴业证券股份有限公司公司债券主承销项目立项标准（2015）》，为了严控项目质量，细化项目审核中的关注点，固定收益部拟定了《公司债券项目初审对照表》，完善内核申请材料要求，细化法定发行条件、信息披露、财务、非财务因素、债券融资合理性与风险因素审核的具体要求。

2. 非现场开户业务

公司加强对见证人员的业务培训，要求营业部定期或者不定期的组织培训，并做好培训记录；进一步强化账户规范工作，加强审核人员对客户信息准确性、一致性的审核，要求营业部按期对客户证件有效期的有误的账户进行规范。进一步完善网开系统，系统已经实现对未满 18 周岁的公民开户数据提交的控制，加强见证人员权限管理，禁止为未通过岗前培训及考核的人员开通权限、督促未参考培训的见证人员参加相关课程的考试。

3. 股票质押回购业务

根据个别营业部在大额股票质押回购待购回期间，未能及时按要求提供后续客户调查跟踪情况，存在隐患等情况，公司对分支机构 2014 年四季度、2015 年一季度及 2015 年二季度后续跟踪调查情况进行了及时的邮件通知及名单通报，并对完成情况进行了持续跟踪。

4. 定向资管银证合作业务

针对之前自查时发现的定向资管银证合作业务部分项目存

在部分合同原件、委托投资指令等重要档案未及时归档的问题，公司各分支机构已完成对上述问题的整改。

二、高度重视合规培训和案例学习

公司组织各业务部门、分公司及营业部全面开展合规培训和案例学习，牢固树立全员风控意识，开展一系列以合规风控文化建设为主题的活动，通过合规培训、警示教育和合规宣讲等多种形式，严格落实融资类业务“七不准”、资产管理业务“八条底线”等监管要求，切实做到“四个不得”。

合规与风险管理部每月收集、分析行业内发生的违法违规案例和风险事件，同时梳理了近几年来经纪业务线发生的具有代表性的违规违法案例，撰写案情经过、处理结果和案例分析，并提出相应的管控建议及防范措施，定期提供给各业务单位的风控人员，作为其培训的课件和基础资料，提高培训效率和效果。

公司各业务部门、分公司及营业部遵循全面性、针对性和及时性原则，通过晨会、例会、周会、案例剖析、讨论等方式，积极开展培训学习，增强警示与教育效果，培训学习内容涵盖了执业人员管理，客户适当性管理，融资融券、场外业务等各业务线的合规风控点解读，各家券商新近发生的合规风控案例等。自2015年5月1日至10月15日，公司36个业务部门和分支机构（营业部归并所属分公司）供组织开展专项培训1389次，参加人数累计超过4万余人次，平均每次参加人数29人。

通过合规培训和案例学习，掌握合规基础知识，跟踪最新监管动态，解读新近出台的政策文件，剖析新近发生的违规违法案例，进一步提高全员合规风控意识，加强合规与风险管理工作的交流与探讨，让公司每一位员工牢固树立“合规创造价值”的理念，使合规风控意识“内化于心、固化于制、外化于行”，促进公司合规与风险管理文化建设，提升公司合规与风险管理水平。

三、有效落实“四项制度”

私人财富管理总部持续深化客户服务，组织各分公司和营业部认真落实投资者适当性管理制度，建立和完善产品与服务风险等级划分制度、执业规范与内部问责制度、投资者投诉处理首问责任制度、中小投资者赔偿和解制度等“四项制度”。

（一）贯彻落实风险等级划分制度，完成客户分类管理

为贯彻落实监管部门关于投资者适当性管理的相关要求，根据公司客户分类管理办法要求，严格要求根据客户身份、年龄、财务与收入状况、证券专业知识、证券投资经验、投资需求和风险偏好等情况，对证券投资客户的风险特征进行评估，实行科学的分类管理。公司要求所有理财顾问向客户销售金融产品、提供金融服务，必须根据产品或服务的性质和特点，向客户充分揭示金融产品的信用风险、市场风险、流动性风险等可能影响客户权益的主要风险特征，并将风险揭示书交客户签字确认。

（二）落实执业规范问责制度，提高员工合规执业素质

各分支机构组织员工学习《员工执业规范与内部问责操作规程》等相关制度规范,所有员工入司签订《合规与诚信执业承诺》,要求所有员工合规执业,及时掌握执业所需的专业知识和技能,并熟悉相关业务规则、业务流程、证券金融产品特征、业务合同内容等。

（三）贯彻落实投资者投诉处理首问责任制度

《兴业证券股份有限公司客户投诉处理实施办法》明确了投资者投诉处理首问制,同时在营业场所张贴客户投诉处理流程,公示客户投诉电话,让客户明确投诉处理流程和时限,有效贯彻客户投诉处理实施办法,推动公司客户服务质量和内部管理水平的不断提升。

（四）加强投资者权益保护工作,贯彻落实中小投资者赔偿和解制度

为持续做好投资者权益保护工作,公司设立了实体及互联网投资者教育保护基地;投教基地通过开展多样化投资者教育活动,展示资本市场发展成果,投放投资者教育产品,提供投资者咨询等服务,运用体验式、互动式等技术手段,与投资者进行互动沟通,帮助投资者集中系统、持续便利地获取证券期货知识,认识投资风险并掌握风险防范措施,知悉权利义务,树立理性投资理念,增强自我保护能力,培育成熟的投资者队伍。

（五）加强客户维稳工作

要求分支机构需成立突发事件应急工作小组，负责人为组长，分支机构需制定突发事件应急预案；分支机构负责人务必到岗，非常时期工作期间未经公司统一不得离岗外出。分支机构需加强营业场所安保管理，防范营业场所出现客户纠纷等突发事件；做好客户的服务和安抚工作，切实避免发生客户纠纷、投诉、群体性事件等；遇到突发事件应第一时间向公司总部汇报，并根据当地监管要求及时向监管局汇报，并根据应急预案妥善做好应急处置工作。

四、积极开展多种方式合规风控文化竞赛

为进一步强化员工的合规风控理念，使合规风控意识“内化于心、固化于制、外化于行”，塑造公司良好的合规风控文化，公司从7月开始在全司范围内开展了为期3个月的“坚守合规底线强化风险管理”合规风控文化竞赛活动。

（一）积极参与“纪念抗日战争胜利暨反洗钱”主题书画、摄影等作品征集活动

公司积极参与人行福州中支、省反洗钱协会联合人行文联福建分会举办的“纪念抗日战争胜利70周年”暨反洗钱主题书画、摄影等作品征集大赛，鼓励员工参与投稿，在全司各单位范围内征集“纪念抗日战争胜利暨反洗钱”主题书画、摄影等作品，提交给福建省反洗钱协会。

（二）开展“合规风控暨投资者教育”主题微课程竞赛

公司围绕“证券公司合规风控管理”及“投资者教育”为主题，开展了微课程竞赛。作品能紧扣合规风控主题，清晰解释业务监管政策，提出的合规风控要求及措施明确；打击非法集资等投资者教育系列的作品能生动有效地开展投资者教育，揭示投资风险，支招投资者识别陷阱、理性投资。

（三）开展“合规从我做起，风控与我同行”征文竞赛

为进一步提升公司合规与风险管理水平，践行“风险管理为本”，紧扣“风控管理有效性”为目标，增强员工合规风控意识，促进业务可持续稳健发展，公司开展“合规从我做起，风控与我同行”为主题的征文竞赛。

竞赛开展以来，员工踊跃投稿，尤其是分支机构，征文稿件络绎不绝，投稿量超出 80 余份。本次征文作品采用员工以亲身体会，说风控、论合规、讲感受、谈体会，诠释提升合规风控水平对促进公司经营发展的重要性；或者采用论文或专题调研形式，针对工作实际提出具有可操作性的建议。

（四）组织评审，鼓励先进，进一步宣导公司合规风控文化建设

为了明确评选标准，从投稿中挑选优秀作品进行奖励和表彰，公司制定了《专项合规风控文化竞赛评选方案》，并由合规与风险管理部、人力资源部、财富管理学院、私人财富管理总部领导组成立评选领导小组，并由相关人员组成评选工作小组开展

评选工作，确保此次活动评奖公平、公正和有效。本次合规风控文化竞赛，充分展现了公司员工较强的合规风控意识和积极向上的精神风貌，也让员工真切感受到合规风控管理的成效，进一步领会“合规风控管理创造价值”的经营理念，有助于促进各项业务健康发展。

五、汲取股市异常波动的经验教训，加强相关业务风险管理

（一）业务发展坚守合规底线，融资类和投资类业务风险可控可测可承受

1. 加强融资类业务项目审查

合规与风险管理部进一步加强对融资融券、约定购回和股票质押回购新业务规章制度的审核，深入分析解决新业务发展、新产品推广的合规问题，指导业务主管部门完善相应的制度规程和法律文本。同时，加强对股票质押回购等融资类业务的项目审核，进一步规范项目审核流程，督促建立项目日常管理和监督、检查机制。包括牵头建立和修正了股票质押回购交易的立项标准和授信审核流程，对投入融资类业务的资金来源、资金期限做出更加精细的测算，同时做好应急方案和落实风险防范手段。

2. 做好融资类存量项目的风险应对措施

公司各业务承揽部门进一步开展了持续期跟踪调查，了解项目具体进展及风险变化，加强对项目后续跟踪管理及风险监控、测评、防范机制的执行。尤其重点关注融资人的还款能力和还款

意愿，结合调查掌握的情况对具体的每一笔项目的风险现状、融资人的还款安排等情况进行总体分析，并做好风险防范的应急预案。对于大额股票质押回购项目融资期限届满需要申请展期的，应综合考虑项目具体情况，采取“一事一议”方式提前申请展期，未经公司领导批准不能擅自展期。

3. 强化融资类业务的贷后持续期管理

为深入掌握公司融资类项目的第一手资料，更加准确地对项目风险进行分析研判，公司首席风险官带领合规与风险管理部骨干员工，会同相关部门、分支机构业务人员，对北京、广州、深圳、汕头等地 6 个股票质押式回购项目开展情况进行了现场走访调研。结合调研掌握的情况对公司融资类业务风险现状、风险管理机制、人员履职情况进行总体分析，并对公司融资类业务开展及风险管理工作提出建议。

4. 督促调整标的证券折算率、保证金水平和集中度指标

针对今年 1-5 月市场持续单边上涨，合规与风险管理部督促业务主管部门审慎确定融资类业务规模，对高估值、高风险的证券进行 4 次大幅度的整体下调；同时也针对融资杠杆，进一步通过分步趋紧的保证金比例管理，对高风险证券的杠杆收紧力度级数递增，督促业务主管部门引导客户降低高风险证券的交易规模，并对集中度较高的客户进行前端控制，渐进挤出杠杆风险。

5. 加强融资类业务风险监测与压力测试

为进一步加强融资类业务风险监测工作，公司完成融资类业务风险汇总日报、股票质押回购业务风险日报模板的制定，并在内控平台实施上线；形成每日融资类业务风险日报（含股票质押回购、融资融券、约定购回）报送领导。针对今年市场非理性下跌情况，合规与风险管理部对融资融券业务、股票质押回购业务，并针对股价下跌 10%、20%、大盘指数下跌至 3500 点、3000 点的情形分别开展压力测试并提出风险管理措施。

6. 加强自营业务的风险监控，未发生风险事件

异常波动行情下，公司积极监控与跟踪自营投资过程的合规风险、市场风险与操作风险等，并未发生风险事件。在股市巨幅波动下，公司证券投资部投资决策小组多次召开会议根据行情调整仓位和大类资产配置，并严格遵照风险控制矩阵中的相关要求，严格控制各类投资风险点；固定收益部严格管控债券承销项目运作，确保项目立项、尽职调查、内核、发行承销、持续督导等业务环节的执行合法合规。

（二）加强融资类业务客户适当性管理和投资者保护工作

公司加强融资融券投资者适当性管理，使其风险识别、管理及承受能力与融资融券业务的特性相匹配。融资融券业务是一项带有杠杆性质的交易制度安排，具有一定的专业性和风险性，要求投资者必须具备相应的证券交易经验和风险承受能力。公司以保护中小投资者利益为重，健全融资融券投资者适当性制度。

在融资类业务开展过程中，公司各分支机构对客户的资信情况进行持续的跟踪，指派专人定期跟踪并汇报客户履约能力、财务状况、还款能力等情况的变化。公司加强信用业务的逆周期调整机制，根据市场风险、客户资质等因素对各项风险控制指标实施动态、差异化管理，推进信用业务健康、持续地发展。

（四）加强从业人员遵规守法执业管理

公司陆续发布《兴业证券股份有限公司员工合规手册》（兴证合规〔2011〕44号）、《兴业证券股份有限公司关于转发《证券分支机构防范从业人员违规代客操作行为指引》的通知》（兴证合规 2014【15】号）、《关于重申证券从业人员执业行为管理要求的通知》（兴证审计〔2014〕1号）、《关于加强投资者适当性管理和员工执业行为管理的通知》（兴证私财-运营【2015】26号）等相关制度，对从业人员执业行为进行管理，多次强调从业人员执业行为的规范性。

将合规风控纳入绩效考核，并建立内部问责机制。公司在员工绩效考核中，将合规指标、风控指标作为扣分项，纳入员工考核，通过绩效管理制度促进员工执业行为规范性。公司建立健全员工内部问责制度，已向所有员工公示学习，违规处罚规定明确，一旦发现违法违规行为，绝不姑息，必定严格执行公司制度，本着客观、公平、公正的原则进行处罚。

（五）信息系统安全稳定高效运行，经受住剧烈波动行情的

考验

公司已建成完善的 IT 运维监控体系，主数据中心 7X24 小时人员值班，并采用集中监控系统作为基础监控预警平台，统一展现了各重要信息系统和网络的安全状况、健康状况、性能状况、重要业务指标状况，一旦出现异常系统将自动告警。同时，在重要业务时段，由专岗进行持续监控，在系统监控之外再加一道防线。各重要信息系统安全稳定高效运行，很好的经受住了本年度剧烈波动行情的考验。

《信息安全事件管理办法》规定了公司信息安全事件的发现、报告和处置流程。一旦发生信息安全事件，根据不同的事件级别在公司内部向各层级的领导汇报，并通报各相关部门根据分工各司其职共同处置。如信息安全事件影响达到一定级别，还将根据证券行业监管要求向行业监管部门报告。

公司在日常办公和业务开展中均持续贯彻信息安全意识宣传教育。在公司论坛上不定期对信息安全热点事件进行剖析，同时对员工进行针对性的信息安全意识宣传；对重要信息系统运维的岗位，进行运维安全教育、安全培训和安全测验；对重要信息系统业务操作的岗位，在业务培训中穿插安全风险意识、安全操作规范内容。

（六）围绕“预防为主，防消结合”工作方针，确保消防安全工作管理落到实处

根据《消防法》以及《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》相关规定，公司消防安全工作在上级主管部门及公司领导的大力支持下，紧紧围绕“预防为主，防消结合”的消防安全工作方针，按照“谁主管，谁负责”的原则，确保公司的消防安全管理工作落到实处，为公司经营提供了良好的消防安全基础保障。

1. 加强组织领导，深入开展消防安全宣传教育培训

为加强公司消防安全工作的组织领导，确保消防安全工作按计划进行开展，公司成立消防安全工作领导小组，明确工作小组成员职责，切实做好消防安全工作，使消防安全工作在有组织、有领导、有计划的正常开展实施。

为提高全员消防安全文化知识和消防安全防范技能，强化安全意识和安全制度的责任化理念，公司定期举办消防安全知识培训和消防安全演练活动。通过对消防安全理论学习和消防器材操作的培训活动，使员工懂得消防安全的重要性，有效地提高员工火灾防患意识和应急、自救、逃生的能力。

2. 强化消防安全管理，切实落实消防工作责任制

落实消防安全责任制，制定各岗位消防安全职责，公司每年逐级与消防安全责任人之间签订消防安全责任书。建立、完善和落实消防安全规章制度，先后制定了《兴业证券股份有限公司安全防范工作规定》、《公司营业场所突发事件安全保卫应急预案》、

《消防、安全防范检查》等规章制度。加强日常消防安全检查，强化公司总部等重点防火部位的监管力度，落实每日巡查制度。定期要求分支机构做好安全防范检查工作，公司总部不定期对分支机构安全防范工作进行抽查。

3. 注重消防投入，加强消防基础设施建设

消防安全设施是减轻火灾损失的重要保障，因此公司各级领导高度重视消防基础设施建设。为适应今后消防工作发展的需要，公司加大了消防硬件投入。2014 年至今，公司投资 23.30 万元对消防设施、消防器材进行了更新和维护，其中更新失效灭火器 180 具、七氟丙烷 600 公斤，完成公司总部证券大厦消防系统的改造工作，与福州市 119 联动报警中心联网，提高公司的消防安全应急能力，降低消防安全风险。

消防安全工作是一个艰巨的长期的任务，我们要树立高度的消防安全理念，做到居安思危，消防安全警钟长鸣，常抓不懈，努力把消防安全工作做的更好。

提升危机意识 加强风险管控

华福证券

根据福建证监局《关于深入开展“强化合规风控 强化风险管理”专项活动的通知》（闽证监发〔2015〕38号）要求，公司领导高度重视，立即组织部署专项活动。2015年4月至5月，公司总部相关部门、各分支机构组织开展全面自查工作，并将自查结果和相关情况及时报告。同时，由公司合规风控部统一组织，各分公司和业务主管部门牵头，针对自查和证监局现场检查发现的私募债存续期管理、资管业务等方面存在的薄弱环节、不足之处和风险隐患，制定切实可行的整改方案，明确整改责任部门、人员、时间、措施、进度等安排，认真加以整改。

一、采取危机集中管理，持续有效跟踪

（一）成立危机管理领导小组，应对市场非常时期危机

公司根据《华福证券危机管理办法》的相关规定，成立的以董事长为组长的危机管理领导小组，并下设工作小组，负责及时应对各类危机，有效降低危机带来的不利影响。7月中旬，公司成立以总裁为组长的市场危机专项工作小组，定期不定期召开会议审阅确定突发、潜在风险事件的处理指导意见。

（二）定期不定期召开会议商讨风险事件处置措施

公司危机管理领导小组、应对市场危机专项工作小组从公司整体风控出发，强调按照“保卫市场、保卫公司、保护投资者”的总体原则，沉着、谨慎应对监管政策变动及市场风险挑战，加强与各方面的沟通交流，提高政策敏感度和风险警惕性，提升工作前瞻性和针对性，及时制定应急预案，做到有备无患，防控风险，抓住机遇。小组要求全体员工在思想上高度重视，遵守公司危机管理相关规定，做好全面风险管理工作。

（三）全面强化风险事件的监控、跟踪、处置事项

公司建立风险清单报告制度，各分支机构、管理部门按照公司制度要求，对于业务开展中发现的风险事件，及时向办公室及合规风控部报送，合规风控部负责每日汇总风险清单及时向公司领导及相关小组报告。

二、各项业务规范性及风险管控措施

面对股市异常波动，公司各业务条线均能严格遵照内部合规风控的制度流程，严格遵守外部监管相关规定，保证各项业务的规范性。经过公司管理决策层、各业务条线以及各分支机构的共同努力，公司在本次市场剧烈波动中未发生重大风险事件。

（一）经纪业务

1. 成立清理整顿违法从事证券业务活动账户专项工作小组

为有效落实证监会《关于清理整顿违法从事证券业务活动的意见》等文件精神，公司成立了清理整顿违法从事证券业务活动

账户专项工作小组，负责组织各相关部门、分公司，坚决按照监管要求，按时做好完成违法从事证券业务活动账户的清理整顿工作。

2. 配合监管部门对外部信息系统接入和违法证券业务清查

公司高度重视福建局下发的《证券公司信息系统外部接入核实工作指引》要求，按要求组织了信息技术部、经纪业务总部、合规风控部等相关部门，开展了深入细致的自查工作。公司积极配合监管部门下发的进一步落实《关于清理整顿违法从事证券业务活动的意见》的相关通知，及时对涉及相关账户进行了告知、警示、采取“限制买入交易”、“限制资金转入”等措施，在2015年9月30日前及时完成清理工作。

3. 妥善处理各类业务中出现的客户纠纷

在本轮市场巨幅波动中，经纪业务代销的部分杠杆产品触及平仓，发生部分客户纠纷问题。公司对存续期私募产品进行相关风险排查，制定应对措施，要求分公司做好产品持有人的服务工作，安抚客户情绪，协助客户与金融产品发行人进行沟通协调，同时做好突发事件应对准备工作。公司后续将进一步完善代销金融产品管理制度，加强产品风险准入评估及客户适当性管理，并建立售后持续风险评估、监测工作机制，加强维护投资者权益。

（二）两融业务

1. 融资类业务的规范性

公司融资类业务严格按照《证券公司融资融券业务管理办法》、《证券公司融资融券务内部控制指引》等外部监管规定以及公司内部规章制度规范开展，对业务实行集中统一管理，确保业务在依法合规的前提下稳健运行。公司在向客户融资、融券前，按照规定办理客户征信，了解客户的身份、财产与收入状况、证券投资经验和风险偏好、诚信合规记录等情况，做好客户适当性管理工作，并以书面或者电子方式予以记载、保存。

2. 反思风控措施和业务流程，积极组织完善工作机制

（1）信用风险方面。6-9月客户维持担保比例（履约保障比例）低于警戒线的客户数及融资负债额大幅上涨，个别客户出现平仓后资不抵债的情形。客户维持担保比例（履约保障比例）的升降变化与标的券范围、保证金比例、折算率以及集中度指标的确定紧密相关，公司融资类业务的风控尚需加强工作机制的密切配合，遵循逆周期原则并及时调整客户融资杠杆，将风控尽量前置到业务前端环节。如在本次行情下跌过程中，标的券范围中的分级基金B对客户的维持担保比例（履约保障比例）造成重大影响，公司业务部门在标的券调整、集中度控制、客户风险预警提示等工作机制上需要进一步完善。

（2）操作风险方面。目前公司融资类业务信息系统在股票停牌、权益变动等数据来源获取、数据的统计汇总、预警线、平仓操作等功能需要进一步完善。分支机构员工在与客户预警

沟通中出现未充分说明或正确表述，引发客户纠纷。公司业务前期制定的应对突发事件和危机的工作流程对于市场极端情况设想和演练不足。公司业务部门通过持续完善信息技术系统、加强分支机构合规风控考核和员工培训、完善规章制度等措施加强风险应对能力。

（三）资管业务

1. 资产管理业务“八条底线”禁止行为遵循情况

合规风控部、资产管理总部继续通过现场学习、讨论等方式开展“八条底线”培训学习。在前期公司对“八条底线”执行情况专项检查以及资产管理总部分析自查后，资管总部继续严格遵循监管规定，及时收集行业内相关处罚案例、传达中国证券投资基金业协会培训内容，公司资产管理总体上做到坚守“八条底线”，不存在监管规定禁止的行为，对于自查报告中是否落实“不得投资于高污染高耗能行业”，已发布《华福证券资产管理业务禁止行为细则》，明确规定“资产管理计划不得投资于高污染、高能耗等国家禁止投资的行业，包括投资标的属于国家禁止投资行业；通过穿透核查，资产管理计划最终投向为国家禁止投资行业。”

2. 强化风险管控，注重业务反思

（1）紧跟监管动态，重视合规风险及政策风险

公司资产管理业务秉承公司“合规经营、稳健发展”的经营

理念推进业务开展，坚守监管底线，做到不踩线、不越线、不打擦边球，做到全流程运作有章可循、有据可依，新业务开展事先内部评审，并与监管部门做好日常交流沟通。

（2）对各类业务进行反思，从风险管理角度提出优化方案对资管模式的股票质押回购业务，评估预警线、平仓线、质押率设置是否合理，准入标准是否合适，集中度、流动性指标有否对控制风险有意义，对存在限售条件的流通股是否需要增加其他增信条件等；对结构化产品设计，评估杠杆倍数与预警线、止损线的设置是否恰当；对权益类及量化投资，主要在于如何进一步加强研究分析，尤其是策略分析与个股研究并重，并在执行止损机制的同时研究建立目标价管理即止盈标准。

（四）投行业务

1. 公司中小企业私募债信用风险整改情况

对于“内核工作小组成员的名单调整，未能及时修订内核工作规则”问题，及时报送《关于变更证券发行内核工作小组成员的报告》至公司审批，目前内核工作小组成员名单已调整；已修订完成《华福证券证券发行内核工作小组工作规则》，规定内核工作小组成员数量下限。对于“内核材料中未见内核工作底稿”问题，已修订完成《华福证券证券发行内核工作小组工作规则》，不再要求内核委员制作工作底稿，而是要求内核委员发送表决票，并签署内核意见（即会议纪要）。

2. 对 IPO 暂缓发行和再融资承销的风险管控措施

针对 IPO 暂缓发行的情形，公司往后顺延了待过会的 2 个 IPO 项目的审核期，一方面公司继续与拟 IPO 的公司保持密切沟通，做好相关协调及资料准备；另一方面，公司积极储备其他 IPO 项目，同时大力拓展公司债、再融资、新三板推荐挂牌等业务，扩展投行业务收入。再融资承销方面，由于二级市场持续巨幅波动，可能对现有的资产重组与再发行项目造成一定压力。公司目前现有项目的承销义务属于代销；另一方面，再融资项目发行期为 6 个月，承销商可以择机发行，公司将持续关注监管动态的进展情况及对公司业务的影响。

（五）投管业务

1. 有效识别市场系统性风险

公司在今年 6 月就对市场整体走势的做出了下行的判断，7 月 2 日对量化对冲交易进行了清仓操作，在 8 月份也只批准投资管理总部进行了规模较小、持仓较短的对冲策略。量化交易策略没有触及公司年度授权的风险限额阈值。公司量化对冲策略成功避开了本次市场的极端系统性风险。公司目前对于市场系统性风险的识别、预测缺乏定量分析的基础，尚存在提升的空间。

2. 需要进一步深入研究交易制度变化

在股市剧烈下挫的过程中，监管层、交易所对交易制度，从券商自营不减持，到限制股指期货交易方向开仓、保证金比例等

以及对期权等创新金融工具交易等方面进行了接二连三的限制。交易规则的改变对公司的量化对冲交易造成了直接的冲击，既有的交易策略面临较大的调整。公司需要进一步深入研究新市场规则、新市场环境下的新交易策略。

三、消防安全工作

（一）认真做好消防安全工作，及时排除各项安全隐患

网点建设消防一直都是公司后勤保障工作重点，公司全国营业网点的后期验收、检查环节均由行政部工程组严格把关；公司于每年初统一开展消防安全宣传教育，每季度安排安全检查工作，要求各分支机构将检查结果及时反馈。今年以来，各网点虽经历多次台风、暴雨等大小自然灾害，因公司人员事前严格遵守上级指示，认真准备防范工作，尽忠职守在风雨第一线，公司网点的正常经营均未受到影响。

（二）加大设备投入，强化消防安全责任落实机制

公司今年加大在安全设备方面的投入，购置大量新消防器械；营业网点的显眼处也设置大量消防安全图片，以便客户了解安全逃生相关信息；公司坚持半年组织一次消防安全自查、抽查，根据公司制定的责任落实机制，一级盯一级、层层把关，目前该项工作的完成情况已基本符合要求，后续还将结合年底安全大检查，加大此教育、督导力度，着重用电安全、线路维护及检修及偏远营业网点的夜间值班等方面工作。

四、信息系统安全

（一）加强 IT 运维管理

随着市场行情的爆发，运维压力也骤然加大。公司信息技术部克服人手紧缺困难，做到及时根据人员变化和操作需要来优化开市操作、辅助清算等各操作表的编排（本年度各操作表累计修订达 227 次），加强对重要操作的复核，并加强对操作流程的学习和交流。

（二）加强信息安全审计

1. 加强信息系统的每日运行审计。根据系统的重要性和主备机的部署情况，及时调整交易系统中间件、行情主站在线数、委托主站在线数、通讯线路带宽等审计阈值（今年以来，已调整阈值 10 次，与 2014 年环比增加 150%）。对于检查结果为“警告”的系统，相关系统管理岗将负责跟进，分析产生“警告”的原因，进行必要的硬件升级或软件调整。

2. 坚持每季度进行信息系统风险排查。对发现的风险点区分风险等级后，指定技术员负责跟踪解决。每季度初反馈对风险排查的解决进展，以及新发现的风险点。风险排查结果和处理进展都报备公司审计监察部。

3. 加强对公司信息系统的检测。不仅委托有资质的第三方每季度例行对公司信息系统全网进行漏洞扫描和渗透测试，并且，对每一个有连接互联网的系统，在上线前和每次升级后都进

行漏洞扫描和渗透测试，以保障系统的安全。

（三）加强 IT 系统建设

1. 公司每年按《华福证券 IT 硬件设备的强制更新策略》的标准，对集中交易系统、融资融券交易系统、网上交易系统等各个业务系统的硬件按计划进行常规升级，避免了因系统硬件老化、系统处理能力不足而带来的风险。

2. 根据运行审计报告的容量分析结果，对线路带宽、服务器与中间件处理能力，行情主站、委托主站的最大在线数等进行系统紧急扩容。公司每年都在 IT 预算中保留有应急采购部分，用于应对突发的采购需求。今年以来，公司通讯线路带宽累计增加了 920Mb，集中交易系统增加了 8 台中间件，融资融券交易系统增加了 6 台中间件，同花顺网上交易行情系统增加上证云行情 10 台主站（共 200 万连接数），同花顺网上交易委托系统增加 27 台主站，大智慧手机炒股系统增加 16 台主站。这些线路及系统的扩容有效保障了业务系统的安全、高效运行，避免了因网络带宽、系统容量等的不足而带来的风险。

五、深化客户服务工作, 加强投资者保护工作,

（一）积极完善客户服务制度，建立健全矛盾纠纷调解机制

公司及时组织相关部门全面梳理《华福证券客户交易纠纷处理办法》、《华福证券客户投诉管理办法》等客户服务工作制度，寻找制度中的不足并加以修订，其中特别补充了完善中小投资者

赔偿和和解制度，从而建立健全矛盾纠纷调解机制。

为不断改善客户服务提高服务质量，解决客户服务过程中出现的投诉处理流程、投诉留痕等问题，公司专文下发通知要求各部门、各分支机构严格执行“首问负责制”，以切实建立公司内部科学的服务质量保证和监督体系，为客户提供满意的服务。

（二）落实纠纷调解的一线责任

公司把客户矛盾纠纷排查工作作为维护客户和谐关系的第一要务，充分发挥一线调解工作的独特优势和职能作用，着力为客户排忧解难办实事，切实做好客户矛盾纠纷调处工作。坚持组织到位和调解到位，有力促成了“人人想调解、人人会调解、人人能调解”的生动局面，坚持“哪里有矛盾纠纷、哪里就有调解工作”的原则。对于已经调处的矛盾纠纷巩固成果，做好回访，防止反弹。对一时难以调处的矛盾纠纷认真研究对策，制定方案，限期调处反馈。

（三）持续组织开展各类投资者教育活动

公司在投资策略报告会、投资理财沙龙、投资者教育报告会增加投教环节，提示投资者市场风险；利用户外展业，向群众积极进行“打非”宣传，分级基金风险警示教育等；通过参与深交所征文比赛、公司微信公众平台开展“投资者权益保护”知识竞赛等方式，深入贯彻、开展“公平在身边”投资者专项保护工作；建立实体投资者教育基地和互联网投资者教育基地，旨在改变过

去存在的投资者教育基地资源分散、质量参差不齐等问题；开展“防非宣传月”暨防范非法证券期货活动宣传教育进社区工作，充分揭示非法证券期货活动的特征和危害，提醒社会公众自觉远离非法证券期货活动。

（四）及时提示风险，保护投资者合法权益

为维护市场稳定运行，确保风险警示机制及时有效实施，互联网金融部客户服务中心通过各种客户服务平台（如短信、彩信、微信、公司官网、电子邮件、电话、行情软件提示）第一时间告知投资者非法证券活动、非法场外配资活动、分级基金风险等。面对客户投诉事件，公司相关部门严格按公司所规定的纠纷处理办法、投诉处理机制和流程，认真仔细排查各项投诉工作。自2015年6月股灾以来，公司共接到客户投诉7起，公司在接到证监会等相关监管部门转来的投诉后，严格遵照公司所规定的纠纷处理办法、投诉处理机制和流程，同时立即联系相应营业部，本着“调查事实真相，实事求是、诚信负责、迅速处理”的原则，对投诉事件进行妥善处置。

六、案例警示学习

（一）精心组织、抓好落实，制定下发活动方案

深入开展案例警示学习是加强公司合规风控建设的重大举措，让全司员工以证券期货违法违规案例为警示，从中吸取深刻教训是推动合规风控建设工作的重要保证。为此公司领导召开相

关会议讨论，部门领导亲自主抓此项活动，合规风控部专门组织人员负责案例警示学习工作，制定并落实案例警示学习活动方案。

（二）采取多种形式，提高公司员工合规意识

公司案例警示学习活动共分两个阶段进行，第一阶段为学习宣传阶段，为了保证案例警示学习活动不走过场，在学习上采取集中和自学相结合的方式，由案例警示学习活动行动组对重点警示案例集中下发学习资料，目前已下发三期案例汇编，汇集超过上百篇警示案例，重点学习内幕交易、利用非公开信息等违法违规案例，特别是近期以来监管重点处罚案例。第二阶段是结合推广阶段，将案例警示学习活动和学习公司规章制度相结合，与合规知识竞赛、合规先进人员评选等工作相结合，使得公司员工将合规理念内化于心，外化于行。

（三）认真剖析，使案例警示学习活动赋予实效性

公司开展案例警示学习活动注重以下几方面问题，一是从形式合规到实质合规，坚持做到案例警示学习不流于形式，富有生命力；二是着力宣传业内重大警示案例，坚决杜绝内幕交易、利用非公开信息交易、代客理财等违法违规行为的发生；三是着力建立案例警示学习长效机制，保证案例警示学习步伐不停滞。公司相关部门在开展案例警示学习活动前期，集中精力进行研究规划，使案例警示学习活动到达预期效果。

（四）有的放矢，案例警示学习工作常抓不懈

公司针对各单位实际状况，在重点部门、重点领域建立案例警示学习机制。如：由合规风控部主导定期汇编发布证券期货业警示案例、合规读报汇报当日重大风险案例、公司内刊设置专栏刊登警示案例、各业务条线和分支机构定期或不定期开展案例警示宣传活动等。为了使案例警示学习工作常抓不懈，公司重申案例警示学习是合规风控建设的必要基础，督促各单位根据实际情况建立健全相关案例教育制度并完善相关工作流程。

七、合规培训工作

（一）积极落实监管精神，全面提升培训质量

公司合规培训积极落实监管精神，做到以下四点：一是培训师资力量强大。授课人员都是该业务条线骨干合规风控人员，对各自业务条线合规风控工作都有较为深入研究和体会；二是培训内容充实。本系列培训本着及时传递监管理念的原则，合理安穿于业务培训中，既有监管精神依托，又有业务知识指导，从理论到实践，从宏观到微观，相互补充，相互结合，具有很强的指导性和实效性。三是培训计划周密。整个培训过程能够有效落实到位，通过视频网络手段扩大了培训范围和力度，充分采用多媒体技术制作课件，提高了培训质量和效果。四是培训管理严格。要求参训人员自觉遵守规定要求，按时参与培训，并做好相关留痕工作。

（二）贯彻培训内容，完善持续培训工作

公司系列培训内容安排丰富、新颖，实用性较强，制定多项培训方案，形成持续化培训机制，对业务条线和分支机构进行重点辅导，通过多种手段扩大培训的范围和力度。相关培训内容通过内网和邮箱及时下发至公司员工。公司充分利用培训的有利契机，在公司员工牢固树立不断学习的意识，目前全司已形成不断学习的良好氛围。

八、合规交流评比

（一）以考代训、以赛促学，提升合规意识强化内控管理

公司通过组织合规知识竞赛的方式，引导合规管理工作持续深入，提升公司合规文化与内控管理，强化风险监测和防范，提高员工诚信经营意识与服务水平。此次竞赛激发广大员工的参与热情，参加单位范围覆盖所有业务条线、分公司和营业部，两百多名员工踊跃报名参与，各参赛人员不仅包括各业务条线和分支机构一线业务人员，也包括合规风控人员甚至分支机构领导，子公司也派出代表积极参与此次竞赛。

（二）抓内控、防风险，引导合规内控工作稳步推进

公司在各层级会议上，面向高层以及分支机构负责人通报监管最新动态，传递监管最新精神，全面树立“合规从高层做起、合规从素质抓起”的思想理念。公司在各层级会议上还要求参会人员认真做好日常风险监控、内部控制、合规检查等工作，各参

会人员各抒己见、积极讨论，吸取优秀管理经验，借鉴良好的内控措施以提升自身的合规意识。

强化风控管理 促进业务规范

东兴证券福建分公司

根据贵局《关于深入开展“坚守合规底线强化风险管理”专项活动的通知》（闽证监发[2015]80号），福建分公司成立了专项活动领导小组，下发通知，要求福建辖区各分支机构组织全体员工认真学习，深刻领会文件精神，全面开展“坚守合规底线，强化风险管理”专项活动，现将辖区分支机构业务规范开展情况、合规与风险管理落实情况报告如下：

一、成立专项活动领导小组

由福建分公司组织成立“坚守合规底线，强化风险管理”专项活动领导小组，分公司总经理任组长，副总经理任副组长组织开展活动，督导全辖分支机构开展自查整改活动。

各营业部成立专项活动自查小组。营业部总经理任组长，是专项活动自查工作的第一责任人，全面负责统筹、安排落实营业部合规与内控管理，强化风险检测和防范。运营总监为副组长，负责组织开展运营中心、理财营销中心各项业务及工作的规范开展情况、合规与风险管理的落实情况进行自查。抽调分支机构骨干为组员，具体负责本部门各项业务及工作规范开展情况、合规与风险管理的落实情况进行自查，同时明确小组成员的责任分

工。

二、自查开展情况

（一）全面开展内控风险排查。

1. 证券经纪业务

（1）对营销人员管理及行为进行规范。加强全体员工的培训教育与日常监督管理，做到合规培训与业务创新同步跟进，不断规范营销活动和营销人员的执业行为，对“八个禁止”进行自查，即禁止欺诈客户、禁止误导客户、禁止诱导客户、禁止夸大宣传、禁止虚假宣传、禁止承诺保底、禁止违规代客理财、禁止违规中介融资，坚决防止各类损害客户合法权益的行为。经过排查，未发现问题。

（2）规范客户服务和客户业务办理流程。提升服务水平，履行“三项承诺”：一是履行“五零”服务承诺。通过开展岗位竞赛，引导从业人员争当服务标兵，做到接待投资者“零推诿”、与投资者交流“零距离”、信息系统“零故障”、客户服务“零投诉”、监管报表填报“零差错”。二是履行透明化服务承诺。通过设置展板、公示栏、网络平台等方式，充分利用协会网站的“五个公示平台”，主动公开产品种类、服务收费、人员资质、业务办理流程、撤销指定和转托管办结时限等，方便投资者查询，提高服务的透明度。三是履行差异化服务承诺。根据自身优势和特点，面向不同类型的投资者推出量身定制的个性化、差异化服务，

全面满足投资者多样化的财富管理需求。

2. 融资融券业务

我司针对上述各项业务，均制定并下发了相应的适当性管理办法，营业部在具体工作开展过程中严格遵照执行。经过自查，各分支机构在投资顾问业务、融资融券、代销金融产品、IB 业务上，未曾发生过违反相关适当性管理要求的情形。

3. 项目承揽业务。

营业部财富团队在总公司有关业务部的指导下，负责投融资项目承揽业务。各营业部成立项目内核小组，在业务开展过程中，始终遵循项目承揽风险的全程把控，始终把业务操作合规、项目风险放在首位。经自查，均能根据公司要求开展业务。

4. 非现场开户制度及流程执行情况。

各分支机构严格按照非现场开户业务监管规定及我司《非现场见证开户业务管理办法》、《非现场开户业务风险管理细则》及《非现场开户业务人员操作管理手册》等要求，加强人员培训、加大非现开户审核力度，严格执行非现开户客户回访制度，确保规范开展非现场开户业务。经过自查，未发现异常。

5. 股票期权业务

我公司各分支机构严格按照《股票期权投资者适当性管理细则》要求：全面了解客户，审慎选择目标客户；完成投资者教育与风险揭示工作；审核客户资质，严禁保守型客户参与股票期权

业务；加强客户适当性持续管理。

6. 信息系统及消防安全

我公司总部和各营业部始终重视信息系统安全与稳定，交易日加强机房监控，节假日加强维护测试，确保信息系统软硬件持续安全、稳定运行，福建地区营业部多年来均未发生安全事故。营业部同样重视消防安全，营业部场所均有通过消防验收，安装有消防报警系统、喷淋、消火栓及自动加压系统，同时营业部每月对消防设施进行安全检查，安全保卫人员夜间加强消防安全检查，确保万无一失。总部经常性组织营业部开展信息系统安全和消防安全演练。经排查，未发现异常。

（二）全面开展合规培训

营业部合规监察员定期举办全体员工合规培训，培训内容主要涵盖与营业部经营活动息息相关的行业法律法规、证监会令、证监会公告、福建局证监局发文、机构监管简报、证券业协会自律规则、协会简讯、信息维稳简报、交易所及登记结算公司的业务规则。强化每位员工的合规风控理念，使合规风控意思“内化于心，固化于制，外化于行”塑造良好的合规风控文化。

通过合规培训、警示教育和合规宣讲等多种形式，严格落实监管要求，要求每位员工切实做到“四个不得”：不得误导和欺诈投资者、不得违规承诺收益、不得以创新名义误导投资者、不得违反适当性要求销售金融产品或提供服务。

（三）投资者保护工作开展情况

今年，根据福建证监局和福建省证券期货业协会要求，福建分公司积极组织营业部开展各类投资者教育及保护工作，将其作为营业部工作重心来抓。通过建立并持续更新投资者教育园地，开展投教沙龙、股民“学校”、张贴宣传横幅、营业场所滚动播放投教视频等方式，积极开展打击、防范非法集资及非法证券活动，各营业部投教工作取得重大成效，部分营业部获得福建省证券期货业协会投资者教育工作先进单位。

在福建省证券期货业协会的计划指导下，我公司各分支机构积极开展“打击非法证券”专项活动，组织全体员工学习《防范非法集资违法犯罪活动宣传小册子》等非法证券期货活动典型案例。2015年5月20日，在福建证监局指导下，由福建省证券期货业协会主办，东兴证券南平滨江中路证券营业部协办的2015年“公平在身边，走进营业部”中小投资者座谈会在各分支机构举行。6月以来，配合福建证监局，福建省证券期货业协会与南平社区大学、三明社区大学、明溪社区大学等签署合作协议，举办了多场形式多样的投资者教育活动。

（四）持续深化客户服务

我公司各分支机构建立了投资者投诉与纠纷处理相关制度，在资产管理产品、代销金融产品、非现场开户、IB业务、投资顾问、股票期权等各业务条线中制定了相应风险等级划分制度，

对员工的执业行为规范与内部问责都有明确规定；同时，将进一步完善中小投资者赔偿与和解制度。

加强投资者保护，做到“三个落实”：一是落实投资者适当性管理制度。要切实贯彻落实国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》，建立和完善产品与服务风险等级划分制度、执业规范与内部问责制度、投资者投诉处理首问责任制度、中小投资者赔偿与和解制度等“四项制度”，明确业务营销与产品销售行为“红线”。二是落实投资者风险揭示。开展投资者风险承受能力评估，按照风险与承受能力相匹配的原则，确保将合适的服务与产品提供给合适的客户，并做好风险提示留痕。三是主动落实纠纷调解的一线责任，健全矛盾纠纷调解机制。要求进一步提升客户服务工作水平，面向不同类型的投资者定制出个性化、差异化服务，全面满足投资者多样化财富管理需求。并且高度重视维稳工作，按照重视小诉求、调处小纠纷、平息小信访、解决小难题、整改小隐患的要求，建立健全投诉与媒体负面报道应对处理机制，完善矛盾纠纷调解机制，稳妥处置各类信访投诉和“12386”热线转办事项，及时排查、报告、处置风险隐患，努力将问题解决于一线、消解于萌芽。

三、自查结果

各分支机构借贵局布置的深入开展“坚守合规底线 强化风险管理”专项活动之机，强化合规风控管理，促进各分支机构各

项业务及工作规范开展，同时通过加大软硬件的投入，提升了整体服务水平。

经过全面自查，各分支机构在投资者适当性管理“四项制度”基本完善且能够在业务开展过程中加以贯彻落实；同时，在证券经纪业务、投资顾问业务、融资融券业务、投融资中介项目承揽业务、代销金融产品、非现场开户、股票期权业务及公司授权的其他业务，均能够在监管规定、自律要求及公司规章制度的合规框架内规范开展。

但在自查及贵局现场检查中发现个别问题，针对上述问题，营业部已经根据要求整改，并对相关经办人员进行了批评，同时要求经办人员提高工作责任心。福建分公司也将营业部存在问题做为案例分发各营业部学习，引以为鉴。

2015 年证券市场经历激剧烈波动，我公司和福建辖区各分支机构深刻体会到坚守合规底线、加强风险管理的重要性，特别是证券市场投资者适当管理的重要性，而融资杠杆类业务投资者的适当性管理又显然是重中之重。在今后的工作中，我们将继续贯彻落实贵局《关于深入开展“坚守合规底线强化风险管理”专项活动的通知》（闽证监发[2015]80号）的要求，做到坚守合规底线，强化风险管理。

抄 送：福建证监局领导、各处室；

协会会员单位及有关部门。