

11家券商获证监会分类评价加分

证券业协会将研究建立创新的容错机制,消除行业创新后顾之忧

证券时报记者 郑晓波

中国证券业协会日前对2010年度证券公司专业评价工作情况进行了通报。通报结果显示,长江证券、国信证券、华泰证券、民族证券、世纪证券、西南证券、兴业证券、东海证券、国泰君安证券、华泰联合证券和齐鲁证券等11家证券公司因专业评价获证监会分类评价加分。

通报显示,2010年协会共受理了40个证券公司自主申请专业评价事项,4个中国证监会委托的评价事项,并分两批对26家证券公司报送的融资融券业务试点实施方案进行了专业评价。

通报结果显示,长江证券的“结算工作中的质量控制模式”、华泰证券的“规范营业部信息技术管理,助推券商经纪业务转型”、国泰君安证券的“投资者适当性服务体系”、兴业证券的

“适当性管理中的客户分类方法”、东海证券的“基于3A路径的账户管理长效机制”、民族证券的“数据中心自主建设项目及应用”、世纪证券的“基于SOA&BPM构建证券公司综合业务体系”和西南证券的“生产系统同城双中心解决模式”等8个项目平均得分在75分以上。随后,协会全面启动了对上述8家公司的现场评价工作。今年5月25日,现场评价工作全部完成。根据专家打分统计,长江证券、华泰证券和国泰君安证券提交的项目排在前三位,且专家全票认定其具有较强的创新性,并同意其具备行业推广性。兴业证券、东海证券、民族证券、世纪证券和西南证券提交的创新事项得分依次排在后五位,在创新性和可推广性方面,5家公司所在小组专家均未统一意见。同时,经专家审慎评价,4家中国证监会机构部委托评价的双因素身份认证系统建设和推广事项,国信证券、兴业证券、国

泰君安证券、山西证券得分依次排在一至四位。

为吸引更多证券公司参与行业创新,协会专门向中国证监会机构部发函,建议其对部分参与专业评价的证券公司在2010年度分类评价上给予加分鼓励。证监会机构部采纳了协会建议。其中,对8家进入现场评价的公司给予适当加分。项目具有创新性和可推广性的长江证券、华泰证券、国泰君安证券最高加分不超过2分。对另外5家公司,建议最高加分不超过0.5分。对委托评价的华泰联合证券、齐鲁证券给予不超过2分的加分鼓励。对4家双因素身份认证试点公司中,项目成熟度较高,实施效果良好的国信证券、兴业证券2家公司给予最高不超过0.5分的鼓励。

通报称,2011年度,协会将根据推动证券行业创新发展的战略规划和整体部署,进一步完善专业评价的引导机制、组织保障机制、审慎评价与创新推广机制,深入行业实际,不断培育和培育行业创新动力。

一是继续做好证券公司自主申请专业评价工作。尽快发布关于2011年度自主申请专业评价工作的相关通知,进一步明确自主申请专业评价工作的目标和侧重点。

二是认真落实监管部门委托事项的专业评价工作。做好监管委托的有关融资融券业务实施方案等事项的专业评价工作。

三是加强创新发展的前瞻性研究,完善专业评价的引导机制。加强对行业创新产品的系统性研究,进一步拓展行业创新空间,引导行业把创新的重点定位在体现证券公司中介功能的产品和服务方向上,研发符合行业发展趋势的创新产品或服务。

四是完善创新激励和容错机制,提高行业创新的积极性。探索从公司内部激励、行业激励、增加创新对分类评级的影响等多角度完善创新的激励机制方法,同时,研究建立创新的容错机制,合理区分证券公司创新失误、操作失误与违规风险的界限,消除行业创新后顾之忧。

长江证券：构建结算存管质量控制模式

为确保结算存管工作质量,长江证券从2007年开始探索结算存管工作的风险防范方法,在全面分析结算存管风险节点的基础上,通过行业交流、系统开发等工作,最终形成了一套以体制和机制为保障、以风险节点分析为基础、以知识库为桥梁、以任务和流程管理为核心、以输入输出检查为重点”的结算存管工作的质量控制模式。

该模式以“戴明环(PD-CA)”质量控制理论为依据构建,由业务研究、系统构建、行为规范、全程控制和持续改进”等五部分组成。其中,结算存管质量控制系统是实施质量控制的主要工具,该系统是构建在各生产系统之上的一套独立系

统,它具备数据管理、任务管理、流程管理、参数核对、辅助支持、资金和股份结果核对、知识库”等主要功能。

结算存管质量控制模式的运用,有效控制了结算风险,提高了结算存管工作能力;通过数据的集中管理,能较为有效地从源头控制差错的产生;通过任务和流程管理,确保操作过程和业务处理的完整和正确;通过“逐日时差法”和“相互比较法”等参数核对方法,确保业务系统参数的准确性;通过银企直联技术和抓屏技术的运用,交收效率大幅提高;通过资金管理,实现“账账相符和账实相符”;而独创的“任务+知识库”的质量控制方法,使得结算工作变得有序和可控。

东海证券：实施3A账户管理长效机制

2009年始,东海证券围绕账户管理长效机制进行了积极探索:遵循全面性、系统性、持续改进和维护客户权益等原则,以账户管理成熟度模型为账户管理工作评价理论基础,以强化账户质量持续改进的闭环控制为着眼点,创新性地总结了“账户管理3A实施路径(查明 Ascertain->行动 Action->评价 Assess),即以“账户清算”作为账户问题的查明方式,用“流程优化”和“系统改进”作为账户问题的控

制措施,借“量化考核”作为账户管理的监督保障,通过客户历史档案电子化、业务系统建设,并配套相关运营机制等,构建起一套发现、处理、控制、评价、考核”的账户管理长效机制。

通过近两年的实践,东海证券客户账户信息质量取得了明显改善,账户业务流程规范、高效、顺畅,客户服务水平有了一定的提升,业务人员的合规意识、服务能力也有了可喜的变化,账户管理长效机制建设取得了显著成果。

国泰君安：建立投资者适当性服务体系

2008年以来,国泰君安对行业普遍面临的难题做了大量探索与实践,认为仅仅从风险适配的角度理解适当性是不够的;在此基础上,国泰君安认为适当性服务体系是以FC服务类员工为核心,通过了解客户——了解产品——产品适配——服务传导四个环节,最终实现适当性服务的证券公司客户服务体系;该服务体系的构建主要包括以下四大步骤:

第一步,多维度、全方位收集客户信息,实现客户的适当性。第二步,建立产品标准化管理系统,保证产品的适当性。第三步,通过风险适配、客户细分静态适配、服务过程动态适配三级匹配路径实现产品与客户的适当性匹配。第四步,对各客户接触点做标准化过程管理,保证服

务的适当性传导。

具体而言,该体系可以简括为“一个人,两个中心,三个平台,一套MOT的过程管理”,它呈现给客户有形化感知平台是君弘财富俱乐部。

“一个人”,即国泰君安FC;其职能是做好存量客户服务,依据增量贡献获取绩效。“两个中心”,是适当性的基础;即依据了解你的客户、了解你的产品而建立的客户中心和产品中心。“三个平台”,是承载在IT系统上的三大服务平台。“一套MOT的过程管理”,是国泰君安基于对客户服务质量时刻的管理来落实人对服务的过程管理。“一个客户感知平台”,即国泰君安基于客户分级分类构建的君弘财富俱乐部,是为不同客户提供分级分类适当性服务的实践。

华泰证券：规范营业部信息系统管理

为规范营业部信息技术管理,有效促进经纪业务模式的转型,华泰证券从2007年开始,在营业部信息系统建设、运维管理及风险控制等方面开展了积极的探索,于2009年初形成《营业部信息系统运行管理标准化规范》。《规范》实施后,公司在营业部信息系统日常运维管理、风险防范等方面取得明显成效。

营业部机房设备布局、交换机端口连接方式、不同网段的清晰划分及应用程序配置等均实现规范、统一,改变了营业部机房基础环境建设的随意性,实现了公司所有营业部信息系统建设标准、统一。建立规范统一的营业部信息系统日常维护内容及突发故障应急处理流程,全面提高了营业部信息系统运行的管理水

平,有效降低了对营业部电脑人员技术水平的依赖度。客户端由传统的无盘工作站替换为Windows有盘工作站,并将NetWare网络升级为TCP/IP网络,简化了营业部的网络结构,客户现场交易与互联网交易模式的互为备份,实现了突发故障情况下客户交易的零切换时间。公司通过多种监控手段实现对各营业部的全方位、立体化监控,解决了传统人工巡检方式所存在的效率低下且很难发现潜在系统风险等问题,有效提高了管理质量与风险防范效率。

《规范》的实施不仅有效提升营业部信息技术管理效率,也有效促进了公司经纪业务从通道服务向理财服务转型。营业部新技术架构及WINDOWS客户端系统的全面实施,彻底打通了公司前、后台之间的信息交流渠道。

民族证券：打造高效可扩展数据中心

民族证券建设数据中心不同于以往的做法。早期,数据中心基本上是以风险控制系统或其他业务系统为基础慢慢发展演变成一个数据中心,而且大部分是由开发商开发和实施。从技术层面看,大部分使用传统的事务型数据库技术和数据处理、展示手段,很难满足高效、灵活以及可扩展性的要求。民族证券在建设数据中心的过程中,不仅实现了模式创新,同时在金融行业首次采用开放式海量数据并行处理(MPP)数据库、元数据管理、快速开发平台、数据处理流程化和智能化等先进技术和理念。

1.数据库是数据中心的核心理念,数据库的效率直接影响数据中心的可用性,为此民族证券选用了MPP技术,通过多节点并行处理机制完成对海量数据的高速运算和处理。

2.在行业内较早采用成熟的金融逻辑数据模型(FS-LDM)来组织业务数据,它蕴含了现代金融业的分析决策和客户关系管理的各个方面。

3.由于采用了开放式、低成本的MPP架构数据库,与采用传统的数据库产品比较不仅投资少,而且性能卓越,扩展成本低,可维护性强。今后不需要第三方进行维护,在需要提升性能时,只需要购置低廉的硬件和支付少量的许可费用即可。

4.目前两个节点的数据仓库运算速度在同等记录数(亿级)和计算条件下要超过高性能小型机的运算速度至少十倍。

5.本项目完全是民族证券自主组织开发和实施的项目,不仅知识产权归民族证券所有,而且便于今后深度开发。

世纪证券：在统一平台上构建综合业务体系

为践行“合规经营、稳健发展”的经营理念,世纪证券采用先进的整合理念,自2007年底开始对证券公司业务体系进行了全面整合,已形成了基于SOA(Service Oriented Architecture)以“五统一”为核心的技术架构和基于BPM(Business Process Management)以业务分层设计为核心的“前台、中台、后台、风控三横一纵”的业务架构。在统一的技术架构和业务架构下,世纪证券全面完成了综合业务体系的建设。

为适应管理精细化、业务规范化、服务价值化的客观需求,世纪证券提出通过整合实施企业信息化战略的系统建设思路。其要点是首先通过平台整合,建立完善的企业信息共享机制、消除信息孤岛,为业务整合提供条件;其次通

过业务架构整合,实现业务与业务之间的有机联系,打通企业价值链;最后在新的架构下,以BPM为主线,对证券公司的各类业务、管理进行重构,实现流程化券商。

综合业务体系技术架构以“统一用户、统一认证、统一流程、统一接口、统一日志”为核心构建基于SOA的企业信息总线。

在统一平台架构下,世纪证券将业务分为前台、中台、后台和风险控制,形成“三横一纵”的层次结构。其中,前台是展示层,中台是资源整合核心,后台是业务处理核心,风险控制是相对独立的体系,实现业务事中控制,并对前、中、后台风险点进行实时监控预警。

证监会委托评价事项介绍

国信证券：建设网上证券双因素身份认证

国信证券长期以来一直高度重视不断推进信息安全工作。2009年3月起即开始对双因素认证方式进行专项研究,并对涉及的安全技术及产品进行了广泛的调研、评估和比较。同年9月,国信率先成为中国证监会“远程交易双因素身份认证”试点单位后,进一步加快了双因素身份认证工作进程,全面展开了产品设计、系统建设与应急保障、合规管理与流程再造、品牌建设和产品推广工作。

在产品设计上,为确保易用性,国信为客户提供了最广泛的产品系列,包括硬件动态令牌、手机动态口令、Ukey数字证书、短信口令4款产品,产品种类最丰富、覆盖面最全,分别适

应不同需求的客户群体。

在系统建设与应急保障上,国信提供了紧急旁路处理和完整的异地灾备系统,确保了双因素认证的高可靠和高可用。并在事前提供产品备份手段和充分风险揭示、事中提供临时解锁方案,事后统一客服应对和启动应急预案,为双因素认证提供了应急保障。

在合规管理与流程再造上,国信从服务客户、方便客户、有效防范业务风险、确保业务合规性,对现有的业务流程、服务流程、合规管理要求、应急管理措施四个方面进行了全方位的梳理和重构,确保流程清晰、岗位明确、责任到人。

西南证券：交易系统实现“同城双中心”

证券交易系统的安全稳定运行是维护证券市场健康发展的保障,也是证券公司信息化建设的首要任务。西南证券创新实现交易系统“同城双中心解决模式”,设计并实践了覆盖机房建设、系统部署、运维管理和灾备切换等环节的“双中心模式”,有效提升了交易系统安全性。

西南证券“双中心模式”通过对等系统部署、透明外围接入、运维操作自动化等技术方案的运用,设计了可快速、简单进行双中心切换的技术方案,结合有效、快捷的双中心运维切换机制,实现了良好的数据恢复点目标(RPO)和系统恢复时间目标(RTO)指标,并真正投入实际运作。同时,在机房基础设施建设上,西南证券采用了机房基础设施外包方式,双中心分别托管在电信、联通的机房。

场地、空调、电力、消防等设备及维护均由电信、联通提供,应用系统自主建设和运维。在运维管理上,实行“三班三运转”机制,将双中心监控人员统一排班,在各相关机房轮值值班,使其都能熟悉运行环境和操作流程;在应急管理上,根据灾难或故障事件风险等级实行分级授权机制、建立相关部门应急处置协调联动机制,明确了灾难或故障事件中的决策责任划分、报告处置职责,保证了灾难处置决策的高效快速,最大限度地缩短了故障处理时间。

西南证券的“双中心模式”,借鉴行业内相关成功经验,充分利用当地运营商资源,结合自身实际,在交易系统“双中心模式”的系统建设和实际运营上闯出了一条可行之路,成为贯彻行业“备份能力标准”指导意见的有力支撑,对其他同行具备一定的借鉴意义。

兴业证券：创新适当性管理客户分类方法

2010年4月证监会发布的《关于加强证券经纪业务管理的规定》对投资者适当性管理工作提出了明确要求,适当性管理工作已成为证券市场的一项重要工作。

兴业证券在客户适当性管理的实践中发现,单纯依靠传统基于问卷测试的客户分类方法作为适当性服务的依据具有一定的局限性,在一定程度上影响了适当性管理工作的水平。通过多年来的努力,兴业证券提出了创新的客户分类方法,该方法是结合客户风险承受能力和风险偏好评估结果而认定得出客户综合风险特征的方法,并在构建客户风险偏好识别模型过程中引入了先进的数据库及数据挖掘技术,采用主成分分析方法选取指标、

运用K-means聚类算法构建了产品偏好、操作风格与盈利能力、交易时机偏好分析三个模型,在此基础上采用二次聚类结果正交方法构建了客户风险偏好识别模型,使客户分类结果更为贴合客户的真实秉性,初步解决了适当性管理中的关键点和难点问题。

兴业证券的“综合风险特征分类方法”在多年的探索中持续改进,现已逐步稳定和完美,在有效客户中的覆盖面也达到较大规模,并在初步应用中获得了较好的效果。未来,兴业证券将继续保持该方法的实用性和时效性,并在应用的领域上不断进行新的尝试,为行业的适当性管理工作探索总结更多经验,同时也希望监管部门给予更多的指导和鼓励。

兴业证券：加固网上安全推广双因素认证

兴业证券在监管部门的指导支持和公司领导高度重视下,制定并实施了旨在全面加固网上交易安全并推广双因素认证方式的“金盾计划”。该项目自2009年12月正式开展,在一定程度上解决了当前网上交易中常见的客户密码被盗等共性的安全问题,显著提高了网上交易的安全性,有效保障了投资者账户和资产安全。

该项目以集中认证平台建设为中心,引入以动态口令卡为主的双因素认证方式,配套建设了账户入侵检测系统、集中日志管理系统、集中监控系统等技术系统,打造了一整套全方位的立体的安全体系,并通过国家权威机构的第三方认证。项目实施过程涵盖了组织

保障、跨部门协调联动、业务技术融合、制度流程梳理、投资者教育、服务支持、营销推广、应急处理等各个方面,制定了一整套的管理制度、业务流程、技术方案和应急预案,填补了行业在双因素认证管理方面的空白。

项目整体具有鲜明的行业特性,设计思想、技术方案、实施方法、项目成果具有可推广性,所取得的成果以及经验教训对提升行业整体的网上交易安全水平,推动《证券公司网上证券信息系统技术指引》的落实具有积极的示范和借鉴意义。

该项目经过一年多的广泛宣传和推广,结合投资者信息安全教育,使多数投资者开始关注网上交易安全,潜移默化地改变了投资者对信息安全的忽视。