

## 固本培元，夯实内生性合规文化

文化是一个国家、一个民族、一个企业的灵魂。为深入贯彻习近平法治思想和二十大“全面依法治国”的新理念新部署新要求，持续推进“合规、诚信、专业、稳健”行业文化，切实践行“忠于职守，追求卓越”核心价值观，长江证券始终将构建内生性合规文化作为提升公司核心竞争力重要组成部分，以“知敬畏、倡合规、守底线”为核心，以制度建设、体系建设、机制建设、队伍建设、系统建设、文化建设为重点，组织开展一系列内容丰富、质效并重的合规文化培育行动，努力开创公司合规管理与法治建设新局面，积极推进行业文化建设走深走实。

### 一、“三纵三横”夯实“知敬畏”基础

心存敬畏，行有所止。证券从业人员肩负着服从中央战略、服从国家大局、服务实体经济、服务人民多样化金融需求的重责大任，应以觉悟践行使命、以敬畏防范风险、以合规创造价值、以诚信建立口碑、以专业赢得竞争、以稳健保障发展、以德行积累声誉、以修养健全人格。公司十分重视全体干部员工“四个敬畏”心理建设及习惯养成，通过党建引领、习惯塑造、考核问责（三纵），理念认同、行为管理、机制保障（三横），创树“忠诚、专业、担当”合规文化品牌，厚植“知敬畏、存戒惧、倡合规、守底线”氛围环境与文化生态。

思想就是旗帜，方向决定航向。为积极发挥党建引领作用，公司领导在第五十三次经营工作会上对合规管理与风险防控作出明确部署，要求党员干部主动担当作为，严格防控风险。各基层党支部在主题教育活动中，将党性教育、警示教育与合规教育、廉洁教育有机结合，通过讲党课、看视频、谈体会、查摆改、批评与自我批评及“红

脸出汗”等，加深党性意识、敬畏意识、规矩意识、责任意识，推进党员群众保持职业审慎，重视职业声誉，深化遵纪守法合规，织密“不敢违规、不能违规、不想违规”思想防线，避免发生损害公司和行业声誉的行为。

“求木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其泉源。”为深化制度导向作用、监督作用、激励作用、约束作用，公司先后修订完善《长江证券股份有限公司合规考核及问责管理办法》《长江证券股份有限公司员工绩效管理暂行办法》《长江证券股份有限公司管理干部选拔任用暂行办法》《长江证券股份有限公司声誉风险管理办法》《长江证券股份有限公司文化建设管理办法》《长江证券股份有限公司员工执业行为合规手册》等规章制度，多角度健全制度体系。同时，将合规管理、文化建设与经营管理同部署、同检查、同考核、同问责，推进广大干部员工知责于心、担责于身、履责于行、问责于效。

“知者行之始，行者知之成。”为深化共知共识共行，推进共商共建共享，公司部署法律合规部以“每个人都是合规展业第一责任人”为主题，联合办公室、信息技术总部在公司总部大楼、手机移动办公端开展多维度合规宣导；以“知行合一”为重点，开展证券行业刑事民事纠纷案件专项研究与教育培训，优化每周新规速递、典型案例专项解读及员工执业监测核查；组织纪检、人力、财务、合规、风控及财富管理等部门抽调精兵强将，发挥监督合力，对全国 109 家分支机构及子公司开展为期 2 个月的综合大检查。公司纪委组织财务总部、运营管理中心、武汉分公司、长江保荐等单位干部员工自编自导自演廉洁从业视频。通过顶层设计、综合施策，推动广大干部员工思想上深刻领会、行动上自觉遵循“四个敬畏”监管要求。

## 二、“内外兼修”营造“倡合规”环境

自 2019 年证券基金行业文化建设动员会揭开券商如火如荼开展文化建设大幕以来,公司积极把握新发展阶段,深入贯彻新发展理念,内强专业素质,外树声誉形象,多途并进、久久为功,努力构建合规文化建设新发展格局。

坚持前沿探索,勤于动脑动笔,不断拓展领域宽度、思维深度和专业精度。包括:积极参加 2022 年证券行业思想政治工作和文化建设课题研究,撰写上万字《学习领悟习近平总书记青年观系列讲话精神 大力培育德才兼备能堪重任时代金融新人》报告,荣获中国金融思想政治工作研究会优秀奖;主动参与沪深交易所 2022 年债券市场研究课题申报,撰写《债券受托管理人的利益冲突问题研究--以证券公司的多重角色视角切入》课题报告,荣获沪深交易所优秀奖;积极参加上海证券交易所“5.15”投资者保护主题征文,以客户投教、投保、投诉工作为切入点开展分析,撰写《践行“五心”级服务,增强投资者“三感”》文章,于 2022 年 6 月在上交所第 4 期《投资者保护动态》“专题研究”栏目发表。

专题研究 II

## 【专题研究】

### 践行“五心”级服务,增强投资者“三感” ——投资者保护理论实践专题研究

长江证券股份有限公司

#### 一、研究背景和选题意义

加强投资者保护,是维护资本市场公平正义的基础,是增强投资者获得感、幸福感、安全感的核心,是打造规范、透明、开放、有活力、有韧性资本市场的前提。随着新《证券法》《刑法修正案(十一)》《关于依法从严打击证券违法活动的意见》《证券公司投资者权益保护工作规范》等法律法规、监管规章、自律规则的相继出台,加大对欺诈发行、财务造假、违规担保、操纵市场等违法违法行为的“零容忍”与严惩重罚,践行以人民为中心,多措并举切实加强对投资者保护提升到新的高度。证券经营机构作为直接服务的“服务员”、社会财富的“管理者”、金融创新的“排头兵”、资本市场的“看门人”,在诚信合规经营、维护公平正义、助力投资者财富保值增值、促进资本市场规范健康发展和社会和谐稳定方面,承担着责无旁贷的重大责任。转变观念,厘清认识,勇于担当,积极作为,多措并举,形成合力,是证券经营机构加强财富管理转型,实现与投资者互信共赢的必由之路,也是切实体现以人民为中心的服务理念。

#### 二、以人民为中心,提高政治站位与责任担当

深刻体会政治性人民性,切实增强金融为民意识。证券经营机构作为中国特色社会主义资本市场重要的参与者、建设者,应深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想特别是习近平总书记关于金融工作的重要论述,主动融入大局,坚定政治立场,自觉与习近平新时代中国特色社会主义思想保持高度一致,牢固树立“四个意识”,深切坚定“四个自信”,带头做到“两个维护”,切实做好“三个表率”,建设成为让中央放心、让人民群众满意的模范机构。故此,要切实掌握政治判断力、政治领悟力、政治

执行力,坚持社会主义金融方向,心系“国之大者”,完整、准确、全面贯彻新发展理念,回归本源,牢记使命,服从中央决策部署,服从国家发展战略,服务实体经济,服务国计民生,增强责任担当意识,增强金融报国情怀。证券公司向投资者提供产品和服务,应当坚持以人为本,坚定不偏离金融为民理念,坚持一切发展为了人民,一切建设依靠人民,一切成果人民共享,切实满足人民群众合理合法金融需求,有效保护投资者合法权益,促进资本市场规范健康发展,确保人民群众得到合规、诚信、专业、稳健的金融服务和金融产品。这是证券经营机构扮好“四种角色”,做好资本中介服务的立足点与出发点。守住这个“魂”与“魂”,证券经营机构安身立命才有本源、力量,政治导向才不会迷失方向,人民立场才不会动摇。

聚焦参与主体的特殊性,增强服务资本市场的使命感。由于历史原因,我国资本市场以中小投资者居多,风险承受能力偏弱现象在一定时期内将长期存在。2021年9月23日,证监会副主席周林川在第四届中国证券投资者教育基地授牌活动上表示,目前,我国资本市场个人投资者已突破1.9亿,持币市值在50万元以下的中小投资者占比达97%,资本市场事关广大人民群众的“钱袋子”,要做好投资者市场财富管理功能,进一步加强投资者保护,持续增强投资者的获得感、幸福感、安全感、法定义务、社会责任赋予证券经营机构及金融证券知识,帮助投资者树立理性投资观念,建立“买者自负、卖者有责”风险意识,形成审慎、合规、合法、合理投资习惯的文明。

正惟自身建设不足,增强责任担当的紧迫感。据不完全统计,2021年证券经营机构及从业人员违法违规行

## 公司案例被上交所《投资者保护动态》收录

1. 中国银河证券: 证券行业首家实现“双轮驱动”的上市券商

坚持以人为本，向内挖潜，加速形成忠诚、专业、担当的合规队伍。一是实施“战平结合”，主动打破内部组织分工，成立跨部门跨专业敏捷团队，整合资源，积极响应公司发展战略和合规风险防范需要；二是开展“以研促精”，组织开展包括关键岗位道德风险防范、关联交易管理、利益冲突管控、诚信建设等专题研究；三是强化集中训练，于每周一下班后组织法律合规部全体干部员工统一学习监管新规及典型案例；四是开展综合强军，做实做细“强军计划”，“走出去”在荆州、陕西、广州、南昌等地开展片区座谈交流，倾听合规诉求，输出合规方案，补强薄弱环节；开展总部跟岗学习，“请进来”组织北京、广西、黄冈、武汉、深圳等地分支机构合规总监、合规专员回总部进行“面对面讲，手把手教，心传心带”行动；五是推进交流互鉴，与中泰证券进行联合党建及财富管理业务交流，与中信证券、中信建投进行金融衍生品业务交流，与天风证券进行员工投资行为管理交流等。

坚持履行主体责任，积极投身行业文化建设，勇于发声亮相，创树公司形象，多渠道提升行业影响。包括：聚焦廉洁从业、诚信执业、合规管理、道德风险防范等主题，积极参加中国证券业协会远程培训课程竞标，精心准备，用心打磨，连续三年获得好成绩及协会专函致谢；应湖北省证券期货业协会邀请，配合进行证券期货纠纷处理主题培训；应河北证监局邀请，配合进行董监高及从业人员新规培训；应江西证监局邀请，助力辖区现场检查；以客户纠纷防范化解为主题开展综合研究，撰写《扛起五个责任 践行五心服务——长江证券客户纠纷防范化解理论实践初探》，于2022年8月在中国网财经上发表，后被湖北省证券期货业协会会刊《湖北资本市场》转载；积极参加湖北省市场监管局组织的评优评先活动，连续20年蝉联“守合同重信用企业”荣誉称号。



“强军计划” 培训现场

### 三、“提质增效”健全“守底线”机制

守住不发生系统性风险的底线，是券商参与打造规范、透明、开放、有活力、有韧性资本市场的前提，也是公司落实“全员合规、全程合规、全面合规”必由之路。为提高合规赋能，公司合规总监组织法律合规部以监管为导向，以合规为方向，以问题为靶向，以“风险清单化、操作手册化、流程标准化、管理可视化”为重点，制定相关管理人员、主要业务人员“一岗一策”，修订员工执业行为合规手册等行为规范，促进广大干部员工知底线、明底线、识底线、守底线。

化繁为简，制定“一岗一策”，强化规范执业。2023年2月，中国证券业协会公布《进一步巩固推进证券行业文化建设工作安排》，其中强调“编制完善员工行为规范、操作手册等规范性文件”。鉴于业内因相关管理人员、主要业务人员未充分识别合规风险，未有效履行合规职责，造成本人及所在单位遭受监管处罚案例时有发生，为推进合规风险防早防小，法律合规部根据《证券行业文化建设十要素》

中“四个深度融合”和“四个有机结合”原则，以防范化解相关管理人员、主要业务人员合规风险为切入，梳理合规要点，提炼典型案例，明示风险重点，提出合规建议，精心编制董监高、分支机构负责人、保荐代表人及项目主办人、证券分析师、证券投资顾问、自营及资管业务投资经理等人员“一岗一策”。依托以案说法、送规上门、重点考试等举措，促进相关人员提升合规意识与实操水平。



### 合规文化宣传墙

以简驭繁，修订合规手册，深化行为指引。2022年2月18日中国证监会发布《证券投资基金经营机构董事、监事、高级管理人员及从业人员监督管理办法》，随后中国证券业协会发布配套规则，全面加强从业人员管理。公司在立制度、建系统的同时，及时修订完善《长江证券股份有限公司员工执业行为合规手册》，强调“身为长江人，当具长江魂。此魂以金融报国为体，以合规执业为相，以行稳致远为用”，对合规概念、合规理念与合规文化进行详细说明，新增“工作态度、工作能力与工作作风”“知识产权保护”“声誉风险管理”“廉洁从业”“手机管理”“合规箴言”等篇目，细化投资行为管理要求。同时，进一步修订完善投行、资管、自营、研究、信用等业务合规手册，优化员工执业行为监测逻辑，强化新员工入职合规宣导与核查，提升妥善保管个人账户、设备与手机号码合规意识。多措并举，推进全体

员工妥善处理个体利益与整体利益、眼前利益与长远利益的关系，科学把握业务发展与合规风控、规模速度与质量效益的平衡，守正创新，行稳致远。

以点带面，丰富工具箱，推进可视化。一是从风险地图到合规手册，完善全链条风险控制。针对分支机构点多、面广、线长、事杂的特点，出台《分支机构合规工作手册》《分支机构综合运营管理标准化手册》《分支机构合规风控管理应用手册》等管理工具；针对各区域内外部风险特征，绘画风险地图，强化定向督导；对无资格展业、违规投资咨询、新展业模式、场外配资、“飞单”等监管重点，提前部署，联合发文，组织加强自查核查与整改完善，防患于未然。二是从事后处置到主动应对，筑牢前瞻性风险防线。公司组织建立长江保荐风险项目月度排查机制、债券业务风险项目月度例会机制，细化守土有责与勤勉尽责，定时定点定人定向加强投行及债券业务风险防范。三是从审核清单到系统赋能，夯实全方位风控基础。为推进合同合规审核标准化，公司梳理后针对债券投行、经纪、自营、研究、托管等业务建立健全了标准化合同合规审核清单，规范审核流程，细化审核要点。加强合规系统改造升级，推进法律法规、公司制度、典型案例、专项解读、合规报告、专题研究等合规支持功能同步更新上线，推进合规工作可视化。

习近平总书记指出：“文化自信是一个国家、一个民族发展中最基本、最深沉、最持久的力量。”在深入推进“合规、诚信、专业、稳健”行业文化理念征途上，公司将进一步提升政治站位，强化党建引领，践行责任担当，持续完善合规文化与业务发展相融合的机制体制，通过虚功实做、精耕细作、植根塑魂，力争让“忠诚、专业、担当”的合规文化品牌在行业与社会上“亮起来、强起来”。