

证券业战“疫”：办公精简，线上业务大爆发

原创 张欣培 王颖 财经杂志



独立 独家 独到

在疫情影响下，券商营业部几乎暂停了所有现场交易和现场业务办理。尽管现场业务受到限制，但线上业务迎来了大爆发

文 | 《财经》记者 张欣培 王颖

编辑 | 陆玲

A股开市第一周，在疫情影响下，各家券商都进行了最精简办公。

“我们部门实行了1-2个人轮岗，其余员工全部在家办公。”上海一家券商人士表示。根据记者了解，几乎所有券商在必要的人员必须去公司办公外，其余大部分员工均保持着居家办公状态。

不过，这样的状态即将结束。2月10日，广发证券要求所有员工正常上班；2月14日，方正证券也将全员上班。

尽管遇到了疫情特殊情况，但券商的经纪业务并未受到较大影响。在现场业务受到限制下，线上业务迎来了大爆发。

国泰君安数据显示，平时线上业务65%-70%，但是在上周，这一比例超过了90%。线上交易客户数占比99%，交易额超过了97%。国泰君安客服中心开市首日来电总量增长为平日的2.8倍，线上人工服务量为平日3.5倍，灵犀客服单日累计服务客户数约4.8万人次，回答客户问题超7万次。

随着疫情的爆发，各家券商都在力推线上业务。“经纪业务方面，临柜业务受到影响，但整体上来说并没有受到太大影响。”广州一家营业部负责人向《财经》记者表示。除经纪业务外，投行业务、研究所以及销售业务也基本以线上为主。

实际上，在疫情爆发之后，券商不仅有效提升投资者证券服务能力，也通过捐款、捐物支援疫区。作为金融机构，券商也积极发挥专业优势提供融资支持。例如，长江证券、兴业证券、国海证券等通过发行战“疫”专题债，助力防控疫情。此外，国君资管、广发资管、兴证资管等还通过认购旗下产品提振市场信心。

办公保持最精简状态

在经历一次延期开市后，2月3日，中国A股正式开市，各家券商也正式复工。不过，由于受到疫情影响，券商基本上保持了最佳精简状态，采取轮岗制，非必要人员在家办公。

“2月3日-7日，总部除必须返回办公地上班的部分员工外，其他员工原则上在家办公。”广发证券相关人士表示。方正证券亦告诉《财经》记者，2月3日起，除因工作需要必须现场办公外，采用灵活办公模式正常上班。有现场办公人员的总部部门应制定轮动方案，两组人员交替现场办公。

“2月9日开始，公司开始实行现场和非现场等差异化办公方式及轮岗、考勤。对于必须现场办公的岗位，岗位员工设立AB岗，确保工作的持续性。”国金证券相关人士向《财经》记者表示。

不过，为了确保交易的正常进行，与交易、投资有关的部门大部分员工早已正式返岗。“上周，与交易有关的部门，如IT、清算等部门，已经有充足的人员到现场办公，保障公司系统和客户工作的平稳。”国金证券相关负责人表示。

东吴证券也针对假期调整造成的系统变更，实施员工强制备份机制，对于可能影响业务连续性的重要岗位和工作，明确备岗人员及顶岗人员。

记者了解到，几乎所有券商的营业部办公人员都按照最小化原则配置，除轮岗人员外，营业部其他员工居家办公。对于疫区返工人员，券商要求在家办公14天无异常后方可返回。

“开市我们就在岗了，不过我们也主要采取轮岗制，主要是居家在线办公的形式。严格遵守相关防疫规定，在做好防疫工作的前提下，安排好业务相关工作。”广州一家营业部负责人告诉记者。

然而，接下来的挑战或在于未来两周，一些券商陆续全员返工。根据广发证券通知，2月10日，所有员工全部正常上班。方正证券也将在2月14日全部返工。在疫情尚未减缓之下，大规模人员上班如何避免风险？

对此，广发证券表示，公司将强化办公营业场所的卫生防控，进入公司办公场地以及营业场所的员工以及外来人员均要求统一佩戴口罩，经检测体温正常后方可进入。要求所有办公场地及营业场所增加消毒频次以及加强通风换气，原则上不在办公地以及营业场所举行现场会议，减少人群聚集，利用视频会议、电话会议、邮件等方式进行交流，切实保障员工以及投资者的健康安全。

东吴证券则告诉《财经》记者，公司紧急采购口罩并要求统一佩戴，加强办公场所和营业网点的卫生防疫防护保障。全体员工暂停赴武汉及周边地区出差等。

线上业务大爆发

在疫情影响下，券商营业部几乎暂停了所有现场交易和现场业务办理。“在财富管理这条线上，产品销售情况不是很理想，不是很容易推动。尤其是私募类产品销售，基本处于停滞状态。”上海一家资管人士告诉记者，主要原因在于现场业务受到限制。

“首次开通创业板、融资融券、大宗交易权限等一定要临柜办理，要进行双录对客户充分提示风险。但是现在临柜业务受到很大限制。”上述资管人士表示。

“整体上看经纪业务受到影响并不大，因为很多业务都可以线上进行，但确实有部分业务需要临柜办理。通过这次特殊情况，期待以后更多的业务可以线上放开，在线上直接办理。”广州一家营业

部负责人表示。

事实上，除部分临柜业务受到影响外，此次疫情并没有对经纪业务产生较大影响。国泰君安人士向记者表示，公司各项业务平稳有序，业务量和平时总体持平。不过线上业务比例大幅提升。

国泰君安数据显示，平时线上业务65%-70%，但是在上周这一比例超过了90%。线上交易客户数占比99%，交易额超过了97%。开市至今，国泰君安每日君弘在线访问人次约20万。“开市第一天，网金部运营达到了高峰，不过第二天有所恢复。”上海一家大型券商人士告诉记者。

在疫情之下，券商经纪业务正全面转为线上。由于券商之前在金融科技上的投入，目前个人大部分业务均可通过线上方式办理。

记者了解到，多家券商已经暂停了现场交易与业务办理服务。例如，国金证券自2月3日起，所有分支机构暂不提供现场交易和现场业务办理服务。客户所有交易均可通过佣金宝APP、网上交易客户端等非现方式进行。国泰君安、光大证券、海通证券等数十家券商发布了非现场办理业务指南。

各家券商也开始了线上业务服务大比拼。多家券商通过提升交易体验、丰富线上服务类型、拓宽线上引流等多方面提高服务。

国泰君安推出“三端一微”平台可以实现全品种线上交易和网上开户、各类业务权限开通等40余项在线业务办理。兴业证券网上营业厅“优理宝”列出了50项覆盖主流业务场景的在线业务；海通证券表示旗下e海通财app支持监管允许的所有线上办理业务；中信建投除了通过APP及CRM系统达成线上业务办理外，还同时提供了5000名专业顾问7x24小时的“优问”在线咨询、人工专家投顾和智能投顾服务等。

实际上，在业内人士看来，此次危机甚至可以进一步推动券商财富管理转型。

“首先，这次疫情进一步推动非现场交易和业务办理，对于传统实体营业部来说，客观上进一步弱化了证券营业部的运营职能；其次，本次疫情的出现，进一步推动客户对于非现场交易和服务的认

可。最后，通过本次疫情，‘线上获客’方式将得以进一步强化。”前证券行业资深人士黄华认为，越来越多的证券从业人员使用各种互联网工具和客户连接沟通交流，线上获客方式得以进一步强化，传统实体证券营业部的获客能力进一步被替代。

记者了解到，除经纪业务外，投行业务、销售交易业务等也几乎全部转为线上。国泰君安启动了“现场轮岗+在线办公”双重工作模式，为保证项目的顺利发行，也对发行中心实行了半隔离措施。

在研究所方面，各家券商也取消了各种现场路演和实地调研活动等直接面对面交流活动方式，采取差异化线上办公模式。方正证券表示，目前方正证券研究所全部远程办公，研究服务全面线上化。

多举措战“疫”

作为金融机构，在疫情发生后，证券公司也在积极履行社会责任，通过多种渠道提供支援。

根据中证协发布的数据，截至2020年2月5日12时，共有78家证券公司（含子公司、股东单位等）先后捐赠资金及紧缺物资超过4.77亿元。此次统计新增14家会员单位捐赠资金或物资超过4700万元。

除积极履行社会责任投身疫区公益捐赠外，证券行业按照证监会有关通知要求，发挥服务融资专业优势，妥善维护系统运营安全，着力加强投资者服务，积极行动提振市场信心，多措并举。

2月1日，中国人民银行、证监会等五部委联合印发《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》，出台30条措施强化金融支持疫情防控。证监会债券部近日发布通知称，延长公司债券许可批复时限，支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情，沪深交易所也开设“绿色通道”，积极推动湖北地区、医疗等重点行业有疫情相关融资需求的企业发行债券或者推动有批文额度待发行的企业融资。

2月3日，由民生银行和长江证券担任主承销商的湖北省联合发展投资集团有限公司10亿元债权融资计划获备案通过，募集资金将优先用于疫情防控。2月4日，由长江证券担任主承销商的武汉车

都四水共治项目管理有限公司10亿元绿色项目收益公司债是疫情发生后湖北省首单获批的创新品种公司债券项目。

此外，兴业证券与国海证券也先后承销发行战“疫”专题债券。2月6日，兴业证券承销发行国家开发银行2020年战“疫”专题债券8000万元，所筹资金主要用于疫情防控相关的重要医用物资和重要生活物资的生产经营和供应保障领域的贷款投放；2月7日，由国海证券担任主承销商，广西建工集团有限责任公司在全国发行首单总额5亿元的战疫专项公司债券，募集资金将用于广西地区疫情防控应急医院及物资厂房建设等。

在A股大幅震荡下，一些券商机构通过认购旗下产品提振市场信心。截至2月6日，四家证券公司资管子公司宣布以自有资金配置旗下产品，合计出资不低于4.7亿元。

其中，国泰君安资管拟出资3亿元自购旗下权益类产品，东方证券资管拟出资1亿元自购旗下10只偏股基金和集合资管计划，广发证券资管将新增5000万元自购旗下混合型集合资管计划，累计跟投旗下参照公募基金运作的集合资产管理计划超过3亿元，兴业证券资管已运用自有资金约2000万元认购旗下权益类产品。

国君资管表示，A股趋势上涨的核心逻辑在长期看均不会受到疫情扰动，此次疫情带来的恐慌下跌可能带来2020年最重要的择时机会。



▲ 点击图片查看更多疫情报道

责编 | 黄端 duanhuang@caijing.com.cn

本文为《财经》杂志原创文章，未经授权不得转载或建立镜像。如需转载，请在文末留言申请并获取授权。