

明确投诉处理相关标准 健全客户回访机制

中证协首次发布两项团体标准 探索投资者保护新机制

5月15日,即第六个“5·15全国投资者保护宣传日”,中国证券业协会(简称“中证协”)公布了《证券公司投诉处理标准》《证券公司客户回访标准》两份行业标准文件,供会员单位自愿采用。两份行业标准由中证协投资者服务与保护专业委员会成员单位华福证券、华安证券分别牵头编写。

《投诉处理标准》内容涵盖定义投诉处理相关概念、多维度区分投诉类型、提出投诉方式和渠道、制定投诉的处理原则、制定投诉的处理程序、明确投诉处理工作流程、强调证券公司投诉处理监督,有助于证券公司提高投诉处理质效,厘清工作职责,防止工作推诿。

《客户回访团体标准》提出了证券公司客户合规性回访的工作要求、管理体系和组织实施参考标准,为客户回访实施过程中遇到的多种场景提供了可行性建议处理方法,填补了证券行业客户回访团体标准方面的空白。

机构认为,两项标准的发布将促进证券公司投诉处理和回访工作进一步标准化,为证券公司相关工作的规范化开展提供指引,也为实际工作中的一些疑难困惑之处提供解决参考范本,是资本市场切实保护投资者合法权益的又一生动实践。

● 本报记者 林倩 胡雨

汇聚行业智慧 广泛征求意见建议

华安证券作为《客户回访团体标准》起草组牵头单位,通过梳理现行法律法规、自律规则等关于证券公司客户回访的规定,结合自身经验的同时借鉴行业回访工作优秀做法,形成团标初稿,并面向社会广泛征求意见建议予以修改完善。在中证协的指导下,通过技术审查、专家评审和校对修订后最终发布。

华安证券始终坚持深化金融科技在柜台业务中的应用,于2022年完成了智能外呼系统的建设。作为客户回访工作优秀单位,华安证券积极运用机器人外呼及电子问卷回访方式开展常规回访,针对持有高风险产品与服务的投资者重点开展人工回访,集中优势资源实现客户服务价值最大化。

团体标准的制定也是一个汇聚行业智慧、凝聚文化共识的过程。华福证券作为此次《投诉处理标准》编写的牵头单位,公司层面已将保护投资者合法权益全面纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中统筹规划,形成了一套完善的保护机制和

制度框架。具体实践中,华福证券尤为重视投诉处理流程的优化与创新。一是通过建立投诉处理电子转办系统,实现了“一诉一档”的精细化管理,确保每起投诉均能得到有效追踪、合理转办、严谨审批及全程留痕,大大提升了处理效率和透明度。二是加强了投诉信息的收集和整理,使客户能针对自身诉求,采取合适的投诉方式和渠道表达。三是强化内控和员工培训。通过持续的内控审查、常态化的业务和全公司投诉处理培训,提升公司的专业能力和应对投诉能力。四是加大投资者教育工作宣传和风险揭示力度,广泛开展线上线下消费者金融知识普及活动。

在中国证监会和中证协现行制度、12386服务平台运行公告等框架内,结合行业投诉处理实践中积累的大量优秀经验,历时一年半,经过多轮行业广泛征集意见、深入探讨与反复论证,汇聚了监管机构、行业协会、百余家同业精英等多方智慧,最终形成《投诉处理标准》。

加强与投资者交流沟通 提升券商合规内控管理

客户回访是证券公司了解客户的重要渠道,是投资者保护的重要环节之一,是提升证券公司合规和内控管理有效性的重要抓手。通过与投资者交流,一方面可以进一步确认客户购买产品或服务的意愿性、自主性和匹配性,揭示投资风险,加强投资者教育;另一方面可以了解从业人员在展业中是否存在违规情形,提高投资者风险防范意识;此外,还可以广泛收集客户意见和建议,增强和巩固证券公司提升投资者服务质量。

《客户回访团体标准》共分为九章,主要从三个方面梳理了现行法律法规、自律规则等关于证券公司客户回访的规定。首先,划分客户回访常见分类,从回访方式和业务场景等维度对客户回访进行分类,并对各类别进行解释说明和工作提示,以便证券公司有效管理各类回访工作。

其次,《客户回访团体标准》提出了客户回访基本要求,明确证券公司在开展客户

回访工作时应遵守的基本工作原则,包括证券公司应当充分尊重客户意愿,自觉维护客户个人信息安全,回访人员不得对本人服务或有直接利益相关的客户进行回访等。

最后,《客户回访团体标准》构建了客户回访工作体系,列举客户回访管理岗、执行岗、质检岗等关键回访岗位的职责分工与工作标准、工作流程、工作重点、具体示例等,并强调回访结果应用,指导证券公司应对客户回访结果数据进行分析,以便改进产品和服务质量,优化相关制度流程。

在华安证券看来,中证协组织《客户回访团体标准》的编写和发布,对贯彻落实《国务院关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见》(简称新“国九条”)强调的“突出以人民为中心的价值取向,更加有效保护投资者特别是中小投资者合法权益”的发展目标具有重大意义,有助于引导行业不断提升综合执业质量,助力资本市场高质量发展。

解决投诉处理相关难点 贴近投资者的实际需求

新“国九条”的颁布,显著提升了投资者权益保护在资本市场发展全局中的战略地位。中国证监会主席吴清此前在2024年“5·15全国投资者保护宣传日”活动上表示,投资者是市场之本。保护投资者特别是中小投资者合法权益,是资本市场领域以人民为中心发展思想的具体体现。

吴清同时强调,证监会将一以贯之抓好落实,把投资者保护贯穿于资本市场制度建设和监管执法的全流程各方面。而《投诉处理标准》力求解决投诉处理工作相关难点,充分贴近中国证券市场的实际需求,关注涉及第三方专业机构合作业务投诉、投诉处理的反馈机制等,旨在提振投资者信心,确保每位投资者的合法合理诉求能得到及时、公正、有效的回应,共同推动团体标准更精细化、系统化,也更具科学性、与实践性。

可以看到的是,《投诉处理标准》的公

布,既是券商的内在职责的体现,也是新时代大投保格局的迫切要求,标志着我国证券行业在投资者权益保护领域迈出了坚实的一步,助力行业形成投诉处理高效、协同、创新的工作模式。

“投资者尤其是中小投资者,在资本市场中常常处于弱势,作为金融机构应对投资者抱有同理心、同情心,以高度的责任心,妥善解决投资者投诉问题。”华福证券表示,希望《投诉处理标准》能在行业内得以推广,切实维护投资者合法权益,公司也将积极配合中证协进行推广和解读等工作,并在行业应用过程中持续收集意见建议,为不断完善投诉处理机制提供实践依据。坚信在全行业的共同努力下,证券公司充分践行企业社会责任,提升投资者教育与保护工作实效,推动金融市场高质量发展,证券市场的明天将更加美好。



视觉中国图片

携手共进 让行业新标准成保护投资者权益的“金标准”

● 本报记者 胡雨 林倩

保护投资者合法权益是资本市场健康发展的永恒主题和重要使命。在“5·15全国投资者保护宣传日”来临之际,中国证券业协会携手证券行业共同编写了《证券公司投诉处理标准》《证券公司客户回访标准》两项投资者保护类团体新标准,将证券公司投诉处理与客户回访相关的工作流程环节进一步标准化,倡导行业积极开展团体标准化工作。

5月16日,中金财富证券相关负责人在接受中国证券报记者采访时表示,新标准结合行业最佳实践,为证券公司投诉处理和客户回访工作提供更加精细化和系统化的操作指南。未来,中金财富证券将继续贯彻落实前述投诉和回访业务新标准,让行业新标准成为指导公司投资者保护工作的“金标准”。

集思广益 维护投资者合法权益

前述中金财富证券相关负责人表示,目前我国A股个人投资者超2亿人,维护好投资者合法权益,事关上亿家庭、数亿群众的切身利益。两项团体新标准的制定,不仅是一个技术性的过程,更是一个汇聚行业智慧、凝聚文化共识的过程。

认真学习落实两项团体标准 推动投保工作走深走实

● 本报记者 胡雨 林倩

在第六个“5·15全国投资者保护宣传日”,中国证券业协会公布了《证券公司投诉处理标准》《证券公司客户回访标准》两项团体标准。5月16日,国泰君安证券法律合规部副总经理陈丽媛在接受中国证券报记者采访时表示,这两项标准的发布将促进证券公司投诉处理和回访工作进一步标准化。未来,国泰君安证券将继续坚守金融工作的政治性、人民性,回归行业本源,处理好功能性和盈利性关系,持续高标准、规范化、科学化地做好客户投诉处理与回访工作,不断提升服务质量,促进公司投资者权益保护工作走深走实。

促进相关工作进一步标准化

据了解,此次中国证券业协会发布的两项团体标准是其落实《标准化法》和民政部《团体标准管理规定》的要求,不断丰富自律规范性文件的形式和内容,充分发挥自律管理对行政监管的补充作用,形成引领和规范的重要实践。在陈丽媛看来,两项标准的发布将促进证券

该负责人认为,新标准对投诉处理的相关概念进行了明确的定义,对投诉类型进行了多维度的区分,并对投诉的方式和渠道、处理原则、处理程序等进行了具体的规定,这使得证券公司在处理投诉时能够有一个清晰的指导,明确知道自己应该如何行动,大大提高了工作效率,也提升了客户满意度。

在客户回访方面,新标准填补了证券行业在客户回访体系规范方面的空白。“过去,证券公司的客户回访工作缺乏统一的标准和规范,导致回访工作的质量和效果参差不齐。现在,有了新的统一体系标准,证券公司的客户回访工作将更加规范、有序,有助于提升整个行业的服务水平。”前述负责人如是说。

加大举措增强投资者获得感安全感

采访中记者获悉,中金财富证券也在用实际行动积极响应中国证券业协会关于投资者保护的新举措,在客户投诉处理和客户回访工作中始终坚持“以客户为中心,珍视客户利益,谋远路,共成长”的理念,加大举措增强投资者的获得感和安全感。

据前述负责人介绍,对于客户投诉,中金财富证券实行首问责任制,并一直倡导内部妥善化解客户纠纷,积极维护客户权益。在投诉处理方

面,中金财富证券采取了一系列措施,包括加大员工合规培训力度、优化业务流程、加强客户服务通知及退市业务风险揭示工作等,这些措施有效降低了客户投诉量,为投资者提供了更好的服务体验。

从实际效果看,2023年,中金财富证券受理监管转办的投诉同比下降15%,案件和解率达63%,有效降低了公司客户投诉率;2023年,公司开销户及业务办理类客户投诉同比下降50%,客户通知类投诉同比下降57%。

中金财富证券的回访业务采取总部集约化管理方式,并实现各项业务回访标准化,提升业务效率,降低业务风险;同时,通过回访业务线上化和智能化,公司实现单客户多任务合并功能,减少对客户的来电次数,提高客户服务体验。这些措施有助于公司更好地了解客户需求,优化服务流程,提升客户满意度。

展望未来,前述负责人对记者表示,中金财富证券将继续贯彻落实前述投诉和回访业务新标准,让行业新标准成为指导公司投资者保护工作的“金标准”。“随着资本市场的不断发展和投资者保护工作的不断深入,中金财富证券有望在未来为投资者提供更加优质、更高效的金融服务,为构建‘大投保’格局,保护投资者合法权益发挥积极作用,共同推动中国资本市场的健康发展。”

推动公司投诉管理工作做到快速响应、规范处理、程序严格、责任到位。

此外,国泰君安证券还定期开展客户投诉分析,针对客户高频投诉事项和投诉纠纷反映的管理漏洞和机制性问题等,提出改进或完善建议,并根据公司各单位客户投诉的管理及处理情况开展考核及问责,提升公司投诉管理工作实效。

谈及规范开展客户回访工作,陈丽媛认为这有利于及时发现并纠正证券公司业务活动中的不规范行为,畅通与客户的沟通渠道,便于听取客户的意见和建议。“国泰君安证券通过制定内部回访制度和指引,明确公司客户回访工作职责、客户回访项目类型和客户回访要求;对不同情形下的回访问题,指导分支机构采取不同的处理措施应对;结合工作实际,切实履行监督管理责任,做好后续处置。”

展望未来,陈丽媛表示,国泰君安证券将继续坚守金融工作的政治性、人民性,回归行业本源,处理好功能性和盈利性关系,持续高标准、规范化、科学化地做好客户投诉处理与回访工作,不断提升服务质量,促进公司投资者权益保护工作走深走实。