

■“夯实投保防非坚强防线 证券行业在行动”系列报道

动情晓理处理投诉纠纷 防微杜渐化解投资者“心结”

●本报记者 胡雨

积极回应投资者诉求、做好投资者回访是投资者保护的重要方面。日前,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》两份行业标准文件,其既是资本市场切实保护投资者合法权益的又一生动实践,同时也为证券公司妥善化解与投资者的矛盾纠纷提供了重要的参考和指引。

在采访中中国证券报记者了解到,面对来自投资者的投诉,各证券公司在遵守相关交易规则和业务规范的同时,纷纷将“人性化”作为与投资者沟通时的必要准则,通过耐心解释沟通获得投资者认可,并通过积极提供投教服务等方式,从源头减少投资者因误解产生的投诉与纠纷;不少证券公司还从客户投诉中寻求服务升级新路径,通过将投资者反馈的问题“举一反三”,进一步提升其服务水平。

兼顾情理 人性化处理投资者纠纷

以人为本,将心比心。对于如何处理客户投诉,多数证券公司在总结经验时都将“及时”和“真诚”摆在了十分靠前的位置,既要有理有据,又要以情动人,将“人性化”贯穿在处理投诉纠纷的全过程中。有投资者曾质疑国融证券某分公司屏蔽了其历史交易记录,在发现投资者年龄较大、对于电脑软件使用不太熟练的情况下,国融证券除通过电话详细解释投资者疑问外,相关分公司还指派专人上门进行指导,通过工作人员的耐心解答,投资者消除了内心顾虑,最终致电撤销投诉。“公司将进一步增强投资者教育和风险警示,强化中小投资者尤其是高龄投资者的风险意识,提供人性化的贴心服务。”国融证券表示。

方正证券认为,证券经营机构在开展投顾、两融等业务过程中,各环节留痕管理尤为重要;处理投诉应以投资者为本,既要有理有据,又要真诚沟通,以情动人。据其介绍,在处理一起相关业务的投资者投诉时,涉事营业部负责人立即召开协调会,保持沟通渠道畅通,让投资者感受到营业部高度重视。此外,其还根据投资者要求提供了相关材料,并安排营业部工作人员三次上门看望投资者,进行详细解释及沟通,最终营业部真诚的态度赢得了投资者的理解,双方达成和解。

融资融券对普通投资者而言属于中高风险业务,这些年投资者因强制平仓与证

券公司发生纠纷的案例并不罕见。在总结相关纠纷处理经验时,粤开证券认为,证券公司在做好投资者保护和投资者教育工作的同时,还应全方位做好客户服务,积极响应证监会号召,通过延长追保时间、动态下调平仓线,保持平仓线弹性,减少强平风险和市場压力,为客户提供一个良性的投资环境。

防微杜渐 积极强化投资者教育

从多家证券公司总结的客户投诉原因看,未能准确理解相关交易规定、业务流程占据了相当大一部分,因此强化相关证券投资知识的普及和宣传,也成为证券公司从源头减少客户投诉、在处理投诉过程中积极取得投资者认同的重要抓手。

据川财证券介绍,有投资者因多次委托下单时系统均提示“委托无效”(委托数量最小单位非法),认定公司交易系统限制其卖出创业板股票并投诉。对此,川财证券工作人员立即进行调查核实,并通过积极与投资者沟通,在解释原因的同时详细讲解创业板交易规则,最终投资者与公司达成和解并主动撤诉。川财证券表示,后续公司应加强投资者教育,帮助投资者了解和掌握相关交易规则,做好投资者适当性管理。

全面注册制落地后,有投资者因对相

关交易规则不熟导致出现委托废单。面对来自投资者的投诉,国元证券经核实后耐心向投资者解释原因,投资者最终根据公司指导顺利委托并最终成交。事后,国元证券在总结经验时认为,证券公司要精准捕捉投资者实际诉求,急客户之所急,积极主动提供解决方案并普及投资知识,“授人以鱼不如授人以渔”。

浙商证券也遇到客户因未理解交易规则引发的投诉,经过公司耐心解释,最终客户表示对交易规则已理解,双方达成和解。对此,浙商证券认为,即使客户已具备多年投资经验,但仍有可能存在信息盲区、认知上的短板等,在业务解答服务过程中应摆脱惯性思维,不可下意识认为客户“应该了解”,而忽略了细节工作。此外,在业务服务过程中,应认真倾听客户问题,准确理解客户问题,理清问题思路,面对问题时不急于采取行动,应分析问题本质及症结所在,形成大体思路后有针对性地进行应答。

在总结投资者金融产品方面投诉的经验时,中金财富证券认为,证券公司一方面要加大员工合规培训,要求员工在产品销售过程中遵守适当性管理要求,充分揭示产品风险特征、运行规则、费率等信息,并加强售后客户服务;另一方面,对于高风险产品或结构复杂的产品增加客户回访频次,进一步向客户揭示产品风险特征、运行规则、费率、信息披露等信息。

化危为机 完善内部相关制度建设

对证券公司而言,客户投诉有时候也并非洪水猛兽,部分证券公司也在与客户的交流反馈中发现了自身业务流程上的缺陷,并借此查漏补缺,进一步提升客户服务水平和满意度,一定程度上堪称因祸得福。

“投诉是‘送上门的群众工作’,是了解投资者需求和得失的重要窗口。”面对佣金类纠纷时,东方证券以客户投诉为改善服务的“线索”和加强管理的“契机”,优化服务标准和业务流程,真正解决投资者的揪心事、烦心事、操心事。此外,对于投资者反映的突出问题,东方证券坚持“发现一个问题,解决一类问题”,把各类矛盾纠纷和风险隐患化解在基层、化解在萌芽,努力让客户每一次发声都有回音。

财通证券曾收到投诉,公司要求客户参与港股通交易的资金“T+3”日才能转出或用于购买A股不合理。从客户体验角度出发,最后财通证券对港股通结算进行了优化,采用港股通卖出资金“T+2”日可用于A股交易的模式。“投诉的发生,必然是客户所想与所得出现了差距。通过分析,投诉中不乏一些有效的建议和需求,处理投诉时,除着眼矛盾的化解外,也需要收集这些需求建议来优化公司的业务规则、软件使用等,从根本上提升客户满意度。”财通证券总结道。

金元证券曾遇到公司自动流程将销户申请误转至已离职员工的账号下,导致客户无法继续办理业务的情形。在客户接受公司所提出的解决方案、成功销户后,针对此次事件暴露的流程问题,金元证券相关系统迅速跟进,完成了必要的改造,以防止类似情况再次发生,通过提高业务流程的效率和准确性,确保未来能够更好地服务客户。

在对投诉涉及问题进行整改的同时,对于暴露的相关风险事项进行定期总结与反思,也成为一些证券公司发力的方向。以国金证券为例,对于投诉处理过程中发现的相关业务问题,公司会立即启动核查整改程序,及时优化业务流程或提升服务质效,避免类似投诉再次发生;此外,公司还建立了定期总结机制,会按月梳理投诉处理工作中收集的有关风险事项,对投诉暴露出来流程、业务、服务质量的问题进行反思与总结,汲取经验持续推动产品、服务的优化。



视觉中国图片

券商5月调研青睐三大行业

机器人板块等结构性机遇获看好

●本报记者 胡雨

从券商今年5月调研上市公司路径看,Wind数据显示,全月累计有超过1000家上市公司接待券商调研,电子、机械设备、医药生物三大行业成为券商调研公司密集分布的领域。从投资角度看,尽管前述三大行业今年以来在二级市场的表现整体较为靠后,但是受行业系列重要会议即将召开等因素提振,诸如苹果AI产业链、机器人等板块的结构性机遇仍获看好。

电子、机械、医药行业调研热情高

Wind数据显示,中控技术今年5月累计接待券商调研68家次,数量在同时期接待券商调研的上市公司中位居第一。从公司披露的调研纪要看,全球化布局以及海外业务情况、国际化业务未来拓展计划等涉及企业海外布局的话题备受关注。

中控技术表示,公司着力部署东南亚、中东、中亚、欧洲、美洲、日本等地区,并通过

海外并购、设立海外研发中心、运营中心等方式全面加快公司国际化步伐。目前公司正在积极寻求全球行业高端产品及技术供应商合作落地,不断拓展国际化生态圈及全球化布局运营能力。

除中控技术外,宏华数科、工业富联、安克创新、宁波银行、万达信息、华铁应急、许继电气、锐明技术、生益科技等公司也是券商5月调研青睐的标的,其接待券商调研家次均在40家次以上。从行业分布情况看,属于电子、计算机等科技成长方向的标的占据了不小比例。

工业富联在接受调研时被问及如何看待AI对公司的赋能、公司未来在AI方面的战略规划、公司在AI服务器领域的行业地位等话题。对此,工业富联表示,公司将继续推动AI生态系统的发展及应用,完善全球产能布局,积极加大研发投入,更好地满足客户在新产品开发、快速量产、全球交付等方面的需求,2024年公司 will 携手客户共同推出新一代生成式服务器。

从行业整体分布情况看,电子、机械设

备、医药生物三大行业是券商5月调研公司分布集中的方向,均有超过100家行业公司接待券商调研;计算机、电力设备、基础化工、汽车等行业也得到券商关注;煤炭、石油石化等高风险方向较少有上市公司获得券商调研。

关注苹果AI产业链、机器人等机遇

从二级市场表现看,电子、机械设备、医药生物这三大行业尽管今年以来整体表现较为靠后,但是受近期行业重要会议即将召开等因素提振,这些板块配置价值仍然获得看好,存在值得关注的结构性机遇。

就电子行业而言,除日前国家大基金三期成立有望给半导体板块带来提振外,苹果即将召开2024年度全球开发者大会也被机构看好将带来消费电子领域尤其是AI方向的布局时机。在中泰证券电子行业首席分析师王芳看来,预计iOS 18系统Siri升级、工具类APP AI以及接入OpenAI大模型是此次苹果全球开发者大会的核心看点,建议重

点关注苹果AI产业链;AI也仍是2024年最强赛道,推荐算力海外链、国产算力、存储及先进封装等相关方向。

机械设备行业中,当前券商较为一致看好机器人方向的布局价值。消息面上,OpenAI重新组建了此前解散的机器人团队、特斯拉股东大会即将召开等热门话题受到市场重视。在光大证券分析师黄师斌看来,以特斯拉为代表的机器人先行者将步入落地期,硬件层面,包括技术方案、产品、厂商定点、订单、份额在内的一系列事件将逐步确定,从而演化为投资层面的密集催化。

2024年以来医药板块持续调整,行业投资缺少明确主线。对于后市配置,浙商证券医药行业首席分析师孙建推荐从长期投资角度出发,依照PB-ROE标准选择长期基本面优秀、稳定良性增长的标的:“一是央企国企改革下,短期业绩及长期发展可能超预期、基本面持续改善标的;二是平台效应逐渐显现,海外增长曲线清晰,α能力显著的标的;三是不受投融资影响,受益仿制药研发高景气的仿制药CRO。”

■广发证券投资者教育“财富+”专栏(二)

一直以来,广发证券主动扛起金融机构的主体责任,发挥业务优势,打造丰富的投教载体,引领投资者教育工作走在行业前列。随着新政策的出台,我国资本市场进入新发展阶段,广发证券特在《中国证券报》开设10期的“财富+”投教专栏,贯彻资本市场人民性立场,向广大投资者分享专业观点和市場热点,更加有效维护投资者特别是中小投资者合法权益,聚力推动我国资本市场实现高质量发展。

近年来,伴随着房住不炒、刚兑打破,银行理财净值化转型,以及股市波动加剧等一系列投资环境的变迁,企业和居民的投资行为也随之改变。其中,大量投资者寻求银行理财替代的需求,让固收+产品迎来了春天。

固收+产品体系梳理

目前,市场对于固收+产品并无统一的概念界定和选择标准。

狭义的固收+产品通常以债券资产作为底仓配置,通过适量投资可转债、权益或者衍生品(国债期货、股指期货等)等其他资产进行收益增厚。从而在保证较低回撤和波动水平的前提下获取相对稳健的投资收益。该策略要求不少于80%的资产投资于债券、固定收益或类固定收益资产。

而广义的固收+产品是指通过不同的策略及方法所实现的与狭义固收+产品具有类似风险收益特征的产品,典型的两类产品包括股票市场中性产品,此外,多资产多策略配置下的稳健型FOF大概率能实现比单一产品更优的收益回撤比,将是大额企业资金理财和高净值个人替代银行理财的理想选择。

银行理财净值化时代,券商拥抱固收+

广发证券 郑峰 孟醒 吴乔

狭义的固收+策略定义及分类

公募“固收+”产品在“+”的策略运用上存在一定差异,具体来看可以划分为“可转债”、“可转债+衍生品”、“可转债+股票”、“可转债+股票+衍生品”、“可转债+股票+新股申购”、“可转债+新股申购+衍生品”、“股票+新股申购”、POF等几个不同的类别。

私募固收策略包括纯债策略、强债策略以及固收收益复合策略。其中纯债策略是专门投资债券的基金,包括国债、地方债、公司债等。一方面,因为一般债券有较长的期限存在,基金经理可以选择优质的债券买入并持有到期获得收益;另一方面,由于部分债券在交易所交易,基金经理通过对影响债券投资的因素进行分析判断,形成对市場利率变动方向的预期,结合市場的流动性情况确定久期配置和期限结构配置,在二级市场进行交易获得收益;此外,基金经理可以利用国债期货进行对冲操作,该策略要求不少于80%的资产投资于债券。

强债策略主要以投资债券为主,包括国债、地方债、公司债等。该子策略与债券—纯债策略最大的区别在于,其除了80%以上的资

产投资于普通债券外,剩余主要资产将用于可转债、权益类、债券衍生品、ABS等其他有定期利息收入的品种以增强基金收益。

固定收益复合策略是指同时投资于两种子策略以上且不符合以上各子策略要求的基金产品,主要包括除债券以外的固定收益或类固定收益证券和金融工具,如银行定期存款、资产质押、协议存款、互换合约、商业票据、货币市场工具等。

广义的固收+策略定义及分类

广义的固收+基金不仅包括狭义的固收+策略及产品,还包括风险收益特征与其相类似的产品或策略,一类比较典型的是股票市场中性产品,一个简单的市场中性投资组合必须包含两个部分,多头组合和空头组合,且多头组合和空头组合具有一致或者相近的市值敞口或者贝塔敞口。该策略的收益主要来源于股票组合跑赢大盘指数的超额收益,与股市的相关性很低。

另一类广义的固收+策略是通过拓展资产类别(固收、中性策略、公募基金权益、CTA等),形成多资产多策略的配置组合,利用各资产/策略间的低相关性甚至负相关性降低组合的整体波动率,最大化组合的风险调整后收益,形成与狭义固收+类产品相类似的

6月首个交易日A股震荡 机构称市场调整空间有限

●本报记者 吴玉华

6月3日,A股在6月首个交易日震荡,市場成交放量,成交额超8300亿元,上证指数小幅下跌,深证成指、创业板指均上涨。整个A股市场超900只股票上涨,CPO、存储芯片等板块表现活跃。

分析人士认为,A股市场震荡整理、成交量低位徘徊的特征可能仍将延续一段时间,行情进一步调整的空间大概率有限。

市场放量震荡

6月3日是A股在6月首个交易日,A股市场震荡,未能延续3、4、5月A股市场在当月首个交易日的“开门红”行情。截至收盘,上证指数下跌0.27%,深证成指、创业板指分别上涨0.07%、0.79%,上证指数报收3078.49点,盘中最低报3061.28点,创5月21日以来的本轮调整新低。

市場成交放量,A股成交额超8300亿元,较前一交易日增长16.16%。其中,沪市成交额为3676.08亿元,深市成交额为4630.90亿元。3日A股市場上上涨个股数为907只,涨停个股数超过20只,下跌股票数为4401只。多数股票下跌之下,深证成指、创业板指上涨的原因在于指数权重股的上涨。从深证成指、创业板指的指数贡献度情况来看,深证成指的指数贡献度居前的股票为宁德时代、中际旭创、比亚迪、新易盛、北方华创,创业板指的指数贡献度居前的股票为宁德时代、中际旭创、新易盛、迈瑞医疗、亿纬锂能。

从盘面上看,CPO、存储芯片等板块表现活跃,各行业龙头也多数上涨,Wind茅指数上涨0.77%,微盘股显著调整。申万一级行业中,通信、电子、家用电器行业涨幅居前,分别上涨1.23%、1.20%、1.11%;综合、钢铁、有色金属行业跌幅居前,分别下跌3.15%、2.37%、2.14%。

通信行业中,神州股份涨停价收盘,新易盛涨近10%,中际旭创涨逾7%,鼎通科技涨逾6%,兆龙互连、通宇通信涨逾5%。电子行业中,贝仕达克、逸豪新材、太龙股份均20%涨停,佰维存储涨逾14%,超频三、生益电子涨13%。Wind微盘股指数跌逾3%,板块内多只股票跌停,Wind ST板块指数跌逾4%,板块内多只股票跌停。

资金情绪谨慎

在6月首个交易日多数股票下跌的情况下,资金面上,Wind数据显示,3日沪深两市主力资金净流出231.40亿元,净流出金额较前一交易日显著增加。其中,1630只股票出现主力资金净流入,3461只股票出现主力资金净流出。

行业板块方面,3日仅有通信行业出现主力资金净流入,净流入金额为3.39亿元。在出现主力资金净流出的30个行业中,有色金属、电力设备、医药生物行业主力资金净流出金额居前,分别净流出26.86亿元、23.37亿元、21.10亿元。

个股方面,工业富联、万润科技、比亚迪获得主力资金净流入金额居前,分别为2.77亿元、2.74亿元、2.17亿元。天银机电、兴齐眼药、航天晨光主力资金净流出金额居前,分别净流出3.06亿元、2.54亿元、2.54亿元。

Wind数据显示,5月北向资金累计净流入87.79亿元,为连续4个月净流入,其中沪股通资金净流入158.73亿元,深股通资金净流出70.94亿元。北向资金5月加仓银行、公用事业、电子行业金额居前,分别达52.81亿元、51.15亿元、33.14亿元,加仓贵州茅台、长江电力、宁德时代、立讯精密金额均超20亿元。

5月A股市场融资余额增加143亿元,融资客加仓食品饮料、医药生物、有色金属行业金额居前,分别达33.75亿元、28.32亿元、24.18亿元,加仓贵州茅台、宁德时代、中远海控、招商银行金额居前,分别为14.90亿元、11.52亿元、9.80亿元、9.32亿元。

招商证券首席策略分析师张夏表示,5月融资资金与北上资金净流入共同贡献市場的增量资金,6月增量资金有望继续维持温和净流入。

后市表现不悲观

连续调整之下,社会服务、商贸零售、医药生物、传媒等多个行业板块均到阶段调整低位。对于A股市场,张夏表示,6-7月若盈利增速进一步小幅改善得到确认,政策层面提振信心可能成为推动指数小幅上台阶的动因。总体来看,今年的市场仍是快速轮动,政策催化的结构性行情为主。风格方面,高ROE、高自由现金流、龙头风格有望中期占优。

“随着拥挤度压力缓解、极致轮动的窗口逐渐过去,行情进一步调整的空间大概率有限。”兴业证券首席策略分析师张启尧表示,在政策宽松方向已然明朗、基本面预期也在改善的背景下,2024年的整体基调是“多头思维”,尤其是出现阶段性的调整或风险偏好收缩时,更应积极应对。6月重点推荐家电、电子、化工、电新、生猪养殖等板块。

中金公司研究部国内策略首席分析师李求索表示,在短期可能缺乏明显事件催化环境下,A股市场震荡整理、成交量低位徘徊的特征可能仍将延续一段时间,但考虑稳增长政策逐步落实有望继续改善投资者对经济增长及上市公司盈利预期,A股市场自2月以来的修复行情虽有波折但仍将继续,对后市表现不必悲观。沪深300指数估值与历史均值、全球主要指数对比来看仍具备较明显的投资吸引力。

收益风险特征的一类组合策略。这类通过大类资产配置理论形成的符合客户收益风险偏好的组合策略通常适用于拥有个性化需求的高净值投资者。

固收+时代:对策略研判和产品筛选提出更高的要求

当前,市場上与“固收+”相关的产品超过2000只。固收+策略作为传统银行理财产品的替代,既然提供了更有吸引力的回报空间,相应地要求对风险的容忍度应适度提高。

不同的固收+策略适应的市場环境不同,在不同的时点配置价值不同,并非可以无脑买入。这就需要财富管理机构具备策略价值的研判能力。此外,同一固收+策略下,不同管理人“+”的能力不同决定了产品之间表现的差异,需要财富管理机构具备甄别管理人的能力。

在各类财富管理机构中,券商天然接近资本市场的专业投研优势不言而喻。券商具备专业的投资顾问,在宏观、资产、行业以及产品配置组合研究方面具有全方位的专业能力。

“让专业的人做专业的事”,不乏是一个明智、高效的投资选择。