

## 高度重视责任担当 有效落实投诉处理新规

为了规范投资者投诉处理工作,提高投资者服务水平,切实维护投资者合法权益,中国证券业协会于5月15日发布了《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引(试行)》,对投诉受理、投诉处理、工作制度、自律管理等方面提出了明确要求,这也是行业协会首次对证券公司投诉处理工作作出具体、明确的要求和规范。

公司投诉工作始终坚持“及时受理,妥善处理,有效办结”原则,在各部门及分支机构共同努力下,近三年共计解决投资者投诉纠纷59例,同时积极配合行业调解,调解成功2例未和解纠纷,取得一定成效。



8月2日,投诉处理领导小组组长李勇田、副组长马芸召集运营管理总部、经纪业务总部、合规管理部、风险管理

部、法律事务部、内部审计部、信息技术中心、融资融券部、资产管理部等有关部门召开会议，具体分析公司投诉处理工作情况，并结合《指引》要求，就完善健全投诉处理工作流程、赔偿制度提出新要求。

会议指出，在行业监管要求更严、投保要求更高、投诉工作更规范的背景下，公司投诉工作需要各部门加强紧密协作，思想上要重视责任担当，行动上要提高处理效率，将投诉工作有序、规范、高效开展作为长期工作目标：

**一是要提高思想认识。**充分认识投诉处理工作的重大意义，主动承担投诉处理的首要责任，认真倾听投资者投诉建议，及时响应投资者的诉求，妥善解决投资者纠纷，努力化解每一起投诉，增强投资者的信心和获得感，提升公司的企业形象。

**二是要加快体系优化。**充分落实监管新规，加强投诉处理流程优化，加大考核监督力度，定期分析投诉中反映的集中问题，及时查找薄弱环节和风险隐患予以重点改进，不断提升客户服务质量和水平，助力公司业务发展。

**三是要确保责任落地。**强调明确责任分工，强化责任意识，细化责任分解，推动责任落实，因责任落实不清导致投诉纠纷升级的要启动责任追究。各部门要通力合作，不得拖延推诿，不得将外部矛盾上升、将内部矛盾下放，深入贯彻“及时、妥善、依法、公正”的投诉处理原则。

下阶段，公司投诉处理工作将在投诉处理领导小组的指导下，戴紧行业监管的“紧箍咒”，常打投资者保护的“加强

针”，筑牢工作制度的“防火墙”，共同努力，全力协作，为公司的长期稳健发展保驾护航。

（东海证券）