

5·15 全国投资者保护宣传日 | 遵循以客为尊理念做好投资者关系 响应倡议进一步规范纠纷处理体系

中国基金业协会 5月15日

景顺长城基金管理有限公司/文

资本市场在人民群众生活中扮演着愈发重要的角色，公募基金也日益成为老百姓重要的资产配置工具。随着基金行业的不断发展和投资者的成熟，基金公司投资者之间日渐形成相互信任、支持的关系。妥善处理投资者投诉是基金公司投资者关系至关重要的一环，建立起行之有效的纠纷处理体系在当前发展环境中尤为关键。

中国证券业协会、中国期货业协会和中国证券投资基金业协会联合制定《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》（以下简称《工作指引》），并发出《“提高投诉处理质量，提升投资者满意度”倡议书》（以下简称：《倡议书》），希望通过行业自律管理，协调和督促经营机构妥善处理投资者投诉，切实保护投资者合法权益。

景顺长城基金始终把“为客户持续创造价值”作为自身的使命之一，信奉“以客为尊”的核心价值观，“唯客户利益至上，唯客户信任至重”。我们高度认同并拥护《倡议书》，也将积极落实《工作指引》，拓宽渠道，多路径接收投资者投诉；完善制度，保障投诉处理出实效；加强总结，从源头减少投诉发生。

投诉处理事关千万家庭幸福生活

近年来，公募基金日益成为大众理财的重要投资方向。行业快速发展的同时，作为基金管理人，我们也深刻地认识到肩负责任的重大。

从情理角度来说，公募基金所募集的每一份资金，都是千千万万基金持有人的“辛苦钱”。但是资本市场难免波动，投资有风险。事关人民群众“辛苦钱”，纠纷或许容易产生。推己及人，纠纷产生后，问题能否得到及时回应和解决，事关千万家庭的幸福生活。

从法理角度来说，国务院相关文件明确要求“证券期货经营机构等应当承担投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制并公开处理流程和办理情况”。证监会相关规章及规范性文件，对证券基金期货经营机构承接投资者投诉均有原则性的表述。

如《倡议书》所言，机构应当从经济社会发展的全局出发，充分认识到投诉处理工作的重大意义，主动担当作为，在法理与情理之间寻求平衡，努力化解每一起投诉。

市场主体落实投资者投诉处理的首要责任，妥善化解与投资者之间的民事纠纷，是以人民为中心、为投资者办实事的必然要求，也是防范化解风险、提升服务实体经济能力的重要举措。《倡议书》适时地为行业做好投诉处理工作提供了正确的思想指导和行动指南，也将推动全行业健康发展，继续提高市场主体投诉处理质量和效率，切实保护好投资者合法权益。

多维度提高投诉处理质量

基于对投资者服务的重视，景顺长城已经拥有比较完善的投资者投诉处理流程，《工作指引》发布后将在原有流程基础上进一步深化投诉处理工作，提高投诉处理质量。

首先，我们将进一步拓宽服务渠道，多路径接收投资者投诉，保障各投诉渠道的畅通。景顺长城尊重投资者个体的实际情况和多样诉求，将投诉理解成对公司内部管理的监督和促进，敞开门来受理投诉。投资者可以通过各销售机构网点柜台或线上服务窗口、基金管理人网站、APP或微信公众号的在线服务窗口、电话服务热线的自动语音留言栏目、客户服务中心人工热线、书信、电子邮件、传真等渠道对基金管理人和销售网点所提供的服务以及基金管理人的业务流程进行投诉。

除此之外，我们也将响应《倡议书》，探索通过设立“公司开放日”“便民直通车”等形式，增加与投资者面对面交流的机会，加强沟通，增进互信，为有效妥善化解纠纷搭建平台。

再者，完善制度，保障投诉处理出实效。按照《工作指引》的要求，我们在官网公示受理投资者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项，详细展示了客户投诉受理服务的流程指南。成立了以督察长为第一责任人、各部门总监为小组成员的投资者投诉处理小组，客户服务中心经理为投诉处理专员，各分公司设置投诉接待专员，明确投诉处理时限、明晰各人员权限，确保客户投诉能在第一时间得到响应，同时严格执行客户投诉责任追究制度，对发生无正当理由敷衍、推诿客户投诉、损害客户合法权益以及故意隐瞒客户投诉等行为，或处理客户投诉不当造成严重后果的，严格追究相关人员责任。

《工作指引》针对投诉受理规定了投诉提出、投诉要件、投诉代理、登记接收、投诉受理、不予受理的情形、告知义务等内容。我们将按照《工作指引》的要求逐一细化投诉处理工作。如对投诉回应时效，在工作日收到的投诉，在下一个工作日内作出回应，在非工作日收到的投诉，顺延至下一个工作日当日或者次日回复。对于不能及时解决的投诉，基金管理人就投诉处理进度向投诉人作出定期更新。

同时，我们的服务人员直接深入到各个销售机构的社区，第一时间解决客户疑问，安抚客户情绪，减少客户投诉。我们也定期汇总回顾前期投诉处理情况，会同相关业务部门回溯、分析投诉产生的原因，对重点突出问题及时进行优化和改进。对于具有典型性的问题，及时对服务人员进行培训，提高服务人员的服务水平和技巧，从源头减少投诉发生。

投诉是对公司管理及运营的监督和促进，面对投诉，我们也将加强总结，响应《倡导》，一是建立投资者投诉处理工作台账，充分利用投诉数据，规范公司业务开展和从业人员执业行为；二是定期分析投诉中反映的集中问题，及时查找日常运营中的薄弱环节和风险隐患，予以重点改进；三是持续深入开展从业人员职业操守教育和业务技能培训，将投资者满意度作为评价服务工作的重要标准，不断提升金融服务能力和水平，更好地满足投资者日益增长的金融服务需求。

喜欢此内容的人还喜欢

2021端午 | 端午临中夏，时清日复长

中国基金业协会