

# 5·15 全国投资者保护宣传日 | 坚持投资者至上 提高投资者满意度

中国基金业协会 5月15日

华夏基金管理有限公司/文

近年来，资本市场在人民群众生活中扮演着更加重要的角色。基金作为普惠金融的理财产品，已经逐渐走入千家万户，日益成为老百姓重要的资产配置工具。作为投资者服务和保护工作的重要组成部分，投资者投诉处理是体现资本市场人民性的窗口工作。能否得到及时回应和解决，事关千万家庭的幸福生活。

近日，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。

坚持投资者利益至上，这是基金行业立业之本。华夏基金高度认同《倡议书》，并将积极落实《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。

## 有诉必理 全方位提高投诉处理质量

华夏基金非常重视客户投诉，设立投诉处理岗及投诉处理流程，专人专岗处理相关业务。在投诉处理过程中坚持以客户为中心、合法合规、快速反应、积极主动等原则，严格遵守国家法律法规，及时响应客户诉求，不断优化投诉处理体系，高效处理客户投诉事项。

华夏基金有着多样化的投诉受理渠道，主要包括电话及电子渠道、书信及传真、代销渠道转办、监管转办、现场来访等，各渠道均可提交投诉信息。客户在华夏基金官网、基金法律文件等处中均可找到向华夏基金提交投诉建议的渠道详情。

投诉处理岗专门选择业务经验丰富、服务积极专业的员工，负责组织处理投诉的过程、填写处理记录、汇总处理结果，并将投诉台账等相关材料进行建档保存。由于处理及时专业，华夏基金历年投诉处理及时率、30天结案率均保持在100%。对于客户反馈，在及时处理的同时坚持将客户反馈的合理问题进行优化落地。对于投诉问题仍有跟进空间、客户遇到的问题有后续服务必要、投诉点实现改进优化等，投诉处理岗还会结合相关情况主动回访以提升满意度。

为收集客户体验情况，华夏基金对客户的主动接触采用每次咨询后的挂机满意度评价衡量客户对产品/服务的满意度。此外还会对客户进行满意度外呼回访调查，积极收集客户建议，

并将有效建议反馈至相关部门进行后续处理。例如部分客户抱怨在办理银行卡变更、身份证号升级等复杂业务时，需要提交的材料较多，而且邮寄投递原件很不方便。收到客户建议后，华夏基金经研究及系统开发，最终实现了通过华夏基金管家APP自助上传材料的功能，同时结合互联网发展在具体业务中应用人脸识别、身份证识别等先进技术，客户使用手机就能快速提交材料，并且及时了解业务办理进度，客户体验大幅提升。

## 做好投教和陪伴 增强投资者获得感

提高投资者满意度，不仅需要全方位提高投诉处理质量，更重要的是做好投资者教育和陪伴，提高投资者体验，增强投资者获得感，从而从源头减少投诉发生。

做好投资者教育是行业获得持续、健康发展的基石之一。华夏基金在投资者教育方面从未松懈，而且根据行业发展需求，不断地丰富充实投资者教育内容，新颖化投资者教育形势，开展场景化投资者教育。目前华夏基金已经形成了“理财365”、“养老365”、“华夏ETF学院”等投资者教育品牌。

面对投资者在投资过程中的种种困惑，以卖方代理为核心的传统基金销售模式只能起到头痛医头脚痛医脚的效果，投资者始终缺少的是能够将专业化、个性化和系统化于一身的整体解决方案。近年来，公募基金大力发展基金投顾业务，就是为投资者提供投资解决方案，是一项贯穿投资全程的陪伴和服务。

“问渠那得清如许？为有源头活水来。”下一步，我们将继续坚持客户至上原则，始终把客户价值放在第一位，以《工作指引》和《倡议书》为宗旨，进一步完善投资者投诉处理机制，公平友善对待每一位投资者，认真解决每一位投资者的诉求，不断提高投资者满意度，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

---

【投教展播】谨记五点，勿入非法投资圈套

中国基金业协会

---

【协会公告】6月份基金从业资格考试可以开始打印准考证