

# 5·15 全国投资者保护宣传日 | “提高客户服务质量 提升投资者满意度”倡议书

中国基金业协会 5月15日

各证券期货基金行业机构、上市公司：

投资者投诉处理是服务投资者、保护投资者的重要内容，是体现资本市场人民性的窗口工作。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。为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，在中国证监会投资者保护局指导下，中国证券业协会、中国期货业协会、中国上市公司协会和中国证券投资基金业协会联合发出以下倡议：

**一、提高站位，认识投诉处理的重要性。**进入新时代，资本市场在人民群众生活中扮演着更加重要的角色。投资者通过经营机构参与资本市场和上市公司治理，与经营机构和上市公司产生纠纷后，能否得到及时回应和解决，事关千万家庭的幸福生活。各机构和公司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。

**二、拓宽渠道，多路径接收投资者投诉。**各机构和公司应当正确解读投诉的含义，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。根据投诉处理需要，在电话邮箱之外，探索开通微信公众号投诉菜单、设立“高管接待日”“公司开放日”“便民直通车”等多种渠道，方便投资者反映问题，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。

**三、完善机制，保障投诉处理出实效。**经营机构应按照《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引》的要求，公示投诉渠道和处理流程，设立或指定投诉处理部门；建立健全包括工作流程、话术标准、考核管理、责任追究等方面的投诉处理工作制度，明确行为规范和禁止性要求；配备熟悉公司业务、通晓法律知识、掌握心理疏导技巧的人员，公平友善对待每一位投资者，认真回应每一位投资者的诉求。

**四、善于总结，从源头减少投诉发生。**建立投资者投诉处理工作台账，充分利用投诉数据，完善内部管理机制，规范公司业务开展，进一步强化从业人员和上市公司高管的执业行为管理。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。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。

**五、规范经营，切实保护投资者权益。**上市公司应肩负起诚信经营、合规发展的主体责任，在不断提高公司质量的同时，注重回报投资者；保障投资者股东权利的行使，为投资者参与公司治理提供便利；积极提高投资者关系管理水平，畅通与投资者交流渠道，倾听接办投资者投诉建议，及时回应投资者关切；勇于承担社会责任，积极配合投资者的调解诉求。

让我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，自觉践行“以人民为中心”的发展理念，坚持“敬畏市场、敬畏法治、敬畏专业、敬畏风险，形成合力”的理念，不断加强投资者保护工作，更加积极地回应投资者诉求，增强投资者的信心和获得感，携手打造“合规、诚信、专业、稳健”的行业形象，为建设更加规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场作出应有贡献！

中国证券业协会

中国期货业协会

中国上市公司协会

中国证券投资基金业协会

2021年5月15日

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