

证券公司投资者保护之 投诉纠纷源头治理

苏美丽*

摘要:投资者投诉纠纷处理工作重在“源头治理”,证券经营机构应摒弃接到一笔处理一笔的传统思维,将被动工作转化为主动工作。在日常管理中强化投资者保护意识,深入开展适当性管理,切实保护投资者合法权益;通过投资者教育的开展和创新,提升投资者理性投资、依法维权意识;重视投诉案例和监管案例的分析研究,通过案例分析查找自身薄弱环节和风险隐患,及时整改、提升服务。通过多角度深入开展“源头治理”工作,有效减少投资者投诉纠纷事件的发生。

关键词:投资者保护 源头治理 适当性管理 投资者教育 案例分析

总体来看,我国的证券市场还是一个以个人投资者为主体的市场,特别是中小投资者占比较高,且专业知识欠缺、风险意识淡薄、风险承受能力不强、自我保护能力不足,在信息获取和专业能力上存在天然劣势,个人权益容易受到侵害,在市场中整体处于弱势地位。为了切实保护投资者合法权益,2011年年底,中国证监会成立了中国证监会投资者保护局,负责证券期货市场投资者保护工作的统筹规划、组织指导、监督检查、考核评估。2019年修订的《中华人民共和国证券法》(以下简称《证券法》)(主席令第37号)新设了“投资者保护”专章,建立了普通投资者与证券公司纠纷的强制调解制度,加大违法行为的惩处力度,从而依法保护投资者合法权益,给市场生态带来深刻变化,更好护航资本市场改革发展,为我国资本市场健康发展和中小投资者权益保护带来了积极且深远的影响。在各方极力提升投资者保护力度的大环境

* 西部证券股份有限公司网络金融部客服中心客户投诉处理专员。

下,投资者投诉纠纷的有效化解和源头治理工作就显得更重要。

一、投资者保护工作的简介

2021年5月15日,中国证券业协会下发《证券公司投资者权益保护工作规范》(以下简称《保护工作规范》)。《保护工作规范》明确,投资者权益保护工作,是指证券公司建立完善投资者权益保护相关管理机制和制度流程,规范对投资者提供产品和服务的行为,畅通与中小投资者的沟通渠道,依法妥善处理投资者投诉纠纷等活动,以推动实现投资者在与证券公司发生业务往来的各个环节中得到公平、公正和诚信的对待,确定了投资者权益保护工作的目标:①维护公开、公平、公正的资本市场秩序,促进资本市场健康稳定发展;②提升投资者自我保护能力,帮助投资者树立理性投资理念,提高风险防范意识;③规范证券公司提供产品和服务行为,防范和化解证券市场风险;④多元化解投资者纠纷,倡导卖者尽责、买者自负理念,引导投资者理性维权。

《保护工作规范》明确了证券公司在投资者教育、适当性管理以及投资者投诉纠纷有效化解等方面,应当加强长效管理机制的建设,确保相关政策落地实施;且进一步明确明确了投资者投诉纠纷有效化解工作的重要性。

二、通过投资者投诉纠纷案例分析,寻找引发纠纷投诉的原因

投资者投诉纠纷的多元化解工作是投资者保护工作的重要环节。证券公司作为投资市场前端机构,与投资者接触密切,投诉纠纷事件发生率较高。那么,引发证券公司与投资者投诉纠纷的源头是否可以得到有效治理,我们可以从相关案例的分析,寻找引发投诉纠纷的源头。下面就近些年多发的投资者投诉纠纷类型进行分析。

第一类是佣金纠纷。佣金纠纷属于证券市场常见的纠纷类型,涉及金额小,耗费时间长,占用精力多,处理难度大,引发的原因有证券公司未及时履约、投资者对证券公司管理模式不了解、对佣金相关政策讲解不到位的。

常见类型一:未按约定对投资者账户佣金标准进行调整。不难看出,此类投诉中的投资者就本人账户佣金标准向证券公司提出调整要求后,与证券公司已经过协商并达成一致,原本是皆大欢喜的事情,但证券公司因为种种原因,未能及时给投资者

办理佣金调整,投资者发现后自然会认为证券公司对已承诺事项不履行,不讲诚信,从而引发投资者投诉,证券公司信誉受损。

案例:投资者向某证券公司营业部申请调整交易佣金。经过协商,客服人员口头答应为其办理降佣手续,未提供相关回执单据。之后,投资者发现其账户交易佣金并未下调,随即要求营业部退还多收取的佣金。营业部提出未找到投资者申请调整佣金的相关资料,并强调不允许前台工作人员未经审批程序就直接答复投资者可调整佣金,故无法接受投资者的诉求。

经双方当事人申请,在当地调解站对该纠纷进行了调解。首先,就营业部“没有提供回执单”行为的法律责任与“无证据赔偿”等争论焦点,邀请双方听取专业律师意见。律师认为,佣金调整是营业部与投资者约定执行更优惠收费标准的行为,现行法律法规对具体流程无相关规定。回执单提供与否可由营业部基于合规与服务的需要自行确定,双方当事人对此表示认可。之后,调解员一方面督促经营机构履行投诉处理首要责任;另一方面积极与投资者沟通,引导双方理性化解矛盾。经多轮沟通,双方就赔偿金额计算基数与比例等达成一致意见,由营业部给予投资者一定补偿。

在本案中,营业部虽然制定了佣金调整的内部流程,但营业部既未向投资者提供回执单,又未与投资者主动确认调整结果,业务流程没有形成服务闭环,埋下了风险隐患。证券公司应当将“以投资者为中心”的理念根植于心,从制度、流程设计等各环节不断完善服务,才能提升投资者满意度,减少此类投诉的发生。

常见类型二:普通账户与融资融券账户佣金标准不同步。涉及此类事项的投资者多为证券市场资深投资者,同时拥有普通 A 股账户和融资融券账户,投资者在与证券公司协商调整佣金标准时,不了解证券公司对两个账户的管理模式,也未向证券公司进行咨询,主观上以为两个账户的佣金是同步的,所以在协商过程中并未明确表述需申请调整佣金账户的类型。但按照证券公司的管理模式,普通 A 股账户与融资融券账户是相对独立的,所以大多证券公司在这两类账户的佣金管理上也是不同的。因为账户管理上的差异和证券公司员工服务的不到位,导致投资者两个账户佣金的标准出现差异。直至投资者账户发生交易之后才发现普通 A 股账户与融资融券账户的佣金标准不一致,引发投诉。

案例:投资者在某证券公司营业部开立普通账户进行股票交易,随后向营业部申请调低了交易佣金。次年,投资者又在该营业部申请开立了融资融券账户,但投资者并不知道其融资融券账户始终保持在开户时默认的佣金标准下进行交易。在投资者

发现自己信用账户佣金较高,且与普通账户佣金水平差距较大时,即投诉营业部,要求营业部对信用账户交易佣金进行补偿,补偿金额按照普通账户佣金标准与信用账户佣金标准之间的差额进行计算。

经了解,投资者在某证券公司开立普通证券账户后,临柜申请调整了佣金标准。之后投资者开通信用账户时,未曾提出办理信用账户佣金调整的申请,所以该投资者的融资融券佣金水平一直按照默认标准收取。投资者认为其开立信用账户之后,佣金费率不应当高于其普通账户佣金水平,或应当与普通账户保持一致,营业部不能因为其未再提出信用账户调整佣金申请即默认按照标准佣金收取,因此营业部的佣金设置存在不当,应当补偿其信用账户多收取的佣金。而营业部认为,普通账户佣金及信用账户佣金为独立设置的,相互之间不存在同步关系,且应当由投资者提出申请,明确需要调整佣金的账户,并根据投资者账户资产及交易的实际情况作出调整,因此营业部佣金设置无明显过错。

证券公司在了解该投资者的实际情况后,多次邀约投资者进行沟通,并且将该投资者的融资融券账户佣金进行适当的调整,同时向其解释营业部不同账户之间的佣金关系及设置规则,但投资者始终坚持认为营业部佣金设置不合理,不接受协商方案且态度较强硬。经过多次反复沟通协商,该营业部与投资者终于达成共识。

在本案中,证券营业部虽然在其佣金设置调整过程中认为佣金调整应当由投资者本人提出申请,并明确需要调整的账户类型,其设置过程无明显不当,但没有考虑到投资者对于证券公司的业务规则及流程并非完全清楚,其应当从投资者关怀角度出发,酌情考虑提醒投资者,例如,在开户时告知投资者当前新开立的账户佣金标准,让投资者明确知晓本人账户的佣金标准,避免投诉纠纷的发生;投资者在交易过程中,应当适时了解自己账户的交易成本及资金变动情况,若能够尽早发现自己佣金水平较高,及时与证券营业部协商沟通,即可避免后续问题的产生。

常见类型三:证券公司对投资者账户调整后的佣金标准解释不明确。投资者就本人账户佣金标准与证券公司进行协商,经协商达成一致,证券公司为投资者调整了账户佣金。但证券公司员工并未就账户调整后的佣金标准作出详细解释,投资者则以为账户中参与的所有投资品种的佣金标准均作出了调整。投资者在操作部分投资品种时发现佣金并没有调整,立即联系证券公司,但证券公司大多会回答“当时您申请的对某某品种的佣金标准进行调整,并没有表示对某某品种进行调整,如果您有需求可以来公司进行协商。”投资者会有一种被愚弄的感觉,从而引发投诉。

案例:投资者在某证券公司营业部开立账户,之后与营业部协商已将账户佣金标准下调。但在之后的交易过程中,投资者发现,当其参与封闭式基金交易时,营业部未按照协商标准收取佣金,随即向营业部进行询问,营业部告知“基金产品佣金与股票不同”。因投资者误以为基金的佣金与股票相同,并导致其在交易过程中多交了费用,故引发投诉,要求营业部按照已调整的佣金标准退还佣金差额。

经查,投资者来营业部协商佣金时,对普通 A 股账户和开放式基金账户的佣金标准进行了调整,但其后续参与的是封闭式基金的交易,因此佣金收取标准会有所不同。营业部就此向投资者作出解释,在营业部告知这两类基金是分开调整的,还需要另行办理后,投资者认为,营业部在服务上不到位,即撤出了账户上的资金,并投诉。之后,营业部安排专人积极与投资者联系沟通,就佣金调整具体情况反馈和沟通,表示营业部是根据投资者诉求为其调整佣金,并就工作人员未能向投资者详尽讲解佣金标准表示歉意。投资者情绪稳定后也表示是个误会,不再就此事作任何责任追究。

本案中,营业部在投资者申请调整佣金时,未就调整后的佣金标准作出详细解释,投资者在申请调整佣金标准时也未明确本人要求,导致之后误会的产生。证券公司应当清楚投资者不可能对证券公司的相关业务了如指掌,如果在申请调整佣金标准的过程中,营业部工作人员能够就佣金标准情况作出详尽解释投资者也能够清晰完整地表达个人意愿,误会即可避免。

第二类是资管产品兑付违约纠纷。近些年,在金融创新的大背景下,金融市场进入了快速创新发展阶段。金融机构发售的资管产品受到不少投资者的追捧,成为市场的新宠。然而,刚性兑付的打破将资管产品原本潜在的风险彻底显现出来,资管产品延期兑付的情况时有发生,而投资者对于打破刚性兑付后需要承担的风险一时间无法接受,由此引发投诉。

案例一:投资者在某证券公司营业部购买该公司发售的集合资产管理计划。产品到期后,该公司并没有按合同约定进行兑付,而是发布公告称该项目出现问题,资金暂时无法收回,需要延期兑付。投资者对此不满,就此事询问证券公司,工作人员告知公司已就该产品兑付事项提起诉讼,采取财产保全措施。投资者不认可,认为证券公司延期兑付的行为,损害了自己的利益,故致电投诉。

经核查,该投资者在购买资管产品时,可承受的风险等级与产品风险等级匹配,认购过程并无不妥。证券公司对该投诉高度重视,成立了工作小组,产品相关部门负

责人及工作人员直接参与,在投诉处理过程中给予投资者更专业和准确的解释。在产品到期之时,证券公司收到产品相关主体公司发来的《申请函》申请延期兑付,并表示公司正在采取包括但不限于资产重组、处置资产、引入投资者等措施,争取早日恢复流动性以偿还债务,并承诺于年底前偿付该计划相关债务。为保障委托人的合法权益,证券公司立即采取了主动诉讼和财产保全的法律措施,并积极进行资产处置。经过努力,资产处置工作取得了阶段性的成果,该证券公司已分次向投资者兑付部分认购金额,但投资者依然表示不满。经过多次解释沟通,投资者依旧不予接受。之后,通过调解站调解,双方达成和解。之后,在证券公司的持续努力下,投资者的本金得以全部返还。

本案中,该投资者对于资管产品的投资风险认识不足,且不愿承和理性地面对投资风险。证券公司应以此为戒,加强对投资者的风险教育,充分揭示“卖者尽责、买者自负”的理念,引导投资者理性投资,切实深入落实适当性管理制度。本案中的证券公司在本机构发售的产品出现兑付问题时,积极应对,一方面,安抚投资者,理解投资者心态,并组织专业人员做好相关解释工作;另一方面,采取法律措施,全力推进财产保全,为投资者挽回经济损失,履行了证券公司应当承担的社会责任,切实维护了投资者权益。

案例二:这是一个非证券公司发生的某行“*油宝”案例。某行“*油宝”是一款挂钩原油期货的理财产品,风险等级高。根据相关投资者对外披露的交易合同文本及相关新闻报道显示,该行在认购合同中仅提示该产品存在损失本金的可能,并未揭示该产品存在投资者还有可能承担“*油宝”穿仓损失的风险。最终投资者不仅损失投资本金,还背负金额巨大的负债。就此,部分投资者进行了维权。

中国银保监会对“*油宝”产品风险事件高度重视,第一时间要求某行依法依规解决问题,投资者平等协商、及时回应,切实维护投资者的合法权益。同时,中国银保监会会同相关部门成立跨部门联合调查组,就“*油宝”事件展开核查事实、处置风险、堵塞漏洞等工作,坚决查处某行违法违规行为,于2020年12月公布了对某行“*油宝”产品风险事件相关违法违规行为依法从严处罚的决定,全力维护金融市场秩序。某行的主要违规行为包括:第一,产品管理不规范,包括保证金相关合同条款不清晰、产品后评价工作不独立、未对产品开展压力测试相关工作等;第二,风险管理不审慎,包括市场风险限额设置存在缺陷、市场风险限额调整和超限操作不规范、交易系统功能存在缺陷未按要求及时整改等;第三,内控管理不健全,包括绩效考核和

激励机制不合理、消费者权益保护履职不足、全行内控合规检查未涵盖全球市场部对私产品销售管理等;第四,销售管理不合规,包括个别投资者年龄不满足准入要求、部分宣传销售文本内容存在夸大或者片面宣传、采取赠送实物等方式销售产品等。

在本案中,某行将高风险产品处理成普通理财产品,导致风险错配,加之销售合同存在缺陷,销售环节夸大宣传,采取赠送实物等违规销售行为,诱导投资者,导致投资者在对风险了解不充分的情况购买了产品。某行在这次产品的销售过程中,适当性管理落实不到位,未能守住系统性金融风险的底线,极大地损害了投资者的合法权益。

第三类是服务类投诉。证券公司根据相关要求为投资者提供各类必需的服务,同时也会为了增强公司竞争力,为投资者提供一些增值服务,提升服务质量、提高投资者满意度。这些服务有的为投资者避免了资产损失,有的为投资者提供了关怀,总的来说,为投资者提供了方便和温暖。然而在服务的过程中,因为种种原因,依然会引发投资者投诉。

常见类型一:新股申购制度改革后,投资者可通过账户持有股票市值参与新股申购,这为广大投资者拓宽了投资空间,减少了资金压力,投资者可以先参与申购,中签后再投入资金,减少了资金占款时间。然而,就在这个非常友好的政策下,依然频频发生投诉,较突出的是投资者参与申购新股中签后,证券公司未及时通知其缴款,导致投资者未能按时缴款,错失投资机会,导致投诉。

案例:投资者反映本人参与申购的新股中签后,直至缴款日闭市后才接到营业部的电话通知,手机上也没有收到通知短信,账户上的资金都已经买了股票,导致没能按时缴款,要求营业部作出解释。

经查,证券公司短信平台已在获取到该投资者中签信息后第一时间向投资者正常发送的提示短信,而临近缴款时间,营业部发现该投资者依然未足额补充资金,立即电话联系,但一直到缴款前几分钟才联系到投资者,因投资者账户上资金不足,一时间也没能转入资金补足,导致未能及时完成缴款,中签新股只能被迫放弃。营业部对投资者心情表示理解,安排专人联系投资者解释沟通。经过安抚,投资者情绪恢复平稳,未再提出任何要求。

本案中的投资者参与了新股申购后,未主动查询账户中签情况,同时,又由于个人原因导致通知短信未能及时阅知等种种原因,导致未能及时补足资金。从本案得出经验,即作为投资者应养成定期查看账户资产情况的习惯,对于异常情况及时咨

询,避免出现此类情况。营业部则应进一步加强投资者教育,引导投资者熟悉相关业务规则和流程,同时不断优化通知模式,减少此类事件的发生。

常见类型二:很多证券公司为了提升投资者满意度,增强竞争力,对于配股、可转债发行等情况的标的证券持有投资者进行各种形式的通知提醒,避免投资者错过而遭受损失。然而,由于服务规则的不合理,或是工作人员的疏漏,依然会存在投诉的情况。

案例:投资者投诉证券公司营业部未及时通知其持有股票配股如何缴款,导致其资产遭受损失。投资者称其关注到账户持有的股票近期进行配股,即在账户内预留了足额资金。投资者一直以为上市公司配股缴款资金会自动扣除,之后却发现自己未能成功缴款参与配股。投资者联系营业部询问,被告知:“我们都通知了,请问您是不是更换过手机号码?”投资者称自己在该营业部开户后从未更换过联系电话,并未接到该营业部的任何通知。之后,投资者接到该营业部核实后的回复:“您作为投资者应该自己会操作。”投资者不认可,故致电投诉,要求该营业部给予合理解释并进行赔偿。

经核查,投资者发现自己并未成功配股后,联系营业部询问,值班人员接听电话,并告知配股需要本人操作完成缴款,投资者又提出营业部工作人员应该提前告知其如何缴款。值班人员接到电话后将具体事项转述给客服人员,因为该营业部对本部融资融券账户相关投资者进行了通知,而值班人员在转述过程中具体信息描述不全面,客服人员未作详细沟通即误认为该投资者是融资融券账户投资者,所以回复“我们都通知过了,请问您是不是更换过手机号码?”。经过核实后客服人员再次联系投资者,告知是自己搞错了,确实未通知过该投资者,但是在上市公司公告中都有相关配股缴款的提示,需要投资者自己关注。投资者对客服人员的回复非常不满,即刻挂机。

接到投诉后,营业部立即安排专人联系投资者,了解投资者诉求,同时诚挚地向投资者表示歉意,表示以后将进一步提高服务。经过沟通,投资者心情得以平复,表述不再就此进行追究。

本案中,营业部客服工作存在不足:第一,接到投资者反映后,未经核查即回复投资者,这种想当然的工作态度是极不可取的。第二,营业部工作人员之间沟通时提供的信息不全面,也未作进一步核实,导致服务出现偏差,工作不细致。第三,客服人员再次联系投资者时,强调投资者责任,激怒投资者引发不满。第四,投资者挂断电话

的举动已经表示不满情绪,但营业部并未采取任何补救措施安抚投资者,致使事件进一步发酵。第五,营业部在为投资者提供通知服务时,将高净值投资者与普通投资者区别对待,没有给予投资者同样的公平待遇,忽视了中小投资者的弱势地位,违背了公平、公正的服务原则。如果当时营业部在提示投资者配股信息时,没有将投资者区别对待,通知到所有持仓投资者,并明确告知投资者配股缴款的时间和操作方法,那么这位投资者就不会因业务知识的欠缺导致财产损失。通过本案,该营业部意识到自己在投资者服务的管理上存在很大的疏漏且不尽合理,立即实施整改,提升投资者服务质量。

三、证券公司应有效开展源头治理,避免引发投资者投诉纠纷

证券行业的投资者体量大、人员结构复杂、知识层次不等,年龄跨度较大,是投诉发生率较高的行业。那么,如何降低投资者投诉发生率呢?结合上述案例分析,投资者投诉纠纷的起因多种多样,证券公司作为投诉“首要责任”机构,应当有效开展源头治理工作,做到有的放矢,从完善业务流程、客户服务流程,投资者教育、适当性、合规管理等角度加强内部管理,坚守保护投资者合法权益的使命,积极探索投资者保护的新途径。

(一)明确经营机构投资者保护及投诉处理工作责任人,落实“首要责任”,强化“源头治理”意识

证券公司应高度重视投资者保护工作,将投资者保护意识贯穿到各项业务环节和各个工作岗位中,提高工作人员对投资者保护工作的重视,确保每一位工作人员都能够做到各司其职,认真履职,让投资者在每一个工作环节都能够得到全面、周到、细致的服务。证券公司应将投资者投诉纠纷的首要责任层层落实,明确每一层级在发生投资者投诉后应承担的责任,责任清则任务明。

(二)本着以“投资者为中心”的理念,制定和完善业务流程、服务流程,公平、公正地服务每一位投资者

1. 证券公司在制定业务流程、服务流程时,应在合规的前提下尽可能地做到简洁、明晰、方便操作,为更好地服务投资者,为其提供便利。同时,还应当考虑制定闭环型业务流程,从投资者申请、业务办理、到回复投资者,业务流程应全面、细致、严谨。

以账户佣金标准调整流程为例:投资者申请—查询投资者账户情况(核查投资者

账户情况)—协商(详细介绍佣金标准)—签署降佣申请—审批—柜台办理—反馈投资者。首先,在投资者申请调整佣金时,证券公司应先详细查询投资者账户开立情况,以投资者为服务单位制定合理的沟通方案;在协商环节中详细、全面地告知投资者各类账户调整后的佣金标准;业务办理完结后应及时回复投资者,整个业务环节应形成闭环。每一个服务环节的工作人员都应该做到专业、周到、细致,且有耐心和责任心,能够细心核查,善于沟通,能够准确了解投资者需求,并能够详尽地讲解不同账户类型、不同业务佣金标准情况,做到无遗漏。投资者如有误解即可及时发现,避免投诉产生。

其他类似需要延迟送达投资者的业务类型,业务流程均应做到以上要求,解释到位、通知到位,形成闭环,减少疏漏。

2. 为投资者提供服务,应遵循公平、公正的原则,特别是中小投资者因业务知识欠缺、风险意识淡薄、风险承受能力不强、信息获取的能力不足,在投资市场处于弱势地位,是投资者保护的重要群体。证券公司应换位思考,理解中小投资者处于弱势地位所需要的帮助,给予中小投资者更多的关注。

以常见的新股中签、配股等信息提示为例,证券公司在开展此类服务工作时,应当筛查本机构所有中签投资者或配股标的证券持有投资者,进行全覆盖通知。杜绝重视高净值投资者,忽略中小投资者的行为。在通知新股中签投资者时,应明确告知划款时间,提示投资者预留充足的资金,如资金不足应在什么时间内补足资金,交易所对于新股中签放弃有什么要求;在通知投资者配股信息时,应明确提示投资者配股时间、配股操作方法,若逾期未缴将视为放弃,请投资者酌情参与。让投资者明确自己此时该做什么,怎么做。

3. 提示投资者关注证券公司发送的各类信息,防止错过重要信息。有些投资者会在手机上设置黑名单,将证券公司的短信号码、电话号码屏蔽,导致证券公司无法联系投资者,重要信息无法送达。证券公司应告知投资者公司短信号码、客服电话等重要联系渠道,提示投资者一定不要对该渠道进行屏蔽操作,避免因重要信息无法送达而导致资产损失。

4. 丰富投资者沟通渠道。证券公司应为投资者提供多元化沟通渠道,并向投资者公示,公开接受投资者的咨询、建议、意见、投诉等。目前,大多证券公司在保持电话、邮箱、网站等原有沟通模式的基础上,增加了微信、直播等互动方式,极大地拓宽了投资者与证券公司沟通渠道,但只拓宽渠道是远远不够的,而应该对所有的渠道进

行有效管理,安排专人定时回应投资者,确保有问必有答,及时为投资者答疑解惑,消除投诉隐患。

(三)证券公司应高度重视适当性管理的重要性,切实深入落实投资者适当性管理工作,将适当性管理贯穿各个业务环节

证券公司应当按照《证券期货投资者适当性管理办法》《证券经营机构投资者适当性管理实施指引(试行)》《基金募集机构投资者适当性管理实施指引(试行)》等相关制度要求,深入开展适当性管理工作。在销售产品或者提供服务的过程中,勤勉尽责,审慎履职,规范销售人员的销售行为,将适当的产品或者服务销售或者提供给适当的投资者,维护投资者合法权益。

在证券公司内部管理中,柜台业务办理环节“一般”相对容易监控,就业务风险等要点进行揭示,并按照适当性管理要求进行“双录”。视频业务模式需通过工作人员见证,从而控制风险。然而,对于销售环节的管理则成为难点,在销售产品的过程中,销售人员是否充分揭示产品风险,是否准确解读产品规则、有无以销售为目的误导投资者的行为,投资者提供的信息是否真实有效,对产品或服务的风险是否充分理解均无法实时监控。结合相关投诉案例,证券公司应在以下几个环节加强适当性管理消除风险。

1. 防范临时性、突击性风险测评隐患。有些投资者为了购买相应的金融产品适应产品风险等级的要求,重新进行风险测评以达到参与投资的目的。但临时增加的风险测评结果的真实性和准确性是证券公司很难核查和监控,无法确认投资者风险等级的提高是真实的还是虚增的。一旦产品出现兑付风险,那些潜在的风险立即就会暴露,从而引发投诉风险。证券公司应对此类投资者进行重点关注,提前做好防范工作。

2. 向投资者准确介绍销售理财产品的基本情况、充分揭示产品风险。销售人员在向投资者推荐理财产品时,如果未完全按照合同内容严谨、规范地向投资者介绍产品存续期、投资范围等要点,未向投资者揭示产品可能产生的最大风险,那么就会导致投资者对产品认识不充分,盲目投资,一旦产品出现兑付问题,投资者无法承受资产可能遭受的最大损失。销售人员在向投资者推荐理财产品时,一定要严格按照合同内容讲解产品情况,遵循严谨、合规的销售理念。

3. 做好前期尽调工作,充分评估产品的风险。产品风险的评估结果会直接影响投资者的选择,对适当性管理的有效性产生绝对的影响。一旦错配,即可能让投资者

购买到不适合自己的风险等级的产品,增加投资者的资产风险。证券公司在对相关产品进行尽调和风险评估时,一定要认真、尽责、严谨、实事求是,严格审批流程,避免出现风险错配的情况。

4. 了解适当性匹配意见。证券公司应向投资者宣讲,经营机构的适当性匹配意见不表明其对产品或者服务的风险和收益作出实质性判断或者保证。投资者应当在了解产品或者服务情况,听取经营机构适当性意见的基础上,根据自身能力审慎决策,独立承担投资风险。

(四) 加强投资者教育的开展和创新

在如今互联网高速发展,推广渠道众多的多媒体环境,为证券公司开展投资者教育活动提供了非常便利的条件。网站、微信公众号、小视频、直播等方式已经成为证券公司开展投资者教育工作的重要方式,适应了目前非现场投资者众多的现状和发展方向,弥补了传统投资者教育方式的空白。然而,我国目前还存在着众多的老年投资者,这个群体对于新模式的接受度有一定的限制。那么做到投教工作广泛覆盖,还需要证券公司在投教工作的开展中做到新老结合,不留空白。

1. 开展创新的同时,还应不断加强传统投资者教育模式。证券公司应始终将投资者教育工作贯穿日常服务与各个业务办理环节,将投资者风险提示工作落到实处,避免流于形式。现场互动式的投资者教育活动还应适时开展。我国市场有众多的老年投资者,他们对网络上的信息获取、观看直播等操作还不够熟悉,而更习惯于现场沟通。因此,对这一部分投资者的投资者教育活动也不能忽视,所以现场投资者教育活动依然有存在的意义。

2. 将投资者教育与投资者咨询、投诉纠纷工作相关联,对多发的投资者疑问、投诉纠纷多发的业务类型及时整理汇总,有针对性地为投资者提供宣传和教育。在实践中发现,有很多的投诉纠纷与投资者对相关业务知识和流程不了解,对相关政策不理解或理解错误导致投诉,所以将投资者教育与投诉、咨询等工作相关联,对于有针对性地开展投资者教育有极大的帮助,对提高投资者证券知识水平,引导投资者理性投资会更加有效。

3. 投资者教育内容应紧跟市场发展。证券公司应及时就市场新业务、新产品开展相应的投资者教育活动,确保投资者及时、快速地了解相关的业务知识、风险以及可能产生的投资损失。引导投资者充分了解业务相关知识,理性参与,避免盲目投资。

4. 加强投资者风险意识教育。证券公司应当通过业务知识讲解、真实案例分析等多种宣传方式,强化投资者的风险意识,向投资者传递“卖者尽责、买者自负”的基本原则,树立投资者理性投资的理念。

5. 引导投资者理性维权、依法维权意识

2019年修订的《证券法》自2020年3月1日起施行以来,中国资本市场进入新《证券法》时代。2019年《证券法》专章规定投资者保护制度,创新了证券民事诉讼制度,开创了证券维权新模式。证券公司应加强证券法律法规等政策宣传工作,引导投资者学习相关法律法规,正确理解,树立理性维权、依法维权意识。

(五) 定期开展工作人员培训,增强合规意识

证券公司是投资者保护工作的实施机构,为了有效落实投资者保护工作和适当性管理工作,加强合规管理,证券公司应重视和加强工作人员的培训工作,加强工作人员的合规意识,了解适当性管理的重要性,自觉承担起投资者保护的责任和义务。

1. 定期组织工作人员开展业务规则、业务流程、投资者服务规范等相关培训,增强工作人员业务水平,熟悉服务规范,提高工作人员主动服务意识,树立“以保护投资者合法权益为己任”的理念,为投资者提供高质量的服务。

2. 定期组织适当性管理培训,加强工作人员对适当性管理要求的了解,充分认识适当性管理的重要性,了解证券公司在适当性管理中应履行的义务,切实履行适当性管理要求,把适当的产品销售给适当的投资者,保护投资者合法权益。

3. 定期组织合规管理培训,加强工作人员合规意识。证券公司应通过合规培训警示工作人员,合规是证券从业的底线,是不可触碰的红线。特别是销售人员容易受到利益和竞争的影响,放松合规意识。证券公司应警钟长鸣,进一步加强销售人员的合规意识,做到合规推荐、合规营销、合规服务。

4. 加强工作人员沟通能力的培训。证券公司工作人员经常要直接面对投资者提供服务,具备良好的沟通能力就显得尤为重要,沟通能力的高低直接影响沟通结果的有效性,更能够避免误解的产生,减少投诉的发生。

(六) 加强投资者投诉纠纷案例的分析研究

证券公司应重视投资者投诉案例和监管案例的分析研究工作,要善于从案例中查找问题产生的原因,总结经验教训,并及时整改,查漏补缺。并将案例通过培训在内部进行分析和学习,警示工作人员引以为戒。

(七)有效落实问责机制,加强工作人员对首要责任的认识

对于在投资者投诉事件中存在责任的人员进行分级问责,根据责任轻重给予批评教育、警告、通报、调换工作岗位等处罚措施,从而增强工作人员责任心。做好投诉源头治理工作,是减少投诉、保护投资者合法权益、维护资本市场健康运行的内在要求,是投资者保护工作的重要内容。证券公司应坚持把投资者保护工作融入业务拓展和服务的全过程,重视每一位投资者的意见、建议、抱怨。要改变来一笔处理一笔的投诉处理模式,从源头上加强管理,有效地遏制投诉事件的发生,与广大投资者携手,共同营造证券市场稳定、健康的环境。