

# 切实维护投资者合法权益 券商投诉处理、客户回访迎系统化“操作指南”

■本报记者 周尚任

投资者是市场之本。为切实维护投资者合法权益,中国证券业协会(以下简称“中证协”)携手证券行业共同编写了《证券公司投诉处理标准》(以下简称《投诉处理标准》)、《证券公司客户回访标准》(以下简称《客户回访标准》)两项投资者保护类团体标准。

受券商表示,上述两项团体标准是贯穿行业机构在投诉处理及回访操作中各个环节的操作指南,将券商投诉处理与客户回访相关的工作流程环节进一步标准化,倡导行业积极开展团体标准化工作。

## 工作流程进一步标准化

目前,中证协正积极采取各项举措助力搭建资本市场“1+N”政策体系,尤其关注在制度机制设计上

更加体现投资者优先。本次《投诉处理标准》《客户回访标准》是中证协首次发布的团体标准。

“两项团体标准的制定,不仅是一个技术性的过程,更是一个汇聚行业智慧、凝聚文化共识的过程。”中金财富证券相关负责人向《证券日报》记者表示,新标准结合行业最佳实践,为券商投诉处理和客户回访工作提供更加细化和系统化的操作指南。

妥善处理客户投诉,是券商提升客户服务质量的重要环节。《投诉处理标准》主要涵盖投诉处理相关概念、区分投诉类型,明确投诉方式和渠道、制定投诉的处理原则、建立券商投诉处理体系、制定投诉的处理程序,强调券商投诉处理监督等方面。

华福证券相关负责人向《证券日报》记者表示:“这有助于券商提高投诉处理质效,厘清工作职责,防止工作推诿。同时,《投

诉处理标准》力求解决投诉处理工作相关难点,充分贴近中国证券市场的实际需求,关注涉及第三方专业机构合作业务投诉、投诉处理的反馈机制等,旨在提振投资者信心,确保每位投资者的合法权益诉求能得到及时、公正、有效的回应。”

“《投诉处理标准》对投诉处理的相关概念进行了明确的定义,对投诉类型进行了多维度的区分,并对投诉的方式和渠道、处理原则、处理程序等进行了具体的规定。这使得券商在处理投诉时能够有一个清晰的指导,明确知道自己应该如何行动,大大提高了工作效率,也提升了客户满意度。”上述中金财富证券相关负责人表示。

健全客户回访机制,是券商与客户保持沟通的重要渠道。《客户回访标准》主要包括划分客户回访常见分类、提出客户回访基本要

求、构建客户回访工作体系等方面。

国泰君安证券法律合规部副总经理陈丽媛向《证券日报》记者表示:“规范开展客户回访工作,有利于及时发现并纠正券商业务活动中的不规范行为,畅通与客户的沟通渠道,便于听取客户的意见和建议。”

华安证券也表示,客户回访是提升券商合规和内控管理有效性的重要抓手。通过与投资者交流,一方面可以进一步确认客户购买产品或服务的意愿性、自主性和匹配性,揭示投资风险;另一方面可以了解从业人员在展业中是否存在违规情形,提高投资者风险防范意识。

## 多家券商积极表态

多家券商也积极表态,将贯彻落实上述两项标准,处理好功能性

和盈利性关系,切实维护投资者合法权益。

华福证券作为此次《投诉处理标准》编写的牵头单位,公司层面已将保护投资者合法权益全面纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中统筹规划,形成了一套完善的保护机制和制度框架。具体实践中,公司尤为重视投诉处理流程的优化与创新。

中金财富证券称,加大举措增强投资者的获得感和安全感。公司专门成立了投资者权益保护委员会,负责牵头落实公司投资者权益保护工作,显示了公司对投资者保护工作的重视和决心。

国泰君安证券表示,将继续坚守金融工作的政治性、人民性,回归行业本源,处理好功能性和盈利性关系,持续高标准、规范化、科学化地做好客户投诉处理与回访工作,不断提升服务质量,促进公司投资者权益保护工作走深走实。

# 多地密集优化楼市政策 统筹消化存量优化增量

■本报记者 谢若琳  
见习记者 张梦逸

近段时间以来,各地结合自身实际,从控制供给与刺激需求等角度入手,统筹消化存量房产和优化增量住房,对房地产政策进行优化。

例如,5月16日,云南大理白族自治州人民政府官网发布《关于进一步促进房地产业平稳健康发展的实施意见(试行)》,其中提出“科学制定房地产供地计划,控制好供地节奏”。5月15日晚,合肥市人民政府发布《关于进一步调整优化房地产政策措施的通知》,政策内容包括实施购房补贴、优化销售政策、支持“卖旧买新”等方面。

中指研究院市场研究总监陈文静表示,在各举措中,放松限购等措施有利于加快新增需求入市,推动库存去化;调整土地规模,加快建立“人房地钱”联动机制,有利于加快各地市场形成新的供求平衡。

在优化住宅用地供应方面,多地对住宅用地供应规模进行了适当收缩。据中指研究院监测,截至5月10日,重点22城中有15城发布了2024年供地计划,除个别城市外,供应规模继续延续缩减态势,整体同比下降了约10%。

“土地的供应与去化周期是挂钩的,在去化周期较高的情况下,就是要适当限制供地,并盘活存量土地。”易居研究院研究总监严跃进认为。

自然资源部近日印发《关于做好2024年住宅用地供应有关工作的通知》明确,各地要完善对应商品房住宅去化周期、住宅用地存量的住宅用地供应调节机制。业内人士普遍认为,未来,各地或将根据自身的商品住宅去化周期,进一步盘活存量住宅用地,灵活调节土地供应。

在多地陆续优化房地产政策后,楼市成交量有所回升。据诸葛数据研究中心监测数据显示,2024年第19周(5月6日至5月12日),重点15城新建商品住宅成交量为14685套,环比上升74.24%,同比下降2.51%。近期优化房地产政策的城市表现颇为亮眼。例如,于5月6日优化住房限购政策的深圳第19周住宅成交量为566套,环比增长150.5%。

那么,在取得初步成效后,未来还有哪些政策空间?陈文静建议,各地可以围绕控制供给、加快去化两方面展开,并在土地市场、新房和二手房市场协同推进。“一是合理安排土地供给,将新增土地供应与住宅去化周期挂钩,结合当地实际情况,切实落实以人定房、以房定地的要素联动机制;二是进一步解除限购政策,加快新增需求入市,推动库存去化。”

# 强监管护航 资本市场投资者保护再上新台阶

(上接A1版)

5月15日,证监会发布《关于完善证券期货纠纷多元化解机制 深入推进诉源治理的工作方案》(以下简称《方案》)。《方案》对资本市场纠纷化解源治理作出制度安排,有利于提升资本市场矛盾纠纷预防化解能力和法治化水平,推动矛盾纠纷源头预防和就地实质化解,将投资者保护落到实处。

《方案》提出“加大特别代表人诉讼的适用力度”。特别代表人诉讼是“默认加入、明示退出”,不仅可以提高诉讼效率,节约司法资源,保护“小额多数”受损投资者,而且其产生的巨额民事赔偿,也将对潜在违法违规行为产生强有力的威慑。

据记者了解,近期,证监会印发《关于进一步做好证券纠纷特别代表人诉讼案源通报工作的通知》,进一步明确系统内线索报送机制,更好支持投服中心开展工作。目前,证监会按照“国九条”要求,正在加大特别代表人诉讼适用力度,强化投保机构诉讼维权职能。

谈及进一步加强投资者维权救济力度,杨超认为,未来的工作重点包括改善诉讼机制,降低投资者参与诉讼的门槛并提升诉讼效率;优化调解制度,明确调解程序及其法律效力;加强仲裁服务;扩展法律援助服务,特别是为中小投资者提供法律援助和援助;加强宣传教育,提升投资者的法律意识和自我保护能力;建立纠纷预防机制,致力于减少纠纷的发生率。“这些措施共同构成证监会为投资者提供全面保护的框架,目标是提升投资者保护的有效性,增强投资者对资本市场的信心,促进市场平稳健康发展。”

(上接A1版)

事实上,中国人民银行(下称“央行”)已经开始为超长期特别国债的发行“护航”。5月15日,央行对到本月底的MLF(中期借贷便利)进行了等量平价续作,结束了前两个月缩量续作模式。

在分析人士看来,央行通过等量续作来平稳资金面,释放出货币政策与财政政策相协调的信号。同时,央行的流动性支持也将贯穿始终。

中信证券首席经济学家明明认为,从超长期特别国债发行安排的节奏来看,预计央行会给予足够的流动性支持,具体方法包括但不限于降准、降息、MLF超额续作、二级市场购买国债等。

财信研究院副院长伍超群对记者表示,4月份召开的中共中央政治局会议提出“要靠前发力有效落实已经确定的宏观政策”“要灵活运用利率和存款准备金率等政策工具,加大对实体经济支持力度”。因此,货币政策会在流动性和价格方面配合财政政策发力,降准降息仍有空间,预计降准先行,二季度降准概率偏大,降息必要性仍强,但预计时间点延后择机出台。

“今年超长期特别国债发行节奏较为平缓,给资金面造成的短期压力较小,短期降准降息的必要性有所下降,但仍需货币政策的配套支持。”东方金诚研究发展部总监冯琳对记者表示,在流动性支持方面,预计央行优先政策选项是加量续作MLF。尽管短期降准降息的概率下降,但也不能完全排除,可重点关注地方债发行情况,如果接下来几个月新增专项债集中发行,那么央行仍有可能在年中附近进一步降准降息。

## 实探光电产业大会:

# 龙头企业同台竞技 多项硬核成果受关注

■本报记者 李万晨曦

5月16日,2024中国光谷·光电子信息产业创新发展大会(以下简称“光电产业大会”)在武汉盛大开幕。370多家企业参展,一大批光电子最新科技成果和解决方案悉数亮相。

“中国光谷光电子信息产业独树一帜,希望能进一步发扬光大,为推动光电子信息产业发展、为科技向上做出更大的贡献。”光谷企业家协会常务副会长、长飞公司执行董事兼总裁庄丹在接受《证券日报》记者采访时表示。

## 最新科技成果亮相

在华工科技智能制造展位,一座小型的重工行业智能工厂被“搬”到了现场。从板材下料到组装焊接,不同机器各司其职,有的正伸长手臂拾取组件,有的正左右摆动快速拼装,吸引了不少观众驻足。

“重工行业智能工厂采用了‘超级排料人工智能算法’‘弱特征切割高精度识别与定位’‘多机器人协同编队柔性拾取’等6大关键技术,由‘工业大脑’统一调度,实现了计划、生产、配送全过程自动化运行和智能化管控,工厂自动化率达90%以上。”华工科技智能制造事业部新技术研发部总监苏国雄在接受《证券日报》记者采访时表示。

“这次展出的重工行业智能工厂模型,是基于我们为太原重工打造的一个标杆案例,模型由五大核心生产线组成,重点展示了重工行

业的生产工艺流程、产线布局、物流转运规划等内容。”苏国雄说。

今年以来,硅光芯片领域好消息不断,基于全球速率最高光模块——1.6T硅光高速光模块,华工正源、光迅科技等多家企业相继发布最新产品,瞄准的都是进一步提升数据传输和计算效率。

在光电产业大会现场,光迅科技展示了全光交换机(OCS)、Ultra Mini 相干用小型化器件、800G LPO光模块、CPO光源模块等拳头产品,助推数据中心及AI算力应用发展。

华工正源展出了搭载自研硅光芯片的1.6T高速硅光模块。“AI训练及推理的进程带动算力需求指数级增长,与之相伴的是设备产生的高能耗问题。硅光芯片作为一种基于硅晶圆开发出的光子集成芯片,可以很好地解决信号高速传输场景下的能耗难题,将设备能耗降低40%—50%。”华工正源现场负责人向《证券日报》记者表示。

## 产品加速落地应用

近年来,随着科技的不断发展,核心高端领域的产品也逐渐进入到民用市场。

原本应用在飞船外壳上的相变材料,应用在保温杯上便可实现控温效果。长盈通热控技术有限公司销售代表何渭东向《证券日报》记者表示:“除国防军用领域以外,公司研发的相变材料也应用于多个民用领域,重点在于电池热失控、热管理、储能蓄冷等工业领域,我们可以根据市场和客户的不同



图为光电产业大会现场

李万晨曦/摄

需求进行产品制作。”

在高德红外展区,搭载高德红外子公司的自动驾驶红外热成像智驾系统的体验车格外吸睛,小小的热成像屏幕为自动驾驶汽车提供更安全的保障。

“轩辕智驾是高德红外旗下从事车载红外热成像智驾系统的主体,这是高德红外将红外核心技术延伸到汽车领域的重要探索。此次展出的主要是我们与广汽埃安合作量产的项目车载红外热成像系统,它可以帮助智能驾驶或无人驾驶汽车,在低照度、雨雾天气及逆光眩光等复杂场景下,正常感知周围环境,

从而降低风险,提升驾驶安全性。除了广汽埃安搭载我们的产品外,目前该技术还应用在东风猛士917等量产车型上,市场仍在进一步拓展。”轩辕智驾产品经理颜斌在接受《证券日报》记者采访时表示。

颜斌告诉记者,随着L3级别自动驾驶技术的发展,对驾驶安全性能要求的提升,预计会有更多搭载公司红外车热成像智驾系统的车型面世。

“长飞公司展出了行业领先的远贝®超超超低衰减G.654.E光纤、多模光纤、特种通信光纤等产品,以及以空分复用光纤、空芯光纤等

为代表的下一代新型光纤,为5G时代从数据中心短距离传输到超长跨距长距离传输提供各类性能优异的光纤产品和解决方案选择。”长飞公司相关负责人向《证券日报》记者表示。

专精特新企业高质量发展促进工程执行主任袁帅在接受《证券日报》记者采访时表示,推动光电子产业更好发展,必须更加开放和包容。“建议进一步加大光电子器件行业人才培养,引导和鼓励跨界融合,形成开放共享的集成创新模式,推进光电子器件产业加速数字化转型。”

# 智能通知存款产品集中“退场” 银行推新品积极留客

■本报记者 彭妍

随着智能通知存款产品整改下架过渡期的结束,多家银行智能通知存款产品于近日全面下架。而为了适应市场变化并满足客户需求,多家银行纷纷推出智能通知存款的升级版或产品,通过提高利率和优化服务来吸引和留住客户。

业内人士认为,银行下架智能通知存款产品,一方面是顺应监管要求,另一方面则有利于缓解净息差压力,降低资金成本。

## 相关产品密集下架

据了解,智能通知存款是通知存款的“升级版”。通知存款指客户不约定存期,支取时需提前通知银行,约定支取日期和金额方能支取的存款业务。普通的通知存款,需要用户操作指定为“1天通知存款”或“7天通知存款”选项,如果

通知存款时间超过了7天,但事先选定的却是“1天”,则收益就会按照1天通知存款的利息计算。而如果是智能通知存款,则无需用户进行预设的指定,自动按照最高收益计算。

智能通知存款产品推升了银行的揽储成本。南开大学金融发展研究院院长田利辉对《证券日报》记者表示,银行下架智能通知存款产品的原因主要是顺应监管要求。2023年5月份,监管部门发文调整协定存款和通知存款自律上限,并要求停办不需要客户操作、智能自动滚存的智能通知存款,同时设置了一年的过渡期。这一政策的目的是维护存款市场的竞争秩序,稳定银行负债成本。智能通知存款产品由于其自动滚存的特性,存在高息揽储之嫌,会对正常存款市场竞争秩序构成干扰。智能通知存款作为一种利率相对较高、流动性较好的存款产品,对银行的负债成本也造成了一定压

力。因此,为了降低负债成本,提高净息差水平,监管层要求银行下架智能通知存款产品。

在此背景下,今年以来,智能通知存款产品加速“退场”。记者梳理发现,近期已有中国银行、邮储银行、交通银行、招商银行、平安银行等超10家银行先后宣布下架智能通知存款或取消(个人或对公司)通知存款自动转存功能。

## 多家银行推出新产品

记者了解到,在智能通知存款产品以及部分通知存款产品下架后,有银行给出了替代方案。

5月15日,招商银行停止智能通知存款业务并办理业务总结。记者从招商银行客户经理处获悉,该行终止智能通知存款业务后,指定客户可以开通“智存通”业务。

据该行客户经理介绍,下架智能通知存款,是应市场变化和监管要求。“智存通”可被视为替代智能

通知存款的产品,在开通后,5万元以下的存款按照活期利率计算,5万元以上的部分自动按照1000元起存的3个月定期存款利息,年利率为1.65%。目前仅限购买过招商银行智能通知存款的客户开通办理。

“相比智能通知存款,如果按照正常到期和正常计息的话,升级之后的‘智存通’其实更有优势,收益更高一些,而升级之前的智能通知存款,存满7天按照年利率1.5%计息。”上述银行客户经理说。

除招商银行之外,中信银行于近日推出“随心享”,3个月为一期,起存金额1000元,年利率1.65%。记者了解到,目前在该行手机银行购买“随心享”可选择到期本金续存、本息续存、转活期三种方式,若选择续存,客户必须输入续存次数,否则将无法购买,续存次数最多为99次。据该行理财经理介绍,推出该产品主要是为了方便客户随时随地取出资金,实现资金的快速流动。

在田利辉看来,银行推出升级产品的原因,主要是为了满足储户的存款需求,提升客户存款体验和满意度,从而达到在智能通知存款产品下架背景下留客的目的。

事实上,对于银行而言,在市场化利率下行的背景下,传统的理财产品很难维持较高的收益率。这种情况下,如何吸引并留住客户,成为摆在银行面前的难题。

田利辉认为,银行可以通过创新金融产品和服务来留客。例如,银行可以通过创新推出新的存款产品,提供综合金融服务来增强客户黏性。

也有银行业内人士表示,随着科技的不断进步,银行也应积极探索新的业务模式和增长点。比如,通过大数据、人工智能等技术手段,推出更具创新性和竞争力的理财产品,以满足客户多元化的需求;借助互联网、移动应用等渠道,不断拓宽产品销售和服务范围。