

沟通+服务——处理纠纷的制胜法宝

随着资本市场创新发展，证券业务复杂度有所增加，投资者因不了解业务流程而造成误会和纠纷时有发生。很多时候，通过市场经营主体一线工作人员有效的沟通，贴心的服务，实实在在去解决投资者的困难，投诉纠纷自然迎刃而解。

2014年11月，投资者柳女士要求快速赎回广东辖区D基金公司货币基金，计划当天将赎回款用于打新股，但因公司垫资额度使用完毕，赎回失败。眼看就要收市，新股没打成，随即拨通12386热线要求公司赔偿打新不成的或有损失。

同样在广东，某证券公司花都营业部柜台前围满了投资者，突然，人群骚动，投资者李先生情绪激动，尖声嚷着：“我要投诉！”，随后，12386热线响起。据了解，该投资者需要办理银行三方存管业务，本来该业务需到银行网点确认，但该营业部为了方便客户，向银行申请了银证POS机协助投资者完成签约，不料恰逢POS机通信中断，多次尝试都无法完成签约手续。该投资者眼见股市涨势如虹，心急如焚，一气之下便向热线投诉。

12386热线通过广东证监局将上述两宗诉求分别转相关机构处理。广东局要求相关机构派专人与投资者沟通，解释到位、以理服人，同时改进服务，防微杜渐，以防类似投诉发生。

D公司在接到12386热线转办单后，三小时内多次与柳女士沟通，详细解释虽然当天垫资额度已用完，但可以为投资者办理普通赎回业务。当日收市后，D公司再次联系柳女士，表示公司已增加

垫资额度，如有需要可重新办理快速赎回。

柳女士表示三点钟已过，赎回再无意义。在之后的几个工作日中，公司多次与柳女士沟通，并给出类似情况解决建议。该公司的耐心和细心终于打动柳女士，最终，双方达成一致，纠纷得到圆满解决。

随后，D公司进行一系列改进措施，包括根据市场打新情况决定是否增加垫资额度，安排专人实时监控垫资额度使用情况，就打新、节假日等特殊时间发短信通知客户提前做好资金安排，让投资者感受到更贴心的服务。

另一边，心急如焚的李先生也没有被冷落。花都营业部在接到投诉转办单后，总经理亲自向李先生解释第三方存管签约流程，李先生看营业部负责人态度诚恳，情绪有所缓和。

无奈此时银行工作人员回复，设备故障短时无法修复。该营业部立刻与对接银行网点人员联系，请银行优先为李先生办理相关业务，同时用专车将李先生送到银行，全程陪同办理，最终让李先生满意而归，并致电12386热线撤诉。

在此之后，营业部配备了三台银证POS机，同时在显眼位置张贴业务办理流程，此类服务明显改善。

不一样的诉求，同样满意的结果。投资者的点赞无不来自于市场经营主体耐心的沟通解释和加倍贴心的优质服务，同时，12386热线时刻为投资者着想、始终站在投资者的角度考虑问题，无不让投资者切身感受到：公平，就在身边！