

上海地区十三家证券公司 “合规经营、满意服务”承诺书

编者按

当前,证券经纪业务发展进入了一个新的阶段:以实名制为核心的全面账户清理进入新的阶段;如何做好客户服务、促进业务发展被越来越多的券商提升到战略高度;投资者数量增长迅猛,新入市者众多但风险意识不足;权证等新交易品种的出现及社会上频频发生的非法证券活动使市场风险呈现出新的特征。

为了促进证券市场持续、健康、稳定发展,在上海市证券同业协会的指导和中国证监会上海监管局的见证下,上海地区十三家从事经纪业务的证券公司近日连续在本报联合刊登《关于不合规账户后续规范工作的公告》、《致投资者的一封信》及《“合规经营、满意服务”承诺书》,受到投资者好评。这十三家证券公司合计占有全国23%的经纪业务市场份额,相信他们深化投资者教育、提高服务质量的努力,将为整个行业起到垂范作用,也相信会有更多的证券公司以实际行动效仿。

为维护投资者合法权益和证券市场交易秩序,促进证券行业持续健康发展,向投资者提供满意的服务,我们就证券公司经纪业务的合规经营和服务质量公开郑重承诺如下:

严格遵守法律、法规、规章及其他规范性文件、行业规范和自律规则,接受证券监管机构和自律组织的监督和管理,接受客户的监督和批评,诚实守信、规范自律、勤勉尽责、文明服务。

一、依法合规开展经纪业务

- (一) 市场营销
1、遵守法律、法规和有关规定,规范开展营销活动。
2、明示办理相关业务的范围,公示佣金标准、工作人员基本信息。
3、确保营销宣传的真实、客观,不误导客户。
4、严禁不正当竞争行为,不诋毁同行或他人产品。
- (二) 开户受理
1、坚持账户实名制和实现客户资金的第三方存管。
2、依法执行现场开户的有关规定。
3、统一使用行业规范的开户协议。
4、积极落实投资者教育要求,做好了解客户和风险揭示工作。
- (三) 账户管理
1、按统一标准妥善保管客户资料。
2、确保合格账户已实现保证金的第三方存管。
3、遵守保密原则,保障客户信息安全。
4、保护客户资产,坚决不挪用客户证券和交易结算资金。
5、不违规开展融资融券业务。
- (四) 委托受理
1、不接受《中华人民共和国证券法》所规定的禁止参与股票交易的人员直接或以化名或借他人名义委托买卖股票。
2、不接受法人(自然人)非法利用他人账户从事证券交易。
3、不在未经依法设立的营业场所接受客户委托买卖证券。
4、不以任何方式对客户证券买卖的收益或赔偿证券买卖的损失作出承诺。
5、不接受客户的全权委托而决定证券买卖、选择证券种类、决定买卖数量或者买卖价格。
6、妥善保存委托记录、交易记录和与内部管理、业务经营有关的各项资料,不得遗失、隐匿、伪造、篡改或损毁。
- (五) 投资咨询
1、坚持“独立诚信、谨慎客观、勤勉尽职、公正公平”的原则,向投资者提供客观专业的投资咨询服务。
2、严格按照公开披露的信息资料和其他合法获得的信息为依据,科学分析证券价值、审慎发布市场观点,不利用市场传闻、虚假信息以及误导性陈述来诱导投资者,防止内幕交易。
3、以保护客户合法利益为前提提供预测和建议,并向投资者进行客观的风险揭示,不对可能出现的风险作不恰当的表述或作虚假承诺。

- (六) 员工管理
1、加强员工法制教育,增强法制观念,提高遵纪守法的自觉性。
2、加强员工职业教育,恪守职业道德,提升职业操守。
3、加强员工专业培训,提高员工证券专业服务的素养和水平。
4、加强员工执业行为考核,强化客户服务意识。
- ## 二、保障经纪业务服务质量
- (一) 经营服务
1、规范着装、仪表得体、持证从业、佩卡上岗。
2、服务热情、礼貌待客、用语规范、解答耐心。
3、坚持“公平、公开、公正”的原则,严格按照程序规范办理业务。
4、熟悉业务操作流程,高效、准确、快捷办理各类业务。
5、营业场所显著位置悬挂《证券经营机构营业许可证》和《营业执照》。
6、营业场所显著位置张贴证券交易的风险提示以及各种非法证券活动的风险提示,并公示证券营业部和公司总部的投诉电话、传真、电子信箱和其他相关信息。
7、在营业大厅的醒目地带进行员工的信息公示,公示的信息包括:营业部所有在编员工的姓名、彩色照片、工号、职务、已获得的证券从业资格等。
8、为客户在营业时间内查询本人账户信息提供必

- 要的条件和方便。
9、公告信息栏设置合理,确保发布的信息真实完整准确。
10、建立和完善投资者教育园地,宣传证券法律法规、介绍证券投资知识、揭示证券投资风险。
 - (二) 营业环境
1、营业部的对外招牌、标识保持统一、整洁、完好、醒目。消防通道畅通和有必要的消防设备。
2、营业部门前的户外环境落实专人负责管理,保持整洁有序。
3、营业场所及办公场所保持环境整洁。
 - (三) 服务设施
1、信息系统安全稳定、交易设备完整良好。
2、营业部现场行情显示及柜面与自助交易系统性能良好、运行正常。
3、非现场交易和服务系统(电话、网络、客户服务中心)性能良好、运行正常。
4、照明、空调、通风、监控系统运行情况正常。
5、有服务设施发生故障的应急预案及应急措施。
 - (四) 投诉(信访)处理
1、建立完善的客户投诉(信访)接待、处理制度。
2、在营业场所公示接受客户投诉(信访)的必要渠道。
3、指派专人认真、耐心、细致地接受客户投诉(信访),妥善处理,及时化解矛盾。
4、客户投诉(信访)反馈意见的回复,一般不超过3个工作日,最终处理结果及时告知客户。
- 二〇〇八年八月四日

承诺人:

- | | |
|------------------|-----|
| 海通证券股份有限公司总裁 | 李明山 |
| 国泰君安证券股份有限公司总裁 | 陈 耿 |
| 申银万国证券股份有限公司总裁 | 冯国荣 |
| 光大证券股份有限公司总裁 | 徐浩明 |
| 东方证券股份有限公司总裁 | 潘鑫军 |
| 上海证券有限责任公司总经理 | 郁忠民 |
| 中银国际证券有限责任公司执行总裁 | 钱 卫 |
| 上海远东证券有限公司总裁 | 田德军 |
| 爱建证券有限责任公司总裁 | 张建华 |
| 德邦证券有限责任公司总裁 | 邓 晖 |
| 华宝证券经纪有限公司总裁 | 陈 林 |
| 航天证券经纪有限责任公司总裁 | 詹毅超 |
| 华欧国际证券有限责任公司总裁 | 张永衡 |



用心服务、打造高素质的客服团队

——申银万国客户服务中心纪实

随着互联网的普及,证券公司非现场交易客户的比例迅速上升,使用网上交易的客户与日俱增,网上交易已成为投资者主要的交易方式。客户服务中心作为证券公司推进非现场交易的业务支持和客户服务平台,其资源集中、服务共享的优势以及业务支持、通道服务、增值服务、资源替代的重要作用日益显现。申银万国证券股份有限公司于2002年成立了客户服务中心,以021-962505为统一接入号码,以服务面面俱到,关怀无微不至为服务宗旨,为客户提供多渠道、智能化、一站式服务,集交易、咨询为一体的标准化、全方位服务的业务处理中心。

2007年的证券市场发生了翻天覆地的变化,行情火爆,客户量骤增,所有券商都遇到了交易通道不畅、服务人手不足的困难。为此,申银万国果断决策,投入大量资源对客户服务中心进行扩容改造,在短短四十天时间内,打造了一个

全新的、业内一流的客户服务平台,设计容量达到10000线。战略目标是:上海地区的电话委托中心、全国的人工服务中心、异地营业部的电话委托备用中心。基本定位是:服务、营销和客户维护。

证券行业属于服务性行业,客户服务是靠人来实现的,客服人员的素质将决定客户服务的水准。为了确保客户服务的高水准,打造一支高素质的客户服务团队,从客服中心成立伊始,申银万国就严把服务人员选拔关,根据语言表达、心理素质、反应能力等指标,制定了严格的服务人员选择标准并进行公开选拔。对选拔合格的服务人员首先进行职业道德教育,灌输追求卓越,开拓奉献的企业精神,让每个服务人员牢固树立客户至上、服务无止境的理念。

为了提高服务人员的专业水准,申银万国客服中心实现严格的培训制度和考核制度,首先对服务人员进行

三个月的集中业务培训,同时每个月还定期进行业务轮训。每个月进行业绩考核,实行优胜劣汰,对考核成绩不合格者坚决予以淘汰,使得申银万国客服中心的整体服务水平不断提升。管理人员每天召集例会,对服务过程和服务质量进行检讨,不断总结、查找服务的缺点与不足,并积极加以改进,力求完美。

为了加强团队建设,针对服务人员普遍比较年轻、充满朝气和活力的特点,申银万国客服中心定期组织服务人员进行交流、工作、生活等方面的交流和沟通,加深了解,掌握每个服务人员的思想动态,形成了用心服务、团结协作的团队精神。

在这支服务团队的辛勤努力下,申银万国客服中心在业内影响不断扩大,获得了客户的普遍认可和赞誉,并在第五届中国优秀财经证券网站评选中荣获最佳呼叫中心奖。

“金阳光”增值服务打造核心竞争力

——光大证券推进经纪业务二次转型

传统经营模式下,经纪业务提供的主要是通道服务,各券商高度同质化,随着竞争日趋激烈,低层次乃至恶性竞争盛行、佣金水平不断下滑、盈利能力不足等问题日益突出,困扰着整个行业,经纪业务面临转型挑战。

光大证券2006年初对经纪业务实施组织架构、运作机制及薪酬改革,在营业部实行彻底的前、后台分离,保障后台的同时倾力发展前台,全面建设营销团队,开展渠道营销,完成了从坐商到行商的第一次转型,取得了明显成效。

2007年下半年,光大证券居安思危,紧紧抓住经纪业务归根到底应该为投资者提供增值服务这一本质,开始着手以提升增值服务水平为核心的经纪业务二次转型,以此培育光大证券经纪业务核心竞争力。

经过近一年的努力,光大证券即将正式推出“金阳光”增值服务产

品。该产品集资讯、行情、交易为一体,是在光大证券研究所、资产管理总部、证券投资部等部门的强大支持下,由经纪业务资深的投研团队精心设计,为营业部客户提供的个性化、产品化、电子化的专业理财增值的增值服务。

“金阳光”增值服务产品主要栏目有金资讯、金策略、热点数据、持仓报告、金股池、金组合、行业研究、公司研究、金顾问等,根据客户需求、资产量的不同,可提供差异化服务。该产品具有四大特点:

- 时效性强:资讯信息紧扣市场热点。
- 操作性强:提供前瞻性的投资建议。
- 使用便利:个性化账户信息和

研报信息自动检索。

- 高速强大:理财终端行情、委托、成交快人一步。

此外,“金阳光”增值服务还包括金股信短信服务,基于投资者主动定制,可为投资者提供5大类24项短信息资讯服务,涵盖客户关怀、交易提醒、实时行情等,能有效帮助投资者第一时间掌握自身账户信息和证券变动信息,把握投资机会。

依托“金阳光”,光大证券为投资者提供全方位、专业化的增值服务,客户服务从内容到形式随之升华,经纪业务经营策略彻底转变,核心竞争力将由此形成,经纪业务盈利能力将得以提升,并进入服务营销的新时代。行业正面临进一步转型,展望未来,服务产品和服务体系的打造将最终决定经纪业务竞争的成败,光大证券已为此做好准备。