

快速反应——成功处理纠纷的重要前提

2014年3月25日，H期货公司接到12386热线转来投资者周某有关委托未成交的投诉。周某诉称，其于2014年3月17日09:16:15发出“IF1403 卖出平仓”交易指令，委托价格2154.2，并于当日09:16:21撤单。周某认为，是H公司交易软件故障导致其卖出指令未能成交，由于当日该合约价格下跌，造成其继续持仓账面损失，要求赔偿。

接到投诉的第一时间，H公司立即启动投诉处理程序，合规部迅速通知周某所在的营业部与周某联系，详细听取其具体诉求。随即，合规部指定对应部门开展对该事件的调查。

经调查核实，当天IF1403的行情自09:16:15周某发出平仓委托指令至09:16:21撤单期间，该合约市场最高价格为2153.4，没有达到周某所报委托价格。因此，周某平仓委托指令未能成交，并被自己成功撤单。

在查清事实后，H公司当天出具了处理意见，并通过电话向周某反馈投诉处理结果，取得了周某的认可。

H公司投诉处理工作并不止步于此。该公司认为，处理投诉并非仅仅是解决投诉问题本身，更应该以投诉事件为出发点，根据投资者的情况和需求进一步进行投资者教育和培训，做好投资者服务。

投诉完结后，H公司还安排周某所在营业部派出技术人员，于第二天携带IF1403合约3月17日分时K线图及周某委托指令

的流水明细单，专程上门向周某再次进行详细解释，并向其进行软件使用方面的培训，面对面解答客户疑问。

在新形势下，H公司积极落实证监会投保局有关投诉处理要求，主动承担起投资者投诉处理工作的首要责任。“当天处理，当天回复”是H公司处理客户投诉事件的时限要求。无论是12386热线等监管渠道，还是公司自身接收的客户投诉事项，H公司均坚持这一做法。

从实际效果看，H公司对投诉处理的快速反应，既能稳定投资者情绪，又让投资者获得良好的服务体验。