



**Создание, организация и обслуживание горячей  
линии для инвесторов**

**Совершенствование механизма обслуживания  
и защиты прав инвесторов**



1. История создания горячей линии
2. Организация горячей линии и достигнутые результаты
3. Всесторонняя поддержка механизмов защиты
4. Наши соображения



## Общие сведения о горячей линии

- Обработывает три вида обращений, поступающих от более 100 миллионов инвесторов: консультации по вопросам оформления заявок, жалобы и предложения.
- Является результатом развития и улучшения системы обработки обращений клиентов и откликов на них. Это одно из четырех основных направлений деятельности нашей компании. В рамках системы используется модель управления, которая предполагает распределение нагрузки и ответственности между операторами (front office) и операционистами (back office).
- Функционирует 2 с половиной года. Общее количество рассмотренных обращений 367571, в среднем 11487 ежемесячно.
- Оказывает всестороннюю поддержку механизмов защиты прав инвесторов.
- Играет важную роль в улучшении системы обслуживания и стимулировании стабильного и здорового развития рынка капитала. 3



## 1. История развития

- В 2008 году запускается работа по организации системы обработки обращений инвесторов.
- В 2012 году по поручению Комитета по управлению и контролю за ценными бумагами КНР компания взяла на себя обязательства по подготовке заявки, организации и эксплуатации горячей линии, а также работы по созданию, эксплуатации соответствующих систем и управлению программами интерфейса.
- 6-ого сентября 2013 года осуществлен тестовый запуск системы, которая обрабатывала три вида обращений инвесторов (запрос консультации, жалобы и предложения), поступающих из 5 каналов, включая телефонные звонки.
- В мае 2015 года стало возможным осуществление прямых звонков по телефонам горячей линии.

## 2. Организация горячей линии и достигнутые результаты

### 2.1. Позиционирование

- Создание канала беспрепятственного поступления обращений инвесторов, защита законных прав и интересов инвесторов, повышение уровня обслуживания;
- С одной стороны, система служит инвесторам, с другой – регулирующим органам, отражает болевые точки рынка, позволяет предупреждать и прогнозировать риски.



## 2.2. Механизм работы горячей линии

- Модель управления, которая предполагает распределение нагрузки между операторами и операционистами, а также взаимную поддержку и сотрудничество фронт-офиса и бэк-офиса.
- Наша компания – точка входа для клиентов, отвечает за работу по созданию, текущему управлению, эксплуатации и обслуживанию системы горячей линии.
- Агентство по защите прав инвесторов и соответствующие уполномоченные органы обрабатывают полученные данные, отвечают за работу по созданию механизма распределения и выполнения конкретных задач.



## 2.3. Результаты работы

- С 6 сентября 2013 года по 31 мая 2016 года общее количество принятых к рассмотрению обращений составило 367571, было сформировано 189636 действующих рабочих заданий.
- 44330 обращений с жалобами составили 23,38%, 70207 запросов на консультации - 37,02%, 75099 обращений с предложениями - 39,60%.
- Общая сумма компенсации убытков инвесторов достигла отметки в 13 млн. 140 тыс. юаней.
- Горячая линия стала эффективным каналом коммуникации и передачи информации между инвесторами и регулирующими органами.



## 2. 4. Разрешение жалоб

- С 2015 года повышается качество и эффективность работ по обработке и разрешению жалоб.
- Разработка “Сводного перечня важных условий для подачи жалоб”. Этот документ определяет обязательные условия для подачи жалоб по 44 вопросам в отношении пяти субъектов рынка, таких как публичные компании, брокеры, фьючерсные биржи, фонды, а также организации, консультирующие инвесторов.
- Создание механизма двойной проверки нашей компанией и профессиональными участниками рынка.
- Финальное перепоручение обработки обращения участникам рынка позволяет усилить их работу в рамках первоочередной обязанности, которая сводится к разрешению жалоб.

### 3. Всесторонняя поддержка механизмов защиты

- Во-первых, необходимо направлять сотрудников регулирующих органов в колл-центр для приема обращений, поступающих по каналу горячей линии;
- Во-вторых, обрабатывать и анализировать обращения инвесторов, на регулярной основе разрабатывать такие документы, как «Специальный доклад о претензиях инвесторов», а также предоставлять регулирующим органам надежную информацию, которая позволит создавать и совершенствовать систему контроля, правила и т. д.
- В-третьих, обобщать и применять типичные кейсы, развивать систему обучения инвесторов.
- В-четвёртых, использовать статистику, полученную по каналу горячей линии, формировать особую систему защиты прав инвесторов.

## 4. Наши соображения

- Во-первых, решение проблем инвесторов – отправная точка и конечная цель работы;
- Во-вторых, взаимодействие между фронт-офисом и бэк-офисом, улучшение механизма разрешения жалоб, объединение усилий для повышения эффективности;
- В-третьих, применение цифровых данных, оказание услуг участникам рынка, регулирующим органам и инвесторам;
- В-четвёртых, развитие системы обучения, усиление эффективности управления, повышение качества самостоятельного обслуживания инвесторов.



**Спасибо!**