

深圳证监局关于2022年四季度证券基金 期货纠纷投诉情况的通报

深圳各证券基金期货经营机构：

现将2022年四季度涉及辖区证券基金期货经营机构的投诉相关情况通报如下：

一、投诉举报总体情况综述

本期，我局共接收针对辖区证券基金期货经营机构的投诉件共1183件，比2022年三季度增加205件。从投诉对象看，针对证券经营机构的投诉409件，减少95件；针对基金经营机构的投诉443件，增加314件；针对期货经营机构的投诉52件，减少76件；针对证券投资咨询机构的投诉279件，增加62件。

从投诉事项反映的类型看，规范经营问题474件，客户服务问题228件，虚假宣传问题213件，开销转户问题88件，系统问题55件，佣金纠纷问题45件，申购赎回问题31件，开平仓问题5件，从业人员问题31件，其他问题13件。

二、证券基金期货经营机构落实投诉处理首要责任情况

本期，按机构首要责任转经营机构办理的投诉件共1029件。其中，中国证监会12386服务平台直转1008件，我局转办21件。上述事项已办结962件，其中已达成和解390件，和解率为40.54%。大部分经营机构在接到转办的投资者诉求事项后，能及时联系投资者沟通，妥善处理投诉，并及时反馈办理结果。

三、投诉反映的主要问题

(一) 涉及证券经营机构的问题

本期，我局收到针对证券经营机构的投诉件共409件，涉及31家证券经营机构。反映的问题包括：规范经营问题116件，开销转户问题88件，客户服务问题78件，系统问题54件，佣金纠纷39件，从业人员问题30件，其他问题4件。

投诉量居前的公司为：招商证券股份有限公司74件；中信证券股份有限公司64件；平安证券股份有限公司51件。

(二) 涉及基金经营机构的问题

本期，我局收到针对基金经营机构的投诉件共443件，涉及30家基金经营机构。反映的问题包括：规范经营问题320件，客户服务问题90件，申购赎回问题31件，其他问题2件。

投诉量居前的公司为：富荣基金管理有限公司175件；南方基金管理股份有限公司56件；招商基金管理有限公司38件。

(三) 涉及期货经营机构的问题

本期，我局收到针对期货经营机构的投诉件共52件，涉及14家期货经营机构。反映的问题包括：规范经营问题27件，客户服务问题7件，佣金纠纷6件，开平仓问题5件，系统问题1件，其他问题6件。

投诉量居前的公司为：先锋期货股份有限公司15件；神华期货有限公司7件；中信期货有限公司7件。

(四) 涉及证券投资咨询机构的问题

本期，我局收到针对证券投资咨询机构的投诉件共279件，涉及11家证券投资咨询机构。反映的问题包括：虚假宣传问题213件，客户服务问题53件，规范经营问题11件，其他问题1件。

投诉量居前的公司为：中广云信息科技（深圳）有限公司129件；深圳德讯证券顾问有限公司61件；深圳市国诚投资咨询有限公司56件。

请各经营机构切实履行投诉处理首要责任和主体责任，聚焦广大投资者的合理诉求，提高为投资者服务的意识，提升管理能力和服务水平，加大投资者保护力度，持续做好投诉处理、矛盾纠纷化解等投资者权益保护工作。

深圳证监局

2023年2月1日