

# 北京证券业协会文件

京券协发〔2024〕10号



## 关于举办客户投诉处理技巧专题交流会的通知

辖区各证券公司、分公司会员单位：

为帮助会员单位更好地提升在投诉处理领域的技巧和能力，更好地应对和解决各类投诉情况，提升投资者满意度，促进行业稳定健康发展，北京证券业协会拟以面授形式举办“客户投诉处理技巧”专题交流活动。现将相关事项通知如下：

### 一、交流对象

证券公司投诉处理负责人、证券分公司投诉处理负责人和相关岗位人员。每家分支机构限报2人。

### 二、交流内容

- （一）投诉纠纷处理的几点探讨；
- （二）反复诉求问题及案例分享；
- （三）投诉处理的基本原则；
- （四）投诉处理“十步走”；
- （五）现场交流互动。

### 三、交流讲师

中国证券业协会培训中心高级讲师、兴业证券股份有限公司数智金融部总监高文彬。

#### 四、时间和地点

会议时间：2024年6月20日 14:30-16:30

会议地点：待定（根据报名情况确定），另行通知。

#### 五、报名安排

报名时间：截至2024年6月11日

报名方式：请各会员单位登录北京证券业协会官网“会员登录”-“活动培训”栏目进行报名。

联系人：李琳琳

联系电话：010-66027579



---

抄送：秘书长，副秘书长。

---

北京证券业协会

2024年6月5日印发

---

打字：李琳琳

校对：陈佳菁

（共印2份）