

长江期货股份有限公司客户投诉管理实施细则

第一章 总 则

第一条 为规范长江期货股份有限公司（以下简称“公司”）的客户投诉管理工作，提升公司客户服务质量，维护公司的良好商誉和品牌形象，根据法律法规和相关制度规定，制定本细则。

第二条 本细则所指的客户投诉指客户在接受公司的各项服务时认为自己的权益受到损害或与公司发生争议，以及对公司提供的服务和产品不满意而提出的抱怨与申诉，进而向公司、监管部门或其他政府部门反馈意见，维护其合法、合理权益的行为。

第三条 公司在为客户提供产品或服务的过程中，应当勤勉尽责向客户充分揭示产品或服务风险，降低投诉风险。

第四条 客户投诉的处理工作，应遵循以下原则：

（一）客户至上原则：公司应本着客户利益至上的原则，公平、公正、高效地处理客户投诉；

（二）回避原则：客户投诉处理过程中，与客户投诉事项存在利害关系的员工应当在客户投诉的调查处理中予以回避；

（三）保密原则：参与客户投诉处理的员工应当遵守公司的保密制度。

第五条 公司将针对客户投诉事项的调查事实和处理结果，根据公司绩效考核制度的规定，在责任部门和责任人的考核中予以体现。

第六条 涉及客户重大投诉，引发纠纷的，视情节严重情况启动公司信访工作预案，按照《长江期货股份有限公司客户信访管理细则》处理。

第七条 本细则适用于公司各部门、分公司、期货直销营业部和IB营业部（以下统称“分支机构”）。

第二章 投诉处理组织体系和职责分工

第八条 公司首席风险官为客户投诉工作的分管领导；交易运营部为客户投诉的管理部门，网络金融部（筹）客服中心为客户投诉的受理部门；客户投诉受理岗为客户投诉的统一归口受理人员；分支机构负责协助客服中心做好投诉的受理工作。

第九条 交易运营部作为公司客户投诉受理的主管部门，在客户投诉管理方面的职责如下：

- （一）负责制订公司客户投诉管理制度并组织实施；
- （二）负责协调相关部门制定适当的投诉处理方案，报公司领导批准后实施；
- （三）负责接待和处理监管部门关于客户投诉事项的质询和检查；
- （四）负责涉及启用风险准备金赔偿客户的监管报备工作；
- （五）负责定期组织投诉处理相关人员进行纠纷处理技巧培训；
- （六）公司赋予的其他客户投诉管理职责。

第十条 网络金融部(筹)客服中心为公司客户投诉的受理部门，相关工作职责如下：

- （一）负责客户投诉的受理、跟踪处理、反馈和登记归档；
- （二）负责定期组织客户投诉热点问题分析和矛盾纠纷排查，指导分支机构对客户进行风险测评；
- （三）公司赋予的其他客户投诉受理职责。

第十一条 公司合规管理部负责定期或不定期对客户投诉工作进行合规检查，以强化合规风险的有效识别和管理。

第十二条 分支机构承担的客户投诉工作职责如下：

（一）做好客户的风险测评，并通过多种形式开展投资者教育，强化风险揭示，帮助投资者理解各类产品风险属性和业务规则；

（二）根据本细则规定的程序，负责客户投诉的接待、协助调查及配合处理等工作；

（三）公司赋予的其他客户投诉工作职责。

第三章 投诉处理的原则

第十三条 客户投诉处理实行首问负责制。首个接待客户投诉的员工必须负责全程接待、解答，不得隐瞒或擅自处理。客服中心客户投诉受理岗负责跟踪督办转交投诉的落实情况并及时回复客户。

第十四条 中小投资者投诉处理实行和解优先制。从保护投资者权益的角度出发，对于涉及金额较小的中小投资者投诉事件，投资者提出调解的，分支机构应当积极配合，优先通过和解解决争议。经公司领导审批同意后，交易运营部可以对相应投资者作出适当的补偿。

第十五条 各部门、分支机构应妥善处理包括但不限于因账户管理、投资者适当性管理、手续费管理或系统运维等问题引起的投资者投诉，及时发现业务风险。

客服中心应定期汇总公司的客户投诉情况，经总结分析后，向相关业务主管部门、合规管理部及公司领导报告，由合规定管理部根据业务分工，分别提请相关部门完善内控制度。

第四章 客户投诉途径、分类和处理流程

第十六条 公司客户投诉的主要途径：

（一）公司客户服务热线：95579、027-85861133；

（二）公司投诉邮箱为：khfw@cjfc.com.cn；

(三)公司网站及分支机构现场公示的公司投诉电话及投诉流程图、当地监管部门的投诉方式及现场接待方式等内容。

第十七条 客户投诉根据其诉求事实，主要分为以下三类：

(一)无效投诉：指诉求不合理的投诉事项；

(二)一般投诉：指确属公司过错但不涉及重大赔偿、违法违规的一般投诉事项；

(三)重大投诉：指涉及到重大赔偿或监管部门转办的投诉事项

第十八条 公司客服中心受理客户投诉处理流程如下：

(一)投诉受理岗与客户充分沟通后对投诉内容进行确认，填写《客户投诉受理登记表》(附件一)，并根据客户投诉内容，分析判断客户投诉类型，经分析认为属于无需调查且可以即时回复的，应在第一时间给予客户满意的答复；

(二)经分析后认为需要责任部门进行调查处理的，投诉受理岗应当立即提交《客户投诉受理登记表》至客服中心经理，由其对投诉内容进行复核分析，明确投诉处理的责任部门，并在1小时内将《客户投诉受理登记表》转办给责任部门；

(三)责任部门在收到转办的《客户投诉受理登记表》当日，指定专人进行调查；调查人员应在1个工作日内对投诉的事实、投诉的原因、主要责任人等内容进行调查，明确问题产生的原因和相关责任人，并在《客户投诉受理登记表》上填写调查结果，提出解决投诉的具体方案，由部门负责人签字确认，如因情况复杂需要延长调查时间的，需及时与客服中心进行沟通；

(四)涉及重大投诉事件的，需在第一时间向分管领导报告，由分管领导协调相关部门，共同制定投诉处理方案。

第十九条 分支机构受理客户投诉的处理流程如下：

（一）接到分支机构客户投诉时，受理人员应积极与客户沟通，并向分支机构负责人汇报沟通情况；

（二）分支机构负责人了解实际情况后，根据客户的合理需求进行相应处理，能在分支机构范围内协调解决的，应在 2 个工作日内办结。待投诉事项处理完成后，分支机构填写《客户投诉受理登记表》，并将扫描件发送至客服中心投诉受理岗归档备查；

（三）分支机构范围内无法解决或非本机构客户的投诉，需在第一时间向客户服务中心投诉受理岗提交书面的《客户投诉受理登记表》，由投诉受理岗按照第十七条的规定的流程处理。

第二十条 一般投诉事项需在 2 个工作日内办结；重大投诉事项，视其情况的复杂性，力争在 3-5 个工作日内办结。

第二十一条 对于办结的投诉事项，客服中心可视具体情况，由客户回访岗对客户进行投诉处理结果抽查回访，并向客服中心经理汇报回访情况。

第二十二条 监管部门转办的投诉事项，应在第一时间向分管领导报告，并按照第十七条规定的流程处理，处理完成后及时向监管部门报备处理情况。

第五章 附 则

第二十三条 客服中心是客户投诉档案的统一保管部门，负责完整保存客户投诉档案；分支机构留存其经办的客户投诉档案。

书面档案、录音文件和电子档案的保存期限不少于 20 年。

第二十四条 本细则是公司员工在处理客户投诉工作中必须遵守的行为准则。如在处理客户投诉过程中，发现员工在投资者适当性

工作履职等方面违反监管规定的情况,将按照公司相关监督问责规定处理。

第二十五条 本细则由交易运营部负责修订和解释。

第二十六条 本细则自修订颁布之日起实施。

附件一: 长江期货股份有限公司客户投诉受理登记表

附件二: 投诉处理流程图

附件一：

长江期货股份有限公司客户投诉受理登记表

客户资金账号		客户名称	
客户联系方式		投诉时间	
客户所属营业部		客户经理	
投诉渠道		投诉受理人	
投诉类型	无效投诉 () 一般投诉 () 重大投诉 ()		
一、投诉事由和诉求			
第一受理人签字： 日期：			
二、情况说明			
部门受理人签字： 日期： 部门负责人签字： 日期：			
三、处理过程			
部门受理人签字： 日期： 部门负责人签字： 日期：			
四、投诉跟踪结果			
签 字： 日期：			
五、备注			

附件二：投诉处理流程图

