长江期货股份有限公司客户投诉管理实施细则

（2021年12月版）

**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《期货交易管理条例》《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》（以下简称《工作指引》）等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，是指客户在购买公司销售的产品或接受公司相关服务时，与公司及公司员工发生民事纠纷，要求解决纠纷的行为。

**第三条** 公司在为客户提供产品或服务的过程中，应当积极开展投资者教育，勤勉尽责向客户充分揭示产品或服务风险，引导客户理性维护自身合法权益，降低投诉风险。

**第四条** 客户投诉处理工作应当坚持依法、公平、公正、便民的原则，切实维护客户的合法权益。

投诉争议双方提供的材料应客观真实，不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

**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，或发生重大及群体性投诉事件，按照《长江期货股份有限公司突发事件应急管理办法（试行）》处理。

**第七条**  本细则适用于公司各部门、分公司、营业部和和长江证券股份有限公司为公司提供期货中间介绍业务的证券营业部（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** 公司客户服务中心的分管领导是分管客户投诉处理工作的高级管理人员；客户服务中心为客户投诉处理的主管部门,负责指导、协调、处理客户投诉事项。

**第九条** 客户服务中心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“12386”中国证监会服务热线及监管部门转办的客户投诉事项的接待、处理和配合调查；

（三）负责分支机构客户投诉处理工作的管理、指导，协调和支持分支机构妥善处理各类投诉；

（四）负责协调相关部门制定投诉处理方案，报公司领导批准后实施；

（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）负责客户投诉的受理、跟踪处理、反馈和登记归档；

（七）公司赋予的其他客户投诉工作职责。

**第十条** 公司合规与法律事务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。

**第十一条** 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，负责处理本分支机构客户投诉事项，包括但不限于接待调查、沟通安抚、跟踪处理等工作；

（三）公司赋予的其他客户投诉工作职责。

**第三章 投诉的受理**

**第十二条** 客户可以采取在线投诉、信函、电话、传真、电子邮件或面谈等方式，向公司提出投诉。投诉主体为自然人的，原则上应当由客户本人提出；投诉主体为机构的，应当由法定代表人或其代理人提出投诉。

客户采取面谈方式提出投诉的，应当在公司指定的接待场所提出，多名投诉人采取面谈方式提出共同投诉的，应当推选代表，代表人数不超过5名。

**第十三条** 公司可以要求客户提供以下材料或者信息：

1. 投诉人的基本情况，包括：自然人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式；机构名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式，代理人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式；
2. 被投诉人的基本情况，包括：被投诉的经营机构名称及其所在地区；被投诉的期货从业人员相关情况及其所属经营机构名称；
3. 投诉请求、主要事实和理由。

**第十四条** 客户可以委托他人代为提出投诉，代理人应当提供有效身份证明文件及号码、联系方式、代理关系证明等授权委托材料及第十三条规定的相关信息。

**第十五条** 公司建立客户投诉台账，对接收到的投诉事项进行登记。逐项记录客户投诉的基本情况，包括但不限于投诉时间、投诉人基本情况、投诉对象、投诉请求、主要事实和理由。

**第十六条** 公司应当在接收客户投诉3日内，作出是否受理的决定。对于投诉事项清晰和投诉诉求明确且满足第十三条要求的投诉，公司应当予以受理。

**第十七条** 投诉内容具有下列情形之一的，投诉要求不予受理：
（一）非公司客户的；
（二）代理人未取得客户委托授权的；
（三）客户就同一事实和理由重复向公司进行投诉，公司已受理

或已经做出处理意见的，但客户补充证明材料的除外；
（四）投诉相关争议已进入调解、仲裁、诉讼等程序，或已通过

上述程序处理的；
（五）违反社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容

的；
（六）其他不予受理的情形。

**第十八条** 公司做出不予受理决定的，应当采取电子邮件、短信、信函或电话等方式向投诉人进行通知，并说明不予受理的理由。

**第十九条** 客户提出调解的，分支机构应当积极配合，优先通过协商解决争议。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，可以优先通过和解解决争议。经公司领导审批同意后，客户服务中心可以对相应客户作出适当的补偿。

**第二十条** 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。

客户服务中心每年自查总结投诉处理工作情况，分析研究客户投诉集中问题；对于发现的业务薄弱环节和风险隐患，及时向相关业务主管部门反馈、提醒改进。

**第四章 客户投诉途径、分类和处理流程**

**第二十一条** 公司通过营业网点、官方网站等多种渠道展示投诉处理流程，公布接收投诉的电话、邮箱、通讯地址等信息。

**第二十二条** 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，或本细则第十七条所述情形；

（二）一般投诉：指因客户对期货业务规则理解有误，或因客户本人操作问题、期货市场行情等非公司原因导致的投诉；投诉事项反映公司存在需要改进完善的业务流程或机制，但不涉及重大赔偿或违法违规的；

（三）重大投诉：指由监管部门转办的投诉事项，或者同一事件集中有多名客户投诉，或投诉事项重大，涉及较多客户利益，可能引发群体性事件的。

**第二十三条** 公司客户服务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》，根据客户投诉内容，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，应在第一时间答复客户；

（二）经分析后认为需要责任部门进行调查处理的，投诉受理岗应当及时向客户服务中心负责人反馈，对投诉内容进行复核分析，明确投诉处理的责任部门，转办给责任部门跟进处理；

（三）责任部门在收到转办的投诉事项当日，指定专人调查；调查人员应及时对投诉的事实、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，提出解决投诉的具体方案，如因情况复杂需要延长调查时间的，需及时与客户服务中心进行沟通；

（四）处理方案确定后，客户服务中心采取电子邮件、短信、信函或电话等方式，告知客户投诉的核实情况、做出处理方案的依据及理由，积极与客户协商，努力促成纠纷争议的有效解决。

**第二十四条** 分支机构受理客户投诉的处理流程如下：

（一）分支机构接到客户投诉时，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，并向客户服务中心报备；

（三）分支机构范围内无法解决或非本分支机构客户的投诉，需在第一时间向客户服务中心投诉受理岗说明，由客户服务中心按照本细则相关规定处理。

**第二十五条** 公司受理的投诉，应当自收到投诉之日起20日内作出处理决定。情况复杂的，可以延长处理期限，但延长期限不得超过20日，并告知投诉人延长期限及理由。

**第二十六条** 公司应在处理决定作出后，采取电子邮件、短信、信函或电话等方式，告知投诉人投诉的核实情况、做出处理决定的依据及理由，以及投诉人可以采取调解、仲裁、诉讼等救济途径。

**第二十七条** 客户服务中心负责建立客户投诉登记台账，对接收到的投诉事项进行登记，妥善保管客户投诉处理档案。相关资料保存期限不得少于监管规定期限。

**第二十八条** 公司各部门、分支机构及其工作人员应当对客户投诉处理过程中获取的投资者信息和资料严格保密，防止信息资料被泄露或者被不当利用。

**第五章 附 则**

**第二十九条** 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，或对客户投诉处理不当、导致公司或分支机构被监管部门采取监管措施，或面临被提起诉讼、仲裁及造成重大经济损失风险的情况，将按照公司相关监督问责规定处理。

**第三十条** 本细则未经事宜，按照法律法规及公司其他有关制度执行。

**第三十一条** 本细则由客户服务中心负责解释和修订，自修订颁布之日起实施。