

瑞达期货股份有限公司客户投诉、纠纷处理 管理办法

第一章 总则

第一条 为适应期货市场发展情况需要，规范客户投诉受理与处理规则，保护期货投资者合法权益，提高期货投资者对公司满意度，根据《国务院信访条例》、《中华人民共和国期货和衍生品法》、《中国金融期货交易所会员单位信访和应急处置工作指导意见》、《“12386”中国证监会服务热线投诉直转市场经营机构工作方案》、《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引》等相关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法适用于本公司、各分支机构和公司下属子公司。

第三条 本办法所称客户投诉、纠纷处理是指期货投资者在公司购买证券基金期货资管产品、期货交易咨询产品或者接受相关服务时，与公司、各分支机构、下属子公司和从业人员发生民事纠纷，要求解决纠纷的行为；本办法所称投诉人是指期货投资者及其委托代理人。根据客户投诉的渠道来源不同，分为公司直接受理的客户投诉和外部渠道转办的客户投诉两类。公司直接受理的客户投诉是指投诉人通过400客服热线、互联网、信函、电子邮件或面谈等方式向公司、各分支机构和下属子公司提出的投诉。外部渠道转办的投诉是指投诉人通过“12386”中国证监会服务热线（以下简称12386热线）、监管机构信访办、行业自律组织等渠道提出并由前述渠道转办的投诉。

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，切实维护期货投资者的合法权益。客户投诉处理过程中坚

持依法、合规、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，深入调查研究、以事实为依据，做到“协同处理、负责到底、及时反馈”。

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 公司承担客户投诉处理首要责任，负责处理投诉人对公司、从业人员及其他相关人员的投诉，与投诉人平等协商解决争议。

第六条 总部法务部加强对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。

第七条 公司应当积极开展投资者教育，倡导培育成熟的投资文化，引导期货投资者理性维护自身合法权益。

第八条 为最大限度避免客户投诉、纠纷的发生，各分支机构、各部门应当规范经营，在市场开发、交易、结算等环节提高专业服务水平，严禁欺诈期货投资者，维护期货投资者的合法权益。

第九条 各分支机构应当加强对期货投资者交易行为的合法性、合规性管理，督促期货投资者遵守期货交易相关法律、行政法规、规章和交易所业务规则，持续开展风险教育，督促期货投资者维护自身合法权益时也应遵守法律法规的相关规定，通过合法合规渠道反映自己的建议和要求，不得侵害国家、社会、集体利益和他人合法权益，不得扰乱社会公共秩序、交易所及相关单位的工作秩序。

第二章 客户投诉职责分工

第十条 公司客户投诉处理工作由首席风险官分管，由法务部负责管理、指导、协调、处理期货投资者投诉事项。

分管客户投诉处理的高级管理人员、投诉处理部门及工作人员

发生变更时，应于五个工作日内上报行业协会、监管机构备案。

法务部门具体职责如下：

（一）起草公司客户投诉处理工作规章制度。

（二）对公司客户投诉进行登记，确定投诉处理部门，督促、指导、协助和跟踪客户投诉处理部门在规定时限内处理。

（三）协调公司有关部门指导、协助客户投诉处理部门处理疑难复杂客户投诉，分析研究客户投诉集中问题，改进运营机制、操作流程、管理制度、信息系统等。

（四）建立客户投诉档案。

（五）对客户投诉处理工作进行培训、考核、评估。

（六）其他与客户投诉处理相关的工作。

第十一条 各部门、分支机构是涉及本单位客户投诉的直接责任部门，承担本单位客户及本单位居间人开发客户投诉处理主要处理责任，具体职责为：

（一）接收客户投诉事项。

（二）承办涉及本单位或公司法务部转办的客户投诉事项，包括与投诉人沟通、投诉情况分析、撰写投诉处理相关报告、整理投诉档案等。

（三）其他与客户投诉处理相关的工作。

各部门、分支机构负责人是本单位客户投诉处理的第一责任人，应亲自参与沟通并积极处理客户投诉。各单位分管领导对所分管部门客户投诉处理工作承担领导责任。

第十二条 公司总部各职能部门应当协助、指导、支持各业务部门、分支机构处理疑难复杂客户投诉。对于涉及居间人的客户投诉，居间业务归口管理部门应当发挥积极作用，采取有效措施，

积极参与并督促居间归属部门、居间人积极处理客户投诉。

第三章 客户投诉受理

第十三条 客户投诉主体为自然人的，原则上应当由期货投资者本人提出；若投诉主体为机构的，应当由机构法定代表人或其代理人提出。

第十四条 客户投诉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。采取面谈方式提出投诉的，应在指定的接待场所中，对客户投诉处理过程进行全程录音、录像。

第十五条 期货投资者向公司进行投诉，应提供以下材料或信息：

(一) 期货投资者的基本情况，包括：自然人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式；法人或其他组织的名称、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，法人或其他组织投诉代理人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式。

(二) 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；被投诉的期货从业人员姓名、性别、联系电话、微信号及其他相关情况以及其所属的经营机构名称、所在城市。

(三) 客户投诉的主要事实、理由、证明材料及诉求。

期货投资者提供的证明材料应真实、完整、充分，对未提供完整证明材料的客户投诉，公司可以拒绝受理。

第十六条 期货投资者委托他人代为提出投诉的，其代理人应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书材料以及本制度第十五条规定的相关信息。

第十七条 公司法务部应建立客户投诉台账，对接收到的客户投诉事项进行登记，逐项记录客户投诉的基本情况，包括但不限于客户投诉时间、投诉渠道、投诉人基本情况、投诉对象、投诉请求、主要事实和理由。

第十八条 公司在接收客户投诉三个工作日内，应作出是否受理的决定。对于事项清晰和诉求明确且满足第十五条要求的客户投诉，应当予以受理。

第十九条 客户投诉具有下列情形之一的，不予受理：

- (一) 投诉人及其被代理人均非公司客户的；
- (二) 投诉人系代理人但未取得公司客户委托授权的；
- (三) 客户投诉事项明显与事实不符的；
- (四) 投诉人未在规定时间内提供满足第十五条要求的客户投诉事项证明材料；
- (五) 投诉人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（投诉人补充有效证明材料的除外）；
- (六) 客户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；
- (七) 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；
- (八) 其他不予受理的情形。

第二十条 公司作出受理决定的，应由法务部移交分支机构或有关部门处理；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。

第四章 客户投诉处理

第二十一条 公司对受理的客户投诉应当及时组织调查核实，

根据客户投诉请求的不同情形，分别作出下列处理：

（一）认为客户投诉事项属于法律法规等规定以及合同约定公司应履行而未履行的，应当依法依约履行义务。如发现公司发行或销售的证券基金期货产品、期货交易咨询产品或相关服务与法规规章等规定或合同约定不符的，应立即采取措施予以补救或纠正。确因公司履行义务不到位等原因给期货投资者造成损失的，应根据有关法律规定或合同约定向期货投资者进行赔偿或补偿；

（二）认为客户投诉事项不属于法律法规等规定以及合同约定公司应履行而未履行的，或公司自查确无事实依据的，应做好解释工作；

（三）法律法规等未明确规定或者合同未明确约定的，应当按照公平合理的原则与投诉人协商。

公司在客户投诉处理中应当就纠纷争议积极与投诉人协商，促成纠纷争议的有效解决。

第二十二条 客户投诉处理工作流程：

（一）客户投诉受理：

1、通过电话、信函、来访和网络等形式接收客户投诉或纠纷。

2、各类客户投诉由专人登记，当日向法务部报告。

3、法务部在接收各类客户投诉三个工作日内，进行必要的前期初步调查核实，作出是否受理的决定。

对决定受理的客户投诉一般性问题，由法务部转交分支机构或有关部门处理，并做好登记工作；对决定受理的投诉中，存在较大风险隐患的问题，向首席风险官报告，根据首席风险官的指示，由法务部督办。

（二） 客户投诉调查：

1、 调查工作由客户投诉涉及的分支机构或有关部门负责，调查应对客户投诉内容进行核实，收集必要的资料，以便分清责任，给投诉人圆满的答复，公司法务部对调查过程进行督办。

2、 若调查过程中，需要相关部门协助配合，经首席风险官批准，法务部应向相关部门负责人说明，提出需求，相关部门接到客户投诉资料后，在规定的时间内迅速查明原因，将调查情况汇总向法务部报告。

3、 客户投诉内容涉及分支机构业务主管、分支机构负责人执业行为可能违法违规的，法务部应在第一时间向首席风险官报告，并由公司总经理督办，由法务部、内审部开展详细调查。

（三） 客户投诉办理：

1、 对不涉及违规行为的客户投诉，客户投诉涉及的分支机构或有关部门应对客户投诉或者纠纷处理工作的调查结果向法务部汇报，法务部根据相关规定作出合理的处理建议。

2、 由公司总经理督办的客户投诉或纠纷，在法务部、内审部调查后应及时将投诉记录、资料及本部门处理意见等材料，向首席风险官报告。由公司统一安排处理。

（四） 客户投诉或纠纷的回复：

公司在处理决定作出后，采取电子邮件、短信、信函或电话等方式，向投诉人告知核实情况、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。

第二十三条 客户投诉处理的时间规定：

（一） 决定是否受理

1、 投诉人向公司进行投诉，应在一个工作日内按本制度第

第十五条规定提供客户投诉材料；

2、 客户投诉事项涉及居间人等第三方的，第三方应在两个工作日内向法务部作确定性回复；

(二) 客户投诉处理

1、 投诉处理过程中，需要投诉人补充材料的，投诉人应在三个工作日内提供，要求投诉人补充材料时需明确告知缴交期限。如投诉人确实无法在规定时间内提供的，可以酌情延长一个工作日。

(三) 根据客户投诉内容及客户投诉事项复杂程度，规定在以下时间内完成：

1、 客户投诉事项简单，只涉及手续费调整、保证金调整、销户出金等服务性内容，客户投诉涉及的分支机构或有关部门应在协商一致之日起三个工作日内处理完毕、报送投诉处理材料至法务部，并回复投诉人；

2、 客户投诉事项较为复杂、涉及第三方或需要其他部门协助的，客户投诉涉及的分支机构或有关部门应报送法务部，由法务部向相关部门负责人说明，提出需求。相关部门接到客户投诉资料后，应在十个工作日内完成协查工作并向法务部报告。法务部在五个工作日内对协查结果进行复核，向首席风险官报告及征求处理意见，再向投诉人反馈。

第二十四条 受理的客户投诉，应当自收到客户投诉之日起二十个工作日内作出处理决定。情况复杂的，可以向法务部延长处理期限，但延长期限不得超过二十工作日，并告知投诉人延长期限及理由。

第二十五条 公司与投诉人就客户投诉争议未达成和解的，双方可以向行业协会以及其他有调解职能的组织申请调解。

调解不成的，双方可以向人民法院提起诉讼或者依照协议约定向仲裁机构申请仲裁。

第二十六条 客户投诉处置结束后，法务部应当将处置结果登记在客户投诉台账中，并及时将客户投诉处理情况回复至相应投诉渠道。

第二十七条 对于投诉人提出的合理建议，法务部应定期归纳整理后转交公司相关部门，改进内部管理。

第五章 12386热线转办客户投诉处理

第二十八条 公司接收、处理12386热线转办的事项，按照本章规定执行；本章未规定的，参照本办法第三章、第四章规定执行；证监会另有规定的，从其规定。

第二十九条 公司处理完毕12386热线转办的投诉事项后，应当在热线业务系统中录入投诉处理过程、相关证明材料和答复口径。客户投诉处理相关材料应当具备与投资者的沟通时间、沟通过程概要、争议焦点、分歧原因、处理结果等，答复口径应当言简意赅，清晰说明沟通情况以及是否和解等处理结果。

涉及疑难复杂事项，公司在处理期限内无法办结的，应当在处理期限届满前，通过热线业务系统提出延期申请并注明原因。

第三十条 客户投诉处理过程中，出现第十九条前两款以及下列情形的，公司可以将投诉退回，并在热线业务系统中录入退回理由和答复口径。

（一）客户投诉事项在12386热线接收时已进入诉讼、仲裁、调解等程序，或已通过上述程序处理的；

（二）客户投诉事项已由12386热线处理，投资者再次向12386热线提出的；

(三) 投诉人已向12386热线申请撤销投诉的；

(四) 其他应当退回处理的情形。

第三十一条 法务部应安排专人每天登录热线业务系统查阅处理工单、录入诉求处理信息、查看公告、及时更新联系人等，确保填写的信息真实准确、完整规范。

第六章 投诉处理责任

第三十二条 公司应当保障投诉渠道畅通。在营业网点、公司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。

第三十三条 公司统一设置400客户服务热线，接收投诉人电话投诉。400客户服务热线由总部开户运营部负责管理和接听投诉电话。

第三十四条 公司网站设置在线客服系统，接受投诉人通过互联网方式提出在线投诉。在线客服系统由客服部负责管理和接受投诉信息。

第三十五条 法务部设有投诉邮箱，在官网进行公示，由法务部安排专人负责管理和接受投诉信息。

第三十六条 开户运营部、客服部和各分支机构在客户投诉工作的主要职责是：

1、 文明接待投诉人的来电、来信、上门来访。接待时要热情、耐心、细致、周到，提高接访的质量和效率。

2、 登记投诉人通过电话、传真、邮件方式向公司提出的建议、意见或投诉，做好解释工作，力争在第一时间解决，避免造成投诉风险外溢。

3、 对重大投诉、纠纷，未能在第一时间解决的建议、意见

或投诉按照内容分类，转交相关上级领导或部门，并应保持全程跟踪。

4、 将处理结果及时向投诉人反馈。

5、 应详细记录处理客户投诉或纠纷的全过程，及时向法务部报告。

第三十七条 法务部对开户运营部、客服部、各分支机构根据客户投诉中反映的问题、诉求等填写并移交的《客户投诉记录表》以及 12386 中国证监会服务热线投诉系统中客户投诉工单，及时进行登记并移交客户投诉涉及的分支机构或有关部门处理。对客户投诉涉及的分支机构或有关部门开展调查、投诉处理材料等进行复核，并登记投诉台账。

第三十八条 客户投诉处理工作人员主动加强学习，熟悉公司业务，通晓相关法律法规，具有胜任客户投诉处理工作的专业知识和技能，依法、公平、友善对待投诉人。

法务部每半年组织对各部门、分支机构客户投诉处理的相关人员进行培训，切实提高服务意识和服务水平，并鼓励客户投诉处理的相关人员参加证监会及其系统单位举办的相关培训。

第三十九条 公司对客户投诉处理过程中取得的资料应注意保密，防止在诉求处理过程中泄露期货投资者资料、商业秘密等信息，或者被不当利用。

第四十条 客户投诉处理相关资料的应妥善保存，客户投诉登记记录、处理意见等资料应当存档备查。相关档案资料保存期限不得少于10年。

第四十一条 法务部每年对公司的客户投诉处理工作进行自查总结，定期分析研究客户投诉集中问题，及时查找薄弱环节和风险

隐患，从本机构运营机制、操作流程、管理制度等方面予以重点改进。

第四十二条 公司接到同类客户投诉集中的，或者投诉事项重大，涉及较多期货投资者利益，可能引发群体性事件的，应根据《突发风险事件应急预案》采取措施，并根据情况及时向行业协会及监管部门报告。

第四十三条 对未认真执行本制度规定，妥善处理好客户投诉或纠纷的部门和个人，参照《瑞达期货员工惩罚制度》追究其责任。

第四十四条 本制度经总经理办公会议审议通过后颁布实施。

瑞达期货股份有限公司

2023 年 7 月

附件：

客户投诉登记表

投诉情况	投诉方式：公司网站在线（ ）信函（ ）电话（ ）传真（ ）电子邮件（ ）当面（ ）					
	投诉渠道：公司投诉电话（ ）公司网站在线（ ）12386（ ）中期协（ ）证监局（ ）其他（ ）					
	投诉时间： 年 月 日 时 分					
自然人客户情况	姓名			资金帐号		
	电话			现居住地址		
单位客户情况	公司名称			公司住所		
	统一社会信用代码			法定代表姓名		
	法定代表人身份证号码			联系电话		
代理人信息	代理人姓名			身份证号码		
	联系方式			代理关系证明是否提供	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否	
投诉内容	投诉经营机构名称			投诉经营机构所在地		
	投诉从业人员姓名		性别	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	联系电话	
	微信号		所属机构名称		所属机构所在城市	
	投诉事项的主要事实、理由					
	投诉诉求					
是否受理	<input type="radio"/> 受理 <input type="radio"/> 不受理 不受理原因 <input type="radio"/> 投诉人及其被代理人均非公司客户的； <input type="radio"/> 投诉人系代理人但未取得公司客户委托授权的； <input type="radio"/> 客户投诉事项明显与事实不符； <input type="radio"/> 投诉人未在规定时间内提供满足要求的投诉事项证明材料； <input type="radio"/> 投诉人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（投诉人补充有效证明材料的除外）； <input type="radio"/> 客户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； <input type="radio"/> 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； <input type="radio"/> 其他					

移交记录	移交材料名称		移交日期	
	移交材料名称		移交日期	
调查情况	签名:			
处理意见	签名:			
处理结果	经办:	负责人:	时间:	