

# 瑞达期货股份有限公司投资者投诉、纠纷处理 管理制度

## 第一章 总则

第一条 为适应期货市场发展情况需要，规范投资者投诉受理与处理规则，保护投资者合法权益，提高投资者对公司满意度，根据《国务院信访条例》、中国证券监督管理委员会《关于建立金融期货投资者适当性制度的规定》、《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（试行）》、瑞达期货《突发风险事件应急预案》及相关法律法规，制定本制度。

第二条 本制度适用于本公司、子公司及分支机构。

第三条 本制度所称客户投诉、纠纷处理是指投资者在购买证券、基金、期货产品或接受相关服务时，与公司以及子公司和分支机构及其员工、居间人发生的民事纠纷，要求解决纠纷的行为。

第四条 投资者投诉处理工作应当坚持依法、公平、公正、便民的原则，切实维护投资者的合法权益。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 公司承担投资者投诉处理首要责任，负责处理投资者对公司、从业人员及其他相关人员提起的投诉，与投资者平等协商解

决争议。

第六条 总部合规部加强对分支机构投资者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，引导投资者理性维护自身合法权益。

第八条 为最大限度避免投资者投诉、纠纷的发生，各分支机构、各部门应当规范经营，在客户开发、交易、结算等环节提高客户服务水平，严禁欺诈客户，维护投资者合法权益。

第九条 各分支机构应当加强对投资者交易行为的合法性、合规性管理，督促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，持续开展投资者风险教育，督促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 投诉的受理

第十条 投资者向公司提出投诉，可以采取公司网站在线投诉、信函、电话、传真、电子邮件或面谈等方式。

投诉主体为自然人的，原则上应当由投资者本人提出。若投诉主体为机构的，应当由法定代表人或其代理人提出投诉。

第十一条 投资者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。

第十二条 公司建立投诉纠纷调解室。在投诉纠纷调解室中安装摄像头，对投诉处理过程进行全程录音、录像。

第十三条 投资者向公司进行投诉，应提供以下材料或信息：

（一） 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；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；被投诉的证券基金期货从业人员姓名、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） 投诉请求、主要事实、理由及证明材料。

投资者提供的证明材料应完整、充分。

对未提供完整证明材料的投诉，公司可以拒绝受理。

第十四条 投资者委托他人代为提出投诉，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以及本制度第十三条规定的相关信息。

第十五条 公司建立投诉台账，对接收到的投诉事项进行登记。逐项记录投资者投诉的基本情况，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 公司在接收投资者投诉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，应当予以受理。

第十七条 公司接收的投诉，具有下列情形之一的，不予受理：

- （一） 投资者非公司客户的；
- （二） 代理人未取得投资者委托授权的；

- (三) 投资者投诉事项明显与事实不符；
- (四) 投资者未在规定时间内提供满足第十三条要求的投诉事项证明材料；
- (五) 投资者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，但投诉人补充证明材料的除外；
- (六) 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。

### 第三章 投诉的处理

第十九条 公司对受理的投诉应当及时组织调查核实，根据投诉请求的不同情形，分别作出下列处理：

- (一) 认为投诉人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投资基金期货产品或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投资者造成损失的，应根据有关法律规定或合同约定向投资者进行赔偿或补偿；

(二) 认为投诉人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。

公司在投诉处理中应当就纠纷争议积极与投资者协商，促成纠纷争议的有效解决。

## 第二十条 投诉处理工作流程：

### (一) 投诉受理：

- 1、 通过电话、信函、来访和网络等形式接收投资者投诉、纠纷。
- 2、 各类投诉件由专人登记，当日向合规部报告。
- 3、 合规部在接收各类投诉件3日内，进行必要的前期初步调查核实，作出是否受理的决定。

对决定受理的投诉一般性问题，由合规部转交分支机构或有关部门处理，并做好登记工作；对决定受理的投诉较为严重的问题，向首席风险官报告，根据首席风险官的指示，由合规部督办。

### (二) 投诉调查：

- 1、 调查工作由公司合规部负责，调查应对投诉内容进行核实，收集必要的资料，以便分清责任，给投诉人圆满的答复。
- 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，应向相关部门负责人说明，提出需求，相关部门接到投诉资料后，在规定的时间内迅速查明原因，将调查情况汇总向合规部报告。
- 3、 投诉内容涉及营业部业务主管、分支机构负责人执业行

为可能违法违规的，合规部应在第一时间向首席风险官报告，并由公司总经理督办，开展详细调查。

（三） 投诉办理：

1、 对不涉及违规行为的投诉，合规部对客户投诉或者纠纷处理工作应根据调查结果和相关规定作出合理的处理建议，报相关部门负责人批准。

2、 由公司总经理督办的投诉或纠纷，在总部合规部、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） 投诉、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，告知投资者投诉的核实情况、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。

第二十一条 投诉处理环节的时间规定：

（一） 决定是否受理环节

1、 投资者向公司进行投诉，应在1日内按本制度第十三条规定提供投诉材料；

2、 投诉事项涉及居间人等第三方的，第三方应在2日内向合规部确定性回复；

（二） 受理投诉后处理环节

1、 投诉处理过程中，处理时间原则上不超过20日完成。如因事项较复杂，可以延长一次，但延长时间不超过20日。

2、 投诉处理过程中，需要投资者补充材料的，投资者应在3日内向公司提供。如投资者确实无法在规定时间内提供的，可以延长一次。

(三) 根据投诉内容及投诉事项复杂程度，在以下时间内完成：

1、 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，应在3日内处理完毕并回复投资者；

2、 投诉事项较为严重、需要分支机构或其他部门协助的，分支机构或其他部门应在10日内完成协查工作后向合规部报告，合规部在5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，再向投资者反馈。

第二十二条 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。

第二十三条 公司与投资者就投诉争议未达成和解的，双方当事人可以向行业协会、投资者保护机构以及其他有调解职能的组织申请调解。

调解不成的，双方当事人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。

第二十四条 投资者投诉处置结束后，合规部应当将处置结果登记在投资者投诉台账中。

第二十五条 对于投资者提出的合理建议，合规部应定期归纳整理后转交公司相关部门，改进内部管理。

## 第四章 12386热线转办投诉处理

第二十六条 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。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。

第二十七条 投诉处理过程中，出现第十七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）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）投诉事项已由12386热线处理，投资者再次向12386热线提出的；

（三）投资者已向12386热线申请撤销投诉的；

（四）其他应当退回处理的情形。

第二十八条 合规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。

## 第五章 投诉处理职责

第二十九条 公司投诉处理工作由首席风险官分管，由合规部负责管理、指导、协调、处理投资者投诉事项。

分管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，应在五个工作日内报行业协会备案。

第三十条 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。

第三十一条 公司设置统一客户服务热线，接收客户电话投诉。



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。

第三十二条 公司网站设置在线客服系统，接受客户通过互联网方式提出在线投诉。在线客服系统由品牌宣传部负责管理和接受投诉信息、电子邮件。

第三十三条 开户运营部、品牌宣传部和各分支机构在客户投诉工作的主要职责是：

- 1、 文明接待投资者的来电、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、 登记投资者通过电话、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，力争将问题解决在营业部层面。
- 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资者反馈。
- 5、 应详细记录处理投资者投诉与纠纷全过程，及时向合规部报告。

第三十四条 合规部对开户运营部、品牌宣传部、各分支机构根据投诉中反映的问题、诉求等填写并移交的《投资者投诉记录表》以及 12386 中国证监会服务热线投诉系统中投诉工单，开展调查、核实。

第三十五条 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，具有胜任投诉处理工作的专业知识和技能，依法、公平、友善对待投资者。

合规部每半年组织对投诉处理相关人员进行培训，切实提高服

务意识和服务水平，并鼓励投诉处理相关人员参加证监会及其系统单位举办的相关培训。

第三十六条 公司对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投资者资料、商业秘密等信息，或者被不当利用。

第三十七条 投诉处理相关资料的应妥善保存，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。

第三十八条 内审部每年对公司的投诉处理工作进行自查总结，定期分析研究投资者投诉集中问题，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。

第三十九条 公司接到同类投诉集中的，或者投诉事项重大，涉及较多投资者利益，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。

第四十条 对未认真执行本制度规定，妥善处理好投资者投诉、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。

第四十一条 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

2021 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="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不受理 <b>不受理原因</b> <input type="checkbox"/> 投资者非公司客户的； <input type="checkbox"/> 代理人未取得投资者委托授权的； <input type="checkbox"/> 投资者投诉事项明显与事实不符； <input type="checkbox"/> 投资者未在规定时间内提供满足要求的投诉事项证明材料； <input type="checkbox"/> 投资者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； <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> 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="checkbox"/> 其他					
移交	移交材料名称				移交日期	

记录	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: