

西部期货有限公司

客户投诉处理制度

第一条 为规范公司业务运作、深入贯彻落实投资者适当性制度，进一步提高公司客户服务水平，完善外部监督机制，提升客户满意度，根据公司相关规定，制定本制度。

第二条 公司成立以总经理为组长的维稳工作小组。维稳工作小组为公司内最高级别的处理投诉机构。

维稳工作小组的职责包括：指导、协调公司稳定经营；分析、影响稳定的因素，提出对策、进行决策；分阶段部署工作任务，落实到责任部门及责任人；修订、调整公司投诉处理、信访流程和制度，检查、督促各部门的工作；对公司重大投诉事件进行跟踪检查等。

公司总部受理客户投诉的部门是经纪业务管理部，各分支机构受理客户投诉的部门是分支机构总经理岗，公司受理投诉电子邮箱：qhtousu@westfutu.com。

第三条 公司受理客户投诉的途径包括现场受理、电话受理、信件受理、电子邮件受理和上级部门批转等。

第四条 公司应在门户网站及营业场所显著位置公示客户投诉电话、传真和电子信箱，保证投诉电话在营业时间内有人值守。

第五条 公司应在营业场所显著位置公示客户投诉受理部门及投诉电话，以便于投资者对于分支机构工作进行监督。

第六条 客户投诉包括：

(一) 技术方面：包括交易系统软、硬件故障，通讯链路故障等；

(二) 业务方面：包括业务办理差错、业务种类欠缺、业务信息不明，业务流程不畅等；

(三) 服务方面：包括柜台服务人员、电话咨询人员、客户经理和居间人等的服务质量和水平；开户业务人员、客户培训人员对期货知识的讲解及落实；对经营场所、经营设施、公告栏、资讯信息等对外经营服务所必须的各类服务设施；

(四) 其它方面：包括附加服务；客户对业务不熟悉、不了解或情绪激动等原因引发的投诉及突发性事件等。

第七条 具备下列情形之一的客户投诉视为重大投诉：

(一) 总部相关部门及分支机构涉嫌违法、违规、违纪的；

(二) 客户投诉涉及金额达到 5 万元以上的或可能对公司造成 1 万元以上损失的；

(三) 涉及总部部门负责人及以上人员或分支机构总经理的投诉；

(四) 性质恶劣或对公司声誉造成较大影响的事件的投诉；

(五) 涉及总部相关部门或分支机构重大突发事件的投诉；

(六) 上级监管部门批转的客户投诉。

第八条 不具备第七条任意一款条件的客户投诉视为一般性客户投诉。

第九条 公司总部和各分支机构应当建立客户投诉台账，并于

每年1月底前汇总上一年度经纪业务投诉及处理情况，报公司经纪业务管理部存档。

第十条 公司总部受理一般性投诉处理流程如下：

（一）受理客户投诉，在《客户投诉登记表》上详细记录客户姓名、投诉内容、投诉时间、联系方式等，由公司经纪业务管理部投诉受理人员签字确认，并及时报送公司经纪业务管理部负责人；

（二）经纪业务管理部负责人在《客户投诉登记表》上签署办理意见后，通知涉及投诉的分支机构或总部相关部门；

（三）各分支机构或总部相关部门根据客户投诉内容组织人员进行调查处理，在最短时间内将处理结果反馈给客户，同时在《客户投诉登记表》中详细记录处理过程和结果，经部门负责人签字确认后当日报回公司经纪业务管理部；

（四）经纪业务管理部在收到发回的《客户投诉登记表》后，对客户进行回访，就处理结果反馈情况进行确认并填写回访记录；

（五）经纪业务管理部将《客户投诉登记表》存档备查。

第十一条 重大投诉处理流程如下：

（一）投诉受理人员在《客户投诉登记表》上详细记录客户姓名、投诉内容、投诉时间、联系方式等，由公司经纪业务管理部负责人签字确认；

（二）公司经纪业务管理部负责人做出处理预案后报送分管领导，并于当日报送公司合规稽核部，由合规稽核部组织相关人员对投诉事件处理过程进行全程监督；

（三） 投诉事件处理完毕后，由经纪业务管理部投诉受理人员在《客户投诉登记表》上填写处理过程及处理结果，经部门负责人签字后报合规稽核部负责人签字确认；

（四） 经纪业务管理部将处理结果报分管领导阅示后将《客户投诉登记表》存档备查；

（五） 12386 直转投诉事项处理还应注意：

1、办理流程：针对 12386 中国证监会服务热线（以下简称“热线系统”）直转至公司的投诉事件，经纪业务管理部安排专人负责每日登陆热线系统，查收投诉工单并及时处理。我公司办结后，将办理情况通过热线系统反馈投保基金并抄送相关证监局，投保基金检查答复口径要件齐全后，通过热线系统答复投诉人。

2、办理时限：自公司接收到热线系统转办的投诉起，开始计算办理时间，原则上 20 个交易日内办结，鼓励提前办结。特殊情况下，公司在系统中注明原因并向投保基金申请延期（同时抄送辖区证监局）后，可延期 20 个交易日。

3、结果反馈：针对热线系统转办的投诉工单处理完后，经纪业务管理部投诉受理人员应当真实、准确地在热线系统中填写处理过程，并提供答复口径。处理过程应具备下列要件：与投资者沟通的时间、沟通过程、争议焦点、分歧原因、沟通效果、办理结果等。答复口径应简明扼要，清晰说明下列情况：与投资者沟通的时间、办理结果（达成和解或未达成和解）。存在以下情形的，投诉受理人员可将工单退回投保基金：（1）投资者非我公司客户；（2）同一事项已经热

线办理，投资者再次提出的；（3）反映违法违规情况的。投诉受理人员应在承办意见中注明退回理由。

4、工单督办：当公司在热线系统中收到证监局发送的“督办工单”后，应认真核实处理，并向证监局提交相关报告。其中，对于投资者认为投诉事项答复结果与事实不符的工单，需公司在报告中举证，如双方已达成一致，公司应在报告中列出双方达成一致的书面协议或者口头协议证据；对于超期工单，需公司注明超期原因，同时在热线系统中尽快答复。

第十二条 经调查核实，客户投诉事件中承担主要责任的是公司员工或相关部门的，应按照公司相关规定对直接责任人或责任部门进行相应处罚。触犯刑法的，移送司法机关处理。

第十三条 经调查核实，在客户投诉事件中公司或员工不承担责任的，应做好客户的解释和安抚工作。

第十四条 公司受理的客户投诉，在相关部门处理结束后，经回访发现处理不力的，责成相关部门重新处理客户投诉并视情节轻重给予相关处理人员相应处罚。

第十五条 客户投诉数量以及处理情况将作为对相关部门及员工考核的依据之一。

第十六条 客户投诉处理过程中，如违反本细则规定，给公司造成损失或使公司声誉受损的，视情节轻重，对直接责任人和相关人员给予相应的行政处分和经济处罚。

第十七条 分支机构客户的投诉处理流程及要求按照《西部期

货有限公司分支机构客户投诉处理制度》的规定执行。

第十八条 本制度由公司经纪业务管理部负责解释和修订。

第十九条 本制度自颁布之日起执行。

1、附件：客户投诉登记表

客户名称		资金账号	
联系电话		投诉时间	
投诉内容： <p style="text-align: right;">受理人：</p>			
经纪业务管理部意见： <p style="text-align: right;">签字盖章：</p>			
调查及处理结果： <p style="text-align: right;">签字盖章：</p>			
回访情况： <p style="text-align: right;">经办人：</p>			
重大投诉	合规稽核部意见		
	领导批复		

