

# 澳門海清純

## 客户投诉与纠纷处理办法

### 第一章 总则

**第一条** 为防范风险，规范客户投诉和纠纷的处理工作，保障客户合法权益，维护公司良好形象，根据法律、行政法规和规范性文件的相关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的客户投诉和纠纷是指客户针对公司的服务、产品、员工行为、管理能力等提出的各项批评建议和投诉请求事项，以及基于上述，客户与公司之间产生的纠纷。

**第三条** 客户投诉和纠纷的处理原则为：

- (一) 归口管理、落实责任、分级负责；
- (二) 依法、及时、就地解决问题；
- (三) 保护投资者合法权益。

### 第二章 客户投诉和纠纷处理组织体系及职责

**第四条** 公司成立由总经理为组长、首席风险官为副组长的客户投诉与纠纷处理领导小组，成员由公司客户服务部、合规稽核部、交易风控部、计划财务部、信息技术中心等部门负责人组成。其中，客户服务部为客户投诉与纠纷处理的管理部门，其负责人为领导小组联络人；合规稽核部为监督部门。领导小组的职责为：

- (一) 对客户服务部处理客户投诉和纠纷的工作进行指导；
- (二) 协调公司总部及各营业部之间客户投诉和纠纷处理工作；
- (三) 处理对公司影响重大、复杂的客户投诉和纠纷。

**第五条** 客户服务部作为客户投诉与纠纷处理的管理部门，其在客户投诉与纠纷处理方面的职责如下：

- (一) 负责拟定公司客户投诉与纠纷处理的规章制度；
- (二) 负责制定统一规范的客户投诉处理程序和方法；
- (三) 负责客户投诉与纠纷的受理、登记台账、跟踪处理、反馈和立卷归档。投诉处理工作台账应详细记载投诉人基本信息、投诉事项基本情况、经办人员、处理过程、处理结果、责任方、责任追究情况、投诉人对处理结果的意见等信息；
- (四) 负责对客户投诉的事项进行总结，对投诉处理中发现的问题，及时向客户投诉与纠纷处理领导小组报告；
- (五) 负责对客户进行后续回访工作和记录存档；
- (六) 公司赋予的客户投诉与纠纷处理的其他职责。

**第六条** 各营业部成立投诉与纠纷处理工作小组，由营业部负责人任组长，客服人员为投诉与纠纷受理人，具体根据本办法规定的程序，负责客户投诉与纠纷的调查、处理方案的制定、协助实施处理方案及反馈等工作，并针对客户投诉与纠纷，做好及时上报公司总部的工作。

**第七条** 公司应当加强人员培训，提高投诉处理工作人员业务水平，确保投诉处理机制运转有效。

**第八条** 公司应当建立投资者教育工作机制，指导投资者合法、规范参与交易，避免引起投资纠纷；引导投资者正确认识投诉问题的性质，通过诉讼、仲裁等法律途径，理性合理表达利益诉求，解决矛盾纠纷。

## 第三章 客户投诉的受理范围、渠道和分类

**第九条** 客户投诉的受理范围（符合下列条件的客户投诉方可受理）：

- （一）投诉人是与投诉案件有直接利害关系的当事人；
- （二）有明确的被投诉人或投诉部门；
- （三）投诉事项明确具体且有事实依据；
- （四）有明确和合规的投诉请求；
- （五）公司规定的其他条件。

**第十条** 客户投诉的形式和渠道：客户可以通过公司指定的投诉电话、投诉邮箱和现场投诉。涉及重大事项的投诉，一般应要求客户采用书面形式。公司及各营业部应当在营业场所和公司网站公示公司投诉处理电话、电子邮箱等投诉渠道和投诉处理流程，确保投诉电话至少在营业时间内有人值守，保持投诉渠道畅通。

**第十一条** 客户投诉和纠纷分为以下四类，分别按不同的程序予以处理：

- （一）一般性投诉与纠纷：指客户对公司的服务、产品、员工行为、管理等事项不满，而提出的不涉及公司给予赔偿的投诉或因此引发的纠纷；
- （二）针对公司技术系统的投诉：指客户对公司的技术系统等事项不满，而提出的不涉及公司给予赔偿的投诉或因此引发的纠纷；
- （三）索赔性投诉和纠纷：指客户对公司的服务、产品、员工行为、管理、技术系统等事项不满，而提出要求公司给予赔偿的投诉或因此引发的纠纷；
- （四）违法违规事项的投诉和纠纷：指客户对公司各部门或员工存在的违法违规情形、以及对投资者未按规定如实履行投资者适当性评估或进行风险提示等，造成客户重大亏损而提出的投诉或因此引发的纠纷。

## 第四章 客户投诉与纠纷的处理及反馈

**第十二条** 公司相关部门或者各营业部在任何时候收到客户投诉，应当及时受理，投诉事项应当逐一登记，以录音或书面等形式做好受理记录留痕工作。

**第十三条** 客户服务部接到客户投诉，应当及时做好“客户投诉处理记录表”的登记，最大程度地将客户投诉情况了解清楚，实事求是地记录投诉的意见及内容、联系人、联系方式。客户服务部负责人对客户投诉和纠纷内容进行分析判断后，分别按下列方式处理：

- （一）对于一般性的投诉和纠纷，经分析后认为属于无需调查且可以即时回复的，应当在受理之时及时处理并向客户作出答复；
- （二）对于经分析后认为需要相关部门调查处理的一般性投诉和纠纷、索赔性投诉和纠纷及违法违规事项投诉和纠纷，客户服务部应及时明确投诉的问题和责任部门，并在第一时间将“客户投诉处理记录表”反馈至公司总经理和首席风险官，由公司领导小组共同制定处理方案，进行调查处理，并在2个工作日内向客户做出答复，各部门要给予配合。对于较为复杂或涉及两个以上部门的投诉，根据情况在5个工作日内向客户做出答复。根据监管部门要求需要及时上报的，公司相关部门应按程序及时向监管当局报告。
- （三）对于经分析后认为属于针对公司技术系统的投诉，客户服务部应转办给信息技术中心，利用专业手段进行排查，并由信息技术中心在2个工作日内出具处理意见。

**第十四条 客户投诉与纠纷方案的实施与反馈**

(一) 客户服务部应当自处理方案经领导小组审批同意当日及时反馈给客户，或根据具体情况有权要求责任部门向客户反馈。客户服务部应将处理意见登记在“客户投诉处理记录表”上做好书面记录。

(二) 客户同意处理方案的，客户服务部应当立即通知相关营业部工作小组和责任部门实施处理方案；客户不同意处理意见的，客户服务部应当将客户意见反馈给客户投诉与纠纷处理领导小组和相关责任部门，并提出进一步处理意见。

(三) 若责任部门与客户协商无法达成一致，且涉及到经济纠纷的，应及时报告公司总经理，由公司领导与责任部门商讨进一步处理方案。

(四) 客户以书面方式进行投诉的，客户服务部在向客户反馈处理意见时，必须采用书面形式；客户以其他方式进行投诉的，客户服务部若采用电话方式向客户反馈，应做好电话录音；采用除电话方式以外的其他方式反馈的，应做好书面记录。

**第十五条** 处理投诉事件，能够协商的，应当在查明事实，分清责任的基础上进行协商，促使投诉者与公司互相谅解，达成协议。协商达成协议，必须双方自愿，不得强迫。对协商无法达成一致的经济纠纷，应及时报告公司总经理，并合理引导客户通过所在地行业协会进行调解，调解不成的按合同相关争议解决办法或公司相关规定处理。

**第十六条** 除第十一条至第十三条所述处理方式外，公司还应当依据投诉内容，及时对投诉事项进行以下分类处理：

(一) 营销类投诉。对营销人员执业行为、公司营销活动、营销管理等方面投诉事项，应当及时调查核实。投诉内容属实的，应当按照规定对相关人员进行责任追究，并及时完善相关营销活动、修订相关管理制度。

(二) 业务类投诉。对会员及日常业务办理流程等方面投诉事项，应当耐心向客户解释相关政策制度。确属公司责任的，应当立即纠正并完善业务流程。

(三) 交易及客户账户安全类投诉。对此类投诉，公司应当向客户提供相关账户资料、交易情况和客户账户资产案例情况说明，必要时应当协助客户向监控中心查询客户交易记录。经核实发现客户账户余款被盗取，应当协助客户向公安机关报案，并向所在地行业协会报告。

(四) 信息系统类投诉。公司应当立即对信息系统进行检查，确因信息系统及基础设施运行、管理和应急处置发生问题影响客户交易、结算和其他业务的，应当采取有效措施保障客户合法权益，并完善信息系统。

(五) 服务质量类投诉。应当对客户做好解释，并针对投诉事项反映的问题改进服务态度，提高服务质量。

(六) 其他。对客户投诉的其他事项，应当根据投诉事项性质，采取适当的方式，及时予以处理。

**第十七条** 投诉事项涉及违法违规问题的，公司应当进行调查，根据调查结果进行内部责任追究，将责任追究情况报告所在地行业协会。

**第十八条** 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动维稳预案，主要负责人应当到达现场，劝解和疏导上访人员，做好稳控工作。

## 第五章 客户投诉处理的监督检查

**第十九条** 处理投诉的工作人员应做到文明用语、态度和藹、热情周到，以高度的责任感做好投诉处理工作，对投诉者的无理要求或过激行为要耐心做好说服工作。

**第二十条** 客户服务部应当在投诉事项办结后对投诉人进行回访，了解有关情况，征询其对公司工作的意见。

**第二十一条** 合规稽核部应以不定期抽查等形式对公司及营业部的投诉受理、记录和反馈实施工作进行检查和评价，并将检查结果纳入相关部门和营业部绩效考核范围。

## 第六章 罚则

**第二十二条** 根据本制度规定在客户投诉与纠纷处理工作中承担相应责任和义务的人员，必须严格按照本制度规定，认真履行职责，并对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。凡违反本制度的行为，公司有权按照相关制度追究其相应责任。

**第二十三条** 被投诉的工作人员或部门，经核查情况属实，且责任在工作人员或有关部门的，公司将根据相关制度追究其相应责任；被行业协会依据有关规定采取措施，责令整改的，应对相关责任人给予警告、除名的处分，情节严重的，应依法追究有关人员责任。

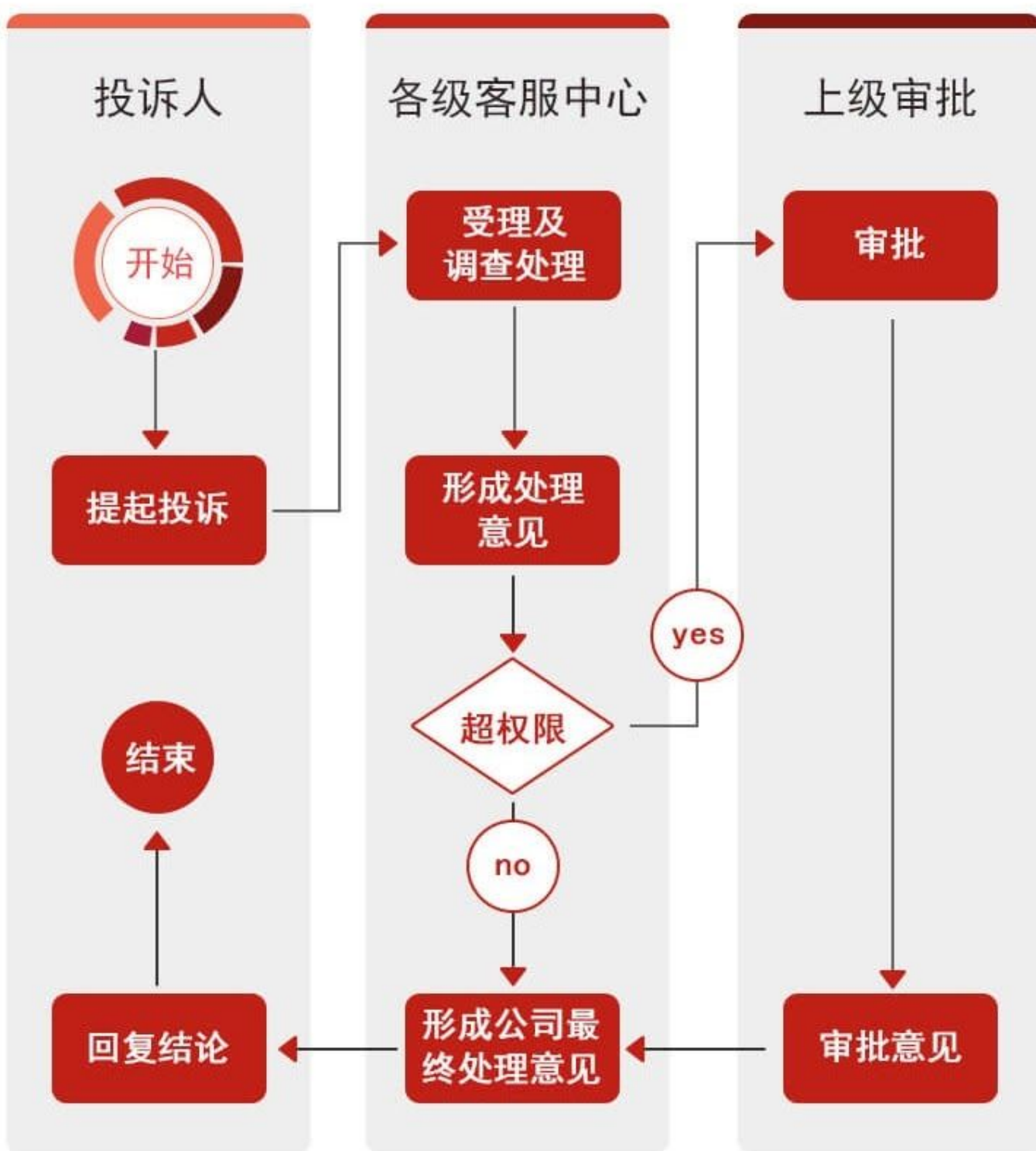
## 第七章 客户投诉与纠纷档案管理

**第二十四条** 客户服务部应当完整记录客户投诉受理、调查和处理的过程，并经相关责任人、记录人和分管领导签字后妥善保存客户投诉相关档案。书面档案的保存期限不少于三年；录音和电子档案的保存期限不少于一年。投诉档案应当客观、真实、完整记录投诉内容、处理方式、处理结果、投诉人对处理结果的意见，不得遗漏、省略、篡改、毁损重要资料。

## 第八章 附则

**第二十五条** 本办法由公司客户服务部制订并负责解释。 **第二十六条** 本办法自颁布之日起实施。

### 附件：1、《客户投诉处理流程》



## 附件：2、《客户投诉处理记录表》

客户投诉处理记录表					
投诉人		联系电话		投诉时间	
家庭住址					
产品名称				生产日期	
投诉方式	<input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 来函 <input type="checkbox"/> 其它				
投诉内容:					
责任处理部门/人		处理时限	<input type="checkbox"/> 当天 <input type="checkbox"/> 3日内 <input type="checkbox"/> __日内		
受理部门处理意见:					
责任人签字:					
处理结果:					
责任人签字:					
客户意见回访调查					
及时解决	<input type="checkbox"/> 及时 <input type="checkbox"/> 不及时	如未及时解决, 是否向对方解释原因		<input type="checkbox"/> 已解释 <input type="checkbox"/> 未解释	
客户满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 客户签名:				
投诉处理日期			投诉处理人		
备注	客服人员接到投诉后, 必须当日给予答复, 无法解决则移交营销部。				