

ICS 03.060

CCS A 11

团 体 标 准

T/SAC 001—2024

证券公司投诉处理标准

Guide for Specification of Client Complaint Management in
securities industry

2024-05-15 发布

2024-05-15 实施

中 国 证 券 业 协 会

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 背景	1
4 术语和定义	1
4.1 投诉	1
4.2 投诉人	1
4.3 投诉受理人（接收人）	1
4.4 投诉处理人	2
4.5 投诉处理专岗	2
5 投诉的分类	2
5.1 根据证券业务类型划分	2
5.2 根据同一事项投诉人数量划分	3
5.3 根据投诉的重要性以及紧急程度划分	3
5.4 根据投诉人投诉的合理性划分	4
6 投诉方式和渠道	4
6.1 投诉方式	4
6.2 投诉渠道	4
7 处理原则	5
7.1 首办负责制	5
7.2 限时办结原则	5
7.3 便民性原则	5
7.4 客观性原则	5
7.5 重要优先性原则	5
7.6 有效性原则	5
7.7 回避性原则	6
7.8 保密性原则	6
7.9 协同性原则	6
8 处理体系	6
8.1 投诉组织架构与职责分工	6
8.2 制度保障	9
8.3 人员配备要求及管理	10
8.4 保密机制	11

8.5 培训机制	11
8.6 评价机制	11
9 处理程序	11
9.1 投诉受理	11
9.2 投诉处理	13
9.3 意见反馈	14
9.4 资料归档	15
10 投诉处理监督	15
11 投诉处理工作总结与提升	15
12 附则	15
附录 A（规范性）归档材料清单	16
附录 B（规范性）投诉处理流程图	17
附录 C（规范性）无理投诉流程图	18
图 B.1 投诉处理流程图	17
图 C.1 无理投诉处理流程图	18

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国证券业协会投资者服务与保护专业委员会提出。

本文件起草单位：华福证券有限责任公司。

本文件起草人：邓长祺、陈代全、林佳、骆锦田、叶芳、郑明、林健芳、林业、张丹妮、林艳。

本文件为首次发布。

1 范围

本文件提供了证券公司投诉处理的工作要求、管理体系和组织实施标准，以及在具体实施过程中可能遇到的场景的建议处理方法，适用于证券公司投诉处理工作的管理与实施。本文件涉及的法规条款，如后续有修改的，以最新颁布的法规条款为准。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242-1998 中华人民共和国国家标准：投诉处理指南

3 背景

近年来，多项关于建立健全证券公司投诉处理机制与指导投诉处理工作开展的制度有效实施，取得良好效果。为落实建设以投资者为本的资本市场，在制度机制设计上更加体现投资者优先，加大举措增强投资者的获得感和安全感，本文件结合相关规定及证券行业发展特点，将证券公司投诉处理工作进一步标准化，建立投诉处理团体标准，标准内容突出以投资者为本的理念，指导证券公司投诉处理工作有效执行。本文件供会员单位或社会组织自愿采用。

4 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

4.1 投诉 complaint

投诉指投资者在购买证券公司产品或者接受相关服务时，与证券公司及其从业人员发生民事纠纷，要求解决纠纷的行为。

4.2 投诉人 complainant

投诉人指提出投诉（4.1）的投资者。投诉主体为自然人的，原则上宜由投资者本人提出。投诉主体为机构的，由法定代表人或其代理人提出。

投诉人委托他人代为投诉的，证券公司可以要求受托人提供投诉人姓名、投诉人有效身份证件信息、投诉人联系方式等材料。同时证券公司还可以要求受托人提供姓名、有效身份证件信息、联系方式、授权委托书等材料，如需公证，可根据证券公司制度自行确定。

4.3 投诉受理人（接收人） complaint acceptor

投诉受理人（接收人）指证券公司或其辖属单位接诉第一人，为负责初步判断投诉（4.1）的有效性，如实、完整地记录投诉人（4.2）详细资料、投诉内容及申诉要求，并交予本单位投诉处理人（4.4）的人员。

4.4 投诉处理人 complaint handler

投诉处理人指证券公司负责调查、处理投诉（4.1）的人员，投诉处理人包含投诉处理工作全流程的多名人员。

4.5 投诉处理专岗 complaint handling specialist

投诉处理专岗指证券公司在总部设立或指定的负责投诉处理工作的职能部门中负责查收各类投诉（4.1），及时转办、跟踪、指导、督促、汇总投诉并作统计分析、上报，并定期在证券公司内部展开投诉工作分析及培训，做好投诉事项相关各类材料归档等职责的专职人员。

5 投诉的分类

证券公司宜在制度及投诉处理系统中提前设置投诉分类，以便及时分派投诉处理任务。证券公司可根据本公司实际情况和需要，在投诉处理系统中采用以下分类方式。

5.1 根据证券业务类型划分

a) 经纪业务投诉：

1) 账户及权限类投诉：投资者对账户相关业务办理要求或办理方式不理解，以及账户因无法开通各类权限（涵盖反洗钱、异常交易等账户受限）或对权限开通的要求不满而产生的投诉。包括但不限于：开户问题；转、销户问题；账户权限开通及注销受限、签署协议等问题；三方存管签约、撤销或变更问题；资金存取或划转问题；非交易过户问题；账户信息变更问题；账户资料管理问题；休眠账户激活或注销问题等。

2) 证券交易委托类投诉：投资者在交易过程中对业务规则、成交规则不了解、不理解而产生的投诉，及对持仓股票成本价、浮动盈亏不理解而产生的投诉。包括但不限于：股票交易问题（含申购）；可转债、债券交易问题（含申购）；港股通交易问题；转融通交易问题；股转平台业务交易问题；成本价及浮动盈亏问题等。

3) 产品类投诉：投资者对各基金、理财产品（含现金理财产品）、投资顾问产品的参与、退出规则流程等不理解或不满意而产生的投诉。产品包括但不限于：固定收益产品（收益凭证、货币基金等）；理财产品（现金理财产品）；公募基金产品；私募基金产品；投资顾问产品等。

4) 交易系统及软件投诉：投资者对行情或委托交易系统的功能、更新速度、菜单设置、故障等不满意而产生的投诉。交易系统、软件及交易方式包括但不限于：行情系统或 PC 交易系统问题；手

机 APP；电话委托；现场委托等。

5) 服务及费用类投诉：投资者对从业人员服务观感较差的投诉；投资者对产品或账户佣金费率标准以及定制服务产品的佣金费率标准或交易手续费存有异议的投诉；经营机构销售产品履行适当性义务有关投诉。包括但不限于：服务态度问题；服务响应速度问题；服务专业性问题；短信、电话骚扰问题；佣金调整及各类手续费、税费问题；销售产品履行适当性管理问题等。

6) 信用业务类投诉：投资者参与融资融券、质押回购、股票期权等信用业务而产生的投诉。包括但不限于：融资融券业务投诉；股票质押业务投诉；约定购回业务投诉；期权业务投诉等。

b) 其他业务投诉：

1) 证券资产管理业务投诉。

2) 自营业务投诉。

3) 期货中间介绍业务投诉。

4) 承销与保荐业务投诉。

5) 托管业务投诉

6) 其他业务投诉。

c) 疑似证券市场违法违规行为投诉：疑似员工违规展业、代客理财、不合规开户等情况引起的投诉。

d) 疑似非法证券活动投诉：疑似冒充开户、理财、诈骗等情况引起的投诉。

e) 其他投诉。

5.2 根据同一事项投诉人数量划分

a) 个体投诉：同一事项投诉仅涉及单个或少数（10 人以下）投诉人，涉及面较小的投诉。

b) 群体投诉：同一事项投诉涉及大量投诉人，或涉及面较大，处置不当可能影响证券公司正常营业或给被投诉主体带来负面影响的投诉。群体投诉一般指有 10 人（含 10 人）以上因同一原因引起的投诉。

10 人（含 10 人）以上投诉人采取面谈方式提出群体投诉的，宜建议其推选代表，代表人数不超过 5 名。

5.3 根据投诉的重要性以及紧急程度划分

a) 重大投诉：证券公司及其工作人员可能涉及投资者资金安全、内幕交易、操纵市场、利益冲突等违法违规行为从而导致恶劣影响的；存在群体投诉、缠访闹访的；涉及重大技术系统故障等突发事件可能引起严重后果的；可能导致重大诉讼风险或对公司形象、信誉和利益造成重大影响的；其他可能引发证券公司被采取行政处罚、监管措施等重大合规风险隐患的；证券公司判断为重大投诉的其他情形。

b) 一般投诉：投诉人仅要求改进流程、提高服务质量等一般性问题或金额较小的经济纠纷，不会造成重大负面影响的投诉，以及非重大投诉范围的其他投诉。

5.4 根据投诉人投诉的合理性划分

a) 合理诉求：投诉人对证券公司及其工作人员进行投诉，对象准确、诉求合理的，证券公司宜积极安抚投诉人情绪，积极进行工作整改，完成投诉处理事项。

b) 无理投诉：投诉人对证券公司及其工作人员进行投诉，但其诉求缺乏法律法规和相关合同支持，且诉求明显超出合理范围或无正当理由，并存在发泄不良情绪情形，但暂无明显依据可以在受理时不予受理的投诉。下列判定理由供参考。

1) 投诉内容缺乏法律法规和相关合同支持，并明显超出合理范围；

2) 反映问题明显与事实不符，且后续未提供相关证据、事实凭据的，或提供虚假、伪造证据及事实凭据的，并存在宣泄个人情绪的情形；

3) 投诉内容经核实仅为与证券公司工作人员非工作原因纠纷，并不涉及投资者在购买证券公司产品或者接受相关服务时发生的；

4) 其他经审慎判定后为无理投诉的投诉情形。

无理投诉仍应遵循投诉处理流程，证券公司宜关注无理投诉分类和处理流程，无理投诉情形在答复投诉人、监管部门时宜更关注判定过程、分析理由及证据留痕。

6 投诉方式和渠道

证券公司宜建立投诉处理系统，对接所有投诉方式、投诉渠道统一管理。

6.1 投诉方式

a) 现场投诉：指投诉人在营业场所与证券公司工作人员当面进行的投诉；

b) 电话投诉：指投诉人通过监管机构或证券公司的服务电话进行的投诉；

c) 信函投诉：指投诉人通过邮件、信件或发函的形式进行的投诉；

d) 网络投诉：指投诉人通过网络形式进行的投诉；

e) 其他投诉方式：指除现场、电话、信函、网络方式以外的其他方式。

6.2 投诉渠道

a) 监管机构转办投诉：通过 12386 服务平台、投资者保护机构、自律组织、证券交易所、相关监管机构等转办的投诉；

b) 证券公司自行受理的投诉：通过证券公司投资者服务热线电话、在线客服、电子邮箱、营业场所现场、营业部咨询电话、信箱等证券公司自行受理的投诉。

证券公司可以设立或者指定投诉接待区域,此区域宜与业务受理部门或办公区等可能接触到证券公司商业秘密等内部信息的内部区域分离,可配备相应的设备记录并保存投诉接待处理过程。

7 处理原则

因投诉工作复杂,特殊情况下需要处理人员灵活应对,证券公司宜在制度、业务培训、公司文化中明确处理原则,以便及时妥善完成投诉处理工作。证券公司可根据本公司实际情况和需要,采用以下原则促进投诉处理工作。

7.1 首办负责制

a) 证券公司宜明确首个接诉单位对该投诉事项负责受理、督办,积极将相关矛盾化解在第一现场和第一环节,并如实记录投诉人诉求并根据证券公司内部流程转办。

b) 证券公司宜明确首位接诉工作人员(4.3)对该投诉事项负责受理,做到用语规范、热情周到,稳定投诉人不满情绪,不推诿投诉事项。

7.2 限时办结原则

证券公司宜规定处理投诉工作相关部门、人员在接诉、转办、处理、沟通、回复等环节保证积极响应、及时应对、限时办结。

7.3 便民性原则

证券公司宜在公司网站、营业场所、客户端的显著位置公示投诉电话、传真和电子信箱等联系方式[来源:证券经纪业务管理办法,第三十二条],保证投诉电话在营业时间内有人员值守及接听,提升接通率和服务质量,建议投诉电话具有录音功能。

证券公司宜在营业网点、官方网站等多种渠道展示投诉处理流程,方便投资者了解公司工作流程、提出意见建议,接受投资者监督。

7.4 客观性原则

证券公司投诉处理坚持客观、真实的原则,如实反映投诉事件。客观对待问题分歧,深入分析发生原因,并如实反映投诉人诉求和沟通处理结果。

7.5 重要优先性原则

证券公司明确投诉处理工作的重要性,并宜在投诉处理工作中划分具体投诉事项的重要性程度,采用不同的处理方式,对重要、敏感、特殊投诉事项或复杂情况第一时间处理、报告。

7.6 有效性原则

证券公司工作人员与投诉人沟通宜遵循及时、有效的原则。证券公司宜制定投诉处理工作手册供工作人员使用。工作手册宜具备可操作性和提供有助于解决争议分歧的处理方案及措施,证券公司宜定期

更新方案措施确保工作手册有效执行。

7.7 回避性原则

为保证投诉处理过程公平、公正，证券公司宜明确投诉事项中涉及的被投诉人为证券公司投诉受理人（4.3）或投诉处理人（4.4、4.5 及其他可能相关的人员）的，由具有管理职能的上级部门或区域集中机构重新指定与被投诉事项无直接利益关系的人员为投诉处理人；区域集中机构，一般是指证券公司的分公司或具有管理职能的中心营业部等。

7.8 保密性原则

a) 证券公司宜规定投诉事项相关人员（4.3、4.4、4.5 及其他可能相关的人员）对投诉工作过程中所接触或获知的涉及投诉、投诉人等所有信息或资料以及投诉处理措施、处理结果等予以保密，不得擅自泄露；

b) 证券公司宜规定投诉事项相关人员（4.3、4.4、4.5 及其他可能相关的人员）自觉维护投诉人个人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。

7.9 协同性原则

证券公司宜制定对涉及内部多部门或跨机构的投诉事项的转办机制，引导内外部投诉处理工作协同互助。

8 处理体系

8.1 投诉组织架构与职责分工

证券公司宜建立有效的投诉组织架构以保障投诉处理工作顺利开展，证券公司可根据实际投诉管理情况设立投诉组织架构与职责分工，但建议保证以下职能得到实现。

8.1.1 投诉工作领导小组与职责分工

证券公司可成立投诉工作领导小组，如证券公司已设立投资者权益保护委员会，可由投资者权益保护委员会承担具体职责或兼任：

a) 负责统筹指导和协调证券公司投诉工作落实，负责对重大、敏感、特殊投诉事项进行审议、出具处理决定、建议，并督导执行；负责督促总部相关业务条线、部门对涉及公司层面的投诉处理问题进行管理改进。

b) 至少包含一名高级管理人员，高级管理人员报证券业协会备案。[来源：证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第二十八条]其余人员可由合规、法务及各业务相关部门负责人等人员组成。

8.1.2 投诉工作小组与职责分工

证券公司可以成立投诉工作小组，负责结合各部门职责对各部门、区域集中机构投诉处理工作进行具体指导，负责就重要、敏感、特殊投诉事项进行讨论并出具处理建议，负责督促各部门、区域集中机构存在的问题进行管理改进，负责对各部门、区域集中机构投诉处理工作情况进行检查督导和考核评价，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

证券公司各部门、区域集中机构可以成立投诉工作小组，可由各部门、区域集中机构的主要负责人、合规风控负责人、部门负责人等人员组成，或指定人员作为分支机构投诉处理专员。各部门、区域集中机构负责人为投诉工作第一责任人，对投诉管理履行首要责任。

证券公司可根据实际投诉管理情况建立各层级投诉工作小组或其他常设小组、专项小组、专员等，但建议保证投诉工作小组职能得到实现。

8.1.3 投诉管理部门职责

证券公司宜在总部设立或指定负责投诉处理工作的职能部门，作为证券公司投诉管理的主要部门，负责证券公司投诉工作的全流程督导，并报证券业协会备案。[来源：证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第二十八条]主要职责包括：

a) 负责牵头制定和完善投诉管理的相关制度、流程，负责建立投诉管理相关工作机制并确保有效运行，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

b) 负责具体投诉事项的受理、转办、跟踪、督促以及反馈报送。

c) 负责牵头组织对各部门、下辖分支机构投诉处理情况、管理机制运行情况等进行检查监督。

d) 负责建立和完善证券公司投诉管理工作评价指标体系、评价机制、标准，并牵头或协调组织对区域集中机构进行考核评价，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

e) 负责就投诉工作与监管机构、调解组织等外部机构进行沟通。

f) 负责召集证券公司投诉处理工作领导小组会议和投诉处理工作小组会议，并就会议相关决议落实进行跟踪督办。

证券公司可根据实际投诉管理情况调整投诉管理牵头部门职责，但建议保证相关职责得到实现。

8.1.4 相关部门投诉管理职责

证券公司宜规定相关部门应就投诉事项处理提供支持与协助：

a) 证券公司相关部门负责对涉及条线业务推广、产品设计、业务管理、系统支持等方面的投诉事项处理提供业务指导、提示建议、跟踪协助，负责对投诉事项反映出的业务问题和管理不足进行分析梳理并加强管理改进。

b) 证券公司合规部门或相关职能部门负责必要的指导，并对违反投诉管理相关制度、流程及内控要求的情形以及存在投诉处理不尽职或沟通不到位等问题的单位、工作人员进行追究。

c) 证券公司法律事务相关部门负责对投诉事项的处理提供法律咨询或参与处理。

d) 证券公司其他相关管理部门负责对涉及本部门职责的投诉事项处理提供必要的支持与协助。

8.1.5 分公司或具有管理职能的区域管理总部管理职责

证券公司存在分公司或具有管理职能的区域管理总部，宜规定投诉处理管理职责包括但不限于：

a) 负责根据证券公司要求建立区域集中机构投诉处理工作程序并具体细化工作流程与内控要求，负责督促建立证券公司区域集中机构投诉处置预案、管理联动机制并确保有效运行，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

b) 负责督导区域集中机构对投诉事项进行有效处理，负责跟踪投诉事项处理进度并掌握处理情况，确保及时办结投诉事项，必要时应就重要、敏感、特殊投诉事项或其他复杂情况与证券公司总部相关业务部门进行沟通并及时反馈处理进展情况。

c) 负责对区域集中机构提交的投诉事项处理方案、意见和答复口径等进行审核、确认。

d) 负责对投诉事项反映出的业务问题和管理不足等情况进行分析梳理并加强管理改进。

e) 负责根据证券公司要求细化区域集中机构投诉管理工作评价标准并对区域集中机构直转投诉处理情况进行考核评价，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.1.6 营业部投诉管理职责

证券公司宜规定营业部职责包括但不限于：

a) 负责对投诉事项进行具体调查、沟通、解决和反馈，并及时向分公司或上级具有管理职能的区域管理总部报告处理进度和处理措施。

b) 负责及时拟定投诉事项具体处理方案、处理意见和答复口径，根据投诉情况的轻重缓急提交分公司或上级具有管理职能的区域管理总部报备或报批。

c) 负责对投诉事项反映出的内部管理缺失、投资者服务不到位等问题进行整改并加强管理改进。

证券公司可根据实际投诉管理情况调整分公司或具有管理职能的区域管理总部、营业部或其他部门的投诉管理职责，但建议保证相关职责得到实现。

8.1.7 投诉处理专岗人员职责

证券公司应当配备至少 1 名投诉处理专岗人员，并报证券业协会备案。[来源：证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第二十八条]

a) 投诉处理专岗人员应于每个工作日及时查收各类投诉并及时转办至相关部门或区域集中机构，并及时与投诉处理相关人员确认收悉情况。

b) 投诉处理专岗人员在投诉事件处理过程中宜随时保持与投诉处理人的联系，并对相关部门或区域集中机构开展投诉处理工作进行指导，及时告知或了解投诉事件进展情况。投诉处理专岗人员对投诉调查处理进展做到及时跟踪、适时督促，并视情况就调查处理进展情况及时向负责投诉处理工作的部门负责人报告。

c) 投诉处理专岗人员定期汇总证券公司所接投诉以及分支机构上报投诉，实施具体分类并作统计分析，根据监管要求按期上报，并定期在证券公司内部开展投诉工作分析及培训，形成对相关部门或区域集中机构投诉处理工作的督导。

d) 投诉处理专岗人员宜及时对投诉事项跟踪督办过程留痕材料、投诉事项相关各类文档以及系统审批流程等各类材料进行归集、整理，相关示例见附录 A，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.2 制度保障

证券公司宜建立健全投诉处理相关制度强化工作责任落实，保护投诉人合法权益，宜在制度中明确投诉处理的职责分工、处理流程、时限要求、答复反馈、追踪整改、责任追究、培训安排和资料存档等。证券公司宜根据制度执行中发现的问题，完善内控机制、管理改进措施、配套相关的制度。

8.2.1 保障职责分工

证券公司宜在制度中明确各部门投诉处理职责分工（8.1）。

8.2.2 明确处理流程

证券公司宜在制度中明确各部门、各区域集中机构相关投诉处理流程（9.3.2），包括但不限于投诉的受理标准、调查要求、报告流程、材料留存等，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.2.3 明确时限要求

证券公司宜在制度中明确各类投诉的接收及反馈时限要求（9.3.2），宜在投诉处理系统中设置 3 个交易日、20 个交易日提醒功能。

8.2.4 追踪整改机制

投诉管理部门宜适时牵头或协调组织对各部门、区域集中机构投诉管理机制运行情况、投诉事项、调查处理过程、留痕情况等进行检查，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。同时证券公司宜及时对反映出的问题及时采取有效措施予以纠正、整改。

8.2.5 投资者反馈机制

证券公司宜积极听取投资者对产品和服务的意见，接受投资者的监督，根据投资者投诉总结相关问题，及时发现业务风险，根据投资者的合理意见改进工作，建立完善内控制度。证券公司可以使用电话调查、网络调查、满意度调查问卷等方式收集投资者意见，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.2.6 第三方投诉管理机制

证券公司宜加强涉及第三方专业机构合作业务投诉的管理,投资者因证券公司与第三方专业机构合作营销而购买证券产品或者提供服务从而产生民事纠纷的,证券公司宜协调相关第三方专业机构配合处理投诉,对投诉事项进行核实,及时提供相关情况,促进投诉顺利解决。

- a) 证券公司建立对合作第三方专业机构的准入退出评估机制。
- b) 证券公司与第三方专业机构的合作在许可的业务范围内进行,严格按照相关监管要求进行审核。
- c) 宜关注以下方面:
 - 1) 证券公司宜在投诉处理制度中明确对第三方专业机构投诉事项的处理机制;
 - 2) 在与第三方专业机构的合同中建议明确涉及第三方专业机构投诉事项的处理流程;
 - 3) 协商设置第三方专业机构至少一人作为对接人,负责协调沟通涉及第三方专业机构合作业务投诉的处理。

8.2.7 应急处置机制

证券公司宜建立投诉突发事件的应急处置机制,证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。应急处置机制中应包含清晰可行的应对措施,做好重大及群体性投诉事件的预防、应急处理工作。

8.3 人员配备要求及管理

证券公司宜选择具有一定工作经验的人员从事投诉处理工作,建议符合以下要求:

- a) 熟悉相关法律法规,具有一定的证券业务知识能力及证券从业经验;
- b) 了解投诉处理制度、流程,具有一定的执行力;
- c) 具有一定的沟通技巧和服务技巧,能积极安抚投诉人情绪、有效引导投诉人表明诉求或能积极向投诉人反馈投诉处理进度及结果;
- d) 具有一定的调查和分析能力,能够快速组织对投诉事项的调查反馈。

作为证券公司投诉处理专岗人员,建议额外符合以下要求:

- a) 具有较强的管理统筹能力;
- b) 了解投诉受理及处理的全流程环节,具有一定的协调沟通能力,具有对接监管机构的经验;
- c) 具有一定的调查和分析能力,对投诉数据进行分析及提出改进工作机制。

证券公司及其辖属部门可根据实际工作情况指定投诉事项相关人员(4.3、4.4、4.5及其他可能相关的人员),不强制要求对投诉受理人、投诉处理人、投诉处理专岗人员进行岗位隔离,但建议严格遵守回避性原则(7.7)且建议由非营销序列人员担任投诉处理人。

证券公司宜定期收集投诉处理人员的意见和建议,可以建立投诉处理相关人员的评价机制,对在投诉处理工作中持续做出成绩和有突出贡献的人员予以表扬;对于违反相关制度规定的,视情节严重程度

对责任人员分别予以追究，宜确保制定责任追究机制。[来源：证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第三十二条]

8.4 保密机制

证券公司宜完善内部信息管理机制，遵守个人信息保护管理相关规定，根据投诉处理需要“最小”范围收集投资者个人信息，防止在投诉处理过程中泄露投资者资料、商业秘密、国家秘密等信息或者被不当利用，并对相关信息、投诉处理措施、处理结果等予以保密。在向监管机构等有关机构履行涉及投资者信息的数据报送义务时，应明确责任部门，按照监管机构的有关要求落实数据安全措施。

8.5 培训机制

证券公司宜安排人员收集行业及证券公司内部典型或优秀投诉处理案例资料，定期开展投诉处理工作的培训或宣导，每年开展不少于一场全体培训或宣导。建议通过对投诉案例资料等进行针对性分析、评价，总结相关经验，及时发现存在的问题，制定改进措施，加强工作人员警示培训，并注意留痕供监管检查。证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.6 评价机制

证券公司宜建立和完善投诉管理工作评价指标体系、评价机制及具体标准，并由投诉管理部门牵头或协调组织对各部门、区域集中机构进行年度评价，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。各部门、分支机构投诉管理工作成效作为反映合规管理水平的重要指标，建议其评价结果统一纳入分支机构年度运营内控评价、合规风控考核范畴。

9 处理程序

投诉处理程序流程示例见附录 B，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

9.1 投诉受理

9.1.1 受理范围

证券公司对于存在下列情形之一的投诉，可不予受理，但应严格做好留痕工作：

- a) 投资者非该经营机构客户的；
- b) 受托人未取得投资者委托授权的；
- c) 投资者就同一事实和理由重复向经营机构进行投诉，经营机构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；
- d) 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；
- e) 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；

f) 其他不予受理的情形。[以上来源：证券投资基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第十三条]

以上范围如遇其他监管机构或其他法律法规另有要求的，应从其规定。为加强投资者权益保护，宜严格限制不予受理的情形，除严格不予受理的情形外，宜全部受理。

9.1.2 受理要求

a) 证券公司宜在接收投诉人投诉 3 个工作日内，作出是否受理的决定。[来源：证券投资基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第十二条]

b) 对于投诉事项清晰、投诉诉求明确，提供投诉人、被投诉人基本情况，符合本文件投诉定义且不属于 9.1.1 中规定情形的投诉，建议予以受理。

c) 投诉受理人（4.3）宜如实、完整地记录投诉人详细资料、投诉内容及申诉要求。其中，如初步判断涉及重大投诉或群体投诉的，建议投诉受理人高度重视，立即启用证券公司相关重大事件报告机制及突发事件应急机制。

d) 证券公司最终决定受理的，宜按内部程序进行报告处理。证券公司做出不予受理决定的，宜采取电子邮件、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。

9.1.3 受理原则

a) 尽职尽责受理原则，为保护投资者权益，建议除明确可以不予受理的情形外，宜全面受理监管转接工单、自行受理工单，确保投诉处理责任落实。

b) 无理投诉全面记录原则，无理投诉经过内部审批，可以答复投资者，做完结事项处理，并如实向监管部门沟通反映、填写转接工单，为保障证券公司权益，该项工作过程建议全面记录、留痕，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

9.1.4 受理程序

a) 证券公司接收投诉人投诉（T 日）当天，投诉受理人（4.3）初步判断投诉有效性并决定是否受理投诉（9.1.2、9.1.3），期间可以请示投诉管理部门和投诉工作小组等（8.1.2、8.1.3、8.1.4）的建议，投诉受理人（4.3）宜及时跟进受理工作：

1) 证券公司在接收投诉人投诉 3 个交易日（T+3 日）内，作出投诉受理决定的，投诉受理人宜核实投诉人投诉对象、投诉内容及涉诉部门等，将投诉相关记录、材料转办至证券公司内部投诉处理人并及时跟踪处理进度。

2) 属于可以不予受理情形，证券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。[来源：证券投资基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第十四条]

3) 初步判断涉及无理投诉的, 建议先行受理, 避免投诉人负面、抵触情绪, 耐心倾听投诉人诉求, 耐心解释不激化矛盾。无理投诉因其复杂性、主观性, 从保护投资者利益角度出发, 建议证券公司及时组织投诉处理工作小组、投诉涉及部门或区域集中机构等单位对认定为无理投诉的内容进行调查说明, 并出具相应的证明材料及分析报告, 及时通过内部流程审批至证券公司相关职能部门, 并留痕处理, 避免简单定性、草率处理, 相关示例见附录 C, 证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

9.2 投诉处理

9.2.1 处理要求

a) 证券公司确保营业时间内投诉渠道畅通。

b) 投诉的处理, 宜实行限时管理:

1) 对能够当场解决的问题, 或投诉人要求当场办理的业务确属当场能进行办理的, 应立即解决;

2) 对在规定时间内能够解决的问题, 应尽早解决、不得拖延。

c) 投诉处理人宜在规定完结时限内将处理意见反馈投诉人, 尽量促使与投诉人达成和解。

d) 因特殊原因不能及时提出处理意见的, 宜在规定完结时限内将投诉处理进展情况向投诉人作初步反馈, 并在有处理意见后第一时间反馈投诉人。

e) 在规定完结反馈时限内无法联系投诉人的, 可采取微信、短信、电子邮件、电话、现场走访及挂号信等多种渠道积极联系投诉人。

9.2.2 处理程序

a) 证券公司决定受理投诉(9.1.4)后, 投诉受理人(4.3)派发投诉任务, 投诉处理人(4.4)于接到投诉处理任务当日及时组织对投诉事项的投诉事实、投诉原因、相关展业过程及其合规性等内容进行调查核实:

1) 分析确认投诉人诉求、问题争议点、导致投诉的原因及责任工作人员, 同时客观评估可能造成的不良影响后果, 视情况向上级管理部门或证券公司投诉管理部门(8.1.3)进行报告。

2) 如遇特殊敏感事项或人群, 投诉处理相关人员宜慎重对待、妥善处理, 严防群体性、涉稳事件发生。对重大投诉、群体投诉或敏感、特殊投诉事项或其他复杂情况, 投诉涉及部门或区域集中机构等单位应及时就投诉事项内容性质、投诉人背景、矛盾争议及投诉原因分析、调查处理工作进展、投诉人沟通情况、处理措施意见等形成书面报告, 第一时间根据证券公司制度报证券公司相关工作小组(8.1.1、8.1.2); 必要时, 及时向证券业协会及当地监管部门报告。

b) 投诉事件指向的部门或区域集中机构等单位宜配合投诉处理人就投诉事项调查处理结果如实、规范填写于相应投诉登记表。投诉登记表应包括但不限于以下内容:

1) 投诉事实及经过, 包括投诉事实与投诉人诉求、投诉事项经过、调查处理过程、与投诉人沟通情况、最终处理结果等;

2) 投诉原因及内控分析, 包括问题争议点、被投诉原因、相关展业过程及其合规性、内部责任分析、影响后果分析等;

3) 内部责任追究情况(如有);

4) 存在的不足及管理改进措施(如有);

5) 相关工作建议(如有)。

c) 投诉事项应于证券公司接收投诉之日起 20 个交易日(T+20 日)内(如遇当地监管机构要求另行规定的可相应调整)办结。

d) 如因特殊原因确实无法在上述规定时间内办结的, 投诉处理人、投诉处理部门或区域集中机构等单位宜提前向投诉管理部门并申请延期(可多次延期, 但每次延期不可超过 20 个交易日且同一投诉延期总天数不可超过 20 个交易日), 同时说明延迟的原因和预计提交时间。证券公司可根据实际投诉管理情况, 确定审批层级。

延期申请报批通过后, 建议采取电子邮件、短信、信函或电话等方式向投诉人进行告知, 并说明延期的原因和预计反馈处理意见的时间。

e) 证券公司做出投诉处理决定后, 投诉处理人(4.4)及时将投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由向投诉人进行说明, 并保留相关证明资料。投诉人无法联系的, 可采取的告知方式包括但不限于电子邮件、短信、信函、电话或现场走访等多种渠道。对于监管机构通过系统平台转办的投诉, 证券公司将处理结果填写于相应监管转办系统内。

9.2.3 处理情况报送

证券公司宜安排专人做好日常投诉材料的收集整理。

证券公司宜安排专人于每月初/每季度初收集汇总上月/上季度投诉情况, 编制报送材料并根据监管要求于对应报送渠道及时报送, 证券公司宜根据监管要求及时调整表格。

9.3 意见反馈

投诉处理人应将处理意见及时向投诉人与被投诉人(如有)反馈:

a) 对投诉处理结果满意的, 处理办结;

b) 对投诉处理结果不满意的, 无法达成和解的, 证券公司宜提示投诉人可以向投资者保护机构以及其他有调解职能的组织提起调解申请; 调解未果的, 告知投诉人可根据合同约定提起仲裁或向法院提起诉讼。

9.4 资料归档

a) 建议证券公司建立投诉处理台账，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。台账中宜如实登记投诉人投诉事由、调查处理过程、处理结果、投诉受理和处理人、处理责任部门等要素，其中投诉人投诉事由宜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。[来源：证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第十一条、第十四条]

b) 证券公司宜妥善保存投诉相关信件、电子邮件、电话语音、录音及投诉登记记录、处理意见等材料，保存时间原则上不低于十年，有特殊监管规定的根据其他法律法规遵照执行。[来源：证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行），第三十条]

c) 证券公司宜建立全流程的投诉处理系统，包括投诉转办、处理、审批、数据统计等流程性管理功能，以及材料的留痕功能。

10 投诉处理监督

a) 投诉处理的监督主要包括投诉事件本身合规性、投诉处理过程规范性、投诉事项涉及内部合规有效性等方面，持续提升证券公司投诉处理的质效，强化内控和自查机制。

b) 证券公司宜建立投诉处理责任追究机制，对投诉处理不力的部门或人员根据情况追究相关责任，证券公司宜将投诉处理情况列入工作人员评价体系。

11 投诉处理工作总结与提升

证券公司宜定期梳理投诉事项，结合统计分析、投诉事项整改等途径，及时总结易诉人群、易诉问题，积极构建事前防诉机制，以减少投诉发生，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

12 附则

12.1 本文件所称“交易日”、所称“内”包括本数。

12.2 本文件规定事项，如遇其他监管机构或其他法律法规另有要求的，应从其规定。

附录 A

(规范性)

归档材料清单

A.1 分支机构自行受理的投诉，在受理、处理流程中的相关书面材料、录音、视频等（如有）

A.2 监管机构转办的投诉，在受理、处理流程中的相关书面材料、录音、视频等（如有）

A.3 投诉事项跟踪督办过程留痕材料、投诉事项相关各类文档以及系统审批流程等各类材料（如有）

A.4 投诉处理台账

A.5 投诉统计表（如有）

A.6 审计、监管机构检查等应检材料（如有）

A.7 公司投诉培训相关材料（如有）

A.8 投诉处理典型案例（如有）

注：以上要素宜在投诉系统内实现。

附录 B
(规范性)
投诉处理流程图

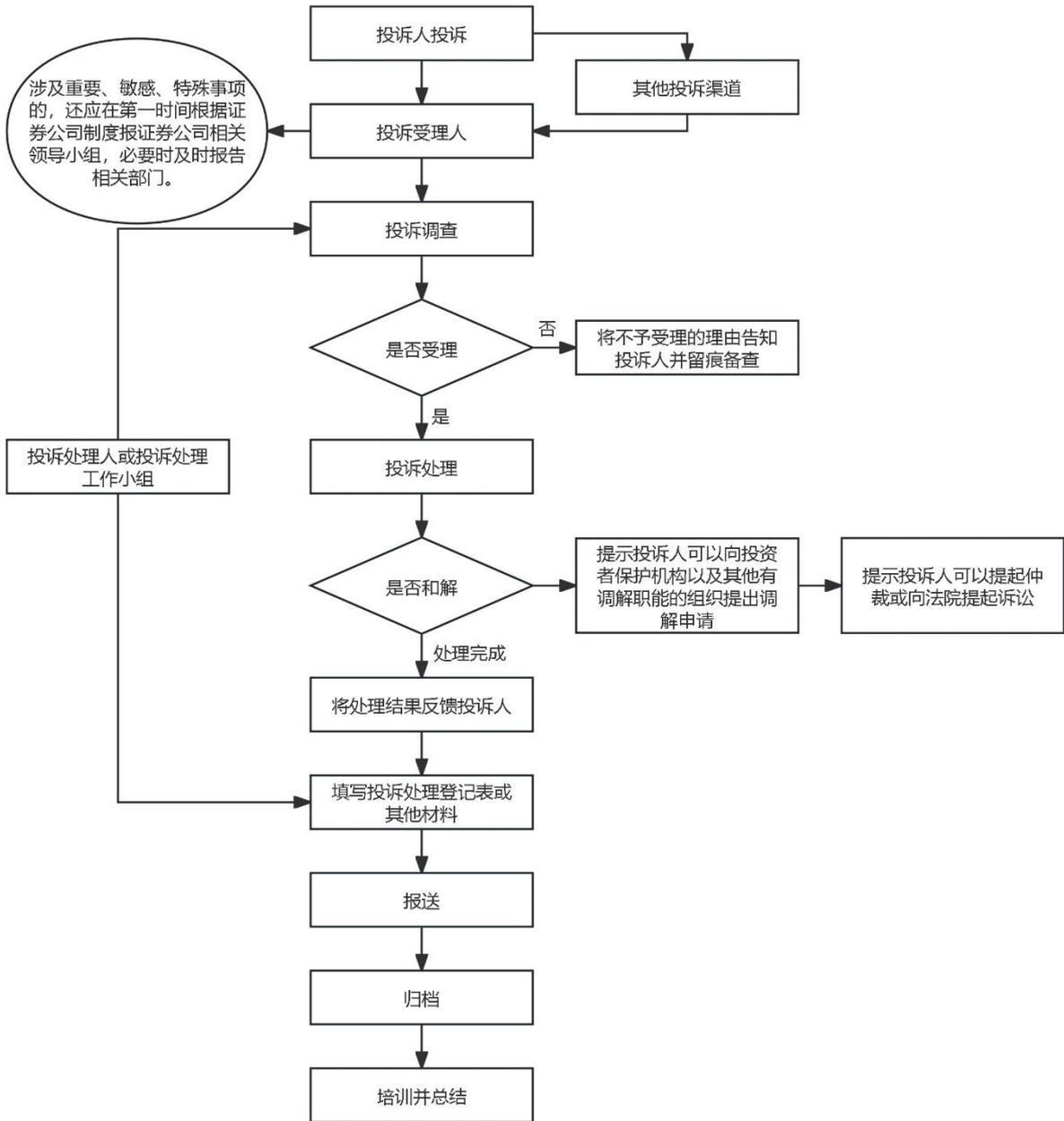


图 B.1 投诉处理流程图

附录 C
(规范性)
无理投诉流程图

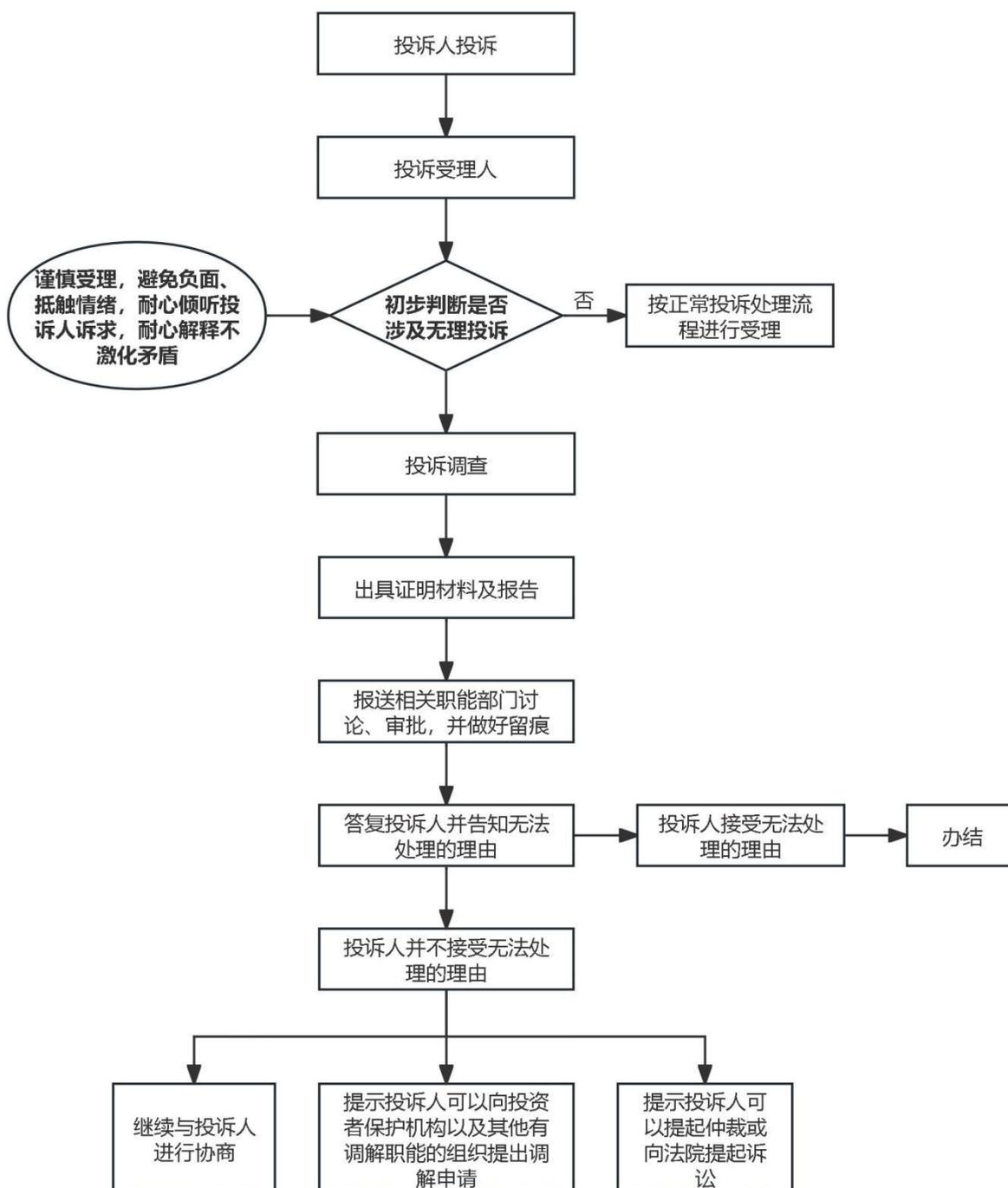


图 C.1 无理投诉处理流程图