

海通期货股份有限公司信访处理办法

第一条 为保护信访人合法权益，维护正常信访秩序，及时、有效处理有关信访，维护海通期货股份有限公司（以下简称“公司”）的良好形象及深入落实投资者适当性制度，保证公司各项业务顺利进行，根据国家有关法律、法规，结合公司实际情况，特制订本办法。

第二条 本办法所指的信访是指公司客户（个人客户、单位客户）、有关投资者或其他组织向公司或公司所属业务部门采用口头、书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依照公司有关制度或者公司所属业务部门规定进行处理的活动。

采用本办法规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公司客户、有关投资者或其他组织，称为信访人。

第三条 维稳工作小组为公司最高信访处理常设机构，包括组长：公司总经理，副组长：首席风险官，组员：经纪业务运营中心总经理、公司 IB 业务管理部经理、公司营业部总经理、IB 营业部总经理，并设日常联系人一名。

第四条 公司经纪业务运营中心为公司信访受理部门，负责受理信访人信访。信访电话、传真：021-68683373，电子邮件：services@htfutures.com。稽核部负责对信访处理结果进行回访。公司各业务部门也必须建立相应的信访制度。

第五条 信访范围包括公司客户、有关投资者或其他组织对于公司或者公司所属业务部门在开展商品期货经纪业务、金融期货经纪业务、期货投资咨询业务、资产管理业务，特别是贯彻投资者适当性制度等有关活动过程中的情况反映，以及提出良好意见、建议或者要求。

第六条 在信访受理中，公司及公司所属各业务部门应当做好信访工作，礼貌、热情、诚恳接待信访人；认真倾听信访人反映的情况、意见、建议和要求，接受信访人的监督，努力为信访人服务；认真做好信访登记，特别是记录信访人的联系方式以及联系地址。凡属重要、重大性信访，受理部门在受理后应即刻上报公司经纪业务运营中心、稽核部及维稳工作小组。

第七条 凡属对 IB 营业部有关期货业务信访，受理部门做好受理及时将信访转交公司 IB 业务管理部，由其转交海通证券介绍业务管理部。公司及公司所属业务部门应当确保信访渠道畅通，为信访人提供便利。

第八条 信访处理要坚持实事求是原则。一般性信访，谁受理谁处理；重要性信访，受理部门要积极配合经纪业务运营中心及时处理有关信访；重大性信访，受理部门要积极配

合维稳工作小组和经纪业务运营中心妥善处理。

第九条 凡属对 IB 营业部有关期货业务的信访处理，公司经纪业务运营中心、风险控制总部、IB 业务管理部等要积极配合海通证券介绍业务管理部。

第十条 信访答复与反馈：一般性信访，受理部门应尽量当即答复；重要性信访应力争在五日内予以答复，答复应获得公司稽核部同意，并报备公司经纪业务运营中心；重大性信访答复，还应获维稳领导小组授权。

第十一条 书信、电子邮件、传真、电话答复应该做好留痕或备案。书信、电子邮件答复应该及时与信访人确认。IB 业务管理部应将有关 IB 营业部信访处理报备公司经纪业务运营中心、稽核部以及信访受理部门。

第十二条 信访人对信访答复有不同意见或者不满意的，信访受理部门要重新进行核实，并提出进一步处理意见。

第十三条 信访接待工作人员应做到文明用语、态度和蔼、热情周到，以高度的责任感和事业心做好信访处理工作，对信访人的无理要求或过激行为要耐心做好说服工作。

第十四条 信访接待、处理和答复与反馈过程中，公司及所属业务部门和员工应当注意维护公司利益，保护公司商业机密；注意控制信访态势，勿使事态升级；对于非正常性信访，要积极汇报公司并妥善处理。

第十五条 对于因信访接待、处理或答复等处理不当，导致信访事态升级，给公司带来损失的，公司将依据有关规定追究相关责任。

第十六条 公司信访受理部门应当定期或不定期地通过多种形式对信访人进行回访，了解有关情况，征询其对公司工作的意见。公司业务部门应该加强与当地监管部门、当地 IB 营业部以及有关组织联系，及时发现、化解可能的信访苗头。

第十七条 对于信访中涉及的问题部门或者员工，一经核查属实，责任在部门或者有关员工的，公司将根据公司有关制度予以处理；违法法律法规的，公司将依法移交司法机关处理。

第十八条 公司客户、有关投资者或其他组织的信访资料由公司经纪业务运营中心、稽核部分别备案，对信访内容仔细记录并进行归纳、分类，对合理性意见、建议和要求将提交给公司有关部门建议采纳，提高公司的服务质量。

第十九条 本办法由公司经纪业务运营中心负责解释。

第二十条 本办法自下发之日起执行。

附件一：

海通期货股份有限公司信访处理单

表格编号：HT-QR-QWI-YY-05-01

编号：

接待人员		信访方式		被信访部门/员工	
信访人		信访时间		信访地区	
收单人		接受部门		接收日期	
处理期限		信访次数			
信访描述：					
备注：					
经纪业务运营中心意见					
处理部门意见					
信访处理人员反馈					
回访客户					
满意度		回访时间		回访人员	