

# 海通期货股份有限公司客户投诉处理办法

**第一条** 为保障客户合法权益，维护海通期货股份有限公司（以下简称“公司”）的良好形象，进一步提高公司客户服务水平，使客户投诉能得到及时和有效的处理，保证公司业务顺利进行，根据国家有关法律、法规，结合公司实际情况，制订本办法。

**第二条** 本办法所指的投诉是指公司自然人、一般法人单位客户、境外中介机构在公司对其提供的经纪服务及期货投资咨询、资产管理业务、基金销售业务服务过程中由于公司员工违规违纪、违反服务规范等问题向公司提出的投诉。通过境外中介机构委托公司从事境内期货交易的投资者的投诉，由境外中介机构负责受理及处理。

**第三条** 公司的经纪业务运营中心为客户投诉的受理部门，负责受理客户的投诉。投诉电话：021-38917160，电子邮件：services@htfutures.com，公司客服热线：400-820-9133 亦可受理客户投诉。

**第四条** 公司建立对于投诉的回访及跟踪机制，稽核部负责对投诉处理结果进行跟踪。

**第五条** 投诉范围。客户到公司办理期货业务、电话咨询、接受公司网上有关服务事项时，对公司工作人员有下列行为之一者，均可投诉：

- (一) 违反“公开、公平、公正”原则；
- (二) 服务质量不高、服务态度不好；
- (三) 有吃、拿、卡、要和其他不廉洁行为；
- (四) 工作人员有违法违纪行为；
- (五) 其它因工作人员原因造成客户一定损失的行为。

**第六条** 投诉形式。投诉可采用口头、书面、电话、网上投诉等形式。涉及重大事项的投诉,一般应采用书面形式。

**第七条** 投诉受理。受理部门接待投诉者要礼貌、热情、诚恳,认真做好登记,区别不同情况认真进行处理,实事求是地记录投诉的意见及内容、联系人、联系方式。

**第八条** 答复时限。投诉受理部门在受理客户口头投诉后,应马上进行调查,尽可能当场做出答复或作详细的解释;一般书面投诉原则上在2个工作日内做出答复;对较为复杂或涉及两个以上部门的投诉,应立即向领导汇报,原则上在5个工作日内做出答复。

**第九条** 投诉反馈。投诉处理完毕后应及时将处理意见反馈给投诉人。书面投诉必须书面答复,其它投诉以口头答复为主。

**第十条** 投诉人对处理意见不服的,受理部门要重新进行核实,并提出进一步处理意见。

**第十一条** 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。

**第十二条** 对协商无效的事件,应及时告知投诉人按法律程序处理。

**第十三条** 处理投诉的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。

**第十四条** 投诉受理部门应当定期或不定期地通过多种形式对投诉人进行回访,了解有关情况,征询其对公司工作的意见。

**第十五条** 被投诉的工作人员或部门,一经核查属实,责任在工作人员或有关部门的,公司将根据《海通期货股份有限公司工作人员违反规章制度行为的处罚规定》处理;违反法律法规的,将依法移交司法机关处理。

**第十六条** 客户的投诉资料由公司经纪业务运营中心、稽核部分别备案,对所有客户投诉应做详细记录并进行归纳、分类,便于查找和根据投诉类型进行总结,记录里应有处理投诉过程中相关责任人的签名、解决时间、最后处理结果以及回访时客户的评价或满意度等,通过投诉的处理不断提高服务质量。

**第十七条** 本办法由公司经纪业务运营中心负责解释。

**第十八条** 本办法自下发之日起执行。

附1

海通期货股份有限公司客户投诉处理单

表格编号：HT-QR-QWI-YY-06-01

编号：

|            |  |      |  |      |  |
|------------|--|------|--|------|--|
| 接待人员       |  | 投诉方式 |  | 被投诉人 |  |
| 投诉人        |  | 投诉时间 |  | 投诉地区 |  |
| 收单人        |  | 接受部门 |  | 接收日期 |  |
| 处理期限       |  | 投诉次数 |  |      |  |
| 问题描述：      |  |      |  |      |  |
| 备注：        |  |      |  |      |  |
| 经纪业务运营中心意见 |  |      |  |      |  |
| 处理部门意见     |  |      |  |      |  |
| 投诉处理人员反馈   |  |      |  |      |  |
| 回访客户       |  |      |  |      |  |
| 满意度        |  | 回访时间 |  | 回访人员 |  |