

福建省证券期货业协会

闽证协〔2023〕14号

关于印发《福建辖区证券经营机构客户投诉处理指引（2022年修订）》的通知

各会员单位：

为督促、引导福建辖区证券期货经营机构、投资咨询机构规范客户投诉处理程序，提升客户投诉处理效率，切实保护投资者合法权益，近期福建省证券期货业协会（以下简称协会）组织合规风控、纠纷调解专业委员会修订《福建辖区证券经营机构客户投诉处理指引（2022年修订）》（见附件），该投诉处理指引经协会第八届理事会、监事会第六次会议审议通过，现予发布，即日起实施。请各会员单位遵守执行。

附件：福建辖区证券经营机构客户投诉处理指引
（2022年修订）

福建省证券期货业协会

2023年3月13日



附件

福建辖区证券经营机构客户投诉处理指引 (2022年修订)

第一章 总 则

第一条 为督促、引导福建辖区证券经营机构规范客户投诉处理程序，提升客户投诉处理效率，切实保护客户合法权益，根据《证券法》《证券公司监督管理条例》《证券和证券投资基金管理公司合规管理办法》《证券期货投资者适当性管理办法》《关于加强证券经纪业务管理的规定》《证券基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》等法律法规、自律准则，制定本指引。

第二条 福建辖区证券经营机构（以下统称“经营机构”）处理客户投诉应遵循统一管理、渠道畅通、首办负责、响应及时、分类处理、妥善处置、公平公正、依法便民的基本原则。

第三条 经营机构处理客户投诉的基本目标是促使客户投诉得到及时处理，提升客户满意度。

第四条 经营机构应承担客户投诉处理的主体责任，建立健全客户投诉处理制度，持续跟踪了解客户状况，妥善处理客户投

诉和与客户的纠纷，及时发现并纠正不规范运行，切实提高客户满意度。

第五条 经营机构应建立完备的客户投诉处理体系，具体包括：

（一）经营机构应指定或设立统一客户投诉牵头管理部门，全面负责投诉事件的协调、督办与处理工作；

（二）经营机构总部应当加强对分支机构客户投诉处理工作的管理、指导、协调和支持分支机构妥善处理各类投诉；

（三）经营机构应当积极开展投资者教育，倡导培育成熟的投资文化，引导投资者理性维护自身合法权益；

（四）向社会公布受理客户投诉的电话、信箱地址及投诉处理规则等相关信息；

（五）耐心倾听客户的意见、建议和要求，准确记录客户投诉的内容，所有客户投诉应当保留完整记录并存档，投诉电话应当录音；

（六）评估客户投诉风险，采取适当措施，及时妥善处理客户投诉；

（七）根据客户投诉总结相关问题，及时发现业务风险，建立考核与问责机制，并根据客户的合理意见改进工作，建立完善内控制度。

第六条 在处理客户投诉过程中，经营机构应从重视小诉

求、化解小纠纷、消除小隐患、解决小问题、平息小信访等方面着手，切实把矛盾纠纷处置于萌芽状态。

经营机构发生涉稳、涉群体性等重大情况的投诉事项，应第一时间报告福建证监局，并同时向福建省证券期货业协会备案。

第七条 禁止经营机构利用客户投诉开展不正当竞争，恶意怂恿或假冒客户投诉竞争对手。

第二章 客户投诉受理流程

第八条 经营机构应当保证在营业时间内，有专门人员受理客户投诉、接待客户来访，有人值守投诉电话，网站留言、信函、电子邮件等书面信息得到及时查阅、反馈。

投诉主体为自然人的，原则上应当由客户本人提出。若投诉主体为机构的，应当由法定代表人或其代理人提出投诉。

客户可以委托他人代为提出投诉，经营机构可以要求代理人提供有效身份证明文件及号码、联系方式、代理关系证明等授权委托书材料。

客户采取面谈方式提出投诉的，应当在经营机构指定的接待场所提出，多名投诉人采取面谈方式提出共同投诉的，应当推选代表，代表人数不超过5名。

第九条 经营机构可要求客户提供投诉人、被投诉人基本情况及投诉请求、主要事实和理由等相关信息。

投诉争议双方提供的材料应客观真实，不得提供虚假信息或

者捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十条 经营机构应当实行投诉处理首办负责制。首个接待客户投诉的单位应积极受理，尽量将相关矛盾化解在第一现场和第一环节。客户来电、来访或采用其他途径投诉时，首位接诉人员应做到热情周到，用语规范，并应尽力稳定客户不满情绪，不得以任何借口和方式推诿、搪塞或与客户争吵。

第十一条 接诉人应如实、完整地记录客户姓名、客户编号、联系方式、地址、投诉内容和期望的处理结果等，并按经营单位内部程序进行报告处理。

经营机构应当建立客户投诉台账，对接收到的投诉事项进行登记。逐项记录客户投诉的基本情况，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。

第十二条 经营机构应当在接收客户投诉 3 个交易日内，作出是否受理的决定。对于投诉事项清晰和投诉诉求明确且提供投诉人、被投诉人基本情况的投诉，经营机构应当予以受理。

第十三条 经营机构接收的投诉，具有下列情形之一的，不予受理：

（一）非该经营机构客户的；

（二）代理人未取得客户委托授权的；

（三）客户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；

（四）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；

（五）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；

（六）其他不予受理的情形。

第十四条 经营机构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。

第三章 客户投诉处理流程

第十五条 经营机构在受理投诉事项后，应及时组织调查核实投诉事项，评估客户投诉风险，出具调查报告，提出处置方案并经经营机构规定的程序审批。

根据投诉请求的不同情形，分别作出下列处理：

（一）认为投诉人投诉事项属于法律法规等规定以及合同约定本机构应履行而未履行的，应当依法依约履行义务。如发现经营机构发行或销售的证券基金期货产品或服务与法规规章等规定或合同约定不符的，应立即采取措施予以补救或纠正。确因经营机构履行义务不到位等原因给客户造成损失的，应根据有关法律规定或合同约定向客户进行赔偿或补偿；

（二）认为投诉人投诉事项不属于法律法规等规定以及合同

约定本机构应履行而未履行的，或经营机构自查确无事实依据的，应做好解释工作；

（三）法律法规等未明确规定或者合同未明确约定的，应当按照公平合理的原则与投诉人协商。

经营机构在投诉处理中应当就纠纷争议积极与客户协商，促成纠纷争议的有效解决。

第十六条 经营机构应当自收到投诉之日起 20 个交易日内作出处理决定。情况复杂的，可以延长处理期限，但延长期限不得超过 20 个交易日，并告知投诉人延长期限及理由。客户如认可投诉结果做诉结处理；若客户对处理结果有异议，应区分不同情形提出相应的处置措施。

第十七条 经营机构应在处理决定作出后，采取电子邮件、短信、信函或电话等方式，告知客户投诉的核实情况、做出处理决定的依据及理由，以及投诉人可以采取调解、仲裁、诉讼等救济途径。

第十八条 经营机构就投诉处理无法与客户达成和解的情况下，应提示客户可以向中国证券业协会调解中心、中证资本市场法律服务中心福建调解工作站申请调解或向福州仲裁委证券期货仲裁中心申请仲裁。

第十九条 客户投诉处置结束后，经营机构应当将处置结果登记在客户投诉台账中。

第二十条 对于客户提出的合理建议，经营机构应定期归纳整理后转交本机构相关部门，改进机构内部管理。

第四章 12386 服务平台转办投诉处理

第二十一条 经营机构应当及时登录 12386 服务平台业务系统查阅处理工单、录入诉求处理信息、查看公告、填写更新联系人等，确保填写的信息真实准确、完整规范。

第二十二条 经营机构处理完毕 12386 服务平台转办的投诉事项后，应当在服务平台业务系统中录入投诉处理过程、相关证明材料和答复口径。遵循平台业务关于投诉处理相关材料的各项要求。

涉及疑难复杂事项，经营机构在处理期限内无法办结的，应当在处理期限届满前，通过平台业务系统提出延期申请并注明原因。

第二十三条 12386 服务平台对经营机构反馈的投诉处理相关材料进行要件审核，符合条件的答复客户，不符合条件的，予以退回，要求经营机构修改补充。

第二十四条 投诉处理过程中，出现 12386 服务平台规定可退回情形的，经营机构可以将投诉退回，并在 12386 服务平台系统中录入退回理由和答复口径。经 12386 平台审核，认为退回理由不成立的，经营机构应当继续处理。

第五章 配套保障措施

第二十五条 经营机构应建立健全预防客户投诉的管控机制。

（一）在业务制度制定环节，健全和明晰业务办理流程 and 复核机制；

（二）在运营环节，定期对客户投诉处理情况进行分析总结，自查存在的薄弱环节和风险隐患，完善制度、流程和产品设计等；

（三）在客户办理业务环节，向客户详细讲解业务规则和合同，充分提示风险并做好留痕安排；

（四）在客户服务环节，提升服务规范与质量、加大投资者教育力度，从源头预防客户投诉。

第二十六条 经营机构应完善多元化的客户沟通渠道，加强相关设施建设、系统投入和人员配备，确保电话、邮件、网站、微博微信等联络渠道畅通、答复及时。

第二十七条 经营机构应当明确分管投诉处理的高级管理人员，应将客户投诉处理工作纳入自身的合规风控管理体系，经营机构合规负责人、合规管理部门、法务部门以及分支机构合规管理人员应当根据公司内部制度或授权参与客户投诉处理，提供合规、法律支持，指导和督促经营机构有关部门处理客户投诉。对于客户提出的合理建议，经营机构应定期归纳整理后转交本机构相关部门，改进机构内部管理。

第二十八条 对于涉及金融机构合作的业务，如金融产品代

销、证券投资基金代销、IB 业务等，应在代销合同或合作协议中明确受理客户投诉的相关安排和后续处理机制。涉及公司自身责任的，应当直接处理；涉及对方责任的，应当协助客户联系对方处理。

第二十九条 经营机构应在公司网站及其营业场所显著位置至少公示以下内容：

- （一）客户投诉渠道和投诉处理流程；
- （二）经营机构总部和营业场所投诉电话、传真、电子信箱；
- （三）中国证监会、福建证监局投诉热线。

经营机构在回访、业务办理等过程中应多渠道主动告知客户本经营机构的客服热线和投诉途径。

第三十条 经营机构应当建立客户投诉处理台账，如实登记客户投诉事由、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。

经营机构应妥善保存客户投诉相关信件、电子邮件、电话语音、录音等材料，保存时间原则上不低于 10 年，有特殊监管规定的根据其他法律法规遵照执行。鼓励经营机构建立全流程的投诉处理留痕系统。

第三十一条 投诉处理工作人员应熟悉公司业务，通晓相关法律法规，具有胜任投诉处理工作的专业知识和技能，依法、公平、友善对待客户。

经营机构应持续加强客户服务人员和分支机构人员投诉应对培训与指导，内容包括但不限于常见客户投诉应对方法、客户情绪安抚技巧等，强化现场纠纷处理能力建设。

第三十二条 经营机构应将客户投诉情况纳入分支机构和从业人员的绩效考核，考核结果以书面或者电子方式记载、保存。

第三十三条 经营机构应建立投诉突发事件的应急处置机制，制定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。

第三十四条 经营机构应当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”范围收集客户个人信息，并防止在诉求处理过程中泄露客户资料、商业秘密等信息，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。在向行业主管与监管部门等有关机构履行涉及客户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。

第六章 自律管理

第三十五条 福建省证券期货业协会依照相关自律规则，对辖区经营机构客户投诉处理情况进行定期和不定期检查，对因管理不到位、服务意识缺失、纠纷处理机制不健全、未落实息诉息访工作要求等造成客户缠访闹访、多渠道投诉或造成其他不良影响的，福建省证券期货业协会将根据相关规定对经营机构及相关

责任人采取通报等自律管理措施。

第七章 附则

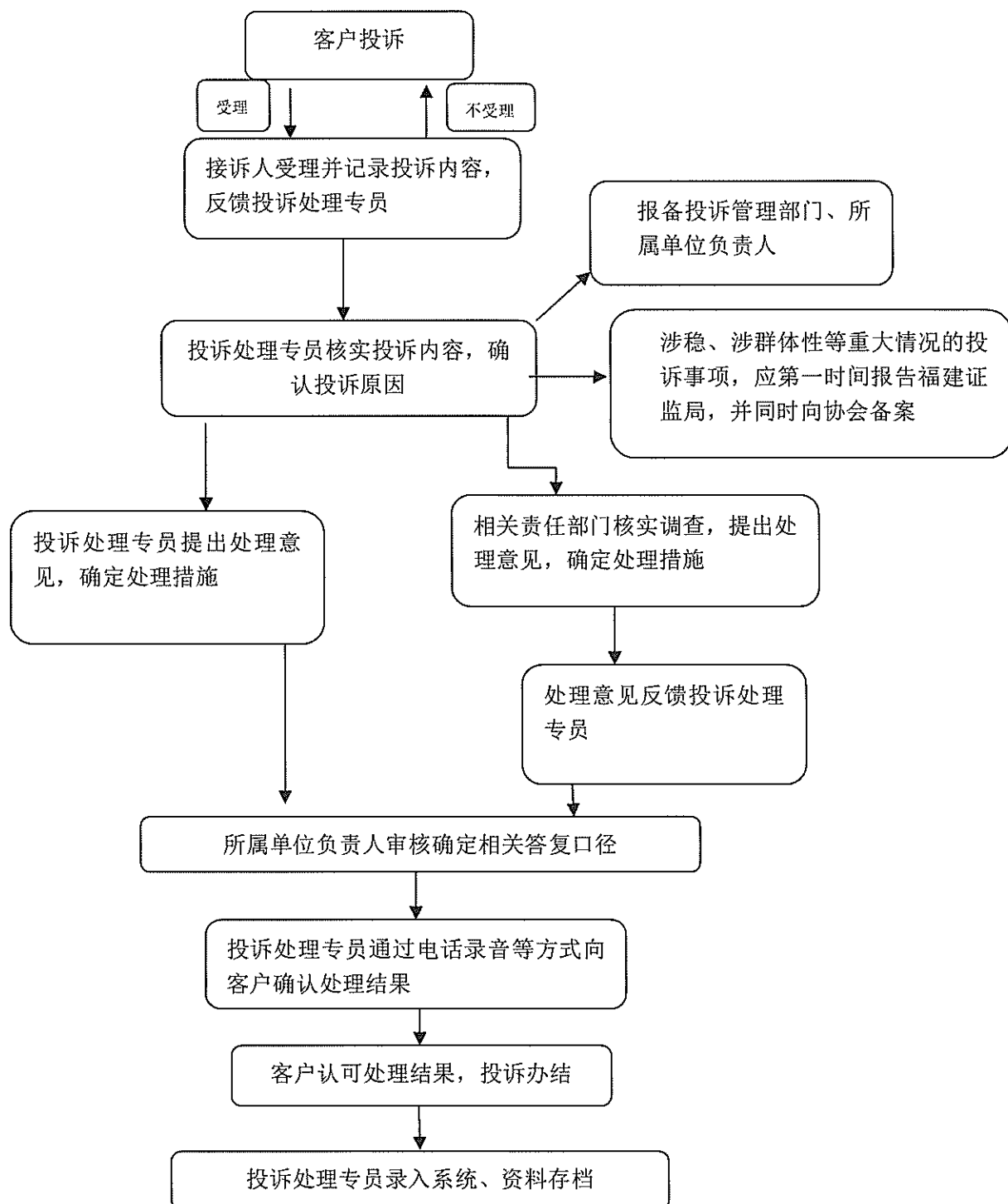
第三十六条 本指引所称投诉,是指客户因对经营机构及其从业人员的经营活动、执业行为的质量或合规性等存在异议,通过现场、电话、信箱、互联网等途径向中国证监会及其派出机构、行业自律组织、经营机构寻求妥善处置的行为。

第三十七条 福建辖区期货经营机构、投资咨询机构参照本指引执行。

第三十八条 本指引自公布之日起施行。

附表: 客户投诉处理流程图

附表：客户投诉处理流程图



备注：自收到投诉之日起 20 个交易日内作出处理决定。情况复杂的，可以延长处理期限，但延长期限不得超过 20 个交易日。

