

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）

第一章 总 则

第一条 为了规范证券投资基金期货市场经营机构投资者投诉处理工作，维护投资者合法权益，根据《证券法》《证券投资基金法》《期货交易管理条例》《证券公司监督管理条例》等法律、行政法规及《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发〔2013〕110号）的相关要求，参照《关于“12386”中国证监会服务热线运行有关事项的公告》（证监会公告〔2018〕32号），制定本指引。

第二条 本指引所称投诉，是指投资者在购买证券投资基金期货产品或者接受相关服务时，与证券经营机构、公开募集证券投资基金管理人、期货经营机构以及上述机构子公司、证券投资咨询公司、证券投资基金托管人、公开募集证券投资基金销售机构等证券投资基金期货经营机构（以下统称经营机构）及其从业人员发生民事纠纷，要求解决纠纷的行为。

第三条 投资者投诉处理工作应当坚持依法、公平、公正、便民的原则，切实维护投资者的合法权益。

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。

第四条 经营机构承担投资者投诉处理首要责任，负责处理投资者对本机构及从业人员提起的投诉，与投资者平等协商解决争议。

第五条 经营机构总部应当加强对分支机构投资者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。

第六条 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。

第七条 中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会（以下简称行业协会）在中国证券监督管理委员会（以下简称证监会）的指导下，发挥行业自律功能，协调和督促经营机构妥善处理投资者投诉。

第二章 投诉的受理

第八条 投资者向经营机构提出投诉，可以采取在线投诉、信函、电话、传真、电子邮件或面谈等方式。投诉主体为自然人的，原则上应当由投资者本人提出。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。

投资者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 经营机构可以要求投资者提供以下材料或者信息：

（一）投诉人的基本情况，包括：自然人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式；机构名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式，代理人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式；

（二）被投诉人的基本情况，包括：被投诉的经营机构名称及其所在地区；被投诉的证券基金期货从业人员的相关情况以及其所属经营机构名称；

（三）投诉请求、主要事实和理由。

第十条 投资者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以及本指引第九条规定的相关信息。

第十一条 经营机构应当建立投资者投诉台账，对接收到的投诉事项进行登记。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。

第十二条 经营机构应当在接收投资者投诉 3 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满足第九条要求的投诉，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）投资者非该经营机构客户的；

（二）代理人未取得投资者委托授权的；

（三）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；

（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 投诉的处理

第十五条 经营机构对受理的投诉应当及时组织调查核实，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投资者造成损失的，应根据有关法律规定或合同约定向投资者进行赔偿或补偿；

（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投资者协商，促成纠纷争议的有效解决。

第十六条 经营机构受理的投诉，应当自收到投诉之日起 20 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 日，并告知投诉人延长期限及理由。

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，告知投资者投诉的核实情况、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 经营机构与投资者就投诉争议未达成和解的，双方当事人可以向行业协会、投资者保护机构以及其他有调解职能的组织申请调解。

调解不成的，双方当事人可以向人民法院提起诉讼或者依照协议约定向仲裁机构申请仲裁。

第十九条 投资者投诉处置结束后，经营机构应当将处置结果登记在投资者投诉台账中。

第二十条 对于投资者提出的合理建议，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。

第二十一条 经营机构接到“12386”中国证监会服务热线（以下简称 12386 热线）转办的事项，参照本指引处理，证监会另有规定的，从其规定。行业协会等转办的投诉事项，依照本指引处理。

第四章 12386 热线转办投诉处理

第二十二条 经营机构处理完毕 12386 热线转办的投诉事项后，应当在热线业务系统中录入投诉处理过程、相关证明材料和答复口径。投诉处理相关材料应当具备与投资者的沟通时间、沟通过程概要、争议焦点、分歧原因、处理结果等，答复口径应当言简意赅，清晰说明沟通情况以及是否和解等处理结果。

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，通过热线业务系统提出延期申请并注明原因。

第二十三条 12386 热线对经营机构反馈的投诉处理相关材料进行要件审核，符合条件的答复投资者，不符合条件的，予以退回，要求经营机构修改补充。12386 热线的审核时间不包含在经营机构处理期限内。

第二十四条 投诉处理过程中，出现第十三条前两款以及下列情形的，经营机构可以将投诉退回，并在热线业务系统中录入退回理由和答复口径。

（一）投诉事项在 12386 热线接收时已进入诉讼、仲裁、调解等程序，或已通过上述程序处理的；

（二）投诉事项已由 12386 热线处理，投资者再次向 12386 热线提出的；

（三）其他应当退回处理的情形。

经 12386 热线审核，认为退回理由不成立的，经营机构应当继续处理。12386 热线审核时间不包含在经营机构处理期限内。

第二十五条 经营机构应当及时登录热线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。

第五章 投诉处理工作制度

第二十六条 经营机构应当根据本指引要求，建立健全投资者投诉处理工作制度，明确投诉处理流程、责任分工、处理时限等要求。

第二十七条 经营机构应当保障投诉渠道畅通。在营业网点、官方网站等多种渠道展示投诉处理流程，公布接收投诉的电话、邮箱、通讯地址等信息。投诉电话可以单独设立，也可以与客户服务热线对接，与客户服务热线对接的，在客

户服务热线中应有明显清晰的提示。

第二十八条 经营机构应当明确分管投诉处理的高级管理人员，设立或指定投诉处理部门，负责指导、协调、处理投资者投诉事项。分管投诉处理的高级管理人员、投诉处理部门及工作人员应报行业协会备案。

第二十九条 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、友善对待投资者。

经营机构应当建立健全投诉处理培训机制，定期对投诉处理相关人员进行培训，切实提高服务意识和服务水平，鼓励参加证监会及其系统单位举办的相关培训。

第三十条 经营机构应当建立投诉处理工作档案管理制度，建设投诉处理数据库。投诉登记记录、处理意见等资料应当存档备查。相关档案资料保存期限不得少于 10 年。

第三十一条 经营机构应当完善内部信息管理机制，防止在诉求处理过程中泄露投资者资料、商业秘密等信息，或者被不当利用。

第三十二条 经营机构应当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。

第三十三条 经营机构应当每年对本机构的投诉处理工作进行自查总结，定期分析研究投资者投诉集中问题，及时查找薄弱环节和风险隐患，从本机构运营机制、操作流程、

管理制度等方面予以重点改进。

第三十四条 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。

第三十五条 经营机构接到同类投诉集中的，或者投诉事项重大，涉及较多投资者利益，可能引发群体性事件的，应当及时向行业协会及监管部门报告。

第六章 自律管理

第三十六条 行业协会根据本指引对经营机构的投诉处理情况进行非现场检查、现场检查，经营机构应予以配合。检查发现存在问题或者不足的，经营机构应当及时采取有效措施予以纠正、整改。

第三十七条 经营机构及相关责任人员违反本指引的，行业协会视情况对经营机构或相关责任人员采取自律管理措施或纪律处分。涉嫌违反法律法规、监管规定的，移交证监会等有关监管部门处理。

第七章 附则

第三十八条 本指引所称“日”为“交易日”；所称“内”、“届满”包括本数。

第三十九条 本指引由行业协会负责解释、修订，自发布之日起施行。