

中银国际期货有限责任公司

客户投诉处理制度

第一章 总则

第一条 为提高公司客户服务质量和水平，规范客户投诉处理程序，形成有效的投诉管理机制，根据公司相关制度和规定，制定本办法。

第二条 本办法所称投诉指客户就商品期货和股指期货业务活动的流程和流程的执行情况、技术支持系统和系统的运行情况以及服务质量等事项表达的不满、质疑或其他相关意见。

第三条 对客户投诉的处理应以有关规章制度为依据，以实事求是、公平合理为原则，最大限度地满足客户的正当需求，认真解决客户提出的问题，改进工作流程，优化服务管理，维护公司信誉。

第二章 职责分工

第四条 公司客户服务部是客户投诉的具体处理部门，各期货营业部及公司相关部门共同协调处理各类客户投诉。

第五条 公司客户服务部负责受理、转办、跟踪回访客户的电话、传真、留言投诉,以及客户通过网站的网上投诉。

第三章 处理原则

第六条 公司客户服务部和各营业部应建立客户投诉接待岗，指定专人及时受理、解决客户投诉。

第七条 对客户投诉的处理应耐心听取、认真审阅，做到及时、专业、礼貌，体现良好的职业道德和服务意识。

第八条 在受理客户投诉 24 小时内必须与客户取得联系、妥善处理，特殊

情况下3个工作日内办理完毕，对复杂事件经主管领导批准可适当延长。

第九条 建立客户投诉的档案管理制度，对每一起客户投诉及其处理情况都应做详细记录，包括投诉内容、处理过程、处理结果、客户满意程度、改进措施等，所有相关资料应留档备查。

第十条 相关责任部门的投诉处理人应与投诉事项无直接关联关系。

第四章 基本处理程序

第十一条 客户投诉按投诉方式可分为现场投诉、电话投诉、信函投诉、网上投诉（包括电子邮件、网站在线咨询等）、传真投诉等。客户可以通过电话（4008208899）、传真（021-68753975）、公司网站“客服中心—建议投诉”栏目、电子邮箱（service.bocif@oa.bocigroup.com）直接进行投诉。

第十二条 各类客户投诉的受理及处理的基本程序如下：

（一）受理：投诉受理人了解客户信息和事情经过，记录投诉内容，对客户进行必要和适当的解释及安抚。如客户对受理人的解释、回复表示满意，并表示不再就同一事件继续投诉，则将客户投诉处理文档整理归档，处理完毕；

（二）转发：对需要进一步核查或转办的投诉，投诉受理人在受理客户投诉后1小时内，填写《客户投诉处理单》转发给相关部门；

（三）处理：相关部门应在收到《客户投诉处理单》后的24小时内与客户进行联系，妥善处理客户投诉，特殊情况下应在3个工作日内处理完毕。对不能立即回复的投诉，应告知客户目前的处理进度。

（四）反馈：相关部门完成投诉处理后，将处理结果填入《客户投诉处理单》，并反馈给投诉受理人。处理结果应包含事实的认定、整改措施、对部门和责任人的处理、客户投诉人的满意程度等；

（五）回访：收到责任部门的处理结果反馈后，必要时投诉受理人将对客户进行回访，确认处理情况和客户满意程度；

(六) 归档: 确认《客户投诉处理单》各项内容已填写完整, 对客户投诉信息进行整理归档, 投诉相关的电子文档整理保存;

(七) 再投诉: 回访中, 如客户表示不接受相关责任部门的解决方案或不满意其处理过程, 则投诉受理人可重新填写《客户投诉处理单》, 原客户投诉处理单做附件, 转交相关责任部门或上级部门处理。

第十三条 对于影响公司形象和声誉的, 以及涉及股指期货交易方面的重大投诉, 受理人员应先上报主管领导后及时处理。

第十四条 对客户的信函投诉, 要分清投诉信件和举、检信件。如举、检信件则应及时向主管领导汇报。

第十五条 对于网上客户投诉和处理情况应保存相关电子文档, 包括网站投诉和回复内容的拷贝、投诉邮件和回复邮件保存等。

第五章 不同内容投诉的处理

第十六条 客户投诉按投诉内容可区分为服务质量投诉(服务态度)、业务操作投诉(工作失误、系统故障、内部协调)、非公司责任投诉等。

第十七条 对因服务质量和态度而引起的投诉, 经调查如确属员工服务态度或操作技能问题, 当事人和主管领导应主动向客户道歉, 取得客户谅解。确实给客户造成损失的, 应实事求是予以补偿。

第十八条 对因工作失误引起的投诉, 应认真查找原因, 及时改正。如发生执行交易结果不符合客户原始交易指令或强行平仓不符合规定及约定条款的, 过错在公司方的, 将在下一交易日闭市前重新执行客户交易指令或恢复被强平的头寸, 并赔偿由此产生的直接经济损失。相关处理办法, 参照公司《错单处理管理办法》执行。

第十九条 对因落实股指期货投资者适当性制度, 引起客户对知识测试、综合测评结果投诉的, 公司客服部应严格按照公司《股指期货投资者补充规定》的

要求对客户开户资格进行重新认定，并将结果及时告知客户。

第二十条 对因 IT 系统故障引起的投诉，应及时通知 IT 部门，进行故障排除，故障解决后迅速告知客户。如是电信部门线路或交易所系统故障等问题，无法立即解决的，应耐心向客户做出解释，取得客户谅解。

第二十一条 对因部门之间协调不够引起的投诉，应首先协调将客户业务办理完毕，然后由受理人提交建议书，建议相关领导进行部门协调，提出解决方法，理顺内部关系。

第二十二条 对非公司责任的投诉，如因客户对有关规定不理解或因操作不当引起的投诉，客户的要求超出甚至违反公司规定及政策的，应向客户做耐心解释和说明，化解矛盾和排除不合理要求。

第二十三条 对客户投诉后，又提出撤诉的，要向客户进行核实。如是客户本人主动要求撤诉，则将有关投诉资料归档，注明撤诉原因。如果查实是被投诉人进行威胁等因素而引起投诉人撤诉的，则要对被投诉人进行严肃查处。

第二十四条 对新闻媒体的投诉，应在第一时间取得有关信息，争取新闻媒体的理解和支持，避免发生负面报道。未经主管领导及公司综合部及稽核合规部同意，不得擅自发表评论。对已刊登（播出）的，应认真调查，积极采取措施挽回影响。

第二十五条 对引起经济纠纷的投诉，投诉处理部门或人员应首先向主管领导报告，如涉及到司法程序，还应及时联系公司稽核合规部，寻求解决方式，确保公司利益。

第二十六条 对涉及客户资产安全事项、欺诈、不正当交易、商业贿赂或其他潜在违规事项的投诉，受理部门应立即报告相关责任部门主管，并通报公司稽核合规部。

第二十七条 对受理范围之外的投诉，应向客户解释说明，并告知管辖部门和联系方式。

第六章 监督管理

第二十八条 各营业部应针对各类客户投诉，制定内部的处理流程、应对措施和监督办法等，建立反映及时、处理得当的客户投诉管理机制，并加强对客户投诉及处理情况的绩效考核。

第二十九条 各营业部应建立畅通的信息反馈渠道，在公司网站和营业场所的显著位置公示自身的投诉电话、传真、电子信箱和当地监管部门的投诉电话。

第三十条 各营业部应定期统计分析客户投诉和建议，对合理的、带有普遍性的投诉事项应提出改进措施。

第三十一条 客户服务部每月对受理的客户投诉和处理情况进行统计汇总，并上报公司主管。

第三十二条 稽核合规部将根据公司稽核制度规定，定期对客户服务部进行稽核。

第七章 附则

第三十三条 本办法自下发之日起施行，由公司客户服务部负责解释和修订。

客户投诉处理单

编号：

受理日期： 年 月 日

标题			
受理部门		主送部门	
受理人		抄送部门	
投诉人		投诉对象	
联系方式			
账户信息			
其他信息			
投诉类型		投诉方式	
<p>投诉内容：</p>			
<p>处理意见和结果：</p>			
<p>主管领导：</p>			
<p>客户满意度（回访）：</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>不满意（简要说明）</p>			
<p>相关附件：</p>			