

粤开证券客户投诉受理流程

为妥善处理投资者因交易等业务所产生的信访、投诉，及时化解相关的矛盾纠纷，建立健全粤开证券股份有限公司投诉处理机制，明确投诉处理过程中各部门的职责分工，切实改善和提升公司服务水平，保护广大投资者合法权益，公司依据《证券监督管理条例》和《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》等相关法规和公司制度，特制定和公示粤开证券客户投诉受理总则及客户投诉受理流程图。

一、粤开证券客户投诉受理总则

1. 投诉受理原则：“归口管理、落实责任、分级负责；依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合；保护投资者合法权益”。
2. 公司指定总部客户服务中心受理客户投诉，并负责客户投诉工作的统筹管理。
3. 服务支持部门：公司财富综合部、运营管理部、信息技术中心、合规管理部等部门。
4. 客户投诉渠道包括电话、传真、电子邮箱、信函、网站和现场投诉等。
5. 其他详见《粤开证券客户纠纷处理制度》。

二、客户投诉处理流程

1. 投诉受理与登记

针对客户通过不同渠道发起的投诉，受理人员应认真接待并做好电话录音留痕工作，为方便受理人员掌握投诉事件的情况，必要时可要求提供书面投诉材料。

2. 投诉调查与核实

公司客户服务中心对投诉内容进行调查核实，针对客户提交的投诉材料进行汇总分析，分清投诉责任主体。如需其他部门协助配合，须及时向协查部门提出要求，协查部门应积极配合客户服务中心查明原因，并按照要求及时回复。

3. 投诉处理

客户服务中心根据调查结果做出适当性处理结果并上报分管领导，对于客户提交的投诉，应当及时将登记、调查资料及时报送至业务部门统一协调处理。

4. 投诉答复

客户投诉处理时，投诉专员通过电话、书面或者当面回复等方式主动地与投诉者取得联系，告知投诉客户处理结果并详细说明原因。投诉处理结束后，投诉回访专员根据情况进行电话回访，记录回访情况。对于无法处理的矛盾，应尽量避免争议产生，无法协商解决的，需合理引导客户通过法律途径解决。

5. 报告及归档

客户服务中心投诉处理完毕后，需及时撰写客户投诉报告，报告内容包括但不限于投诉的受理者登记，调查核实，处理意见及回复，及时将相关材料进行汇总归档。

二、粤开证券客户投诉受理流程图

