

# 宁夏股权托管交易中心（有限公司）文件

宁股交字〔2024〕58号

---

## 关于印发《宁夏股权托管交易中心投诉事项处理规则》的通知

中心各部门、宁正资本：

现将《宁夏股权托管交易中心投诉事项处理规则》印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

2024年7月9日

---

宁夏股权托管交易中心

2024年7月9日印发

共印1份（存档1份）

---

# 宁夏股权托管交易中心 投诉事项处理规则

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范宁夏股权托管交易中心(以下简称“中心”)客户投诉处置工作,妥善处理客户投诉,维护客户合法权益,全面提高客户服务质量,根据《国务院办公厅关于规范发展区域性股权市场的通知》《区域性股权市场监督管理试行办法》等法律、行政法规、部门规章以及中心相关规定,制定本规则。

**第二条** 本规则中所涉及客户指中心所服务的企业及投资者。

**第三条** 客户投诉处置工作应当坚持依法、公平、公正、便民的原则,切实维护客户的合法权益,并遵循以下基本要求:

(一)尊重客户。中心各部门应耐心听取客户意见和诉求,保障客户合法权益,对投诉反映的问题及时整改完善并向客户反馈,客户投诉内容与事实不符时,应耐心解释并争取理解。

(二)快速反应。发生客户投诉后,中心各部门应及时解答客户疑虑,及时回应客户诉求,把握关键时间和节点及时化解纠纷矛盾,投诉处置的各环节应在规定的处置时限要求内完成。

(三)留痕存档。处置客户投诉过程中,应将所有相关电

子、纸质文档留痕归类并存档。

## 第二章 分工和职责

**第四条** 中心客户投诉管理工作由投诉受理部门、投诉处置部门、投诉处置督导部门共同完成。

投诉受理部门为综合办公室；投诉处置部门为各业务部门；投诉处置督导部门为合规风控部。

**第五条** 投诉处置部门应设立客户投诉处置负责人，履行客户投诉的处置、存档、报备等职责。

**第六条** 合规风控部定期或不定期对客户投诉处置过程中涉及的合规事项进行监督和检查。

**第七条** 客户投诉处置过程中如发生重大事项，投诉处置部门应按中心重大事项报告相关制度的要求第一时间向领导汇报。

## 第三章 客户投诉的分类

**第八条** 客户投诉按投诉内容分为服务类、产品类、其他类三种。

（一）服务类投诉：包括客户对中心提供的业务服务及相关工作人员服务态度、服务质量、服务价格等方面的投诉。

（二）产品类投诉：包括客户对中心提供的融资产品及相关产品的功能完备性、顺畅性等方面的投诉。

（三）其他类投诉：包括客户对除服务类、产品类以外内容的投诉。

**第九条** 客户投诉按投诉渠道分为两级。通过政府部门、监

管机构等提出的客户投诉，交由中心处置的，属于一级客户投诉。通过中心网站公示的电话、电子邮件、信函、传真和中心办公场所提出的客户投诉，属于二级客户投诉。

#### **第四章 客户投诉的受理**

**第十条** 客户向中心提出投诉，可以采取电话、电子邮件、信函、传真及现场面谈等方式。投诉主体为自然人的，原则上应当由客户本人提出。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。

客户采取面谈方式提出投诉的，投诉受理部门应当引导客户进入相对独立的房间或区域，防止干扰正常经营秩序。多名投诉人采取面谈方式提出共同投诉的，投诉受理部门应当引导其推选代表，代表人数不超过5名。

**第十一条** 投诉受理部门在受理客户投诉时，可以要求客户提供以下材料或信息：

（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，包括被投诉的人员的相关情况以及其所属部门名称；

（三）投诉请求、主要事实和理由。

**第十二条** 客户可以委托他人代为提出投诉，投诉受理部门

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以及本办法第十一条规定的相关信息。

**第十三条** 投诉受理部门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。

**第十四条** 投诉受理部门接收到客户投诉的，原则上均应予以受理。

**第十五条** 投诉受理部门对接收的客户投诉做出不予受理决定的，应当在接收客户投诉3日内，采取电话、电子邮件、短信、信函等方式向投诉人进行通知，并说明不予受理的理由。

## **第五章 客户投诉的处置**

**第十六条** 投诉处置部门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，分别作出下列处置：

（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中心应履行而未履行的，应当依法依约履行义务。如发现中心提供的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。确因中心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

合同约定中心应履行而未履行的，或投诉处置部门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。

投诉处置部门在投诉处置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。

**第十七条** 一级和二级客户投诉由投诉受理部门以书面形式提交投诉处置部门，并同时告知投诉处置的期限，投诉处置部门应在期限内及时做好投诉处置工作。

**第十八条** 投诉处置部门接收的投诉，应当自收到投诉之日起 20 日内作出处置决定，政府部门、监管部门对投诉处置期限另有规定的，遵照其规定执行。

情况复杂的，可以延长处置期限，但延长期限不得超过 20 日，并告知投诉人延长期限及理由。

**第十九条** 投诉处置部门应合理安排投诉处置人员，投诉处置人员应熟悉中心业务、通晓法律知识、掌握心理疏导技巧，具有胜任投诉处置工作的专业知识和技能，依法、公平、友善对待投诉人。

投诉事项涉及客户服务人员违法违规的，不得由该客户服务人员负责投诉处置，投诉处置部门应安排其他人员处置。

**第二十条** 投诉处置部门在处置决定作出后，应当采取电话、电子邮件、短信、信函等方式，告知客户投诉的核实情况、做

出处置决定的依据及理由，以及投诉人可以采取调解、仲裁、诉讼等救济途径。

处置结果的反馈以口头反馈为主，客户坚持要求书面反馈的，应以投诉反馈书或答复函的形式进行反馈。相关口头反馈话术及书面反馈材料应根据投诉处置方案编写，且应注意其文字表述的严谨性、合规性和法律效力，必须配套相应的审批流程。

**第二十一条** 一级和二级客户投诉，投诉处置部门处置完毕后，应及时向投诉受理部门反馈。

**第二十二条** 投诉处置完毕后应进行客户满意度回访。由投诉受理部门安排回访人员进行回访，回访结果应形成书面留存，并由回访人员签字。

**第二十三条** 中心根据满意度回访结果作为办结依据。符合以下任一情形的，将作办结处理：

客户在回访中对处理结果表示满意；

客户在回访中明确表示不再投诉；

分时段进行两次满意度回访但客户均未接听且第二次满意度回访后一个工作日内未再次来电的。

**第二十四条** 投诉处置结果应准确、完整记录，并由产品或服务的归口管理部门负责人签字。

**第二十五条** 客户投诉处置完毕后，应及时将相关资料存档。

## **第六章 投诉处置的监督和检查**

**第二十六条** 合规风控部通过投诉处置满意度回访对投诉处置部门在客户投诉处置过程中涉及的办理时效、工作作风、客户满意度等工作项目进行监督检查。

**第二十七条** 投诉受理与处置部门应当完善内部信息管理机制，严格遵守保密原则，不得将投诉人的投诉材料、相关信息告知或泄露给被投诉人员或单位，防止在诉求处置过程中泄露客户资料、商业秘密等信息，或者被不当利用。

## **第七章 附 则**

**第二十八条** 本规则由中心负责解释和修订。

**第二十九条** 本规则已报地方监管机构备案。

**第三十条** 本规则自发布之日起实施。《宁夏股权托管交易中心投诉事项处理规则》（宁股交字〔2017〕52号）同时废止。