

# 汇添富基金管理股份有限公司

## 客户投诉处理工作管理制度

## 目 录

第一章 总则 .....	3
第二章 投诉的受理机制 .....	3
第三章 投诉处理机制和岗位设置 .....	4
第四章 投诉处理的流程 .....	5
第五章 投诉处理的监督和分工.....	6
第六章 投诉处理的规范.....	7
第七章 投诉处理的风险控制.....	7
第八章 投诉汇总总结.....	8

## 第一章 总则

- 一、 公司高度重视证券期货投资者投诉处理工作，切实保护广大投资者合法权益和维护资本市场稳定，公司充分认识到做好投资者的投诉处理工作的重要性和紧迫性，为保持与投资者顺畅的沟通渠道，建立健全投诉处理机制，积极主动解决与投资者的投诉纠纷，公司特制定投诉处理工作管理制度，为维护正常秩序和资本市场稳定营造良好的环境。
- 二、 公司接受客户监督，主动倾听客户需求，改进客户服务工作，树立公司良好的客户服务形象，公司投诉处理工作管理制度适用于从各渠道受理的涉及公司产品业务、信息披露及客户服务等方面的各类投诉建议，投诉受理范围包括通过电话、网络等通讯手段进行投诉的客户，也包括上门投诉客户。公司通过公司网站公示公司投诉处理工作管理制度。

## 第二章 投诉的受理机制

- 三、 客户在购买汇添富旗下产品或者接受汇添富基金及其合作机构服务的过程中提出的申述和抱怨，都可以向公司客户服务中心提出，公司客户服务中心作为客户投诉建议受理的专职部门，负责客户投诉建议的受理、跟进处理和记录等工作，与公司各部门紧密协同，共同及时妥善处理各类客户投诉。
- 四、 公司客户服务中心设置投诉受理专职岗位，同时其他渠道各相关责任人都会对每工作日来自各渠道的客户投诉进行及时或集中受理，客户投诉自接收到之时起公司会在工作日内 24 小时内（周末节假日将顺延）做出回复。
- 五、 公司设立投诉电话、电子邮箱和传真等方式受理投资者投诉，并通过互联网站和营业场所受理客户投诉，提高投诉受理工作透明度。如下：

投诉方式	受理渠道	受理时间
电话	全国统一热线：400-888-9918	客服中心工作时间
网络	官方网站 <a href="http://www.99fund.com">www.99fund.com</a> (在线客服、添富爱问, 添富空间) 官方微信 官方微博	客服中心工作时间
电子邮件	sevice@99fund.com	客服中心工作时间
传真	公司传真：021-28932998 客服中心：021-50199059	工作时间
信函	上海市富城路 99 号震旦大厦 22 楼	工作时间
代销机构提供的投诉方式	代销机构服务渠道（客户经理）	工作时间

### 第三章 投诉处理机制和岗位设置

六、 公司建立健全投诉处理机制，形成以主要领导总负责，分管领导具体处理、相关部门协调配合的投诉处理工作体系，明确投资者投诉处理工作职责分工，将投诉处理工作纳入制度化、规范化轨道。

七、 公司按照“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”的原则，切实承担起投资者投诉处理的首要责任，健全投诉处理机制，及时妥善处理投诉者投诉事宜，公司设立专项岗位来受理和处理客户投诉。

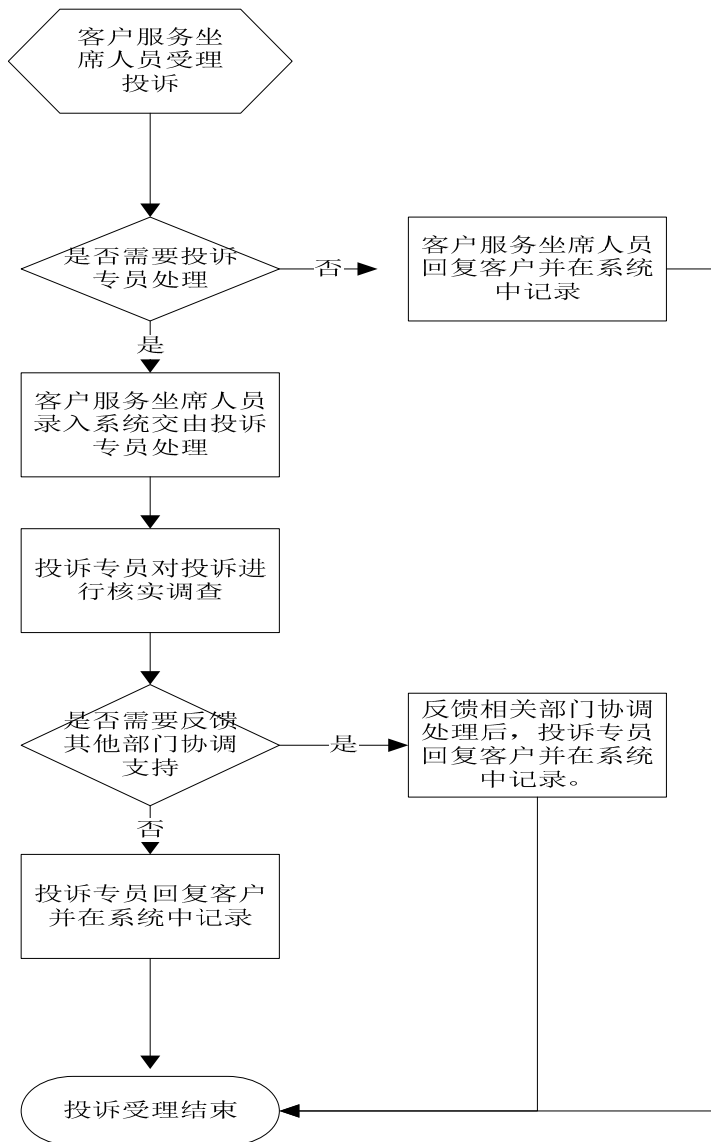
八、 客服中心设立投诉受理人岗位即电话坐席服务人员，坐席服务人员应认真听取客户反馈，平息客户不满情绪，明确客户投诉的对象及内容，及时记录反馈客户的投诉。

九、 客户服务中心设立投诉处理专岗，由投诉专员对需跟进和回复的客户投诉做集中处理。投诉专员须做好投诉的跟进情况，无法立即确定解决方案的，投诉专员也

须回复客户告知投诉处理的进度，同时投诉专员须做好投诉的后续跟进或督促工作，对没有及时处理投诉造成延误的责任人要进行追究。

#### 第四章 投诉处理的流程

- 十、公司以“事要解决”为核心，及时响应和妥善处理投资者投诉反馈事项。坐席服务人员/投诉专员须认真按照投诉处理的流程规定及时、有效处理客户投诉。
- 十一、坐席服务人员对于客户的投诉应及时平息客户不满情绪，充分了解客户的诉求，从而开展快速投诉处理机制，即对于可以当即回复的常规性投诉须做一站式处理，对于诉求不合理的客人投诉事项，客服中心坐席投诉受理人要与客户进行耐心解释疏导，当即处理完毕的投诉服务内容坐席服务人员应记录下客户投诉反馈内容。而对于无法当即回答、不能一站式处理的投诉或需要其他部门协助处理的投诉，客服中心坐席投诉受理人须反馈由投诉专员处理和跟进，在充分尊重客户意愿的前提下，客服中心坐席受理人与客户约定回复时限，坐席受理人须在系统中详细记录客户投诉的相关信息。
- 十二、投诉专员根据投诉情况，经过调查核实后对客户投诉进行判断，不需要其他部门协助的投诉当即回复客户处理。如需要其他部门协助的投诉，投诉处理人提交到各相关部门协助进行查询和处理，相关部门在规定时间内将结果反馈给投诉处理专员，投诉处理人须及时将相关部门反馈的处理结果回复给客户。
- 十三、对无法立即确定解决方案的投诉情况，投诉处理人须向客户说明解决问题所需要的时间以及其原因，投诉处理人将需要其他部门协助处理的反馈提交给相关部门处理，及时跟进协调。投诉处理人根据处理时限的要求，注意跟进投诉处理的进程，及时将处理进度或结果向投诉的客户沟通回复。投诉处理流程如下：



十四、 客户投诉处理分为受理投诉，接受投诉、解释沟通、提出解决方案，投诉处理结束各个阶段，每个阶段投诉处理专员与客户每次沟通的内容及处理结果，都应在系统中详细记录内容，以便坐席及时知晓客户投诉处理的进展情况。

十五、 当遇到重大投诉时，投诉专员需及时向部门负责人汇报，部门负责人根据实际情况，向分管领导和相关部门领导及时汇报，进行投诉升级处理。

### 第五章 投诉处理的监督和分工

十六、 公司不断完善投诉监督考核和问责机制，确保投资者投诉处理工作制度长期有效。客户投诉处理时应根据问题发生原因确保由各级责任人层层跟进，确保在每一处理环节都权责清晰，避免出现疏漏。公司将投诉处理工作纳入整体绩效考核体系，

定期会对投诉处理工作制度进行检查和评估。

十七、客户服务中心为客户投诉建议的集中受理部门,负责客户投诉建议的受理、跟进处理、回复及记录分析。在处理客户投诉过程中客服中心应密切与相关业务部门保持密切协同,如需要相关部门配合查询处理的,相关部门须在规定时间内给出查询处理意见。

## 第六章 投诉处理的规范

十八、投诉处理时首先不能回避投诉事实,投诉处理人员要对投诉事件的时间、所涉及的经过进行认真记录和调查确认,其次主动体谅客户,帮助客户消除疑虑,对因客户自己的失误或非公司原因造成客户不便引起的投诉反馈,投诉处理人员应该婉转耐心地向客户解释事情产生的原因,并同时提出解决问题的建议供客户参考;

十九、投诉处理人员需要具备较强的专业知识和良好的沟通技巧,需要认真倾听,保持冷静,同情理解并安慰客户,让客户感受到足够的重视和关注。

二十、投诉处理人需要明确告知客户投诉处理进度和回复时间,快速采取行动去协调有关部门解决客人问题。

## 第七章 投诉处理的风险控制

二十一、公司定期组织开展系统和流程排查工作,把问题因素和风险隐患消除在萌芽状态。公司对新产品新业务上线,信息系统改造等重大事项事先开展风险评估,制定紧急预案,完善投诉处理跟进措施。

二十二、在客户投诉受理和处理过程中,处理人员须及时准确地记录投诉信息,避免因未及时记录或表述不准确,造成后续人员未及时处理相关投诉,或未准确理解客户的本意,引起客户不满,造成再次投诉。同时投诉处理人员处理客户投诉过程中,需要严格按照规定时间以及与客户约定时限处理和答复,避免造成再次投诉。

二十三、处理客户投诉过程中,如涉及基金法规及业务规则等方面无法明确的问题,投诉处理人员应及时提交公司相关部门确认后,再回复客户,避免因对相关法规规则理解有误而误导客户。

## 第八章 投诉汇总总结

- 一、 公司以客户为中心，始终将提高投资者满意度和信任度作为企业经营目标。为了全面提升内部管理水平和客户服务质量，从源头上减少投资者投诉问题发生，公司会对投诉及时进行汇总和分析。
- 二、 客服中心会定期对投诉处理结果进行汇总和分析总结，定期向公司领导和相关部门提出改进建议，不断提高客户服务质量和水平，同时通过投诉分析对公司提供的产品或服务的风险进行评估，更好地做好与投资者风险承受和识别能力相适的产品和服务规划，加强员工培训教育和管理。

本制度由本公司负责解释及修改，自公司发布之日起正式实行。