

浙商基金管理有限公司 12386 热线 投诉直转处理办法

第一章 总则

第一条 为有效处理 12386 热线的客户诉求，提高投资者服务质量和满意度，维护投资者合法权益，浙商基金管理有限公司（以下简称“公司”）根据《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》、《证券期货投资者适当性管理办法》等法律法规，制定本办法。

第二条 本办法适用于从 12386 热线转至公司处理的涉及公司内控治理、投资管理、基金销售、业务规则、信息披露及客户服务等方面的各类客户投诉、建议（以下简称“投诉直转”）。

第二章 工作机制

第三条 公司成立投诉直转联合工作组（以下简称“工作组”），统一协调、处理投诉直转业务。

第四条 公司分管客户服务业务的高级管理人员为投诉受理的第一责任人，担任工作组组长。工作组组员包括公司各部门负责人及客服主管、客服专员等。

第五条 负责客户服务业务部门的客服主管按工作业务需要，负责协调组织包括不限于召集工作组会议、邮件签报等方式，形成投诉直转工单的最终反馈意见。

第三章 处理流程

第六条 投资者通过 12386 热线对公司提出的诉求，由 12386 系统向公司分配投诉直转工单。

第七条 公司负责客户服务的客服专员每日负责受理投诉直转业务，登陆 12386 网站查询并接受工单。

第八条 客服专员接到投诉直转工单后，应第一时间向部门直属负责人、监察风控部及工作组组长报告。同时，客服专员负责联系投资者核实情况，一般情况按常规业务办理；无法处理的情况根据业务涉及程度将投资者的诉求提交工作组审议，经合议后将处理意见向投资者初步反馈沟通。

第九条 在第一次反馈意见未达成一致的情况下，客服专员应立即将投资者最新诉求意见提交工作组复议，并由客服主管及投诉涉及部门的负责人根据复议结果再次与投资者沟通，直至解决投资者诉求。

第十条 与投资者达成一致后由客服专员对处理完成的工单提交反馈，内容包含与投资者的分歧原因、争议焦点、沟通过程、时间、办理结果等要素，并抄报中国证券

监督管理委员会派出机构。

第十一条 原则上，自投诉直转工单转发至公司之日起 20 个交易日内，公司应将工单反馈完毕。超期未能达成一致意见的，公司应说明原因并提出延期申请，所有工单反馈最长不超过 40 个交易日。

第四章 客服联系方式

第十二条 投资者可通过以下途径查询 12386 投诉直转业务的工单处理进度：

（一）客服电话：021-60359000、4000679908（工作日 9：00-17：00）

（二）电子邮件：services@zsfund.com

（三）来信来函：浙商基金管理有限公司客服中心
（上海市浦东新区陆家嘴西路 99 号万向大厦
12F，邮编：200120）

第五章 附则

第十三条 本办法实施后，相关法律法规、监管规定发生变更或另有规定的，从其规定。

第十四条 本办法发布后，实际履行职能的部门或岗位

发生变更的，以实际履行该职能的部门或岗位为准。

第十五条 本制度所涵盖的岗位人员，包含与公司直接签订劳动合同的正式员工，以及虽未直接签订劳动合同但经公司正式认可并纳入管理体系的各类人员。外包岗位人员，则指由公司委托第三方专业机构或公司进行招聘、管理，并服务于公司特定项目的人员。

第十六条 本办法由负责客户服务的部门负责解释和修订。

附件：投诉直转业务处理流程图

