

## 富国基金管理有限公司客户投诉处理细则

**第一条** 为了提供优质客户服务，快速稳妥地解决客户投诉，同时，根据客户投诉内容，及时发现公司存在的问题或不足，不断完善公司各项业务流程。本公司依照《证券投资基金销售机构内部控制指导意见》等相关规定，制定本细则。

**第二条** 客户服务部是客户投诉受理和处理协调部门，即负责各种客户投诉的记录、回复、反馈和跟踪。公司为客户提供以下投诉途径：

（一）当面投诉：客户前往富国基金管理有限公司当面投诉，由客户服务专员接待并发起投诉处理流程；

（二）电话投诉：客户拨打客服热线95105686/4008880688转人工，口述投诉内容，由客户服务专员负责发起投诉处理流程；

（三）在线投诉：客户进入公司官网、微信公众号、APP等渠道，通过在线客服线上反馈或留言投诉，由客户服务专员负责发起投诉处理流程；

（四）电子邮件投诉：客户通过发送电子邮件的形式将投诉内容发送到公司指定的邮箱（电子邮箱地址：public@fullgoal.com.cn），由客户服务专员每日接收，负责发起投诉处理流程；

（五）书信投诉：客户通过书信形式将投诉内容邮寄给公司（公司地址：上海市浦东新区世纪大道1196号世纪汇二座27层，邮编：200122，客户服务部收），由客户服务专员接收，负责发起投诉处理流程；

（六）传真投诉：客户以传真形式将投诉内容发送到公司（传真号码：021-20513277），由客户服务专员接收，负责发起投诉处理流程。

**第三条** 对于一般性质投诉，即涉及系统故障投诉或单一的、不牵涉赔偿或补偿的投诉事件，在发起投诉流程之日起3个工作日处理完毕，并由客户服务专员回复客户处理结果；对于非

一般性投诉，在发起投诉流程之日起10个工作日处理完毕，并由客户服务专员回复客户处理结果。对于问题复杂需要延长办理时间的投诉，客户服务专员将及时向客户反馈延期情况。

**第四条** 客户对客户服务专员服务质量、服务态度等方面的投诉，可向其他客户服务专员或直接向主管反映。公司在查明情况后，及时向客户回复处理结果。

**第五条** 客户服务专员接到客户投诉后，需准确记录投诉客户姓名、投诉时间以及投诉的详细内容，所有客户投诉应当留档保存，投诉电话应当录音。

**第六条** 客户服务部指定专人及时总结客户投诉，撰写客户投诉报告，并跟踪处理客户投诉中涉及公司业务流程的问题，协助完善公司内控制度。

**第七条** 公司将积极履行投诉处理首要责任，积极与客户协商解决，涉及本机构的客户投诉将及时受理、认真处理，不推诿，不逃避，不拖延。

**第八条** 公司将充分尊重客户意愿，积极配合参与相关调解、仲裁、诉讼解决纠纷，便捷低成本的调解方式优先，远程在线调解方式优先。

**第九条** 本细则由公司制定和解释。

**第十条** 本细则自公布之日起执行。