

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；另一方面，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：客户拨打电话 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） 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；

（四） 书信投诉：客户通过书信形式将投诉内容邮寄给公司（公司地址上海市杨浦区大连路 588 号宝地广场 A 座 23 楼，邮编：200082，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；

（五） 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：021-80126256），由客户服务专员接收，负责发起投诉处理流程；

（六） 在线客服：客户进入我公司网站（www.fullgoal.com.cn），通过“在线客服”直接将投诉内容反映给客户服务专员，由客户服务专员负责发起投诉处理流程。

第三条 对于一般性投诉，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。

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并存档，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 本细则由公司制定和解释。

第八条 本细则自公布之日起执行。