

中国证券投资基金业协会 投诉处理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为了保护投资者合法权益，规范投资基基金业投诉处理工作，促进证券投资基金业可持续健康发展，根据《证券投资基金法》等相关法律、行政法规、中国证监会规定及中国证券投资基金业协会（以下简称基金业协会）章程，制定本办法。

第二条 本办法适用于基金业协会处理投资者、机构、其他组织或个人（以下统称投诉人）采用书信、电子邮件、传真、电话、来访等形式，向基金业协会就投资基金自律管理工作反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的工作。

第三条 基金业协会建立投诉处理监督工作制度，指派专人负责投诉处理事务。

第四条 基金业协会与证监会相关部门建立协调沟通机制，共同促进行业健康、合规发展。

第五条 基金业协会受理的投诉处理事项包括：

- （一）举报会员、从业人员或相关当事人侵害其合法权益的行为；
- （二）举报会员或者从业人员违反法律、行政法规、规章及基金业协会自律规则的行为；
- （三）举报基金业协会工作人员的违法、违纪、失职、渎职行为；
- （四）其他涉及投资基金业务的投诉事项。

第二章 投诉事项的接待

第六条 基金业协会向社会公布通信地址、电子信箱、投诉电话、投诉接待时间和地点等相关事项以方便投诉人进行投诉。

第七条 投诉人采用来访形式投诉的，基金业协会工作人员指导其填写《投诉人来访登记表》，记载投诉人姓名（名称）、单位、联系方式等基本信息及投诉内容。

第八条 采用来访形式的投诉人应该提供书面材料，提供书面材料确有困难，可以口头形式提出投诉事项。

第九条 对于口头提出的投诉事项，基金业协会工作人员应当认真、耐心听取其陈述，准确记录其姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由，并由投诉人签字确认。

第十条 投诉人通过电话形式投诉的，协会工作人员应当认真填写《电话记录表》，记录投诉人的姓名（名称）、单位、联系电话和请求、事实、理由。

第十一条 投诉人通过书信、传真、电子邮件投诉的，基金业协会指定专人拆封、阅读、编号、登记。

第三章 投诉事项的受理

第十二条 对于能够当场答复是否受理的投诉事项，接待人员应当当场予以书面答复；不能当场予以答复的，应当后五个工作日内就是否受理给予投诉人书面答复，并经内部工作程序转交有关部门办理。

第十三条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

- （一）投诉事项不属于基金业协会自律管理范围的；
- （二）依法已经或者应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求的；

(三) 投诉人提出投诉请求,但未说明投诉人姓名(名称)、未说明投诉事实、理由、请求或未按规定对其投诉材料进行确认的;

(四) 投诉人对作出的答复不服,仍以同一事实和理由重复投诉的。

对于本条第(一)项规定的情形,基金业协会工作人员应当告知投诉人到有关承担法定职责的机构或部门提出投诉事项;对于本条第(二)项规定的情形,基金业协会工作人员应当告知投诉人依照有关法律、行政法规的规定办理;对于本条第(三)项规定的情形,基金业协会工作人员应告知投诉人补充相关信息及确认相关材料。

第十四条 办理投诉事项的人员应对投诉事项及其相关信息负有保密义务,除法律、行政法规另有规定外,不得将投诉人检举、揭发、控告的材料,有关领导对其作出的批示,以及其他有关信息透露或者转给被检举、揭发、控告的人员或者单位,不得隐匿、销毁或者伪造投诉人的投诉材料。

第四章 投诉事项的办理

第十五条 基金业协会对受理投诉事项应当进行登记、调查、核实,依照有关法律、行政法规、规章及基金业协会自律规则办理:

(一) 对举报、投诉类投诉事项,就举报、投诉内容对投诉人作出答复;

(二) 对建议、意见类投诉事项,认真研究,有利于改进工作、促进投资基金业健康发展的,积极采纳。

第十六条 办理重大、敏感、复杂、疑难的投诉事项时,基金业协会可以组成检查组进行检查。

第十七条 检查、调查发现会员或从业人员有违反法律、行政法规、规章及相关自律规则情形的,依基金业协会《纪律处分实施办法》

予以纪律处分。

第十八条 检查、调查发现会员或从业人员涉嫌违反法律、行政法规、规章，可能予以行政处罚或应依法追究刑事责任的，移送相关主管机关处理。

第五章 附则

第十九条 本办法自发布之日起实施。由基金业协会负责解释。