

中国证券投资基金业协会投诉处理办法

第一章 总则

第一条 为了维护投资者合法权益，规范投资基基金业投诉处理工作，促进行业合规健康发展，根据《中华人民共和国证券投资基金法》等法律、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 本办法所称投诉，是指投资者通过基金业协会发布或者认可的渠道反映，在基金投资活动或者接受相关服务过程中，与接受基金业协会自律管理的行业机构及其从业人员（以下简称投诉对象）产生民事纠纷，要求解决纠纷的行为。

第三条 本办法所称投诉对象，包括基金管理人，基金托管人，从事基金销售、份额登记、估值等基金服务业务的机构，从事私募资产管理业务的证券公司、基金管理公司、期货公司及其子公司等行业机构及其从业人员。

第四条 投诉处理工作应当遵循依法合规、公平公正、便捷高效、多元化解原则。

第五条 通过基金业协会的投诉接收渠道提出的下列事项不属于投诉：

- （一）基金业务办理咨询或者申诉；
- （二）对基金行业自律管理工作提出意见或者建议；
- （三）举报基金业协会自律管理对象涉嫌违反基金行业法律法规及自律规则；

(四) 对于基金业协会工作人员的廉政举报；

(五) 不符合本办法第二条规定的其他事项。

不属于投诉的，不适用本办法；另有规定的，从其规定。

第六条 基金业协会通过下列渠道接收投诉：

(一) 基金业协会官网在线投诉平台；

(二) 现场来访或者信件邮寄；

(三) 12386 中国证监会服务热线；

(四) 基金业协会发布或者认可的其他渠道。

第七条 基金业协会在中国证监会监督指导下开展投诉处理工作，定期报告投诉处理工作情况。

基金业协会开展投诉处理工作，接受纪检部门廉政监督和社会监督。

第八条 行业机构是投诉处理工作的首要责任主体，应当建立投诉处理工作机制，依法依规解决与投资者产生的民事纠纷。

基金业协会对于行业机构投诉处理工作进行自律管理，引导行业机构持续合规经营。

第九条 基金业协会通过组织调解、促成和解等方式多元化解行业纠纷。

第十条 基金业协会建立与行政司法机关、仲裁机构、投资者保护机构等的沟通协作机制，行政司法机关等申请执法查询的，基金业协会依法协助。

第十一条 投诉处理过程中，发现投诉对象涉嫌违反自律规则，基金业协会按照自律管理程序处理；涉嫌严重违法违规的，及时向中国证监会报告。

第二章 投诉处理

第一节 投诉的提出

第十二条 除本办法另有规定外，投诉人进行投诉应当提交书面材料，并满足以下要求：

- （一）实名投诉；
- （二）明确投诉对象以及具体诉求；
- （三）基本证明材料；
- （四）有效联系信息；
- （五）基金业协会要求提供的其他材料。

第十三条 投诉人为自然人的，由本人提出并提供其身份证明文件。

投诉人为法人或者非法人组织的，由其法定代表人或者主要负责人提出，并提供法人或者非法人组织的资质证明文件、法定代表人或者主要负责人的身份证明文件。

委托他人代为投诉的，除上述规定材料外，还应当提供授权委托书、委托代理人身份证明文件。

第十四条 未按照本办法规定提交投诉材料的，基金业协会及时通知投诉人并要求限期补充提交，投诉人应当在接到通知后十五日内提交补充材料。

投诉人未按照要求提交补充材料，导致投诉无法办理，视为撤回投诉。

第十五条 投诉人对投诉信息真实有效性负责，不得借投诉诬告、陷害他人。

第二节 来访投诉

第十六条 投诉人来访投诉应当前往基金业协会指定的专门接待场所。

基金业协会接待来访投诉的工作人员每次不得少于两名。

第十七条 对于同一投诉对象提出相同或者同类诉求的数名投诉人同时来访，应当推选投诉人代表，投诉人代表总数不得超过五名；未能推选投诉人代表的，基金业协会可以指定。

第十八条 来访投诉过程中，投诉人应当遵守法律法规和基金业协会来访接待工作要求，不得损害国家、社会、集体利益和其他公民合法权益，不得扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全。

投诉人存在寻衅滋事、扰乱公共秩序、危害他人人身安全等情形，基金业协会可以中止接待。

第十九条 来访投诉过程中，投诉人应当提交书面投诉材料，提交书面材料确有困难的，投诉人可以口头提出投诉，经工作人员记录后，由投诉人签字确认。

第二十条 基金业协会建立突发事件应急预案，在来访接待中，对于存在涉众风险或者涉及重大、敏感、紧急情况的，采取应急处置措施，及时向中国证监会报告。

第三节 投诉的受理

第二十一条 投诉材料齐备后，基金业协会在十五日内审查决定是否受理。

符合投诉受理条件的，基金业协会予以受理并及时处理；不符合受理条件的，基金业协会不予受理并说明原因。

第二十二条 出现下列情形之一，基金业协会不予受理：

- （一）投诉人非投诉对象的客户；
- （二）投诉内容不属于基金业协会自律管理范围；
- （三）无法与投诉人及时取得联系；
- （四）就同一事项重复投诉且无新事实、新理由、新证据；
- （五）同一事项已由人民法院、仲裁机构等受理，正在审理或者已有生效判决、仲裁裁决等其他处理结果；
- （六）不符合本办法第十二条规定的其他情形。

第二十三条 投诉处理过程中，投诉人可以撤回投诉。投诉人撤回投诉，投诉处理程序终止。

第四节 投诉的办理

第二十四条 基金业协会受理投诉后，可以自行办理或者转交被投诉机构办理。

第二十五条 基金业协会可以通过下列方式办理投诉：

- （一）要求投诉对象限期书面说明情况；
- （二）对当事人以及相关方进行约谈；
- （三）经当事人同意，由基金业协会组织调解，或者委托第三方专业机构调解；
- （四）促进当事人自行和解。

第二十六条 符合下列情形之一，基金业协会可以决定自行办理：

- （一）涉及人数多、金额高且社会影响较大；
- （二）被投诉机构存在经营异常情形；
- （三）被投诉机构涉嫌严重违法犯罪；

(四) 基金业协会决定自行办理的其他情形。

第二十七条 除本办法第二十六条规定情形外，基金业协会可以将投诉转交被投诉机构办理。

第二十八条 被投诉机构未按规定期限办结投诉，基金业协会可以通过回访、约谈等方式进行督办。

被投诉机构推诿塞责、拖延办理或者其投诉处理机制存在严重缺陷等情形的，基金业协会可以要求其限期整改。

第二十九条 对于自行办理的投诉，基金业协会在受理投诉后六十日内办结，涉及人数多、金额高且社会影响较大等疑难复杂情形的，视情况延长办理期限。

第三十条 对于转交被投诉机构办理的投诉，由被投诉机构向投诉人答复办理结果；对于自行办理的投诉，由基金业协会向投诉人答复办理结果。

投诉人对于投诉办理结果不满意的，可以依法通过诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

第三十一条 符合下列情形之一，投诉办理终止：

(一) 按照本办法第三十条规定已将投诉办理结果答复投诉人；

(二) 投诉人撤回投诉；

(三) 投诉受理后，投诉人就同一事项提起仲裁或者诉讼；

(四) 有证据显示恶意投诉；

(五) 当事人达成调解协议或者自行和解；

(六) 导致投诉办理终止的其他情形。

第三十二条 基金业协会及其工作人员对于投诉处理

过程中知悉的当事人隐私和个人信息、商业秘密，应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供，法律法规另有规定的除外。

第三章 行业机构投诉办理基本要求

第三十三条 行业机构建立投诉处理工作制度，明确内部投诉处理工作流程、职责分工、处理时限、考核评价机制等。

行业机构不断完善投诉信息内部管理，不得在投诉办理过程中，泄露或者不当利用投诉人资料、商业秘密等信息。

第三十四条 行业机构应当指定投诉处理工作的总负责人、联络人并向基金业协会报备。上述人员发生变化，行业机构应当在三日内向基金业协会报告。

第三十五条 行业机构定期对本机构投诉处理工作进行总结，分析研究投资者投诉反映的问题，主动查找业务中薄弱环节与风险隐患。

第三十六条 对于基金业协会转办的投诉，行业机构应当在收到上述投诉后二十日内办理完成并答复投诉人。情况复杂的，可以延长办理期限，但延长期限不得超过二十日，并告知投诉人延长期限及理由。办理完成后五日内将办理结果向基金业协会报备。

第三十七条 行业机构建立投诉处理工作档案管理制度，对于投诉登记记录、处理意见等材料，应当存档备查，保存期限不低于十年。

第三十八条 对于可能影响国家金融安全稳定、涉嫌严重违法犯罪，或者具有涉众性的重大投诉风险，行业机构应

当及时向基金业协会及相关主管部门报告。

第四章 自律管理

第三十九条 行业机构存在本办法第二十八条第二款规定情形，未按照要求完成整改的，基金业协会按照自律管理程序处理；情节严重的，向中国证监会报告。

第四十条 投诉对象不配合基金业协会投诉处理工作且无合理理由的，基金业协会按照自律管理程序处理；情节严重的，向中国证监会报告。

第四十一条 投诉对象主动配合并采取有效措施减轻或者消除投诉产生的不良影响，基金业协会视情况减轻或者免除自律管理措施或者纪律处分。

第五章 附则

第四十二条 国家信访部门以及 12386 中国证监会服务热线等交办事项涉及投诉办理的，可以参照本办法执行，另有规定的，从其规定。

第四十三条 基金业协会转交行业机构办理的投诉，本办法未作规定的，参照《证券投资基金期货经营机构投资者投诉处理工作指引（试行）》执行。

第四十四条 本办法所称“日”为“交易日”；所称“内”包括本数。

第四十五条 本办法由基金业协会负责解释。

第四十六条 本办法自 2022 年 1 月 1 日起施行。《中国证券投资基金业协会投诉处理办法（试行）》同时废止。