

## 资产管理部客户投诉处理流程

投诉办理须知：

1.投诉主体为自然人的，原则上应当由投资者本人提出投诉；投诉主体为机构的，应当由法定代表人或其代理人提出投诉。投资者若委托他人代为提出投诉，代理人应提供有效身份证明文件及号码、联系方式、代理关系证明等授权委托书以及根据法律法规规定或中国国际金融股份有限公司（以下简称“中金公司”）要求提供的相关材料或信息。

2.投资者应提供以下材料或者信息：

（1）投诉人的基本情况，包括：自然人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式；机构名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式，代理人的姓名、有效身份证明文件及号码、联系方式；

（2）被投诉人的基本情况，包括：被投诉的机构名称及其所在地区；被投诉人的相关情况以及其所属机构名称等；

（3）投诉请求、主要事实和理由。

3. 投资者采取面谈方式提出投诉的，由中金公司资产管理部指定接待场所，多名投诉人采取面谈方式提出共同投诉的，应当推选代表，代表人数不超过 5 名。

4.自收到投诉之日起 3 个工作日内会有投诉处理人员与您取得联系，通知您投诉是否被受理，不予受理的投诉会向您说明不予受理的理由，予以受理的投诉自中金公司收到投诉之日起 20 个工作日内会反馈您处理意见。情况复杂的，将延长处理期限，延长期限不超过 20 个交易日，并告知您延长期限及理由。

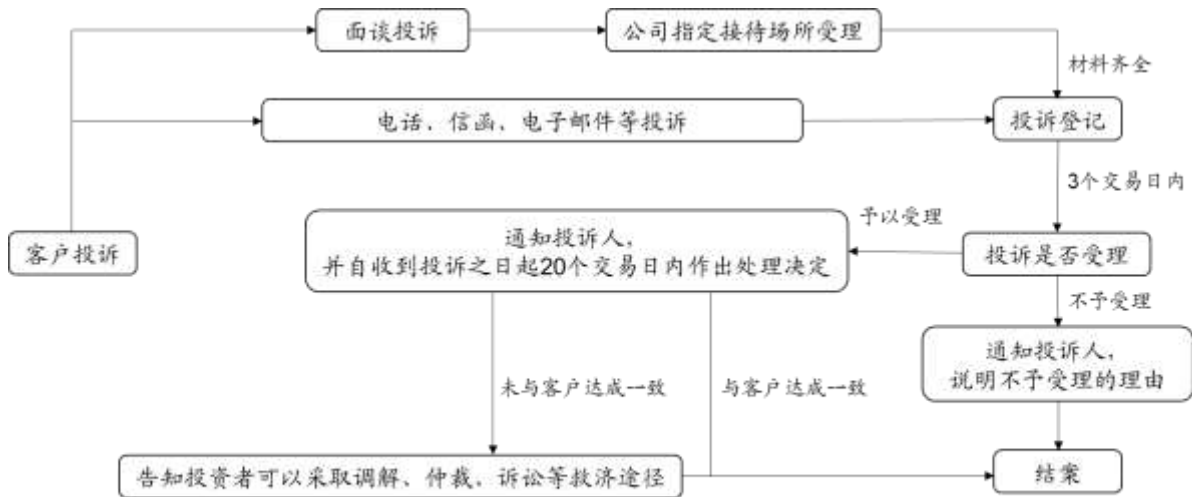
5.热线电话、信函及接待地址、投诉受理电子邮箱等投诉渠道见下：

热线电话：010-65050105（交易日 9:30-17:30）

信函及接待地址：北京市朝阳区建国门外大街 1 号国贸 3 期 B 座 42 层 中金公司资产管理部客户服务中心收

投诉受理电子邮箱：AM\_CS@cicc.com.cn

投诉处理流程图：



注：情况复杂的，将延长处理期限，延长期限不超过20个交易日，并告知投诉人延长期限及理由。