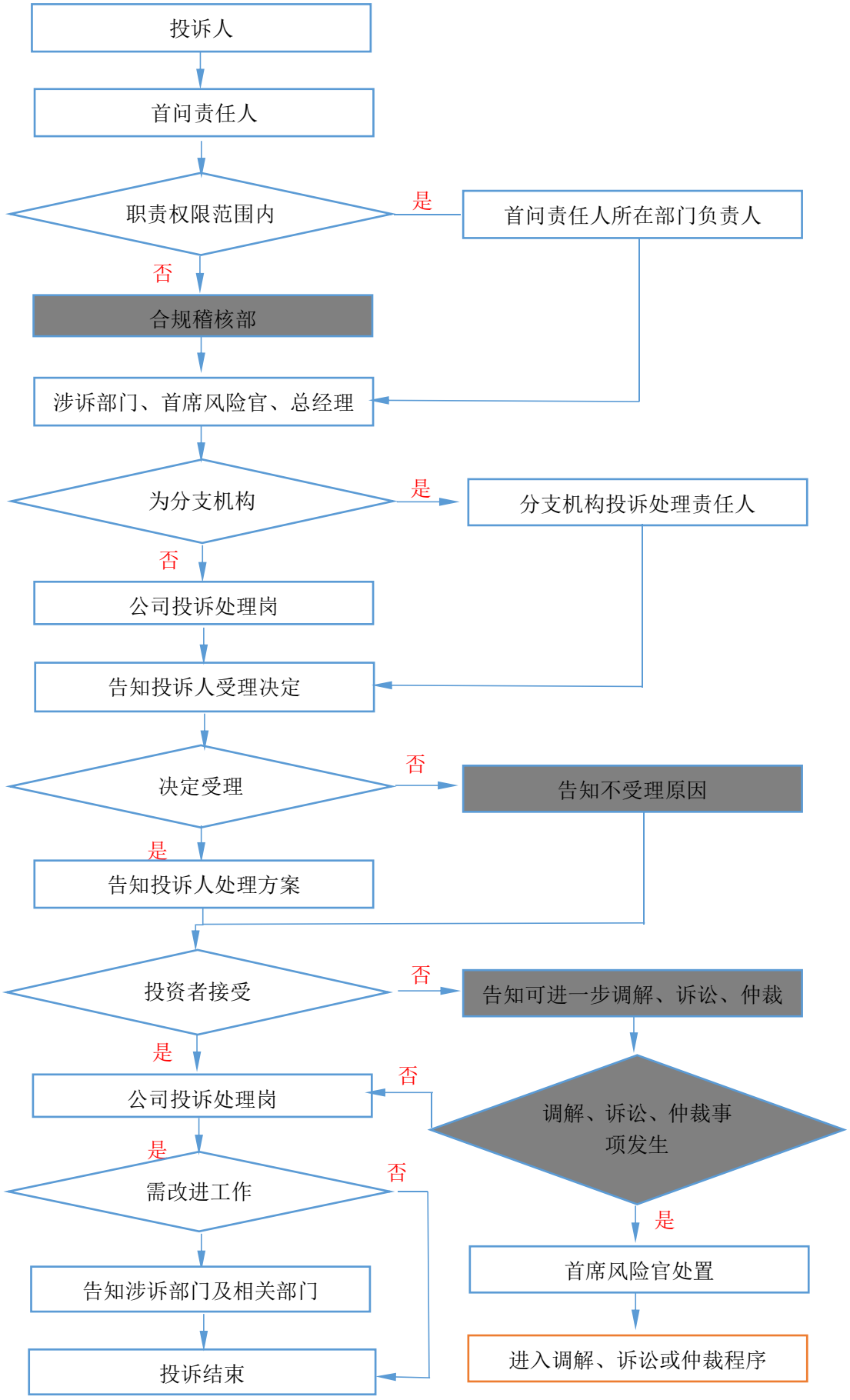
客户投诉处理流程图


投诉人
首问责任人
职责权限范围内
是
首问责任人所在部门负责人
否
合规稽核部
涉诉部门、首席风险官、总经理
为分支机构
是
分支机构投诉处理责任人
否
公司投诉处理岗
告知投诉人受理决定
决定受理
否
告知不受理原因
是
告知投诉人处理方案
投资者接受
否
告知可进一步调解、诉讼、仲裁
是
公司投诉处理岗
否
调解、诉讼、仲裁事项发生
是
需改进工作
否
是
首席风险官处置
告知涉诉部门及相关部门
进入调解、诉讼或仲裁程序
投诉结束