

广州广电运通金融电子股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总 则

第一条 为规范广州广电运通金融电子股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，建立健全投资者投诉处理机制，切实保护投资者的合法权益，促进公司与投资者之间长期、稳定的良好关系，维护公司信誉，依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、国务院《信访条例》（国务院令第431号）、中共中央办公厅和国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》（中办发[2013]27号）、国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发[2013]110号）、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》（证监公司字[2005]52号）、广东证监局《关于切实做好上市公司投资者投诉处理工作的通知》（广东证监[2014]28号）等相关法律、法规、规范性文件的规定，结合公司实际情况，特制定本制度。

第二条 公司依法切实承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时解决问题，切实保护投资者合法权益。

第三条 本制度适用于公司处理投资者涉及公司在证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关方面的投诉事项。公司客户、员工及其他相关主体对公司产品或服务质量、民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本制度范围。

第二章 工作机制

第四条 公司将投资者投诉处理工作列为投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，指定公司证券部专门负责投资者投诉处理工作，公司其他相关部门协调配合处理投资者投诉。

第五条 公司投诉处理的专门机构为证券部，接受投诉的热线电话、传真、通信地址、电子邮箱等联系方式与公司定期报告披露的联系方式相同。

证券部协调各部门及时对投资者投诉进行处理，其主要工作内容包括：

（一）受理本制度规定的各种投资者直接投诉；

- (二) 承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他间接投诉；
- (三) 调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- (四) 定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第六条 公司应为投资者投诉处理工作配置必要设备，提供经费支持，加强人员培训，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者处理机制有效运转。

第七条 公司建立投资者投诉事项的分类处理机制，针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求，应相应采取适当的处理措施。

第八条 公司应定期排查与投资者投诉相关的风险隐患，做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项，公司应制定相应的处理方案和答复口径，妥善化解矛盾纠纷。

第三章 投诉处理

第九条 公司确保热线电话在办公时间内有人值守，保持投诉渠道畅通，方便投资者反映诉求。

第十条 公司受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉，包括但不限于：

- (一) 信息披露存在违规行为或者违反公司信息披露管理制度；
- (二) 治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律、法规和《公司章程》等内部管理制度的规定；
- (三) 关联交易信息披露和决策程序违规；
- (四) 违规对外担保；
- (五) 承诺未按期履行；
- (六) 公司指定的热线电话在工作时间内无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- (七) 其他损害投资者合法权益的行为。

第十一条 公司应按照法律法规、监管部门规定以及公司相关制度的要求，及时、客观、公正地处理投资者投诉工作。以事实为依据，以制度为准绳，切实维护投资者的合法权益，消除投资者误解，保证公司的信誉不被损害。

第十二条 公司明确投资者投诉处理工作流程，建立投诉处理限时办理和限期反馈机制，确保投资者投诉得到妥善处理。工作流程如下：

- (一) 公司接到投资者投诉，如实记录投诉信息；
- (二) 若可现场处理，应当场回复；
- (三) 不能现场处理的，15日内决定是否受理；
- (四) 若不属于受理范围，反馈投资者并沟通解释；
- (五) 若属于受理范围，受理之日起60日内办结并告知投诉人处理结果；
- (六) 情况复杂需要延期办理的，履行必要的审批程序后可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延期理由；
- (七) 办结后及时归档。

第十三条 公司证券部应会同有关部门认真核实投资者所反映的事项是否属实，积极妥善解决投资者合理诉求。

公司证券部在处理投资者相关投诉事项过程中，发现公司在信息披露、公司治理等方面存在违规行为或违反公司内部管理制度的，应及时通报相关部门并汇报董事会秘书，公司根据事项重大性决定是否报送董事会。公司相关单位、部门应立即进行整改，并将整改结果及时反馈至董事会秘书和证券部。证券部根据整改情况进行相关信息披露或对已公告信息进行更正，董事会秘书督促相关单位、部门在后续工作中严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。

第十四条 投诉人提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理、不属实的，公司应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

公司在处理投诉事项时应遵循公平披露和保密原则，注意对投诉者个人信息进行保密，注意对尚未公布信息及其它内部信息的保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露信息的，回复投诉人的时间不早于相关信息对外公开披露的时间。

第十五条 公司建立投资者投诉处理工作台账，详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、处理结果、责任追究情况、投诉人对处理结果的反馈意见等信息。台账记录和相关资料保存时间不少于两年。

第十六条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应启动维稳预案，公司主要负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向公司董事会及当地公安等相关部门报告。

第十七条 对于监管部门转交的“12386”热线投诉、咨询事项等转办件，公司应当

按照相关监管部门的交办（转办）要求办理。

第四章 附 则

第十八条 本制度未尽事宜或与相关法律、法规及《公司章程》相抵触时，执行相关法律、法规和《公司章程》的规定。

第十九条 本制度由公司制定、修订并解释。

广州广电运通金融电子股份有限公司
二〇一四年四月