

投诉章程

1) 介绍

投诉章程不得与 PANBAY 股份有限公司（以下简称 PANBAY）的管理规定以及公司其他现行工作准则和工作规程冲突，这些准则和规程稍后会有介绍。

投诉章程自始至终都需要参照合规主任提供的观点，包括其无故缺席以及指定代理人。为了分清权责界限，指定代理人从以下人选中任命：

金融市场行为监管局（FCA）批准认可的首席执行官（CEO）；

如果第一个条件不成立，PANBAY 的另一名董事就会获得金融市场行为监管局的批准认可，并与第三条件中的人选联合处理事务；

合规助理（如果需要的话）。

在本章程中，表示男性的词同样适用于女性。斜体字名目可参照金融市场行为监管局术语表，从而找到其基本概念。如果想要了解更多详情，请咨询合规部门。如果没有合规主任预先介绍以及后续批准，任何人不得将本章程转载或提供给第三方。

1.1 发起人

本章程由 PANBAY 高级管理阶层发起，由公司合规主任处理日常事务，因此，如果有什么疑问或者建议，请直接联系公司合规主任。

1.2 公司管理地位

PANBAY 目前是一家受金融市场行为监管局授权和管理的金融有限公司，公司的参考号码是 789078。

2) 章程管理—书面投诉的收据

2.1 一份投诉由哪几部分构成？

本章程规定，任何以口头或书面的形式表达来自或代表个人对于此项金融服务或者重新界定条款的不满，或者未能提供相关规定，无论证实与否，都属于投诉。

宣称申诉方已经（或可能）遭受经济损失，但是实质性证据不足或遭到破坏；

涉及到被诉方或与被诉方在市场营销或提供金融服务或产品方面有关联的行为，属于金融监察服务机构（简称 FOS）的管辖范围。

还有一点需要注意，金融市场行为监管局调解纠纷（DISP）条例第 1.1.10R 节涉及到了 PANBAY 应履行的义务，该章节规定，表现出自己不满也属于投诉，包括有新的相关投诉的倾向，就某事故发生后提交至金融检查服务机构的投诉以及对未发生的某种作为或不作为的投诉，例如：

一个人在作为或不作为前，直接照搬照抄旧模式；

一个人在作为或不作为过程中，直接照搬照抄旧模式；

申诉方符合条件且期望在新模式下处理投诉。（申诉方的资格参照金融市场行为监管局调解纠纷条例第 2 节《金融监察专员服务计划的权限》，如果申诉方发现依然考虑旧模式就在作为或不作为前立即申诉，便可选用恰当的监察专员对其进行资格认定。）

2.2 公正地对待申诉方

2.2.1 消费者意识条例

2.2.1.1 制定和公布摘要详情

参照金融市场行为监管局调解纠纷条例第 1.2.1R 节，要强化受本章节规定保护的消费者意识，PANBAY 必须要做到：

公布关于合理且快速处理投诉的内部程序的恰当信息；

参考符合条件的申诉者关于该信息的有效建议；

免费以书面形式向符合条件的申诉者提供信息；

根据要求；以及

对收到的投诉表达感激

摘要详情至少应包括 PANBAY 如何履行责任，处理并寻找解决相关投诉的方案，如果该投诉没有得到合理解决，申诉人可将其转呈至金融监察服务机构。

2.2.2 符合条件的申诉方

如果某条投诉是由符合条件的申诉方提出或代表符合条件的申诉方，则该申诉或许只能由金融监察服务机构处理。投诉也可由某人提出或代表某人，但其需得到符合条件的申诉方或相关法律法规的授权，并且其提出申诉的代表方是自己还是授权给自己的申诉人已不重要。

2.2.2.1 符合条件的申诉方

参照金融市场行为监管局调解纠纷条例第 2.7.3R 节，符合条件的申诉方需满足以下条件：

一名消费者；

一个微型企业；

一个慈善机构，并且申诉人向 PANBAY 提出投诉时，机构年收入低于一百万英镑；或信托托管人，并且申诉人向公司提出申诉时，其净资产价值低于一百万英镑。

在评估一个企业是否符合“微型企业”的标准时，应考虑到该企业的“合作企业”或是“联合企业”，例如，作为申诉方提出投诉时，总公司持有大部分股权，如果总公司没有达到微型企业的标准，那么该申诉方也不会成立。

如果 PANBAY 不能肯定企业，团体或信托的适任资格，那么应假定该申诉方符合条件。如果申诉方将投诉转呈至金融监察服务机构，监察专员会根据相关证明，比如审核后的账目或者增值税退税来判定其是否符合条件。

一个人想要成为符合条件的申诉方，还应该对 PANBAY 在相关事项或对以下至少一种情况持有投诉：

申诉方是（或曾是）PANBAY 的客户

申诉方是（或曾是）PANBAY 的潜在客户

2.2.2.2 免责条款

参照金融市场行为监管局调解纠纷条例第 2.7.9R 节，以下情况不符合申诉方条件：

一个公司以任何方式投诉其本身允许进行的活动；

申诉方是/曾是

专业客户；或者是

符合条件的对手方；针对于审议中的公司和组织在作为或不作为时候的投诉；以及

在消费者信贷组织的管辖范围内：

法人团体；

至少四人组成的合伙企业；

由法人团体组成的合伙企业；

完全由法人团体组成的非法人团体。

因此，该章程考虑到曾是 PANBAY 专业客户，并且针对组织在作为或不作为时提出的申诉的个体，企业，团体或者信托人，PANBAY 没必要认定这些申诉方也符合条件。

尽管如此，PANBAY 必须在审查任何投诉时都要采取"最佳实践方法"，这样公司就不用再做任何纠正，公司也可能会找出潜在的操作方面的缺陷，这样就需要做相应的矫正措施，尤其是当此类情况反复出现的时候。

2.3 程序

所有员工无论受到书面或电子邮件类型的投诉或不满表现（在 2.1 节有明确定义），必须马上将其转呈至合规主任。合规主任会将其记录在"投诉记录表"，然后为该投诉设定一个唯一的"投诉参考编号"，然后合规主任会以书面形式向申诉方发送确认收到投诉的消息，金融市场行为监管局调解纠纷（DISP）规定，该确认信息还应包括以下内容：

该投诉的唯一参考编号；

PANBAY 负责该投诉的职工的姓名和职称；以及

PANBAY 内部处理投诉程序详情

按照金融市场行为监管局调解纠纷（DISP）1.4.1R 节规定，PANBAY 一旦收到投诉，就必须：

派遣合适人选努力且秉公的调查此项投诉，根据需要收集相关信息；

公正，迅速且按照一贯风格来评定此项投诉；

此项投诉针对的对象：

无论此项投诉科学与否；

什么样的补救措施/赔偿才算恰当；

如果有的话，是否有让大家都满意的合理根据证明该投诉的另一名被诉方对该投诉提出的问题应独自负责或联合负责；将所有的相关因素都考虑在内；

提供合适的赔偿或补救措施；

迅速地以公正，清楚和没有误导的方式向申诉方做出解释，包括对投诉的评估和决定以及对投诉提供的任何补救措施或赔偿；和

迅速执行申诉方接受的任何补救措施或赔偿。

参照金融市场行为监管局调解纠纷条例第 1.4.1R 节，对一项投诉进行评估时，需要考虑以下相关因素：

与投诉相关的全部有效证据以及特定环境；

与 PANBAY 收到的其他投诉的相似之处；

金融市场行为监管局公布的相关条例，其他相关规定，金融监察服务机构或者以前的计划方案。

对于金融监察服务机构就 PANBAY 收到的投诉根据相似投诉而做出的决定进行恰当的分析。

PANBAY 必须尽最大努力尽快处理投诉，这样的话，需要金融监察服务机构处理的投诉数量就会减少。因此，如果对 PANBAY 的投诉转呈至金融监察服务机构，那根据 1.4.4R 节，该公司必须全力配合金融监察服务机构并迅速执行该机构做出的任何仲裁决定。

2.3.1 下一个工作日结束后才解决的投诉

按照金融市场行为监管局调解纠纷 (DISP) 1.5.1R 节规定，如果 PANBAY 在收到投诉一个工作日内完成该投诉的处理，则以下条例不适用于该投诉的申诉方：

申诉方时间限制条例；

申诉方转发条例

申诉方申报条例

申诉方记录条例；以及

申诉方数据发布条例。

值得注意的是，在这种情况下，申诉方依然需要遵循申诉方判决条例，而本条款的目的就在于此：

申诉方在除了工作日的任何一天或者在工作日结束的当天收到申诉通知，同样视为在第 2 个工作日才收到通知；以及

当申诉方指出接受 PANBAY 对该投诉提出的解决方案，但是 PANBAY 对此不表态而且没有书面证明材料。

2.3.2 申诉方时间限制条例

2.3.2.1 保证申诉方能收到消息

收到投诉后，PANBAY 必须要：

马上向申诉方发送一份书面确认，表示已收到并且正在处理这项投诉，让申诉方放心。

确保申诉方能收到消息，然后将该申诉解决方案的进程发送给申诉方。

2.3.2.2 在八周内最终的或其他回复

按照金融市场行为监管局调解纠纷（DISP）1.6.2R 节规定，在收到一项投诉八周后，PANBAY 必须向申诉人发送：

一份“最终回复”，即包含以下内容的书面回复：

接受投诉，进行适当赔偿或补救措施；或者

不接受投诉，只进行适当赔偿或补救措施；或

拒绝投诉，并阐述这样做的原因包括（a）附上一份金融监察服务机构标准说明册，

（b）告知申诉方如果仍对 PANBAY 的处理结果感到不满，他们可向金融监察服务机构

提交投诉，如果选择转呈投诉，则必须在 6 个月内提交投诉。

书面回复包括：

解释为什么还没有完成最终回复，以及说明最终回复的预期完成时间。

告知申诉方可以向金融监察服务机构提交申诉；以及

附上一份金融监察服务机构标准说明册。

如果申诉方已接受 PANBAY 提供的书面回复，而且金融市场行为监管局调解纠纷

(DISP) 1.6.2R 节在这里不再适用，那么该回复包括：

告知申诉方如果对处理结果仍旧不满，应该怎样做才能继续向 PANBAY 提出投诉；以

及

如果他们仍对 PANBAY 的处理结果感到不满，可参照金融市场行为监管局的基本适用原则。

人们期望 PANBAY 在收到投诉的八周内，基本可以向所有的申诉方提供最终回复，或是按照按照金融市场行为监管局调解纠纷 (DISP) 1.6.4R.节规定，PANBAY 在评估对申诉方提出投诉的回复时应该留意，金融市场行为监管局可能在关注包括违背投诉管理条例以及回复申诉人的速度在内的很多因素。

2.3.3 投诉转呈条例

如果参照金融市场行为监管局调解纠纷 (DISP) 1.7.1R 节，PANBAY 有充分的理由说明投诉中提及的另外一位被诉方应该在此项投诉中负全部责任或联合责任，那么 PANBAY 可能会将全部投诉或相关部分以书面形式转呈给另外一位被诉方。

如此迅速地执行

迅速向申诉方发送最终回复，并解释此项投诉被转呈至其他被诉方的原因，并留下其他被诉方的联系方式；以及

当投诉中提及的问题需要被诉方负联合责任时，根据本章程规定，涉及该投诉的未转呈部分，各被诉方对相应责任负责。

金融市场行为监管局调解纠纷 (DISP) 1.7.2R 节规定，当被诉方收到按 1.7.1 R 节规定转呈的投诉时，调解纠纷条例会认为是申诉方直接投诉被诉方并且被诉方收到投诉的时间与收到转呈投诉的时间保持一致。只要一收到转呈投诉，被诉方就会受标准时间限制条例的监管。

参照第 4 章节，投诉生成的所有"纸质文件"必须保存在"投诉"文件夹并受到金融市场行为监管局对投诉的记录保存要求的监管。

参照第 4 章节，投诉生成的所有电子文件或通讯记录，例如电子邮件，必须保存在安全且专门的"投诉"目录，每一项投诉的文件都存放在单独的子文件夹，且受到金融市场行为监管局对投诉的记录保存要求的监管。

与某项投诉相关的所有信息一经记录，合规主任会向总裁汇报投诉详情以及所有的最初调查结果。随后合规主任会定期向总裁汇报投诉的进展，直到该投诉完美解决，各方都对解决结果感到满意。

3 收到口头投诉的管理条例

对于"投诉"和"符合条件的申诉方"的定义依旧参照 2.1 章节和 2.2.2 章节。

3.1 程序

所有员工在收到 2.1 章节定义的口头投诉或不满表现后，必须马上将其转呈至合规主任。合规主任会记下投诉的所有关键信息然后口头通知申诉方：

通话内容已被录音；

该投诉的唯一参考编号；

申诉方如何正确地向金融监察服务机构申诉并且留下自己的全部联系方式；以及

他们会以书面形式确认收到投诉。

与申诉方结束通话以后，合规主任会把该投诉记录在"投诉记录表"，然后向申诉方发送书面通知，重申确认收到口头投诉。书面通知包括：

该投诉的唯一参考号码；

申诉方如何正确地向金融监察服务机构申诉并且留下自己的全部联系方式；以及

PANBAY 负责该投诉的职工的姓名和职称；以及

PANBAY 内部处理投诉程序详情

除了上文 3.1 章节情况以外，PANBAY 收到的投诉后会按照上文 2.3 章节描述的那样进行恰当处理。

4 投诉-保存和申报记录

4.1 制作与保存投诉记录

金融市场行为监管局调解纠纷 (DISP) 1.9.2R 节规定，自收到投诉当日起，PANBAY 必须制作并保存与金融工具市场法规相关的投诉记录至少五年，其他事项投诉至少三年。金融市场行为监管局 (FCA) 为了监管企业并确保企业能配合金融监察服务机构 (FOS) 的工作，要求必须制作并保存投诉记录，记录内容包括：

申诉方的姓名；

投诉的内容；以及

PANBAY 与申诉方的全部通信内容，包括 PANBAY 提供的所有赔偿的详细内容。

4.2 向金融市场行为监管局 (FCA) 申报投诉

金融市场行为监管局调解纠纷 (DISP) 1.10 节规定，PANBAY 一年必须向金融市场行为监管局 (FCA) 的"GABRIEL"系统提供两次附有包含相关申报期的电子申报。其中包括以下信息：

PANBAY 收到的投诉总数；以及

公司处理的投诉总数；

收到投诉四周内处理的投诉；

收到投诉后四至八周内处理的投诉；

收到投诉后八周以上处理的投诉；以及

投诉总数

在申报期内正在处理的投诉数量；

在申报期内未经处理的投诉数量；以及

在申诉期向申诉方赔偿金额总数。

当投诉可以有多种分类时，该投诉应该被分到到 PANBAY 认为的主要投诉方面。

相关申报周期 6 个月 1 次，从每年的 1 月 1 日至 6 月 30 日，以及 7 月 1 日至 12 月 31 日，在相关申报周期的最后一个月內，PANBAY 必须将申报转呈至金融市场行为监管局（FCA）。

4.3 申报-怎样才算是完成一项投诉的处理？

金融市场行为监管局调解纠纷（DISP）1.10.7R 节规定，完成处理的投诉满足以下条件：

PANBAY 向申诉方发送最终回复；以及

参照金融市场行为监管局调解纠纷（DISP）1.6.4R 节，申诉方表示收到 PANBAY 提前回复的书面证明。

4.4 提交申报的方法

合规主任通过向"GABRIEL"系统提交电子确认表就能使用金融市场行为监管局

（FCA）的优先申报投诉方法。当在本章节向其提交电子表格功能失效时，PANBAY

必须参照向金融市场行为监管局（FCA）的管理条例（SUP）第 16.3.6R 至第 16.3.16G 节来申报投诉——"申报总则"。

4.4.1 提交电子申报失效时

如果因为系统故障或其他原因，PANBAY 不能提交电子申报，则该公司：

根据金融市场行为监管局管理条例（SUP）第 16.3.9 节，使用以下提交申报的替代方法；以及

立刻书面通知金融市场行为监管局（FCA）系统故障。

4.5 通知申诉方接触点

为了使投诉申报包含于在金融市场行为监管局（FCA）的公共记录里，PANBAY 必须做到：

得到授权的同时，向金融市场行为监管局（FCA）展示为申诉方提供的单一接触点详情。

如果该详情有后续变更，及时告知金融市场行为监管局（FCA），最晚的话，在 PANBAY 的下一份申报里提及详情变更。

接触点可凭姓名，职称以及可能包括的比如，服务热线电话。但是，为了与该章程保持一致，建议 PANBAY 任命合规主任为与申诉方的接触点。

5 与金融申诉专员服务计划的合作

PANBAY 必须像与金融市场行为监管局（FCA）合作一样和金融申诉专员服务计划进行通力合作，以公开，坦诚的方式处理与自己有关的投诉事宜。与金融申诉专员服务计划的合作包括但不限于，提供要求的文件，遵循全部特定的时间限制，如果有需要的话，出席听证会以及立即执行该服务计划提出的任何要求。

6 管理部门与员工通告

该通告是为了确认我已收到 PANBAY 股份有限公司投诉程序的副本并已阅读和理解其内容，我对此已提出的疑问和将要提出的疑问会参照公司相关部门的规定，我还保证在任何时候会遵守该章程的规定。