

上海资信有限公司投诉处理制度

第一条 为提高上海资信有限公司（以下简称“公司”）所提供的证券评级产品及服务的水平，也为妥善处理各类投诉，全面提升投诉处理机制的有效性，特制订本制度。

第二条 公司合规部门指定专人受理各类投诉，并在公司官网公布投诉电话。

第三条 公司收到客户投诉后，应及时完成对投诉内容的调查、核实，拟定处理意见，上报公司管理层。

第四条 公司应及时将投诉后的处理决定通过适当的方式告知客户。

第五条 公司应建立客户投诉档案，并及时开展归档工作。

第六条 本制度由合规部门负责解释。

第七条 本制度自发布之日起实施。