

湖南湘商商品交易中心有限公司

投诉受理和处理规则

第一章 总则

第一条 为了规范市场交易行为，依法保障市场参与主体各方的合法权益，加强对现货商品交易市场的管理，根据《湖南湘商商品交易中心有限公司会员管理办法》、《湖南湘商商品交易中心有限公司会员合规管理办法》等有关规定，制定本规则。

第二条 交易中心根据“公开、公正、公平”的原则，以事实为依据，依照国家法律法规和交易中心的管理规定，对市场参与主体的违约违规行为进行调查、认定、调解和处罚。

第三条 交易中心调查、认定、调解和处罚，应当做到事实清楚、证据确凿，认定责任清晰，调解和处罚适当。

第四条 本规则适用于湘商商品交易中心商品仓单电子交易的会员及合作主体、客户。

第二章 投诉受理

第五条 交易中心的会员、客户及其他合作机构在从事交易中心各项业务活动中，因其他市场参与主体的违约违规行为导致其声誉或者利益受损的，均可以依照本规则向交易中心投诉处理。

第六条 交易中心设立投诉、举报电话，接受口头的书面的投诉和举报。投诉举报电话为 0731-88598948，设立在交易中心法务部，由法务部承担投诉受理、

调查、认定、调解和处罚职能。

第七条 交易中心法务部对会员单位及其他合作机构进行日常稽查、专项检查过程中，发现市场参与主体存在违约违规的，同样适用本办法。

第八条 投诉人应及时向交易中心法务部提供被投诉人违约违规的相关材料以及交易中心认为应该提交的其他材料。

第九条 投诉人没有证据材料证明客户、会员、合作机构违约违规的，交易中心法务部不予受理。

第十条 交易中心法务部受理和处理投诉的期限原则上在 5 个工作日内，特殊情况下延期到 10 个工作日内。

交易中心法务部受理投诉后，被投诉单位（人）有权利和义务向交易中心提供相关情况说明以及不存在违约违规的证明材料。

第十一条 交易中心法务部受理投诉后，将向投诉人发出《投诉受理通知书》和《权利义务告知书》。

第十二条 交易中心法务部在确定投诉材料收集完整后，应当向投诉人和被投诉人分别下达《合规认定书》。投诉人和被投诉人对交易中心下达的《合规认定书》不服的，可以按照《权利义务告知书》告知的法律程序解决。

第十三条 投诉人违反法律法规采取闹访、挑唆、煽动、发帖、围攻等扰乱企业正常经营秩序和破坏企业声誉行为的，交易中心将依法移送司法机关处理。

第三章 违规处理

第十四条 会员具有下列违反会员管理规定行为之一的，交易中心可以采取责令改正，视情节轻重予以采取书面警示、强制培训、暂停开发业务、取消会员

资格或者终止合作。

1. 违反会员管理办法，不履行会员义务的；

2. 违反合规管理办法，拒不配合交易中心稽查的；

3. 违反政府监管部门和交易中心的市场管理规定，有重大变更事项或者经营发生重大变化，未向交易中心进行书面报备，或者未按照要求向交易中心和政府监管单位报送相关材料、履行相关年检、缴税义务的；

4. 违反诚实信用原则，弄虚作假提交相关材料的。

第十五条 会员具有下列违反开户管理规定行为之一的，交易中心可以采取责令改正、视情节的轻重采取书面警示、强制培训：

1. 未按照规定履行审核义务，为不符合开户条件的客户办理开户手续的；

2. 违反交易中心开销户管理办法的；

3. 向客户隐瞒会员身份，虚构工作人员身份或者冒用交易中心员工身份介绍客户开户或者为客户开户的；

第十六条 会员单位具有下列违反市场营销管理行为之一的，交易中心可以采取责令改正、视情节的轻重采取停止开发业务 1 个月至 3 个月的处罚：

1. 虚构客户成交明细引诱客户开户和交易的；

2. 向客户宣传无任何风险，承诺高收益，保证收益等方式进行营销的；

3. 分析老师发布交易指导建议时没有向客户提示风险警示义务的；

4. 指导老师在交易指导过程中明确要求客户按照明确的数量下单交易的；

第十七条 会员单位具有下列违反市场营销管理行为之一的，交易中心可以视情节的轻重给予停止开发业务 3 个月至 6 个月的处罚，或者取消会员资格：

1. 会员单位工作人员以各种方式获取客户的交易账号和交易密码为客户进

行交易操作的；

2. 会员单位工作人员与客户达成代客理财协议为客户进行交易操作的。

第十八条 交易中心现货商品供应机构、会员违反客户权益保障行为之一的，交易中心可以采取责令改正、视情节的轻重给予书面警示、限制准入和终止合作：

1. 合作机构没有按期给客户发货；

2. 合作机构违反产品质量规定，以假充次、以次充好；

3. 会员单位或者其他合作机构违反交易中心规则阻碍客户进行仓单转让，或者拒绝客户提货的；

4. 拖延或者拒绝为客户商品存在破损申请换货的。

第十九条 客户违反诚实信用原则侵害会员、合作机构权益具有以下行为之一的，交易中心可以视情节轻重采取书面警示、限制开户、限制下单、暂停交易、强行销户等措施。

1. 客户隐瞒身份，伪造身份骗取会员为其开户，或者主动要求会员工作人员为其代开户的；

2. 客户主动要求会员工作人员为其提供交易指导的；

3. 客户主动要求会员工作人员为其操作交易的；

4. 客户与会员工作人员违规达成代客理财的；

5. 申请换货过程中存在弄虚作假的。

第四章 纠纷调解

第二十条 交易中心调解纠纷依照《湖南省商品类交易市场客诉投诉接访处理办法》执行。

第二十一条 会员单位、合作机构、客户在现货商品交易活动中发生的纠纷可以自行协商解决，也可以提请交易中心调解，调解不成的，可以依法向人民法院提起诉讼。

第二十二条 当事人向交易中心申请调解，必须提交书面的申请和提供相关的材料。交易中心将在分清责任是非、事实清楚的基础上依照“公正、公平”的原则进行调解。

第二十三条 交易中心为了查明纠纷事实，明确是非，有权要求当事人各方提交相关证据材料和自行收集相关材料。

第二十四条 当事人各方经过交易中心调解达成《调解协议书》的，《调解协议书》是具备法律效力的合同，依法受法律保护，各方应当依照协议约定全面及时履行各方的义务。

第五章 裁决与执行

第二十五条 交易中心对于投诉反映的违规违约行为成立的，交易中心法务部应当在规定的期限内作出裁决并且执行。

第二十六条 交易中心对于投诉反映的违约违规行为不成立的，交易中心法务部在规定的期限内应当告知投诉举报人。

第二十七条 交易中心作出的裁决处理，交易中心的会员、合作机构、客户必须按照裁决书的处理履行义务，拒不履行的，由交易中心强制执行。

第二十八条 交易中心的裁决处理牵涉客户的，会员应当配合执行交易中心对客户的处罚。

第六章 附 则

第二十九条 本规则未做规定的，适用于交易中心的其他管理规定。

第三十条 本规则由湖南湘商商品交易中心有限公司负责解释和修订。

第三十一条 本规则自公布之日起执行。