

河南银鸽实业投资股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

第一章 总则

第一条 为规范河南银鸽实业投资股份有限公司(以下简称:公司、本公司)投资者投诉处理工作程序,进一步完善公司的治理结构,切实保护投资者合法权益,及时、公正地处理投资者投诉,根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》,根据国务院办公厅《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》(国发办[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)等法律法规,制定《投资者投诉处理工作制度》(以下简称“本制度”)。

第二条 公司应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证券市场信息披露,公司治理、投资者权益保护等相关的合理投诉事项。公司客户、员工及其相关主体对公司产品或服务质量、民事合同纠纷或劳资纠纷、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 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容,公司各部门应统筹协调,规范处理投资者投诉。

第五条 本公司董事长为投资者投诉处理的第一责任人,董事会秘书为公司处理投资者投诉主要负责人;证券部为公司的投资者投诉处理工作部门,负责投诉处理的受理、分类与汇总等相关工作事务。

主要职责包括:

- (一) 受理各种渠道的直接投诉;
- (二) 承接证监会“12386”热线的转办事项及其他投资者投诉事项;
- (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 证券部工作人员应针对投资者投诉反映的不同事项、不同诉求进行分类处理并采取适当的处理措施, 并做好分析研判工作。对于投资者集中或重复反映的事项, 及时向公司董事会汇报, 并制定相应的处理方案, 妥善化解矛盾纠纷。

第七条 公司应加强相关人员培训, 提高投诉处理工作人员的业务水平, 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。

第三章 投诉处理

第八条 公司向投资者公开投诉受理的渠道包括: 电话、信函、传真、电子邮件或来访等, 以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉, 投资者可以通过上述任何一种可供选择的联系方式向公司提出投诉申请。

第九条 投资者投诉应进行实名制, 公司依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密。

第十条 公司接到投诉后, 证券部工作人员应核实投资者信息, 认真听取投诉人意见, 并如实填写《投资者投诉登记表》(详见附件), 详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息。公司应自接到投诉之日起 15 个工作日内决定是否受理投诉事项。

第十一条 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相关制度规定;
- (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) 热线电话无人接听等投资者关系管理工作相关问题;
- (六) 其他损害投资者合法权益的行为。

第十二条 公司应认真核实投资者所反映的事项是否属实, 积极妥善地解决投资者合理诉求。公司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, 应立即进行整改, 及

时履行相关信息披露义务或对已公告信息进行更正,严格履行相关决策程序,修订完善相关制度。

投诉人提供的信息不实或提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的,公司决定不受理的,工作人员应认真做好沟通解释工作,及时告知投诉人。

第十三条 工作人员在接到投诉时,对于能够当场直接处理和答复的投诉,应尽量立即处理,当场答复;不能当场解决的投诉,应向董事会秘书汇报解决;对影响重大、情况复杂或具有典型意义的投诉,应同时上报公司董事会协调解决。投诉自受理之日起应在 60 日内办结并告知处理结果。情况复杂需要延期办理的,工作人员应按照证券监督管理机构相关文件要求做好延期申请和汇报工作,并告知投诉人延期理由。

第十四条 工作人员在处理投诉事项时应遵循公平披露原则,注意尚未公布信息及其他内部信息的保密;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得早于相关信息对外公开披露的时间。

第十五条 证券部应当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。工作台账保存时间至少两年。

第十六条 对不合理的投诉请求,公司可不予受理。对投资者非正常上访、闹访和群体性事件时,公司应当启动维稳,主要负责人应到场,劝解和疏导上访人员,依法进行处理,必要时向当地公安部门报告。

第四章 附 则

第十七条 本制度未尽事宜,按照中国证券监督管理委员会、上海证券交易所所有法律法规、规范性文件和《公司章程》等相关规定执行。

第十八条 本制度自董事会通过之日起实施。

第十九条 本制度由公司董事会负责修订和解释。

河南银鸽实业投资股份有限公司董事会

2016年8月29日

附件：

河南银鸽实业投资股份有限公司
投资者投诉登记表

编号：

投诉者姓名		持股数量	
投诉时间	年 月 日	联系电话	
咨询投诉方式	<input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 来函 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 12386 转办 <input type="checkbox"/> 其它		
投诉内容：			
投诉是否成立	董事会秘书意见： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
受理部门		责任人	
回复时间	年 月 日		