

证券代码：833118

证券简称：棒杰小贷

主办券商：爱建证券

## 义乌市棒杰小额贷款股份有限公司

## 投诉处理及纠纷多元化解制度

本公司及董事会全体成员保证公告内容的真实、准确和完整，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带法律责任。

## 一、 审议及表决情况

2025年4月23日，公司召开第五届董事会第三次会议，审议通过《关于制定投诉处理及纠纷多元化解制度的议案》。

## 二、 制度的主要内容，分章节列示：

## 义乌市棒杰小额贷款股份有限公司

## 投诉处理及纠纷多元化解制度

## 第一章 总 则

第一条 为加强义乌市棒杰小额贷款股份有限公司（以下简称“公司”）投诉管理工作，提高客户投诉处理效率，规范公司经营行为，有效化解服务过程中的矛盾纠纷，保障消费者合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《小额贷款公司监督管理暂行办法》等法律法规，制定本制度。

第二条 本制度适用于公司各部门及全体员工，涉及公司为客户提供的小额贷款及相关服务。

第三条 公司设立投诉处理机构，负责统一接收和处理消费者投诉，确保消费者投诉得到及时、公正、有效的处理。

## 第二章 投诉渠道和方式

第四条 消费者可通过以下渠道和方式向公司提出投诉：

- 电话投诉：拨打公司提供的投诉电话进行口头投诉。
- 书面投诉：填写《投诉登记表》，通过邮寄、电子邮件或直接提交至公司

投诉处理机构。

3. 现场投诉：消费者可直接前往公司办公地点，向投诉处理机构提出投诉。

第五条 公司投诉处理机构应在接到投诉后，尽快进行登记、审查，并根据投诉性质和情况，决定是否受理。

### 第三章 投诉处理流程

第六条 投诉处理流程如下：

1. 接收投诉：投诉处理机构收到投诉后，应在 1 个工作日内进行登记、审查。

2. 初步核实：投诉处理机构对投诉内容进行初步核实，决定是否受理。

3. 投诉受理：对符合投诉条件的，投诉处理机构应在 2 个工作日内受理，并向消费者发送《投诉受理通知书》。

4. 调查分析：投诉处理机构对投诉事项进行调查分析，查找问题原因。

5. 处理意见：根据调查结果，投诉处理机构提出处理意见和整改措施。

6. 回复投诉：投诉处理机构应在 10 个工作日内向消费者回复处理结果，特殊情况下可适当延长。

7. 投诉归档：投诉处理机构对已处理的投诉进行归档，保留相关资料。

### 第四章 投诉处理要求

第七条 投诉处理机构应认真听取消费者的投诉意见，尊重消费者的合法权益，公正、公平、及时地处理投诉。

第八条 投诉处理机构在处理投诉过程中，有权要求相关部门和人员提供相关资料和说明，相关部门和人员应予以配合。

第九条 投诉处理机构应建立健全投诉处理档案，保存投诉资料和相关证据，确保投诉处理的公正性和可追溯性。

### 第五章 投诉处理纪律

第十条 公司员工在处理投诉过程中，应严格遵守国家法律法规和公司规章制度，不得泄露消费者个人信息。

第十一条 公司员工在处理投诉过程中，严禁滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，确保投诉处理的公正性和公平性。

第十二条 对投诉处理工作中的违法违纪行为，一经发现，公司将依法予以查处，并根据情节轻重，对相关人员进行责任追究。

### 第六章 多元化解纠纷

第十三条 本公司应优先采用协商的方式处理与客户的纠纷，协商或协商不成的，按照本制度进行处理。

第十四条 开展纠纷多元化解工作时应遵循以下原则：

1. 诚实信用。尊重事实和法律，不弄虚作假，积极履行已生效的调解协议，不损害国家利益和第三方合法权益。
2. 公平原则。依法明确公司与客户之间的权利和义务，合理评估公司与客户在纠纷中的过错程度，公平确定公司需承担的责任。
3. 调解自愿。充分尊重客户意愿，保障客户应享有的消费者权益。
4. 高效便民。根据纠纷实际情况，灵活确定调解工作方式，提升调解工作效率，降低调解工作成本。
5. 能调尽调。落实“前端化解、关口把控、从源头上减少诉讼总量”要求，对于具备调解基础的纠纷，引导客户通过调解的方式解决纠纷。
6. 保守秘密。严格控制纠纷多元化解工作中商业秘密和客户个人信息的知悉范围，明确多元纠纷化解工作各相关主体的保密义务。

#### 第十五条 启动调解

1. 主动申请调解。公司与客户因服务产生纠纷后，如无法通过协商与客户达成处理共识，应当在征得客户同意后，向金融纠纷调解组织申请调解。
2. 被动参与调解。如客户向金融纠纷调解组织申请调解并获受理，或人民法院在受理和审理金融纠纷案件过程中通过立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式将相关诉讼转化为调解，公司应当积极参与调解。

#### 第十六条 提供调解调查材料

进入调解流程后，公司应立即对纠纷事件展开进一步调查，采取调阅原始凭证、录音录像资料、提取系统数据或交易流水、询问当事人等方式，确保调查事实清楚、完整，证据确凿、充分。调查完成后，公司应根据金融纠纷调解组织的要求，提供相关证据材料。

#### 第十七条 协商调解方案

公司应评估需要承担的责任，结合具体情况，在避免矛盾升级的前提下，在金融纠纷调解组织的主持下，与客户友好协商，确定调解方案，尽量降低调解赔付金额。公司应选派有经验的工作人员或外聘律师与客户谈判，协商沟通过程中尽力维护公司利益，不得泄露调解方案。协商调解方案时应主要考虑以下因素：

1. 对公司或客户造成的影响；
2. 已发生的公司或客户资金损失；
3. 公司或客户为处理纠纷所付出的成本；
4. 公司与客户的过错情况；
5. 纠纷已经产生或后续可能产生的负面影响；
6. 如通过仲裁裁决或法院判决公司可能需要承担的责任。

#### 第十八条 签订调解协议

调解成功后，公司应会同客户签订调解协议，调解协议中应包含向客户明示保密义务的保密条款。调解协议签订后，公司可以视情况与客户共同向有管辖权的人民法院确认其效力。

如未与客户达成一致意见，对于公司或客户主动申请调解的，公司应当在做好说明解释工作的同时，告知客户可通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷；对于人民法院委派、委托调解的，公司应当根据人民法院相关规定，恢复诉讼处理流程。

#### 第十九条 履行调解协议

公司应积极履行已达成的调解协议。如客户拒绝履行经人民法院确认有效的调解协议，公司应当向人民法院申请强制执行。

### 第七章 附 则

第二十条 本制度未尽事宜或与有关法律、法规、规章、规范性文件以及《公司章程》的有关规定不一致的，依照国家有关法律、法规、规章、规范性文件以及《公司章程》的有关规定执行。

第二十一条 本制度由公司董事会制定、修改、并负责解释。本制度自公司董事会审议通过之日起生效并实施。

义乌市棒杰小额贷款股份有限公司

董事会

2025年4月25日