

## 1. 概览

---

某些法律、法规和准则概述了惠誉博华在接到受评对象、市场参与者或公众人士的投诉时必须遵循的处理和解决方式。

本制度概述了惠誉博华信用评级有限公司（以下简称“惠誉博华”）员工在参与投诉的处理、解决以及投诉解决方案的记录等方面的要求。

## 2. 定义

---

**“投诉”**是指惠誉博华从任何来源（包括员工）收到的不满表达，其中包括对惠誉博华以下事项违规的指控：<sup>1</sup>

- 信用评级、评级模型、评级方法；
- 其他产品和/或；
- 符合适用法律或惠誉博华为符合适用法律而制定的任何制度和流程。

作为第 3.3 节所述内部或外部评级上诉程序一部分处理的事项，根据《评级流程手册》的相关章节进行处理，因此不在本制度范围内。

为免生疑问，以下事项不视为投诉：

- 反映日常合规、法务和内部审计职能的反馈，包括但不限于报告、结论、意见或建议；
- 惠誉博华例外事项管理日志中记录的事项；以及
- 合理费用争议。

**“投诉日志”**是指惠誉博华用来记录投诉的文件。投诉日志分为：

- “主日志”，用于记录分析团队成员收到的投诉；
- “业务关系管理日志”，用于记录业务与客户关系管理部（以下简称“BRM”）员工收到的投诉；
- “机密日志”，由合规部和综合管理部用于记录或维护涉及更敏感或机密事项的投诉。

**“投诉人”**是指向惠誉博华提出投诉的受评对象、市场参与者或公众人士。

**“内部事件”**是指惠誉博华员工所识别或提出的可能违反法律、法规、准则及惠誉博华内部制度、政策、程序或其他行为标准的事件。内部事件不属于本制度规定的“投诉”，但须由有关的业务部门与有关的支持或控制职能部门（例如合规部、综合管理部等）按照这些职能部门的标准操作惯例另行处理。<sup>2</sup>

**“受评对象”**是指惠誉博华已向其授予或预期将向其授予信用等级的发行人或债务人。

**“责任人”**是指最终负责管理投诉人投诉内容的惠誉博华员工对应的惠誉博华高级管理人员（或职位相当的人员）。

## 3. 投诉处理

---

<sup>1</sup> 在公共论坛或公共媒体上作出的、但没有明确发送或传达给惠誉博华或其员工的对惠誉博华或其分析产品的批评，将不被视为投诉。然而，发送给惠誉博华或其员工（连同或附加其他无关联收件人）的通讯内容，取决于通讯内容的类型或性质，可能被视为本制度项下的对惠誉博华的投诉。

<sup>2</sup> 惠誉博华鼓励员工直接向合规部或其指派人员报告涉及潜在违反法律、法规、准则及惠誉博华内部制度、政策、程序或其他行为标准的事项。

除非本制度另有规定，处理投诉通常需遵守以下内容：

### 3.1. 举报投诉

任何惠誉博华员工如收到来自投诉人的可能构成本制度项下“投诉”的通讯内容，应立即将其告知责任人。

责任人应评估通讯内容是否符合本制度项下“投诉”的定义。如是，则责任人必须及时将投诉记录到相关投诉日志中，并与相关的支持或控制职能部门一起调查和解决投诉。

责任人还应从关系维护的角度考虑是否需要通知市场总监。

此外，作为与受评对象、市场参与者和公众人士的初始联络人，BRM 接到的投诉可能并不直接归因于 BRM 员工的行为。在此类情况下，BRM 应征询评级总监（就涉及分析事项的投诉）或合规部（就涉及职业道德事项的投诉）的意见指导，以明确应负责审查和处理投诉的具体团队和责任人，以及应如何记录投诉。

### 3.2. 口头投诉

任何接到口头投诉的惠誉博华的员工，均应鼓励投诉人提供该投诉依据的书面文件，以确保投诉详情清楚完整。然而，即使投诉人拒绝提供书面文件，投诉处理程序也必须进行。

### 3.3. 受评对象提出的外部上诉

受评对象在评级过程中提出的涉及惠誉博华在发起、确定、维护、检测、调整或撤回评级结果（但不涉及违反惠誉博华的行为准则与职业道德规范或其他法律、法规、准则或惠誉博华内部规章制度）中的问题或隐患，初步解决方式请参见《评级流程手册》之“5.9.2 外部上诉（复评请求）及补充信息获得”。

如果在外部上诉程序完成后，受评对象仍认为惠誉博华的上述问题没有得到解决，责任人必须与合规部讨论是否将该事项作为本制度项下的“投诉”处理或对所涉及的评级结果采取其他更直接的措施。

### 3.4. 投诉的保密性

如投诉人明确提出，惠誉博华将努力满足投诉人合理的保密要求。因此，在投诉人要求匿名的情况下，责任人必须立即将该投诉告知惠誉博华的合规部或其指派人员，合规部或其指派人员将按照对此类情况的操作惯例处理此事。

### 3.5. 回应投诉人

惠誉博华将寻求在收到投诉后的 30 天内向投诉人提供“投诉正在审查中”的通知。此外，惠誉博华将努力解决投诉中提出的问题，包括在最初收到投诉后 60 天内向投诉人提供书面答复。但是，根据投诉的复杂性和其他有关事实和情况，以下情形可能发生：

- 在上述时限内可能无法解决投诉；
- 惠誉博华可能根据相关事实和情况决定不向投诉人提供书面答复。

## 4. 投诉处理的责任部门

员工不得单独或单方面调查或解决投诉。相反，其必须立即与下文所述的有关支持或控制职能部门（例如评级总监、合规部、综合管理部）协作。如投诉引发监管部门或自律组织调查，由负责处理的支持或控制职能部门配合监管部门或自律组织的调查工作，及时提交相关资料，接受调查人员的询问，并组织落实监管意见和监管要求。

### 4.1. 评级总监

评级总监将负责处理主要涉及分析事项的投诉。如果投诉还涉及职业道德事项，评级总监将征询合规部意见。

#### 4.2. 合规部

合规部将负责处理主要涉及职业道德事项的投诉。如果投诉也涉及分析事项，合规部将征询评级总监的意见。

此外，合规部将根据需要向员工提供关于某一特定通讯内容是否构成投诉的建议，以及确定、登记、处理、解决和文档记录投诉的适当方式。

如果投诉涉嫌违反法律、法规或准则的行为，评级总监和合规部将在必要时征询外部律师的意见，并就某一职能部门应主要负责投诉的后续处理达成一致。在符合法律、法规的情况下，应将前述情形向集团汇报有关情况。

此外，惠誉博华发送答复之前，除已收到、正在审查或已解决的正式投诉信函或通知外，合规部必须审查所有书面答复。

#### 4.3. 综合管理部

如果投诉还涉及就业或人事方面的问题，评级总监和合规部将立即征询综合管理部意见，并就某一职能部门应主要负责投诉的后续处理达成一致。如果报告中涉及就业或人事问题的部分可以与分析行为投诉或职业道德投诉分开，则综合管理部应负责调查该部分，而评级总监或合规部应负责处理本制度下由其负责处理的投诉。如果投诉中涉及雇佣或人事相关问题的部分不能与分析行为投诉或职业道德投诉分开，则评级总监、合规部和综合管理部应商定由某一职能部门主要负责处理该问题。报告中构成投诉的任何部分应按照与其他投诉相同的方式完全按照本制度处理。

### 5. 文档记录要求

---

#### 5.1. 投诉记录

责任人必须及时在适当的投诉日志中记录所有投诉，完整填写所有必填内容，并附上从投诉人处接收到的所有书面信函。

对于口头投诉，责任人亦须在投诉日志中将有关投诉的详情作出全面总结。

#### 5.2. 投诉日志的完整性

责任人及评级总监（就分析事项）、合规部（就职业道德事项）或综合管理部（就移交其处理和解决的投诉），应确保与处理和解决投诉有关的所有文件、资料及其他重要信息均保存在投诉日志中，如最终的调查报告或备忘录、从投诉人处接收到的文件、与投诉人的来往函件以及投诉的最终处理决定。

#### 5.3. 工作报告及其他材料

除在投诉日志中需要保存的信息外，负责处理和解决投诉的团队或职能部门应在投诉日志之外根据需要以其他方式，维护或保存任何其他相关的内部工作报告、草稿、分析或支持材料。