

银行间市场清算所股份有限公司 债券估值与指数产品质量投诉流程

2026 年 4 月

银行间市场清算所股份有限公司（以下简称“上海清算所”）致力于提供优质的债券估值与指数产品服务，高度重视用户的反馈意见。若有任何对于上海清算所估值与指数产品质量的投诉意见，可按照本文件进行反馈。

一、 投诉范围

上海清算所债券估值与指数产品质量投诉范围包括对债券收益率曲线、债券估值、债券指数和债券估值衍生指标的编制方法和结果的质询。

二、 投诉处理流程

在收到产品质量投诉后，工作人员将记录投诉意见并开展独立分析、审查、核实。核实投诉内容时，可能会联系投诉提交人进一步了解相关情况。

在核实投诉内容后，工作人员将及时与相关业务人员沟通确定处理方案，并及时将处理结果反馈给投诉提交人。

工作人员一般会在收到投诉之日起2个工作日内通过邮件或其他联络方式反馈投诉提交人。若投诉涉及问题较为复杂，所需处理周期较长，工作人员将告知投诉提交人相关情况。

对于影响重大且应用广泛的产品，其反馈集中的问题，上海清算所会酌情公开反馈意见。

三、 投诉方式

为及时处理投诉意见并给予反馈，请填写《银行间市场清算

所股份有限公司债券估值与指数产品质量投诉表》(附件), 包括投诉提交人信息¹、投诉产品、投诉内容和相关依据等, 以便相关工作人员核实处理。

请将投诉表发送至 bump@shclearing.com.cn。

如有任何问题, 请联系 021-23194764。

附件:《银行间市场清算所股份有限公司债券估值与指数产品质量投诉表》

¹投诉提交人信息仅用于身份核实, 上海清算所予以严格保密, 保护投诉提交人信息安全。

附件

银行间市场清算所股份有限公司 债券估值与指数产品质量投诉表

| | |
|-----------------------|--|
| 姓名 | |
| 工作单位 | |
| 电子邮箱 | |
| 联系电话 | |
| 涉及产品 | |
| 投诉内容 | |
| 理由或依据 | |
| 相关附件（若有，请在表格后面附上相关资料） | |

免责声明

本文件的所有内容的知识产权及其他相关权益归上海清算所所有，未经书面许可任何机构和个人不得以任何形式转载、翻版、复制、刊登。

任何机构或者个人在遵守中国有关法律法规与本免责声明的全部条款的前提下，可基于非商业目的浏览、下载本文件内容。在任何情况下，本文件不构成任何投资建议或依赖。上海清算所有权随时不经通知修改或更新本文件内容，上海清算所对本文件内容力求准确和完整，但并不对其准确性、完整性和可持续性做出任何保证或承担任何责任，对任何因直接或间接使用本文件内容而造成的损害或损失，上海清算所不承担由此导致的任何责任。