**上海辖区基金经营机构投资者投诉处理承诺书**

为贯彻落实国务院办公厅《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》（国办发【2013】110号）和《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发【2015】81号）要求，进一步落实投资者投诉处理的首要和主体责任，依法依规妥善化解争议纠纷，切实做好投资者权益保护工作，本机构郑重承诺：

一、健全和完善投诉处理机制，并在本机构网站、微信公众号等平台公布投诉渠道、责任部门、处理流程等信息。

二、积极履行投诉处理首要责任，积极与投资者协商解决，涉及本机构的投资者投诉将及时受理、认真处理，不推诿、不逃避、不拖延。

三、及时妥善处理投诉事项，一般投诉事项在受理后十个工作日内予以处理和答复，问题比较复杂需要延长办理时间的，将及时向投资者反馈延期情况。

四、尊重投资者意愿，积极配合参加相关调解、仲裁、诉讼解决纠纷，便捷低成本的调解方式优先，远程在线调解方式优先。

承诺机构（盖公章）

负责人签字：

签署日期：二〇一八年七月X日