

黑龙江辖区证券基金期货行业 投诉处理承诺书

为进一步落实投资者诉求处理首要责任，改进和提升诉求处理服务质量，依法依规妥善化解纠纷，切实维护投资者合法权益，在处理投资者因购买证券期货产品或者接受证券期货服务提起投诉的过程中，本单位郑重承诺：

一、完善投诉处理制度。明确规定投诉渠道、办理期限、责任部门、处理流程、答复方式等内容，并向投资者公开。

二、积极履行投诉处理首要责任。认真对待投资者诉求事项，积极与投资者协商解决纠纷。对于确因自身过错侵犯投资者权益的，将主动承担相应责任。投资者对投诉处理过程及相关法规政策、交易规则存在疑问的，将耐心细致做好解释说明工作。

三、及时妥善处理投诉事项。本单位将在制度规定时间内尽快处理投资者投诉，及时向投资者反馈办理进度，不推诿、不拖延。

四、在处理投诉过程中，本单位将积极利用协商、调解、仲裁、诉讼等多元纠纷化解机制解决争议。同时将加大对证券期货纠纷多元化解机制的宣传力度，增进投资者对多元化解机制的认识，引导中小投资者理性维权。

单位（盖章）：



负责人（签名）：

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.