投诉与建议

尊敬的客户，如果您对我司旗下的基金产品、服务等方面有任何意见或者建议，您可以通过以下方式进行反馈。

现将我司投诉方式和处理流程公布如下：

1. 投诉方式：

* 客户服务热线

请您致电我司客户服务热线：400-700-5000，联系人工客服进行投诉

* 门户网站在线客服

我司唯一官方网站：www.fund001.com，点击首页在线客服，提出您的需求

* 电子邮件服务

发送电子邮件至我司客户服务邮箱：services@jysld.com，邮件标题还请标明：“投诉与建议”

* 手机APP在线客服

我司唯一官方手机APP：交银基金，点击在线客服，提出您的建议

1. 投诉处理流程

交银施罗德基金管理有限公司接收到您的投诉时，会对相关信息进行记录并尽快核实。相关信息包括但不限于投诉事项、客户基本情况（含身份信息）、投诉请求、主要事实和理由等。

收到您的投诉后，原则上将在3个交易日内回复。如遇特殊投诉事项，将在不晚于自收到投诉之日起20个交易日内作出处理决定并回复。情况特别复杂或者有其他特殊原因的，回复时间将合理后延。

注：

1. 我司可以通过上述多种渠道接收客户的反馈。
2. 如果您对我司的投诉处理结果不满意，可以通过调解、诉讼、仲裁等途径解决。