

# 消费投诉受理渠道

- (一) **营业网点**：向我行营业网点大堂经理、网点负责人等工作人员反映问题；通过网点客户意见簿留言；通过营业网点对外公示的营业网点投诉电话反映问题。
- (二) **客服热线**：致电我行24小时客户服务热线95389。
- (三) **分支行投诉电话**：通过各营业网点对外公示的分支行投诉电话反映问题。
- (四) **人民银行金融消费者权益保护咨询投诉电话**：12363。
- (五) **银行保险消费者投诉维权热线**：12378。
- (六) **重庆银行业消费者投诉纠纷调解中心电话**：023-63661919。

# 消费投诉处理流程



- (一) 对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，我行将在收到消费投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人。
- (二) 投诉人对投诉处理结果有异议的，可自收到处理决定之日起30日内通过书面形式向投诉处理机构的上级机构提出申请核查。对核查决定有异议的，可逐级向投诉处理机构的上级机构申请核查。
- (三) 各级核查机构应当对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，自收到核查申请之日起30日内作出核查决定并告知投诉人。
- (四) 投诉人对投诉处理结果不满意、不接受的，投诉处理机构需告知投诉人可向金融消费者纠纷调解组织申请调解，或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。



一扫即享 微信银行

消费投诉受理渠道、处理流程

股票代码：601077.SH | 03618.HK

24 客户服务热线：95389

网址：www.cqrcb.com