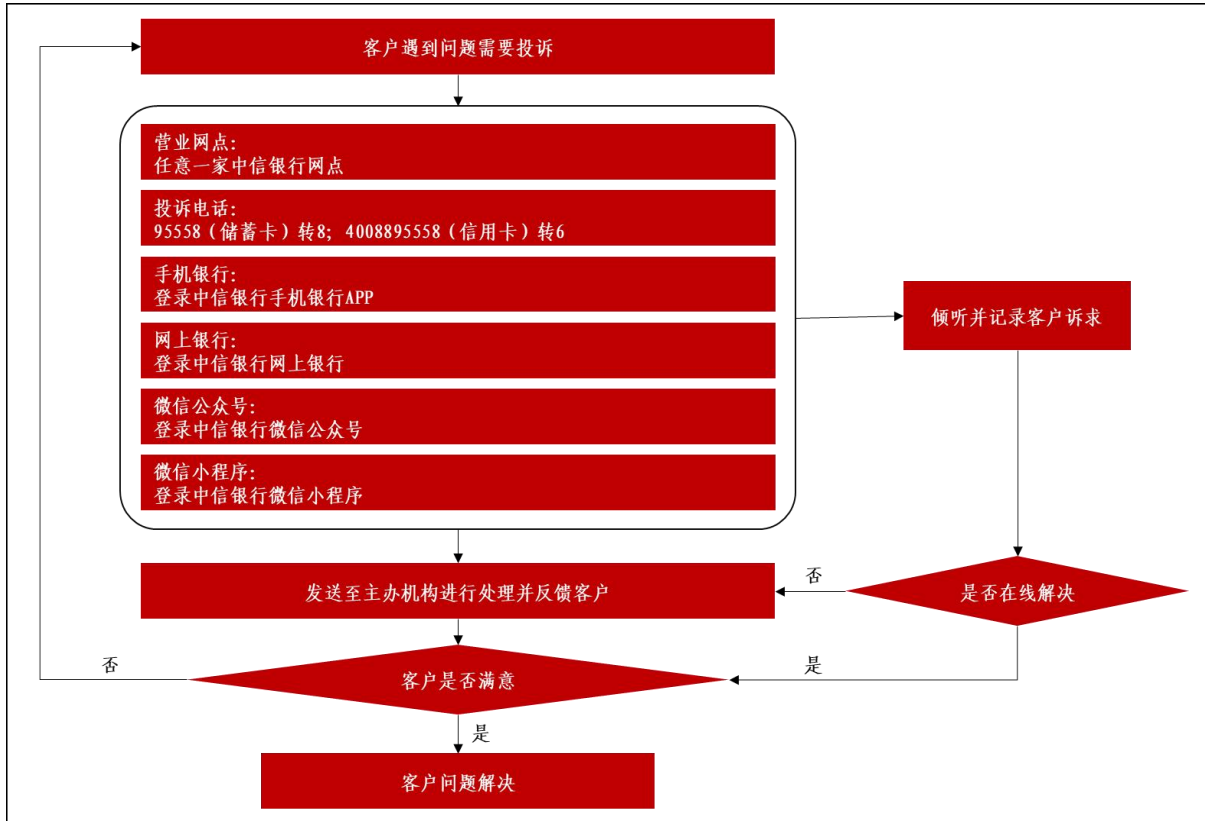


# 消费者投诉处理

## 一、本行投诉处理流程



1. 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。

2. 投诉人对投诉处理结果有异议的，可自收到处理决定日起 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。

3. 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。

4. 投诉人对投诉处理结果不满意的、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。

## 二、投诉管理组织体系

本行**董事会**是中信银行消费者权益保护工作的最高决策机构，对消费者权益保护工作负有最终责任。**董事会**下设**消费者权益保护委员会**根据监管要求和市场变化，结合消费者权益保护工作开展情况，指导和督促消费投诉管理相关工作，监督高级管理层和消保专职部门投诉管理工作的全面性、及时性、有效性，定期召开消费者权益保护委员会会议，审议包括投诉管理在内的相关工作报告，问询投诉处理相关事项，督促投诉量较高的分支机构开展实质性原因分析，并关注后续整改落实情况。

本行财富管理部和信用卡中心分别下设客服中心，负责借记卡和信用卡业务投诉处理工作。**客服渠道投诉处理专员全程跟踪处理结果，并进行客户回访，确保客诉问题得到及时妥善解决。**针对客诉工单处理均设置内部检查机制，主要从服务礼仪、服务用语、致电目的、业务解答准确与熟练度及风险意识操作五个方面进行全流程监控，各项监控指标间设分值，根据回复质量进行打分，纳入绩效考核。本行消费者权益保护办公室收集汇总财富管理部和信用卡中心的投诉处理情况，定期向董、监事会及其下设消费者权益保护委员会汇报全行投诉工作情况。

总行审计部每年对总分行投诉情况进行专项审计工作。