

客户投诉信息公示牌

为及时妥善处理客户投诉，现将投诉方式和处理流程公布如下：

一、客户投诉受理渠道：

(一) 营业网点

向我行营业网点工作人员反映问题或通过顾客意见表留言。

(二) 投诉电话

全国客服专线及投诉电话：8621-20708558

总行投诉电话：8621-68863785#2616

国家金融监督管理总局金融消费者投诉热线：12378 或 12363

(三) 举报电话

信访举报电话：8621-68863785#1666

(四) 书面信函

通过邮寄一般信函反映问题，收件人：各分行运营作业主管，地址及联系电话参考如下：

上海分行：上海市浦东新区陆家嘴环路 1366 号富士康大厦 15F01 单元 电话：8621-68863785#1146

青岛分行：青岛市市南区香港中路 26 号远雄国际 23 层 2305-2307 室 电话：860532-55769888#1100

深圳分行：深圳市福田区深南大道 7888 号东海国际中心 A 座 2501 室 电话：860755-88663939#1100

二、客户投诉处理流程：

