中银理财客户投诉渠道及投诉处理流程

一、客户投诉渠道

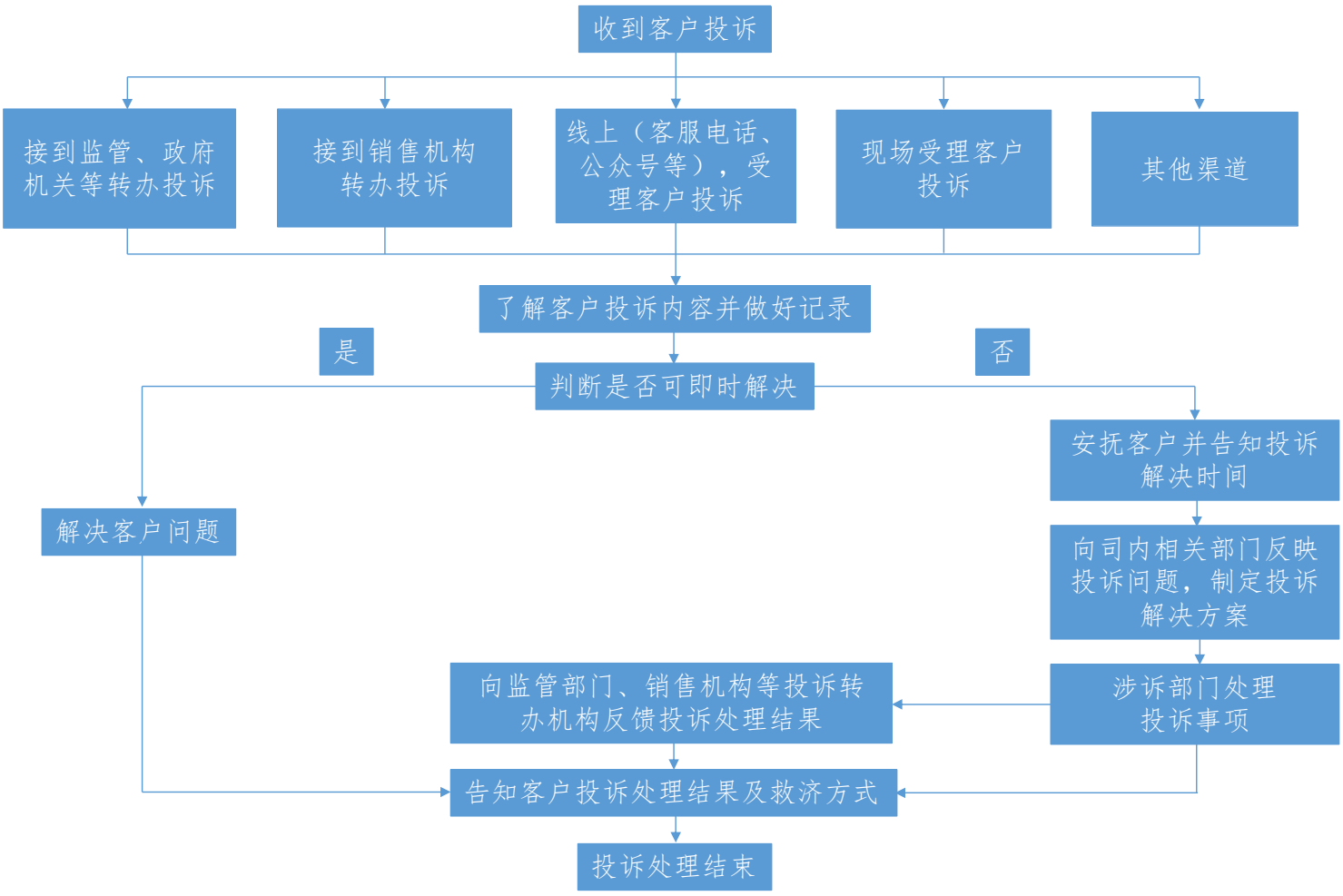
客服电话： 95566-0-0-8

公司地址：北京市西城区金融大街 6 号金嘉大厦 A 座

线上渠道：通过“中银理财有限责任公司”微信公众号--对话框留言

电子邮箱：发送邮件至 tsyqscl_zylc@bank-of-china.com，邮件内容需包含联系电话、投诉事项、理财产品名称及购买产品的银行机构名称等。

二、客户投诉处理流程



投诉处理整体流程不超过15个自然日，如情况特别复杂或需外部机构进行鉴定、检测、评估等原因无法在规定时限内完成处理的，我司将在自受理投资者投诉15个自然日内告知阶段性处理结果，并告知消费者最终处理完成时限（最长处理期限不超过60个自然日）。

如对我司投诉处理部门给出的结果有异议，您自收到处理决定之日起 30 日内向投诉处理部门上级书面申请投诉核查，核查机构自收到核查申请之日起 30 日内将做出核查决定并告知您。

您还可以向投诉处理部门了解金融消费者纠纷调解组织联系方式并申请调解，或通过仲裁、诉讼等方式解决纠纷。