

# 客户服务及投诉

## ■ 受理投诉机构

我行各分支行均**设有投诉处理主任**，专门受理处理客户投诉。

## ■ 投诉流程

我行在接到投诉后展开调查，依照相关法律法规、合同约定，公平公正作出处理决定。对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，我行自收到消费投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人；情况复杂的可以延长至30日；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，经总行投诉处理部门批准并告知投诉人，可以再延长30日。

对于经投诉处理部门调处未能最终解决的投诉，我行每季度将由个人银行业务部最高管理层主持开展约访接待工作，具体的约访接待时间与地点将通过与客户体验管理部预约确认。



## 客户服务及投诉热线

Customer Service & Complaint Hotline

**400 820 8988**

热线服务时间：**周一至周日 24小时**

Hotline Service Hours: **Monday to Sunday 24 hours**

## 客户服务及投诉电邮：

Customer Service & Complaint E-mail：

**Chinahotline@dbs.com**