

# 顾客投诉渠道及投诉处理流程

尊敬的顾客：您好！

为及时倾听您的意见和建议，现将我行投诉渠道和投诉处理流程公布如下：

## 一、投诉受理渠道

(一) 您可透过以下方式向我行反馈意见或建议：

- 1、投诉电话：0755-88981313，电话接通后按“3166”
- 2、投诉受理邮箱：Complaincenter@esun-bank.com.cn
- 3、网点现场反馈：可向我行网点负责人反映或通过顾客意见簿留言
- 4、信函投诉地址：深圳市前海深港合作区梦海大道5109号卓越前海壹号7栋31

楼法律合规部

(二) 您亦可以向当地监管机关或消费者权益保护协会寻求帮助：

- 1、国家金融监督管理总局消费投诉电话：12378
- 2、中国人民银行金融消费者权益保护投诉咨询电话：12363
- 3、广东省金融消费者权益保护联合会消费投诉热线：12363
- 4、深圳市银行业消费者权益保护促进会服务热线：0755-82084001

如果需要联系当地机构，请于前3个联系方式前加拨当地地区号即可。

## 二、投诉处理流程

- 1、顾客通过我行公布的投诉受理渠道提出投诉。
- 2、我行自收到投诉起3个工作日内与顾客联系，确认受理投诉。
- 3、我行自收到投诉之日起15个自然日内作出处理决定并告知顾客，若无法在前述时间内作出决定，我行会向顾客告知更新的处理时限，并确认继续跟进。
- 4、对于情况复杂的投诉，我行将在30个自然日内完成处理；情况特别复杂或有其他特殊原因的，经高级管理层批准后，最终处理时限不得超过60个自然日。

同时，若发现我行行员存在违法违规等不诚信或不正当行为，欢迎您向我行进行反馈：

- 1、拨打我行内部检举专线：0755-88981313，电话接通后按“3260”。
- 2、将相关内容发送至我行内部检举信箱：francis-110004@esun-bank.com.cn

