

## 投诉受理渠道及流程公示

尊敬的客户：

您好！

如果您有任何关于产品和服务的建议或意见，可拨打我司客服热线950950进行反馈。

### 投诉渠道

#### （一）客服热线950950：

服务时间为周一至周日8:30~20:30，国家法定节假日（即元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆）暂无人工服务。

1. 拨打950950后，按“9”投诉与建议一键进入人工服务；
2. 年长客户拨打950950后，按“7”进入敬老专线人工服务。

#### （二）手机APP在线客服：

进入信银理财APP，登录后点击“我的-联系客服-联系在线客服”，输入“转人工”进入人工服务。

#### （三）官方网站：

通过手机或平板进入信银理财官网(www.citic-wealth.com)，点击页面侧边栏“个人理财”，登录后点击右下角“我的-联系客服-联系在线客服”，输入“转人工”进入人工服务。

#### （四）微信服务号：

进入“中信理财小暖象”官方微信服务号，选择服务“联系我们”，点击“我要找在线客服”，登录后进入在线客服页面，输入“转人工”进入人工服务。

#### （五）通讯地址：

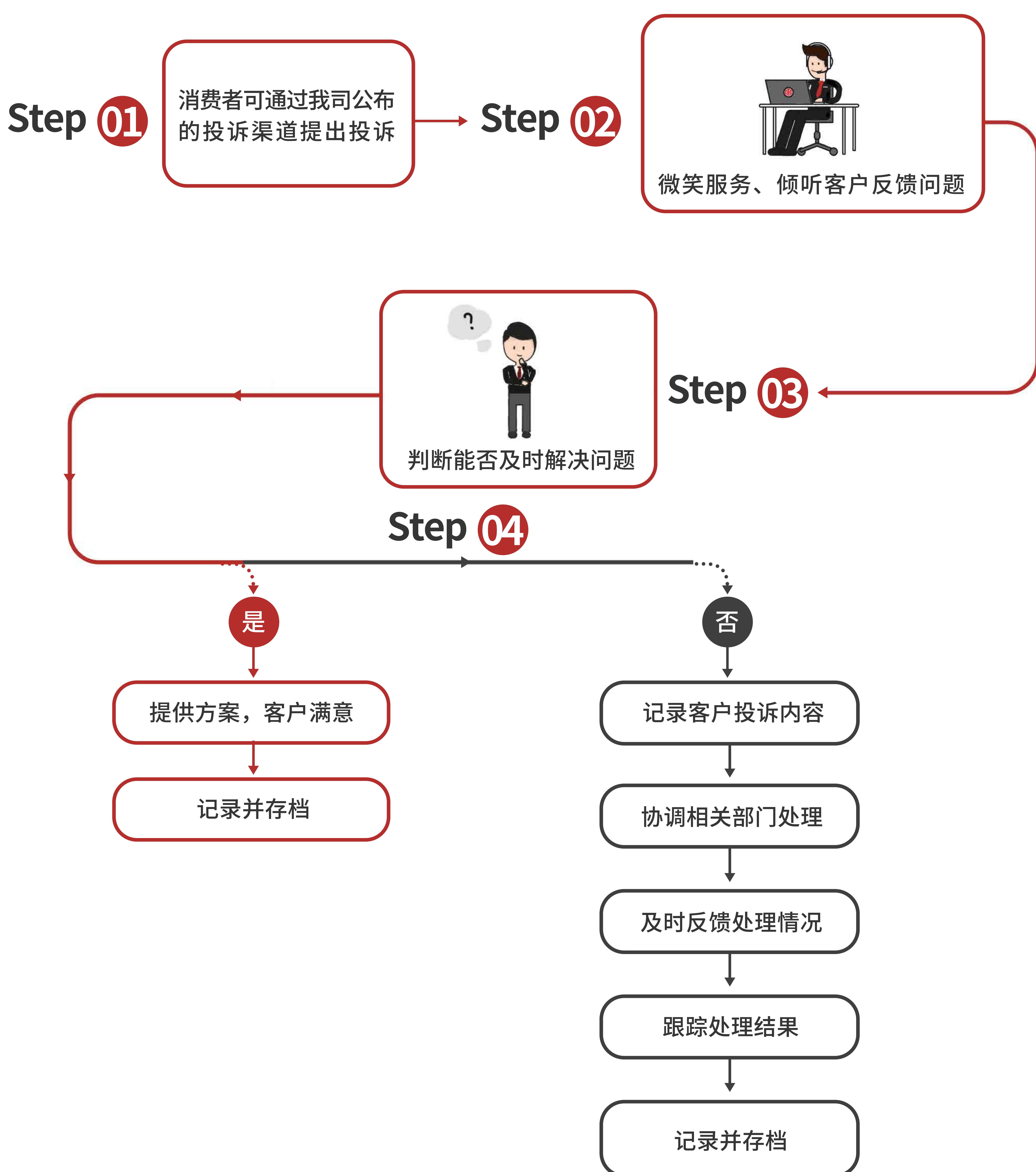
上海市黄浦区中山东二路600号1幢35层，邮编200010。

#### （六）客户服务及投诉邮箱：

customerservice@citic-wealth.com。

### 投诉处置流程

#### 信银理财投诉处理流程图



我司投诉处理机构或部门调查核实投诉事项，在收到投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可延长至30日，最长处理期限不超过60日。

我司投诉处理机构或部门告知投诉人处理决定的同时，会说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的**申请核查、调解、仲裁、诉讼**等纠纷解决途径。

#### 金融纠纷调解组织联系方式

上海市金融消费纠纷调解中心

地址：上海市浦东新区陆家嘴东路161号招商局大厦1906室

电话：021-60988122, 021-20235012

网址：<https://www.fcosc.cn>

注：消费者可根据自身需求选择正规的、合适的金融纠纷调解组织申请调解。