

**招商银行股份有限公司
客户投诉管理制度要点
(2024年版)**

一、目的

为规范招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”“我行”）的客户投诉处理工作，保护消费者合法权益，根据国家金融监督管理总局（原中国银行保险监督管理委员会）发布的《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，以及中国人民银行发布的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等法律法规和政策制度要求，我行制定并持续完善《招商银行客户投诉管理办法》。

二、适用范围

客户因购买、接受招商银行提供的产品或服务与我行或我行人员产生纠纷，并向我行主张其民事权益的行为均可适用《招商银行客户投诉管理办法》进行处理。

该办法在境内分行和总行部门范围内执行，境外分行、代表处和我行附属机构参阅。

三、客户投诉管理

（一）客户投诉受理途径

招商银行投诉受理渠道丰富畅通，全行各营业网点均可受理现场投诉。总行设置的投诉受理途径包括：

- 1.全行客户投诉电话：95555 转 7（7×24 小时可受理）。
- 2.全行信用卡投诉电话：4008205555 转 7（7×24 小时

可受理)。

3.总行消费者投诉受理邮箱：xfzts@cmbchina.com。

4.总行信函投诉地址：深圳市福田区深南大道7088号招商银行大厦消费者权益保护中心，邮政编码：518040。

5.招商银行App、掌上生活App等移动客户端。

（二）客户投诉处理流程

招商银行处理客户投诉的全流程包括：受理、调查与反馈。

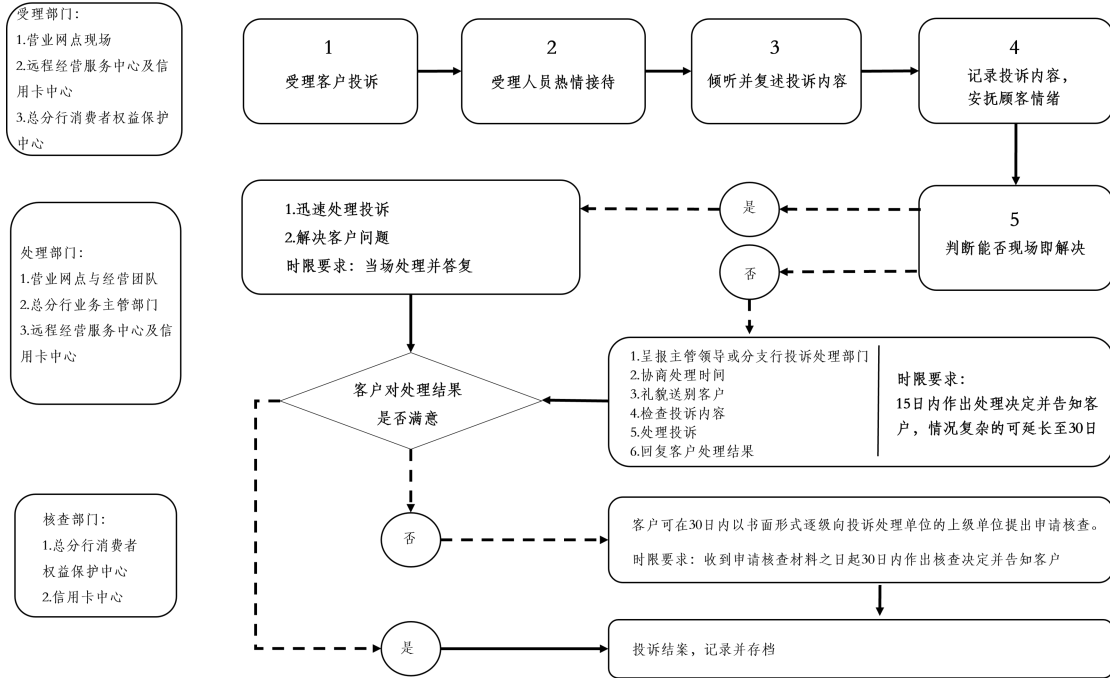
1.受理：当客户通过招商银行公布的投诉受理途径提出投诉时，投诉受理单位将答复客户是否受理。投诉事项在确认受理当日通过系统登记，并及时转交投诉处理单位处理。

2.调查：投诉处理单位调查核实投诉事项，并在15日内作出处理决定并告知客户。情况复杂的处理期限可延长至30日，情况特别复杂或者有其他特殊原因的可以再延长30日。投诉处理过程中，通过调解或需要委托外部机构进行鉴定、检测、评估工作的相关时间不计入投诉处理期限。

3.反馈：投诉处理单位将通过电话、书面、面谈、短信等方式向客户告知我行核实情况、处理依据、投诉处理决定及投诉解决救济途径。

4.客户对投诉处理结果有异议的，可自收到处理决定之日起30日内通过书面形式向投诉处理单位的上级单位提出

申请核查。核查单位将在收到申请核查材料之日起30日内作出核查决定并告知客户。



图：招商银行客户投诉处理流程

四、投诉人信息保密与投诉人保护

《招商银行客户投诉管理办法》要求，受理和处理客户投诉的单位在投诉处理工作中，需保护客户信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯，且应当由与被投诉事项无直接利益关系的人员核实投诉内容及与客户沟通。

五、检视与更新

该政策由招商银行负责制定、解释和修订，我行会适时根据国家政策、监管要求、行业发展和内部情况对政策进行检视和更新。