

消费者投诉指南

(一) 请投诉人依法、文明、理性提出投诉，投诉人在投诉过程中应当遵守法律、法规和相关规定，依法进行自身权益维护，自觉维护社会秩序和投诉工作秩序。我司将严格按照法律法规要求维护消费者合法权益。

(二) 投诉人提出投诉，应当客观真实，对所提供材料内容的真实性负责，不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实、不得诬告、陷害他人。

(三) 投诉人扰乱、妨碍社会公共秩序和办公秩序的，违反治安管理规定的，我司有权与公安机关联系，由公安机关依法处理。

根据有关法律法规和规章制度的规定，我司就消费者投诉相关事宜公告如下：

一、我司受理投诉的相关途径、投诉渠道：

(1) 客户服务电话：400-650-0717转9/010-84267251；

(2) 网络渠道：官网www.cctic.com.cn；

(3) 投诉邮箱：tousu@cctic.com.cn；

(4) 意见箱：客户意见箱投递；

(5) 上门投诉：我司财富管理中心设立客户投诉管理岗；

(6) 信件地址：北京市东城区安外大街2号安贞大厦4层财富管理中心 100013。

(7) 客户APP：我的 - 投诉建议

二、投诉人采取到访形式提出投诉事项，需遵循以下原则：

(1) 投诉人应到我司投诉接待室提出投诉事项；

(2) 我司接待投诉时间为周一至周五8:30—11:30，13:00—17:00，法定节假日除外。

(3) 多人提出共同投诉事项的，必须推选代表，代表人数不超过5人。

三、投诉人提出投诉事项的，投诉人应提供相关材料或信息：

(1) 投诉人的基本情况，包括姓名、有效身份证件信息、联系方式；

(2) 被投诉人的基本情况包括：被投诉的机构名称、被投诉人员的相关情况以及其所属机构的名称；

(3) 投诉请求、主要事实和相关依据；

(4) 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字。

四、投诉人提出投诉确有困难、委托他人代为投诉的，应提供第三条规定的投诉材料、授权委托书原件、委托人和受托人身份证明、有效联系方式。授权委托书应当载明委托人、受托人、委托事项、权限和期限，并由委托人及受托人本人签名。受托人仅能在授权的范围内代理投诉。

五、对于消费者继承人提出投诉的，除第三条规定材料或信息外，应提供继承关系证明。

六、我司对下列投诉事项不予（不再）受理：

(1) 投诉人投诉的机构、产品或者服务不属于我司职责范围的；

(2) 投诉人未提供真实身份，或者没有明确的被投诉人、没有具体的投诉请求和事实依据的；

(3) 投诉人并非消费者本人，也未经消费者本人委托的；

(4) 已经或依法应当通过诉讼、仲裁、调解、行政复议等法定途径解决的；

(5) 投诉事项已经受理或正在办理的；

(6) 双方达成和解协议并已经执行，没有新情况、新理由的；

(7) 已经监管部门、上级单位复核结案的；

(8) 其他不符合法律法规、监管规定的情形。

七、投诉处理期限

(一) 对于事实清楚、争议情况简单的投诉，我司将在收到投诉事项之日起15日内作出处理决定；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，可以再延长30日，但最长处理期限不得超过60日。法律法规、监管部门、上级单位另有规定的，从其规定。

(二) 投诉处理过程中需外部机构进行鉴定、检测、评估、调解等工作的，相关期间不计入投诉处理期限。

(三) 投诉人在投诉处理期限内再次提出同一投诉的，且提出新的事实和理由，处理期限自我司收到新的投诉材料之日起重新计算；投诉人提供的投诉材料不完备，受理期限自我司收到完备的投诉材料之日起重新计算。

八、投诉人可以撤回投诉。自投诉人撤回投诉的，我司终止投诉工作程序。

九、投诉人如对处理意见有异议，可自收到我司处理决定之日起30日内向相关上级单位书面申请提出复查。

中诚信托有限责任公司