

尊敬的交通银行信用卡持卡人：

为保护金融消费者合法权益，畅通金融消费者咨询投诉渠道，积极响应银保监会《中国银行保险监督管理委员会令(2020年第3号)》（下称3号令）的要求，交通银行信用卡中心就消费投诉处理流程公告如下：

一、消费投诉主体流程：

根据银保监会3号令要求，交通银行信用卡中心的投诉主体流程可分为4个步骤：
金融消费者提出投诉→银行机构受理投诉→处理投诉→反馈处理结果。

针对金融消费者的投诉反馈，交通银行信用卡中心会依照相关法律法规、合同约定，公平公正地作出处理决定，若金融消费者对处理决定有异议，可对前期的投诉处理情况提交书面申请核查，若对申请核查的结果仍有异议，金融消费者也可采取调解、仲裁、诉讼等救济途径。

二、消费投诉受理渠道：

信用卡中心24小时投诉受理电话：

金普卡4008009888；联名卡4008893888；白金卡4008666888

信用卡服务监督热线电话：021-28283999（工作日9:00-18:00）

信用卡中心邮箱地址：800cs@bankcomm.com（受理书面申请核查）

您还可以通过信用卡官网、买单吧APP等自助渠道反馈您的意见。

调解中心受理电话：

上海市金融消费纠纷调解中心：021-20230002（工作日上午9:30-11:00、下午13:30-16:30）

上海银行业纠纷调解中心：021-55369653（工作日上午9:30-11:30、下午13:30-16:30）

三、注意事项：

1. 金融消费者提出消费投诉，应当客观真实，需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；

2. 金融消费者在消费投诉过程中应当遵守法律、行政法规和国家有关规定，维护社会公共秩序和消费投诉处理单位的办公经营秩序。

以上特此公告。感谢您对我行的关注和支持！

交通银行太平洋信用卡中心

二零二零年十一月十八日