

法国外贸银行股份有限公司非常重视您的投诉，您的投诉将帮助我们提高服务水准。我们也将尽力在收到您的投诉后及时进行处理。

投诉电话： 021-61633250（上海）；010-69000591（北京）

投诉处理流程：

第一步：

收到客户投诉后的5个工作日内与客户联系，确认受理投诉，并告知投诉负责人的名字或头衔及联系方式。

第二步：

调查、记录、征求客户意见，在我行收到投诉后的15个自然日内给出处理结果。

第三步：

若无法在规定时间内给出处理结果，应及时向客户告知更新的处理时限，并确认继续跟进。

第四步：

最终处理原则上应在15个自然日内完成；对于复杂投诉，可以在30个自然日内完成；情况特别复杂的，最终处理时限不得超过60个自然日。