

富華財務有限公司投訴處理程序表

一、投訴受理範圍

1. 貸款審批、利率、費用收取等業務辦理問題；
2. 合同條款解釋、履行爭議及變更/終止協議糾紛；
3. 工作人員服務態度、職業操守（如誤導銷售、信息泄露等）；
4. 投訴處理過程中的不作為或處理結果異議；
5. 其他與財務公司服務相關的合法合理投訴。
6. 持牌人委託的第三方收數人士

二、投訴提交方式

1. 線下提交：

- 親臨財務公司營業網點，填寫《投訴登記表》（需提供個人身份證明、相關合同/憑證複印件）；
- 郵寄投訴材料至公司指定地址（郵寄地址：[公司地址]，收件人：客戶投訴處理部）。

2. 線上提交：

- 官網投訴入口：登錄公司官網→「客戶服務」→「投訴反饋」，按指引上傳材料；
- 客服熱線：撥打[服務熱線]，由客服記錄投訴內容（建議備註來電人姓名、聯繫方式及投訴要點）；
- 電子郵件：發送投訴信至[投訴專用郵箱]，標題註明「客戶投訴+姓名+聯繫電話」。

三、投訴處理流程

1. 登記與初審（1-2 個工作日）

- 投訴處理部收到材料後，核實投訴人身份及相關證據（如合同、溝通記錄等）；
- 確認投訴屬實且屬受理範圍後，出具《投訴受理通知書》，告知投訴編號及處理時限；
- 若投訴不屬受理範圍（如超出業務範圍、無實質依據等），出具《不予受理說明》，註明原因及建議解決途徑。

2. 調查核實（3-5 個工作日）

- 根據投訴內容，聯繫相關業務部門（如信貸部、客服部）展開調查，提取業務記錄、錄音/視頻資料等；
- 必要時約談投訴人及涉事人員，核實細節（可通過電話、視頻或現場會談）。

3. 協調處理與答覆（5-7 個工作日）

- 依據調查結果，制定處理方案（如費用調整、流程補正、道歉賠償等）；
- 與投訴人溝通處理方案，徵求意見；
- 若達成共識，簽署《投訴處理協議》，明確執行細節及時限；
- 若未達成共識，說明依據（如合同條款、行業規定），給出最終處理意見。

4. 跟蹤與回訪（處理完畢後 1-3 個工作日）

- 監督處理方案執行，確認投訴人滿意度；
- 通過電話或問卷回訪，記錄反饋意見，形成《投訴處理檔案》備存。

四、投訴處理時限

- 一般投訴：自受理之日起 15 個工作日內完成處理；
- 複雜投訴（涉及多部門協調或需第三方鑒定）：最長不超過 30 個工作日，需提前向投訴人出具《延期處理通知》，說明原因及預計時限。

五、異議處理途徑

若對處理結果不滿意，可在收到答覆後 10 個工作日內：

1. 向財務公司投訴處理部申請復核（需提交書面復核申請及補充證據）；
2. 向行業監管部門投訴：聯繫[當地金融監管機構名稱及熱線]，提交相關材料；
3. 通過法律途徑解決：向法院提起訴訟或申請仲裁（依據合同約定）。

六、注意事項

1. 投訴人需保證提供的信息及證據真實有效，虛假投訴需承擔相應責任；
2. 投訴過程中，公司將對投訴人信息嚴格保密，僅用於處理投訴事宜；
3. 查詢投訴進度可撥打客服熱線，提供投訴編號及姓名查詢。

[富華財務有限公司]客戶投訴處理部

製訂更新日期：[2025 年]

富華財務有限公司客戶投訴登記表

投訴編號：（ ）（由公司填寫）

登記日期： ____年____月____日

一、投訴人基本信息

項目	內容
姓名	_____ （與身份證一致）
身份證號	_____
聯繫電話	_____ （手機/固定電話）
聯繫地址	_____ （郵寄地址）
電子郵件	_____ （可選）

二、投訴對象信息

項目	內容
涉事財務公司網點	<input type="checkbox"/> 總部 <input type="checkbox"/> 分店（請注明：_____）
涉事業務類型	<input type="checkbox"/> 貸款審批 <input type="checkbox"/> 利率/費用爭議 <input type="checkbox"/> 合同履行 <input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 信息安全 <input type="checkbox"/> 其他：_____
涉事工作人員	姓名（若知曉）：_____ 工號（若知曉）：_____

三、投訴事由詳情

1. 業務辦理時間：_年__月__日（與投訴相關的業務發生時間）

2. 投訴具體內容（請詳細描述事件經過、爭議點及訴求）：

3. 期望解決方式（如賠償、道歉、流程更正等）：

四、相關證據材料（可附頁或另紙提交）

證據類型	是否提供	備註（如編號、頁數）
身份證複印件	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	(請注明：_____)
業務合同/協議複印件	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	(請注明：_____)
繳費憑證/銀行流水	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	(請注明：_____)
溝通記錄（微信/短信/錄音）	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	(請注明：_____)
其他證據	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	(請注明：_____)

其他證據 是 否 (請注明：_____)

五、投訴人確認

本人承諾上述所提供的信息及證據真實有效，並同意財務公司為處理本投訴而使用本人信息（依據隱私政策保密）。

投訴人簽名：_____

聯繫方式確認：本人確認上述聯繫方式有效，同意接收投訴處理相關通知。

六、公司受理確認（由公司填寫）

項目	內容
受理人員	_____ 聯繫電話：_____
受理意見	<input type="checkbox"/> 符合受理範圍，已登記 <input type="checkbox"/> 需補充材料（詳見：_____） <input type="checkbox"/> 不予受理（原因：_____）
處理時限告知	自受理之日起_____個工作日內給出處理意見，投訴人可憑編號查詢進度。

填表說明：

1. 請如實填寫信息，字迹清晰；如需修改，請簽名確認；
2. 證據材料請附原件複印件，公司核對後留存，原件可由投訴人自行保管；
3. 本表一式兩份，投訴人與公司各執一份（線上提交者可申請郵寄副本）。

[融資行業從業員協會] 製作

請與貴公司法律及合規團隊資訊及修正為適合公司規格