



# 花旗银行客户投诉渠道公示

尊敬的客户：

花旗银行一贯秉承至臻至善，以客为先的服务理念。若您对我们的服务及产品有任何的问题，建议或投诉，可通过以下方式与我们联系：

- 前往花旗银行各分支行营业网点联系您的专属理财经理  
( [找到离您最近的花旗银行](#) )
- 拨打花旗24小时服务热线：  
境内请拨打：95038/400-821-1880  
境外请拨打：86-20-3880-1267（花旗个人银行及花旗商务客户）；  
86-21-3896-9500（花旗信用卡客户）
- 访问花旗网上银行与我们联系（[联系我们](#)）或发电子邮件给我们  
( [Consumer.China@Citi.com](mailto:Consumer.China@Citi.com) )
- 关注花旗银行公众微信号，通过“花旗银行投诉建议平台”提交您的反馈：

花旗银行财富管理微信公众号

花旗银行信用卡微信公众号



- 信函（寄送地址：上海市浦东陆家嘴金融贸易区 花园石桥路33号花旗大厦 34楼 消费者权益保护部 200120）

我们承诺会在2个工作日内与您取得联系，并始终以客为尊，竭诚为您提供优质的服务。

若您发现本行及从业人员参与民间融资、违规销售或私售产品等行为，请拨打花旗24小时服务热线进行投诉举报。

温馨提示：

中国金融消费纠纷调解中心：[www.fcosc.org](http://www.fcosc.org)

# 客户投诉处理流程图

营业网点  
现场投诉

客户投诉热线  
400-821-1880

其他  
投诉渠道

录入投诉  
管理系统

是否  
妥善解决

是

否

分配至投诉处理  
责任人处理跟进

是否  
妥善解决

是

否

分配至上级主管/  
部门处理跟进

是否  
妥善解决

是

否

转由总行消费者权益  
保护部核查/申请调解

与客户沟通处理  
结果并记录归档