

华晨东亚汽车金融有限公司

关于消费投诉处理流程及消费投诉受理渠道的公示

尊敬的客户：

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，积极响应银保监会的要求，华晨东亚汽车金融有限公司就消费投诉处理流程及消费投诉受理渠道公告如下：

一、消费投诉流程：

华晨东亚汽车金融有限公司的投诉主体流程可分为 4 个步骤：

1. 金融消费者提出投诉 → 2. 华晨东亚汽车金融受理投诉 → 3. 处理投诉 → 4. 反馈处理结果。

针对金融消费者的投诉反馈，华晨东亚汽车金融有限公司会依照相关法律法规、合同约定，公平公正地做出处理决定，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：

投诉受理电话：021-80237100（工作日上午 9:00-12:00、下午 13:00-18:00）

邮箱地址：customer@brilliance-bea.com（受理书面申请核查）

您可以通过上述渠道反馈来您的意见。

调解中心受理电话：

上海市金融消费纠纷调解中心：021-20235012（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！

华晨东亚汽车金融有限公司
二零二一年十二月二十一日