



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：400-821-1880 (限中国大陆固话拨打)
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)
- 关注花旗银行公众微信号与我们联系：

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。

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