

消费者投诉接待日预约指引

为切实保护金融消费者合法权益，畅通金融消费者意见建议反馈渠道，不断提升服务水平，四川锦程消费金融有限责任公司特开展每月消费者投诉接待日活动。具体内容如下：

一、接待时间

原则上安排在每月 15 日，如有调整，将另行通知。

二、接待事项

- （一）反映涉嫌侵害我司消费者合法权益行为的事项；
- （二）对我司产品或服务提出意见、建议；
- （三）违反国家法律法规要求的不予受理。

三、预约流程

（一）来访人员应在每月 10 日前致电我司客服热线 4001-066-166 进行预约登记；同时填写《消费者投诉接待日预约登记表》，说明所反映的情况和相关事由，并提供相关证明材料。

（二）每月 10 日后提交预约登记的，安排次月接待。当月预约人数较多，无法全部安排接待的，将顺延至次月接待或安排专人电话回复。

（三）我司将最晚在接待日前 1 个工作日电话通知已预约成功的客户接待日具体安排。

四、来访须知

（一）原则上需消费者本人在接待日当天持有效身份证件至接待地点；如因特殊情况非消费者本人来访的，需提供

代理人身份证信息、联系方式、授权书（载明受托人、委托事项、权限和期限，由委托人亲笔签字并提供委托人身份证复印件）、相关详细材料等。我司将与消费者本人联系并对授权情况进行确认。

（二）对未预约成功的来访，建议按咨询、投诉流程办理。已安排过接待或反映相同事项的来访不再重复安排。

（三）消费者接到预约成功的通知后，请按预约时间到达。

（四）消费者提出的事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责。不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

消费者应当遵守法律、法规，不得损害他人合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。