

天津京东消费金融有限公司投诉处理流程

- 1、 消费者通过公司公布的投诉受理途径提出投诉；
- 2、 各投诉接收渠道在收到投诉事项后，及时转交相关投诉处理部门；
- 3、 投诉处理部门调查核实投诉事项；
- 4、 投诉处理部门应当自收到消费投诉之日起15日内做出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可延长至30日；情况特别复杂或者有其他特殊原因的（例如需投诉人配合提供资料以便调查，或与投诉人约定还款等），可以再延长30日（在此时限内公司无法与投诉人取得有效沟通的情况除外）；投诉人在消费投诉处理期限内再次提出同一消费投诉的，公司可以合并处理，如投诉人提出新的事实和理由，处理期限自收到新的投诉材料之日起重新计算；
- 5、 投诉人对投诉处理结果不满意、不接受的，投诉处理部门可告知投诉人可以通过调解、仲裁、诉讼等方式，解决纠纷。

注：涉及相关证明材料的均应提供材料的原件。