

BlackRock®

客户投诉处理流程

客户投诉处理流程

受理客户投诉

客户投诉核查

制定处理方案

回复客户及12386平台
(如通过平台)

客户对处理结果
有异议

客户对处理结果无异议，
投诉处理结束

可通过调解、仲裁、
司法诉讼等渠道解决

温馨提示:

- 公司受理的投诉，应当自收到投诉之日起20交易日内作出处理决定。情况复杂的，可以延长处理期限，但原则上延长期限不得超过20交易日，并告知投诉人延长期限及理由。