附件1：

**中国建设银行广东省分行“行长接待日”预约指引**

为保护金融消费者合法权益，拓宽消费者诉求渠道，中国建设银行广东省分行每月安排行长接待日活动。来访人可根据以下指引进行预约：

一、接待时间

原则上安排在每月第三周的星期二。如有调整，另行通知。

二、接待地点

中国建设银行广东省分行

地址：广州市越秀区东风中路509号5楼。

三、接待事项

（一）反映辖内机构涉嫌侵害消费者合法权益行为的事项；

（二）对辖内机构产品与服务提出意见、建议等。

四、预约流程

（一）来访人填写《“行长接待日”预约登记表》（附件），说明所反映的情况和相关事由，同时可以提交相关证明材料。

（二）来访人可以通过以下方式提交《“行长接待日”预约登记表》：

1.直接提交至：建行广东省分行消费者权益保护部；

2.邮寄至：建行广东省分行消费者权益保护部；

3.电子邮件发送至gd\_gryhywb\_zhdb@ccb.cn。

（三）每月“行长接待日”前10个工作日为预约截止日。截止日后提交《“行长接待日”预约登记表》的，可安排次月接待。

（四）工作人员将在“行长接待日”前三个工作日电话通知接待日具体安排，请保持通讯畅通。

（五）预约咨询电话020-83011860。

五、来访人须知

（一）接待日当天个人应持有效身份证件至接访地点；法人或其他组织的代表应持有效身份证件及委托书。

（二）对未预约的被接待人，建议您按投诉流程办理。来访人已安排过接待的，反映相同事项的不再重复安排。

（三）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。

（四）来访人应当对反映的情况基本符合有关政策规定，客观真实，对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。

（五）来访人应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。