

4 重庆营业管理部

金融消费者咨询、投诉事项办事指南

一、办理依据

《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81号),《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(银发〔2016〕314号)。

二、办理对象

在重庆辖内购买、使用金融机构提供的金融产品和服务的金融消费者。

三、办理条件及受理渠道

- (一) 投诉内容属于中国人民银行法定职责范围。
- (二) 金融消费者投诉有下列情形之一的, 不予受理:
 - 1.不属于上述投诉范围的;
 - 2.没有明确的投诉对象、投诉事由或者投诉请求的;
 - 3.投诉人非金融消费纠纷当事人本人, 且又未经当事人授权的;
 - 4.投诉人拒绝提供个人有效身份信息的;
 - 5.双方达成和解协议并已经执行, 没有新情况、新理由的;
 - 6.所投诉事项已由所在地中国人民银行分支机构或者其他机构调解并达成了调解协议已执行的;
 - 7.被投诉的机构已经提供了解决方案, 且该方案对投诉者是公平合理的;
 - 8.投诉者的请求没有事实和法律依据, 明显不合理的;
 - 9.司法机关、行政机关、仲裁机构或者有关部门已经受

理、调查和处理的；

10.不符合法律、行政法规、规章有关规定的。

(三)金融消费者与金融机构之间因购买、使用金融产品或接受金融服务发生争议时，原则上先向金融机构进行投诉。金融机构对投诉不予受理或在一定期限内不予处理，或金融消费者对金融机构处理结果不满意的，金融消费者可以向金融机构住所地、争议发生地或者合同签订地中国人民银行分支机构进行投诉。

因电子商务、网络交易等原因导致争议发生地无法确定的，由被投诉金融机构住所地的中国人民银行分支机构受理投诉。

被投诉金融机构工商注册地与实际经营地不一致的，由被投诉金融机构实际经营地中国人民银行分支机构受理投诉。

(四)代理他人投诉的，应当提供被代理人的身份证明材料和授权委托书，并提供代理人基本情况，包括姓名、身份信息、联系电话等。

(五)受理渠道

金融消费者可以采用来访、电话、电子邮件等形式进行投诉。

四、办理流程（流程图见附件2）

金融消费者通过来访、电话、电子邮件等形式向中国人民银行重庆营业管理部金融消费权益保护处投诉。

金融消费权益保护处收到投诉后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当于收到投诉之日起五个工作日内，通过电话等形式告知投诉人受理或不予

受理的决定。

对受理的投诉，金融消费权益保护处应当自受理投诉之日起 5 个工作日内将投诉转被投诉金融机构或行内相关职能部门处理，被投诉金融机构或行内相关职能部门应当在接到投诉后 15 个工作日内进行处理，如情况重大、复杂的可以适当延长。投诉处理结束后需向金融消费者告知处理结果。

五、办理时限

25 个工作日，如情况重大、复杂的可以适当延长。

六、办理地点、时间及联系方式

(一) 办理地点：重庆市渝北区红锦大道 56 号中国人民银行重庆营业管理部 1 号楼 1114 房间。

(二) 办理时间：法定工作的上午 8:30—12: 30，下午 13: 30—17:30。

(三) 联系方式

电话：12363

邮箱：pbccqbh@163.com

附件 1：示范文本

中国人民银行重庆营业管理部
金融消费争议投诉申请书

[]年 []号

投诉人	姓名：	身份证号码：	联系方式：
投诉对象	金融机构名称：		部门：
	业务人员姓名：		联系方式：
投诉事由	(可附页)		
投诉诉求			
投诉日期：		投诉人（签字）：	
受理意见：			
经办人（签字）：			
部门负责人（签字）：			

附件 2：金融消费者投诉办理流程图

