

青海银行业消费者投诉指南

一、接受投诉的原则

青海辖区的银行业金融机构是维护银行业消费者权益，对银行业消费者投诉做出快捷、规范、合理应对的第一责任主体，银行业消费者对银行业金融机构产品和服务不满，应首先通过电话、信函、电子邮件等方式向相关银行业金融机构或其上级管辖机构或法人机构进行投诉。如果认为投诉没有得到妥善处理或者银行业金融机构拒绝处理，可按行政区划向青海银监局或辖内的银监分局进行二次投诉。

二、投诉受理的范围

(一) 青海银监局及辖内银监分局受理以下银行业消费者投诉事项：

1. 银行业消费者对银行业金融机构提供的产品、服务、管理表达不满意；
2. 银行业消费者对银行业金融机构工作人员的服务态度、行为或服务设施和环境表达不满意；
3. 银行业消费者认为银行业金融机构在向其提供产品或服务时侵犯其合法权益的事项。

(二) 青海银监局及辖内银监分局对以下银行业消费者投诉事项不予受理：

1. 银行业消费者投诉理由明显违背现行法律法规、监管要求的；
2. 银行业消费者投诉的机构、产品或服务不属于青海银监局或银监分局监管范畴的；
3. 银行业消费者投诉的事项已经由青海银监局、银监分局或其他合法受理部门受理，正在处理过程中的；
4. 银行业消费者投诉的事项已经法院判决，或已经调解、和解、仲裁完毕的；
5. 银行业消费者无明确诉求的；
6. 银行业消费者未能提供本人信息、联系方式、申述事项经过和证据等必要信息的；
7. 其他银行业消费者权益保护部门认定为不应受理的投诉事项。

三、投诉受理的渠道

银行业消费者可以采取电话、传真、信件、电子邮件、面访等方式进行投诉。具体联系方式是：

青海银行业金融机构投诉联系方式表

| 渠道 机构名称 | 客 服 电 话 | 投 诉 电 话 | 传 真 电 话 | 电 邮 子 箱 | 信件地址 | 面 访 部 门 |
|---------------|------------|--------------|--------------|----------------------|---|--------------------------|
| 国家开发银行青海省分行 | 95593 | 0971-8828036 | 0971-8828005 | yewutousu@cdb.cn | 地址：青海省西宁市昆仑路2号 邮编：810001 | 国家开发银行青海省分行经营管理处 |
| 中国农业发展银行青海省分行 | | 0971-8586480 | 0971-8586480 | 747040896@qq.com | 地址：青海省西宁市南关街57号 邮编：810000 | 中国农业发展银行青海省分行法律合规处 |
| 中国工商银行青海省分行 | 95588 | 0971-6146734 | 0971-6146734 | 21705302@qq.com | 地址：青海省西宁市胜利路2号 邮编：810001 | 中国工商银行青海省分行渠道管理部 |
| 中国农业银行青海省分行 | 95599 | 95599 | 0971-6100646 | 42536664@qq.com | 地址：青海省西宁市城西区黄河路96号 邮编：810001 | 中国农业银行青海省分行内控与法律合规部 |
| 中国银行青海省分行 | 95566 | 0971-8114116 | 0971-8118936 | gh8118936@163.com | 地址：青海省西宁市城中区长江路77号华德花园小区B栋5楼 邮编：810000 | 中国银行青海省分行工会（服务督导） |
| 中国建设银行青海分行 | 95533 | 95533 | 0971-8261225 | Qh_qywhb/qh/ccb | 地址：青海省西宁市西大街59号 邮编：810000 | 中国建设银行青海分行个人金融业务部 |
| 交通银行青海分行 | 95559 | 0971-6360977 | 0971-6360951 | qhs_fwb@bankcomm.com | 地址：青海省西宁市五四西路29号 邮编：810008 | 交通银行青海省分行办公室消费者权益保护办公室 |
| 浦发银行西宁分行 | 95528 | 0971-6237982 | 0971-6237980 | anjd@spdb.com.cn | 地址：青海西宁市城西区微波巷1号 邮编：810001 | 浦发银行西宁分行零售部 |
| 招商银行西宁分行 | 95555 | 0971-95555 | 0971-6230579 | 95555@cmbchina.com | 地址：青海省西宁市城西区新宁路4号招商银行西宁分行消费者权益保护与服务 | 招商银行西宁分行消费者权益保护与服务质量管理中心 |

| | | | | | | |
|---------------------|----------------------|--------------------------------------|------------------|---------------------------|---|------------------|
| | | | | | 质量监督管理中心 邮编: 810000 | |
| 中信银行 西宁分行 | 95558 | 0971- 8812637 | 0971- 8812616 | lizhihui_xn@citicbank.com | 地址: 青海省西宁市城西区交通巷1号 邮编: 810000 | 中信银行西宁分行零售银行部 |
| 兴业银行 西宁分行 | 95561 | 0971- 6266349 | 0971- 6266331 | 81467868@qq.com | 地址: 青海神西宁市城西区五四西路54号零售事业部 邮编:810000 | 兴业银行西宁分行零售事业部 |
| 邮储银行 青海省分行 | 95580 | 0971- 8299213 | 0971- 8299101 | psbcqh@163.com | 青海省西宁市城西区海晏路30号 邮编:810001 | 邮储银行青海省分行个人金融部 |
| 青海银行 | 96399 | 96399 | 0971- 6135252 | 2363353100@qq.com | 地址: 青海省西宁市黄河路36号 邮编 810001 | 青海银行工会办公室 |
| 青海省农村 信用社联合 社 | 40082 72222 | 0971- 8173948 0971- 8170519 | 0971- 8171026 | 494475231@qq.com | 地址: 青海省西宁市城中区西大街8号世贸大厦5层青海省农村信用社联合社 邮编: 810000 | 青海省农村信用社联合社风险管理部 |
| 西宁市农村 商业银行 | 0971- 817111 1 | 0971- 8171111 | 0971- 8179960 | xnrcb@xnrcbank.com | 地址: 青海省西宁市城东区七一路205号 邮编: 810000 | 西宁市农村商业银行党群监察室 |
| 大通县农村 商业银行 | 0971- 27250 39 | 0971- 2725024 | 0971- 2723010 | 841700190@qq.com | 地址: 青海省西宁市大通县桥头镇人民54号 邮编 810100 | 大通县农村商业银行综合管理部 |
| 湟源县农村 信用合作联 社 | 40082 72222 | 0971- 2437659 | 0971- 2433638 | huangyuanlianshe@163.com | 地址: 青海省西宁市湟源县城关镇建设东路13号 邮编: 812100 | 湟源县农村信用合作联社风险管理部 |
| 湟中县农村 信用合作联 社 | 40082 72222 | 0971- 2230247 | 0971- 2234100 | Ljp15309781269@qq.com | 地址: 青海省西宁市湟中县鲁沙尔镇和平路303号 邮编: 811600 | 湟中县农村信用合作联社内部审计部 |
| 大通国开村 镇银行 | 0971- 27252 69 | 0971- 7830968 | 0971- 7830961 | 125263365@qq.com | 地址: 青海省西宁市大通县人民路70-4号 | 大通国开村镇银行营业部 |

| | | | | | | |
|-------------------------|----------------------|------------------|------------------|--|---|------------------------------|
| | 13997 00505 5 | | | | 邮编：810100 | |
| 五矿国际信托有限公司 | 400-09 71-077 | 400-0971 -077 | 010- 59837878 | mintrust-fortune@mintrust.com | 地址：北京市东城区朝阳门北大街七号，五矿广场 C 座 5 层 邮编：100010 | 五矿国际信托有限公司财富管理中心 |
| 信达资产管理 有限公司 青海分公司 | 0971- 82293 75 | 0971- 8229375 | 0971- 8229375 | chenhaiping@cinda.com.cn | 地址：青海省西宁市东大街 8 号 4-6 层 邮编：810000 | 信达资产管理 有限公司青海分公司 综合管理部 |
| 西部矿业集团 财务有限 公司 | 0971- 61024 88 | 0971- 6102488 | 0971- 6149234 | 1364987925@qq.com | 地址：青海省西宁市城西微波巷 1 号 邮编：810007 | 西部矿业集团财务 有限公司结算业务 部 |

青海银监局系统投诉联系方式表

| 渠道 分局 | 投 诉 电 话 | 传 真 电 话 | 电 子 邮 箱 | 信 件 地 址 | 面 访 部 门 |
|----------|--------------|--------------|----------------------------|---|--------------------------|
| 青海银监局 | 0971-8818273 | 0971-8818273 | qhxfzts@163.com | 地址：青海省西宁市经济技术开发区 金桥路100号 邮编：810007 | 青海银监局办公室、银 行业消费者权益保护处 |
| 海东银监分局 | 0972-8681415 | 0972-8681415 | cbrchdx@126.com | 地址：青海省海东 市平安县平安大道 198号 邮编：810600 | 海东银监分局办公室 |
| 海西银监分局 | 0977-8223534 | 0977-8223534 | hxyhxf@163.com | 地址：青海省德令 哈市长江路18号 邮编：817000 | 海西银监分局办公室 |
| 海北银监分局 | 0970-5962060 | 0970-5962060 | hbyjfjxbts@163.com | 地址：青海省海北 州海晏县西海镇美 稷路1号 邮编：810299 | 海北银监分局办公室 |
| 海南银监分局 | 0974-8525101 | 0974-8525101 | nhsxy@qq.com | 地址：青海省海南 州共和县恰卜恰镇 青海湖北大街 邮政编码：813000 | 海南银监分局办公室 |
| 黄南银监分局 | 0973-8728332 | 0973-8728332 | 409858766@qq.com | 地址：青海省黄南 州同仁县德合隆北 路38号 邮政编码：811399 | 黄南银监分局办公室 |
| 果洛银监分局 | 0975-8386362 | 0975-8383490 | dangshuanshuan@cbrc.gov.cn | 地址：青海省果洛 州玛沁县大武镇达 日路 邮编：814000 | 果洛银监分局综合科 |
| 玉树银监分局 | 0976-8812100 | 0976-8828323 | 390255733@qq.com | 地址：青海省玉树 州玉树市民主路 152号 邮编：815000 | 玉树银监分局综合科 |

四、青海银监局及辖内银监分局处理投诉职责

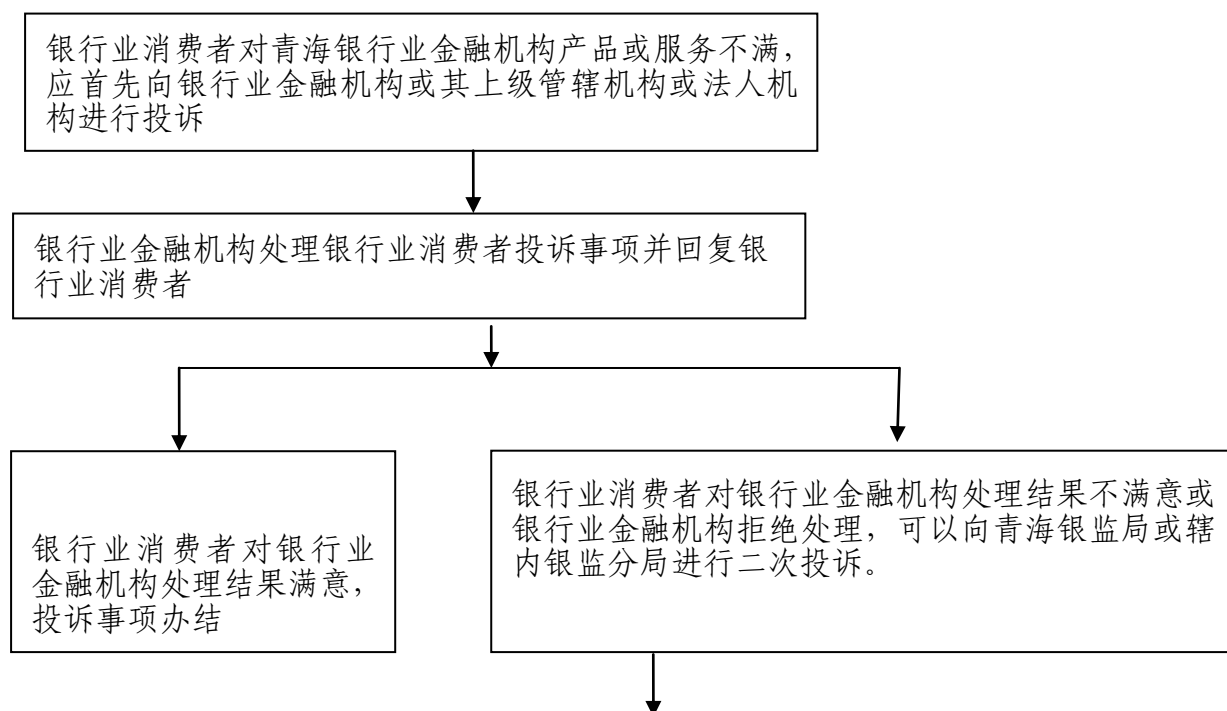
- (一) 督促银行业金融机构公平、迅速处理客户投诉；
- (二) 跟进投诉所引起涉及监管方面的问题；
- (三) 对投诉事项协调银行业金融机构进行处理；
- (四) 调查投诉所引起有关银行及其员工纪律方面的问题，并经证实后采取适当的监管措施。

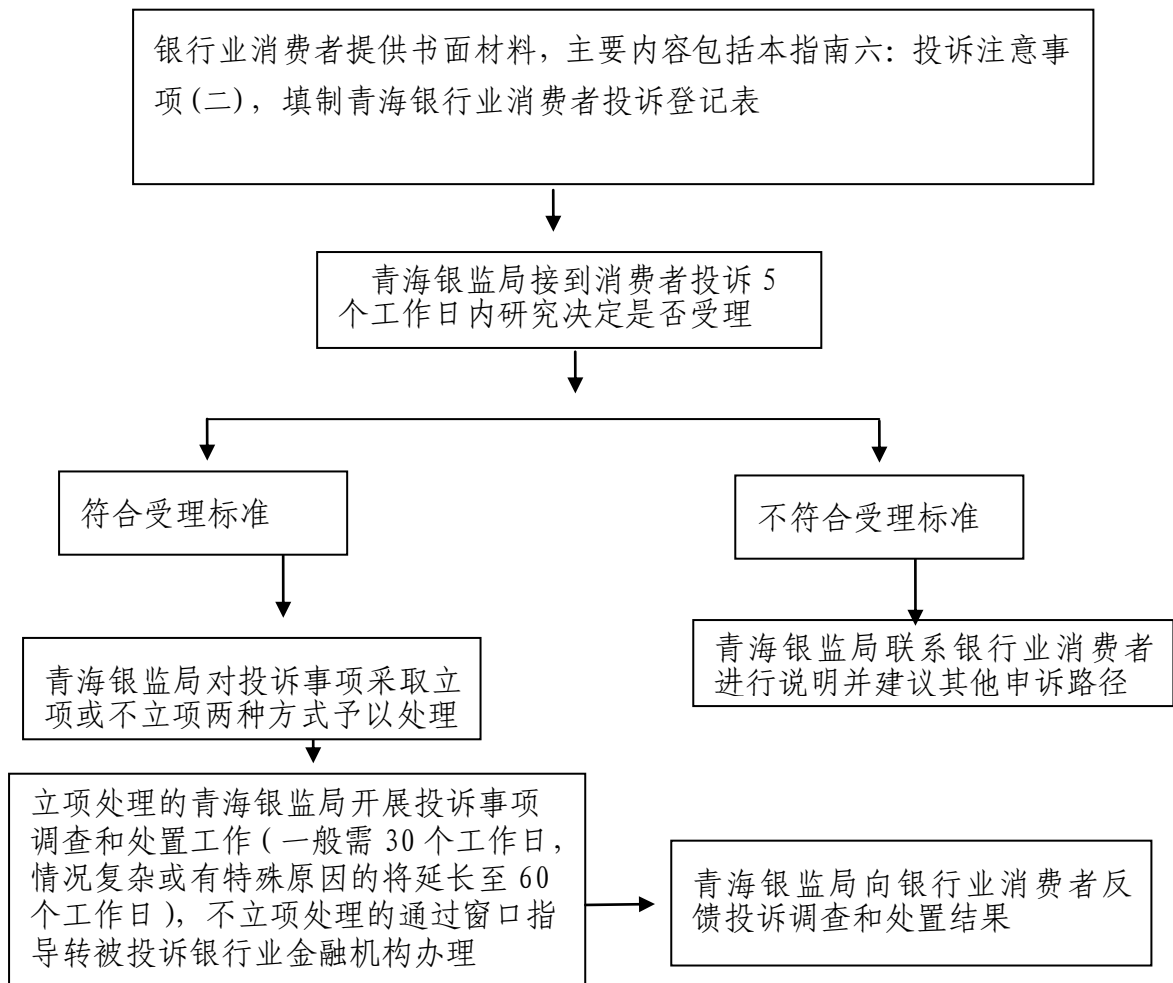
在履行上述职责的同时, 不得

- (一) 干预银行业金融机构的商业决定；
- (二) 介入银行业金融机构与客户之间的纠纷或就该纠纷作出仲裁；
- (三) 指令银行业金融机构向客户作出赔偿。

五、投诉处理的流程

青海银行业消费者投诉处理流程





六、投诉注意事项

(一) 银行业消费者提出投诉事项，应当对提供的材料真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

(二) 银行业消费者投诉时应当提供以下材料：

1. 投诉人的基本情况，包括：投诉人的姓名、有效证件号码、联系电话、联系地址、邮政编码、电子邮件；
2. 被投诉银行业金融机构的名称；
3. 明确具体的投诉请求、主要事实和理由、对银行业金融机构投诉处理结果不满意或银行业金融机构拒绝处理的原因等以及相关事实的证明材料。

（三）银行业消费者提交的书面投诉材料应当由本人亲笔签名。

（四）银行业消费者本人提出投诉确有困难的，可以委托他人代为提出，但应当向青海银监局或辖内分局投诉处理部门提交以上投诉材料、授权委托书原件以及受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由本人亲笔签名。

（五）青海银监局投诉电话人工接听时间为：每周一至周五 9:00-12:00 13:00-17:00，法定节假日及其他时间为电话录音方式接受投诉。来访时间同上。

附件:青海银行业消费者投诉登记表

青海银行业消费者投诉登记表

| | | | | | |
|------------------|--|--|------|------|--|
| 投 诉 方 | *姓名 | | 身份证号 | | |
| | *联系电话 | | 电子邮件 | | |
| | *通讯地址 | | | 邮政编码 | |
| 被 投 诉 方 | *机构名称 | | *联系人 | | |
| | *联系电话(含区号) | | 电子邮件 | | |
| | *通讯地址 | | | 邮政编码 | |
| 投 诉 情 况 | <p>*请填写如下内容:</p> <p>1、主要事实和理由</p> <p>2、对银行业金融机构投诉处理结果不满意或者银行业金融机构拒绝处理的原因</p> | | | | |
| | *投诉请求 | | | | |
| *投诉人签字 | | | 投诉日期 | | |

备注: 1、带*为必填项。

2、请附相关事实证据材料的复印件。