

12363 金融消费权益保护咨询投诉电话

行政服务事项办事指南

1.事项名称

12363 金融消费权益保护咨询投诉电话

2.事项类别

非行政许可

3.办理依据

《中国人民银行金融消费权益保护工作管理办法（试行）》（银办发〔2013〕107号文印发）、《工业和信息化部关于核配中国人民银行全国统一公益服务电话号码的复函》（工信部电管函〔2013〕3号）、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（银发〔2016〕314号文印发）

4.受理部门

办公室

5.基本流程

12363 接听记录→根据记录转办相关机构或部门→办结回访

6.申请材料

无

7.办理时限

15 个工作日

8.发放证照情况

无

9.表格下载

无

10.咨询渠道

12363

11.收费依据及标准

不收费

12.办公时间和地址

时间：周一至周五 上午 8：30-11：30； 下午 14：00-17：30

地址：金坛区西门大街 23 号

13.示范文本

无

14.常见错误示例

无