



宁波市金融业保护金融消费者权益倡议书

为保护金融消费者合法权益,全面提升金融业服务质量和水平,树立金融业良好的社会形象,促进金融机构各项业务的健康发展,宁波市金融消费权益保护协会76家会员单位联合向宁波市金融业发出倡议:

一、以积极的态度和文明的形象,向金融消费者提供优质服务,充分履行服务契约,兑现服务承诺,保证金融消费者的合法权益不受损害。

二、以金融消费者为中心,针对不同客户提供个性化服务,实现优质高效的服务价值。

三、向客户提供产品及服务时,严格遵守各项监管规定,不实施违法、违规行为,不损害消费者或第三方合法权益。

四、对待金融消费者诚实、守信,在提供服务尤其是涉及收费及可选择性服务项目时,严格履行告知义务,所有的业务宣传资料均真实可信,不含虚假误导成分。

五、对所推荐产品涉及的风险或免责部分充分履行提示和告知的义务,明确区分其代理销售的产品和自行研发的产品。

六、建立完善的金融消费者风险承受能力测试制度,加强消费风险提示,提高金融消费者风险意识和防范能力。

七、不向金融消费者做出不符合有关法律、法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证,不为达成交易而隐瞒风险或进行虚假误导性陈述。

八、按照产品和服务实行明码标价,以消费者可全面、方便获得的方式公示有关服务项目、服务内容和价格标准,明确告知金融消费者费用收取情况,并方便查询。

九、对金融消费者信息进行严格的保密管理,禁止在未经金融消费者书面授权许可的情况下,滥用金融消费者信息。

十、积极主动开展多渠道、多层次的金融消费者教育工作,普及金融知识,引导消费者科学、合理消费。

十一、加强从业人员业务学习,加强对从业人员的职业道德行为规范教育和培训,加强企业文化建设,共同维护金融业良好的社会形象。

十二、自觉接受社会监督,制定和完善金融消费者投诉制度,公示金融消费者投诉的具体途径和方法,公平、及时、有效处理金融消费者投诉,在承诺的时间内对金融消费者投诉做出答复。

宁波市金融消费权益保护协会 76家会员单位

排名不分先后

农发银行宁波市分行	宁海农信联社
工商银行宁波市分行	象山农信联社
农业银行宁波市分行	象山国民村镇银行
中国银行宁波市分行	鄞州国民村镇银行
建设银行宁波市分行	北仑国开村镇银行
交通银行宁波分行	镇海中银富登村镇银行
宁波银行	宁海中银富登村镇银行
东海银行	象山中银富登村镇银行
通商银行	恒生银行宁波分行
浦发银行宁波分行	汇丰银行宁波分行
平安银行宁波分行	东亚银行宁波分行
广发银行宁波分行	兆丰银行宁波分行
光大银行宁波分行	昆仑信托公司
招商银行宁波分行	银联宁波分公司
中信银行宁波分行	光大证券宁波分公司
兴业银行宁波分行	银河证券宁波分公司
民生银行宁波分行	浙商证券宁波分公司
浙商银行宁波分行	中信证券(浙江)宁波分公司
华夏银行宁波分行	首创证券宁波日丽中路证券营业部
恒丰银行宁波分行	永赢基金公司宁波分公司
邮储银行宁波分行	浙江中期货宁波营业部
上海银行宁波分行	出口信用保险宁波分公司
包商银行宁波分行	中国人保宁波市分公司
临商银行宁波分行	中国人寿宁波市分公司
泰隆银行宁波分行	中国人寿财险宁波分公司
温州银行宁波分行	太平洋财险宁波分公司
杭州银行宁波分行	太平洋寿险宁波分公司
民泰银行宁波分行	平安财险宁波分公司
稠州银行宁波分行	平安人寿宁波分公司
台州银行宁波分行	天安财险宁波分公司
省农信联社宁波办	联合财险宁波分公司
镇海农村商业银行	大地财险宁波分公司
奉化农村商业银行	中宏人寿宁波分公司
慈溪农村商业银行	生命人寿宁波分公司
鄞州银行	阳光人寿宁波中心支公司
余姚农村合作银行	紫金财险宁波分公司
市区农信联社	信泰人寿宁波分公司
北仑农信联社	阳光财险宁波分公司

随着金融业的不断发展与创新,银行业务范围不断拓展,各种产品和服务广泛而深入地渗透进普通公众生活。银行业金融机构与金融消费者的联系日益紧密,金融消费者权益保护工作也渐渐得到全社会的关注。

2008年国际金融危机以来,中国人民银行、银监会、证监会、保监会相继在内部设立了金融消费者权益保护部门,将金融消费者权益保护纳入整个金融业的宏观监管框架当中。作为驻甬金融监管机构,人民银行宁波市中心支行和宁波银监局按照预防为主、教育为主、依法维权、协调处置的原则,立足监督管理职责,致力于推动宁波辖内银行业金融机构完善消费者权益保护工作机制,畅通金融消费者投诉渠道,切实加强金融消费者权益的保护。

公开、透明、顺畅、低门槛的消费者投诉渠道是消除误解、化解矛盾、达成共识的重要保障。为方便宁波本地银行业消费者表达诉求,人民银行宁波市中心支行和宁波银监局推动辖内银行业金融机构明确了本地一级分支机构或本地法人机构总行的投诉渠道,现进行公示。广大宁波银行业消费者在各银行业基层网点办理业务时,如对银行的产品和服务不满意,在基层网点处理未果的情况下,可向该银行的宁波当地一级分行或本地法人机构总行进行投诉来维护自身合法权益。(下附表格)

宁波银行业金融机构投诉渠道

金融机构名称	全国统一投诉电话	本地投诉电话	本地投诉地址
国开银行宁波市分行	95593	83872266	宁波市江东区海晏北路577号
进出口银行宁波分行	010-83579988	87209922/87209913	宁波市江东区民安东路268号国际金融中心A座29层
农发银行宁波市分行	010-68085370	87072805	宁波市海曙区灵桥路255号
工商银行宁波市分行	95588	87361731	宁波市中山西路218号
农业银行宁波市分行	95599	87360040	宁波市中山东路518号
中国银行宁波市分行	95566	87193401	宁波市海曙区药行街139号
建设银行宁波市分行	95533	87172651	宁波市柳汀街36号
交通银行宁波分行	95559	87341953	宁波海曙区山东路55号
宁波银行	95574	83050153	宁波鄞州区宁南南路700号
东海银行	400-8866-345	81872236	宁波市江东区民安东路268号A座8楼
通商银行	4009166666	87371313	宁波市江东区民安东路268号E座22F
浦发银行宁波分行	95528	87268111	宁波海曙区江厦街21号
平安银行宁波分行	95511	87208572	宁波市江东北路138号2210室
广发银行宁波分行	400-830-8003	87190788	宁波大庆南路11-27(单号)
光大银行宁波分行	95595	87193634	宁波市福明路828号恒富大厦1号楼
招商银行宁波分行	95555	87950028	宁波市江东区民安东路342号招商银行大厦
中信银行宁波分行	95558	87235118	宁波市海曙区镇明路36号中信银行大厦18楼
兴业银行宁波分行	95561	87973795	江东区百丈东路901号兴业大厦12楼
民生银行宁波分行	95568	87241789	宁波高新区聚贤路815号
浙商银行宁波分行	95527	81855989	宁波江东区中兴路739号
华夏银行宁波分行	95577	87972697	宁波市高新区和济街181号国际金融中心B座18楼
恒丰银行宁波分行	4008138888	55229999	宁波市江东区民安东路280号
邮储银行宁波分行	95580	87950999	宁波市江北区桃渡路120号
上海银行宁波分行	95594	87979800	宁波市江东区朝晖路1号
包商银行宁波分行	95352	87816708	宁波江东区百丈东路787号包商大厦26楼综合管理部
临商银行宁波分行	4006996588	87860512	宁波市江东区沧海路1918号
泰隆银行宁波分行	96575	87861199	宁波市江东区中山东路437-439号
温州银行宁波分行	96699	87861077	宁波江东世纪大道北段555-1号
杭州银行宁波分行	95398	27991100/27991126	江东区惊驾路598号
民泰银行宁波分行	4008896521	82807057	宁波市鄞州区钱湖北路942号
稠州银行宁波分行	40080-96527	87209508/87209511	宁波江东区福明路578号
台州银行宁波分行	400-66-96528	58967078	慈溪市新城大道555号
省农信联社宁波办	96596	87201269	宁波市江北区育才路15号
镇海农村商业银行	96596/4008896596	86297777	宁波镇海沿江东路552号
奉化农村商业银行	4008896596	88523394	奉化中山路27号
慈溪农村商业银行	0574-63810682	63810682	慈溪市浒山街道南城路25号1009室
鄞州银行	96561	87412565	鄞州区民惠西路88号
余姚农村合作银行	400-8896596	62628862	余姚市新建路69号
市区农信联社	96596/4008896596	87669676	宁波市江北区育才路15号
北仑农信联社	96596	86965857	宁波北仑区新大路177号
宁海农信联社	4008896596/96596	65582363	宁海县兴宁中路290号
象山农信联社	96596	65006903	宁波市象山县丹城靖南路342号
象山国民村镇银行	6571238	65971238	宁波市象山县丹东街道新华路328号
慈溪民生村镇银行	0574-63336016	63336016	慈溪市孙塘北路1111号慈溪民生村镇银行办公室
余姚通济村镇银行	无	62857609	余姚市阳明西路528号
奉化罗蒙村镇银行	无	88906550	奉化市岳林东路1-2号
鄞州国民村镇银行	无	89015537	宁波鄞州区集士港镇商贸路8号
江北富民村镇银行	0574-87646191	87646191	宁波市江北区慈城镇民权路18号
宁海建信村镇银行	无	82535252	宁海县气象北路600号
慈溪建信村镇银行	0574-63993506	63993506	慈溪市白沙路街道北二环东路1588号
北仑国开村镇银行	无	86856781	宁波市北仑区新大路837-847号
镇海中银富登村镇银行	4001195566	86565800-671	镇海区骆驼街道慈海北路128号
宁海中银富登村镇银行	4001195566	83517700-675	宁海县梅林北路125号
海曙浦发村镇银行	4008295528	55870232	宁波市海曙区丽园北路755号
象山中银富登村镇银行	4001195566	25750002-671	象山县丹东街道靖南大街444号
恒生银行宁波银行	4008308008/8008308008	83876888	宁波市海曙区药行街77及81号
汇丰银行宁波银行	4008826688(公司客户)/8008208878*9(个人客户)	87059090(宁波分行)/87059008(宁波和义支行)	宁波市彩虹北路50号波特曼中心C座101/201(宁波分行)中国宁波市和义大道88号和义购物中心1层1046号商铺(宁波和义支行)
渣打银行宁波银行	400-888-8293	分行营业部:83883996/国际金融中心支行:81852508	分行营业部:海曙区和义路158号万豪中心一楼国际金融中心支行;江东区国际金融中心北区钱业街9号
东亚银行宁波银行	800-830-3811	82833521	宁波市鄞州区鄞县大道1357号广博国际商贸中心一楼102、103室
兆丰银行宁波银行	无	87283939-708	宁波市江东区中山东路1880号
昆仑信托公司	无	87031727	浙江省宁波市民安东路268号宁波国际金融中心E座31层
华融租赁宁波分公司	无	87734609	宁波市江东区民安东路268号宁波国际金融中心A座26号
宁波港财务公司	无	27696689	北仑区明州301号