

# 中国人民银行新疆辖区 12363 咨询热线服务指南

## 一、事项名称

中国人民银行新疆辖区 12363 咨询热线

## 二、办理依据

《国家金融监督管理总局 中国人民银行 中国证券监督管理委员会关于金融消费者权益保护相关工作的公告》  
(2024 年第 1 号)

## 三、受理范围

1. 接收中国人民银行新疆辖区职责范围内的社会公众业务咨询，包括利率管理、人民币管理、外汇管理、黄金市场管理、国库管理、支付清算管理、反洗钱管理、征信管理等相关的业务咨询。

2. 协助接收金融消费者对新疆辖区内非银行支付机构的投诉事项。

## 四、不予受理事项

金融消费者对银行业金融机构（含信托公司、消费金融公司等非银行金融机构）、保险机构等的投诉事项。

## 五、运行时间

周一至周五（法定节假日除外）

10:00-13:00 15:00-19:00（北京时间）