

# 苏州市人民政府办公室文件

苏政办〔2010〕288号

苏州市人民政府办公室文件  
苏政办〔2010〕288号

苏州市人民政府办公室  
关于苏州市人民政府办公室  
文件

苏州市人民政府办公室  
文件

8 # \$ " ) " B > , ' Ł 0 1 3 . Ž ( 6 I

+ ' Ä ø v ú m, ð Z q d - ÿ  
\* | < o Ä Ī m, ~. p 8 ú m, ù ~. p 8 ÿ v  
ú ( ) ~. ' m | p 8 v ú m, « ä « -  
ÿ ~. v ú m, ' ~ ð ° ñ % ð ñ f "  
ñ f 8 > Ö t v ú m, D ž v m, °  
- "

Z v m, ° ° d ° ° μ , Á ² Á  
MmK ë ° Ý ° † ° ° ! +, M ð "  
ø v m, , X ° m ° m Ä " f " ±  
[ , ' MÊ QÄ ) < ! "

< T ' m ô D ž ' ~ v m,  
r Q v m, T "  
1 © ° > < ð r Q > v m, T "  
v ú T ù ú D ž T ù ú ' p  
} o » b ä v m, T ' â ý °  
Æý ° m î ý ° < ° } ý o » a " M % " "

ø v m, " Ä "

Æ ø v m, Ä ° ' ' ø v m, ø ®

Æ + Ú "

< v m, Ñ ù v ú m, à ¢ •

' ' Đ ð "

} ý X Ú v m, ² Á mK ë ¬ + ' ø v m,

% " ù "

ù %¢ M k ° % ° † MÊ Q < Ī

' ù ž %đ % z Ä , ÿ %: ; % ,+ MÃ W% " ù

MÃ ° ¢ • ñ p ° Ä " ° q B J %Ä MÊ Q

N p ® MÃ ú Ñ 5 " Ñ ° d

- ÿ "

Ä © ° > Đ M6 %- ÿ %v m, - ÿ €  
Ä - ÿ € ¼ Mm L ð v m, "  
v m, ¼ > € ° ê · ° %° X q\* > € ©  
° > > € ¼ + Hm, l m, "  
v m, ° Dž F  
fi ° ð m,  
7 u + ñ ñ ° " f Ž! P 8 3 = e <  
ł ° H F < Ā Ā %" ° @% < Ā  
È dk Ā %  
9 í ð %Ñ %Ñ - q ° mî ° î k z \$ %  
Ñ ĩ 1 v "  
v m, ° F - < - < μ D < ° J % < Ā q B  
M , - < P & + J % < " < & | " f Ž! P 8 u 70%  
\$ < & π k & Ÿ D Ž "  
v m, - < ð - < Ó ñ Æ L g ° \ ä L g °  
u L g ° J % < L g " f " v m, r Q ñ ' v ù m,  
T ù ù ' %ð "  
, - < l v m, . 3 t! q B - < &  
2 t! "  
J % < T + - < ° Dž F

fi ĩ Æ u r <

7 ä MÛ ° \ Ä

† ' t p +

È " x ä † ) M †

9 ; \_ ! 8 70%

n S " f Ž ! J % Ž y ; 50% Ä ° M

3

T + , ° < J % < » ° Dž F

fi Ž y ; ! P 8 5000 Ł e

7 † y † ! P 8 1500 Ł e

< T + ° < i p ° - ĩ õ 6 % £ O ĩ < Ä ! T + °

< ° Dž F

fi r ĩ k 6 + Æ \* ĩ m

7 r ä Ä \

£ fi p & ~ q p l ! v m, u

30%”

v ũ , %” T < Ä ! ü 8 5 < í ° ñ í \ °

Ä ( á \ ! “ q \* , < ĩ 65 Dž ° r Ū \* # Dž i § °

@ 6 %” T 4 Dž T 8 Dž q \* T § 2 Dž \ <

r Ū p # Dž i § @ 6 %” T 3 Dž @ 6 v T 5 Dž “ < Ä r Ū p #

Dž i § M @ 6 M “ T 3 Dž q B < Ä “ f Ž O r Ū @ 6 p

T “ , %” T < Ä Ò a ‘ ‘ # % Ö ø Ö ° - Ž 2

ñ ž " v m, Ä %' ) " v ú m, T

" m ð & ½ & v ú Û ¾¹ © ° > T ù ú | Û © ° > T ù ú ...ð » ½ ' ò ½ž ' " Û ' ò » ½ Û µ ÿ T

Û + n ) " % " T ½ Û ¾¹ © ° > T ù ú | % © ° > T ù ú ...ð » ½ ' ' ò » ½ ' ' Ñ ° ½ z % Û ' Û ^ Ĩ Đ Æ ' % "

ñ f œ 7 ð u P ° œfi ð | < F ° œ9 ð p & V ¹ © ° > T ù ú µ Đ > - ÿ Ĩ ! ® Ĩ ö ° p ð \$ " f ž ! P 8 z Š ž ð z ' Û "

v m, & a " ° ™ ° ì ° ~ " f ° % m, " X " \* Ĩ < o Ä Ĩ m, ~ ð ° Ä ñ x m, < "

v m, \ % ¾m, & ° ° ¾q W % ° p \* ? ð " ° x ° Þ ó \

¾ M "

v m, a t % " q % " ° - Ü  
t %% " D ó + \* ° D Ñ + ù ¾° D + ° ð Š ° \* °  
½ ¶ p D - k % " ° O Ä < Ä t %% Ì  
\* ° [ , % " ° ° % " - T "  
ù Ô < Ä \  
"  
fi " " † v ~ Ä û Ô J % š \ % ñ  
ò ° ; } % k z ® ; Û æ ú ; á z Û f  
[ Ì 100 D Ž k  
7 ( ñ \ , f ~ ñ † ~ % Š  
° ò ° ½ % " Ä T ó } ° Ä | % ~ ñ  
;  
† - Ó ù ° } ~ " f ( \ \* ( % P "  
ø £ fi ^ < S ! y 10% " ù ð z 450 Ł e - D  
ž S . Ä x k S V ! P 8 70% † v ~ D < ³ + z S  
. Ä x k S ! P 8 70% Ì 3) D Ž S . Ä x k  
S ! P 8 70%  
È † Ì ° Í õ p Š ž v m, Ñ™ f †  
^ - , ð " - v m, ¾ † v ~ - L † ( ² † !  
Ï ° » † . Ý D H R ¼- ° "  
v m, Ì \* ! | D ž + :  
fi Á ² Á MmK ë - + ;

7 z @ 6 Ì "

† ® Î õ p ð ° ° †

È ° ! ;

9 Ý ;

n Ĩ " %o Ä M \* T a , ñ x

fl z > Õ ÿ % " "

l j ð V

/ & ² !

œ q B ® p + "

¹ v m, ¾ Ĩ © ° > ' ° ' ° ý ° <

° ý p "

' ø v m, } %o r Q' ' - T

+ v m, Ø } ° Ø ° Þ V ° ' q B %" É "

' â ò ° ° < ° ð ø v m,

ÿ Ñ Ñ Â D T + v m, X " p £ O Ä ) < ° ,

â ñ p x W p F ° ,! ° Ä " Ñ m, ! ü 8

% m, 30% "

' ™ ø v m, , < Ä p O < Ä + °

° ! ð ÿ + G " ø + Ä ! H T < Ä v

m, T | h w ð "



v m, | 7 œł , + ' } † ° D ž

1." m, < Ā — C q

2.

3. c ' %"

4. %œ Ý V

5. P \

6. c > Ō T

7. é : X Ú

8. é ® Æ ° + : Æ X Ú

9. é : mí X H"

1 p T < Ā 8 í X ' 6 m ! † " Y †

° ! † ! ĭ v m, \* s H " T + v m, & "

1 p T < Ā X [ í ĭ ö ÷

“ mô p 8 - ù m, ñ f ”

“ I 2009/ 64. » ”

" ) A 9 3 . 6 1 @ 2

---

< ' m ô

2010 10 29 ¥ ~

---

o ¥ fi ' l

# 苏州市人民政府金融工作办公室文件

苏府金办〔2011〕34号

为进一步加强金融消费者权益保护，维护金融秩序，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国保险法》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第一章 总 则

第一条 本办法所称金融消费者，是指购买、使用金融机构提供的金融产品或者服务的自然人。

第二条 本办法所称金融机构，是指依法设立并经国家金融监管部门批准，从事金融业务的机构，包括银行业金融机构、证券业金融机构、保险业金融机构、信托业金融机构、期货业金融机构、基金业金融机构、金融资产管理公司、金融租赁公司、汽车金融公司、货币经纪公司等。

第三条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，合法权益受到侵害的，有权向金融机构投诉，也可以向有关金融监管部门投诉。

第四条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当遵守法律法规，诚实守信，依法行使权利，履行义务。

第五条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当认真阅读并理解金融产品或者服务的合同条款，特别是涉及费用、利率、期限、违约责任等重要条款。

第六条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当妥善保管相关凭证，并及时向金融机构提供真实、准确、完整的个人信息。

第七条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当注意防范金融诈骗，提高风险防范意识。

第八条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当依法维权，不得采取非法手段维护自身权益。

第二章 投诉处理

第一节 投诉受理

- 金融消费者向金融机构投诉的，金融机构应当及时受理，并在规定的时间内予以答复。
- 金融消费者向有关金融监管部门投诉的，有关金融监管部门应当及时受理，并在规定的时间内予以答复。

< T ' m ô  
7 ' fi fi n 7 œË

A 9 ' Ł 03 @2

---

1 © ° > %Ë > ç M° > ç M

---

< T ' m ô 2011 6 24 ¥ ^

---

o ¥ 30 l

8 # \$ " ) " B > , ' Ł < 5 3 . / - D = : E

+Z k ú %d - ý ù v ú m, Dž v ú m, ~  
T ä Đ " † v ~ Ä \* ú J % %đ ' "  
ø v ú m, T' mô Dž ' ~ ñ  
"

a ' ø +X \$ ý ú %" fi À DŽ v ú m, "  
đ + ' ' ñ x 4 D "  
' M» p ø v ú m, "  
ø v ú m, } 9) @P ^ ® v ú m, x Ä  
p "  
t ö

ø v ú m, t ö ~ 5 ñ Œ° T° ; ° ° M ° ' }  
n) "

fi ...  
1 © ° > ' v ú m, ' ð a z a F  
ø > ^1 v ú m, ... ú ... ' m ½ ' "

7 Ü  
' M» p ø ^1 © ° > ' v ú m, v ú m,

... Ü "

†

ø ... Ä Ü ! fi ' ú ð "

½

ú è Qm " ' ø v ú m,

° } "

ø Ī 2 Ä Dž v ú m, - L g 4 D P †

ø ' Ī 2 Ä Dž v ú m, { ü Ñ ø ' +1

v ú m, ' ú 4 D ā - ° L g ò „ %" ø ° L \$ °

M ð F ú m, L g %o "

ø Ī 4 Ä Dž ' Ī 3 Ä Dž v ú m, ' ú ÿ

Ñ ø - C Ī Š c 1 %" ò ø 3 Ä Dž v ú

m, α 50% © ° > c Đ > v ú m, "

q B 6

ø ë Ī Á ² Á ë ° Ý ° + v ú m, ñ

fi ĵ w q fi ! 83 "

, , "

8 # \$ " ) " B > , ' Ł < 5 fi 7 \* ,

I . . " \ 20 V	" \ 10 V	ä ö	" İ ä	3. D g 1 fi ± 5V 3. D 1 fl ± 4V "	5		
		ä è	ú - ³ /ü N ä 100%	~ * * 40%± 5V ö ...^ 10# V ý ^ 0.5V ý V % ó "	5		
	X \ 10 V	& Ž _ X \ 10 V	R X ´ İ G /¥ , R , 100%	R X ´ İ G f ¥ , R , ÷ } Ž ¥ , ø ¥ fi fl 30%« 1 M u 30% ± 5 V * Ž ¥ , ø ¥ 30%1 fi Ç ê A ö ...^ 1# V ý ½ 0.5 V 8 * Ž ¥ , ø ¥ 30%1 fl Ç ê A ö T ™ 1 # V ý ½ 0.5V ½' % ó "	5		
		ä > A ...A	R , /" İ ä 100%	100%g 1 fi ± 5V ö 8 5			









1  
 2  
 1 90 110 2 80 90 3 70 80 4 60 70 5 60  
 3 2007 142 65 3  
 5 4 8 2 3  
 5 3 3  
 4 450  
 5  
 6  
 7  
 = / 100%  
 /2  
 = / 100%  
 = / 100%  
 = 1%  
 50% 1% 1% 1%

8 # \$ " ) " B > , ' Ł C 3 ~ ł  
7 + < ~ / - D = : E

+ Z k v ú m, Dž v ú m, d ° μ - ÿ ù ú  
m, ° %đ ' "

ø v ú m, < Ā } < T ' mō Dž  
' ñ X 8 ' ð Ā Ñ x "

' < Ā + 1 v ú m, ° " < ° " < "

' ø 1 v ú m, < Ā D } } D 100} + x z } "  
t ö - } z

fi v ú m, ë Ĭ Dž ( + . fi ° q < Ā H

1° Á 2° Á MmK ë +

2° Ý

3° ° !

4° 2 + m, %o - - ¾Ž ®

5° q B ° , ð ( + "

7 ë Ĭ Dž fi + x }

1° Ĭ " %o Ā M \* T a ñ x

2° 8

3° j ð V

4° z @ 6 Ì " ¬ z › Õ ÿ % " "

5° ñ % " ° \ ° M % "

6° v ù m, < Ñ Ñ Ñ Ñ

7° †

8° ð % ð M Ä " % ° ‡ ° ® " \ ° " °

° z Û ® " ð +

9° ë Ì & þ q % [ ° ° Ä m, [ +

10° q B ° , ð fi + "

v ù m, < Ñ Ì Ž , £ O \* L g

x 4 D' } "

ø v ù m, < Ñ } 1 © ° > ' ñ ú

} ' Û "

½

ø } ` Ì 60} D Ž < Ñ ' ú ° q H ¾ p ø

} ` 60} Ä ~70} ' ø < Ñ — C q ø +

ø } ` Ì 90} ¬ D Ž ' "

v ù m, < Ñ ø } μ ¾ ' Ú "

, , "



8° â Ê ' [ ' 7 Á x _ [ « ° ò Y ° h _ ? ´ ° Á _ x ° ì j S † h _ ' % ö i ï ñ ½ 5V "	5	
9° { } ž ¹ š L Ê ¹ Ê Ê [ Ä > ° Ä ° y l o ò Ä > % i ï ½ 0.5V ½' % ó "	5	
10° { } L O ï % µ Q ½ V "	5	

· Ž Ł A C Ž Ł / 5 % A B O ' @ 6 † : ! E ° " # " \* 4 9 D

1° ~   o ¹ - w   - 1 f i 6 ¹ F ö ñ ^ 15V	15	
2° ~   o ¹ - w 6 ¹ F ö ñ ^ 10 V	10	
3° ~   o ¹ - w ~ j 6 ¹ F ö ñ ^ 5 V	5	

\$ 1 < ) Ł