

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
* j < 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 1 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 ° mí ° 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 ° ñ 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 ý T

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

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

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

v m, \ % ¾m, & ° ° ¾q W % ° p * ? ò " ° 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 "
ú 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 ú ° } ~ " f (\ * (% P "
ø £ fi ^ < S ! y 10% " ú 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 †

° ! † ! ĩ v m, * s H " T + v m, & "

1 p T < Ā X [í î õ ÷

... mô p 8 - ù m, ñ f ~

... 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，促进金融健康发展，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 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，享有知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等权利。

第三条 金融机构应当遵循诚实守信、公平交易、公开透明、保护消费者权益的原则，建立健全金融消费者权益保护机制，切实履行社会责任，保障金融消费者合法权益。

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，自觉履行义务。

第二章 金融消费者权益保护

第一节 一般规定

- 金融机构应当建立金融消费者权益保护工作机制，明确金融消费者权益保护工作的目标、原则、措施等，并定期开展评估。
- 金融机构应当建立金融消费者权益保护投诉处理机制，畅通投诉渠道，及时受理、调查、处理投诉，并向金融消费者反馈处理结果。

< 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 ‰ "

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
 5 65
 4 8 2 3
 5 3 3

4 450
 5
 6
 7

= / 100%
 /2
 = / 100%
 = / 100%
 = 100%
 = 100%
 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 % [° ° Å 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} Å ~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 t h _ ' % ö i ï ñ ½ 5V "	5	
9° {E} ž ¹ š L Ê ¹ Ê Ê [Ä > ° Ä ° y l o ò Ä > % i ï ½ 0.5V ½' %ó "	5	
10° {E} L O i % µ Q ½V "	5	

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

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

\$ 1 <) Ł