

# 苏州市人民政府办公室文件

^ ] . )'( ' ~ )// n

\$ ' % / ' ž ° ? fl 8 # \$ " ) " B > ,  
' Ł 0 1 3 . Ž ( 6 l / @ 2

1 ° > < %Ĕ > ° > ° β A ³ ç M ¹ ç ' ý ¹ £ O  
» ' %đ . v ù m, ñ f ~ - UE

< ' mō

7 ' fi ' œ 7 œn

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

8 7 ' ž

8 . + ' 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 "  
8 . ñ f 8 > Ö t v ú m, D ž v m, °  
- "  
8 . Z v m, ° ° d ° ° µ \$ Á ² Á  
M m K ë ° Ý ° † ° ° ! + \$ M ð "  
8 %. ø v m, \$ X ° m ° m Ä " f " ±  
[ \$ M Ê Q Ä ) < ! "

8 7 5 9 - / \$ 5 9 < B

8 ~ . < T ' m ô D ž ' ~ v m,  
r Q v m, T "  
1 © ° > < ð r Q > v m, T "  
8 † . v ú T ù ú D ž T ù ú 1 p  
} o » b ä v m, T ' â ý °  
Æ ý ° 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 ù m, à ¢ •

' ' Đ ð "

} ý X Ú v m, ² Á mK ë ¬ + ' ø v m,

% " ù "

8 ~ . ù % ¢ M k ° % ° † MÊ Q <

# 8 · 7 - / ? 6

8 fl. Ä © ° > Đ M6 %- ÿ %w m, - ÿ €  
Ä - ÿ € ¾ Mm L ð v m, "  
8 " . v m, ¼ > € ° ê · ° %° X q \* > € ©  
° > > € ¼ + H m, l m, "  
8 " . v m, ° D ž F  
fi ° ð m,  
7 u + ñ ñ ° " f ž ! P 8 \* = e <  
ł ° H F < Ā Ā %" ° @ % < Ā  
Ě d k Ā %o

fi ĩ Æ u r <

7 ä MÛ ° \ Ä

† ' t p +

È " x ä † ) M †

9 ; \_ ! 8 . '!

n S " f Ž ! J % Ž y ; , ' ! Ä ° M

3

T + , - < J % < » ° Dž F

fi Ž y ; ! P 8 , ' ' Ł e

7 † y † ! P 8 ( , ' ' Ł e

8 " % . < T + - < i p ° - Ĩ õ 6 % £ O Ĩ < Ä ! T + -

< ° Dž F

fi r ĩ k 6 + Æ \* Ĩ m

7 r ä Ä \

8 " ~ . £ fi p & ~ qp l ! v m , u

\* ! "

8 " † . v ũ , % " T < Ä ! ü 8 , < í ° ñ í \ °

Ä ( á \ ! " q \* , < Ĩ -, Dž ° r Ů \* # Dž i § °

@ 6 % " T + Dž T / Dž q \* T § ) Dž \ <

r Ů p # Dž i § @ 6 % " T \* Dž @ 6 v T , Dž " < Ä r Ů p #

Dž i § M @ 6 M " T \* Dž q B < Ä " f Ž O r Ů @ 6 p

T " , % " T < Ä Ò a ' ' # % Ö ø Ö ° - Ž 2

ñ ž "

8" ~ . v m, Ä %' ) " v ú m, T

~ / -

" m ð & 1/2 & v ú Û 3/4' ©

° > T ù ú | Û © ° > T ù ú ...ð » 1/2

' ò 1/2ž ' " Û ' ò » 1/2 Û µ ÿ T

Û + n) "

% " T 1/2 Û 3/4' © ° > T ù ú | % ©

° > T ù ú ...ð » 1/2 ' ' ò » 1/2 ' ' ò

' Ñ ° 1/2 z % Û ' Û ^ Ĩ Đ Æ ' %

"

8" fl. ñ f œ 7 ð u P ° œfi ð | < F °

œ9 ð p & V 1' © ° > T ù ú µ Đ > - ÿ

Ĩ ! © Ĩ ò ° p ð \$ " f ž ! P 8 z Š ž ð z ' Û "

8 % 7 Ł # 1 4 \$ ; = 9 4

8" " . v m, & a " ° ™ ° U ì ° ~ " f

° % m, " X . \* Ĩ < o Ä Ĩ m, ~ ð ° Ä ñ

x m, < "

8 . " . v m, \ % 3/4m, & ° ° 3/4q W

% ° p \* ? ò " ° x ° P 6 \

3/4 M "

8 " . v m s a t % " q % " ° - Ü

t %%

7 z @ 6 ì "

† ® î õ p ð ° ° †

È ° ! 2

9 Ý 2

n ï " ‰ Ä M \* T a \$ ñ x

fl

8 . " fl . v m , | 7 œł , + ' } † ° D ž

( % m , < Ā — C q

)%

\*%C ' %"

+% %œ Ý V

,% P \

-% c > Ō T

.% é : X Ú

/% é ® Æ ° + : Æ X Ú

0% é : mí X H "

8 . " " . 1 p T < Ā 8 í X ' 6 m ! † " Y †

° ! † ! ĩ v m , \* s H " T + v m , & "

8 ' " . 1 p T < Ā X [ í î õ ÷

8 " ~ . ' m ô p 8 - û m , ñ f ~  
' I ) ' 0 / - + . » "

° E A F " ) A 9 3 . 6 1 @ 2

---

< ' m ô

)' (' (' ) 0 ¥ ~

---

o ¥ fi ' l

# 苏州市人民政府金融工作办公室文件

苏府金办字〔2018〕10号

为进一步加强金融消费者权益保护，  
根据《国务院办公厅关于完善金融消费者权益保护体制机制  
切实防范金融风险的意见》（国办发〔2017〕74号）和《苏州  
市金融消费者权益保护条例》（苏州市人民代表大会常务委员会  
公告〔2018〕第1号）等有关规定，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督管理部门批准从事金融业务的机构。

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，有权依法维护自身合法权益。

第四条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当遵守法律法规和合同约定，诚实守信，依法履行义务。

第五条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当注意保护个人信息安全，不得非法提供、出售、泄露或者非法使用他人个人信息。

第六条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当注意识别风险，不得将资金用于国家禁止的用途。

第七条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当注意识别风险，不得将资金用于国家禁止的用途。

第八条 金融消费者在购买、使用金融产品或者服务过程中，应当注意识别风险，不得将资金用于国家禁止的用途。

第二章 金融消费者权益保护

第一节 一般规定

第九条 金融机构应当遵循公开、公平、公正原则，不得设置不公平、不合理的交易条件，不得强制搭售其他产品或者服务。

第十条 金融机构应当建立健全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组织架构、职责分工、工作机制等。

< T ' m ô

7 ' fi fi n 7 œË

° E A A 9 ' Ł O 3 @ 2

---

1 © ° > %Ë > ç M° > ç M

---

< T ' m ô )'(( - )+ ¥ ^

---

o ¥ \*' |

D1 (F

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

8 . +Z k ú %d - ý ù v ú m, Dž v ú m, ~

UT ä Đ " † v ~ Ä \* ú J % %đ ' "

8 . . ø v ú m, T ' mô Dž ' ~ ñ

"

8 ' . a ' ø +X \$ ý ú %" fi À DŽ v ú m, "

đ + ' ' ñ x 4 D "

8 % . ' M» p ø v ú m, "

8 ~ . ø v ú m, } 9) @P ^ ® v ú m, x Ä

p "

8 † . t ö

ø v ú m, t ö ~ 5 ñ Œ ° UT ° ; ° ° M ° ' }

n) "

8 ~ .

fi ...

1 © ° > ' v ú m, ' đ 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 "

8 fl. ½

ú è Qm " ' ø v ú m,

° } "

ø Ī ) Ä Dž v ú m, - L g 4 D P †

ø ' Ī ) Ä Dž v ú m, { ü Ñ ø ' +(

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

M ð F ú m, L g %o "

ø Ī + Ä Dž ' Ī \* Ä Dž v ú m, ' ú ÿ

Ñ ø - C Ī Š c 1 %" ò ø \* Ä Dž v ú

m, α , ! © ° > c Đ > v ú m, "

8 " . q B 6

ø ë Ī Á ² Á ë ° Ý ° + v ú m, ñ

fi ĵ w q fi ! 8 \* "

8 " . ' , "

D I F

8 # \$ " ) " B > , ' Ł < 5 fi 7 \* ,

: ( 0	. : ( 0	' : ( 0	@ / ( 0 * C	> Ž + 2	Ž fi	! @ Ž	& @ Ž
I . ' " \ )' V	" \ (' V	ä ð	" İ ä	*. D g 1 fi ± , V *. D 1 fl ± + V "	,		
		ä è	ú - ³ & N ä ('!	~ * * + '! ± , V ö ... ^ (' # V ÿ ^ ' % V ý V % ó "	,		
	& Ž _ X \ (' V	R X ' İ G & , R , ('!	R X ' İ G f ¥ , R , ÷ } Ž ¥ , ø ¥ fi fl *' ! « 1 M u *' ! ± , V * Ž ¥ , ø ¥ *' ! 1 fi Ç ê A ö ... ^ ( # V ÿ ½ ' % V 8 * Ž ¥ , ø ¥ *' ! 1 fl Ç ê A ö T ™ ( # V ÿ ½ ' % V ½ ' % ó "	,			
	ä > A ...A	R , & İ ä ('!	('! g 1 fi ± , V ö 8 ,				

: ( 0

: ( 0

: ( 0

3 F (i † Ÿ —" î 1 " wE —"

)i \_ Á Æ%ß 5 ∈ L ¼o y E Ä

(Æ 0' L û` ü Ñ (( ' L p) Æ /' L û` ü Ñ 0' L p \*Æ .' L û` ü Ñ /' L p +Æ -' L û` ü Ñ .' L p , Æ -' L 4 # /

\*i -" fi E - { r H | p ø ç - È É à µ t ; ¼, Ù ú à µ ü fl ú Ô - R Z Ł )' ' .

D i )F

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

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

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

8 ' . ' < Ā + 1 v ú m, ° " < ° " < "

8 % . ' ø 1 v ú m, < Ā D } } D ( ' ' ) + x z } "

8 ~ . t ö - } z

fi v ú m, ë Ĭ Dž ( + . fi ° q < Ā H

( ° Á ² Á MmK ë +

) ° Ý

\* ° ° !

+ ° ² + m, % ° - - ¾ Ž ®

, ° q B ° , ð ( + "

7 ë Ĭ Dž fi + x }

( ° Ĭ " % Ā M \* T a ñ x

) ° 8

\* ° j ð V

+° z @ 6 Ì " ¬ z > Õ ÿ % " "

, ° ñ % " ° \ ° M % "

- ° v ù m, < Ñ Ñ Ñ Ñ

. ° †

/ ° ð % ð M Ä " % ° ‡ ° ® " \ ° " °

° z Û ® " ð +

0° ë ĩ & þ q % [ ° ° Ä m, [ +

(' ° q B ° , ð fi + "

8 † . v ù m, < Ñ ĩ Ž , £ O \* L g

x 4 D' } "

8 ~ . ø v ù m, < Ñ } 1 © °



/° â Ê ' [ ' 7 Á x _ [ « ° ò Y ° h _ ? ' ° Á _ x ° ì j S † h _ ' % ö i ï ñ ½ , V "	,	
0° {E} ž ' š L Ê ' Ê Ê [ Ä > ° Ä ° y l o ò Ä > % i ï ½ ' % V ½ ' % ó "	,	
(' ° {E} L O i % μ Q ½ V "	,	

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