

课题顾问 张健华

金融消费者保护： 理论研究与实践探索

Financial Consumer Protection: Theory and Practice

中国人民银行西安分行课题组 著

- 课题组组长 郭新明
- 课题组副组长 郑 锋 王晓红
- 课题组成员 孙天琦 杨 岚 等



经济科学出版社
Economic Science Press

中国人民银行2010年度重点课题

课题顾问 张健华

金融消费者保护： 理论研究与实践探索

Financial Consumer Protection: Theory and Practice

中国人民银行西安分行课题组 著

- 课题组组长 郭新明
- 课题副组长 郑锋 王晓红
- 课题组成员 孙天琦 杨岚 张韶华
钱皓 张晓东 等



经济科学出版社
Economic Science Press

本报告仅代表课题组观点，不代表所在单位观点

图书在版编目（CIP）数据

金融消费者保护：理论与实践探索／中国人民银行西安分行
课题组著．—北京：经济科学出版社，2011.5

ISBN 978 - 7 - 5141 - 0545 - 2

I. ①金… II. ①中… III. ①金融市场 - 消费者权益 -
保护 - 研究 - 中国 IV. ①F832.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 054226 号

责任编辑：周秀霞

责任校对：王凡娥

版式设计：代小卫

技术编辑：邱 天

金融消费者保护：理论与实践探索

中国人民银行西安分行课题组 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编部电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：www. esp. com. cn

电子邮件：esp@ esp. com. cn

天宇星印刷厂印刷

德利装订厂装订

787 × 1092 16 开 17.75 印张 360000 字

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 0545 - 2 定价：39.00 元

（图书出现印装问题，本社负责调换）

（版权所有 翻印必究）

序

完善的金融消费者保护体系，是一个国家金融业国际竞争力的重要方面，也是维护金融稳定与金融安全的重要保障。2008年以来全球金融危机的爆发，使人们的视线聚焦于金融消费者权益的保护。以美国为代表的发达国家重申金融消费者权益保护的重要性，并迅速通过相关立法及一系列措施，进一步加强金融消费者权益保护，引起了国际社会的广泛关注。

我国政府也一直高度重视金融消费者权益的保护。中国人民银行和其他各金融监管当局为此做出了大量工作，颁布了许多条例和指引，取得了一些成效。绝大部分金融机构也制定了较为完善、系统、严格的客户服务业务管理办法，加强对其员工和分支机构的服务水平考核。消费者协会、各金融行业协会、有关媒体等也为金融消费者保护贡献了自己的力量。整体上看，近年来我国金融服务水平、环境、质量都有了明显的提高，金融消费者保护的观念也日益深入人心。

但随着经济社会的发展，特别是金融行业的快速发展和业务领域的不断拓展，金融消费者群体不断扩大，人们对金融服务的依赖和期望也在不断增加。金融服务点多面广，不同消费者群体间金融知识差异较大，加之消费者维权意识不断增强，所以消费者和金融机构的纠纷与争议也呈增加趋势，逐步成为各界关注的一个的重点。

2011年3月结束的全国人民代表大会通过了《国民经济和社会发展规划“十二五”规划纲要》，其中的一个重点内容就是坚持把经济结构战略性调整作为加快转变经济发展方式的主攻方向，要求构建扩大内需长效机制，促进经济增长向依靠消费、投资、出口协调拉动转变。对于金融业而言，这种转变与调整要求金融机构努力满足广大金融消费者对消费融资的需求，切实提高客户服务满意度，更加注重维护金融消费者权益。对于监管机构而言，这种转变与调整要求有关部门在完善金融审慎监管的同时，

密切关注金融交易相对方——消费者权益的维护，健全有关法律法规，营造更加和谐的金融消费环境。

消费者权益的保护在任何国家都是一个重要问题，都是产业发展的基本支撑，加强金融消费者权益保护应成为今后我国金融业发展的重要内容。2010年8月30日，中国人民银行党委书记、行长周小川主持召开人民银行党委扩大会，传达学习全国依法行政工作会议精神，研究了人民银行当前及今后一个时期内依法行政的重点工作任务，其中一项就是保护金融消费者权益。2011年初，周小川行长在人民银行年度工作会议上指出，要加强对金融消费者权益保护等问题的研究，推动金融消费者权益保护试点。

在人民银行总行研究局、条法司等有关部门的指导下，人民银行西安分行2008年以来围绕金融消费者保护主题，积极开展金融消费者权益保护研究，基于研究成果，下发了指导意见，要求金融机构做好金融消费者保护工作，建立了陕西省金融消费者投诉数据库。

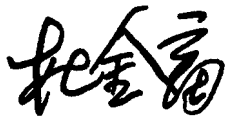
在此基础上，西安分行成立了金融消费者保护委员会，启动西安、渭南、汉中金融消费者保护试点。2011年3月15日，西安分行金融消费者保护试点扩大至陕西全省范围。

与此同时，西安分行还积极探索建立金融消费者投诉处理联动网络；设计了县域金融机构支持县域经济发展的CSE综合评估体系，以评估和披露促进金融机构按照市场方式改善县域金融服务；推进陕西省农村金融教育试点工作；组织陕西辖内金融机构开展金融消费者权益保护宣传周活动；初步形成了法院、消费者协会、金融机构、高校等部门参与的金融消费者保护工作例会制度，构建了金融消费者保护工作的交流平台，整个试点工作已取得积极成效。

本书即是西安分行金融消费者保护理论研究与实践探索的一个较为完整、系统的总结，对于完善我国金融消费者保护制度，推进民生金融和消费金融发展具有重要的理论价值和实践指导意义。

随着我国金融业的不断发展，金融消费者保护需要不断加强。希望西安分行进一步深化金融消费者保护的理论研究，更加积极地推动研究成果的转化，在金融消费者保护方面做出更多有益的探索。

是为序。



2011年3月15日

摘 要

金融消费者，乃金融产业发展的基础，美国次贷危机表明：此基础不牢，则地动山摇。保护金融消费者，就是保护金融机构自身，就是维护金融稳定，保护金融安全与经济安全。

次贷危机后，国际金融监管改革呈现三条主线：（1）完善传统的微观风险为本的审慎监管体系，如巴塞尔Ⅲ；（2）建立系统性风险监管体系（宏观审慎管理体系）；（3）构建金融消费者保护体系。

从国际上看，金融消费者保护包括：（1）制定法律、法规；（2）检查、监督；（3）受理、调解消费者投诉；（4）促进对弱势群体的金融服务；（5）金融消费者教育；（6）金融消费者行为特点研究等。

我国也需要建立、健全金融消费者保护体系，未亡羊先补牢最好，否则像美国次贷危机那样亡羊再补牢，成本就比较大。

本报告在中国人民银行研究局指导下完成，共分三大部分、十九章，具体包括：（1）金融消费者保护理论综述；（2）消费者、消费者主权与金融消费者；（3）金融消费者权益保护；（4）美国的金融消费者保护：经验、教训及最新改革动向；（5）欧盟、英国及日本的金融消费者保护；（6）美国《社区再投资法》（CRA）实施30年的经验教训及其对我国的启示；（7）世界主要国家中央银行推广金融教育的比较与借鉴；（8）我国金融消费者保护的现状、存在问题及对策建议；（9）我国有关部委保护消费者的制度框架和执行体系；（10）金融消费者保护体系的七道防线；（11）构建我国金融消费者教育体系；（12）我国征信领域金融消费者保护问题研究；（13）我国基金产品零售中的金融消费者保护研究；（14）陕西省金融消费者保护：现状调查；（15）研究成果的转化：推动陕西金融消费者保护工作及其试点；（16）对目前金融消费者投诉的形势分析；（17）县域金融机构支持县域经济发展的CSE综合评估体系；（18）金融消费者教育是金融消费者保护的重要内容：陕西省农村金融教育试点；（19）人民银行西安分行金融消费者保护：从理论

研究到试点推动，再到全省推开的一个总结。

课题认为，必须从“坚持以人为本，实现好维护好发展好人民群众根本利益”的高度，做好金融消费者保护工作。

本报告的创新之处以及提出的对策建议：

对于立法和监管——

1. 在新出台金融法律、法规或者修订《中国人民银行法》、《银行业监督管理法》、《商业银行法》、《贷款通则》等现有法律时，明确“金融消费者”概念及保护范围。要确立金融消费者保护的立法指导思想，贯彻适度倾斜保护原则。不可仅仅依赖《合同法》进行“平等保护”，这样本质上是消费者的不平等。

2. 完善目前“一行三会”金融消费者保护分工合作的格局。可研究成立金融消费者保护局或者金融消费者保护中心的必要性和可行性。金融消费者保护中心的职责：推动立法和制定规则、调查调解、组织检查、促进弱势群体和地区获得金融服务、推进金融消费者教育以及开展金融消费者行为特点的理论研究等。

3. 各有关金融监管部门应该开通全国统一的金融消费者保护投诉热线，并广泛告知。建立监管当局的金融消费者投诉处理机制。

4. 各有关金融监管部门应该在其官方网站上，给金融消费者保护与金融消费者教育留出足够空间，方便消费者投诉与学习。

5. 各有关金融监管部门应当建立各自的金融消费者投诉数据库，人民银行建立整个金融业总的数据库，定期监测分析，为日常监管、政策制定等提供依据，也可以探索典型案例的通报与共享。

6. 加强消费者金融知识教育，从长远看应将其纳入到公民基础教育范畴。

7. 构建“消费者自身+金融机构+行业协会+监管当局+仲裁或司法机构+理论界+媒体舆论”七位一体的金融消费者保护体系。

8. 在尊重市场原则的前提下，提升金融包容性，促进对弱势群体和欠发达地区的金融服务。

9. 推进金融消费者保护的国际交流，借鉴发达国家金融监管当局的经验、教训。

10. 建议国际清算银行（BIS）成立金融消费者保护委员会，促进各国金融消费者保护工作。IMF、BIS在评估各国金融体系时应把金融消费

者保护作为一个重要方面。

对于金融机构——

1. 金融机构要改进信息披露以充分保障金融消费者的信息知情权。
2. 完善金融机构内部金融消费者投诉处理机制。
3. 金融机构要积极配合消费者协会做好金融消费者投诉的调查、调解工作。
4. 金融机构要重视媒体对保护金融消费者的监督作用，提高与媒体打交道的水平。
5. 金融机构要建立各自消费者投诉数据库。对较为集中的投诉问题要采取切实有效的措施加以改进。
6. 金融机构要加强银行卡领域金融消费者保护。
7. 金融机构要完善金融消费者信用信息管理。
8. 金融机构要加强人民币管理相关领域金融消费者保护。
9. 金融机构要结合金融产品特点，积极开展金融知识普及宣传工作。
10. 目前信用环境下，必须注意维护金融机构的合法权益。

积极推动研究成果付诸实施，人民银行西安分行启动金融消费者保护试点工作——

1. 2010年8月18日，在课题研究的基础上，西安分行下发了《关于加强陕西省金融消费者保护的意見》（西银发〔2010〕178号），提出12条措施，要求金融机构加强金融消费者保护。
2. 2010年9月8日，西安分行下发了《关于建立陕西金融消费者投诉案例报送与共享制度的通知》（西银发〔2010〕198号），建立了陕西金融消费者投诉案例数据库与典型案例共享制度。
3. 在陕西省3个县（2010年下半年扩大到6个县）推动农村金融教育工作。
4. 研究设计了县域金融机构支持县域经济发展的“信贷投放+金融服务+宏观环境”三位一体的CSE综合评估体系，并且在陕西10个地市进行了应用，目的是以市场方式促进改善欠发达地区金融服务。
5. 制定了《关于推进陕西金融消费者保护的方案》，西安分行决定在西安、渭南、汉中等三地市推动金融消费者保护试点，目前各项试点工作稳步推进，投诉电话陆续公布。

►► 4 金融消费者保护：理论与实践探索 ◀◀

成立了西安分行金融消费者保护委员会，下设金融消费者保护中心，试点期间中心设在金融研究处。

金融消费者保护中心与陕西省消费者保护协会研究建立协调机制。

6. 2011年3月15日，人民银行西安分行在总结西安、渭南和汉中三个地区开展金融消费者保护试点工作的基础上，决定在陕西全省范围内推开金融消费者保护试点工作。

7. 获得FED授权，课题组组织翻译出版40万字的《美国〈社区再投资法〉：回顾与展望（1977~2007）》，并与美国波士顿联邦储备银行和旧金山联邦储备银行在西安召开研讨会。

FED授权，翻译其《金融消费者合规监管手册》，即将出版。

获得美国经济学会（AEA）及哈佛教授授权，翻译其关于金融消费者保护的最新研究报告。

根据课题组掌握的资料，形成研究报告，建议相关部门协调世界银行，修改其《金融可获性报告2010》中从四个方面对各国金融消费者保护评估时，对我国这四个方面的错误评估。

Summary

Financial consumer is the foundation of financial industry. The U. S. subprime mortgage crisis has shown that shaky basis would lead to disaster. The protection of financial consumers is not only to protect financial institutions themselves but to maintain financial stability and to safeguard economic and financial safety.

After the subprime crisis, international financial regulatory reform evolves in three main lines: (1) to improve traditional risk-based micro-prudential supervision, like the introduction of Basel III; (2) to establish monitoring system for systematic risk (macro-or counter-cyclical prudential regulation system); (3) to build financial consumer protection system.

The international practices in the financial consumer protection include: (1) to make laws and regulations; (2) to examine and regulate; (3) to receive and handle complaint; (4) to help the underserved group; (5) to advance financial consumer education; (6) to conduct research on financial consumer behavior.

China is in a pressing need to set up a sound financial consumer protection system and avoid high cost of crisis like the U. S. subprime crisis.

This report consists of sixteen chapters in three parts and nineteen chapters. (1) Summary of financial consumer protection theory; (2) The definition of consumers, consumer rights and financial consumers; (3) Financial consumer protection-based on the analysis of behavioral finance; (4) Seven defensive lines in financial consumer protection; (5) U. S. financial consumer protection: experience, lessons and latest reform; (6) Financial consumer protection in EU and UK; (7) Financial consumer protection in Japan and Canada; (8) U. S. Community Reinvestment Act (1977 – 2009): lessons over three decades since its implementation and implication for China; (9) Practices of major central banks to promote financial education; (10) The status quo of financial consumer protection in China, problems and countermeasure; (11) The institutional framework and enforcement system for consumer protection in-related authorities; (12) On perfecting financial consumer education system in China; (13) The financial consumer protection in credit reporting; (14) The financial consumer protection in funds sales; (15) Financial consumer protection programs

in Shaanxi; (16) Application of preliminary research results—financial consumer protection practice in Shaanxi; (17) To promote financial services for vulnerable groups is an essential part of financial consumer protection; Comprehensive assessment system of financial services for county-level financial institutions; (18) Financial consumer education is an important element of financial consumer protection; Shaanxi pilot program for financial education in rural areas; (19) summary.

The paper argues that the top priority of financial consumer protection is putting people first and in the very interest of people.

Innovation and Policy Suggestion

In terms of legislation and regulation:

1. The concept and coverage of financial consumers should be identified in enacting new financial laws and regulations or amending the Law of the People's Bank of China, Banking regulation Law, Commercial Bank Law, General Rules on Loans and the relevant laws. The guideline for financial consumer protection is that the right of consumer should be appropriately weighted on the basis of contract with financial institutions. It is essentially unequal to rely solely on contract law to protect consumers.

2. The responsibilities of relevant regulatory authorities in financial consumer protection should be assumed. In near term, exploration may be made to set up Financial Consumer Protection Agency or Financial Consumer Protection Center. The function of Financial Consumer Protection Center is to promote the legislation and mediation, facilitate access to financial services for disadvantaged groups and regions, advance financial consumer education, and conduct research on consumer behavior.

3. The PBC, the CBRC, the CSRC, and CIRC and other regulatory authorities should open a nationwide hotline for financial consumer protection complaint and set up compliant addressing mechanism.

4. The PBC, the CBRC, the CSRC, and CIRC and other regulatory authorities should open a column on its official website for consumer education and complaints.

5. The PBC, the CBRC, the CSRC, and CIRC and other regulatory authorities should establish nationwide databases. The PBC should set up a centralized nationwide database to conduct regular monitoring and analysis for policy making. A system for case disclosure and sharing can be explored.

6. Financial consumer education should be strengthened, and it should be included into nationwide basic education in the long run.

7. A Seven-In-One financial consumer protection system should be set up among consumers, financial institutions, consumer association, regulatory authorities, arbitration or

judicial authorities, academic fields, and media.

8. On the premise of following market rules, enhancing financial inclusion, the availability of financial service should be improved for disadvantaged groups and underdeveloped areas.

9. The international cooperation of financial consumer protection should be advanced to learn from experience and lessons of developed countries.

10. The BIS should establish a Financial Consumer Protection Committee to promote financial consumer protection in member countries. In assessing financial sectors of member countries, the IMF and BIS should include financial consumer protection into assessment indicators.

In terms of financial institutions:

1. To improve information disclosure and fully protect the rights of consumers to acknowledge.

2. To improve consumer complaint response mechanism within the financial institutions.

3. To cooperate consumer associations in complaint investigations and mediation.

4. To value the role of media in public inspection and to cultivate better capability to respond to the media.

5. To establish database of consumer complaints. Frequently complained products and services should be rectified.

6. To strengthen financial consumer protection in banking cards.

7. To improve consumer credit information management.

8. To bolster financial consumer protection in RMB currency circulation.

9. To carry out financial education in line with financial products.

10. Under current credit environment, legitimate rights and interests of financial institutions should be protected as well.

Materializing research results, the PBC Xi'an Branch embarked on pilot program of financial consumer protection:

1. On August 18, 2010, the PBC, Xi'an branch issued The Instructive Notice to Strengthening Financial Consumer Protection in Shaanxi (the PBC Xi'an Branch Document [2010] No. 178), proposing 12 measures to strengthen financial consumer protection.

2. On September 8, 2010, the PBC, Xi'an branch issued The Notice of Launching Reporting and Sharing System for Financial Consumer Complaints in Shaanxi (the PBC Xi'an Branch Document [2010] No. 198) to established a platform of case reports and sharing of consumer complaints.

3. The pilot program for financial education in rural areas has been promoted in three counties in Shaanxi Province (to be expanded to six counties in the second half of 2010), which was affirmed by the PBC headquarters.

4. Comprehensive assessment system on county-level financial services, “credit + financial service + macro environment” (CSE) model, has been applied in ten cities in Shaanxi to encourage financial institutions to improve financial services to the vulnerable in a market way.

5. The Program for Promoting Financial Consumer Protection in Shaanxi Province has been worked out. The pilot program has been carried out and expanded smoothly in Xi’ an, Weinan and Hanzhong. The hotlines for consumer complaints have opened to the public.

The Financial Consumer Protection Committee of Xi’ an Branch has been set up with a Protection Center in the Research Department during the pilot period.

The Protection Center has established the coordinated mechanism with Shaanxi Consumer Protection Association.

6. On March 2011, based on the pilot programs of financial consumer protection in Xi’an, Hanzhong and Weinan, the PBC Xi’ an Branch expanded the pilot program to the entire Shaanxi Province.

7. With permission of Fed, the research team translated Revisiting CRA: the Perspective on the Futures of the Community Reinvestment Act into Chinese version with over 400000 words. The CRA Seminar was held in Xi’ an with the joint efforts of Xi’ an Branch and the Federal Reserve Banks of Boston and San Francisco. The Chinese version of Consumer Compliance Handbook of the Fed is under translation and will be published at end 2010.

Beyond that, the research team submitted a report to relevant agencies. It is advised in the report that the World Bank CGAP should rectify its inappropriate assessment on China in Financial Access 2010 while assessing the financial consumer protection in each country.

目 录

第一部分 金融消费者保护：理论分析与国外实践

第一章 金融消费者保护理论综述	3
一、对各国金融消费者保护制度的分析与比较	3
二、对金融消费者保护的理论分析	6
三、研究展望	7
第二章 消费者、消费者主权与金融消费者	8
一、消费者的界定	8
二、消费者与生产者（经营者）关系：消费者保护的理论基础	10
三、消费者权利保护发展渊源：消费者问题与消费者运动	12
四、金融消费者与金融消费者保护	17
第三章 金融消费者权益保护 ——基于行为金融学的分析	24
一、有效市场假说的缺陷	24
二、认知偏差	25
三、羊群行为	28
四、信息不对称	30
五、噪声交易者	34
第四章 美国的金融消费者保护：经验、教训及最新改革动向	38
一、美国的金融消费者权益保护体系	38
二、美国中央银行在金融消费者保护方面承担重要职责	41
三、金融消费者保护不足是导致次贷危机的重要原因之一	43

►► 2 金融消费者保护：理论研究与实践探索 ◀◀

四、2009 年以来的美国金融消费者保护改革	45
五、简要总结与展望	48
第五章 欧盟、英国及日本的金融消费者保护	51
一、欧盟的金融消费者保护	51
二、英国的金融消费者保护	57
三、日本的金融消费者保护	61
第六章 美国《社区再投资法》(CRA) 实施 30 年的经验教训及 其对我国的启示	67
一、引言	67
二、CRA 的立法背景和主要内容	70
三、CRA 实施 30 年中的七次重要修订	75
四、CRA 是校正了市场失灵还是扭曲了信贷市场：30 年未了的争论	79
五、CRA 也被扯进次贷风暴	86
六、最近的讨论：美议员向众议院提交《2009 年社区再投资法 现代化法案》	90
七、美国 CRA 的启示	95
第七章 世界主要国家中央银行推广金融教育的比较与借鉴	98
一、引言	98
二、社会大众金融知识水平的调查研究文献探讨	99
三、中央银行重视金融教育的原因	100
四、主要国家中央银行金融教育工作	104
五、结论与建议	107

第二部分 我国金融消费者保护：现状与对策

第八章 我国金融消费者保护的现状、存在问题及对策建议	111
一、我国金融消费者保护现状	111
二、我国金融消费者保护领域存在的主要问题	114
三、加强金融消费者保护的现实意义	116
四、改进和加强我国金融消费者保护的对策建议	117

第九章 我国有关部委保护消费者的制度框架和执行体系	121
一、工业和信息化部与电信领域的消费者权益保护	121
二、民用航空局与公共航空运输中的消费者权益保护	122
三、国家邮政局与邮政消费者权益保护	123
四、国家质量监督检验检疫总局负责产品质量投诉	123
五、有关部委消费者保护体系的特点及行政调解在处理消费者与 经营者纠纷中的作用	124
第十章 金融消费者保护体系的七道防线	127
一、金融消费者的自我保护	127
二、金融机构	128
三、金融行业协会	129
四、金融监管机构	130
五、仲裁或司法机构	132
六、理论界	133
七、媒体舆论监督	134
第十一章 构建我国金融消费者教育体系	135
一、我国金融消费者教育体系亟待完善	135
二、对进一步完善我国金融消费者教育体系的建议	137
第十二章 我国征信领域金融消费者保护问题研究	144
一、征信领域加强金融消费者权益保护的必要性和重要性	144
二、我国征信领域中金融消费者异议或诉讼产生的原因及存在的 主要问题	145
三、征信领域金融消费者权益保护制度框架设计	147
四、加快建立我国征信领域金融消费者权益保护制度的建议	150
第十三章 我国基金产品零售中的金融消费者保护研究	152
一、引言	152
二、基金产品零售中的消费者保护模型分析	153
三、政策建议	159

第三部分 课题成果的应用：金融消费者保护 从“三地”试点到全省推开

第十四章 陕西省金融消费者保护：现状调查	165
一、陕西省消费者协会维护金融消费者合法权益的基本情况	165
二、消费者协会处理金融消费者投诉的方式、优势和 不足——以陕西为例	167
三、从执政为民的角度认识保护金融消费者权益的重要性	169
第十五章 研究成果的转化：推动陕西金融消费者保护 工作及其试点	171
一、人民银行西安分行下发文件要求金融机构加强陕西省金融消费者 保护工作	171
二、建立金融消费者投诉案例数据库与典型案例共享制度	173
三、推动陕西省金融消费者保护试点	175
四、开展“陕西省金融消费者权益保护”宣传周活动	176
附录一 中国人民银行西安分行金融消费者投诉管理办法（暂行）	178
附录二 当前我国 25 个部委 123 × × 系列免费公益、投诉维权电话的 使用情况	182
附录三 建议有关部门协调世界银行，修改 CGAP《金融可获性报告 2010》 中对各国金融消费者保护工作评估时，关于我国四个方面的 不准确评估	184
第十六章 对目前金融消费者投诉的形势分析	186
一、银行卡（含自助设备）方面的投诉	186
二、服务收费类投诉	187
三、“存单变保单”类投诉	188
四、服务水平类投诉	189
五、征信信息类投诉	189
六、存贷款业务等其他类投诉	190
七、针对这些投诉，金融机构应该采取的改进措施	190
八、进一步强化金融消费者保护	191