

重庆市地方金融管理局 关于印发《重庆市小额贷款公司消费者权益 保护工作指引》的通知

渝金发〔2024〕1号

各区县（自治县）、两江新区、西部科学城重庆高新区、万盛经开区金融工作管理部门，市小额贷款公司协会，各小额贷款公司：

为进一步加强消费者合法权益保护，规范小额贷款公司经营行为，助推行业高质量发展，根据有关法律法规和监管规定，我局制定了《重庆市小额贷款公司消费者权益保护工作指引》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市地方金融管理局

2024年5

月6日

（此件公开发布）

重庆市小额贷款公司消费者权益保护工作指引

第一章 总则

第一条 为保护小额贷款公司消费者合法权益，规范小额贷款公司行为，维护公平、公正的市场环境，促进行业健康发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）、《中国人民银行关于小额贷款公司试点的指导意见》（银监发〔2008〕23号）、《重庆市小额贷款公司试点管理暂行办法》（渝办发〔2008〕239号）和《中国银保监会办公厅关于加强小额贷款公司监督管理的通知》（银保监办发〔2020〕86号）等法律法规和监管规定，结合我市小额贷款公司实际，制定本指引。

第二条 经重庆市地方金融管理局（下称市地方金融局）批准设立的小额贷款公司及其分支机构，开展业务相关的消费者权益保护工作，适用本指引。

本指引所称消费者，是指使用小额贷款公司提供的产品或者服务的自然人。使用小额贷款公司提供的产品或者服务的法人和非法人组织，参照本指引执行。

第三条 小额贷款公司向消费者提供产品或者服务遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则，依法保障消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、信息安全权等基本权利。

第四条 消费者应树立理性消费观，合理使用借贷产品，提高自我保护意识，诚实守信，依法维护自身的合法权益。

第五条 地方金融管理部门依职权开展消费者权益保护工作，保护消费者合法权益。

本指引所称地方金融管理部门，是指市地方金融局和区县承担地方金融管理相关职责的单位。

第六条 重庆市小额贷款公司协会充分发挥消费纠纷化解方面的自律作用，通过行业自律、维权、协调及宣传等方式，指导、促进小额贷款公司通过合理方式妥善处理消费纠纷。

第二章 机制建设和内部管理

第七条 小额贷款公司应切实履行本公司消费者权益保护的主体责任，保障消费者合法权益。将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，明确负责消费者权益保护工作的高级管理人员和部门（下称消费者权益保护部门），组织、协调、督促、指导公司其他部

门及分支机构开展消费者权益保护工作，保障消费者权益保护部门的人员和经费，确保开展消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性。

消费者权益保护部门的专职人员，应优先选拔具备金融行业服务工作经验，具备金融、经济、法律等相关专业知识和能力，熟悉监管规定和本公司业务的人员担任。

第八条 地方金融管理部门应积极引导小额贷款公司建立健全涉及消费者权益保护工作的全流程管控机制，包括事前审查、事中管控和事后监督等机制，加强信息系统建设与管理，确保在产品或服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实消费者权益保护工作的相关规定和要求。

第九条 小额贷款公司应依法建立健全消费者权益保护的内部控制制度，包括但不限于以下方面：

- （一）消费者权益保护工作考核评价制度；
- （二）消费者信息保护制度；
- （三）信息披露制度；
- （四）营销宣传管理制度；
- （五）合作机构管理制度；
- （六）消费者投诉处理制度；
- （七）消费者权益保护工作内部监督和责任追究制度；
- （八）消费者权益保护重大事件应急制度；

（九）地方金融管理部门明确规定应建立的其他消费者权益保护工作制度。

小额贷款公司应加强监测管控，及时发现并处理损害或者可能损害消费者合法权益的问题，及时调整存在问题隐患的产品或服务的规则。

第十条 鼓励小额贷款公司积极开展员工教育和培训，增强员工的消费者权益保护意识和能力。支持小额贷款公司每年至少开展一次消费者权益保护专题培训，培训对象全面覆盖中高层管理人员、基层业务人员及新入职人员。对消费者投诉多发、风险较高的业务岗位，鼓励和支持小额贷款公司提高培训频次。

第十一条 小额贷款公司在开展考核评价时应将消费者权益保护工作作为重要内容，合理分配相关指标的权重，综合考虑业务合规性、客户满意度、投诉处理及时率与合格率等，合理制定考核评价指标。根据对消费者合法权益造成侵害的严重程度或危害程度，采取必要的内部处理措施以发挥消费者权益保护工作考核评价的激励约束作用。

第三章 行为规范

第十二条 小额贷款公司应依照法律规定和监管要求，根据产品和服务的特性，评估其对消费者的适合度，合理划分产品和服务的风险等级以及消费者承受等级，根据消

费者收入水平、资产状况等因素合理确定贷款额度、贷款期限和还款方式等要素，将合适的产品或者服务提供给适当的消费者。

第十三条 小额贷款公司应依法对外进行营销宣传，并依法向消费者提供拒绝继续接受营销信息的方式供其选择。不得过度营销，不得以任何方式隐瞒风险、混淆利率，不得以虚假、欺诈、隐瞒或引人误解的方式进行宣传。

以上营销宣传活动包括以营销为目的，利用各种传播媒体、宣传工具就产品或服务进行的直接或者间接的宣传推广等。消费者拒收或者退订的，不得以同样方式再次发送营销信息。

第十四条 小额贷款公司依照审慎经营原则依法保障消费者财产安全权，采取有效的内控措施和监控手段，严格区分自身资产与消费者资产，不得挪用、占用消费者资金。

小额贷款公司应依照法律规定和监管要求，采取严格的风险控制措施和科学的技术监控手段，强化贷前身份识别、消费者还款能力风险评估和贷中资金流向等环节的管理。

第十五条 小额贷款公司应严格执行关于信息披露的监管规定，使用通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险。

对于放款主体、贷款额度、贷款年化利率、期限、还款方式、风险提示、违约责任及纠纷解决等与消费者有重大利害关系的重要信息，严格依法以适当方式供消费者确认其已阅知完整信息。

小额贷款公司应以便利可得的形式向消费者展示合同内容。合同采用电子形式订立的，可采取加入强制阅读环节、设置合理的阅读时限等形式，确保消费者阅读合同。电子合同应依法满足不可篡改、可被识别且易于获取的要求，并依法保障消费者对其金融信息进行查询的权利。

第十六条 小额贷款公司应充分尊重消费者真实意愿，由消费者自主选择、自行决定是否接受产品或者服务，不得有下列侵害消费者自主选择权的行为：

- （一）擅自代理消费者办理业务；
- （二）强制或者变相强制消费者接受产品或服务；
- （三）通过附加限制性条件的方式要求消费者接受合同中未作明确要求的产品或服务，强制搭售其他产品或者服务；
- （四）排除、限制消费者接受同业机构提供的产品或者服务；
- （五）附加其他不合理条件。

第十七条 小额贷款公司不得有下列侵害消费者公平交易权的行为：

- (一) 设置违反公平原则的交易条件；
- (二) 加重消费者责任，限制或者排除消费者合法权利；
- (三) 减轻、免除本公司损害消费者合法权益应承担的民事责任；
- (四) 限制消费者寻求法律救济的途径；
- (五) 其他侵害消费者公平交易权的行为。

第十八条 小额贷款公司处理消费者信息，包括对消费者信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等，应遵循合法、正当、必要、诚信原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意，法律、法规另有规定的除外。不得收集与业务无关的消费者信息，不得采取不正当方式或变相强制收集消费者信息，不得超出法律、法规规定和双方约定的范围使用消费者信息。

小额贷款公司通过格式条款取得消费者同意的，应在格式条款中明确收集消费者信息的目的、方式、内容和使用的范围，并在协议中以显著和通俗易懂的方式向消费者提示同意相关条款的可能后果。

小额贷款公司依法采取技术措施和其他必要措施，妥善保管和存储所收集的消费者信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者被篡改。小额贷款公司应采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，保障消费

者信息安全。

小额贷款公司及其工作人员依法对消费者信息严格保密，不得泄露或者非法向他人提供。在确认信息发生泄露、毁损、丢失时，应立即采取补救措施；信息泄露、毁损、丢失可能危及消费者人身、财产安全或者产生其他不利影响的，应及时告知消费者，并向地方金融管理部门报告。

第十九条 小额贷款公司通过自身或委托第三方机构进行清收时，应依法合规开展，并做好台账记录和清收资料保管。不得采取暴力、恐吓、侮辱、诽谤、散布个人隐私、骚扰借款人正常生活等违反法律法规、违背社会公德、损害社会公共利益的方式，不得向与债务无关的第三人进行清收。未经法定程序或消费者同意，不得向不具有偿债义务人员告知具体债务信息和个人敏感信息。在与借款人或第三人沟通时，应主动表明清收人员身份、委托机构名称等信息。

第二十条 小额贷款公司应加强对存在合作关系的中介机构和第三方机构的消费者权益保护工作的监督和评价，将消费者权益保护相关要求纳入中介机构和第三方机构的准入、清退条件。小额贷款公司不得与有暴力催收等违法违规记录的第三方机构合作。

第二十一条 鼓励小额贷款公司建立内部多层次投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系

统，提高消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

第二十二条 小额贷款公司应依法强化消费者权益保护宣传，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛持续的日常性消费者权益保护宣传，帮助消费者提高对产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升消费者金融素养和诚实守信意识。

第二十三条 小额贷款公司应尊重社会公德，尊重消费者的人格尊严和民风民俗习惯，不得因消费者性别、种族、民族等进行歧视性差别对待，不得使用歧视性或者违背公序良俗的表述。

第四章 争议解决

第二十四条 本指引所称消费争议，是指消费者与小额贷款公司因使用产品或者服务所产生的民事争议。

消费者认为小额贷款公司在提供产品或者服务过程中存在违反地方金融管理规定行为侵犯其合法权益的，可向地方金融管理部门进行投诉。

第二十五条 消费者应依法通过正当途径客观、理性反映诉求，不扰乱正常的金融秩序和社会公共秩序。

第二十六条 鼓励消费者和小额贷款公司积极通过协商和解，提请第三方组织调解，申请仲裁等多元方式处理纠纷、化解矛盾。

第二十七条 小额贷款公司应为消费者权益保护提供必要的便利，确保渠道畅通，在营业场所、官方网站或移动客户端等的醒目位置公布消费争议处理电话、通讯地址、平台网址等信息。

第二十八条 小额贷款公司收到消费争议诉求后，应及时办理；对于属于本公司产品或服务的消费争议事项的，应受理；对于不属于本公司消费争议事项的，应明确告知消费者。小额贷款公司受理消费争议后，应及时与消费者沟通，充分了解消费者诉求，依照相关法律法规、监管规定和合同约定进行处理，并告知消费者有关处理情况，但因消费者本人原因导致无法告知的除外。小额贷款公司在告知消费者处理情况时，应说明对消费争议内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及可以采取的调解、仲裁、诉讼等争议解决方式。

第二十九条 消费者向地方金融管理部门进行投诉，应提供包括但不限于以下信息：姓名、联系方式、通讯地址、有效身份证明材料、明确的投诉对象、具体的投诉请求、事实和理由以及相关证据材料。

投诉人非消费者本人，除提供以上材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。

第三十条 地方金融管理部门对下列投诉事项不予受理：

（一）反映的机构、产品、服务或投诉请求不属于地方金融管理部门履职范围的；

（二）存在未提供本人真实身份、身份信息要素不全、无明确的投诉对象、无有关事实依据或投诉请求不明确等情形，经补正后仍不符合本指引第二十九条之规定的；

（三）投诉人非消费者本人，也未提供有关授权委托书证明的；

（四）人民法院、仲裁机构、其他行政部门、依法设立的调解组织已经受理、接受或者处理（非地方金融管理部门移送调解），或涉嫌犯罪已进入刑事司法程序的；

（五）双方已就投诉争议事项达成和解协议，没有新情况、新理由的；

（六）属于重复请求，且没有新证据的；

（七）投诉人自愿撤回投诉的；

（八）其他不符合法律、法规、规章有关规定的。

存在前款规定情形并已受理的，终结处理程序。

第三十一条 地方金融管理部门收到消费者投诉后，应于收到投诉之日起7个工作日内进行审查，符合本指引规定的投诉申请，应及时受理并告知投诉人，未告知的，视为受理。对于不符合本指引规定的投诉申请，应决定不予受理。对于不予受理的投诉，应告知投诉人不予受理的理由。对于受理的投诉，自受理之日起60日内予以答复。情

况复杂，需要延长调查期限的，经批准可以适当延期，一般不超过 30 日，并应书面告知投诉人。

需要投诉人对投诉申请进行补正的，应于收到投诉之日起 7 个工作日内一次性告知投诉人补正事项及合理补正期限，补正投诉材料所用时间不计入投诉处理期限。经补正后的投诉申请，按照本条第一款规定进行处理。

市地方金融局认为投诉事项适宜由区县承担地方金融管理相关职责的单位处理的，可依照有关规定根据属地管辖原则转交区县承担地方金融管理相关职责的单位予以处理。

第三十二条 小额贷款公司依法配合地方金融管理部门办理信访、投诉、举报工作，收到地方金融管理部门提出的取证要求的，应在规定时限内完成自查并提交书面报告。

小额贷款公司提交的书面报告应完整、准确、清晰地记录核查过程和结果，并提供有关文字、音频、视频资料，不得对相关信息脱敏，不得篡改、删除相应材料。

第三十三条 小额贷款公司应建立消费者投诉处理台账，保存受理、核查和告知等全流程档案，保留邮递证明、短信或邮件截图和电话录音等相关证明材料。档案保管时间自投诉办结之日起不少于 5 年。

第三十四条 地方金融管理部门受理的信访、投诉、举

报事项，应在法定时限内按照法律、法规规定的程序处理。

经双方当事人同意的，地方金融管理部门可以进行调解或者委托第三方调解。调解期限从前述处理期限内予以扣除。

第五章 监督与管理

第三十五条 市地方金融局会同有关部门推动建设和完善小额贷款公司自治、行业自律、金融管理和社会监督相结合的消费者权益保护共治体系，负责建立健全小额贷款公司消费者保护规制，指导区县承担地方金融管理相关职责的单位和小额贷款公司开展消费者权益保护工作，汇总分析消费者投诉信息，并根据活动分析结果适时优化消费者权益保护监督管理方式、小额贷款公司行为规范等。

区县承担地方金融管理相关职责的单位负责本辖区内小额贷款公司消费者保护工作，保护消费者合法权益。

地方金融管理部门与有关部门加强多跨联动，探索合作开展小额贷款公司消费者权益保护监督检查、评估等具体工作。

第三十六条 小额贷款公司存在侵害消费者合法权益、拒绝配合消费者权益保护工作等情形的，地方金融管理部门可依职权对其采取下列措施：

- (一) 要求提交书面说明或者承诺；
- (二) 约见谈话；
- (三) 出具警示函；
- (四) 责令限期改正；
- (五) 将违法违规情况记入违法违规经营行为信息库；
- (六) 有关法律法规有处罚规定的，协调有关部门依照规定予以处罚；
- (七) 涉嫌犯罪的，依法移送公安机关查处。

第六章 附则

第三十七条 本指引公布前，小额贷款公司存在不符合本指引要求情形的，应在本指引施行后 6 个月内达到本指引各项规定的要求，逾期仍不符合本指引规定的，按照本指引第三十六条进行处理。

第三十八条 本指引内容中，法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三十九条 本指引由市地方金融局负责解释。

第四十条 本指引自 2024 年 7 月 1 日起施行。