

重庆市沙坪坝区人民政府

行政复议决定书

沙府行复〔2021〕6号

申请人：杨[]，男，汉族，19[]年[]月[]日出生，公民身份号码：350[]0614，住四川省成都市新津区五津街道瑞东路[]号海悦豪庭。

被申请人：重庆市沙坪坝区金融工作办公室，住所地重庆市沙坪坝区凤天大道15号。

法定代表人：张磊，职务：局长。

申请人不服被申请人作出的《答复群众意见书》，向本机关提起行政复议申请，经补正相关申请材料，本机关于2021年2月19日收悉并依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：撤销《答复群众意见书》并书面回复处理结果。

申请人称：2020年12月27日，申请人通过信件向被申请人投诉举报重庆[]小额贷款有限公司（以下简称“[]小贷公司”）存在如下违法违规行为：1.对申请人发放的贷款违反贷款审慎性原则，未对申请人进行贷前风险评估，直接导致申请人债务过大出现逾期；2.申请人逾期后，[]小贷公司采用违规软暴力催收的方式，多次威胁、恐吓，多次泄露申请人欠款隐私给第三方无关人员；3.申请人逾期前后未收到[]小贷公司的短信和书面通知；4.[]小贷公司拒绝重新上报或更正错误的逾期记录。被申请人于2021年1月26日对申请人作出《答复群众意见书》，该答复内容并没有实质性解决申请人的综合诉求，侵犯了申请人的合法权益。

被申请人称：一、基本情况。重庆市地方金融监管局于2020年12月31日向被申请人下发《接诉转送单》，要求被申请人于2021年1月28日前将核实结果向申请人予以反馈。被申请人根据市金融监管局《关于加强小额贷款公司和典当公司信访投诉处理工作的通知》（渝金〔2019〕[]号）文件精神，于2020年12月31日起对相关投诉事项进行了核查，并于2021年1月15日与申请人进行电话沟通，建议申请人提供暴力催收相关佐证材料，申请人于当日向被申请人提供了相关证据。被申请人通过核实申请人贷款开通流程、贷款合同及听取

催收录音等相关资料，并根据申请人提供的佐证材料作出了《答复群众意见书》，于2021年1月26日邮寄送达申请人。

二、事实和依据。1.针对申请人提出的 小贷未进行贷前风险评估就予以放款一事。 小贷为信用贷款且发放贷款形式通过互联网，因此对申请人的贷前审查均在线上操作完成。被申请人通过向 小贷调取申请人贷前审核流程情况核实到，申请人于2018年7月12日申请 小贷“生活费”借款。 小贷根据申请人的授权查询了申请人的征信报告，显示贷款和信用卡账户未逾期，且历史还款情况正常，表明负债余额未超过其还款能力。经综合判断，申请人的个人信用良好，将其评分等级定为第二档，对其借款授信申请予以通过并给予授信额度1.2万元，该额度符合 生活费产品小额、灵活、消费专用等特点。2019年9月13日，因申请人符合提额条件（评分等级二挡及以上且用信表现良好）， 小贷“生活费”临时为其调额至2.18万元。此外，需要强调的是，无论是固定授信额度还是临时额度均为循环额度，且不限制申请人单次取款金额（单笔大于500元即可），申请人完全可根据自身还款能力部分、分批支用，按照最长12期的还款期限陆续还款。 小贷在授信页面温馨提示了申请人“应当根据个人能力合理贷款、理性消费，避免逾期”，同时也在申请人在线签署的《 生活费综合服务协议》、《借款合同》等处多次提示了申请人应履行按时还款的义务，以及逾期还款的法律后果。综

上，小贷在授予申请人额度时已充分考虑了申请人信用状况、还款能力。申请人作为一名完全民事行为能力人，应当对自己的行为负责，其用款决策必然是基于其实际消费需求而做出，且应已充分考虑了其自身的还款能力。因此被申请人认为小贷不存在申请人提出的未进行风险评估就予以放贷的情况。

2. 针对申请人提出的暴力催收属实但被申请人未作出实质性的行政处罚一事。经查看申请人提供给被申请人的暴力催收相关短信、听取相关录音等证据，小贷的催收人员在电话催收过程中语气稍显强硬，且多次提及会联系申请人的第三方，催收的短信内容同样存在言语不当的情况。根据市金融监管局《关于做好小额贷款公司内部控制管理重点工作的通知》（渝金〔2016〕号）文件精神，被申请人就该投诉事项于2021年2月25日下午5点约谈了小贷高管，形成了完整的约谈笔录，对企业采取了必要的处理措施。

3. 针对申请人提出未收到小贷在逾期前后发送的提醒短信且要求重新上报逾期记录一事。申请人与小贷在授信借款之前签订《个人征信授权书》，其中第三条内容规定“本人同意被授权人可将本人个人信息和包括信贷信息在内的信用信息（包含逾期等不良信息）报送政府监管部门、人民银行征信系统、中国互联网金融协会等机构。”经被申请人调取小贷对申请人发送征信上报告知提醒短信记录了解到，在2020年

4月至8月期间，小贷均按照逾期后T+1日和T+3日发送了不良征信上报的提醒短信至申请人158 938手机号中，并于T+4日报送申请人的逾期记录至人行征信系统。并未存在申请人提出的小贷逾期前后未发送任何短信的情况。根据人民银行《征信业管理条例》第二十六条“信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以向所在地的国务院征信业监督管理部门派出机构投诉。信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以直接向人民法院起诉”。因此，申请人提出重新上报逾期记录的诉求不属于被申请人职能职责范围。

综上所述，被申请人是基于相关法律法规及文件规定，在程序合法合规、证据材料充分的基础上作出的答复，请求复议机关予以维持。

经审理查明：2020年12月31日，被申请人收到重庆市地方金融监督管理局转交的关于申请人投诉小贷公司的《投诉举报信》，申请人在信中投诉举报小贷公司存在未进行贷前风险评估即放款、（软）暴力催收、未提前通知便上报逾期记录、未充分告知逾期风险、管理账户严重失误等违法行为，并认为申请人的所有逾期记录都是由小贷公司造成的。申请人诉求为：1.查处违法行为；2.责令小贷消除2020年4月至7月的错误逾期记录；3.书面回复查处结果。

被申请人经调查核实，查明情况如下：申请人于2017年通

过美团 APP 完成实名认证，绑定银行卡及手机号。2018 年 7 月 12 日，申请人通过美团 APP 申请生活费借款业务，小贷公司经查询申请人征信给予借款额度 12000 元。2019 年 9 月 16 日，小贷公司基于申请人 APP 使用情况及大数据画像，提升申请人临时额度至 21930 元，有效期至 2019 年 12 月 12 日。2019 年 11 月 2 日，申请人向小贷公司成功申请借款 21800 元，分 12 期还款，申请人正常还款 4 期之后，从第五期开始出现逾期，首次逾期为 2020 年 4 月 2 日，小贷公司分别于 2020 年 3 月 30 日上午 10:19 和 4 月 1 日上午 10:33 成功将提醒还款短信发送至申请人绑定手机中并于 2020 年 4 月 3 日上午 10:00 和 4 月 5 日上午 10:00 成功发送不良征信上报的提醒短信，于 4 月 6 日上报逾期记录至人行征信系统。2020 年 5 月至 8 月，小贷公司均按上述规则成功发送不良征信上报提醒短信至申请人绑定手机中，小贷公司根据申请人逾期记录如实上报了征信。2020 年 8 月 20 日，申请人提前全额结清借款。申请人逾期期间，小贷公司催收人员对申请人进行多次催收，且提及会联系申请人的第三方，存在语气和言语不当的情形。

根据调查结果，被申请人于 2021 年 1 月 26 日对申请人作出《答复群众意见书》，称小贷公司放贷流程并未出现违规情况，但被申请人会约谈小贷高管要求其加强贷前审查、规范催收流程，由于申请人修改征信逾期记录的诉求不属

于被申请人职责范围，建议申请人向人民银行重庆营管部进行反映。

申请人对上述《答复群众意见书》不服，向本机关提起行政复议申请。

另查明，2021年2月25日，被申请人约谈了[]小贷公司高管，要求其加强催收管理，严禁暴力催收。

以上事实有行政复议申请书、申请人身份证复印件、投诉举报信、答复群众意见书、行政复议答复书、重庆市地方金融监督管理局接诉转送单（编号：202[]）、调查取证工作记录、开通贷款流程后台记录、个人信息及征信授权书、美团生活费综合服务协议、征信查询记录、借款合同、短信记录、约谈记录单等证据证明。

本机关认为：首先，根据《重庆市小额贷款公司开展网络贷款业务监管指引（试行）》第二十七条“市、区县金融办充分发挥社会监管效力，及时受理和处理社会举报投诉网络贷款业务中的违法违规行为”的规定，被申请人作为[]小贷公司所在行政区域的金融监管部门，具有对案涉投诉举报进行查处的职能职责。

其次，关于申请人举报投诉事项。一、关于贷前风险评估。《重庆市小额贷款公司开展网络贷款业务监管指引（试行）》第三章“内部风险管控”第十六条第二款规定，严格贷前客户身份识别和背景真实性调查，必要时通过线下调查或征信

机构等第三方核查客户信用情况，对线上数据积累、量化模型和信用评级结果进行校正。本案中，申请人通过美团 APP 进行了实名认证并申请开通贷款服务，[] 小贷公司在放款前经申请人授权查询了申请人的征信情况，尽到了相应的审查义务，做到了必要的风险管控，不存在申请人所述未对申请人进行贷前风险评估、违反贷款审慎性原则的情形。二、关于（软）暴力催收。被申请人经调查相关短信、录音，认为 [] 小贷公司的催收人员存在不文明催收行为，并根据《关于做好小额贷款公司内部控制管理重点工作的通知》（渝金〔2016〕[] 号）文件精神约谈了 [] 小贷公司高管，责令其整改纠正，已履行了相应的监管职能。三、关于逾期风险及征信上报告知提醒。被申请人提取了 [] 小贷公司于 2020 年 5 月至 8 月期间对申请人发送的逾期还款不良征信上报提醒的短信记录，并不存在申请人所述逾期前后未收到 [] 小贷公司的短信和书面通知的情形。四、关于修改或重新上报逾期记录。根据《征信业管理条例》相关规定，此项诉求并非被申请人职责范围，故被申请人告知申请人依法向相关部门反映，并无不当。

最后，根据《重庆市地方金融监督管理局关于加强小额贷款公司和典当公司信访投诉处理工作的通知》（渝金〔2019〕[] 号）关于“区县经融管理部门查办要求：通过人民网、信函、电话、现场以及其他渠道的投诉事项，应在 20 个工作日内调查处理完毕并形成《答复群众意见书》”的规定，被申请人于

2020年12月31日收到转送的投诉举报信，经调查处理完毕后于2021年1月26日向申请人作出《答复群众意见书》，符合案涉投诉处理程序规定。

综上，被申请人作出的《答复群众意见书》认定事实清楚，适用法律正确，程序合法，依照《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项之规定，本机关决定如下：

维持被申请人作出的《答复群众意见书》。

如不服本决定，可以在收到本决定书之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

重庆市沙坪坝区人民政府

2021年4月13日



