

重庆市沙坪坝区人民政府

行政复议决定书

沙府行复〔2022〕13号

申请人：陈 ，女，汉族，19 年 月 日出生，公民身份号码：36031319 29，住址：广东省深圳市南山区南光城市花园 栋。

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

法定代表人：黄伟，职务：主任、局长。

申请人要求撤销被申请人作出的《答复群众意见书》（以下简称《答复》）并且责令其重新履职，向本机关提出行政复

议申请。本机关于 2022 年 4 月 28 日收悉并依法予以受理。行政复议期间，因案情复杂，经批准延期 30 日作出行政复议决定。本案现已审理终结。

申请人请求：撤销被申请人作出的《答复》并且责令其重新履职。

申请人称：申请人向被申请人举报重庆小额贷款有限公司对债务无关第三人催收，构成不当催收，同时泄露借款人的信息，违反了《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）第十三条保管客户信息之规定，小额贷款公司应当妥善保管依法获取的客户信息，不得未经授权或者同意收集、存储、使用客户信息，不得非法买卖或者泄露客户信息。同时，重庆小额贷款有限公司通过向无关第三人泄露借款人梁 的逾期信息以达到逼迫本人还款目的，该行为涉嫌违反《重庆小额贷款公司“十不准”》第三条规定，不准采取暴力、恐吓等手段非法收贷。

被申请人未履行法定职责，其回复“目前我办已责令小贷对涉事催收人员进行处理”，仅仅是对催收人员的处理，没有对 小贷违法违规行为进行查处，不符合《重庆市小额贷款公司试点管理暂行办法》第五十条之规定，小额贷款公司在经营过程，若出现下列情形之一，由市金融办责令改正；情

节特别严重的，由市政府金融办提请工商行政管理部门及其他相关部门对其依法进行罚款、责令停业整顿或者吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。被申请人有法不依，对违法行为进行降格处理，有案不立；未告知所谓“涉事催收人员”侵犯了群众的知情权。故被申请人未履行法定职责，适用法律错误。认定事实不清，应予纠正。

被申请人称：重庆市地方金融监督管理局于2021年12月14日向被申请人下发关于申请人的《接诉转送单》，要求被申请人在2022年1月11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〕407号）文件精神，对申请人提供的佐证资料及重庆小额贷款有限公司的催收记录等进行了核查。被申请人于2022年1月6日作出《答复》，并于当日给申请人致电，告知处理结果，2022年1月7日通过邮政快递寄送给申请人，申请人于1月9日签收。

一、申请人的申请事项不符合《行政复议法》等规定，其复议请求应当被驳回。根据《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〕407号）、《重庆市小额贷款公司区县监管工作指引（试行）》（渝金〔2013〕8号）及《重庆市小额贷款公司开展网络贷款业务监管指引（试行）》（渝金〔2015〕13号）的规定，区县金融管

理部门收到市金融监管局转交的信访事项，应根据《重庆市信访条例》要求，自受理之日起60日内作出书面处理意见，情况复杂的，经单位负责人批准，可以适当延长处理期限，延长期限不得超过30日，同时应将延期理由书面告知信访人。形成的处理意见和告知书应在上述时限内抄报市金融监管局。相关处理意见和告知书应符合《重庆市信访条例》要求。被申请人已在法定期限内履行了相关职责。同时，根据《重庆市信访条例》第三十四条规定，信访人对行政机关作出投诉请求信访事项的处理意见不服，可以自收到处理意见书之日起三十日内通过原处理行政机关或者直接向有管辖权的上一级行政机关申请复查；对复查意见不服的，可以自收到复查意见书之日起三十日内通过复查行政机关或者直接向有管辖权的上一级行政机关申请复核。信访人的复查、复核申请应当针对处理、复查意见，以书面形式提出，并附处理或者复查意见书。信访人在复查、复核过程中提出新的信访事项，应当向有权处理机关另行提出。同时根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》第一条第（九）项规定，下列行为不属于人民法院行政诉讼的受案范围：……（九）行政机关针对信访事项作出的登记、受理、交办、转送、复查、复核意见等行为和《行政复议法》第六条的规定，信访答复不是具体行政行为，不属于

行政复议范围。因此被申请人认为该事项不属于行政复议范围，应当驳回。

二、针对申请人不服申请人作出的《答复》，要求被申请人撤销该行政行为，重新受理立案调查一事。经查看申请人提供给被申请人的佐证材料等证据，小贷的催收人员在催收过程中向借款人梁 预留的第三方联系人（即申请人）发送多条本人口径的催收短信，存在不当催收的情况。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〕274号）、《重庆市小额贷款公司区县监管工作指引（试行）》（渝金〔2013〕8号）文件精神，被申请人就该投诉事项于2022年2月10日向 小贷下发了《关于重庆 小额贷款有限公司投诉件的情况通报》，对 小贷采取了必要的监管措施。在被申请人的督促下， 小贷已对涉事合作催收机构采取相应的处罚并提出整改要求。同时，根据《沙坪坝区人民政府关于印发重庆市沙坪坝区金融办公室主要职责、内设机构和人员编制规定的通知》（沙府办发〔2010〕101号），申请人要求被申请人对其投诉件重新立案受理调查的诉求不属于被申请人职能职责范围。

综上所述，被申请人基于相关法律法规及文件要求，在程序合法合规、证据材料充分的基础上作出的答复，建议重庆市沙坪坝区人民政府维持《答复》内容。

经审理查明：

2021年12月5日，申请人收到催收短信，短信内容显示催收对象为借款人梁 。申请人认为 小贷对债务无关第三人催收构成不当催收，同时泄露了借款人信息，于2021年12月7日向重庆市地方金融监管局投诉。

2021年12月13日，重庆市地方金融监管局将该投诉材料转交给被申请人，要求被申请人按《重庆市小额贷款公司区县监管工作指引（试行）》（渝金〔2013〕8号）文件规定，核处并于2022年1月11日前形成《答复群众意见书》回复来信人。

被申请人结合申请人的佐证资料及 小贷提供的借款协议、催收记录、核查报告等资料了解：申请人系借款人（梁 ）的紧急联系人，由于借款人逾期未还款， 小贷发送短信进行催收，因催收坐席工作疏忽误将对本人口径短信发送至第三方联系人手机。2022年1月6日，被申请人作出书面答复并致电告知，经核实后责令 小贷对涉事催收人员进行处理并对类似情况整改、加强人员培训，次日邮寄送达《答复》给申请人。申请人不服该《答复》，认为被申请人未履行法定职责，遂向本机关提出行政复议申请。

另查明， 小贷已对涉事合作催收机构提出整改要求并采取5万元的罚款处置。该催收机构对涉事催收人员违规作业

做扣罚绩效并调岗处理，对直属组长做罚款处理，并对美团项目员工加强培训、规范催收行为。

以上事实有行政复议申请书、申请人身份证复印件、《答复群众意见书》、《行政复议答复书》、统一社会信用代码证书及法定代表人身份证明、《接诉转送单》、《借款合同》、《关于梁（陈）核查情况的报告》、预留联系人截图、小贷催收录音与短信、美团承诺书、金融办与陈沟通录音、邮寄快递与短信发送记录、美团及催收机构有关处罚与整改情况等证据证明。

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）》第五条规定，重庆市金融工作办公室和区县政府金融管理部门（以下分别简称市金融办和区县金融办）为重庆市小额贷款公司开展网络贷款业务的监督管理部门。第二十七条规定，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。被申请人作为小贷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，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〕407号）的关于“规范投诉事项处理“有关规定，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》。被申请人于 2021 年 12 月 14 日收到《接诉转送单》，经调查处理，于 2022 年 1 月 6 日作出《答复》并次日邮寄申请人。被申请人在 20 个工作日内查处案涉情况并回复申请人，符合投诉事项处理的程序规定。

最后，针对申请人举报“重庆 小额贷款有限公司对债务无关第三人催收，构成不当催收，同时泄露借款人的信息，被申请人未履行法定职责”，被申请人经调查发现，小贷的催收人员向申请人（第三方联系人）发送催收短信情况属实，存在不当催收行为。依据《重庆市小额贷款公司开展网络贷款业务监管指引（试行）》、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〕274 号）有关规定，被申请人对小贷采取监管措施，责令整改不当行为，做到文明、合规催收，且小贷已对涉事合作催收机构采取处罚并作出整改。故被申请人经过调查了解，履行相应的监管职能职责，作出《答复》的内容情况属实，并无不当。

综上，被申请人《答复》认定事实清楚、适用依据正确、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：

维持重庆市沙坪坝区金融办公室作出的《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

2022年7月25日

行政复议专用章

Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or title.

