

重庆市沙坪坝区人民政府

行政复议决定书

沙府行复〔2022〕105号

申请人：刘 ，男，汉族，19 年 月 日出生，公民身份号码：440183 35，住址：广东省广州市增城区石滩镇石厦村 路 号。

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。

申请人不服被申请人的处理答复，要求撤销其于2022年10月27日作出的《答复群众意见书》（以下简称《答复》）并且责令其重新履职，向本机关提起行政复议申请。本机关于

2022年12月8日收悉并依法予以受理。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：被申请人未依法展开调查，其所谓名答复意见书，全是被举报人重庆小额贷款有限公司（以下简称“小贷”）的工作人员所撰写，被申请人坐在办公室胡编乱造，糊弄群众；被申请人有法不依，对于申请人提及的相关法律法规，银保监会相关政策，被申请人装着看不懂，不予答复；被申请人作为小额贷款公司监管部门，丧失监管的原则，不是监管，而是挖空心思给被举报人开脱，给违法催收行为为背书，站队，对侵犯群众利益漠不关心，对违法催收行为，视而不见；综上所述，被申请人未履行法定职责，应予纠正。

被申请人称：一、事实情况。重庆市地方金融监督管理局（以下简称“市金融监管局”）于2022年10月17日给被申请人下发《接诉转送单》，要求被申请人在2022年11月18日前，将申请人投诉小贷的核实结果形成《答复》向申请人予以反馈。依据市金融监管局《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），被申请人核查到：申请人于2020年6月10日起陆续向小贷借款2笔“生活费”，总金额元，但第二期出现逾期还款的情况；借款逾期后，小贷的委托方工作人员通过短信端口将拟发送给申请人本人的短信发送至第三方联系人。被申请人认

为 小贷存在不当催收的情况，遂于 2022 年 10 月 28 日向

小贷发送了要求整改的邮件，责成 小贷对涉事人员进行处理、对类似情况进行整改，并进一步加强培训，做到合法合规、文明催收。 小贷已就此事件对涉事员工及合作厂商进行了处罚。被申请人于 2022 年 10 月 27 日作出《答复》，并于 2022 年 10 月 31 日通过邮政快递寄送给申请人。二、被申请人《答复》并非履职行为，而是根据市金融监管局的要求对申请人信访事项的答复。申请人对该答复有异议的，应当按照《信访工作条例》规定，通过复查、复核程序处理，不应受理申请人的行政复议申请。三、即使被申请人作出《答复群众意见书》属于履职行为，但该行为的法律后果依法应由行政委托人即市金融监管局承担，由此产生的行政复议申请也应由市金融监管局的上级部门或重庆市人民政府受理，亦不应受理申请人的行政复议申请。四、即使受理申请人的行政复议申请，其请求依法也不应获得支持。被申请人作出的《答复群众意见书》认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当，并不存在申请人所述的情况，《答复》依法应予维持。

经审理查明：2022 年 9 月 27 日，申请人向市金融监管局邮寄举报材料，称其亲属手机号 于 2021 年 11 月 8 日收到来自 的催收短信，申请人认为 小贷向申请人亲属发送催收短信并向无关第三人泄露借款人信息属于不当催收，恳请依法查处 小贷的违法行为。市金融监管

局以申请人投诉事项涉及被申请人辖区 小贷，于 2022 年 10 月 17 日下发接诉转送单将申请人举报材料转交被申请人，要求被申请人于 2022 年 11 月 18 日前形成《答复群众意见书》回复申请人。2022 年 10 月 24 日， 小贷就申请人借还款情况与催收过程核查情况向被申请人回复称：申请人于 2020 年 6 月 10 日起陆续向 小贷合作机构借款两笔共计 元，2020 年 7 月至 2021 年 5 月正常分期还款，自 2021 年 6 月开始逾期。因申请人逾期还款， 小贷合作厂商工作人员在 2021 年 10 月至 2022 年 3 月及 2022 年 9 月期间将提醒申请人还款的模板短信错误发送至第三方号码 （该号码为申请人

借款预留联系人号码），并非申请人提供的手机号码。2022 年 10 月 27 日，被申请人向申请人作出《答复群众意见书》，主要内容为：“核查您提供的佐证材料及 小贷催收记录等资料，借款逾期后 小贷催收人员将拟发送给您本人的短信发送给第三方联系人。目前我办已责成 小贷进行整改，进一步加强培训，做到合规、文明催收。”2022 年 10 月 31 日，被申请人通过邮政快递向申请人寄送该答复，申请人于 2022 年 11 月 1 日签收。

另查明，被申请人于 2022 年 10 月 28 日向 邮箱发送邮件，就涉及申请人“向三方发送本人口径短信”事项，责令 小贷对涉事人员进行处理，对类似情况进行整改，进一步加强培训，做到合规合

法、文明催收，并限 小贷于5个工作日内提供对委外机构的整改、处罚情况说明。2022年10月31日， 小贷向 邮箱发送邮件，要求 公司（湖南 资产管理集团有限公司，系湖南 信用风险管理有限公司全资控股股东）就“刘 委案催收作业”按 小贷质检规则对相关催收员及责任人进行处罚，并在11月4日下班前反馈处罚报告和整改方案。2022年11月2日，湖南 信用风险管理有限公司作出《关于 金融刘 案件投诉的处罚决定书》和《关于 客户刘 案件整改报告》，对案件情况进行核实，对相关员工作出处罚并提出整改措施。

以上事实有行政复议申请书、申请人身份证复印件、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、接诉转送材料、关于刘 借款情况与催收过程核查情况的报告、承诺书、邮件截图、催收机构有关处罚决定与整改情况报告、答复群众意见书、邮单信息等证据证明。

本机关认为：首先，《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，针对申请人举报“小贷向其亲属发送催收短信逼迫还款，存在不当催收，泄露个人隐私等违法行为”，被申请人经调查发现申请人逾期还款，小贷催收人员在催收过程中向申请人之外的第三人（预留联系人）发送催收短信情况属实，存在不当催收行为，进而责令小贷进行整改，进一步加强培训，做到合规合法、文明催收，且小贷已对涉事合作催收机构采取处罚并作出整改。被申请人经过调查核实，履行相应的监管职能职责，作出《答复群众意见书》的内容情况属实，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〕407号）关于“规范投诉事项处理”的规定，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2022年10月17日收到《接诉转送单》，经调查处理，于2022年10月27日作出《答复群众意见书》并于10月31日邮寄申请人。被申请人在20个工作日内处理完毕投诉事项，符合相关规定。

综上，被申请人《答复群众意见书》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工作办公室作出的《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

2023 年 2 月 22 日

