

上海市融资租赁公司、商业保理公司涉个人客户相关业务规范指引

上海市地方金融监督管理局

2021年1月29日

关于印发《上海市融资租赁公司、商业保理公司涉个人客户相关业务规范指引》的通知

各区融资租赁、商业保理行业管理部门，本市各融资租赁公司、商业保理公司：

现将《上海市融资租赁公司、商业保理公司涉个人客户相关业务规范指引》印发给你们，请认真按照执行。

上海市地方金融监督管理局

2021年1月21日

上海市融资租赁公司、商业保理公司涉个人客户相关业务规范指引

第一章 总 则

第一条【目的依据】 为规范本市融资租赁公司、商业保理公司涉个人客户相关业务，培育规范交易、诚实守信的市场环境，保护个人客户及融资租赁公司、商业保理公司合法权益，防范和化解风险，促进行业持续健康发展，根据《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）、《中国银保监会关于印发融资租赁公司监督管理暂行办法的通知》（银保监发〔2020〕22号）、《中国银保监会办公厅关于加强商业保理企业监督管理的通知》（银保监办发〔2019〕205号），及《上海市地方金融监督管理条例》等法律法规、行业监管制度，制定本指引。

第二条【服务导向】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当立足自身资源禀赋，重点支持符合国家及本市产业政策导向的行业、企业，在促进装备制造业发展、企业技术升级改造、设备进出口，服务供应链上下游中小微企业等方面发挥积极作用，更好服务实体经济、促进高质量发展；乘用车融资租赁等涉个人客户相关业务应当在风险总体可控、经营可持续的前提下，根据相关法律法规、行业监管制度及本指引有关要求，稳妥审慎开展。

第三条【交易原则】 本市融资租赁公司、商业保理公司开展涉个人客户相关业务，应当遵循平等自愿、诚实守信原则，充分尊重并自觉保障个人客户的知情权、自主选择权、公平交易权、受尊重权、信息安全权等基本权利，依法合规开展经营活动。个人客户应当文明、理性地与融资租赁公司、商业保理公司进行交易，切实提高自我保护意识，坚持审慎签约、诚信履约，依法维护自身合法权益。

第四条【行业监管】 市地方金融监督管理局及各区行业管理部门坚持公平、公正原则，依法对本市融资租赁公司、商业保理公司涉个人客户相关业务进行监管，依法保护个人客户合法权益。

第五条【各界共治】 市地方金融监督管理局及各区行业管理部门会同有关部门，共同推动建立和完善企业自治、行业自律、金融监管、社会监督相结合的个人客户权益保护共治体系。

第六条【纠纷化解】 个人客户与本市融资租赁公司、商业保理公司发生权益纠纷或相关争议的，应当先行向有关融资租赁公司、商业保理公司进行投诉，支持当事人平等协商、自行和解。协商不能解决争议的，应当通过合法渠道客观、理性地反映个人诉求，不应扰乱正常的金融秩序和社会公共秩序。

除司法诉讼外，鼓励本市融资租赁公司、商业保理公司及相关个人客户充分运用公证及调解、仲裁等方式防范、化解矛盾、纠纷；支持行业自律组织及相关第三方机构依法对融资租赁公司、商业保理公司与个人客户间的纠纷进行调解、仲裁。

第二章 内部控制规范

第七条【总体要求】 开展涉个人客户相关业务的本市融资租赁公司、商业保理公司应当将个人客户权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，制定个人客户权益保护工作的总体规划和具体工作措施；建立个人客户权益保护专职部门或者指定牵头部门，明确部门及人员职责，确保相关部门有足够的人力、物力独立开展有关工作，并定期向董事会（执行董事）、高级管理层汇报工作开展情况。

第八条【内控制度】 开展涉个人客户相关业务的本市融资租赁公司、商业保理公司应当落实相关法律法规、行业监管制度要求，建立健全与个人客户权益保护相关的内部

控制制度：

- （一）个人客户风险等级评估制度；
- （二）相关产品、服务及业务合同信息披露、查询制度；
- （三）营销宣传管理制度；
- （四）客户信息保护制度；
- （五）客户投诉处理制度；
- （六）个人客户权益保护工作考核评价制度，及相关内部监督和责任追究制度；
- （七）客户权益保护重大事件应急处置制度；
- （八）国家金融管理部门及市地方金融监督管理局要求建立健全的其他个人客户权益保护工作制度。

第九条【全程管控】开展涉个人客户相关业务的本市融资租赁公司、商业保理公司应当建立健全个人客户权益保护的全流程管控机制，确保在相关产品、服务的设计开发、营销推介、过程管理等各个业务环节有效落实个人客户权益保护工作有关规定和要求。全流程管控机制包括但不限于以下内容：

（一）事前审查机制。应当实行个人客户权益保护事前审查机制，及时发现并更正相关产品、服务中可能损害个人客户合法权益的问题，并有效督办落实个人客户权益保护审查意见；

（二）事中管控机制。应当履行产品、服务营销宣传、合同签订及执行中需遵循的基本程序和标准，加强过程监测与管控；

（三）事后监督机制。应当做好相关产品、服务的过程管理，及时主动调整、完善存在问题或隐患的产品、服务及业务合同。

第十条【人员培训】开展涉个人客户相关业务的本市融资租赁公司、商业保理公司应当每年至少举办一次个人客户权益保护培训，培训对象应当覆盖本公司中高级管理人员、基层业务人员及新入职人员。对个人客户投诉多发、风险较高的业务部门、岗位，应当适当提高培训频次。

第十一条【考核评价】开展涉个人客户相关业务的本市融资租赁公司、商业保理公

司进行内部考核评价时，应当将个人客户权益保护工作作为重要内容，并综合考虑业务合规性、投诉处理及时率、客户满意率等因素，合理分配相关指标的占比和权重。

第三章 业务活动规范

第十二条【业务适当】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当根据相关产品、服务的特性，综合评估其对个人客户的适合度，合理划分相关产品、服务的风险等级及个人客户的风险承受等级，将合适的产品、服务提供给适当的个人客户。

第十三条【禁止展业】 本市融资租赁公司、商业保理公司不得开展以下业务：

（一）以在校学生或其他缺乏必要偿付能力的个人客户为承租人（保理融资人）、还款义务人的相关业务；

（二）为个人客户提供或变相提供融资担保服务。

第十四条【审慎展业】 不支持本市融资租赁公司、商业保理公司开展以下业务：

（一）在长租公寓、医疗美容、教育培训等风险高发领域，与有关运营机构合作开展以个人客户为承租人（保理融资人）、还款义务人的相关业务；

（二）向商业银行等其他金融组织提供客户推介、信用评估等服务过程中，在相关个人客户实际从其他金融组织取得融资前，以融资租赁、商业保理业务形式为其提供短期过渡性融资；

（三）面向个人客户开展不以购置租赁标的物为主要融资用途的融资租赁业务。

对开展上述相关业务的融资租赁公司、商业保理公司，市地方金融监督管理局及各区行业管理部门可以采取更加严格的监管措施。

第十五条【非歧视性】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当尊重社会公德，尊重个人客户的人格尊严和民族风俗习惯、合法宗教信仰，不得在业务开展中使用歧视性或者违背公序良俗的表述。

第十六条【自愿交易】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当充分尊重个人客户意愿，由个人客户自主选择、自行决定是否接受相关产品、服务，不得擅自代理个人客户办理业务，不得擅自修改个人客户的业务指令。

第十七条【营销宣传】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当对自身营销宣传内容

的合法性、真实性负责。融资租赁公司、商业保理公司实际承担的义务不得低于在营销宣传活动中通过广告、资料或者说明等形式所承诺的标准。

本市融资租赁公司、商业保理公司在进行营销宣传活动时，不得有下列行为：

（一）超出法定经营范围的宣传，如宣传发放贷款、受托发放贷款、受托投资理财等；

（二）虚假、欺诈、隐瞒及误导性宣传；

（三）引用不真实、不准确的数据、资料或者隐瞒限制条件等，对相关产品、服务进行夸大表述；

（四）利用金融管理部门对企业或相关产品、服务的审核或者备案程序，误导客户认为金融管理部门已对该企业或相关产品、服务提供保证；

（五）明示或者暗示相关交易无风险；

（六）其他违反相关法律法规、行业监管制度的行为。

第十八条【信息披露】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当依据相关产品、服务的特性，在签订业务合同时，及时、真实、准确、全面地向个人客户披露下列重要信息（包括但不限于）：

（一）相关产品、服务及业务合同的法律属性，租赁物等合同标的物的权利归属；

（二）客户融资总金额、具体项目融资金额，客户支付租金（或偿还资金、费用）的金额（或标准）、时间、方式；

（三）客户违约可能承担的主要法律后果（包括但不限于记入个人征信系统、提起司法诉讼等），需要承担的费用、违约金的金额或计算方式；

（四）介入交易过程的其他第三方机构的完整名称，融资租赁公司、商业保理公司通过该第三方机构提供的服务及收取的费用（或收费标准）；

（五）合同文本的获取渠道、方式；

（六）因相关产品、服务产生纠纷的投诉及处理途径；

（七）实际提供相关产品、服务、承担合同义务的融资租赁公司、商业保理公司的完整中文企业名称。

第十九条【披露要求】 对本指引第十八条所列与客户切身利益密切相关的重要交易信息，融资租赁公司、商业保理公司应当使用“业务确认书”“还款计划表”等便于接收、理解的方式向相关个人客户进行充分披露，以便其完整、准确接收相关交易信息。

第二十条【提示说明】 本市融资租赁公司、商业保理公司向个人客户提供相关产品、服务时使用格式条款文本的，对本指引第十八条所列与个人客户切身利益密切相关的重要交易信息，应当以易于引起客户注意的字体、字号或颜色、符号等显著方式进行提示，对其中的关键专业术语应当根据客户要求进行必要解释说明；格式合同文本采用电子形式提供的，应当可识别且易于获取。

第二十一条【格式条款】 本市融资租赁公司、商业保理公司提供的通知、声明、合同等文本的格式条款中不得包含以下内容：

- （一）减轻或免除造成客户损失的赔偿责任及其他法律责任；
- （二）规定客户承担超过法定限额的违约金或损害赔偿金，或者排除客户的法定权利；
- （三）排除或者限制客户选择同业机构提供产品、服务的权利；
- （四）其他对客户不公平、不合理的规定。

本市融资租赁公司、商业保理公司应当对存在侵害个人客户合法权益问题或隐患的格式条款及时进行修订或者清理。

第二十二条【费用收取】 本市融资租赁公司、商业保理公司向个人客户收取的租金、费用、违约金等，应当事先充分告知并明确约定具体金额或收取标准；有关法律法规、行业监管制度或司法解释有明确标准的，不得超出规定的标准。

第二十三条【业务外包】 本市融资租赁公司、商业保理公司开展涉个人客户相关业务过程中，不得将信用审查等核心业务外包。

鼓励本市融资租赁公司、商业保理公司通过自身渠道及员工开展获客、催收、客户服务等业务；通过第三方合作机构开展相关业务的，应当实施统一管控、明确业务规范、强化考核评价、完善清退机制；通过第三方合作机构获客或开展营销宣传的，应当要求其明示融资租赁公司、商业保理公司身份信息及融资租赁、商业保理业务性质，并

不得与贷款等其他金融业务混淆，以免误导客户；通过第三方合作机构向客户划转资金或收取相关资金、费用的，应当事先约定或履行必要告知义务，并应加强对资金流向的风险管控。

第二十四条【配合解押】 本市融资租赁公司、商业保理公司在涉个人客户相关业务正常结清后，不得怠于或拒绝履行配合个人客户对相关租赁物、抵（质）押物进行解除登记、解抵（质）押等义务，并不得收取不合理的费用。

第二十五条【合法催收】 本市融资租赁公司、商业保理公司在个人客户出现违约情形时，应当遵守以下规范要求，依法催收或采取其他必要措施维护自身合法权益：

（一）个人客户违约后，应当以适当方式催告其在合理期限内及时履约，并应当明确告知其仍不及时履约时可能采取的具体措施（包括但不限于记入个人征信系统、提起司法诉讼等）；

（二）采取的催收或其他风险处置措施应当有充分的法律或合同依据，不得实施暴力、辱骂，不得冒充国家工作人员或编造虚假信息威胁恐吓，不得采取其他危害客户人身安全、社会公共安全及违背公序良俗的催收或风险处置措施；

（三）除依法向违约客户本人和相关担保人，或通过约定的联系人及租赁物的实际占有人、使用人进行催收外，一般不得通过其他主体进行催收（相关法律法规、行业监管制度另有规定，或有关合同、协议另有约定的除外）；如违约客户本人确实无法取得联系的，可以适当方式通过其他合理渠道转达催收信息；

（四）通过电话、传真、短信、微信方式进行催收的，除有特殊情况或另有约定外，每日有效催收一般不得超过两次，每日夜晚十时至次日上午八时一般不得进行催收。

第二十六条【资料留存】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当妥善留存向个人客户说明重要信息、披露交易风险及进行违约催收等相关资料，留存时间自业务关系终止之日起应当不少于3年；相关法律法规、行业监管制度另有规定的，从其规定。

应当留存的相关资料包括但不限于：

（一）个人客户确认的产品、服务说明书或业务合同；

(二) 个人客户确认的业务确认书或风险揭示书等；

(三) 记录向个人客户说明重要信息、披露交易风险及进行违约催收的录音、录像、照片等电子数据资料，以及其他能够证明相关事项的资料。

第二十七条【信息收集】 本市融资租赁公司、商业保理公司收集、使用个人客户信息，应当遵循合法、正当、必要原则，经个人客户授权同意；但相关法律法规、行业监管制度另有规定的除外。融资租赁公司、商业保理公司不得收集与业务无关的个人客户信息，不得采取不正当方式收集个人客户信息。

个人客户不能或者拒绝提供必要信息，致使融资租赁公司、商业保理公司无法履行反洗钱等法定义务或无法开展必要的信用审查、风险管控的，融资租赁公司、商业保理公司可以根据相关法律法规、行业监管制度对其采取业务限制措施，必要时可依法拒绝提供相关产品、服务。

第二十八条【信息保护】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当对业务开展过程中获取的个人客户信息严格保密，除按照相关法律法规、行业监管制度的规定和双方约定的用途使用、处理外，不得泄露、出售或公开。

本市融资租赁公司、商业保理公司收集个人客户信息用于营销、客户体验改进或者市场调查的，应以适当方式请个人客户自主选择是否同意；个人客户不同意的，不得因此拒绝提供相关产品、服务。

第二十九条【投诉处理】 本市融资租赁公司、商业保理公司应当切实履行个人客户投诉处理的主体责任，建立健全对客户投诉的及时响应和处置机制，明确具体部门，配备足够人力、物力，对客户投诉予以妥善处理并及时告知相关处理情况。

本市融资租赁公司、商业保理公司应当通过个人客户方便获取的渠道公示本企业的投诉受理方式，包括但不限于营业场所、官方网站首页、移动应用程序的醒目位置及客服电话等。

第四章 附 则

第三十条【名词解释】 本指引所称涉个人客户相关业务，主要是指注册在本市的融资租赁公司、商业保理公司依法开展的，承租人（保理融资人）为自然人（含个体工商户

户,下同),或还款义务人(不含担保人)为自然人的融资租赁、商业保理业务。

本指引所称的年化综合融资成本,一般应根据个人客户(或其他还款义务人)向融资租赁公司、商业保理公司实际支付的各项租金(还款、费用)之和(从保证金中抵扣的部分不计入),与合同约定的客户从融资租赁公司、商业保理公司融资总金额,以及实际融资时间计算。在计算客户融资总金额时,相关合同约定的融资金额中包含、但在实际放款时已扣除的保证金、首付款及管理费、服务费、手续费等服务性收费,应当从融资金额中扣除;相关合同约定的融资金额中包含、但在实际放款时已扣除的保险费、附属设备费等应由客户承担的合理支出,不应从融资金额中扣除。

第三十一条【报告责任】 本市融资租赁公司、商业保理公司发生涉及个人客户重大风险事件的,应当及时通过注册地所在区行业管理部门向市地方金融监督管理局报告。

第三十二条【配合处置】 本市融资租赁公司、商业保理公司在其他地区开展涉个人客户相关业务的,应当主动配合当地行业管理部门及其他有关部门做好相关信访投诉事项的化解、处置工作。

第三十三条【违规处理】 本市融资租赁公司、商业保理公司违反相关法律法规、行业监管制度及本指引有关规定,侵害个人客户合法权益的,市地方金融监督管理局及各区行业管理部门应当依法予以调查处理,并根据具体情况采取进行监管谈话、责令公开说明、责令定期报告、提高信息报送频次、督促开展自查、出示风险警示函、公示公告、通报批评、责令改正、不予受理其相关申请等监管措施,必要时可依照相关法律法规、规章实施行政处罚;涉嫌犯罪的,移送司法机关依法处理。

第三十四条【解释权限】 本指引由市地方金融监督管理局负责解释。

第三十五条【施行时间】 本指引自2021年5月1日起施行。

本市融资租赁公司、商业保理公司在本指引施行前开展的相关业务活动,适用行为发生时有效的法律法规、行业监管制度,本指引不具有追溯效力。