

北京银保监局关于进一步加强辖内汽车金融公司、消费金融公司消费者 权益保护工作的通知

北京银保监局

京银保监发〔2021〕246号

2021年5月28日

辖内各汽车金融公司、消费金融公司：

近年来，辖内汽车金融公司、消费金融公司立足专业化信贷服务定位，积极发展消费金融业务，对于支持居民消费结构升级，推动汽车产业等新消费领域发展发挥了重要作用。但我局在处理举报与投诉过程中，仍发现部分机构存在对消费者权益保护工作重视程度不够，对消费者信息披露及风险提示不到位，贷款格式条款设置不合理，贷款业务流程不完善等问题。为进一步保护金融消费者合法权益，规范汽车金融公司、消费金融公司提供消费金融产品和服务的行为，维护公平、公正的市场环境。根据《银行业消费者权益保护工作指引》等文件要求，现就有关事项通知如下：

一是提高重视程度，压实消费者权益保护主体责任。各机构应将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，完善金融消费者权益保护工作架构，指定一名高级管理人员分管举报投诉处理工作，加强金融消费者权益保护工作的归口管理；建立健全金融消费者权益保护全流程管控机制，确保在贷款各个业务环节有效落实相关要求，加强内部监督部门的后督机制，及时发现及纠正不利于金融消费者权益保护的相关问题。

二是完善价格管理，建立健全金融服务信息披露流程。各机构应建立清晰的服务价格制定、调整机制，合理制定相关服务价格的定价策略和定价原则，科学测算各项服务支出。完善服务价格的信息披露流程，应在公司官方网站上披露相关服务收费。汽车金融公司还应在各合作经销商处，通过多种途径及方式公示消费金融相关服务项目、服务内容和价格等消费者应知晓信息。

三是完善合同管理，维护消费者知情权和自主选择权。各机构应全面梳理现有贷款

合同格式条款，及时修订贷款合同中不合理的条款，充分保障客户的知情权和自主选择权，不得强制捆绑、搭售保险等其他金融产品，依法保存及使用客户的身份信息和交易信息，维护金融消费者合法权益。

各机构的贷款格式条款合同，应在合同首页以足以引起金融消费者注意的方式，提请金融消费者关注与其有重大利害关系的内容，包括但不限于贷款金额、贷款年利率、贷款期限、贷款违约金等。格式条款采用线上电子形式的，应参照上述要求执行，相关内容应当可被识别和易于获取。各机构应于 2021 年 9 月 30 日前完成系统改造。

四是规范行为管理，加强消费者金融知识宣教。各机构应依法规范各类催收行为，不得以恐吓、威胁等手段催收贷款；因借款人未按时足额还款而产生的不良信息，贷款人应按照相关规定在向金融信用信息基础数据库报送前告知借款人，通过短信、电话、微信等方式向借款人发送不良信息报送提醒；各公司应明确消费者投诉流程规范及处置期限，提升响应速度，建立投诉处理台账，及时核实相关情况，妥善处置金融消费者投诉事项；各机构应切实承担金融知识普及和金融消费者教育的主体责任，结合自身业务特点，积极开展消费者金融知识普及与教育活动，提高金融消费者对金融产品和服务的认知能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

各机构应以此为契机，建立健全金融消费者权益保护工作长效机制，积极维护金融消费者合法权益，保持高效、规范的行业形象。

2021 年 5 月 24 日