

上海市地方金融管理局

沪金规〔2025〕2号

关于印发《上海市小额贷款公司消费者权益保护工作指引》等三项配套制度的通知

各区小额贷款公司行业主管部门、本市各小额贷款公司：

为贯彻落实国家金融监督管理总局《小额贷款公司监督管理暂行办法》（金规〔2024〕26号），上海市地方金融管理局制定了《上海市小额贷款公司消费者权益保护工作指引》《上海市小额贷款公司互联网平台及产品信息报备工作指引》《上海市小额贷款公司金融产品投资工作指引》等三项配套制度。现予以印发，请认真按照执行。

上海市地方金融管理局

2025年12月24日

抄送：中国人民银行上海总部、国家金融监督管理总局上海监管局、
中国证券监督管理委员会上海监管局、上海小额贷款公司协会。

中共上海市委金融委员会办公室秘书处 2025 年 12 月 25 日印发

上海市小额贷款公司消费者权益保护 工作指引

第一章 总则

第一条 为规范本市小额贷款公司经营行为，保护消费者合法权益，维护公平公正的市场环境，促进本市小额贷款公司健康有序发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（国务院令 第 778 号）、《上海市地方金融监督管理条例》、《小额贷款公司监督管理暂行办法》（金规〔2024〕26 号）等相关规定，结合本市实际，制定本指引。

第二条 本市行政区域内依法设立的小额贷款公司适用本指引。

第三条 小额贷款公司应切实履行消费者权益保护主体责任，践行依法合规、平等自愿、诚实守信的经营宗旨，规范经营行为、完善信息披露、提升服务能力和水平，依法保障消费者的知情权、自主选择权、公平交易权、信息安全权等合法权益。

第四条 上海市地方金融管理局会同有关部门推动建立健全以小额贷款公司内部治理为基础，行业自律、金融管理和社会监督相结合的消费者权益保护共治治理体系，指导各区承担小额贷款公司监督管理职责的部门和小额贷款公司

组织开展消费者权益保护工作。

各区承担小额贷款公司监督管理职责的部门按属地管理原则负责本辖区内小额贷款公司消费者权益保护及相关投诉的具体办理工作，保护消费者合法权益。

上海市地方金融管理局、各区承担小额贷款公司监督管理职责的部门（以下统称地方金融管理部门）与有关部门加强协同联动，探索合作开展小额贷款公司消费者权益保护监督检查、评估等具体工作。

第五条 上海小额贷款公司协会应当发挥行业自律作用，通过制定自律公约、推广合同示范文本、开展培训宣传、健全非诉纠纷解决机制等方式，督促相关小额贷款公司规范消费者权益保护行为。

第二章 工作机制与管理要求

第六条 小额贷款公司应当将消费者权益保护全面融入公司治理、企业文化及经营发展战略。董事会是消费者权益保护工作的最终责任主体，负责制定相关战略规划和总体指导。经营管理层负责建立和完善消费者权益保护管理体系，确保消费者权益保护目标和政策得到有效执行。监事（会）应当对董事会、经营管理层消费者权益保护工作履职情况进行监督。依据《中华人民共和国公司法》相关规定不设董事会、监事（会）的企业，其相应责任由行使董事会、监事（会）

职权的机构或人员承担。

小额贷款公司应当明确履行消费者权益保护职责的部门，清晰界定部门人员职责，并配置充足的人力与物力资源，保障其能够独立有效开展相关工作。

履行消费者权益保护职责的部门牵头组织并协调督促各部门落实消费者权益保护工作要求，并定期向董事会、经营管理层汇报工作开展情况。

第七条 小额贷款公司应当构建覆盖业务全生命周期的管控机制，确保在产品设计、营销宣传、合同签订、贷款发放、贷后管理、投诉处理等各个环节均能有效落实消费者权益保护工作的相关规定和要求。

第八条 小额贷款公司应当依法建立健全消费者保护的内部控制制度，包括但不限于以下内容：

（一）消费者权益保护内部考核制度（明确考核指标及权重）；

（二）消费者信息保护制度；

（三）信息披露制度；

（四）产品和服务审查制度；

（五）营销宣传管理制度；

（六）合作机构（含营销获客、共同出资发放贷款、支付结算、风险分担、信息科技、逾期清收等机构）准入及管控制度；

- (七) 消费者投诉处理制度;
- (八) 消费者权益保护工作内部监督及责任追究制度;
- (九) 消费者权益保护重大事件应急处置制度;
- (十) 国家金融监督管理总局、上海市地方金融管理局要求的其他制度。

第九条 小额贷款公司应当加强消费者权益保护培训，每年至少开展一次全员专题培训。鼓励小额贷款公司对营销、催收、客服等重点岗位人员，适当提高培训频次，强化合规意识与实务能力。

第十条 小额贷款公司应当将消费者权益保护工作纳入绩效考核体系，合理设置消费者权益保护相关指标（如客户满意度、投诉处理及时率与合格率）权重，将其与人力资源管理、内部问责及薪酬激励等机制有效衔接，实现责任落实、激励约束相统一。

第三章 行为规范

第十一条 小额贷款公司应当规范营销行为，通过电话呼叫、信息群发、网络推送等方式向消费者发送营销信息的，应当向消费者提供拒收或者退订选择，不得有《小额贷款公司监督管理暂行办法》第三十六规定的禁止类行为。

第十二条 小额贷款公司通过经营场所、宣传资料、网站、移动应用程序（APP）、小程序等开展营销获客、发布贷

款产品或者发放贷款的，应当及时、真实、准确、全面公示《小额贷款公司监督管理暂行办法》第三十四条规定的有关信息，并以简明易懂的语言充分揭示风险。上述有关信息发生变更的，应在变更后七个工作日内对原披露信息进行更新。

第十三条 小额贷款公司应当严格遵循公开透明原则，依法全面履行告知义务，将强制阅读设置为合同签署的前置环节，确保消费者完整知悉合同内容。

小额贷款公司应当以便利友好的形式向消费者展示合同内容，并在合同中以加粗、高亮、单独列示等醒目形式，载明贷款种类、用途、数额、年化利率、期限、还款方式、每期还款金额、提前还款约定、风险提示、违约责任、争议解决途径等涉及消费者核心利益的条款。

电子合同还应当满足不可篡改、可被识别且易于消费者获取的要求。

鼓励小额贷款公司采用上海小额贷款公司协会推广的合同示范文本，规范合同条款，减少合同纠纷、降低交易风险。

第十四条 小额贷款公司应当按照合同约定金额，足额向消费者支付贷款本金，不得先行扣除利息、手续费、管理费、保证金等。

小额贷款公司应当将其向消费者收取的所有利息、费用与贷款本金的比例计算为贷款年化利率并向消费者明示，贷

款年化利率应当符合国家有关规定。

如存在合作机构收取助贷信息服务、担保增信等费用的，小额贷款公司应当以书面形式向消费者如实、完整告知。

第十五条 小额贷款公司应当按照法律法规、监管规定的要求，建立健全催收管理制度，严格规范催收行为。催收人员首次联系消费者应当表明所代表的小额贷款公司和催收机构（如有）；双方未约定时间的，催收作业时间应限于每日 8:00 至当日 22:00 之间，主动语音有效催收频次（含智能语音）每日合计不超过三次（另有约定的除外）。

小额贷款公司应当强化合作催收机构管理，建立准入、评估和退出机制，对通过评估的合作催收机构实行名单制管理，在官方网站、移动应用程序（APP）等渠道统一公示的合作催收机构名称、联系方式、合作期限等有关信息并及时更新。

小额贷款公司及其合作催收机构应当真实、完整、客观记录催收过程，催收记录应保存至少两年，并接受地方金融管理部门的监督检查。

第十六条 小额贷款公司及其合作催收机构不得有《小额贷款公司监督管理暂行办法》第三十七规定的禁止类行为。小额贷款公司发现其合作催收机构存在上述禁止类行为的，应当立即终止合作，并将违法违规线索及时移交相关部门。

第十七条 小额贷款公司及其使用的互联网平台收集、

存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除（以下统称处理）消费者信息，应当遵循合法、正当、必要原则，在相关页面醒目位置提示消费者阅读授权书内容。该授权书应披露收集的信息内容、处理方式、使用范围和存储期限等，确保消费者阅读授权书并签署同意。

小额贷款公司应当按照法律法规和与消费者的约定，处理其存储的消费者信息，不得有下列行为：

- （一）收集与业务无关的消费者信息；
- （二）采取不正当方式或者变相强制消费者同意收集信息；
- （三）向他人出售或者非法篡改、泄露消费者信息；
- （四）以消费者不同意处理其信息为由拒绝提供产品或服务（处理其信息属于提供产品或服务所必需的除外）；
- （五）其他法律法规禁止的侵害消费者合法权益的行为。

第十八条 小额贷款公司应当积极开展金融宣传教育，组织或参与各类金融知识普及活动，通过开展常态化与专题化相结合的教育活动，帮助消费者了解金融常识，增强风险识别与防范能力，提升消费者金融素养。

第四章 争议解决

第十九条 小额贷款公司应当建立完善消费者投诉处理制度，畅通投诉受理渠道，明确反馈机制，依法合规、积极

妥善处理消费者投诉。

小额贷款公司应当在经营场所、网站、移动应用程序（APP）、小程序等醒目位置公布投诉电话、邮箱、线上投诉入口及处理流程。

第二十条 小额贷款公司应当健全矛盾纠纷多元化解配套机制，积极主动与消费者通过协商解决矛盾纠纷；在协商不成的情况下，通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷化解。

第二十一条 小额贷款公司收到消费者投诉后应及时办理；对于属于本公司产品或服务的消费争议事项的，应予以受理；对于不属于本公司消费争议事项的，应明确向消费者说明理由。小额贷款公司受理消费争议后，应及时与消费者沟通，充分了解消费者诉求，依照相关法律法规、监管规定和合同约定进行处理，并及时、准确、完整地告知消费者有关处理情况，但因消费者本人原因导致无法告知的除外。

小额贷款公司一般自收到投诉之日起十五个工作日内作出处理决定并告知投诉人（国家另有规定的除外）；在告知消费者处理情况时，应说明对争议事项的核实过程和结论、作出决定的依据和理由，以及消费者可以进一步采取的争议解决途径（如调解、仲裁或诉讼等）。

小额贷款公司应建立消费者投诉处理台账，保存受理、核查和告知等全流程档案，留存邮递凭证、短信或邮件截图、

电话录音等相关证明材料。档案保管时间自投诉办结之日起不少于五年。

第二十二条 地方金融管理部门对下列投诉不予受理：

（一）投诉人投诉的机构、产品或者服务不属于地方金融管理部门监管范围的；

（二）投诉人未提供真实身份，或者没有明确的被投诉人、没有具体的投诉请求和事实依据的；

（三）投诉人并非消费者本人，也未经消费者本人委托的；

（四）人民法院、仲裁机构、其他金融管理部门、行政部门或者依法设立的调解组织已经受理、接收或者处理的；

（五）双方达成和解协议并履行完毕，且无新情况、新理由的；

（六）被投诉机构已提供公平合理的解决方案，投诉人就同一事项再次向地方金融管理部门投诉的；

（七）其他不符合法律法规有关规定的，或应当通过其他途径解决的。

第二十三条 地方金融管理部门收到消费者针对小额贷款公司的投诉后，应及时进行审查。符合本指引规定的投诉申请，应及时受理并告知投诉人，办理完毕后及时向其反馈结果；不符合本指引规定的投诉申请，应决定不予受理，并同步告知投诉人不予受理的理由。上海市地方金融管理局可

以根据情况将消费者投诉转送相关区承担小额贷款公司监督管理职责的部门办理。

需小额贷款公司配合核查的，该公司应尽快提交书面说明及相关证据，不得隐瞒、篡改材料。

经投诉双方当事人同意，地方金融管理部门可按照上海市地方金融纠纷调解协同机制，委托上海市小额贷款行业人民调解委员会等相关调解组织开展调解。

上述投诉受理、办理、调解等工作时限应当符合法律法规要求。

第五章 监督管理

第二十四条 地方金融管理部门应当通过非现场监管与现场检查相结合的方式，持续加强对小额贷款公司消费者权益保护工作的监督管理。

第二十五条 小额贷款公司如果存在侵害消费者合法权益、拒绝配合消费者权益保护工作等情形，有关法律法规有处罚规定的，地方金融管理部门应当依照规定或协调有关部门予以处罚；涉嫌犯罪的，移交公安机关查处。

有关法律法规未作处罚规定及未达到处罚标准的，地方金融管理部门可以采取监管谈话、责令公开说明、责令定期报告、出示风险预警函、责令改正等措施。

第二十六条 地方金融管理部门将消费者权益保护工作

的落实情况作为本市小额贷款公司现场检查和监管评级的重要内容，对于不符合要求的小额贷款公司应当按照本指引规定积极整改。各区承担小额贷款公司监督管理职责的部门应当加强指导，督促辖内小额贷款公司落实相关要求。

第六章 附则

第二十七条 本指引施行前已开展业务的小额贷款公司，应当在本指引施行后六个月内完成整改，达到本指引各项要求；逾期未整改的，按照本指引第二十五条处理。

第二十八条 本指引由上海市地方金融管理局负责解释。

第二十九条 本指引自 2026 年 2 月 1 日起施行。

上海市小额贷款公司互联网平台及产品 信息报备工作指引

第一章 总则

第一条 为规范本市小额贷款公司通过互联网平台开展业务，加强信息报备管理，提升普惠金融服务质效，促进本市小额贷款公司健康有序发展，根据《上海市地方金融监督管理条例》、《小额贷款公司监督管理暂行办法》（金规〔2024〕26号）等相关规定，结合本市实际，制定本指引。

第二条 在本市行政区域内依法设立并通过互联网平台开展营销获客、发布贷款产品或发放贷款的小额贷款公司适用本指引。

第三条 小额贷款公司不得通过互联网平台超出批准的区域范围开展业务，网络小额贷款公司按照国家有关规定执行。

第二章 报备内容

第四条 通过网站、移动应用程序（APP）、小程序等互联网平台开展业务的小额贷款公司应当向地方金融管理部门及时报备互联网平台信息：

（一）自有互联网平台信息

1. 非经营性互联网信息服务备案证明（ICP备案证明）；

2. 计算机信息网络国际联网备案证明（公安联网备案证明）；

3. 网站、APP、小程序首页截图；

4. 互联网平台内控管理、风险防控、应急处置等制度（可在原有内控制度的基础上作补充完善）；

5. 其他涉及互联网平台信息的文件。

（二）合作机构（若有）互联网平台信息

1. 合作机构营业执照（副本）；

2. 合作协议；

3. 合作机构平台资质证明（如 ICP 备案证明、公安联网备案证明等能够体现其在开展相关业务方面的合规性与专业性的证明材料）；

4. 合作机构管控制度。

第五条 通过网站、APP、小程序等互联网平台发布贷款产品或发放贷款的小额贷款公司，还应当向地方金融管理部门及时报备贷款产品详细信息：

（一）产品基本信息表：主要包含贷款产品名称、产品编号、产品类型、适用客户群体、贷款额度、贷款期限等主要信息，对贷款产品进行全面的基础描述；

（二）产品利率及费用说明：以清晰易懂的方式阐述贷款产品的利率计算方式，明确年化利率，并详细列出除利息外可能涉及的其他费用项目，如手续费、管理费、担保费等，

说明各项费用的收取标准、收取时间及计算方法，确保借款人能够充分了解综合融资成本；

（三）还款方式说明：说明贷款产品还款方式（如等额本息、等额本金、先息后本、一次性还本付息等），尽可能以图表或示例等清晰易懂的方式阐述每种还款方式下每月还款金额的计算过程及还款计划安排，使借款人能够直观地理解不同还款方式的所对应的还款时间节点、还款金额等差异。

第三章 报备审核流程

第六条 小额贷款公司通过上海市地方金融监督管理信息平台向地方金融管理部门提交报备材料。

第七条 小额贷款公司应当在本指引生效之日十五个工作日内提交既有平台或产品的报备材料。

第八条 小额贷款公司计划通过新的网站、APP、小程序等互联网平台开展业务，或推出新的贷款产品时，应在新平台或新产品上线后十个工作日内提交报备材料。

第九条 已报备的互联网平台或产品信息发生变更或终止（如网站域名变更、移动应用程序版本升级导致核心功能改变、小程序主体信息变更；利率调整、还款方式变更、贷款额度范围修改等），小额贷款公司应在变更或终止后的十个工作日内重新提交报备材料，同时说明变更或终止的具体

内容、原因及影响。

第十条 各区承担小额贷款公司监督管理职责的部门在收到报备材料后的十个工作日内完成审查流程。审查过程中，如发现材料存在问题或不完整，及时通知小额贷款公司补正。小额贷款公司应在接到补正通知后的五个工作日内完成相关工作并重新提交。若在审查过程中遇到疑难情形，各区承担小额贷款公司监督管理职责的部门可向相关部门征询意见，以确保审查工作的准确性。补正时间、征询意见时间不计入审查时限。

第十一条 报备审查完毕后，小额贷款公司可通过上海市地方金融监督管理信息平台查询报备状态。

第十二条 地方金融管理部门将互联网平台及产品报备情况纳入本市小额贷款公司监管评级，并在年度现场检查中核查相关报备情况。

第四章 附则

第十三条 本指引由上海市地方金融管理局负责解释。

第十四条 本指引自 2026 年 2 月 1 日起施行。

附件

上海市小额贷款公司互联网平台信息报备表

填表日期： 年 月 日

一、基本情况			
公司全称		统一社会信用代码	
联系人		联系方式(固话、手机)	
营业地址			
二、需报备情形			
<input type="checkbox"/> 通过互联网平台营销获客			
<input type="checkbox"/> 通过互联网平台发布贷款产品			
<input type="checkbox"/> 通过互联网平台发放贷款			
三、互联网平台信息情况			
(一) 互联网平台信息			
1.自有平台信息-信息资产列表			
公司全称		公司 ICP 备案号	
域名		ICP 备案号	
		公安联网备案号	
APP 名称		ICP 备案号	
		公安联网备案号	
小程序名称		ICP 备案号	
		公安联网备案号	
其他材料			
2.合作机构平台信息-信息资产列表(如有)			
公司全称		统一社会信用代码	
公司 ICP 备案号			
域名		ICP 备案号	
		公安联网备案号	
APP 名称		ICP 备案号	
		公安联网备案号	
小程序名称		ICP 备案号	
		公安联网备案号	

其他材料		
(二) 贷款产品详细信息 (如通过互联网平台发布贷款产品或发放贷款)		
1. 贷款产品一		
发布平台名称 (网站/APP/小程序)		
产品基本信息		
产品利率及费用说明		
还款方式介绍		
2. 贷款产品二		
发布平台名称 (网站/APP/小程序)		
产品基本信息		
产品利率及费用说明		
还款方式介绍		
小额贷款公司承诺	<p>我公司承诺以上互联网平台信息材料真实、准确、完整。</p> <p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>	

上海市小额贷款公司金融产品投资 工作指引

第一条 为规范本市小额贷款公司金融产品投资行为，引导其在有效开展资金管理的同时，提升风险防控能力和经营韧性，培育可持续发展的核心竞争力，促进本市小额贷款公司健康有序发展，根据《上海市地方金融监督管理条例》、《小额贷款公司监督管理暂行办法》（金规〔2024〕26号）等相关规定，结合本市实际，制定本指引。

第二条 本市行政区域内依法设立的小额贷款公司适用本指引。

第三条 小额贷款公司应当聚焦主责主业，主要经营小额贷款业务。

第四条 小额贷款公司在经营稳定、流动性良好的情况下可利用自有闲置资金依法进行资金配置活动。小额贷款公司不得发行或者代理销售理财、信托、基金等金融产品，不得购买除固定收益类证券以外的金融产品。

小额贷款公司固定收益类金融产品投资，应当遵循合法合规、风险可控、稳健经营的原则。小额贷款公司固定收益类金融产品投资余额原则上不得超过上年末净资产的20%，固定收益类金融产品投资期限原则上不得超过一年。

第五条 固定收益类金融产品主要包括：

（一）债券。主要为国债、中央银行票据、金融债券、企业债及公司债（应当为 AAA 级信用债券）；

（二）银行定期存款；

（三）固定收益类理财产品（应当为由商业银行或其他金融机构发行，投资于存款、债券等债权类资产比例不低于 80% 的理财产品）；

（四）其他经国家金融管理部门认可的金融产品。

第六条 小额贷款公司与关联方之间的资金往来应当符合关联交易的有关规定。

第七条 小额贷款公司应当建立健全金融产品投资风险评估和投资决策机制，除关注投资标的的信用风险与流动性外，还需审慎考量投资策略与企业整体的财务状况、风险收益目标及资产负债久期结构的适配度。

第八条 小额贷款公司应当通过上海市地方金融监督管理信息平台向地方金融管理部门按月报送金融产品投资业务相关数据（含投资标的的信息、投资金额等）；确保数据真实、准确、完整，且与业务实际及财务记录一致。地方金融管理部门将金融产品投资情况纳入本市小额贷款公司监管评级，并在年度现场检查中核查有关情况。

第九条 本指引由上海市地方金融管理局负责解释。

第十条 本指引自 2026 年 2 月 1 日起施行。