

四川省融资担保行业 消费者权益保护自律公约

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为建立四川省融资担保行业消费者权益保护机制，加强融资担保业消费者权益保护意识，提高我省融资担保行业服务水平，规范行业服务工作，维护良好的市场秩序和公平公正的市场环境，促进我省融资担保行业高质量发展，根据有关法律法规及政策文件要求，结合我省融资担保行业实际情况，制定《四川省融资担保行业消费者权益保护自律公约》(以下简称“公约”)。

第二条 融资担保机构应严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《四川省消费者权益保护条例》《融资担保公司监督管理条例》(国务院令 第 683 号)、《四川省地方金融监督管理条例》(NO: SC132811)、《四川省融资性担保公司管理暂行办法》(川府发〔2010〕30 号)等法律法规和规范性文件，认真落实《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)等相关政策，合法合规开展融资担保业务，切实维护融资担保机构和消费者双方合法权益。

第三条 政府性融资担保机构应认真贯彻执行《国务院办公厅关于有效发挥政府性融资担保基金作用切实支持小微企业和

“三农”发展的指导意见》（国办发〔2019〕6号）、《中国银保监会等七部门关于做好政府性融资担保机构监管工作的通知》（银保监发〔2020〕39号）等文件要求，围绕小微、“三农”、战略性新兴产业开展融资担保业务，在规定范围内收取客户担保费，支持融资担保行业客户降低融资成本。

第四条 融资担保机构应充分尊重并自觉保障各类融资担保业务消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，并落实到融资担保业务保前、保中、保后等各环节，依法依规开展融资担保经营活动。

第五条 本公约针对融资担保机构开展的各类融资担保业务。消费者，指融资担保机构提供融资担保的各类服务对象，包括自然人、“三农”主体、个体工商户、小微企业主、中小微企业等各类融资担保服务的客户。

第六条 本公约的主要目标是：鼓励和倡导融资担保机构主动践行市场主体应尽的商业和社会责任，为消费者提供文明规范服务，保护消费者合法权益，共同维护良好的市场秩序，推动融资担保行业健康发展，促进社会和谐与进步。

第二章 服务规范

第七条 融资担保机构应逐步建立健全消费者权益保护的公

司内部制度和企业文化，规范约束担保业务各部门、各环节人员业务行为和道德行为，明确消费者投诉受理的相关责任部门及具体人员，并制定具体工作措施，确保消费者合理诉求得到妥善处理。

第八条 融资担保机构应遵守商业道德，遵循公平竞争原则，反对不正当竞争行为，维护正常的市场秩序，保障消费者合法权益。

第九条 融资担保机构应逐步建立科学、规范的服务机制，积极进行产品创新和服务创新，构建多功能、多层次的客户服务体系。

第十条 融资担保机构在向消费者提供服务时，应根据消费者的需求以及本单位情况，提供咨询指导、业务办理、技术支持等服务，保证消费者得到与其相应的服务。

第十一条 融资担保机构应积极落实各级政府扶持中小微企业和“三农”发展政策，如各级政府部门有明确具体的融资担保费率补贴或承担一定比例风险责任等支持政策的，则融资担保业务风险定价后的具体项目年化综合担保费率，可结合实际情况相应下浮，主动将各级政府政策优惠传导让利于市场经营主体。

第十二条 政府性融资担保机构要坚守准公共定位，坚持保本微利原则进行融资担保风险定价。结合有关政策和银行等机构分担风险等因素，适时调降担保费率，逐步将平均担保费率降至1%（含）以下。其中，对单户担保金额500万元及以下的小微企业

业和“三农”主体收取的担保费率原则上不超过1%（含），对单户担保金额500万元以上的小微企业和“三农”主体收取的担保费率原则上不超过1.5%（含）。地方政府及相关部门对政府性融资担保机构收费另有规定的，按相关规定执行。

第十三条 非政府性融资担保机构要充分认识融资担保费率与风险的相关关系，应坚持市场化、法制化和风险定价原则，坚持审慎合理的风​​险偏好水平，将综合担保费率与运营风险成本挂钩浮动。鼓励非政府性融资担保机构积极为消费者降费让利，年化担保费率原则上不超过人民银行公布对应期限的贷款市场报价利率（Loan Prime Rate, LPR）。

第十四条 融资担保机构对担保代偿项目追收，应采取适当方式和适度成本费用追讨债务。签署合同时明确约定违约金、代偿资金占用费以及其他追收费用等合理标准。向消费者追讨债务，应遵守以下规范：

- （一）不事后超过合同约定标准，收取追收成本费用；
- （二）不采取暴力、威胁催收等违反法律法规的方式；
- （三）不采取违背社会公德、损害社会公共利益的方式；
- （四）不采取损害第三人合法权益的方式；

（五）委托第三方追讨债务的，应当选择具有相关资质的合作主体，并对受托人的催收行为加强监督。

第三章 信息披露

第十五条 融资担保机构应诚实宣传，依法向消费者提供真实、准确、充分的相关信息，保障消费者的知情权和选择权，主动规范以下融资担保业务营销宣传活动：

（一）不在营销融资担保产品和服务的过程中以任何方式隐瞒风险、弄虚作假，进行强制性交易或采用引人误解的手段诱使消费者达成交易合同；

（二）不开展虚假、欺诈或者引人误解的营销宣传活动；

（三）不冒用、使用与他人相同或者相近的注册商标、字号、宣传页进行宣传；

（四）不隐瞒关键信息，通过隐晦性的字样、符号、图表，误导、诱导或欺诈消费者；

（五）不向消费者作出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证；

（六）不损害其他同业机构的信誉；

（七）不违反法律法规规定的其他义务。

第十六条 向消费者提供融资担保产品和服务，应如实告知产品和服务的风险，了解和评估消费者的风险偏好和风险承受能力，不向其提供与自身需求、风险承受能力等不相符的产品和服务。且在签约时主动规范合同协议以下内容：

（一）与消费者签订合法规范的书面合同，包括不限于纸质法律文件或通过互联网等信息网络订立的电子合同，充分披露并

明确双方的权利与义务；

（二）在签订书面合同时，以醒目方式真实、准确、完整地明示告知消费者与金融产品或者服务有关的所有费用、年化综合费率违约金及其计算方法等涉及消费者重大利益的内容；

（三）在担保服务合同中如果采用非年化形式约定担保费率的，同时注明相对应的综合年化担保费率；

（四）不将融资担保费分拆在不同合同协议中约定和收取；

（五）对于合作机构（包括但不限于银行业金融机构等资金提供方，以及其他第三方合作机构）收费标准不明确，融资主体综合融资成本不清晰、不可控的，融资担保机构不参与合作。

第十七条 融资担保机构应公平公开、合理规范地收取融资担保费，主动真实告知消费者与融资担保产品有关费用、综合年化担保费率、违约金及其计算方法等涉及消费者重大利益的内容。切实做好以下规范要求：

（一）在开展融资担保业务时，按公示收费标准或合同约定，合理收取融资担保费；

（二）当融资担保业务收费标准发生变动时，及时公告消费者相关信息；

（三）除担保费外，不以承诺费、咨询费、顾问费、手续费、注册费、资料费等名义收取不合理费用；

（四）开展与融资担保无关的管理咨询等服务时，单独签署服务合同并明确与真实服务内容相匹配的收费标准，不与融资担

保业务挂钩，不只收费而不服务或少服务；

（五）不通过第三方合作机构以分成或返还等其他名目，变相收取与融资担保业务相关费用；

（六）不代替任何第三方合作机构以其他名目，变相收取与融资担保业务相关费用（担保费中含有的再担保费用除外）；

（七）不利用自身优势地位，转嫁应由融资担保机构承担的费用；

（八）不违背消费者意愿捆绑搭售产品、服务或者附加其他不合理条件；

（九）政府性融资担保机构应严格执行银保监发〔2020〕39号文件要求，不得向客户收取保证金，不得向客户收取担保费以外的承诺费、咨询费、顾问费、注册费、资料费等其他费用；

（十）非政府性融资担保机构确需向消费者收取保证金的，应严格按照全国融资性担保业务监管部际联席会议《关于规范融资性担保机构客户担保保证金管理的通知》（融资担保发〔2012〕1号）规定执行。

第四章 消费者信息管理

第十八条 融资担保机构应当建立健全保障消费者信息安全制度，遵循合法、正当、必要原则，按照法律法规和国家规定以及合同约定收集、使用信息，妥善保存经营过程中获取的信息，

包括消费者的个人账户信息以及与金融服务有关的其他信息。

第十九条 融资担保机构应对消费者信息进行严格的保密管理，不泄露、出售消费者信息，除法律规定的特殊情况之外，不向他人提供消费者信息。

第二十条 融资担保机构应完善各项业务处理流程，严格操作规范，保护消费者个人账户、隐私信息等安全，并采取适当的方式，提醒消费者采取有效措施保护个人账户及自身隐私安全。

第二十一条 融资担保机构建有消费者管理系统的，应当保障消费者按规定查询本人业务信息的权限，建立完善的消费者信息及密码管理系统，并提前公告消费者有关管理系统的升级、变更与关闭等。

第五章 消费者教育

第二十二条 融资担保机构应根据自身情况，在机构官方网站、微信公众平台等网络宣传平台开辟消费者教育栏目，或通过客户服务中心等其他方式，对消费者的业务咨询进行解答。

第二十三条 融资担保机构应优化资源配置，多渠道、多层次地开展消费者教育工作，采取适当方式向不同消费类型的消费者介绍相应的融资担保业务、产品的基础知识和产品特点，大力普及融资担保业务知识，增强消费者的风险意识和风险防范能力。

第二十四条 融资担保机构应根据实际情况，有针对性地做

好消费者教育工作，提高其在以下方面的认识：

（一）对融资担保行业市场的认识：包括融资担保行业基础知识、政策法规，各种产品业务的特点和操作方法；

（二）对融资担保机构的认识：包括正规机构的辨识方式、法定业务范围、业务合作模式、收费标准、客户服务准则、投诉的渠道和方式等。

第六章 消费者投诉管理

第二十五条 融资担保机构应树立以客户为中心的服务理念，制定和完善消费者投诉制度，确保消费者投诉妥善处理。

第二十六条 融资担保机构应建立消费者投诉处理的闭环管理机制，准确记录投诉受理、投诉处理、过程跟踪、结果回复及满意度回访各环节的处理结果，保证消费者投诉处理全过程的完整记录。

第二十七条 融资担保机构应制定消费者投诉与产品设计的信息反馈机制，提高产品创新能力，减少因产品本身原因导致的消费者投诉。

第二十八条 融资担保机构应公示消费者投诉的具体途径和方法，认真受理投诉和建议。

融资担保机构应当及时办理各级地方金融组织监管部门和四川省融资担保业协会交办或转办的各类投诉，做好与消费者的

沟通，并在规定时间内回复办理情况。

第二十九条 融资担保机构应制定消费者投诉受理程序和时限，妥善处理消费者投诉，提高投诉处理满意度。

第三十条 消费者可向四川省融资担保业协会提交书面材料进行投诉，协会应尽快就是否受理向投诉人作出答复；协会受理投诉后应及时调查实际情况并给出处理意见，也可转交融资担保机构处理消费者投诉事项，融资担保机构应于协会转交后尽快作出答复，同时向协会反馈办理情况。

第三十一条 协会和融资担保机构在处理消费者投诉工作时，可向消费者告知其行使救济权的合法途径，包括向融资担保监管部门投诉、向仲裁机构提起仲裁、向人民法院提起诉讼等。

第七章 执行监督与评价

第三十二条 本公约由四川省融资担保业协会制定，适用于持有四川省地方金融监督管理局颁发的《融资担保业务经营许可证》的会员融资担保机构，非会员融资担保机构也可参照本公约执行。

第三十三条 本公约遵循“自愿参与、互相监督、共同规范、协同发展”的原则，签署本公约的融资担保机构，应同步公示本机构融资担保业务产品收费标准，接受社会各界监督。根据市场和政策要求，如需变更融资担保产品收费标准的，应及时变更公

示。

第三十四条 四川省融资担保业协会作为本公约的检查监督执行机构，应安排专人专项负责投诉和调解工作，公示投诉电话，严格防止造成融资担保行业负面影响重大事件发生。

第三十五条 四川省融资担保业协会本着公平、公正、客观的原则，可不定期组织会员单位自查、互查或联合地市（州）协会到当地会员机构检查，并将结果报告四川省地方金融监督管理局。融资担保机构对检查结果有异议的，可向四川省地方金融监督管理局反映。

第八章 附则

第三十六条 本公约由四川省融资担保业协会负责解释和修订。

第三十七条 本公约自 2024 年 3 月 15 日起实施试行。