

西安市地方金融管理局文件

市金管发〔2024〕14号

西安市地方金融管理局 关于印发《西安市地方金融组织投诉举报 暂行办法》的通知

各区（县）委办公室，西咸新区、各开发区金融工作部门：

现将《西安市地方金融组织投诉举报暂行办法》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

西安市地方金融管理局
2024年7月22日

（联系人：刘鲁 联系电话：86788307）

西安市地方金融组织投诉举报 暂行处理办法

第一条 为规范西安市辖内地方金融组织投诉举报处理工作，保护自然人、法人或者其他组织合法权益，根据有关法律、法规和《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）、《陕西省地方金融条例》等规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 西安市地方金融管理局（以下简称市金融局）和本市行政区域内承担地方金融组织监督管理职责的部门（以下简称地方金融监管部门）处理涉嫌违反地方金融监督管理法律法规和陕西省关于地方金融组织监督管理有关规定的投诉举报，适用本办法。

法律、法规、规章和国家规定对涉嫌违反地方金融监督管理法律法规投诉举报的处理与本办法规定不一致的，从其规定。

第三条 本办法所称地方金融组织，是指依法设立的小额贷款公司、融资担保公司、区域性股权市场、典当行、融资租赁公司、商业保理公司、地方资产管理公司以及法律、行政法规和国家授权地方监督管理的从事地方金融业务的其他组织。

第四条 本办法所称投诉举报，是指自然人、法人或者其他组织通过电话、来函、来信、来访、互联网平台等途径，向市金

融局或区县、开发区地方金融监管部门反映地方金融组织或市场主体涉嫌违反《陕西省地方金融条例》等地方金融监督管理法律法规和陕西省关于地方金融组织监督管理有关规定的行为。

第五条 市金融局负责全市地方金融组织投诉举报处理工作，负责监督、指导区县、开发区地方金融监管部门投诉举报处理工作。

区县、开发区地方金融监管部门按照属地管理原则，处理本行政区域内的投诉举报。

市金融局处理上级机关指定处理、涉及重大公共利益以及依法依规应当由市金融局直接处理的投诉举报。

第六条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门处理投诉举报，应当遵循公平、公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。

涉嫌违反法律、法规和规章应予以行政处罚的投诉举报，由有处罚权的地方金融监管部门处理。

第七条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门发现收到的投诉举报不属于本部门管辖的，应当自收到投诉举报之日起5个工作日移送有管辖权的地方金融监管部门，受移送的地方金融监管部门应当依法依规进行处理。

第八条 市金融局依照本办法第五条规定转交区县、开发区地方金融监管部门处理的投诉举报，区县、开发区地方金融监管部门应于处理完毕之日起5个工作日内将处理情况报告市金融

局。

第九条 两个以上地方金融监管部门都有管辖权的，由最先收到投诉举报材料的地方金融监管部门管辖。

区县、开发区地方金融监管部门对管辖权发生争议的，应当协商解决，协商不成的，报请市金融局指定管辖。市金融局认为有必要的，可以直接处理区县、开发区地方金融监管部门收到的投诉举报。

第十条 符合下列条件的投诉举报，市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当予以受理：

- （一）投诉举报属于本部门的监管职责范围；
- （二）有明确的被投诉举报对象；
- （三）有具体的投诉举报请求、事实和理由。

第十一条 有下列情形之一的，市金融局和区县、开发区地方金融监管部门不予受理：

- （一）不符合本办法第四条规定的受理条件的；
- （二）对投诉举报已经作出处理决定，投诉举报人再次提出投诉举报，但没有提供新的事实理由以及相关证明材料的；
- （三）已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- （四）已经或者依法应当由其他行政部门或政法机关处理的；
- （五）其他依法不应当受理的情形。

第十二条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门自收

到投诉举报材料之日起，应当在 5 个工作日内进行审核，决定是否受理并通过电话或书面方式告知投诉举报人。

市金融局和区县、开发区地方金融监管部门经审核认为投诉举报材料中部分事项或诉求属于受理范围，部分事项或诉求不属于受理范围的，可作部分受理，并通过电话或书面方式告知投诉举报人。如投诉举报人要求书面回复处理意见，应当以书面形式回复。

第十三条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当自受理之日起 30 日内，开展调查并将处理结果及时告知投诉举报人；重大、疑难、复杂的投诉举报，经本机关分管负责人批准，可以延长 30 日。特别重大、疑难、复杂的投诉举报，经延长期限后仍不能处理完毕，确需继续延长期限的，应当经本机关主要负责人批准。延长处理期限的，应当及时告知投诉举报人。

投诉举报人在处理期限内针对已经受理的同一投诉举报提出新的事实、理由和证明材料的，或者多个投诉举报人就同一事项提出投诉举报的，可以合并处理。投诉举报处理期限自收到新材料之日起重新计算。

市金融局和区县、开发区地方金融监管部门组织开展审计、评估、鉴定以及需要其他行政机关进行协查等工作的，所需时间不计入前款规定的期限。

第十四条 在调查期限内，投诉举报人主动提出撤回投诉举报的，视为放弃投诉举报，但不影响市金融局和区县、开发区地

方金融监管部门继续对被投诉举报人是否涉嫌违反地方金融监管法律法规和陕西省关于地方金融组织监督管理有关规定进行调查。

第十五条 被投诉举报人应当配合市金融局和区县、开发区地方金融监管部门调查，如实提供相关材料。

第十六条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门在受理投诉举报后发现，投诉举报属于投诉举报人与地方金融组织之间的民事争议的，可以在本办法第十三条规定的期限内进行调解，调解不成功的，应当终止调解，并告知投诉举报人向有权机关申请处理。

第十七条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门按照本办法第十六条规定进行调解的过程中，出现下列情形之一的，应当终止调解：

（一）投诉举报人撤回投诉举报或者投诉举报人和被投诉举报人达成调解协议的；

（二）投诉举报人与被投诉举报人对委托承担审计、评估、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；

（三）投诉举报人或者被投诉举报人无正当理由不参加调解，或者任何一方明确表示拒绝调解的；

（四）在规定期限内投诉举报人与被投诉举报人无法达成调解协议的；

（五）投诉举报人或者被投诉举报人无法联系的；

(六) 法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。对投诉举报的调解不免除被投诉举报人依法应当承担的其他法律责任。

第十八条 投诉举报分为实名投诉举报和匿名投诉举报。在投诉举报时提供本人真实姓名(名称)、有效身份信息、有效联系方式或者邮寄地址等信息并签字(盖章)的,为实名投诉举报。对采取面谈方式提出投诉举报的,市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当予以记录并经其本人签字确认。对采取电话方式提出投诉举报的,举报人应当补充提交相关书面材料。拒绝签字确认或者补充提交书面材料的,视为匿名投诉举报。

五名以上投诉举报人在同一时间拟采取面谈方式对同一事项共同提出投诉举报的,应当推选一至二名代表。

对于实名投诉举报,市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当履行相关告知程序。对于匿名投诉举报,地方金融监管部门根据投诉举报内容及投诉举报人提供的相关证明材料等情况依法依规进行处理,不受本办法规定的期限限制,也不履行本办法规定的相关告知程序。

第十九条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门在调查中发现被投诉举报人(机构)涉嫌违反法律、法规和规章的,应当及时予以核查并依法处理,或者移送有权机关处理。

第二十条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门工作人员与投诉举报事项、投诉举报人或者被投诉举报人有直接利害

关系的，应当回避。

第二十一条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门及其工作人员在处理投诉举报过程中违反法律、法规、规章和本办法规定的，由有权机关依法依规处理。

第二十二条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门及其工作人员对投诉举报处理工作中知悉的国家秘密、商业秘密或者个人隐私，应当依法予以保密，不得将举报人的个人信息，以及举报处理过程中需要保密的内容违规泄露给被举报人或者与处理举报工作无关的人员。

第二十三条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当在官方网站公开投诉举报的受理范围、方式、通信地址和联系电话等。

第二十四条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当鼓励社会公众和新闻媒体对涉嫌违反《陕西省地方金融条例》等地方金融监督管理法律法规和陕西省关于地方金融组织监督管理有关规定的行为，依法进行社会监督、舆论监督。

第二十五条 投诉举报人应当依法、文明表达意见和诉求，提供真实、准确的举报资料，配合询问和调查，不得捏造、歪曲事实，不得诬告陷害他人，不得扰乱正常工作秩序。

第二十六条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当鼓励金融消费者或投诉举报人通过金融纠纷诉调机制、金融纠纷多元调解机制等方式与地方金融组织协商解决金融消费者权

益争议。

区县、开发区地方金融监管部门要认真落实《西安市中级人民法院、西安市金融工作局关于印发〈关于建立金融纠纷诉调对接机制建设实施意见〉的通知》（西中法〔2023〕65号）文件精神和工作要求，建立健全本级金融纠纷诉调机制和金融纠纷多元调解机制。

第二十七条 市金融局和区县、开发区地方金融监管部门应当对投诉举报进行统一管理，加强统计、分析、应用，及时进行预警，有效防范风险。

第二十八条 以投诉举报形式进行政府信息公开申请、行政复议申请、信访、纪检监察检举控告等活动的，不适用本办法。

第二十九条 本办法由市金融局负责解释。

第三十条 本办法自印发之日起施行，有效期2年。

西安市地方金融管理局综合处

2024年7月22日印发
