

福建省地方金融监督管理局文件

闽金管规〔2021〕2号

福建省地方金融监督管理局关于印发 《福建省地方金融监督管理投诉 举报暂行办法》的通知

各设区市金融监管局（金融办）、平潭综合实验区财金局：

经研究，现将《福建省地方金融监督管理投诉举报暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

福建省地方金融监督管理局

2021年12月22日

（此件主动公开）

福建省地方金融监督管理投诉举报暂行办法

第一条 为规范福建省地方金融监督管理投诉举报办理工作，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）等规定，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省行政区域内地方金融监督管理部门或者承担地方金融监督管理职责的部门（以下统称地方金融监管部门）办理涉嫌违反地方金融监督管理法律法规的投诉举报，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办理与本办法规定不一致的，从其规定。

第三条 本办法所称的投诉举报，是指自然人、法人或者其他组织向地方金融监管部门反映市场主体涉嫌违反地方金融监督管理法律法规的行为。

第四条 地方金融监管部门办理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。

第五条 设区的市（含平潭综合实验区）地方金融监管部门（以下简称市金融监管部门）以及县（市、区）地方金融监管部门按照属地管理原则，办理本行政区域内的投诉举报。

福建省地方金融监督管理局（以下简称省金融监管局）办理上级机关指定办理、涉及重大公共利益以及依法依规应当由省金融监管局直接办理的投诉举报。

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办理。

第六条 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个工作日内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办理。

省金融监管局依照本办法第五条规定转交市金融监管部门办理的投诉举报，市金融监管部门应于办理完毕之日起10个工作日内将办理情况报告省金融监管局。

第七条 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。

对管辖发生争议的，应当协商解决，协商不成的，报请共同的上一级地方金融监管部门指定管辖；也可以直接由共同的上一级地方金融监管部门指定管辖。

第八条 符合下列条件的投诉举报，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人；

(三) 有具体的投诉举报请求和理由。

第九条 有下列情形之一的，地方金融监管部门不予受理：

(一) 不符合本办法第八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国家机关处理的；

(五) 其他依法不应当受理的情形。

第十条 地方金融监管部门收到投诉举报之后，应当在 7 个工作日内进行审核，决定是否受理并书面告知投诉举报人。

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，并书面告知投诉举报人。

第十一条 地方金融监管部门应当自受理之日起 30 日内，开展调查并将办理结果及时告知投诉举报人；重大、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、复杂的投诉举报，经延长期限后仍不能办理完毕，确需继续延长期限的，应当经本机关主要负责人批准。延长办理期限的，应当及时告知投诉举报人。

投诉举报人在办理期限内针对已经受理的同一投诉举报提出新的事实、证明材料和理由的，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。投诉举报办理期限自收到新材料之日起重新计算。

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。

第十二条 在调查期限内，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进行调查。

第十三条 被投诉举报人应当配合地方金融监管部门调查，如实提供相关材料。

第十四条 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，可以在本办法第十一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。

第十五条 地方金融监管部门按照本办法第十四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、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，或者被投诉举报人明确拒绝调解的；

（四）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。

第十六条 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，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，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。

第十七条 地方金融监管部门在调查中发现被投诉举报人涉嫌违反法律、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。

第十八条 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。

第十九条 地方金融监管部门及其工作人员在办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。

第二十条 对投诉举报处理工作中获悉的国家秘密、公开后可能涉及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定、个人隐私以及其他可能损害投诉举报人利益的信息，地方金融监管部门应当保密。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 本办法由省金融监管局负责解释。

第二十五条 本办法自印发之日起施行，有效期2年。

关于《福建省地方金融监督管理投诉举报暂行办法》的政策解读

为贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于推进依法行政、建设法治政府的部署要求，规范地方金融监管系统投诉举报的办理，保护公民、法人和其他组织的合法权益，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）等规定，结合本省实际，我局制定了《福建省地方金融监督管理投诉举报暂行办法》（以下简称《办法》），现将有关情况说明如下：

一、制定必要性

根据《福建省省级机构改革实施方案》（闽委办发〔2018〕23号）中关于“将省经信委有关小额贷款公司、融资担保公司、典当行、融资租赁公司（内资）的监管职责，省商务厅的融资租赁公司（外资）、商业保理公司的监管职责整合到省地方金融监督管理局”的规定，我省新设地方金融监督管理部门，整合了相关部门的监管职能，将各类地方金融组织的监管职能统一由地方金融监督管理部门行使。由于中央金融管理部门没有出台适用于地方金融监管的投诉举报办理的规定，面对日益增多的针对地方金融组织的投诉举报，有必要对该类投诉举报的受理、办理流程及时限等进行规范。

二、征求意见采纳情况

《办法》在起草过程中征求了社会公众、局内各处（室）、设区的市（含平潭综合实验区）地方金融监管部门（以下简称市金融监管部门）的意见并进行了相应修改。

三、主要框架

《办法》共二十五条，其中第一条至第四条主要对制定目的、适用范围、投诉举报定义及办理原则作出规定。第五条至第九条主要对投诉举报的管辖、受理以及不予受理的范围进行了规定。第十条至第十八条主要对投诉举报的办理流程、办理期限和方式、实名和匿名投诉举报不同办理方式、发现涉嫌违法的处理、地方金融监管部门的工作人员的回避进行了规范。第十九条至第二十二条规定地方金融监管部门及其工作人员在处理投诉举报如有违法应当由有权机关依法依规处理，以及应当加强投诉举报的信息保密和分析应用等内容。第二十三至第二十五条对投诉举报与信访、申请政府信息公开等活动分类处理以及《办法》解释权、有效期等内容做了规定。

四、需要说明的问题

（一）关于投诉举报受理问题。《办法》第三条规定了地方金融监管投诉举报的定义，即指的是自然人、法人或者其他组织向地方金融监管部门反映市场主体涉嫌违反地方金融监督管理法律法规的行为。第八条明确了地方金融监管投诉举报受

理的范围，包括投诉举报属于本部门的监管职责范围、有明确的被投诉举报人、有具体的投诉举报请求和理由。第九条明确了不予受理的范围，包括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以及相关证明材料的、已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的等。

（二）关于投诉举报管辖问题。《办法》参照《民事诉讼法》《行政处罚法》，在第五条对地方金融监管投诉举报规定了属地管辖、级别管辖，即市金融监管部门以及县（市、区）地方金融监管部门按照属地管理原则，办理本行政区域内的投诉举报。福建省地方金融监督管理局（以下简称省金融监管局）办理上级机关指定办理、涉及重大公共利益以及依法依规应当由省金融监管局直接办理的投诉举报。涉嫌违反法律、法规和规章应予行政处罚的投诉举报，由有处罚权的地方金融监管部门办理。在第六条第一款规定了发生管辖权争议时的处理，即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办理。厘清各级地方金融监管部门之间办理投诉举报的界限。

（三）关于投诉举报办理流程问题。《办法》第十条规定地方金融监管部门收到投诉举报之后，应当在7个工作日内进行审核，决定是否受理并书面告知投诉举报人。第十一条规定

了投诉举报办理期限，地方金融监管部门应当自受理之日起 30 日内，开展调查并将办理结果及时告知投诉举报人，如需延期，则需另行批准，并要求办理部门要履行办理结果告知等义务，明确了全省地方金融监管系统投诉举报的办理程时限，有效保障投诉举报人的合法权益，降低地方金融监管部门行政复议被驳回及行政诉讼败诉的风险。

此外，《办法》还规定了投诉举报属于民事争议时的调解流程以及地方金融监管部门应当公开投诉举报受理范围、联系电话，对投诉举报进行统一管理和加强结果应用等制度。

