

中国小额贷款公司协会文件



中贷协函〔2022〕4号

关于征求《小额贷款公司从业人员职业道德规范和行为准则（征求意见稿）》意见的函

各省（市）小额贷款公司协会，各小额贷款公司：

为规范小额贷款公司从业人员职业行为，提高全国小额贷款公司从业人员整体素质和职业道德水准，促进行业规范健康发展，我会组织起草了《小额贷款公司从业人员职业道德规范和行为准则（征求意见稿）》。现特请贵单位研提宝贵意见，请于2022年4月20日前将意见或建议发送至中贷协邮箱。

感谢对中国小额贷款公司协会工作的支持！

联系人：姚朋飞，联系电话：010-59226320。

邮 箱：yaopengfei@china-cmca.org

- 附件：1. 小额贷款公司从业人员职业道德规范和行为准则
（征求意见稿）
2. 《小额贷款公司从业人员职业道德规范和行为准则
（征求意见稿）》起草说明



联系人：姚朋飞

联系电话：010-59226320

中国小额贷款公司协会发展研究部

2022年3月29日印发

小额贷款公司从业人员职业道德规范和行为准则

(征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 【宗旨及依据】

为规范小额贷款公司从业人员职业行为，提高全国小额贷款公司从业人员整体素质和职业道德水准，在行业内建立良好的清廉文化，维护小额贷款公司良好信誉，促进行业规范健康发展，依据《关于小额贷款公司试点的指导意见》（银监发〔2008〕23号）、《中国银保监会办公厅关于加强小额贷款公司监督管理的通知》（银保监办发〔2020〕86号）、《中国小额贷款公司协会章程》等有关规范，制定本准则。

第二条 【小额贷款公司从业人员】

本准则所称小额贷款公司从业人员是指在中华人民共和国境内小额贷款公司工作的人员。包括但不限于小额贷款公司正式员工、股东派驻人员以及以小额贷款公司名义对外从事业务拓展、风险管理、贷后催收等业务的其他合作机构人员。

中华人民共和国境内小额贷款机构委派到国（境）外分支机构、控（参）股公司工作的人员，应当适用本准则。

第二章 职业道德规范

第三条 【爱国爱岗】

小额贷款公司从业人员应当拥护中国共产党的领导，认真贯彻执行党和国家的经济金融方针政策，严格遵守法律法规和监管部门要求，认真践行普惠金融理念，支持实体经济发展；热爱小额贷款公司行业，坚守诚信，团结协作，共同塑造和维护健康向上的良好行业形象；忠诚于所在机构，切实履行岗位职责，爱岗敬业，努力维护公司商业信誉，为行业可持续发展做出贡献。

第四条 【诚实守信】

小额贷款公司从业人员应当恪守诚实信用原则，真诚对待客户，珍视声誉、信守承诺，践行“三严三实”的要求，既要严以修身、严以用权、严以律己，又要谋事要实、创业要实、做人要实，通过踏实劳动实现职业理想和人生价值。

第五条 【依法合规】

小额贷款公司从业人员应当敬畏党纪国法，严格遵守法律法规、监管规制、行业自律规范以及所在机构的规章制度，自觉抵制违法违规违纪行为，坚持不碰政治底线、不越纪律红线，积极维护所在机构和客户的合法权益。

第六条 【专业胜任】

小额贷款公司从业人员应当具备岗位所需的专业知识与专业技能；树立终身学习和知识创造价值的理念，及时了解国际国

内金融市场动态，不断学习提高政策法规、小额贷款公司业务、风险管控的水平，通过“学中干”和“干中学”锤炼品格、补充知识、增长能力。

第七条 【勤勉履职】

小额贷款公司从业人员应当遵守岗位管理规范，严格执行业务规定和操作规程，防范利益冲突和道德风险，尽责、尽心、尽力做好本职工作。

第八条 【服务为本】

小额贷款公司从业人员应当秉持服务为本的理念，以服务实体经济、服务客户为天职，借助科技赋能，提高对小微企业、农民、城镇低收入人群等普惠金融重点服务对象的服务水平。

第九条 【严守秘密】

小额贷款公司从业人员应当谨慎负责，严格保守工作中知悉的国家秘密、商业秘密、工作秘密和客户隐私，坚决抵制泄密、窃密等违法违规行为。

第三章 行为规范

第一节 行为守法

第十条 【严禁违法犯罪行为】

小额贷款公司从业人员应自觉遵守法律法规规定，不得参与

“黄、赌、毒、黑”、非法集资、高利贷、欺诈、贿赂等一切违法活动和非法组织。

第十一条 【严禁非法催收】

小额贷款公司从业人员不得以暴力或者威胁使用暴力，故意伤害他们身体，侵犯人身自由，非法占有被催收人的财产，侮辱诽谤、骚扰等方式干扰他人正常生活，违规散布他人隐私等非法手段进行债务催收。

第十二条 【严禁组织、参与非法民间融资】

小额贷款公司从业人员不得组织或参与非法吸收公众存款、套取金融机构信贷资金、高利转贷、向在校学生发放贷款等民间融资活动。

第十三条 【严禁信息领域违法犯罪行为】

小额贷款公司从业人员不得利用职务便利实施窃取、泄露客户信息、所在机构商业秘密等的违法犯罪行为。发现泄密事件，应立即采取合理措施并及时报告。违反工作纪律、保密纪律，造成客户相关信息泄露的，应当按照有关规定承担责任。

第十四条 【严禁挪用资金行为】

小额贷款公司从业人员不得默许、参与或支持客户用信贷资金进行股票买卖、期货投资等违反信贷政策的行为。不得挪用所在机构资金和客户资金，不得利用本人消费贷款进行违规投资。

第十五条 【严禁骗取信贷行为】

小额贷款公司从业人员不得向客户明示、暗示或者默许以虚假资料骗取、套取信贷资金。

第十六条 【严禁充当资金掮客】

小额贷款公司从业人员不得充当资金掮客，不得私售“飞单”，不得私自收取客户费用，不得违规与第三方机构合作损害客户权益。

第二节 业务合规

第十七条 【遵守岗位管理规范】

小额贷款公司从业人员应当遵守业务操作指引，遵循所在机构岗位职责划分和风险隔离的操作规程，确保信贷资金的安全。不得打听与自身工作无关的信息，或是违反规定委托他人履行保管物品、信息或其他岗位职责。

第十八条 【遵守贷款利率规定】

小额贷款公司从业人员在办理业务过程中不得从贷款本金中先行扣除利息、手续费、管理费、保证金等，违规预先扣除的，应当按照扣除后的实际借款金额还款和计算利率。

第十九条 【遵守信贷业务规定】

小额贷款公司从业人员应当根据监管规定和所在机构风险控制的要求，严格执行贷款“三查”、审贷分离、贷款风险分类

等工作。

第二十条 【遵守销售业务规定】

小额贷款公司从业人员不得在任何场所开展未经监管机构或所在机构批准的金融业务，不得通过互联网平台或者地方各类交易场所销售本机构除不良信贷资产以外的其他信贷资产，不得发行或者代销理财、信托计划等资产管理产品。

第二十一条 【遵守公平竞争原则】

小额贷款公司从业人员应当崇尚公平竞争，遵循客户自愿原则、尊重同业公平原则。在宣传、办理业务过程中，不得使用不正当竞争手段。坚决抵制以权谋私、钱权交易、贪污贿赂、“吃拿卡要”等腐败行为。

第二十二条 【遵守财务管理规定】

小额贷款公司从业人员应当严格执行所在单位的财务报销规定，组织或参加会议、调研、出差等公务活动应当严格执行所在机构出差住宿和交通标准。

第二十三条 【遵守离职交接规定】

小额贷款公司从业人员岗位变动或离职时，应当按照规定妥善交接工作，遵守脱密和竞业限制约定，不得擅自带走所在机构的财物、工作资料和客户资源。

第三节 履职遵纪

第二十四条 【贯彻“八项规定”、反“四风”】

小额贷款公司从业人员应当严格遵守纪律要求，认真落实贯彻中央“八项规定”的有关要求，求真务实、勤俭节约，坚决反对“形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风”等四种不正之风。

第二十五条 【如实反馈信息】

小额贷款公司从业人员应当确保经办和提供的工作资料、个人信息等的合法性、真实性、完整性与准确性。严禁对相关个人信息采取虚构、夸大、隐瞒、误导等行为。

第二十六条 【按照纪律要求处理利益冲突】

小额贷款公司从业人员应当按照纪律要求处理自身与所在机构的利益冲突。存在潜在冲突的情况下，应当主动向所在机构管理层说明情况。

第二十七条 【严禁非法利益输送交易】

小额贷款公司从业人员严禁利用职务便利侵害所在机构权益，自行或通过近亲属以明显优于或低于正常商业条件与其所在机构进行交易。

第二十八条 【实施履职回避】

小额贷款公司从业人员应当坚持以客户和所在公司利益为重，严格遵守履职回避要求。任职期间出现与客户有亲属关系等需要回避情形的，本人应当主动提出回避申请，或者向所在机构、利益相关人充分披露利益冲突信息，以保障业务处理的公平公正。

第二十九条 【严禁违规兼职谋利】

小额贷款公司从业人员应当遵守法纪规定以及所在机构有关规定从事兼职活动，主动报告兼职意向并履行相关审批程序。应当妥善处理兼职岗位与本职工作之间的关系，不得利用兼职岗位谋取不当利益。

第三十条 【抵制贿赂及不当便利行为】

小额贷款公司从业人员应当自觉抵制不正当交易行为。严禁以任何方式索取或收受客户、供应商、竞争对手、下属机构、下级员工及其他利益相关方的贿赂或不当利益，严禁向政府机关及其他利害关系方提供贿赂或不当利益，严禁收、送价值超过法律及商业习惯允许范围的礼品。

第三十一条 【厉行勤俭节约】

小额贷款公司从业人员应当厉行勤俭节约，珍惜资源，爱护财产。根据工作需要合理使用所在机构财物，禁止以任何方式损害、浪费、侵占、挪用、滥用所在机构财产。

第三十二条 【塑造职业形象】

小额贷款公司从业人员在公共场合应做到言谈举止文明稳重、着装仪表整洁大方，个人形象要与职业身份、工作岗位和环境要求相称。做到身心健康、情趣高雅，积极履行社会责任。严禁通过网络等发布、传播不当言论。

第三十三条【积极主动学习】

小额贷款公司从业人员应主动学习现代经济金融知识，取得任职岗位应具备的资格，熟练掌握业务技能，提高业务处理的能力，增强竞争意识、开放意识，努力成为学习型、知识型、创新型从业人员，向高层次复合型金融人才方向发展。

第三十四条【营造风清气正的职场环境和氛围】

小额贷款公司应当关爱员工，严禁体罚、辱骂、殴打员工；采取合理的预防、受理投诉、调查处置等措施，防止和制止利用职权、从属关系等实施性骚扰。尊重员工权益，畅通诉求渠道，从政治思想教育、薪酬待遇、职业生涯规划、心理动态咨询等多方面帮助引导员工，在多岗位历练培养，增强员工的归属感和成就感。

第四章 保护客户合法权益

第三十五条【礼貌服务客户】

小额贷款公司从业人员在接洽业务过程中，应当礼貌周到。对客户提出的合理要求尽量满足，对暂时无法满足或明显不合理

的要求，应当耐心说明情况，取得理解和谅解。

第三十六条 【公平对待客户】

小额贷款公司从业人员应当公平对待所有客户，不得因客户的国籍、肤色、民族、性别、年龄、宗教信仰、健康或残障及业务的繁简程度和金额大小等其他方面的差异而歧视客户。对残障者或语言存在障碍的客户，小额贷款公司从业人员应当尽可能为其提供便利。

第三十七条 【保护客户信息】

小额贷款公司从业人员应当妥善保管依法获取的客户信息，不得未经授权或者同意收集、储存、使用客户信息，不得非法买卖或者泄露客户信息。

第三十八条 【充分披露信息】

小额贷款公司从业人员应当充分履行告知义务，使客户明确了解贷款金额、期限、利率、还款方式等必要信息，对涉及到的法律风险、政策风险以及市场风险等进行充分地提示。严禁为达成交易而隐瞒风险或进行虚假或误导性陈述，严禁向客户做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。

第三十九条 【妥善处理客户投诉】

小额贷款公司从业人员应当坚持客户至上、客观公正原则，耐心、礼貌、认真地处理客户投诉，及时作出有效反馈。

第五章 维护国家金融安全

第四十条 【接受、配合监管工作】

小额贷款公司从业人员应当按照监管要求报送数据信息、经营报告、财务报告等资料，配合地方金融监管部门依法进行的监督检查，提供有关情况和文件、资料，并如实就业务活动和风险管理的重大事项作出说明。严禁自行或诱导客户规避监管要求。

第四十一条 【遵守反洗钱、反恐怖融资规定】

小额贷款公司从业人员应当遵守反洗钱、反恐怖融资有关规定，严格按照要求落实报告大额和可疑交易等工作。

第四十二条 【协助有权机关执法】

小额贷款公司从业人员应当依法协助执行义务，在严格保守客户隐私的同时，按法定程序积极协助执法机关的执法活动，不泄露执法活动信息，不协助客户隐匿、转移资产。

第四十三条 【举报违法行为】

小额贷款公司从业人员对所在机构违反法律法规侵害国家金融安全的行为，有责任予以揭露。有权向上级机构或所在机构的监督管理部门直至国家司法机关举报。

第四十四条 【服从应急安排】

小额贷款公司从业人员应当积极响应国家号召、落实行业倡

议、服从机构安排，在抗震救灾、卫生防疫等重大公共应急事件中坚守岗位，尽职尽责，努力保障特殊时期金融服务的充分供给。

第四十五条 【守护舆情环境】

小额贷款公司从业人员应当遵守法律法规、监管规制及所在机构关于信息发布的规定，严禁擅自接受媒体采访或通过微信、微博、贴吧、抖音、网络直播等自媒体形式对外发布不良信息。

第六章 强化职业行为自律

第四十六条 【接受所在机构管理】

小额贷款公司从业人员应当严格遵守本准则，接受所在机构的监督和管理。小额贷款公司可依照法律法规和本准则的精神制定本机构员工具体职业行为规范，将职业道德和行为准则作为反腐倡廉建设、企业文化建设、合规管理、员工教育培训及人力资源管理的重要内容，定期评估，建立持续的员工执业行为评价和监督机制。

第四十七条 【接受自律组织监督】

小额贷款公司从业人员应自觉接受中国小额贷款公司协会等自律组织的监督。

第四十八条 【高管规范】

小额贷款公司高级管理人员应当带头遵守、模范践行职业道

德和行为准则，并通过“立规矩、讲规矩、守规矩”以上率下，在战略制定和绩效管理等工作中融入职业道德和行为准则考量，管好关键人、管到关键处、管住关键事、管在关键时，全面推动所在机构营造爱国爱岗、诚实守信、专业过硬、勤勉履职、服务为本的良好从业氛围和工作环境。

第七章 附 则

第四十九条 【参照适用】

中国小额贷款公司协会及各地方小额贷款公司行业协会的工作人员，参照适用本准则。

第五十条 【解释机构】

本准则由中国小额贷款公司协会负责解释。

第五十一条 【冲突解决】

本准则与法律法规、监管规制不一致的，以法律法规、监管规制为准。

第五十二条 【施行日期】

本准则自印发之日起施行。

《小额贷款公司从业人员职业道德规范和行为准则（征求意见稿）》起草说明

为规范小额贷款公司从业人员职业行为，提高全国小额贷款公司从业人员整体素质和职业道德水准，在行业内建立良好的清廉文化，维护小额贷款公司良好信誉，促进行业规范健康发展，协会起草了《小额贷款公司从业人员职业道德规范和行为准则（征求意见稿）》（以下简称《道德规范》）。现就有关情况说明如下：

一、起草背景

良好的企业文化和较高的职业道德水平是行业持续健康发展的根基。小额贷款公司行业发展十余载，建设良好的行业文化对于传承和弘扬行业精神，积淀和凝聚行业价值观，引导行业高质量发展和强化客户保护至关重要。

为打造素质过硬、作风优良的从业人员队伍，有必要结合行业特点形成内容完备、操作性强的自律规则，对小额贷款公司从业人员职业行为进行规范和引导，增进认知认同，增强行动自觉，推动构建有特色的企业文化和行业文化，共同营造良性的行业发展生态环境。

二、起草思路

一是统一规范从业人员职业道德行为，构筑全面道德防线。《道德规范》以“维护机构和客户合法权益”为核心和主线，对

从业人员在执业过程中的道德规范、行为准则等内容进行统一规范，同时，除法规规定外，也涵盖了更高的自律性要求，对保护客户合法权益、维护国家金融安全等方面，也在本规范中明确了相关自律准则。

二是聚焦行业重点领域进行细化规范，提高《道德规范》针对性和操作性。针对非法催收、非法民间融资、信息披露、挪用资金、贷款利率、业务规定、反洗钱及反恐怖融资等方面，根据相关法规要求以及行业实践进行细化规范，促进行业依法合规经营。

三是兼顾原则性和实践性。《道德规范》既涵盖小额贷款公司从业人员在职业道德方面的原则性要求，同时兼具可操作性的职业行为规范，为提高机构和从业人员的职业素养提供总体引导和切实可行的实践要求。

三、主要内容

《道德规范》全文共七章，具体包括总则、职业道德规范、行为规范、保护客户合法权益、维护国家金融安全、强化职业行为自律和附则。主要内容说明如下：

（一）明确职业道德规范和行为准则总体要求

第一章为总则，对从业人员职业道德规范和行为准则提出了总体要求，主要包含两方面内容：一是强调从业人员职业道德规范和行为准则的宗旨和依据。二是明确《道德规范》中小额贷款公司从业人员的适用范围。

（二）明确职业道德规范和行为准则具体要求

第二章为职业道德规范，共7条内容，主要从爱国爱岗、诚实守信、依法合规、专业胜任、勤勉履职、服务为本、严守秘密等方面规范了职业道德的基本要求。

第三章为行为规范，分为行为守法、业务合规、履职遵纪三个小节，共25条内容。一是明确从业人员应当严禁从事违法犯罪、非法催收、组织参与非法民间融资、挪用资金、骗取信贷等行为；二是强调从业人员应当遵守岗位管理规范、贷款利率规定、信贷业务规定、销售业务规定、公平竞争原则、财务管理规定、离职交接规定等方面的要求；三是推动从业人员贯彻“八项规定”、反“四风”、如实反馈信息、严禁非法利益输送、厉行勤俭节约、塑造职业形象、营造风清气正的职场环境和氛围等内容。

（三）强化保护客户合法权益

第四章规定从业人员要保护客户合法权益，主要从礼貌服务客户、公平对待客户、保护客户信息、充分披露信息、妥善处理客户投诉等方面规范了客户保护的基本要求。

（四）做好维护国家金融安全

第五章规定从业人员要维护国家金融安全，从业人员应当按照监管要求接受、配合监管工作，遵守反洗钱、反恐怖融资的有关规定，并协助有权机关执法，举报违法行为，积极响应国家号召、落实行业倡议、服从机构安排，共同守护行业舆情环境等。

（五）强化职业行为自律

第六章规定从业人员要强化职业行为自律，从业人员应当严格遵守本准则，接受所在机构的监督和管理，接受自律组织监督，高级管理人员应当带头遵守、模范践行职业道德和行为准则。

第七章为总则，简要阐明了参照适用、解释机构、冲突解决以及施行日期等内容。

四、初稿征求意见及采纳情况

2021年11月，协会向部分行业协会及专家征求意见，共收到意见建议十余条。总体而言，各方对《道德规范》的思路、框架和主要内容表示赞同。具体意见建议主要集中在拓展小额贷款公司从业人员范围、贷款利率规定，严禁组织、参与非法民间融资，实施履职回避等方面。经研究，协会采纳了大部分意见，并对规范进行了相应完善。

此外，第二十条【遵守销售业务规定】不得发行或者代销理财、信托计划等资产管理产品。建议是酌情修改，缘由是小额贷款公司目前没有上位法规定，每个地区对经营范围的界定不一致，存在部分地区允许机构在得到有关批准后开展代销业务的可能性。协会考虑到“86号文”第八条明确规定，小额贷款公司不得发行或者代销理财、信托计划等资产管理产品。因此，《道德规范》保留了有关规定，相关意见未予采纳。