

ICS 03.060

A11

团 体 标 准

T/GCFCC 002—2023

## 助贷机构业务规范

Specification for loan facilitation agency business process

2024 - 01 - 18 发布

2024 - 01 - 18 实施

广州民间金融商会 发布

## 目 录

前 言.....	1
引 言.....	2
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 助贷业务流程.....	3
3.1 营销获客.....	3
3.2 需求解析.....	3
3.3 委托确认.....	3
3.4 资信评估.....	4
3.5 放贷机构匹配.....	4
3.6 贷后管理.....	4
参考文献.....	5

# 前 言

为规范助贷机构的业务经营，加强内部管理，保证服务质量，维护市场秩序，促进行业健康发展，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国银行业监督管理法》、《商业银行互联网贷款管理暂行办法》等相关规定，结合助贷行业实际，制定本标准。

本标准是助贷机构及其从业人员的基本指引，也是政府部门、行业组织、社会公众评估助贷机构及其从业人员展业是否规范的重要参考标准。

本标准按照 GB/T 1.1-2020 的规则起草。本标准由广州民间金融商会提出并归口。

本标准主要起草单位：中央财经大学、广州市越秀区金融工作局、广东小微集团有限公司、广东省唐叁藏科技有限公司、广州金融业协会、广州金羊金融研究院、广州民间金融研究院。

本标准主要起草人：李建军、黄昌利、廖检文、程文、尚友芳、彭俞超、杜涣程、吴煜晖、慈晨、唐拥武、郭世奇、金雕、许鹏、陈双莲、龚文艳、郭超群、曾海帆、贺彼凤、唐丁亮、蒋端、文冠棋、郑佩、唐邵智、郭勇、许伟峰、邓晓敏、唐小波、邓策耀、田光宁、陈忠瑶、胡传雨、孙铭鸿、褚楚、李钰瑄、杨久莹、吴仲安、郑晓燕、张晓慧、许昀、陈鹏、刘阅瀚。

# 引 言

近年来，助贷行业发展迅速，其本质是信贷业务各参与方通过优势互补与资源整合实现效益最大化。助贷机构从事助贷业务，为借贷双方提供专业的融资解决方案，既为放贷机构提供获客引流、客户筛选等服务；同时又为个人或中小微企业提供融资顾问服务。助贷业务提高了放贷供给与融资需求之间的匹配度，缓解信息不对称、延伸服务半径、降低服务成本、提高服务效率。作为金融服务分工细化的产物，助贷业务是比较优势理论、成本效益理论、金融功能理论等相关理论在融资领域的具体体现。伴随着助贷机构的迅猛发展，过度借贷、不当催收、截留贷款资金、侵犯个人隐私等问题相继出现，对助贷行业管理、行业自律提出了新的要求。因此，有必要制定助贷机构管理服务标准(以下简称：本标准)，以规范助贷机构的业务经营，提升服务质量，保障各方合法权益，促进行业良性发展。

## 1 范围

本标准界定了助贷机构业务流程规范。

本标准适用于指导助贷机构及其从业人员开展助贷业务，也可适用于其他接受本标准的相关机构与人员。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 助贷业务流程

### 3.1 营销获客

3.1.1 助贷机构在制定和实施获客引流策略时，应当遵守以下规则：

(1) 合法合规。助贷机构应当遵守法律法规，不得以放贷机构名义展业或对外开展虚假宣传等；

(2) 一致对待。助贷机构应公平对待所有客户，不对潜在客户实施歧视待遇。

(3) 持续优化。助贷机构应定期和不定期检视获客引流策略，不断提升客户满意度。

3.1.2 助贷机构应建立专业团队，并对市场进行调研，了解客户需求、行业趋势和竞争对手情况，制定精准的营销策略和服务方案。

3.1.3 助贷机构根据市场调研结果，明确目标客户群，包括行业、企业规模、贷款需求等。

3.1.4 助贷机构可通过广告宣传、展会活动等线下推广手段，向目标客户传递自己的品牌形象和产品信息，也可通过客户口碑传播，获得更多的客户。

3.1.5 助贷机构可通过自有官方网站、APP、微信公众号、社交媒体等线上渠道进行推广和宣传。

3.1.6 助贷机构可与其他互联网电商公司、社区服务平台等合作营销获客。

### 3.2 需求解析

3.2.1 助贷机构初步接洽客户，可通过微信、电话、邮件等线上对接，或邀约线下面谈。

3.2.2 助贷机构应审核客户是否具有相应的民事行为能力 and 民事行为能力。

3.2.3 助贷机构应对客户进行引导教育，协助客户进一步明确贷款意向，包括贷款金额、期限、利率、还款方式等，评估客户的贷款需求是否合理，并提示客户应当按照约定的用途使用贷款，不得挪作他用。

3.2.4 助贷机构需对客户进行相关行业术语和基础知识的讲解，包括但不限于：助贷机构的主要作用、贷款的还款方式、资金用途、融资规划、贷款渠道、放贷机构。

3.2.5 助贷机构应当提示、引导客户做出合理融资决策，不得诱导客户过度借贷。

### 3.3 委托确认

3.3.1 助贷机构应与客户签订书面委托合同，确定委托服务关系，并约定服务内容，收费标

准和方式，履行期限、地点，违约责任及争议解决方式等。

3.3.2 助贷机构与客户确定委托服务关系时，应取得客户书面授权，经客户同意通过双录等方式，明确客户贷款意愿，包括是否为客户本人，是否明确同意委托助贷机构办理贷款业务，是否清楚知悉收费标准，是否清楚合同条款内容等。

3.3.3 书面委托合同至少一式两份，助贷机构和客户分别留存。

### 3.4 资信评估

3.4.1 助贷机构应采用科学的评估模型和方法，对客户的资信情况进行整体评估，并形成书面评估报告。

3.4.2 资信评估需基于真实客观原则，综合考虑客户的征信记录、财务状况、经营状况、交易行为特征、工作稳定性、当前和预期收入水平、负债水平、还款能力等因素。

3.4.3 助贷机构应当以纸质或电子形式及时反馈客户资信评估结果。

### 3.5 放贷机构匹配

3.5.1 助贷机构应根据客户的融资需求和资信评估结果，对各类放贷机构的贷款产品予以筛选匹配，形成融资服务方案。

3.5.2 助贷机构应当向客户提供准确完整且易于理解的贷款产品信息，包括但不限于放贷机构名称、贷款额度、贷款期限、年化利率、还款方式等要素，并向客户提示最终贷款额度以放贷机构实际放款额度为准。

3.5.3 助贷机构应充分征求客户意愿，协助提交贷款申请，指导客户提供真实完整的申请材料，并明确告知材料用途仅限用于办理贷款申请。

3.5.4 助贷机构可根据业务需要，建立客户黑名单，对于提交虚假资料的客户，应纳入黑名单。

3.5.5 助贷机构应当与放贷机构保持有效沟通，关注放贷机构贷款审批情况，及时向客户反馈办理进度和结果。

3.5.6 如贷款申请未能通过审批，助贷机构应及时告知客户结果，并提供相应改进建议。

### 3.6 贷后管理

3.6.1 客户获得贷款后，助贷机构应及时整理客户业务资料，由助贷机构在客户管理系统上传放款信息并整理归档。

3.6.2 助贷机构应与客户保持定期或不定期的沟通，做好贷后检查和分析，掌握贷款人经营中存在的问题和影响贷款安全的潜在因素，提醒客户按期还款以及按合同约定使用贷款，提前防范贷款风险，了解客户的需求变化、经营状况以及对放贷机构的意见建议等。

3.6.3 助贷机构应设立专门的投诉渠道和处理机制，对客户的投诉进行及时处理和跟进，以维护客户满意度、忠诚度和粘合度。

3.6.4 助贷机构应建立健全借款客户信用风险预警机制。在客户未完全偿还贷款之前，若识别到客户还款能力发生显著变化，应及时告知放贷机构，并协助放贷机构做好贷后管理和资产保全。

3.6.5 助贷机构可通过举办讲座、交流会等活动，增进与客户之间的互动和交流，可赠送小礼品、电子票券等以表达对他们的感谢。

## 参考文献

- [1]陈浩武：百舸争流千帆竞，借海扬帆奋者先——助贷的发展、规范与未来，光大证券研究报告，2018年4月
- [2]顾雷：我国助贷业务监管需关注的问题，《金融博览》2020年第3期
- [3]广东省民营企业金融服务协会：借贷信息中介服务行业规范，2018年11月
- [4]中国互联网金融协会等：中国互联网助贷业务发展研究报告，2023年6月
- [5]中国人民大学中国普惠金融研究院：助贷业务创新与监管研究报告，2019年9月
- [6]《中华人民共和国民法典》（自2021年1月1日起施行）
- [7]《中华人民共和国银行业监督管理法（修正）》（自2007年1月1日起施行）
- [8]《中华人民共和国商业银行法（修正）》（自2015年10月1日起施行）
- [9]《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》（中国银行业监督管理委员会等四部门令，2016年第1号，自2016年8月17日起施行）
- [10]《关于规范整顿“现金贷”业务的通知》（整治办函〔2017〕141号，自2017年12月1日起施行）
- [11]《商业银行互联网贷款管理暂行办法》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第9号，自2020年7月12日起施行）
- [12]《中国银保监会办公厅关于进一步规范商业银行互联网贷款业务的通知》（银保监办发〔2021〕24号，自2021年2月19日起施行）
- [13]《关于加强商业银行互联网贷款业务管理，提升金融服务质效的通知》（银保监规〔2022〕14号，自2022年7月15日起施行）
- [14]《国家发展改革委等部门关于推动平台经济规范健康持续发展的若干意见》（发改高技〔2021〕1872号，自2021年12月24日起施行）
- [15]《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号，自2020年11月1日起施行）
- 《征信业务管理办法》（中国人民银行令〔2021〕第4号，自2022年1月1日起施行）
-