

天津市互联网金融协会 编

互联网金融

业务管理与服务指南

Guide for
Internet Finance
Management and Service

中国金融出版社

互联网金融业务管理 与服务指南

天津市互联网金融协会 编



中国金融出版社

责任编辑：亓 霞

责任校对：潘 洁

责任印制：张也男

图书在版编目 (CIP) 数据

互联网金融业务管理与服务指南 (Hulianwang Jinrong Yewu Guanli yu Fuwu Zhinan) / 天津市互联网金融协会编. — 北京: 中国金融出版社, 2018. 10

ISBN 978 - 7 - 5049 - 9736 - 4

I. ①互… II. ①天… III. ①互联网络—应用—金融—指南
IV. ①F830.49 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 205607 号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 31.5

字数 509 千

版次 2018 年 10 月第 1 版

印次 2018 年 10 月第 1 次印刷

定价 88.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 9736 - 4

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

本书编委会

主任委员：李文茂

副主任委员（以姓氏笔画为序）：

马 英 王永勤 周 园 郭 巍
高 勒 符宏明

委 员（以姓氏笔画为序）：

王 兰 王 佳 王妍妍 朱 犁
刘宏涛 肖琳璐 张少琛 柳 勇
崔英剑 焦 鸿

统 稿：崔英剑 肖琳璐 焦 鸿 王 佳

前 言

互联网金融是传统金融机构与互联网企业利用互联网技术和信息通信技术实现资金融通、支付、投资和信息中介服务的新型金融业务模式，主要包括互联网支付、网络借贷、互联网基金销售、股权众筹融资、互联网保险、互联网信托和互联网消费金融等业态。

我国互联网金融自 20 世纪 90 年代初起步，历经了 20 余年的快速发展，现已成为我国金融服务体系的重要组成部分，对于提升金融服务质量和效率、深化金融改革、推动金融创新、扩大金融业对内对外开放、构建多层次金融体系发挥了巨大作用。当前，互联网金融在支付结算、投资理财等领域已经逐步取代传统金融，成为金融交易的主要手段。

党中央、国务院高度重视互联网金融健康发展。2014 年以来，互联网金融连续五次被写入政府工作报告，李克强总理多次强调要依法规范推进互联网金融发展，发挥好互联网金融在推进经济结构转型和服务社会民生方面的积极作用。在此后国务院陆续出台的《关于进一步做好新形势下就业创业工作的意见》《关于大力推进大众创业万众创新若干政策措施的意见》《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》等国家级发展规划中，也突出体现了规范推进互联网金融发展的重大意义。

依法合规是互联网金融发展的永恒主题。针对近年来我国互联网金融野蛮生长中暴露出的一些重大风险问题，党中央、国务院果断作出加强互联网金融风险防控的决策部署：2015 年 7 月，人民银行、工信部、公安部等十部委联合印发了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》，标志着我国互联网金融进入了规范发展的全新

阶段；2016年3月，中国互联网金融协会成立，标志着互联网金融行业自律工作迈入新征程；2016年4月，国务院办公厅印发了《互联网金融风险专项整治工作实施方案》，拉开了互联网金融风险专项整治的大幕。

回顾互联网金融的发展历史，管理与服务标准的缺失是其一度出现各类风险问题的重要因素。从推动互联网金融依法合规发展角度考虑，国务院及各级、各部门近期集中出台了一批法律法规及规范性文件，这些法律法规和规范性文件成为互联网金融规范化运营和监管的重要依据。

为便于业内人士熟悉和了解这些监管和运营的相关标准，天津市互联网金融协会组织编写了《互联网金融业务管理与服务指南》，以期对从业机构、监管部门、行业组织、研究机构及社会各界学习、研究、运用互联网金融政策提供必要的参考。该指南对近年出台的互联网金融法律法规和规范性文件进行了收集、筛选、整理，并按照细分业态进行了汇编，主要包括：总的指导意见、互联网金融风险专项整治、互联网支付业务、P2P网络借贷业务、互联网基金销售业务、互联网保险业务、互联网消费金融业务、股权众筹融资业务、传统金融机构互联网业务、金融领域信用体系建设、金融消费权益保护等相关文件。

在互联网金融整装前行的关键时期，我们希望本书能够在指导互联网金融管理与服务实践方面发挥积极作用，为推动互联网金融行业的健康、稳定、可持续发展提供支持。



天津市互联网金融协会会长

2018年7月

目 录

第一章 总的指导意见

意见的出台背景、主要措施及总体要求

关于促进互联网金融健康发展的指导意见	6
--------------------------	---

第二章 互联网金融风险专项整治

专项整治工作的基本思路及总体要求

互联网金融风险专项整治工作实施方案	15
关于进一步做好互联网金融风险专项整治清理整顿工作的通知	23
非银行支付机构风险专项整治工作实施方案	29
关于进一步加强无证经营支付业务整治工作的通知	34
P2P 网络借贷风险专项整治工作实施方案	43
关于做好 P2P 网络借贷风险专项整治整改验收工作的通知	49
关于开展 P2P 网络借贷机构合规检查工作的通知	55
关于立即暂停批设网络小额贷款公司的通知	70
小额贷款公司网络小额贷款业务风险专项整治实施方案	71
关于进一步加强校园贷规范管理工作工作的通知	76
关于开展“现金贷”业务活动清理整顿工作的通知	79
关于开展“现金贷”业务活动清理整顿工作的补充说明	81
关于规范整顿“现金贷”业务的通知	83
股权众筹风险专项整治工作实施方案	88

通过互联网开展资产管理及跨界从事金融业务风险专项整治工作实施方案	
方案	92
关于加大通过互联网开展资产管理业务整治力度及开展验收工作的通知 ..	96
互联网保险风险专项整治工作实施方案	100
关于开展以网络互助计划形式非法从事保险业务专项整治工作的通知	103
关于对互联网平台与各类交易场所合作从事违法违规业务开展清理整顿的通知	106
关于进一步开展比特币等虚拟货币交易场所清理整治的通知	108
关于对代币发行融资开展清理整顿工作的通知	111
关于网络“一元购”业务的定性和处置意见	113

第三章 互联网支付业务

概念释义、监管归属及管理标准

电子支付指引（第一号）	118
关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知	125
非金融机构支付服务管理办法	128
非金融机构支付服务管理办法实施细则	137
中国人民银行办公厅关于开展支付安全风险专项排查工作的通知	144
非金融机构支付服务业务系统检测认证管理规定	147
非银行支付机构分类评级管理办法	151
支付机构客户备付金存管办法	161
关于实施支付机构客户备付金集中存管有关事项的通知	168
关于调整支付机构客户备付金集中交存比例的通知	170
关于支付机构客户备付金全部集中交存有关事宜的通知	172
非银行支付机构网络支付业务管理办法	176
关于将非银行支付机构网络支付业务由直连模式迁移至网联平台处理的通知	187
条码支付业务规范（试行）	188

关于加强条码支付安全管理的通知	195
关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知	215
关于规范支付创新业务的通知	222
支付机构预付卡业务管理办法	226
关于规范商业预付卡管理的意见	234
关于进一步加强预付卡业务管理的通知	237
银行卡清算机构管理办法	239
关于实施银行卡清算机构准入管理的决定	248
中国人民银行公告〔2018〕第7号	251

第四章 P2P 网络借贷业务

概念释义、监管归属及管理标准

网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法	256
网络借贷信息中介机构备案登记管理指引	266
网络借贷资金存管业务指引	270
网络借贷信息中介机构业务活动信息披露指引	276

第五章 互联网基金销售业务

概念释义、监管归属及管理标准

证券投资基金销售管理办法	290
证券投资基金销售业务信息管理平台管理规定	310
证券投资基金销售适用性指导意见	318
证券投资基金销售机构通过第三方电子商务平台开展业务管理暂行 规定	323
关于进一步规范货币市场基金互联网销售、赎回相关服务的指导意见	326

第六章 互联网保险业务

概念释义、监管归属及管理标准

互联网保险业务监管暂行办法	331
保险销售行为可回溯管理暂行办法	339

第七章 互联网消费金融业务

概念释义、监管归属及管理标准

消费金融公司试点管理办法	345
--------------------	-----

第八章 股权众筹融资业务

概念释义、监管归属及管理标准

私募投资基金监督管理暂行办法	354
关于规范发展区域性股权市场的通知	361
区域性股权市场监督管理试行办法	363

第九章 传统金融机构互联网业务

概念释义、监管归属及管理标准

电子银行业务管理办法	378
网上证券委托暂行管理办法	394
证券期货投资者适当性管理办法	399
关于规范金融机构资产管理业务的指导意见	407

第十章 金融领域信用体系建设

金融领域信用体系建设的重要意义及总体要求

社会信用体系建设规划纲要（2014—2020 年）	423
关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度 加快推进社会诚信建设的 指导意见	443
关于加强个人诚信体系建设的指导意见	450
关于加强和规范守信联合激励和失信联合惩戒对象名单管理工作的指导 意见	455

第十一章 金融消费者权益保护

金融消费者权益保护的基本原则及总体要求

关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见	466
中国人民银行金融消费者权益保护实施办法	471
关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制 切实做好金融消费者保护 工作的通知	480
关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见	483
关于加强保险消费风险提示工作的意见	488

❖ 第一章 ❖

总的指导意见

2015年7月,经党中央、国务院同意,中国人民银行等十部委联合发布了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》(以下简称《指导意见》)。《指导意见》的出台标志着互联网金融开始进入规范化发展阶段。

中国人民银行有关负责人曾就《指导意见》的出台背景、主要措施及总体要求作出解读:

(一) 互联网金融的概念和发展意义

互联网金融是传统金融机构与互联网企业利用互联网技术和信息通信技术实现资金融通、支付、投资和信息中介服务的新型金融业务模式。互联网金融的主要业态包括互联网支付、网络借贷、股权众筹融资、互联网基金销售、互联网保险、互联网信托和互联网消费金融等。

互联网金融的发展对促进金融包容具有重要意义,为大众创业、万众创新打开了大门,在满足小微企业、中低收入阶层投融资需求,提升金融服务质量和效率,引导民间金融走向规范化,以及扩大金融业对内对外开放等方面可以发挥独特功能和作用。

(二) 制定《指导意见》的主要目的和考虑

作为新生事物,互联网金融既需要市场驱动,鼓励创新,也需要政策助力,促进健康发展。近几年,我国互联网金融发展迅速,但也暴露出一些问题和风险隐患,主要包括:行业发展“缺门槛、缺规则、缺监管”;客户资金安全存在隐患,出现了多起经营者“卷款跑路”事件;从业机构内控制度不健全,存在经营风险;信用体系和金融消费者保护机制不健全;从业机构的信息安全水平有待提高等。互联网金融的本质仍属于金融,没有改变金融经营风险的本质属性,也没有改变金融风险的隐蔽性、传染性、广泛性和突发性。

党中央、国务院对互联网金融行业的健康发展非常重视,对出台支持发展、完善监管的政策措施提出了明确要求。要鼓励互联网

金融的创新和发展、营造良好的政策环境、规范从业机构的经营活
动、维护市场秩序，就应拿出必要的政策措施，回应社会和业界关
切，深入研究在新的市场环境和消费需求条件下，如何将发展普惠
金融、鼓励金融创新与完善金融监管协同推进，引导、促进互联网
金融这一新兴业态健康发展。为此，人民银行根据党中央、国务院
部署，按照“鼓励创新、防范风险、趋利避害、健康发展”的总体
要求，会同有关部门制定了《指导意见》。

（三）《指导意见》在鼓励创新、支持互联网金融稳步发展方面
提出的政策措施

一是积极鼓励互联网金融平台、产品和服务创新，激发市场活
力。支持有条件的金融机构建设创新型互联网平台开展网络银行、
网络证券、网络保险、网络基金销售和网络消费金融等业务；支持
互联网企业依法合规设立互联网支付机构、网络借贷平台、股权众
筹融资平台、网络金融产品销售平台；鼓励电子商务企业在符合金
融法律法规规定的条件下自建和完善线上金融服务体系，有效拓展
电商供应链业务；鼓励从业机构积极开展产品、服务、技术和管理
创新，提升从业机构核心竞争力。

二是鼓励从业机构相互合作，实现优势互补。支持金融机构、
小微金融服务机构与互联网企业开展业务合作，创新商业模式，建
立良好的互联网金融生态环境和产业链。

三是拓宽从业机构融资渠道，改善融资环境。支持社会资本发起
设立互联网金融产业投资基金；鼓励符合条件的优质从业机构在主板、
创业板等境内资本市场上市融资；鼓励银行业金融机构按照支持小微
企业发展的各项金融政策，对处于初创期的从业机构予以支持。

四是相关政府部门要坚持简政放权，提供优质服务，营造有利
于互联网金融发展的良好制度环境。鼓励省级人民政府加大对互联
网金融的政策支持。

五是落实和完善有关财税政策。对于业务规模较小、处于初创
期的从业机构，符合我国现行对中小企业特别是小微企业税收政策

条件的，可按规定享受税收优惠政策；结合金融业营业税改征增值税改革，统筹完善互联网金融税收政策；落实从业机构新技术、新产品研发费用税前加计扣除政策。

六是推动信用基础设施建设，培育互联网金融配套服务体系。鼓励从业机构依法建立信用信息共享平台；鼓励符合条件的从业机构依法申请征信业务许可，促进市场化征信服务，增强信息透明度；鼓励会计、审计、法律、咨询等中介机构为互联网企业提供相关专业服务。

（四）《指导意见》规定的互联网金融的监管分工和基本业务规则

《指导意见》提出，要遵循“依法监管、适度监管、分类监管、协同监管、创新监管”的原则，科学合理界定各业态的业务边界及准入条件，落实监管责任，明确风险底线，保护合法经营，坚决打击违法和违规行为。

在监管职责划分上，人民银行负责互联网支付业务的监督管理；银监会（现为银保监会）负责包括个体网络借贷和网络小额贷款在内的网络借贷以及互联网信托和互联网消费金融的监督管理；证监会负责股权众筹融资和互联网基金销售的监督管理；保监会（现为银保监会）负责互联网保险的监督管理。

此外，《指导意见》还规定了互联网支付、网络借贷、股权众筹融资、互联网基金销售和互联网信托、互联网消费金融应当遵守的基本业务规则。例如，个体网络借贷业务及相关从业机构应遵守《合同法》《民法通则》等法律法规以及最高人民法院相关司法解释，相关从业机构应坚持平台功能，不得非法集资；网络小额贷款应遵守现有小额贷款公司监管规定；股权众筹融资应定位于服务小微企业和创新创业企业；互联网基金销售要规范宣传推介，充分披露风险；互联网保险应加强风险管理，完善内控系统，确保交易安全、信息安全和资金安全；信托公司、消费金融公司通过互联网开展业务的，要严格遵循监管规定，加强风险管理，确保交易合法合规，并保守客户信息；信托公司通过互联网进行产品销售及开展其他信托业务的，要遵循合格投资者监管规定，审慎甄别客户身份和评估客户风险承受能力，不

能将产品销售给与风险承受能力不相配的客户。

(五)《指导意见》关于规范互联网金融市场秩序的要求

一是加强互联网行业管理。任何组织和个人开设网站从事互联网金融业务的，除应按规定履行相关金融监管程序外，还应依法向电信主管部门履行网站备案手续，否则不得开展互联网金融业务。

二是建立客户资金第三方存管制度。除另有规定外，要求从业机构应当选择符合条件的银行业金融机构作为资金存管机构，对客户资金进行管理和监督。

三是健全信息披露、风险提示和合格投资者制度。从业机构应当对客户进行充分的信息披露，及时向投资者公布其经营活动和财务状况的相关信息，进行充分的风险提示。

四是强化消费者权益保护，在消费者教育、合同条款、纠纷解决机制等方面作出了规定。

五是加强网络与信息安全，要求从业机构切实提升技术安全水平，妥善保管客户资料和交易信息。相关部门将制定技术安全标准并加强监管。

六是要求从业机构采取有效措施履行反洗钱义务，并协助公安和司法机关防范和打击互联网金融犯罪。金融机构在和互联网企业开展合作、代理时，不得因合作、代理关系而降低反洗钱和金融犯罪执行标准。

七是加强互联网金融行业自律。人民银行会同有关部门组建中国互联网金融协会，充分发挥行业自律机制在规范从业机构市场行为和保护行业合法权益等方面的积极作用。协会要制定经营管理规则和行业标准，推动从业机构之间的业务交流和信息共享，明确自律惩戒机制，树立诚信规范、服务实体经济发展的正面形象。

八是规定了监管协调与数据统计监测的内容。各监管部门要相互协作、形成合力，充分发挥金融监管协调部际联席会议的作用，密切关注互联网金融业务发展及相关风险，建立和完善互联网金融数据统计监测体系。

关于促进互联网金融健康发展的指导意见

(银发〔2015〕221号)

近年来,互联网技术、信息通信技术不断取得突破,推动互联网与金融快速融合,促进了金融创新,提高了金融资源配置效率,但也存在一些问题和风险隐患。为全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中全会精神,按照党中央、国务院决策部署,遵循“鼓励创新、防范风险、趋利避害、健康发展”的总体要求,从金融业健康发展全局出发,进一步推进金融改革创新和对外开放,促进互联网金融健康发展,经党中央、国务院同意,现提出以下意见。

一、鼓励创新,支持互联网金融稳步发展

互联网金融是传统金融机构与互联网企业(以下统称从业机构)利用互联网技术和信息通信技术实现资金融通、支付、投资和信息中介服务的新型金融业务模式。互联网与金融深度融合是大势所趋,将对金融产品、业务、组织和服务等方面产生更加深刻的影响。互联网金融对促进小微企业发展和扩大就业发挥了现有金融机构难以替代的积极作用,为大众创业、万众创新打开了大门。促进互联网金融健康发展,有利于提升金融服务质量和效率,深化金融改革,促进金融创新发展,扩大金融业对内对外开放,构建多层次金融体系。作为新生事物,互联网金融既需要市场驱动,鼓励创新,也需要政策助力,促进发展。

(一)积极鼓励互联网金融平台、产品和服务创新,激发市场活力。鼓励银行、证券、保险、基金、信托和消费金融等金融机构依托互联网技术,实现传统金融业务与服务转型升级,积极开发基于互联网技术的新产品和服务。支持有条件的金融机构建设创新型互联网平台开展网络银行、网络证券、网络保险、网络基金销售和网络消费金融等业务。支持互联网企业依法依规设立互联网支付机构、网络借贷平台、股权众筹融资平台、网络金融产品销售平台,建立服务实体经济的多层次金融服务体系,更好地满足中小微企业和个人投融资需求,进一步拓展普惠金融的广度和深度。鼓励电子商务企业在符合金融法