

安徽省小额贷款公司协会文件

皖小贷协〔2025〕6号

关于转发《关于加强地方金融组织消费者权益保护的通知》的通知

各会员单位：

为贯彻落实国家金融消费者权益保护工作要求，现将安徽省地方金融管理局《关于加强地方金融组织消费者权益保护的通知》（皖金管函〔2025〕16号）转发给你们，请根据文件要求，认真贯彻执行。

附件：安徽省地方金融管理局《关于加强地方金融组织消费者权益保护的通知》

安徽省小额贷款公司协会

2025年5月20日



安徽省地方金融管理局

皖金管函〔2025〕16号

关于加强地方金融组织消费者权益保护的通知

合肥市地方金融管理局、其他各市财政局，有关行业协会，各地方金融组织：

为贯彻落实《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》《最高人民法院关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》《国家金融监督管理总局关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》和《安徽省地方金融条例》等要求，切实加强地方金融组织消费者权益保护，促进地方金融组织持续健康发展，现就有关事项通知如下：

一、强化信息披露和风险提示

地方金融组织应当建立金融消费者适当性制度，如实、充分揭示金融产品和服务的风险，综合评估金融消费者的风险偏好、风险认知与风险承受能力，将合适的金融产品或者服务提供给适当的金融消费者。地方金融组织要使用简明易懂、有利于消费者接收和理解的方式，及时、真实、准确、全面披露金融产品和服务等信息。要制定融资综合成本“明白纸”（客户核心权益告知书），

明确公示贷款年化利率、收费项目及标准、计息和还本付息方式、逾期贷款处理方式、违约责任、咨询投诉方式等，确保消费者完整接受。要将强制阅读合同作为合同签署的前置环节，并在合同中以醒目形式载明涉及消费者利益的内容。

二、规范产品销售行为

地方金融组织不得夸大宣传、利用网络传播手段过度营销；不得以欺诈或引人误解的方式进行营销宣传，片面宣传低门槛、低利率、高额度等，诱导借款人过度负债、多头借贷。小额贷款公司、融资担保公司等地方金融组织不得面向未成年人推介办理贷款或者以大学生为目标客户定向宣传信贷产品，不得向大学生发放互联网消费贷款，不得将贷款列为默认支付选项。融资租赁公司开展二手车、商用车融资租赁业务时，要做好承租人信用状况、还款能力的尽职评估，不得使用“零首付”等贷款概念宣传融资租赁产品。融资担保公司、融资租赁公司、小额贷款公司、典当行等地方金融组织不得违反借款人意愿，搭售商品、服务或附加其他不合理条件。

地方金融组织要完善销售行为可回溯管理机制，对产品和服务销售过程进行全面记录和保存，确保关键环节可回溯、重要信息可查询、问题责任可确认。要严格规范与第三方业务合作行为，强化从业人员行为管理，禁止参与非法中介相关活动；发现第三方合作机构涉嫌非法中介行为的，及时终止合作关系。通过网站、移动应用程序（APP）、小程序等互联网平台（含自有及合作机构）

开展营销获客、发布贷款产品或者发放贷款的，应当向属地地方金融管理部门报备网站、移动应用程序（APP）、小程序等互联网平台信息及产品详细信息。

三、加强个人信息保护

地方金融组织要建立健全保障个人信息安全制度，遵循合法、正当、必要和诚信原则，按照国家规定或者合同约定收集、使用信息，妥善保存经营过程中获取的信息，不得泄露、出售或者非法向他人提供金融消费者信息，不得收集与业务无关的信息，不得采取不正当方式强制消费者同意收集，不得因消费者不同意处理其信息而拒绝提供必要的金融产品或服务。要强化数据安全管理工作，妥善保管和存储消费者信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者被篡改。

四、规范催收行为

地方金融组织要依法依规督促债务人清偿债务，催收过程中不得冒用行政机关、司法机关等名义，不得采用暴力、威胁、侮辱、诽谤、恐吓、跟踪、骚扰、误导、欺骗等不正当手段实施催收，不得散布借款人及保证人的隐私，不得向履行债务义务主体以外的其他主体催收，不得采用其他违法违规和违背公序良俗的手段实施催收。委托第三方催收的，要在书面协议中明确禁止受托人使用违规催收方式，并对其催收行为进行严格监督，委托实施催收前应采取适当方式告知债务人。不得委托有违法违规催收记录的机构进行贷款催收，发现所委托的机构存在违法违规催收

行为的，应当立即终止合作，并将违法违规线索及时移交相关部门。

五、完善纠纷多元化解机制

各地方金融管理部门要落实属地监管责任，坚持和发展新时代“枫桥经验”，建立健全专业高效、有机衔接、便捷利民的金融纠纷多元化解机制，切实维护金融消费者合法权益，坚决维护社会稳定。地方金融组织应当畅通投诉受理渠道，在营业网点（柜台）、官方网站（自媒体、公众号等）等醒目位置，公示业务咨询及投诉受理方式。地方金融组织要建立方便快捷的纠纷处理机制，完善投诉处理程序，及时处理金融消费者诉求。对于事实清楚、争议不大的消费投诉，应当自收到投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人；情况复杂的可延长至 30 日。要建立健全矛盾纠纷多元化解配套机制，积极主动与消费者协商解决矛盾纠纷；协商不成的，通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷化解。消费者向矛盾纠纷调解组织请求调解的，无正当理由不得拒绝参加调解。

六、加强金融消费者教育

地方金融组织要结合自身特点，进一步强化金融消费者教育，积极开展金融知识普及活动，提高金融消费者的法律意识、风险意识和诚实守信意识，增强对金融产品和服务的认知能力及依法维权能力。开展金融知识宣传教育，应坚持公益性，不得以营销、推介行为替代。各地方金融管理部门、行业协会组织要开展金融

法律、法规以及相关知识宣传教育工作，以人民群众喜闻乐见的方式，倡导理性金融消费理念，引导消费者“学金融、懂金融、信金融、用金融”。

七、压实主体责任

地方金融组织要落实消费者权益保护主体责任特别是金融纠纷处理第一责任人责任，建立健全消费者权益保护体制机制，将保护金融消费者合法权益纳入公司治理、贯彻到业务流程各环节，从源头减少金融纠纷、强化矛盾纠纷“诉源治理”。要充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，依法、合规开展各类经营活动。要践行以人民为中心的价值取向，积极弘扬中国特色金融文化，做到诚实守信、不逾越底线，以义取利、不唯利是图，稳健审慎、不急功近利，守正创新、不脱实向虚，依法合规、不胡作非为。

八、强化日常监管

各地方金融管理部门要完善与国家金融监管、行业主管、信访、12345 政务服务热线等部门协调联动机制，加强跨行业、跨区域的消费者权益保护工作。要加强日常监管，将信息披露、风险提示、个人信息保护、产品销售和催收行为、纠纷化解、金融消费者教育等消费者权益保护内容纳入地方金融组织现场检查和监管评级。对信访投诉、举报等问题线索数量多、频次高的地方金融组织，可视情开展临时检查，适当提高现场检查频次。对地

方金融组织侵害消费者合法权益的行为,依法依规采取监管谈话、出具警示函、责令限期整改、公开通报、计入违法违规经营行为信息库并公布、行政处罚等措施;涉嫌犯罪的,移送公安机关查处。

