

附件：

小贷行业诚信文化建设倡议书

为深入贯彻中央金融工作会议精神，深刻把握金融工作政治性、人民性，积极践行以人民为中心的价值取向，进一步推动小贷行业诚信文化建设，营造公平、透明、健康的行业环境，在国家金融监督管理总局“2025年3·15金融消费者权益保护教育宣传活动”之际，中国小额贷款公司协会特向全行业发出诚信文化建设倡议：

一、坚守合规经营，强化责任意识

（一）遵守法律法规。严格遵守国家相关法律法规，坚持合规经营，杜绝违法违规行，确保业务操作合法、合规、透明。

（二）强化风险防控。建立健全风险控制体系，严格把控贷款审批流程，防范金融风险，确保资金安全，保护客户合法权益。

（三）履行社会责任。积极履行社会责任，支持实体经济发展，助力小微企业成长，服务乡村振兴战略，推动普惠金融落地。

二、倡导诚信经营，维护行业形象

（一）诚信为本。坚持“诚信为本、客户至上”的经营理念，杜绝虚假宣传、误导客户等不诚信行为，树立良好的企业形象。

（二）公平交易。坚持公平、公正、公开的原则，杜绝不正当竞争，维护市场秩序，促进行业健康发展。

（三）保护客户隐私。严格遵守客户信息保密制度，确保客户个人信息安全，杜绝信息泄露和滥用。

三、加强行业自律，推动诚信文化建设

（一）行业自律。各小贷公司应自觉遵守行业自律公约，积极参与行业自律组织，共同维护行业秩序，推动行业健康发展。

（二）诚信教育。加强员工诚信教育，提升全员诚信意识，将诚信文化融入企业日常经营和管理中，形成良好的诚信氛围。

（三）信息共享。推动行业信息共享机制建设，建立行业黑名单制度，对失信行为进行联合惩戒，维护行业诚信环境。

四、加强客户沟通，提升服务质量

（一）透明服务。向客户提供清晰、透明的贷款产品信息，确保客户充分了解贷款条件、利率、费用等关键信息，杜绝隐性收费。

（二）客户关怀。建立完善的客户服务体系，及时响应客户需求，妥善处理客户投诉，提升客户满意度。

（三）金融教育。积极开展金融知识普及活动，进社区、进农村、进校园、进单位、进网点，帮助客户提高金融素养，增强风险防范意识，促进理性借贷。

五、推动行业创新，助力诚信发展

（一）科技赋能。积极运用大数据、人工智能等科技手段，提升风控能力，优化客户体验，推动行业数字化转型。

（二）绿色金融。探索绿色金融产品和服务，支持环保、节能、低碳等领域的融资需求，推动可持续发展。

（三）创新服务。根据客户需求，创新金融产品和服务模式，提升服务效率，满足多样化、个性化的融资需求。

诚信是小贷行业健康发展的基石，也是行业赢得社会信任的关键。我们呼吁全行业同仁积极响应倡议，共同践行诚信文化，推动小贷行业迈向更加规范、透明、可持续的未来。保障金融权益，助力美好生活，让我们携手共进，为构建诚信、健康、有序的小贷行业生态贡献力量！