

# 金融知识普及系列之 贷款防“套路”指南



国家金融监督管理总局广东监管局  
广东正和银行业保险业消费者权益保护中心

## 案例简介

近日，有媒体报道，某消费者通过银行网上申请贷款，因产品营销披露问题，引发客户投诉。在深入调查后发现产品披露的年利率为“15.70%起”，其中存在以下问题：一是未充分履行告知义务。宣传语中“起”字字号较“15.70%”小，宣传标识存在误导消费者语言，损害了金融消费者的知情权。二是未明确说明产品利率范围。客户申请贷款时，需在贷款审批完成后，通过短信、查询APP个人贷款信息、签订借款等途径，方能准确获知具体的贷款利率。年利率区间约在15.70%至22.80%之间。



## 案例分析

上述案例中，违反了《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》（国办发〔2015〕81号）第三条（四）“保障金融消费者知情权。金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息……”。

《消费金融公司试点管理办法》（中国银监会令2013年第2号）第三十三条“消费金融公司应当按照法律法规和银监会有关监管要求做好金融消费者权益保护工作，业务办理应当遵循公开透明原则，充分履行告知义务，使借款人明确了解贷款金额、期限、价格、还款方式等内容……”的规定。

《中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 国家外汇管理局关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》(银发[2019]316号)第三条(八)“不得损害金融消费者知情权。金融营销宣传应当通过足以引起金融消费者注意的文字、符号、字体、颜色等特别标识对限制金融消费者权利和加重金融消费者义务的事项进行说明。”



## 风险提示

◆ 金融营销宣传规范八不得,您知道吗? ◆

### 1. 不得非法或超范围开展金融营销宣传活动

金融产品或金融服务经营者进行金融营销宣传,应当具有能够证明合法经营资质的材料,以便相关金融消费者或业务合作方等进行查验。证明材料包括但不限于经营许可证、备案文件、行业自律组织资格等与金融产品或金融服务相关的身份资质信息。金融产品或金融服务经营者应当确保金融营销宣传在形式和实质上未超出上述证明材料载明的业务许可范围。

## 2.不得以欺诈或引人误解的方式对金融产品或金融服务进行营销宣传

金融营销宣传不得引用不真实、不准确的数据和资料；不得隐瞒限制条件；不得对过往业绩进行虚假或夸大表述；不得对资产管理产品未来效果、收益或相关情况作出保证性承诺，明示或暗示保本、无风险或保收益；不得使用偷换概念、不当类比、隐去假设等不当营销宣传手段。

## 3.不得以损害公平竞争的方式开展金融营销宣传活动

金融营销宣传不得以捏造、散布虚假事实等手段恶意诋毁竞争对手，损害同业信誉；不得通过不当评比、不当排序等方式进行金融营销宣传；不得冒用、擅自使用与他人相同或近似等有可能使金融消费者混淆的注册商标、字号、宣传册页。

## 4.不得利用政府公信力进行金融营销宣传

金融营销宣传不得利用国务院金融管理部门或地方金融监管部门对金融产品或金融服务的审核或备案程序，误导金融消费者认为国务院金融管理部门或地方金融监管部门对该金融产品或金融服务提供保证，并应当提供对该金融产品或金融服务相关信息的查询方式；不得对未经国务院金融管理部门或地方金融监管部门审核或备案的金融产品或金融服务进行预先宣传或促销。相关法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

## 5.不得损害金融消费者知情权

金融营销宣传应当通过足以引起金融消费者注意的文字、符号、字体、颜色等特别标识对限制金融消费者权利和加重金融消费者义务的事项进行说明。通过视频、音频方式开展金融营销宣传活动的，应当采取能够使金融消费者足够注意和易于接收理解的适当形式披露告知警示、免责类信息。

## 6.不得利用互联网进行不当金融营销宣传

利用互联网开展金融营销宣传活动，不得影响他人正常使用互联网和移动终端，不得提供或利用应用程序、硬件等限制他人合法经营的广告，干扰金融消费者自主选择；以弹出页面等形式发布金融营销宣传广告的，应当显著标明关闭标志，确保一键关闭；不得允许从业人员自行编发或转载未经相关金融产品或金融服务经营者审核的金融营销宣传信息。

## 7.不得违规向金融消费者发送金融营销宣传信息

未经金融消费者同意或请求，不得向其住宅、交通工具等发送金融营销信息，也不得以电子信息方式向其发送金融营销信息。以电子信息方式发送金融营销信息的，应当明确发送者的真实身份和联系方式，并向接收者提供拒绝继续接收的方式。

## 8.金融产品或金融服务经营者不得开展法律法规和国务院金融管理部门认定的其他违法违规金融营销宣传活动



## 温馨提醒

1. 某些金融机构为提高销售业绩，在产品展示过程中，向消费者发布夸大收益、掩饰产品风险等提供与实际不符或让人误解的信息，误导消费者购买产品，存在套路营销、诱导消费等问题，侵害了消费者合法权益。产品营销宣传行为侵害了消费者的知情权，客户在购买金融产品和接受金融服务过程中，要预防销售误导，切实维护自身权益。
2. 消费者可多学习了解金融产品知识，尤其和自身权益密切相关的内容。消费者在购买金融产品时一定要充分了解产品的重要内容，包括金额、期限、价格等重要要素。同时还要结合自身保障需求谨慎选择，认真阅读条款、详细了解清楚产品内容后再决定是否购买。
3. 消费者享有知悉其购买、使用产品或接受服务的真实情况的权利。消费者如果对购买的金融产品及在后续服务中有任何疑问，可随时向金融机构销售人员了解、或拨打金融机构客服热线进行咨询，保障自身知情权。



广东正和消保中心  
微信公众号



“正和消保”小程序

本宣传品著作权归属广东正和银行业保险业消费者权益保护中心（以下简称本中心），使用、复制、转载、链接、发表并向公众传播须注明来源，本中心依法保留追究侵权人的权利。