

安徽省小额贷款公司协会法律咨询热线建设方案

（草案）

安徽省小额贷款公司协会法律咨询热线，主要依托北京盈科律所的专业力量建设。律所主要是提供法律咨询服务，根据小贷公司可能存在的不同需求，比如与贷款相关的法律问题，比如合同纠纷、债务催收、合规风险等法务服务需求，则需要律所根据小贷公司的具体情况提供针对性服务。

首先，小贷公司可能希望通过热线解决客户的法律疑问，同时确保自身业务合规。可能需要结合金融监管方面的法律，比如民间借贷利率限制、个人信息保护等。所以在热线人员配置方面，咨询员可能需要具备金融和法律的双重知识，或者有法律顾问支持，内容要包括金融相关法律法规，比如《民法典》中的借款合同条款，以及《小额贷款公司监督管理暂行办法》等行业监管规定。小贷行业监管严格。热线需要确保不泄露客户信息，符合《个人信息保护法》和《征信业管理条例》。另外，催收过程中的法律问题也要注意，避免暴力催收等违规行为。

以下是针对小贷公司法律咨询热线的定制化建设方案，结合小贷行业特点（如金融合规、债务纠纷、客户权益保护等）进行设计：

一、建设目标

安徽省小额贷款公司协会“法律咨询热线”的核心定位是：为安徽省小额贷款公司协会的会员单位提供法律咨询服务，比如合同纠纷、债务催收、合规风险、不良资产处置等。

1、特定服务：解答安徽省小额贷款公司协会会员单位关于借款合同、逾期处理、征信影响、不良资产等常规性法律问题，提高安徽省小额贷款公司协会会员单位业务活动及运营行为的合法合规性。

2、法务支持：为安徽省小额贷款公司协会会员单位提供实时法律指导，如提供合同条款修订建议、催收合规性指导意见、不良资产处置法律法规。

二、基础设施与支持系统

1. 硬件与系统

通话系统：配置稳定可靠的专用手机电话，支持通话录音，配备专业存储硬盘，保障通话录音存储质量。

数据安全：通话录音加密存储，符合《个人信息保护法》要求。咨询记录与安徽省小额贷款公司协会会员单位提供的基础信息隔离管理，设置权限分级。

业务数据库：内置《民法典》、《小额贷款公司监督管理暂行办法》、《网络小额贷款业务管理暂行办法》、《个人信息保护法》、《安徽省地方金融条例》、《安徽省小额贷款公司监督管理实施细则》等法规条款，输入问题关键词自动推送相关法条。

文本模板库：提供小贷行业合规的《借款合同》、《担保合同》、《抵押合同》、《质押合同》、《法人授权书》、《不良资产资产管理办法》等范本，供热线接听人员快速调取。

2. 功能模块

咨询端功能：安徽省小额贷款公司协会会员单位可通过律所热线专员咨询包括：“合同纠纷”、“债务催收”、“合规风险”“不良资产处置法律规定”等标准化问题。

服务端功能：安徽省小额贷款公司协会会员单位通过热线提出的复杂问题，由律所热线专员录音记载或文字提纲记载，优先转分配至熟悉金融业务的律所坐席，由熟悉金融业务的律所坐席研判复杂问题的属性，属于收费类的法律服务项目，由该熟悉金融业务的律所坐席与协会会员单位开展对接。

单位专线联系：不属于收费类法律服务项目，由该熟悉金融业务的律所坐席提出回复意见反馈给律所热线专员，律所热线专员向协会会

员单位提供反馈意见。

案件工单系统：支持在线发送法律服务协议、和解书等法律文件，可以远程签署；律所热线专员将协会会员单位高风险咨询问题在征得协会会员单位同意的前提下生成业务工单，流转至法务团队开展专项业务处理。

三、人员配置与分工

1、外部咨询组

专职坐席：具有金融法律背景的客服，定期集中解答、反馈协会会员单位通过热线记载的常见问题。

法务支持：律师或法务专员根据服务端功能反馈的信息预约驻场咨询热线，处理复杂咨询（如诉讼风险评估等）。

2、内部支持组

业务合规：实时热线给予协会会员单位提出的合同条款、催收方案等方面的合法合规性意见。

四、热线服务流程

1. 咨询流程

（1）接听电话

热线坐席接线员在接到来电后，首先会询问来电者身份信息，包括

来电单位、人员姓名、联系方式、地址等。同时，也会记录下来问题的基本情况和要求。

（2）分类处理

根据不同的问题，热线坐席接线员会将来电者的问题分类，简单法律问题给与直接回复。如果来电者的问题需要专业法律事务部资深律师解决或者难以分类的问题，接线律师也会将其纳入咨询范畴进行待定处理，一周内予以回复。

（3）改进建议

如果来电者对热线提出改进建议，热线坐席接线员会向来电者了解详细情况，并做好记录。随后，热线负责人北京盈科（合肥）律师事务所股权合伙人伍晗律师将相关信息传递给协会秘书处，由秘书处联合律所对相关信息进行汇总处理和解决。

（4）跟踪处理

热线坐席接线员在接到来电者的问题之后，律所相对应的部门或工作人员尽快进行处理，并反馈处理结果。

2、法务咨询流程：热线坐席对接的法务人员 1 小时内反馈法律意见→法务团队提交方案→留痕备查。

3、法务服务流程：热线坐席标记载咨询内容→法务团队 3 个工作

日内出具反馈意见→同步留痕备查→根据约定内容提供法务服务。

4、热线时间

开通时间：2025 年 X 月 XX 日

服务时间：每周五下午 14:30——17:00

五、合规与风控要点

1、数据安全：律所咨询热线专用手机的通话录音通过热线专职坐席转输入专门的移动硬盘加密存储，咨询记录与安徽省小额贷款公司协会会员单位提供的基础信息由律所安排人员隔离管理，由北京盈科（合肥）律师事务所股权合伙人伍晗律师设置权限分级管理。

2、行为合规：通话录音每月抽检，重点核查是否出现“骚扰第三人”“虚假诉讼威胁”等违规行为。

3、司法衔接：对可能涉诉的协会会员单位，提供“诉讼风险评估报告”服务（付费增值项）。

六、价值延伸

1、发布《小额借贷法律白皮书》（基于咨询数据提炼常见误区），强化专业形象。

2、对协会的活跃会员单位提供免费“增值法律咨询”服务，增强通过咨询产生服务的粘性。

七、注意事项

1、明确服务边界：避免通过电话形成委托关系，需面谈签约。

2、避免利益冲突：热线坐席不得主动推送收费法律服务项目，保持中立性。

3、舆情响应：对安徽省小额贷款公司协会会员单位涉及公共事件、社交媒体曝光的诉讼，需通过法务团队集体讨论征求协会意见后，再向咨询单位反馈热线回复内容。

通过以上方案，委托律所为安徽省小额贷款公司协会构建高效、专业的法律咨询热线，既能提升律所社会形象，又能为安徽省小额贷款公司协会会员单位提供有效的法律咨询服务。