

# 贷款暗藏收费陷阱，“暴力催收”波及无辜 新金融行业发展快速 亟待规范行业发展提升服务

近年来，云计算和大数据等技术加速融入金融服务，推动了“新金融”业态的发展。然而，业内许多机构仍以个人信贷业务为主要盈利模式，例如大型企业旗下的金融服务平台、美股上市助贷平台及中小型助贷平台以及持牌消费金融公司等，均是这一新兴业态的重要组成部分。

然而，行业快速发展的同时，相关领域的投诉也有所上升，主要涉及隐性收费、高利率、暴力催收等问题。如何强化监管、规范行业发展、提升金融服务透明度，已成为当前亟待解决的关键课题。

■新快报记者 张晓茵



■廖木兴制图

## 典型案例

### “暴力催收”成重灾区 拍拍贷波及无辜人员

催收乱象一直是新金融业内突出问题，面对借款人违约风险时，一些金融机构因担忧坏账，会采取催收措施。而个别机构为提高催收效率和降低不良贷款率，实施“暴力催收”，甚至波及无辜第三方。

以拍拍贷为例，2024年9月，市民徐女士曾向新快报反映，其频繁接到拍拍贷的催收电话和短信，要求她通知一位“李某”尽快还款，但徐女士根本不认识所谓的“李某”。起初，徐女

士以为是个人信息泄露接到诈骗电话，但随着骚扰次数的增加，她在网络查询后意识到，自己被拍拍贷误认为是某个债务人的亲友或紧急联系人了。此后，徐女士多次向催收方澄清自己与李某毫无关系，但骚扰电话仍旧不断，即使拉黑，也会有不同号码打过来。徐女士对拍拍贷不加甄别的催收行为表示强烈不满，认为这不仅严重干扰了她的日常生活，还侵犯了她的个人隐私。

拍拍贷为美股上市公司信也科技旗下平台，截至2025年3月12日，在黑猫投诉平台搜索“拍拍贷”“暴力催收”两个关键词，相关投诉量达14368条。

《互联网金融贷后催收业务指引》明确要求，金融机构和第三方催收机构应只向债务人催收，不应向联系人催收；联系人明确拒绝催收人员的请求或要求催收人员不得再联系的，催收人员不应再与其联系；催收人员不应隐瞒或伪造身份等。

### 助贷平台暗藏收费陷阱 樱桃汇年化利率高达126%

随着消费观念的变化，越来越多的年轻人通过贷款缓解短期资金压力。然而，一些助贷平台通过额外收费隐性抬高借款成本，使消费者债务负担远超预期。

据媒体报道，去年3月消费者李明在一款名为“樱桃汇”的APP上借款1800元，期限1个月。平台宣传最低年化利率为14.4%，但在实际申请过程中，系统提示其需加收168元“担保费”，该费用不可退还，也不可重复担保。这笔额外支出大幅推高了李明的借贷成本。据记者估算，李明实际借入金额是1800元，1个月需要支付的成本为190元左右，实际年化利率高达126%。

此外，还有平台通过收取会员费

提高借贷成本。媒体实测“乐骐贷”借贷平台发现，该平台需要每月购买会员才有借贷资格。例如，借款4200元1个月，需要缴纳138元的会员费和252元的担保费，计算后的年化利率高达111%。

还有不少平台在广告页面、申请界面均未提前告知借款人可能存在额外担保费用、会员费用，借款人通常是已提交个人征信、等待“下款”时才得知担保费、会员费具体金额。

截至2025年3月12日，在黑猫投诉平台上搜索“担保费”“会员费”两个关键词，投诉数量已达7964条。除助贷平台外，与助贷平台合作的持牌消费金融公司、担保公司也是被频繁投诉的对象。

素喜智研高级研究员苏筱芮分析称，从助贷定价水平区间看，24%以内优质客群争夺战激烈，故一些机构尝试向24%到36%区间进行拓客，甚至有助贷机构通过隐性收费将综合息费推升至年化36%以上，给金融消费者带来了沉重的息费负担。

同时，未提前告知用户及展示协议内容，涉嫌侵犯金融消费者的知情权与选择权。对助贷机构来说，其并非以息差盈利模式，而是名目繁多的“会员费”“增值服务费”“信用评估费”等，且目前未有直接针对助贷机构监管的文件，致使此类诱导费用普遍存在“退费难”问题。

## 行业破局

### 拥抱AI提升竞争优势

博通咨询金融行业首席分析师王蓬博指出，新金融领域投诉之所以主要集中在消费者权益保护方面，根本原因在于行业竞争激烈，金融机构在合规经营与盈利需求之间难以找到平衡。

王蓬博表示，目前市场上的贷款产品具有较强的可替代性，消费者可以自由选择不同的平台和产品。在当前的大环境下，金融机构既要控制利率水平，又要保证盈利，获客成本持续上升给行业带来了更大的经营压力。面对挑战，机构需要不断优化自身的风控体系和业务模式，比如利用AI和大数据技术提升风控能力、拓展多元化获客渠道，提升运营效率，打造自身的竞争优势。

至于监管方面，王蓬博则认为，当前我国对小额贷款、消费金融等领域的监管规则已相对完善，互联网金融平台的整顿也基本完成，目前重要的是如何确保现有监管政策落地，但也要在保障行业健康发展的角度去找到平衡。整体来看，未来严监管会不断持续。

## 维权支招

### 仔细了解合同细则 妥善保存相关证据

针对频发的贷款乱象，苏筱芮建议，资质尚可的普通消费者可考虑直接通过持牌金融机构自营APP、自营小程序等渠道借款，从源头防范被导流平台“赚差价”的同时，也能够更好地保障自身权益。在借款前仔细阅读相关事项、息费明细及还款规则，行业也需要推动金融营销宣传、助贷业务相关的规范文件逐步细化与落地。

另有法律人士提醒，借款人应妥善保存借款合同、还款记录、客服沟通内容及催收信息等关键证据。如遇高利贷、暴力催收或违规收费等问题，借款人可通过向中国人民银行、国家金融监督管理总局、国家市场监督管理总局等官方机构或其旗下平台投诉，也可通过黑猫投诉平台等第三方平台曝光问题。若权益受到严重侵害，应及时咨询律师，收集证据后依法向法院提起诉讼，追究相关机构责任。

## 消费痛点

### 年末金融投诉激增 互联网贷款乱象丛生

根据《2024中国金融消费者投诉指数年度报告》，2024年12月中国金融消费者投诉总指数达到216.67，月均复合增长率达7.28%。金融消费者投诉情况在8—10月曾稳中向好，但年末两个月再次变得严峻。

从细分领域来看，大型企业旗下的金融服务产品投诉量和涉诉金额同步攀升，四季度超过9万笔，金额达10亿元以上；美股上市助贷平台

及中小型助贷平台数量众多，鱼龙混杂，投诉量节节攀升，二季度约为6.5万笔，三、四季度均超过8万笔；年内消费金融公司投诉则为3.88万笔。

中国消费者协会发布的2024年全国消协组织受理投诉情况分析中也指出，金融消费乱象不止，主要集中在多个方面。例如，隐性收费抬高贷款成本。一些消费金融机构以担保费、会员费、咨询费、服务费等

名目收取隐性费用，实际贷款利率远超国家规定。同时，存在提前还款难和不合理收费。消费者向消费金融公司申请提前还款时遭遇推诿或收取不合理费用。

此外，不正当催收行为屡禁不止。部分催收机构冒充执法人员，或通过骚扰通讯录亲友等手段进行“暴力催收”，对消费者名誉和精神造成损害。