

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。

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。

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“乐祺贷”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,借款者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。

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。一些消费金融公司以担保费、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。消费者向消费金融机构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。