

逼近36%红线 海尔消费金融隐藏贷款利率

隐藏贷款年利率

“贷款合同上写的是综合年化利率36%，但实际年利率不知道为何高达38.44%？”近日，消费者李艳（化名）向北京商报记者讲述了她的贷款经历，通过海尔消费金融贷款8000元，却遇到了实际贷款年利率与合同标注不符的情况。

李艳告诉北京商报记者，她于2020年3月通过海尔消费金融App贷款，共借款8000元，分为12期还款，应还总金额9761.76元，从第1期到第11期还款额均为803.7元，但不知为何第12期需还款921元。在李艳看来，以实际还款金额计算，她每个月还款金额实际已达813.48元，按IRR方法计算，其实际贷款年化利率已达到38.44%。

针对李艳所称的贷款情况，北京商报记者向海尔消费金融方面进行求证，后者对此未给出进一步回应。4月13日，北京商报记者通过实测海尔消费金融App贷款产品发现，以借款1000元，6期等额本息为例，贷款页面显示息费总额为107.13元。

点击还款计划后，海尔消费金融贷款页面展示，这1000元的借款中，第1期需还款200.94元，第2期至第5期均为180.94元，第6期为182.43元，若以还款计划金额计算，海尔消费金融贷款产品年化利率为35.8%。此外，贷款页面提示称，若用户贷款逾期，罚息利率均按合同利率上浮50%执行。

壹壹研究院院长于百程告诉北京商报记者，消费金融公司因为客群下沉，因此在借贷产品的年化利率上比银行要高，但最高也基本都在IRR 36%以内，有的控制在IRR 24%以内，并且呈现不断下行的趋势。海尔消费金融接近36%的利率水平，处于

在推动贷款利率下行大背景下，仍有持牌金融机构因利息偏高、催收不当引起消费者屡屡不满，海尔消费金融就是其中一例。近两日，多位消费者向北京商报记者反映，一方面，海尔消费金融因贷款利率逼近36%，甚至一度超过36%，被消费者质疑为高利贷；另一方面，海尔消费金融又曾因与助贷机构不当合作，导致不少用户陷入已结清贷款但仍被催收骚扰的窘境。通过实测，记者注意到，海尔消费金融贷款页面隐藏了年利率，缘何隐藏贷款年利率，又如何解决与第三方合作机构的贷后管理不善问题，仍需海尔消费金融给出答案。

行业内的偏高水平。

北京市中闻律师事务所律师李亚同样评价，消费金融行业的融资综合成本比较高，在民间借贷新规之前，很多机构会将利率定在24%-36%之间。在目前的监管形势下，尽管许多观点已经认为消费金融行业不适用新的司法解释，但仍不应触碰36%的规定，一旦超过，将可能被认定为无效。

值得一提的是，除了贷款利率水平偏高外，海尔消费金融贷款产品披露或存在违规风险。

根据央行3月底发布的公告要求，所有从事贷款业务的机构，在网站、移动端应用程序、宣传海报等渠道进行营销时，应当以明显的方式向借款人展示年化利率，并在签订借款合同时载明，也可根据需要同时展示日利率、月利率等信息，但不应比年化利率更明显。

而北京商报记者在实测过程中发现，海尔消费金融在贷款页面隐藏了贷款年利率，需要消费者点击灰色感叹号图标后，才能看到“利率说明”，显示其年化利率为35.86%。在消费金融行业观察人士苏筱芮看来，消金公司以灰色感叹号的形式将贷款年利率隐藏起来，与近期央行要求明示贷款利率的监管精神相悖。

于百程进一步指出，在利率披露方式上，海尔消费金融以灰色感叹号标记的方式折叠起来披露，会使得一些用户看不到利率，明示不够。虽然目前并未明文说此种方式违规，但依然面临违规披露的风险。

以灰色感叹号形式隐藏贷款年利率是何原因？后续是否有改进方案？对于这些问题，海尔消费金融同样未给出回应。

被质疑贷后管理不善

除了贷款利率引发争议外，海尔消费金融近期面临的一个更棘手的问题是，如何解决与合作机构的贷后管理不善问题。

近日，不少消费者在黑猫投诉等平台反映，通过达飞云贷平台贷款，遇到了砍头息的情况；也有用户反映在期待管家上贷款，因为平台无法正常登录还款导致逾期；甚至有用户投诉，从未与海尔消费金融有过贷款交易，但银行卡却被后者重复扣款；在借款已经结清的情况下，却仍陷入被海尔消费金融催收骚扰的窘境……

其中，来自山西的一名消费者刘敏（化名）告诉北京商报记者，他于2019年5月在达飞云贷业务员的线下推介下，借款15200元，双方约定在3个月一次性还

款，扣除所谓的“质保金”后，实际到账仅为12600元。

2019年8月，刘敏因个人财务问题未能及时还款，遂与达飞云贷业务员协商分期还贷，还款金额15200元，共分为12期。刘敏告诉北京商报记者，截至2020年6月，包含服务费、贷款利息在内，他共计还款金额14789元，但却不料，达飞云贷平台及其业务员当时均处于失联状态。

刘敏称，在贷款过程中他未曾与海尔消费金融有过任何交涉，直到达飞云贷平台失联后，才发现真正的“债主”是海尔消费金融。刘敏无奈道：“海尔消费金融一次性从我的银行卡扣款了7000元，还电话骚扰说要给我的征信上报，直到我提供多个还款证明，并投诉至银保监会后，海尔消费金融才停止骚扰”。

值得一提的是，这一类情况并非孤例。除了达飞云贷外，也有消费者称通过海尔消费金融合作平台期待管家贷款，也遇到了类似纠纷。在业内人士看来，这一系列重复扣款、不当催收纠纷背后，或折射出了海尔消费金融与第三方助贷机构的合作硬伤。由于金融机构对合作方审查不严、监测不力，一系列贷后风险也将反过来对金融机构产生很大影响。

“因为海尔消费金融的合作方达飞云贷出现风险事件，可能导致借款人通过达飞云贷进行还款但资金并未对接到放款方，导致作为放款方的海尔消费金融继续催收。”于百程认为，这种情况下借款人是比较无辜的，金融机构与助贷机构合作，一方面是需要对合作方在合作准入、日常风险等方面做好严格审查和监测；另一方面需要在放款和还款流程上做好风险把控，借款人可与放款方直接进行资金往来。

营收净利双降难题如何解

除了贷款业务纠纷，2020年海尔消费金融业绩同样承压。根据海尔消费金融近日公布的2020年业绩，2020年海尔消费金融资产总额101.5亿元；实现营业收入11.76亿元，同比下降15%；净利润1.23亿元，同比下降40%。

针对业绩情况，海尔消费金融回应北京商报记者称，营收净利双降主要因两方面原因，内部原因是公司内部战略的调整，2020年公司的主要战略目标是保障资产安全的情况下，强化平台能力，稳步推进资产结构优化和业务转型。2020年公司持续关停风险不稳定业务，一定程度上提升了平台整体资产质量。此外，公司还加大了在金融科技方面的投入，提升自有研发能力。外部原因主要还是受民间借贷利率新规和疫情影响。

“从已披露的数家消金公司业绩来看，海尔消金的业绩表现居于中尾部。”苏筱芮同样称，一方面，消金行业不断有新玩家涌入，马太效应逐步凸显，行业竞争日趋激烈；另一方面，疫情等宏观因素也会影响客群下沉的金融机构面临资产承压的情形。

“在消费金融行业整体增速放缓的背景下，海尔消金的业绩表现也并不令人意外。”李亚认为，民间借贷利率新规的出台以及疫情的影响，都是导致营收净利下降的重要原因。

对于该公司后续发展，苏筱芮建议，机构后续应以合规为本，重视前期风控与贷后管理，关注金融消费者的合理诉求，切实保护金融消费者的合法权益。

北京商报记者 岳品瑜 刘四红

交通银行北京市分行助力小微客户追逐梦想

2020年末，幻方（北京）规划设计院有限公司（以下简称“幻方”）获得了主营业务收入较上年翻倍的好成绩：“我感谢交通银行小微企业贷款对我们的帮助，不仅帮助我们企业渡过了困难，也使我能够有机会继续延续自己的梦想。”幻方总裁吴月湖说。

疫情蔓延的2020年，小微企业饱受风霜，走在创业道路上的幻方是其中一个小小的缩影。全球性新冠肺炎疫情，导致公司前期项目回款延迟，资金无法到位，使得新项目无法正常开展，一度面临阶段性资金短缺问题。在关键时刻，交通银行北京市分行普惠部直营团队快速响应，通过电话、视频等形式与客户持续沟通，经过对幻方高效全面地调查，了解到幻方是家拥有丰富经验及专业技术团队的旅游规划设计公司，涉足的旅游规划设计细分行业受到疫情影响，项目资金回款较慢，但幻方服务意识极强、客户黏性很高，属于行业里技术过硬、运营规范的潜力股，只是因疫情原因暂时遭遇回款困难。普惠部直营团队根据客户需求，提供优质金融服务，帮助幻方顺利地渡过阶段性难关。

2020年，交通银行北京市分行普惠两增贷款增幅113.6%，完成全年计划的202.1%，实现“当年倍增”目标。2021年，交通银行北京市分行普惠业务将继续在保持增速、精准让利等五大方向上精准发力，在风险可控的前提下，将积极运用普惠数字化转型成果，实现批量获客、带动结算、低成本负债、为基层减负、提高经营单位的产能。



幻方总裁吴月湖感谢交行在疫情时刻伸出援手缓解了企业燃眉之急



能够去坚持追求你的理想

优化流程 及时响应 中信银行积极提升个人外汇业务便利化水平

北京市民郑先生因新冠疫情，一度担心无法按时在美留学的孙子缴纳学费。在中信银行客户经理的协助下，郑先生成功为在美留学的孙子代办了一笔不占用年度便利化额度的学费购汇业务。郑先生表示，受惠于新流程，自己不需要再担心没法为孙子办理留学学费购汇了。

这样的情况在中信银行的网点并不少见。

在深化外汇领域改革开放、不断提升贸易投资便利化、推动经济高质量发展的大背景下，国家外汇管理局于2020年8月下旬出台《经常项目外汇业务指引（2020年版）》（以下简称《指引》），《指引》是经常项目外汇改革的首次集成，大幅精简了法规数量和冗余条款，推进经常项目外汇政策统一规范、简洁透明，实现业务办理“一本通”。据中信银行相关部门负责人介绍，《指引》下发后，中信银行迅速调整业务流程，加强人员培训和业务督导，要求各网点根据最新政策要求办理外币现钞存取、不占用额度的结售汇和近亲属代办等业务。每个中信银行营业网点都在第一时间布放《中信银行个人外汇业务办理指南》，让客户了解业务办理要求。客户纷纷为《指引》便利百姓真实用汇需求点赞。

中信银行已有23年出国金融服务经验，每天有大量客户来中信银行办理相关外汇业务：“我们认为，出国金融业务的专业性主要体现在如何快速满足客户合规需求，同时精准识别违规风险。”

具有近20年一线业务办理经验的中信银行广州分行产品经理黄慧丹说。作为总行级的内部培训师，黄慧丹每年都要为超过300名一线员工授课，讲解出国金融业务的要点、难点和风险点，让客户的需求能被第一时间响应。

中信银行全行有超过300名像黄慧丹这样的内部培训师，每名一线员工每年都可以获得4个课时以上的出国金融培训机会。同时，中信银行还在网点设置出国金融专员岗位，全国近1500名出国金融专家可有效保障客户需求得到专业解答。中信银行已形成涵盖总、分、支行的全天候出国金融业务客户需求管理流程，疑难政策问题第一时间有人回应、解答，尽力不让一位客户带着困惑离开。

中信银行相关负责人表示，中信银行不仅全面落实《指引》的各项要求，同时也深刻领悟《指引》的精神和意义，让每一位客户都能在中信银行感受到专业且有温度的出国金融服务。据悉，截至2020年12月末，中信银行为近800万有出国需求的客户提供专业金融服务，该行个人结售汇规模及个人外汇业务笔数在股份制银行中名列前茅。



用心学党史 用情办实事

国家税务总局北京市延庆区税务局将党史学习教育与税收工作相统筹、与服务延庆区域发展相融合，以高度的政治责任感使命感推动党史学习教育走深走实，见行见效。

近日，延庆区税务局组织党员干部来到大庄科乡红色教育基地开展“祭先烈 学党史 悟思想”党史学习教育，此次活动采取沉浸式学习方式，将专题教学与现场教学有机结合。活动中，全体党员现场聆听老党员讲述革命故事，在英雄广场重温入党誓词，并向革命烈士纪念碑敬献花篮，重温革命情怀，牢记使命担当。

“今天来到昌延联合县府旧址，我仿佛回到了那个战火纷飞的时代，切身感受到革命先烈无

私奉献和大无畏的斗争精神。”延庆区税务局党建工作科科长解跃东说。

全体党员纷纷表示要扎实开展党史学习教育，坚守初心使命、提振奋发精神，以不畏艰难、勇于献身的革命情怀鼓舞斗志，在学史力行中彰显担当作为，提升自身修养，主动履职尽责。

据了解，延庆区税务局将建立领导干部示范学、青年干部融入学、多种方式创新学等学习模式。结合冬奥攻坚深入开展“我为群众办实事”等实践活动，把学习成效转化为攻坚克难、干事创业的强大精神动力，以优异成绩献礼党的百年华诞。

（国家税务总局北京市延庆区税务局）