

监管点名“三宗罪” 新网银行风控失策

因贷前调查不尽职、催收管理不到位、融资成本过高等多项违规行为,3月18日,全国三家互联网银行之一的新网银行被监管点名通报。针对此事,新网银行当日回应北京商报记者称,已成立专项整改小组,主要问题整改已取得阶段性进展。不过,记者调查发现,目前仍有多位用户深陷高额车贷困境,甚至有用户面临已协商还款后仍被催收骚扰的窘境。在分析人士看来,新网银行存在对第三方合作机构审核不到位、催收环节违规等问题。这也给行业再次敲响了警钟。



新网银行被通报三大违规问题:

- 1 贷前调查不尽职**
对部分借款人贷款申请资料真实性核查不到位。
- 2 催收管理不到位**
短信催收缺乏相应的管理制度、电话催收操作规程不完备。
- 3 推高融资成本**
与互联网平台合作业务推高了消费者融资成本,有的费率达到30%以上。

回应称服务流程不够健全

3月18日,银保监会消费者权益保护局指出,经查,新网银行与一家互联网汽车消费分期服务平台合作业务中,多项行为侵害消费者合法权益,一是新网银行贷前调查不尽职,存在对部分借款人贷款申请资料真实性核查不到位的问题,违反相关监管规定。二是新网银行催收管理不到位,存在短信催收缺乏相应的管理制度、电话催收操作规程不完备等问题。

此外,新网银行与该互联网平台合作业务推高了消费者融资成本。银保监会消费者权益保护局称,在监管收到的消费投诉和举报事项中,消费者被该平台收取的平台费或服务费与汽车融资金额之比集中在14%~28%之间,有的费率达到30%以上;新网银行向消费者发放贷款的年利率区间为7.7%~8.9%,均值为8.49%。消费者承担的费率、利率等融资综合成本大幅高于汽车消费贷款正常息费水平。

3月18日下午,新网银行回应北京商报记者称,此次通报是对前期该行消保工作一次深入的把脉问诊,主要定性了“贷前调查不尽职”“催收管理不到位”和“与个别渠道合作业务推高融资成本”这三个问题。这反映出该行消保资源投入不够匹配、服务流程不够健全、客户满意度有待提升。

对于此次事件,消费金融专家苏筱芮表示,此次监管通报是近年来监管强化金融消费者权益保护工作的一种折射,此次风波将对新网银行的品牌声誉造成影响,旗下业务的相关费率将面临调整,内控审核流程亦将整改。

此外,针对所涉合作平台问题,新网银行称:通报所指出的问题,集中发生在我行开

业初期的个别业务渠道。近一年多来,根据监管部门的指导意见,我行成立专项整改小组,全面开启自查和持续整改工作,主要问题整改已取得阶段性进展”。

消费者所涉贷款何处置

不过,对于新网银行的回应,投诉的消费者并不买账。

“贷款后才知道是新网银行下的款”已经协商还款为什么还要一直电话骚扰?“借款3万多还款7万多,为啥利息这么高?”……北京商报记者注意到,如今在黑猫投诉平台上,已出现超2000条关于新网银行的投诉,大多用户反映后者存在催收不当、费率过高、不当扣款等情况,也有部分涉及到合作方面问题。

从多位投诉人士反映来看,因为多个问题至今尚未解决,联系工作人员多次无果,也导致这场由一年多前贷款留下的风波,愈演愈烈。

其中一位受访者金京(化名)是一名来自辽宁的货车司机,他向北京商报记者反映,2019年下半年,他在一家二手车交易市场买货车,因为母亲刚做完手术缺少资金,便经卖车业务员介绍,选择在一家名为美利车金融的平台进行贷款。

“当时车价55000元,我付了现金20000元,剩下的35000元贷款分36期还,本来贷款业务员告知我每个月还款1400多元,但签完字车辆过户后,才发现实际每月扣款2042.64元,扣款银行是新网银行,我一下就懵了。”金京说,针对这一问题,他曾咨询过美利车金融的贷款业务员,对方曾承诺还完18个月会降下来,但截至目前,在还完18期一共36767元贷款后,金京的每月贷款金额仍然未降,且第19期贷款已处于逾期状态,每天都有不同的

催收电话进行骚扰。

而金京实际承担的这笔贷款利率有多高呢?以借款金额35000元、共36期、每期还款2042.64元来看,按IRR计算,这笔由新网银行通过合作平台发出的贷款,若算上平台服务费、贷款利息等,折合年化利率高达56.77%。这也与银保监会消费者权益保护局披露的部分费率高于30%的信息相符。

针对金京所述还款金额情况,北京商报记者向新网银行方面求证,后者工作人员称,新网银行和客户的合作都是合同金额,不可能和合同金额不符。因为用户身份暂时不好核实,建议用户联系客服核实解决。

金京也尝试多次联系新网银行客服,但客服也称一切按合同要求执行。但身为贷款当事人,金京却一直未曾持有过合同。金京称,整个贷款过程都是在业务员的催促引导下进行,尽管签署了纸质版合同,但合同上并未写明贷款金额,也不知道具体还款总额,全程都是听业务员口述承诺:“我一个月工资就3000块,也是后来才知道每个月要还那么高的贷款,联系业务员也是多次推辞……”因多方联系无果,他只能选择多方投诉和报警。

针对合同问题,美利车金融贷款业务员向北京商报记者回应称,应美利车金融平台要求,所有贷款合同签订后,都必须邮寄给平台,因此所有贷款用户都没有合同留存。另被问及新网银行是否参与贷前风控时,该业务员回应道,因为新网银行只是资金方,所以他从未和新网银行有过任何联系。

根据此前央行发布的《中国人民银行金

融消费者权益保护实施办法》第十四条规定,金融机构应当依据金融产品和服务的特性,向金融消费者披露多项重要内容,其中就包括金融消费者应当负担的费用及违约金,包括金额的确定、支付时点和方式等。在苏筱芮看来,从放贷情况来看,新网银行的金融消费者权益保护工作存在缺陷,没有尽到全面披露义务,且贷后管理粗放,后续环节需要加大整改力度,从制度上逐步完善内控流程。

第三方审核管控是关键

值得一提的是,金京这类案例并不鲜见。北京商报记者注意到,目前在投诉平台上,有多条针对新网银行的类似投诉内容,其中就有多名用户反映,通过新网银行和互联网平台办理车贷,事后才发现贷款费用及服务费用比实际买车费用多出1万甚至3万元。此外,还有多位用户反映新网银行存在已协商还款后仍然被电话骚扰、无故扣款等情况。

公开信息显示,新网银行于2016年12月正式开业,注册资本30亿元,由新希望集团、小米、红旗连锁等股东发起设立,是原银监会批准成立的全国第七家民营银行,也是四川省首家民营银行。从官网介绍来看,该行大幅宣传数字普惠、开放连接;另在营销获客上,该行也采取外部合作方式,通过与多家第三方互联网平台合作展业。

针对费率畸高、催收不当、无故扣款等多个问题,北京商报记者向新网银行方面进行采访,但截至发稿后者未给出进一步回应。

“加油贷”逾期率97% 银行场景贷补丁怎么打

银行等金融机构与第三方平台捆绑切入场景金融,促使各类场景贷规模迅猛扩张,然而,伴随着行业增长不再,加油、租房等场景贷“雷”声不断,近日重庆市市场监督管理局曝光富民银行“加油贷”项目逾期率高达97%,揭开了银行场景贷“双刃剑”的另一面。过往场景贷踩过的坑值得市场反思,而互联网贷款新规下发后,银行探路场景金融迎来新变化,如何更好地保护消费者权益也需要各方做出更多努力。

“雷”声不断

97%的逾期率也是重庆富民银行为“加油贷”买单所付出的代价。近日多位消费者对北京商报记者表示,富民银行“兜底”后,2021年1月25日以来,他们已经陆续完成债权登记,贷款本息已经结清,但很多消费者心中仍有顾虑,在记者所在的维权群中,大多数车主都没有退出,理由是怕日后有什么问题找不到“组织”。

这样的担忧在情理之中:“享车事件”爆发于2020年年中,此前,作为车主的消费者通过享车平台申请“信用加油打折服务”,约定“先加油,后9折还款”;2020年年中,享车平台突然不能正常充值,但客户银行卡仍被扣款。

享车公司失联后,大量的投诉和举报将富民银行推上风口浪尖。作为享车平台的资金方之一,富民银行在合作开始时,已全款付给了享车平台,后者失联后却把银行贷款卷走,车主没加到油,还背上了银行的贷款。

在各方的压力下,2020年末,富民银行决

定“兜底”,表示针对截至2020年12月31日在该行有加油分期贷款余额的客户,该行将于2021年1月25日起开放债权登记,未依约享受加油服务的贷款客户,不用继续还款也能结清贷款。

“这种风险化解,富民银行肯定会承担责任与压力,这完全在银行的能力和可控范围内。”富民银行曾如是回应北京商报记者,而针对享车事件处置的最新情况,富民银行表示暂无可披露信息。

不仅是加油场景,在近几年获客难度增加的背景下,银行等金融机构与教育、租房、装修、医美、旅游等场景方积极合作,各类场景贷迅猛发展,在场景金融中,银行业机构与第三方场景平台合作,理论上实现了金融机构、场景平台和消费者的三赢局面,金融机构增加了利息收入,还能降低用户决策门槛,提高销售转化率;场景平台扩大了业务规模,提升了客户黏性;消费者实现了提前消费。

但在另一面,消费者踩坑各类场景贷的案例已不胜枚举。细数各类案例可以发现,现有的场景贷模式出现风险很关键的一个

问题就在于场景方的“资金池”风险,人数众多、期限较长的预付费,场景方可能挪作他用。行业向好时,三方共赢,一旦行业或企业增长不再,资金链断裂风险大增,预付款被当成了现金流,企业周转不灵跑路,风险便集中爆发。

警惕“资金池”风险

“任何模式都有利弊,都有风险,特别是在资金直接打给平台的深度场景金融模式中。在深度场景金融中,除了借款人的还款风险外,第三方场景平台的经营和道德风险更加凸显。”零壹研究院院长于百程如是说。

而由于场景方往往规模比较大,出现风险后对于金融机构的影响比较集中,不乏类似富民银行等主动“兜底”的案例,这样一来,银行难免承担坏账压力。在于百程看来,银行业机构可以改变场景金融的模式,与场景平台进行浅度合作,将资金直接放贷给消费者,这样可以在一定程度上规避平台的道德和经营风险。

今年以来,已有地方监管部门在场景贷模式上“动刀”,着重管控场景方“资金池”风险。北京市住建委、北京银保监局等五部门联合印发了《关于规范本市住房租赁企业经营活动的通知》,自2021年3月1日起施行。限制企业“资金池”是此次新规的核心内容,因长租公寓爆雷纠纷而陷入争议的“租金贷”被进一步规范。新规明确禁止了“长收短付”经营模式,长租公寓向租客预收的租金数额不能超过3个月租金,并提出禁止“租金贷”拨付长

租公寓,而是将资金拨付个人。

业内认为,此次北京对于租金贷的新规改变了租金贷的模式以及风控逻辑,金融机构将从针对房客和租赁企业的双重风控,变为以房客为主。限制企业资金池也能够有效控制平台方的风险。

这样的风控方式是否可以在其他场景中被广泛复制,如何更好地保护消费者权益也颇受业内关注。

“这个是有效果的,可以复制,长收短付风险很大,尤其是在企业推崇多元化经营,信用社会惩戒体系还不成熟,平台企业违法成本较低的情况下更为明显。”苏宁金融科技研究中心主任孙扬表示。

他进一步指出,场景金融的风控不应该仅是针对C端消费者的风控,也需要包含对于场景平台的风险评估,并且还要有对于场景平台欺诈和违约的强有力信用对冲手段,安全的资金托管机制,平台不能违背贷款初衷、违背客户意愿随意动用场景金融的资金用作他用。地方政府、市场监管部门、证券监管部门对于出现这种长收短付的企业、实控人、股东要有明确的关联惩戒措施,提升违法违规成本。场景金融要目的单纯,是为了消费者提升体验,促进消费升级,而不是为了套钱去做更高收益的事情。这种场景金融平台牵连甚广,未来也考虑要纳入牌照监管范畴,定期给监管上报数据,接受统一监管。”

深耕本土场景

值得关注的是,伴随着互联网贷款新规

“此次新网银行被通报,相关合作发生在2019年及以前,可能存在的问题包括合作方审核,在业务开展过程中违反相关规定等,特别是催收环节的违规。”零壹研究院院长于百程告诉北京商报记者。

北京市中闻律师事务所律师李亚认为,监管通报中重点提到了新网银行贷前调查不尽职、催收管理不到位、推高消费者融资成本的问题。另从受害者反映来看,该银行在贷前调查中对部分借款人贷款申请资料真实性核查不到位,可能是由于与第三方机构合作权责划分不明确,或贷款审批流程等制度不完善导致;另在催收管理上,无论是自行催收还是委外催收,都体现出对催收行为管理的疏忽,应当加强管理制度的完善,并对相关人员进行培训。

不过,在业内看来,金融机构在与外部机构的互联网贷款业务合作中,由于金融机构对合作方审查不严监测不力,导致的风险会反过来对金融机构产生很大影响。

李亚进一步指出,银行机构在与第三方机构合作的过程中,应根据相关规定完成贷款调查的事项,尽量避免将借款人准入、授信审查、风险评估等业务外包给第三方;同时应注意严格把控第三方合作商的资质、商业信誉,谨慎挑选合作对象,并通过限制性条款约束合作机构行为;此外,在贷后催收管理中,应建立合规可控的管理机制,避免触碰催收红线。

事实上,在2020年出台的《商业银行互联网贷款管理暂行办法》中,对于银行与助贷合作机构和合作方式的监管也提出严格要求。于百程认为,后续,金融机构应按照《商业银行互联网贷款管理暂行办法》的规定,对于合作方,建立覆盖各类合作机构的全行统一准入机制,实行名单制管理,并对业务开展过程中的风险进行监测等等。

新网银行是一家以互联网化运营的银行,强调“移动互联、普惠补位”的定位。在李亚看来,这一类型银行能够充分借助互联网时代的福利,其形成规模之后,在获客体量和成本方面优势更明显。同时,这一类型的银行对金融科技和大数据风控的依赖性很高,因此,银行在数据安全、个人信息保护等方面要平衡把握,依法建立有效的风控机制与合规经营机制,时刻注意合规风险。

北京商报记者 岳品瑜 刘四红

北京商报记者 孟凡霞 马婧