

以口罩为诱饵花式获客、疫区延期还款难落地，用户难逃消费金融“新套路”

Original 苗艺伟 行家玮 界面新闻 1 week ago



记者：苗艺伟

实习记者：行家玮

//

消费金融公司在3.15期间成为金融投诉重灾区，不仅是高利贷、砍头息、恶意催收等问题屡禁不止，在此次疫情期间又形成一些新套路。

//

又是一年315。界面新闻记者在各大消费投诉类网站发现，消费金融公司成为金融投诉重灾区，不仅是高利贷、砍头息、恶意催收等老问题屡禁不止，此次疫情期间又形成了一些新套路。



以口罩为诱饵“花式”获客

“有一家贷款公司说我已经中签了口罩，让我去领呢！”在疫情导致防护物资紧张的关键当口，黄昊感叹居然遇到“天上掉馅饼”的好事。

他刚刚收到的一则短信显示，自己在中原消费金融举办的公益口罩免费派发摇号活动里中签，只要注册、填写地址之后就可免运费领取到5个医用口罩。

← 10693009144112...  

短信/彩信

2月26日星期三

【中原消费金融】您参与的第一期“公益口罩免费派发”活动摇号已结束，恭喜您中签！

请在[2月27日16:00](https://mobile.hnzycfc.com/get-mask2020/)之前，到活动页面填写收货地址。逾期填写，中签预约码作废。口罩将在三个工作日内寄出

<https://mobile.hnzycfc.com/get-mask2020/>

傍晚6:33

2月28日星期五

【中原消费金融】尊敬

的客户您好，恭喜您
在中原消费金融发起



短信/彩信



一位新用户收到的中原消费金融营销短信

不过，当他兴奋地填完各类个人信息，并在该平台注册用户之后，却被告知这一福利无法兑现。

中原消费金融第二日便在公众号上发文称，在活动上线一天半的时间里，有超过20万的用户进行了预约。因口罩准备不足，严重低估需求。该公司第一批仅仅能发出2万个口罩，且只能发给摇到号的4000个新客户，后续的口罩到货时间未定。

我们紧急追加了20000只口罩，还是免费送，还是包邮

口罩准备不足的 中原消费金融 2月26日



大家好：

昨天我们发起了一个“公益口罩，免费派发”的活动。

做这件事的起因其实很简单，我们团队的小伙伴们发现身边的朋友普遍缺少口罩，而目前口罩又很难买到。在经过商讨后，我们决定将公司提前采购好的原本打算用于供给内部的医用外科口罩，通过鼓励员工节约口罩、鼓励远程办公、AB岗复工等方式节约出来，免费发放给大家。经过我们两周多的努力，共为大家准备了20000只口罩。

但是，我们严重的低估了大家对口罩的需求。

活动自昨天10点上线，短短的一天半时间，已经有**超过20万用户**参与首期预约。看着不断上涨的预约

人数，我们没有一丝欣喜，只倍感压力。在这里，

中原消费金融发文表示“口罩准备不足”

“这是在开空头支票，骗取个人资料吗？”黄昊向界面新闻记者表示，自己也分享给多位亲朋好友参与此次摇号送口罩活动。不过活动结束后这两周以来，他们中没有一个人收到中原消费金融寄来的口罩。

除了中原消费金融之外，平安旗下的专注于互联网医疗的平安好医生APP也因“免费送口罩”的活动而一度登上微博热搜。

值得一提的是，正是在此次疫情期间，平安好医生APP上悄然跨界上线了平安普惠、360借条、百度有钱花、小赢科技的摇钱花以及玖富借贷等借贷产品。



图3 一位微博用户@sunnymmm 收到平安好医生寄来的口罩

而不少客户反映，平安好医生寄来的口罩也并非其原先宣称中所称的N95口罩，而是货不对板的棉纱口罩、N90口罩等，防护标准存在很大差异。



疫区延期还款难落地

除了利用疫情营销获客所打的“擦边球”之外，金融信贷政策在疫情期间也面临着“落地难”的困局。界面新闻了解到，虽然已有多家消费金融公司制定了差异化信贷政策，对湖北及非湖北地区用户差异化豁免罚息、罚金，合理延后还款期限，但在具体执行上却仍存在缺位。

1月31日，人民银行等五部门联合下发《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》，其中第十四条对贷款逾期的部分人士征信上报重新做了安排。

文件要求，合理调整逾期信用记录报送，对因感染新冠肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和参加疫情防控工作人员，因疫情影响未能及时还款的，经接入机构认定，相关逾期贷款可不作逾期记录报送，已报送的予以调整。对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业，可依调整后的还款安排，报送信用记录。

一位持牌消费金融公司相关负责人对界面新闻表示，“一方面，虽然公司层面出台了不少对湖北疫区的政策，但也面临着严重的信息不对称，造成的用户还款意愿降低，甚至出现个别用户无故恶意逃废债的现象；另一面，在疫情严重的湖北地区，一些消费金融公司要求用户提供单位所开的工资流水证明、延迟复工通知等，部分消费金融的用户也因申请延期程序复杂、隔离期间不能出门而无法拿到相关证明享受优惠政策。”

HD 4G 4G 56% 17:45

← (bell icon) 1069412151... (phone icon) ⋮

短信/彩信
今天星期四

【苏宁】尊敬的用户，请在还款日之前提供所在单位开具的证明原件（人员归属、延迟复工通知、近3个月收入流水等），并加盖单位公章；若无法加盖公章，可提供公司APP或公众号相关通知文案，感谢您对苏宁的支持，祝您生活愉快。

2分钟前 1

苏宁消费金融在疫情期间申请延期还款需要提供的材料

21CN聚投诉上就显示，湖北陈先生称因为隔离和封城，无法提供苏宁金融对于疫区延期还款的证明文件，屡次协商未果后已开始计入罚息。



恶意催收AB面

此外，消费金融行业一直以来备受指责的“恶意催收”行为在疫情期间也并未销声匿迹。

在21CN聚投诉网站上，今年2月，多位消费金融客户展示出的通信记录显示，一天之内收到位于重庆呼叫中心连续发来“呼死你”骚扰电话。另外，还有投诉人展示的短信显示，因自己一位亲戚未能在马上消费金融按时还款，而自己却收到了冒充“公检法”机关的催收短信。

<div>(023) 8919 4008</div> <div> 重庆</div>	昨天
<div>(023) 8876 3068</div> <div> 重庆</div>	昨天
<div>(023) 8919 4767</div> <div> 重庆</div>	昨天
<div>(023) 8857 4288</div> <div> 重庆</div>	昨天
<div>(023) 8915 4381</div> <div> 重庆</div>	昨天
<div>(023) 8857 4403</div> <div> 重庆</div>	昨天

<div>(023) 8815 6283</div> <div> 重庆</div>	10:02 
<div>(023) 8919 4051</div> <div> 重庆</div>	09:42 
<div>(023) 8679 6580</div> <div> 重庆</div>	09:28 
<div>(023) 8678 5480</div> <div> 重庆</div>	09:05 
<div>(023) 8915 4072</div> <div> 重庆</div>	08:32 

个人收藏

最近通话

通讯录

拨号键盘

语音留言

一位消费金融用户在疫情期间一天之内收到的催收电话

投诉详情

有个亲戚贷款了 天天给我们这些亲戚每个人都发这种恐吓短信 还立案派出所 冒充公检法



一位聚投诉用户称马上消费金融冒充公检法发送恐吓短信

而在备受指责的“恶意催收”另一面，3月12日晚间，聚投诉在其微信公众号上发布文章称，未经审核通过，聚投诉退回了3万件对捷信的投诉。退回的3万多件待审核的投诉均与捷信金融收取高额利息有关，投诉人的要求大多为减免欠款、退回额外收取的费用等。

今晚，聚投诉退回了3万件对捷信的投诉

原创 公益投诉平台 聚投诉 昨天

3·15将至，聚投诉在创纪录的投诉暴增时，做出了一个大幅度的“后退”。

3月12日晚，也就是今晚，针对近日1.2万多件对于捷信金融的投诉帖，聚投诉要求投诉人，在24小时内按要求补充回复确认，否则投诉自动无效；针对今日新增的3万多件待审核的对捷信的投诉，聚投诉一律予以退回，请投诉人按要求重新确认并说明后，才能再次提交投诉。

这是聚投诉从未有过的操作。

面对3万件集体投诉，聚投诉平台称：做出大幅度后退。

对此，捷信消费金融回复称界面新闻记者称：“已经注意到该事件，也在关注跟进中，但暂不回应。”据记者了解，聚投诉此次退回大批投诉与职业投诉人组织老赖，通过大量投诉施压借款机构，从而实现组团赖账。

众安金融科技研究院的一份研究报告也指出，疫情期间，信贷行业整体信用风险短期内或将上升，借款人还款能力与还款意愿的双降，加上机构贷后管理效率的下降都将在短期内对逾期率造成一定影响，其中相较线上小额业务，线下大额业务面临的风险或将更大。

第三方信贷数据机构百融云创针对疫情期间信贷行业的一份分析报告指出，相比于2019年春节同期，2020年头部持牌消费金融春节周信贷报告调用量下降10%，但却在节后呈现迅速攀升的趋势，报告指出，疫情主要冲击了线下业务，对于线上业务还有一定正刺激。

然而，对于现存超过300家的中小型网贷平台来说，春节之后的疫情影响仍在继续，2020年节后两周仅恢复到年前的70% 左右，面临着收入减少、坏账增多的严峻形势。

报告还特别指出，汽车金融客群受到疫情重创，由于汽车金融业务主要是线下进件，节后信贷数据调用量较去年同期下降40%，恢复速度受到严重抑制。

2月11日，一家位于深圳的车贷平台“人人聚财”发布公告称：“截至1月底，逾期情况较同期高出三四倍，严重影响公司回款。”汽车金融遭遇的情况，是线下消费金融遭遇的一个典型。

未经授权 禁止转载



Read more