中国商报（记者 杨宏生
文/图
）“借款疑遭高利贷，频繁骚扰来催债。利息费用扯不清，稀里糊涂失信人。”——近年来，尽管具有“小额化、快速化、灵活化”特点的消费金融产品深受广大消费者青睐，但是一些消费金融公司的诸多乱象也逐渐显现出来，不少消费者反映曾经遭遇过“利费不清”“暴力催债”“结清困难”“征信不良”等问题。

业内专家表示，作为新兴的金融消费产品，“培训贷”“美容贷”“校园贷”等有其存在的市场基础，但基于有较多的大学生深陷其中，对此类产品应该审慎对待。与包括大学生在内的消费者相比，消费金融公司是强势一方，对其是否审慎合规的甄别应该更加严苛，既不能让消费者雾里看花，又不能让有关部门监管乏力。

海尔消金屡遭投诉

“海尔消费金融
高利贷。”今年8月6日，一位消费者在某投诉平台上匿名发起投诉，反映其此前在该平台投诉过一次，结果账户信息被关闭了。

8月7日，中国商报记者在上述投诉平台上发现，检索“海尔消费金融”一共有5174条投诉，其中，以“海尔消费金融
高利贷”为关键词进行检索，一共有173条结果。

“本人于2021年4月20日在海尔消费金融借款1.7万元，分期12个月……经过贷款利率试算，利率达到37%。现在剩最后一期，要求减免利息1380元并结清。我一直积极要求协商，但是海尔
不作为，导致逾期，催收人员在能够联系到我的情况下，把我的借款信息透露给我的联系人，而且违法进行恐吓催收。”今年7月9日，有消费者在某投诉平台上这样反映。7月22日，该消费者补充投诉称，海尔消费金融一直没有处理该问题。

海尔消费金融是否涉嫌高利贷？针对这一问题，中国商报记者联系了海尔消费金融微信公众号在线客服，其回复了这样一段文字：“海尔消费金融公司是由海尔集团、海尔财务公司、红星美凯龙、绿城电商及中国有赞等五家大型企业集团共同发起成立，是我国扩大消费金融公司试点范围后，第一家经银监会批准开业的全国性消费金融公司，也是我国首家由产业发起设立的产融结合的消费金融公司。”

记者梳理了海尔消费金融2020年度和2021年度的投诉处理工作公示，结果发现，2020年，海尔消费金融共接到投诉及其他相关事项525件。2021年，海尔消费金融共接到投诉及其他相关事项552件，主要为个人消费贷款业务投诉。

20
21年
5月24日，
山东省青岛市中级人
民法院作出的（2021）鲁02民终3852号民事判决书
显示，郭某称，海尔消费金融在App（移动端应用程序）中设置还款障碍，阻碍还款，伪造其违约、侵占利息、罚金、滞纳金等。

在消费者李某与海尔消费金融公司金融借款合同纠纷一案中，山东省青岛市中级人民法院于2020年2月21日作出的（2020）鲁02民终226号民事判决书载明，李某称，“贷款到期后，该公司很多人对我的亲戚朋友进行恐吓、辱骂、打电话、发信息，骚扰我及我的亲朋好友，造成我精神失常，经常失眠。”

贷款利率雾里看花

“你的享法，我们更懂。”——海尔消费金融网站这样宣称。在介绍海尔消费金融App时，该网站称，“额度高：最高20万元信用额度；便捷借：1分钟自助申请；安心用：透明利息。”

然而，中国商报记者近期调查发现，海尔消费金融贷款利率雾里看花，其利息费用既不统一又不透明。

为了保护金融消费者合法权益，中国人民银行
2021年3月31日发布了一则公告，公告称，所有贷款产品均应明示贷款年化利率。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，并在签订贷款合同时载明，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。

中国人民
银行明确，从事贷
款业务的机构包括但不限于存款类金
融机构、汽车金融公司
、消费金融公司、小额贷款公司以及为贷款业务提供广告或展示平台的互联网平台等。

显然，海尔消费金融等消费金融公司理应遵守上述公告规定。但是，截至发稿时，海尔消费金融的网站和移动端应用程序均未展示年化利率。那么，贷款利率究竟是多少？对此，海尔消费金融微信公众号在线客服这样答复中国商报记者：“贷款利率可参考公众号‘我要借款’页面展示利率，可通过页面选择分期方式后，通过还

款计划查看，最终以实际合同为准。”但是，记者发现，“我要借款”页面根本没有展示利率。

记者梳理的103份民事判决书显示，海尔消费金融与不同的借款人签订的个人借款合同约定的年利率并不统一，其年利率分别为14.4%、15.6%、24%、28.8%、35.23%、36%、37.2%，等等。其中，借款日期为2020年5月26日至2021年3月9日的30份借款合同约定的年利率均为36%。

针对消费者冯某与海尔消费金融公司金融借款合同纠纷一案，山东省青岛市中级人民法院于2021年6月4日作出的（2021）鲁02民终6563号民事判决书载明，虽然合同约定年利率为35.23%，但海尔消费金融在向一审法院提起诉讼时主张的欠付本金及利息均按照年利率24%计算，符合法律规定。

业内人士表示，最终选择与海尔消费金融对簿公堂的只是一部分消费者，而那些没有打官司的消费者在面对不统一不透明甚至较高的年利率时，是不是选择了忍气吞声，值得打一个问号。

中国民生银行
一位工作人员分析说，消费金融公司贷款利率一向高于商业银行，一方面基于其承担的客户信用风险更高；另一方面其经营成本和融资成本相较于银行业更高。

高利放贷有待厘清

《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》（以下简称民间借贷司法解释）明确，出借人请求借款人按照合同约定利率支付利息的，人民法院应予支持，但是双方约定的利率超过合同成立时一年期
贷款市场报价利率4倍的除外。

今年2月25日，山东省青岛市中级人民法院作出的（2022）鲁02民终599号民事判决书载明，海尔消费金融与张某借款合同签订时间为2018年、2019年，海尔消费金融按照
起诉时一年期LPR
（贷款市场报价利率）4倍主张综合
利率，符合最高人民法院民间借贷司法解释的规定。

最高人民法院2017年8月4日发布的关于进一步加强金融审判工作的若干意见（以下简称最高人民法院若干意见）规定，金融借款合同的借款人以贷款人同时主张的利息、复利、罚息、违约金和其他费用过高，显著背离实际损失为由，请求对总计超过年利率24%的部分予以调减的，应予支持。

针对消费者谢某与海尔消费金融公司金融借款合同纠纷一案，山东省青岛市中级人民法院于2020年4月30日作出的（2020）鲁02民终3831号民事判决书载明，双方签订的《个人借款合同》约定的利息、罚息及滞纳金计算标准总额超出年利率24%，依据法律规定，对于总计超过年利率24%的部分，不予支持。

中国人民大学国际货币研究所
研究员陈佳对中国商报记者表示，消费金融公司作为持牌金融机构，不适用民间借贷司法解释。该司法解释第一条第二款明确规定，“经金融监管部门批准设立的从事贷款业务的金融机构及其分支机构，因发放贷款等相关金融业务引发的纠纷，不适用本规定。”自2014年1月1日起施
行的《消费金融公司试点管理办法》明确，消费金融公司是非银行金融机构。

认同上述观点的上海
瓴德律师事务所郭凤丽律师对记者表示，民法典
第六百八十条规定，禁止高利放贷，借款的利率不得违反国家有关规定。

高级经济师李庚南对记者分析说，民间借贷司法解释设定的民间借贷利率上限，虽然解决了民间借贷权益受法律保护与否的边界，但并未明确是否超过保护线的借贷行为就是高利贷。事实上，高利贷的边界是动态变化的。广东省住房政策研究中心首席研究员李宇嘉表示，如果以2022年7月20日发布的一年期贷款市场报价利率3.7%的4倍计算为例，民间借贷利率的司法保护上限为14.8%。

“消费金融借贷纠纷可参照最高人民法院若干意见调减年利率超过24%的部分，同时市场亦有4倍LPR作为司法保护上限的案例，但必须指出的是，这类案例不少距今已有几年。”陈佳建议，对于不同
的贷款利率要具体问题具体分析
，严控
国有大行的资
金流向和发挥其信贷指挥棒
作用，利用大数据密切跟踪民间金融
行业利率水平，加大对消费金融公司的窗口指导
和社会责任引导，同时，要对部分民间金融企业违法违规行为坚决进行整治，严防系统性金融风险，确保金融安全。

链接：部分消金公司被罚

今年以来，有部分消费金融公司遭遇了行政处罚。其中，7月21日，北京银保监局公布的行政处罚公示信息显示，北银消费金融有限公司因“互联网贷款业务风险管理有效性不足、对合作机构管理不到位”，被处以80万元罚款。

6月30日，上海尚诚消费金融股份有限公司因存在两项主要违法违规事实（截至2020年6月，该公司线上
个人贷款业务偿债能力审查严重违反审慎经营规则
；截至2020年6月，该公司线上个人贷款业务未按规定有效识别客户身份），被上海银保监局责令改正，并处罚款100万元。

4月22日，央行成都分行营业管理部公布的行政处罚信息公示表显示，四川锦程消费金融有限责任公司因违反信用信息采集、提供、查询及相关管理规定，被处以罚款22.6万元。

2月8日，银保监会消费者权
益保护局发布的消息显示，招联消费金融有限公司
因存在“营销宣传存在夸大、误导”“催收行为不当”等8项违法违规事实，被罚款290万元，处罚时间是今年1月25日。

小知识：什么是消费贷款？

根据《
消费金融公司
试点管理办法》，消费金融
公司是指经银监会批准，在中华人民共和国
境内设立的，不吸收公众存款，以小额、分散为原则，为中国境内居民个人提供以消费为目的的贷款的非银行金融机构。消费贷款是指消费金融公司向借款人发放的以消费（不包括购买房屋和汽车）为目的的贷款。