

App“花式放贷” 消费者如何避坑

上网买根葱被诱导贷款、买份早饭也被分成 36 期支付。近日，有关网络平台花式诱导过度借款的消息，在各大社交平台冲上热搜，引发关注。如今，借款功能几乎渗透到常用的每一款 App，这些 App 也在用各种方式“提醒”你可以借钱。这虽然在一定程度上能提高消费的便利度，但同样也埋下了一定隐患。开通贷款后忘记还贷、贷款利率过高、个人信息的泄露等问题，也困扰着不少消费者。

征信上怎么多了一笔贷款？

2022 年 7 月，小陈在某平台订酒店时被 App 推送了“先住后付”服务。该服务称不需要先付款就可以直接办理入住。“入住后，我发现这其实是信用贷。”小陈认为，在整个付款开通的过程中，平台并没有在明显位置提示消费者阅读相关协议，并且服务名称具有诱导倾向，很难让消费者发现其贷款的性质。

直到 2023 年 7 月毕业前夕，小陈查询个人征信时才发现这条贷款记录，随后他便向客服进行投诉，希望能够在个人征信上消除这条贷款记录。“客服当时的回复是会帮忙核实这一问题，但之后没有工作人员再继续打电话过来为我解决问题，于是我就在黑猫投诉上进行投诉。”小陈说，他还咨询了中国人民银行，工作人员告知他，五年后会自动清理一次小额借贷记录。

不仅出行 App，日常生活中的外卖、打车甚至办公软件都看上了贷款生意。2021 年，山东枣庄的李峰（化名）因资金短缺，被 WPS Office 软件上的借款广告吸引，遂下载金

山金融 App 借款，共计六笔，合计 74800 元，截至 2023 年 3 月时共还款 55848.21 元。李峰提供的一份个人消费贷款合同显示，借款金额为 5 万元，借款利率（单利）为 1 年期 LPR3.85%+3.55%（7.4%/年），还款方式为分期还款，贷款人为福建华通银行。但在还了 8 期贷款后，李峰认为，该笔贷款的实际贷款利率远高于 7.4%，甚至达到了 36%。目前，多个安卓应用商店、苹果应用商店中已搜索不到金山金融 App。

在不少 App“我的”或者“我的钱包”栏目中，都有一个“借钱”入口，有的还在借款金额上方红字提示“可提现”“免息 90 天”“高额度”。比如，当打开哈啰单车时，可以看到首页有一个“领取额度”字样的红包，点开后面弹窗提示“您还有待使用的优惠券 1 张”，在点击去查看后发现，有一张 20 元新客免息券。返回页面就是借款页面。还有部分视频类 App，以赠送 1 个月视频会员等方式，吸引用户获取借贷额度。

互联网公司纷纷看上贷款生意

记者梳理发现，部分互联网公司成立了专门的小额贷款公司，经营小贷业务，如美团旗下的重庆美团三快小额贷款有限公司。同时，互联网公司也会与其他持牌金融机构，如银行、消费金融公司合作放贷。还有部分平台公司并未成立小贷公司，仅为金融机构进行引流。

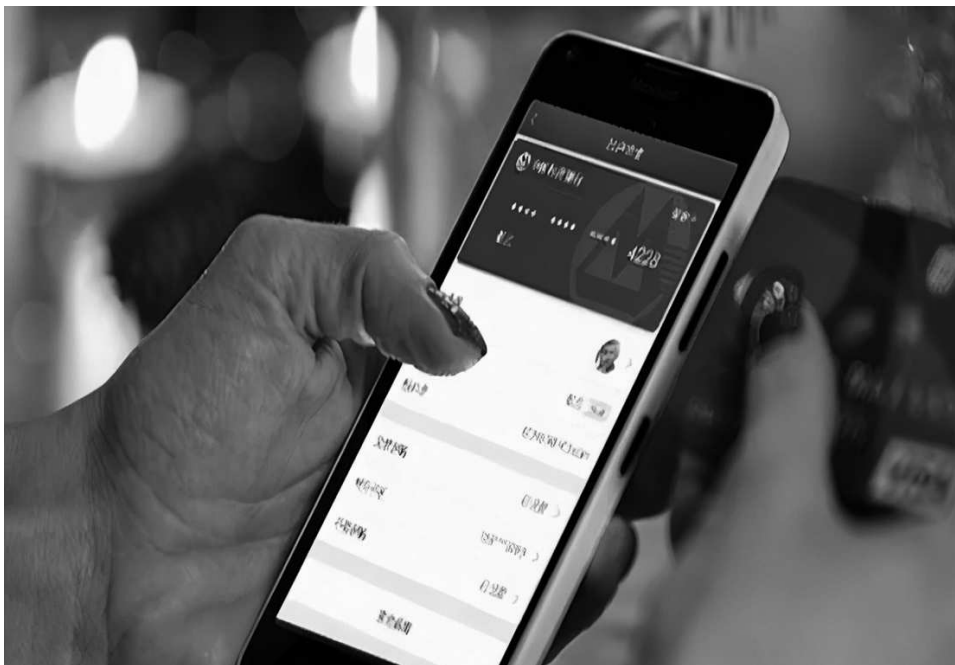
在黑猫投诉看到，用户投诉较多的问题包括征信问题、贷款利率较高、暴力催收、信息泄露等。

为何互联网公司纷纷看上了贷款生意？招联首席研究员董希淼表示，这是互联网公司流量变现、客户变现的重要方式。这些平台积累了大量客户，平时运营也会吸引不少流量，将贷款业务进行变现，能

获取更多利益，这本身是无可厚非的，但要注意依法合规的问题。

从这些平台展示的利率来看，通常在 7.2%—24%之间，而目前不少银行的消费贷产品年化利率在 4%以下。关于利率问题，董希淼指出，金融机构、小贷公司不受 LPR4 倍上限的限制，但是他呼吁金融机构的贷款利率要逐步下降，不能过高。

董希淼提示，普通的金融消费者需要借贷，尽量找正规的金融机构。如果在互联网平台上，要找靠谱的大互联网平台。同时，要看清楚借贷提供的主体，贷款利率是多少，是年利率、月利率还是日利率，在贷款利息之外有没有其他费用。



资料照片

隐私泄露、过度负债等风险暗涌

“无处不在的金融”大大降低了借钱周转的门槛，但在“满屏皆是金融 App”的当下，隐私泄露、过度负债等风险暗涌，引起公众关注。

平台诱导贷款的“连环 call”就是让部分消费者头疼的问题之一。例如，有哈啰单车的用户表示，经常收到平台电话邀请自己贷款，且每次的来电号码和 IP 地址均不同。

还有一些纠纷则涉及到分期付款的服务费问题。常见的投诉集中于平台诱导用户进行分期还款，并收取分期服务费，而提前结束分期也将收取相应服务费。

记者实测发现，相关平台在诱导用户开通借款额度、使用分期付款方式时，通常对优惠信息及开通按钮作突出展示，如标红、闪动等，但未对

服务费做重点说明，服务费相关规定需要点入具体的服务协议中方可查看。值得注意的是，用户在开通借贷功能时，“同意协议”的选项往往为一键勾选或一键点击，但实际包含征信授权、信用付款、个人信息授权等多个协议。

北京大成律师事务所高级合伙人肖飒表示，针对网贷市场的种种乱象，中国银保监会去年发布了《关于警惕过度借贷营销诱导的风险提示》，其中就提出了网贷平台所存在的诸如诱导消费者办理贷款、信用卡分期等业务，诱导消费者超前消费等行为。

“结合实践，网贷如果在营销过程中存在着混淆、诱导消费者办理贷款、信用卡分期等业务的行为，将有可能侵害消费者知情权和自主选择权。

此外，网络平台的网贷还可能存在着过度收集、滥用客户信息的行为，比如不当获取消费者外部信息，使得消费者的信息安全权置于极大风险。”肖飒进一步补充道。

若 App 在用户开通贷款功能后，将贷款支付作为默认付款选项，且未做充分的还款提醒，造成消费者贷款逾期，责任应由谁承担？肖飒结合《电子商务法》、《消费者权益保护法》分析指出，上述行为涉嫌利用技术手段、格式条款强制交易，侵害了消费者所享有的公平交易权和自主选择权。在合意缺位的情况下，倘若运营方擅自将款项付至用户的账户中，相较于借款，二者更可能形成不当得利的法律关系，用户仅负有返还本金的责任，无需对利息与期限担责任。

专家提醒：消费者不要随意签字授权

实际上，早在 2020 年，中国银保监会会同中国人民银行等部门发布的《网络小额贷款业务管理暂行办法（征求意见稿）》，就督促经营网络小额贷款业务的小额贷款公司加强经营管理。

多位受访专家表示，相关平台和机构应守好自身底线，做好消费者权益保护工作。相关平台和机构应为用户提供关于贷款风险的教育和资料，同时遵守法律法规，做好数据安全保护，避免误导性或过度的营销策略，尊重用户的选择。

肖飒指出，在客户信息安全方面，根据《移动金融客户端应用软件备案管理办法（试

行）》，金融机构在客户端软件上架之前，应当办理备案。其次，设置了借款功能的 App 平台应按照与 App 收集处理个人信息有关的指引，核查并完善《隐私政策》《用户协议》等有关个人金融信息的后台处理规则以及前端设置。比如，以字体加粗、标星号等方式显著标识敏感信息类型，明示告知消费者个人信息处理规则等。此外，App 应参照《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》在最小必要范围内收集处理个人金融信息，并在收集处理前获得消费者的同意。

专家建议，打通投诉、维权渠道，不能由平台、由金融

机构自行解决，监管要直插到底，听到消费者的声音。另外，金融机构要提升透明度，公开借贷资金来源，区分联合贷、助贷、自营贷等。

面对 App 花式放贷的情况，消费者应如何避坑？业内专家表示，首先，消费者要提高保护自身的信息安全意识，认真阅读合同条款，不随意签字授权。其次，消费者应注意保管好个人重要证件、账号密码、验证码、人脸识别等信息。此外，合法的网贷平台应该在中国人民银行备案，消费者在申请贷款的时候，可以通过中国人民银行的官方网站查询相关平台的备案情况。