七项违规挨个数 马上消费金融因侵权遭监管通报

公司最新回应称,已基本完成整改工作;专业人士表示,完善金融消费者权益保护需各主体充分发挥作用

证券时报记者 马传茂

又一持牌金融机构因侵害消费者合法权益被监管通报。

6月15日,银保监会消费者权益保护局发布通报显示,马上消费金融公司(下称"马上消金")存在营销宣传夸大误导、产品定价管理不规范、学生贷款管理不规范、合作商管控不严、联合贷款管理不到位、不合规催收、消费者权益保护体制机制不完善等问题,侵害了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权等权益。

针对监管通报内容,马上消金相关负责人对证券时报记者回应,称公司高度重视,第一时间成立了专项整改工作小组,目前已基本完成相关问题的整改工作,并继续在监管部门的指导下持续优化完善消费者权益保护工作,防止类似问题再次发生。

图片来源:马上消费金融公司官网 彭春霞/制图

监管出手:马上消金被打"七"寸

在此次通报中,银保监会消保局指出了马上消金存在的七大问题。

一是营销宣传存在夸大误导,告知义务履行不充分。譬如,公司"安逸花"APP首页有"超低利率"的宣传表述,但实际贷款年利率为7.2%~36%;"极速放款权益"弹窗显示"免费领取",点击则将消费者导入联合贷款审贷流程。

二是产品定价管理不规范,个别服务定价不合理。公司将对借款人实际收取的贷款利息、罚息、提前还款手续费等综合资金成本超过36%的部分作为"溢缴款"管理,在合同中约定借款人可申领溢缴款,但未在客户端以显著方式告知借款人,存在部分借款人贷款已还清,但溢缴款未返还到借款人账户的情况。

三是学生贷款管理不规范,执行存在偏差。马上消金不同产品对"非学生承诺"的要求不一致。商品分期要求20~24周岁的申请人作出"非学生承诺",现金分期、循环额度则要求18~22岁的申请人作出承诺。

四是合作商管理制度不健全,管控不严。马上消金未建立对合作商的培训管理机制,未规定对合作商巡检的频率、覆盖范围等,对合作商及门店的风险限额管理缺少制度规范。与医美商户的合作合同缺少对培训事项的约定,贷款限额设置不科学、不合理。

五是联合贷款管理不规范,存在监管套利行为。马上消金与某银行的联合贷款合作协议中,未按照承贷比例共担风险,存在将贷款利息作为服务费支付给合作银行的情况。在与合作银行开展的联合贷款业务中,公司汇集借款人保费并定期划转至合作保险公司,属代收代付保费行为,但自身并无保险中介资质。后在业务环节中加入保险经纪公司,但并未改变代收代付保费的行为性质,存在监管套利。

六是催收管理不到位,存在不合规催收。公司未建立委外催收机构评级、考核制度及实施细则,催收短信、催收电话、律师函存在向无关第三方催收的内容。电话催收存在向无关第三方透露借款人信息及侮辱、攻击等情况。

七是消保体制机制不完善,部分职能未落实到位。"安逸花"APP、部分第三方合作平台贷款申请页面展示的利率未折算为年化形式。公司官网产品信息、定价及服务内容公示中提前还款费用标准披露不明确。《隐私政策》收集客户信息不符合"必要"原则,如向客户收集"短信记录",未对收集的通话记录、设备、地理位置等信息进行时间限定和范围限定。消费者权益保护审查机制未覆盖全流程,没有对设计开发、定价管理等环节实施有效审查,如标准会员服务卡种调整和定价测算未经消保部门审查。

银保监会消保局表示,马上消金的上述行为侵害了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权等权益,将严格依法依规对该公司进行处理。

公司回应:知错认错改错不再犯错

针对银保监会消保局通报内容,马上消金回应称,公司高度重视,诚恳接受监管部门的批评和意见,第一时间成立了专项整改工作小组。整改工作坚持立查立改原则,举一反三,同时深入开展内部反思与优化提升。

马上消金相关负责人表示,截至目前,公司已基本完成相关问题的整改工作,并继续在监管部门的指导下持续优化完善消费者权益保护工作,防止类似问题再次发生。目前公司经营一切正常,业务稳定,发展状况良好。

据了解,马上消金成立于2015年6月,是一家经银保监会批准,持有消费金融牌照的科技驱动型金融机构。截至目前,公司注册资本40亿元,前四大股东为重庆百货、中关村科金技术、物美科技集团、重庆银行,分别持股31.06%、29.51%、17.26%、15.53%。

4月1日,重庆百货发布2020年财报,披露了旗下马上消金的年度业绩。数据显示,马上消金全年实现收入76.04亿元,同比下滑15.5%;实现净利润7.12亿元,同比下降16.53%。截至2020年末,马上消金资产总额累计达524.84亿元,公司净资产累计达72.52亿元。

一直以来,央行和银保监会等监管部门都将金融消费者权益保护作为重要议题,并于2020年10月出台《金融消费者权益保护实施办法》,定期集中通报银行业、保险业消费投诉情况,不定期地对部分金融机构侵害消费者权益的行为进行调查、通报。

据不完全统计,2020年以来,就有包括浦发银行、中华财险、招联消费金融、新网银行、平安银行、马上消金在内的6家机构被银保监会消保局通报存在相关侵害消费者合法权益的行为。

银保监会消保局表示,各银行、保险机构应引起警示,严格按照相关法律法规和消保行为监管要求,在消保体制机制、营销宣传、定价管理、贷款管理、第三方管控、催收管理等方面对照检视,依法合规开展经营活动,切实保护金融消费者合法权益。

治本之策:多主体作战推进消保完善

实际上,在金融消费者权益保护的大议题上,行业监管、机构自律与用户教育缺一不可。

在近日举办的"数字金融领域消费者权益保护"专题研讨会上,中国人民银行金融消费权益保护局综合处处长孙崇昌就表示,在金融行业数字化升级阶段,既要保障科技创新与产业赋能的效率,又要切实保护消费者的权益不受损害。这就需要行业监管和用户教育齐头并进,共同推动金融产业走向更规范的道路。

站在行业协会角度,中国互联网金融协会副秘书长朱勇也强调,要建立金融消费者权益保护的管理标准,并积极完善基础设施,期待未来监管、学术与市场等主体积极合作,共同推进金融消费者权益保护工作。

国家金融与发展实验室副主任曾刚、研究员刘伟此前则在《强化金融消费者保护,促进金融回归本源》一文中指出,我国在金融消费者权益保护领域的工作有所成效,但与国际领先实践仍存在一定差距,在某些领域和具体环节还存在诸多问题,亟待解决和完善。该文提及,在监管考核方面,跨产品、跨市场领域的监管标准统一性和监管协调性仍有待加强;在产品服务方面,传统金融机构的消费者保护理念还有待提升,新型互联网金融机构和金融科技公司等非金融机构的消费者保护意识和保护措施落实则更加良莠不齐,对金融消费者保护和金融市场稳定造成极为不利的影响。

此外,在宣传教育方面,我国金融宣传教育的针对性和有效性有所欠缺,金融知识普及尚未纳入基础性的国民教育体系,宣传教育的普及性和长期性有待加强。

曾刚等人认为,金融消费者权益保护工作涉及到法律、监管、市场、教育等多个领域和部门,并非单一主体可以独立完成。因此,无论是作为责任主体的金融机构,还是其他有关部门以及金融消费者自身,均应提升金融消费者权益保护意识和责任感,认清自身角色和职责,充分发挥各自在金融消费者权益保护工作中的不同作用。

央行上海总部:

5月上海个人房贷同比多增61亿

证券时报记者 段久惠

6月15日,证券时报记者从央行上海总部获悉,5月末,上海本外币贷款余额为8.96万亿元,同比增长10.6%;人民币贷款余额为8.27万亿元,同比增长11.2%。

5月份,上海辖内人民币贷款增加650亿元,同比多增403亿元。分部门看,住户部门贷款增加260亿元,其中,短期贷款增加68亿元,中长期贷款增加192亿元;企(事)业单位贷款增加356亿元,其中,短期贷款增加67亿元,中长期贷款增加316亿元。

同时,5月人民币个人消费贷款增加204亿元,同比多增92亿元;其中,个人住房贷款增加100亿元,同比多增61亿元;个人汽车消费贷款增加28亿元,同比多增7亿元;个人其他消费贷款增加76亿元,同比多增24亿元。

此外,5月份,上海辖内人民币境内非金融企业经营贷款、固定资产贷款、并购贷款、融资租赁和贸易融资分别增加187亿元、142亿元、42亿元、40亿元和12亿元,同比分别多增51亿元、85亿元、45亿元、14亿元和58亿元;票据融资减少72亿元,同比多减137亿元。

"惠民保"何以井喷?持续惠民才是根!

证券时报记者 熊菲

近来,城市定制型商业补充医疗保险(又称"惠民保")频掀投保热潮。

数据显示,截至6月6日,上线仅一个多月的上海城市定制型商业补充医疗保险"沪惠保"参保人数已经超过600万人,创下"城市定制型商业医疗保险"首年参保人数之最,参保率高达31%。

火爆的不仅是沪惠保。截至6月10日24时,成都"惠蓉保"2021年度参保人数突破230万人,较去年同期130万参保人数增幅达到近77%。

惠民保,主要指与基本医疗保险相衔接的,在社会医疗保险基础上建立的重特大疾病补充医疗保险。2019年以来,惠民保进入快速发展期。据复旦大学许闲教授团队统计,自2015年深圳市首次推出"重特大疾病补充医疗保险"以来,惠民保产品于2020年快速推进,截至2021年5月31日,共推出140款产品,覆盖26个省份。

惠民保的优点在于普惠性。据相关统计数据,95%左右的惠民保产品投保年龄无限制,没有职业要求。大多数惠民保产品对所有年龄段人群采取统一定价,价格低于100元/年。

惠民保瞄准传统商业保险和基本医疗保险之间的空白地带,门槛低、保费低,聚焦居民的重特大疾病保障,尤其是对于老年人和有既往症的民众而言,惠民保为这部分人群提供了拥有一份商业健康保障产品的机会。

不过,由于惠民保发展历程尚短,目前大多数项目刚启动,业务模式、保障责任、费率水平、增值服务等仍在探索之中,因此也存在一些问题。惠民保能否长期健康发展、持续造福民众一直是业界关注的焦点。

一是产品本身的定位问题。目前,一般全省或全市通用一至两款惠民保产品,但也存在同城多款惠民保产品的状况。多产品共存的情况下,差异化定位尤为重要,否则容易陷入低价竞争的恶性循环。

二是精算假设的科学性问题。城市定制型医疗保险的地域特征很强,但一些地区保障方案存在数据基础不足、缺乏风险测算等问题,精算定价并未有效结合当地经济发展、医疗费用水平、基本医保政策、投保规模等基本要素。

一些产品虽然在定价上遵循了大数法则,但由于存在保障理念等区域性差异,参保人数不同带来的效果也大不相同。一位保险行业人士告诉记者,当地惠民保产品测算时的确是按照微亏这一理念设计的,但是否会"赔穿",除了参保人数要达到一定量级,还需要持续关注赔付率情况。

三是作为一款惠民产品,惠民保对保险公司的理赔、服务能力有较高要求。目前部分承保公司存在业务经验、风控能力不足的现象,服务水平参差不齐,可持续服务能力不强。

此外,还要关注医疗险的长尾风险。惠民保本质是一款医疗险,未来需要解决好普惠性和可持续性的平衡难题。数据显示,截至2021年6月1日,仅有9款地方性惠民保产品经历了一个或多个承保周期。随着时间推移,以及理赔数据逐步完善,大浪淘沙难以避免。

惠民保的快速发展反映出社会存在巨大的健康保障需求,构建多层次健康保障体系具备广泛的群众基础和深远的社会价值。近日,银保监会发布《关于规范保险公司城市定制型商业医疗保险业务的通知》,鼓励保险行业积极参与多层次医疗保障体系建设,有效发挥市场机制作用,同时对定制医疗保险的保障方案制定、经营风险、业务和服务可持续性,以及市场秩序等方面提出明确要求。

除了监管的规范和引导,地方政府也应搭好台、把好关,保险公司更要拒绝短视和引流心态,积极发挥保险的保障功能和社会稳定器作用,融入多层次医疗保障体系建设,推动惠民保持续惠民,满足人民群众多样化、个性化医疗保障需求。

记者观察

中国人寿首获"Efma-埃森哲保险创新大赛"全球保险创新大奖

6月3日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称"中国人寿")荣获2021年"Efma-埃森哲保险创新大赛"荣誉奖项——全球保险创新大奖铜奖。中国人寿今年首次参赛,成为大赛创立以来首家荣获该全球创新大奖的中国企业。

"Efma-埃森哲保险创新大赛"创立于2016年,由2550多家保险企业和银行组成的非盈利协会EFMA(欧洲金融管理和营销协会)与专业服务机构Accenture(埃森哲)联合举办,旨在表彰全球保险行业创新项目、倡议及构思,国际影响力广泛。2021年大赛收到全球55个国家近300家保险机构申报的460个参赛项目,参赛者包括德国安联、法国安盛、瑞士苏黎世、意大利忠利保险等国际知名保险公司,竞争尤为激烈。

中国人寿本次申报"投保慧眼智能风控系统""理赔全流程智能服务""国寿视通视频面见系统"等6个项目,充分展现了公司与数字时代同步,在科技赋能与运营服务等方面的创新成效。其中,"销售人员智能化价值评估体系""扶贫保险理赔直付服务"项目分别入围"核心保险转型奖"及"互联新保险和生态融合奖"。

全球创新大奖的获得是中国人寿多年来注重创新、开拓进取的结果。2020年,中国人寿全面推进数字化转型,借助保险科技、云计算及基础设施、网络安全、区块链四大科技创新主题实验室,全速加快科技化创新,28个智能应用场景多点开花。公司坚持以客户为中心,推动线上服务智慧升级,基于互联网视频、智能身份识别的"无接触服务",让客户足不出户尽享7*24小时专属服务。多环节应用人工智能技术,投保环节应用智能审核模型,助力出单时效同比提速40%;核保环节应用五大智能模型,赋能百万销售队伍的同时,核保智能审核通过率达92.7%;基于大数据和人工智能技术的健康险智能理赔模型,覆盖5大类19个关键风险类别。公司坚持快速响应客户关切,聚力提供"快捷温暖"的理赔服务,构建覆盖全国2万余家医疗机构的直付网络,全年为客户提供直赔服务500余万人次,让理赔服务不仅有速度更有温度。

中国人寿表示,未来公司将坚持"以客户为中心"的理念,以创新作为发展的重要驱动力,持续深化科技与寿险价值链融合,倾力为客户提供"简捷、品质、温暖"的运营服务,致力成为全球领先的创新型金融保险企业。 (CIS)

零售价:RMB 4元 HKD 5元 北京 长春 济南 西安 杭州 上海 无锡 长沙 成都 深圳 福州同时印刷 本报地址:深圳市福田区皇岗路5001号深业上城T1写字楼57-59楼 邮编:518038