

# 暗访小额贷款公司,揭秘行业内幕

## 要求贷款者交出三个月通话详单,提前还款要交“还款费”

近日,合肥市民刘女士因未能及时归还小额贷款首月本息,其公司被小额贷款公司封门,还遭相关人员短信辱骂。

记者经暗访调查发现,该营业部能够分解大额贷款需求,进行“飞单”贷款;要求贷款者交出近三个月手机通话详单;工作人员自称“送快递的”,以此核实贷款者工作单位。

■ 本报记者

### 未按时还款 贷款者遭封门辱骂

合肥市民刘女士是一家公司的负责人,2014年5月,她在合肥某小额贷款公司营业部申请了两万元小额贷款,月利息2分41,等额本息还款,每月还1335元,6月30日为第一期还款日。

刘女士称,6月26日其亲属去世,急于回老家奔丧忘记带手机,当30日夜赶回合肥后,她打开手机,发现很多该小额贷款公司的催还款短信,其中不乏辱骂之词。

7月1日上午,刘女士一早去公司上班,却发现公司大门被加了一把锁,还贴上封条,最终刘女士报警,该小额贷款公司工作人员到达现场后开了锁。

处理该起事件的合肥市安庆路派出所王警官说,刘女士公司大门被别人加了锁,后来对方公司派了个业务经理,民警对其进行了批评,经济上有任何纠纷,不能用封门的方式处理。

### “飞单”多家走 大额贷款可分解进行

近日,针对刘女士反映的情况,记者跟随急需贷款的合肥市民周伟(化名)对该营业部进行了暗访。

周伟预约后,来到该公司的营业部。周伟声称自己是做生意的,急需资金周转,要贷款30万元。

一位马姓经理询问了工资卡、流水、房产证、公积金情况,并查看了周伟的身份证。此后,另外一位封经理开始进入贷款正题。

封经理:基本上没问题,但一次性借

贷30万元,在一家是不可能的,所以会给你走2至3家,你一个月打卡工资大概多少?

周伟:3000多元吧。

封经理:打卡工资3000多元,加上社保公积金,一个月利息就是1分8、9。

小额贷款业内人士李刚(化名)说,封经理所谓的“走2至3家”,在业内被称为“飞单”,当一家小额贷款公司无法满足贷款人需求时,业务员会介绍其他几家小额贷款公司的同行协助贷款,每笔提成为2%,这是行业内规矩。

### 留下家属同事手机号 会“冒充”快递核实工作单位

封经理还要求周伟留下其同事、亲属和直系亲属的联系方式。

周伟声称自己已离婚,贷款的事情更不想让家里直系亲属知道。

封经理称:“可以不让让他们知道贷款这个事,但他们要接电话。得确保给我

的号码以及爱人信息没有虚假。”

在暗访中,记者了解到,得到家属和同事的联系方式,该营业部会进行电话核实,对于工作单位,“我们会说是送快递的,对方的回答只要能证明你在这上班就可以了。”马经理称。

### 提前还款也要交费 须提交三个月通话详单

9天后,周伟接到该公司来电称,总部对该项贷款已经批下来,只放贷3万。

记者跟随周伟再次来到这家营业部,封经理告诉周伟,贷款3万,分24个月还,每月还本金1250元,加利息一个月1800元,“2年下来是45000元(实际为43200元)。”记者粗略计算下,年利息为22%。

“有钱随时可以一把还清,后面利息

不用你付。但是还要收1000块钱左右的提前还款费。”马经理说。

那么,如果遇上困难和特殊情况,没有及时还款,该营业部会怎样处理呢?“如果没能力偿还,我们会联系家里人;如果有能力但要无赖不还,我们也有相应的对策。签约的时候,会要求你提供三个月通话账单。”

### 跨区域涉嫌超范围经营? “灰色地带”监管成难题

这家究竟是一家怎样的公司呢?据其官方网站介绍,该公司总部不在合肥,其营业范围“集个人信用评估、小额信用借款、金融信息服务为一体,致力于为高成长性人群解决资金需求。”

经记者向监管部门多方了解到,经过批准经营小额贷款的公司,公司名称中会有“小额贷款”的字样,“名称是特定的”。目前,小额贷款公司都没有金融牌照,而经营则要经过

地方金融办批准,异地经营是不被允许的。

金融业内人士邓刚(化名)认为,对于小额贷款公司的监管一直是个灰色地带,全国的征信系统未健全,导致贷款者违约成本低,不少贷款者是走投无路才来找小额贷款公司,所以才会导致小额贷款公司通过一些手段,来保证贷款者按期还款。但即便如此,贷款者“跑路”现象近期仍出现不少。

## 普及金融知识 保护客户权益

# 邮储银行安徽省分行“擦亮”服务窗口

以客户需求为先,力求经营效益与客户利益“合而为一”,打造最优质的服务窗口。在这样的理念指导下,近年来,邮储银行安徽分行及辖内各分行先后获得“安徽省第九届诚信单位(示范)”、“2012年度安徽诚信金融机构”等荣誉称号,受到业内和客户的一致好评。9月1日以来,邮储银行安徽省分行全面启动2014年“金融知识进万家”活动,发挥点多面广、城乡密切结合的优势,以网点为“阵地”,积极践行普及金融知识、保护客户权益的社会责任。日前,记者走进邮储银行网点,通过实地探访和感受,揭秘邮储银行特有的服务“秘籍”。

■ 宁大龙

### 收费明明白白

走进邮储银行网点,新收费标准的公示就醒目地映入眼中。“涉及到服务收费的问题,我们都会主动引导客户关注新的收费标准及我们银行的优惠政策,准确解答客户相关疑问,切实做到我们清楚收费、客户明白消费。”合肥翡翠路支行的客户经理这样告诉记者。

据了解,邮储银行安徽省分行严格按照服务价格新规要求,坚持“客户自愿、公开透明”原则,将“七不准”、“四公

开”、收费目录、同城覆盖范围、投诉联系方式,作为营业网点长期公告的内容,保障客户的知情权和选择权。

同时,为确保相关管理人员及营业人员熟练掌握并准确执行服务价格收费标准,进一步加强合规经营管理,杜绝不合理收费行为,保障客户权益,近日,邮储银行安徽省分行辖内各市分行陆续举办服务价格新规培训,培训内容涉及此次服务价格调整情况概述、优惠政策宣传落实、服务价

格公示要求等,培训范围囊括窗口工作的柜员、理财经理、信贷员等多个岗位,切实把“新规”宣贯工作落到实处。

除了醒目的新版收费标准,邮储银行还在网点引导区设置多功能展架,涵盖反假币、理财、电子银行等金融知识宣传资料任客户取阅,并按照人民银行要求统一布放金融知识宣传展板,滚动播放人民银行专题宣传片,践行“多一份金融了解,多一份财富保障”的活动要求。

### 服务想客户所想

在邮储银行宣城市分行营业部,前来办理业务的市民王女士开心地说,业务办理快了,服务好了,来这里存钱取钱,放心、舒心。客户的肺腑之言印证了邮储银行在客户服务水平提升上的喜人变化。

自2013年9月起,邮储银行安徽省分行在全省范围内启动标杆示范网点建设工作,针对网点的物理布局、流程再造、技能提升、管理优化等方面,进行全面规范,深化细节,树立服务型文化理念,提升网点服务水平。目前,全省已经建成33家示范网点,在服务环境、员工形象、客户满意度等方面都有了明显提升,

服务面貌焕然一新。

“现在,我们每天在上班前召开10分钟的晨会,对于前一日工作中有服务表现突出的员工提出表扬,并进行情景演练,分享服务经验,在整个营业部营造了争先赶超的工作氛围。”宣城市分行营业部主任告诉记者,在邮储银行,网点服务质量由支行行长亲抓,在现场服务中出现的疑难困惑都要第一时间反馈给支行行长和服务管理员,大家现场“答疑解惑”,坚持做到解决服务问题“不过夜”,让客户满意放心。

除了日常的金融服务工作,邮储银

行还主动承担保障客户资金财产安全的重任,“为了保护客户的资金安全,我行近年来不断学习和积累反诈骗的知识和经验,从制度建设入手,细化服务要求。在防范金融诈骗过程中,重点加强银行取现、转账环节的反方工作,定期组织辖内网点负责人、工作人员进行培训。”邮储银行安徽省分行风险管理部门负责人介绍,前台人员看到中老年客户大额取现或转账都会就用途向客户进行核实,并积极对其进行善意提醒,同时加大了自助服务区保安巡逻频率,切实守好反欺诈最后一道防线。

### 贴心体现于细微之处

作为大型国有商业银行,邮储银行安徽省分行始终坚持服务实体经济,践行普惠金融,积极履行社会责任,并将立足点放在做好服务上,将“以客户为中心”的观念贯彻于每个细微之处中。

邮储银行长江路支行,位于铜陵市中心繁华地段,是铜陵市唯一一家营业时间延至夜间的银行营业厅,极大地方便了周围的商家店铺,也为市民生活提供了更多便利。但同时,营业时间的延后,就意味着长江路支行的邮储银行员工都要在晚上十点左右才能结束一天的工作。

在这一大批默默奉献的员工之中,潘小琴是在长江路支行工作奉献多年的老员工了,她有一句话常挂在嘴边:“这是我应该做的。”从开始的柜员到如今的理财经理,潘小琴总是力求将工作做到最好,将贴心服务落实到细节。客户购买理财产品前,潘小琴总是会详尽告知客户该产品的利息、到期时间等信息。每次产品到期时,潘小琴总是会在第一时间电话通知客户。客户过生日时,潘小琴也总是利用短信用心编辑生日祝福;节假日到了,潘小琴也不忘给客户送上自己真诚的节日祝福;客户的孩子要高考了,潘小琴也会劝说客户不要太紧张,给孩子一个轻松的备考环境……从2009年到如今,潘小琴在理财经理这个岗位上服务了数千位客户。

潘小琴只是众多用心服务客户的邮储银行员工之一。用户所在,邮储所系。客户至上,是邮储银行安徽省分行始终坚持的服务理念。采访结束,长江路支行行长王梅说,“邮储银行将继续秉持服务群众,服务社会,服务发展的理念,以实际行动践行“全心全意为人民服务”的宗旨,全面提高工作效能,积极普及金融知识,为客户提供更加细致、周到、便捷的服务。”