

★★★★☆



## 04 您对这些推销的感受是？

(单项选择)



29.26%

22.41%

21.65%

26.68%



图片来源：北京商报

此外，有近4成被调研消费者直言分不清贷款机构是否正规。由此可见，相当部分消费者对于消费信贷处于“先用再了解”的状态。因此，消费者能够感知、参考的消费信贷权威标准就显得相当必要了。

透过调查问卷，我们也能看到消费者最真实的信贷需求偏好，清晰的信息披露、合理的授信额度以及便利的贷款管理工具，仍是消费者在选择信贷产品时最为重视的部分，也是未来行业标准需要包含的内容。“负责任的消费金融”无法一蹴而就，在营造良好的金融服务环境这条路上，从业机构任重道远。

01

贷款营销喜忧参半

半数消费者认为广告扰人

消费信贷普及度日益提高的当下，你是否有关注过贷款广告？你正在使用哪些信贷产品？你更倾向于使用怎样的贷款服务？你在使用信贷产品的过程中，又遇到了哪些问题？透过5000份调查问卷，我们——寻找答案。

营销，是金融机构获客的重要手段，往往也是消费者接触到信贷产品的第一步。为了提高获客率，金融机构通过自营、导流等多种模式投放信贷广告，消费者通过广告了解到产品利率、贷款额度、借款周期等内容后，也会考虑通过广告链接尝试使用对应信贷产品。

根据调研数据，最常见的信贷推销方式（多选）中，“短信推送”“电话推销”以及“抖音、快手、微信、微博、美团、饿了么、滴滴等平台导流”等三类推销方式

占比较高，占比均达到35%左右。“电视、视频网站、地铁、公交站广告展示”和“浏览器和应用市场推荐”这两类推广方式占比分别为24.87%和14.12%。



图片来源：北京商报

而信贷产品供给充足的另一面，是消费者对所使用的消费信贷产品缺乏充足了解的现实情况。具体到放款机构类型、合理的贷款利率以及自身所享有的权益等方面，近4成被调研的消费者认为自身并不清楚，选择了“分不清机构之间的区别，只要能给好的额度和利率就行”“只要有名气的公司就能放心借”对应选项。



在本次调研中，也有不少消费者表达了对信息泄漏的担忧，“用过一款贷款类App，信息被透露出去，好多贷款平台各种电话骚扰”“借款后，许多借款推销信息接踵而来，并且找不到解决办法”。

### 03

贷款利率明码标价最受关注

从业机构持续完善金融服务

尽管近4成消费者分不清贷款机构，但随着近年来金融消费者权益保护力度不断强化，消费者对于贷款机构资质的重视程度也在不断提高。

“贷款服务中具备以下哪几点，会让您更放心地使用”（多选）这一问题中，选择

“明确展示放款的机构名称，确定是否具备信贷资质”这一选项的占比为36.32%，位于10项选择中的第四位。

而从这一问题，我们也能窥见贷款消费者的信贷需求偏好。调研结果显示，消费者最看中的贷款服务是贷款利率明码标价，包括披露清晰的年化利率以及会产生所有费用，这一选项投票占比高达48.6%。同时，“贷款后能方便地查询到对应账单，随时可还”“额度授信合理，符合我当前的实际收入和合理消费水平”两项选项投票占比也接近40%。



图片来源：北京商报

把消费者这些需求抛给从业者，就需要消费信贷机构持续完善产品和服务。

当前，为了帮助用户形成良性消费、制定合理的还款安排、提升信贷管理能力，包括蚂蚁消费金融（花呗借呗）、中邮消费金融、中原消费金融等多家机构，均在产品上为用户提供了包括额度管理、还款提醒、账单助手等在内的多种辅助管理工具。

在第三方的营销导流平台上，负责任的机构会同步做好风险提示，比如醒目标识“平台不收取任何额外费用”“反电信诈骗、征信洗白诈骗、代理维权诈骗等”等字样。

而在线下，消费金融机构建立理性金融消费教育基地，举办金融健康科普展，帮助消费者更好的理解金融知识。

“不管是利息、信息披露，还是监管，这些都是比较明确的，消费信贷产品和其他金融产品一样，都要符合相应的标准和要求。但要做到‘负责任’，还有很长的路要走。”中国社会科学院金融研究所金融科技研究室主任尹振涛谈坦言道。

## 04

### 持续完善消保体系建设

#### 多方共建负责任的消费金融

3月29日，银保监会非银部在《引领消费金融公司规范有序发展》一文中充分肯定了消费金融公司对于促进消费增长、拉动经济增长以及践行普惠金融理念、填补中低收入人群金融服务空白的积极作用。文章也指出消费金融公司核心竞争力面临挑战、多依靠以头部互联网平台为代表的助贷机构推荐获客等问题。文章同样强调，加强消费者权益保护，推动消费金融公司不断完善消保体制机制建设。

经过十余年的发展探索，全国已开业30家消费金融公司积极顺应政策导向，金融服务范围覆盖“长尾人群”，让消费者享受到适当、有效、可负担的正规金融服务。

与此同时，围绕消费者合理的信贷需求偏好，从业机构也在持续提高服务质量，提供负责任的消费信贷服务。