



诱使客户办贷款，巧立名目乱收费

四问汽车金融服务费

新华社济南4月16日电(记者王阳、王淑娟)近日,奔驰女车主维权事件曝出,其中涉及的金融服务费引发关注。15日,中国银保监会要求北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司是否存在通过经销商违规收取金融服务费等问题开展调查。针对金融服务费相关问题,“新华视点”记者进行了调查。

汽车金融服务费是一笔什么钱?

记者采访多位近期贷款购买新车的消费者发现,被收取金融服务费是普遍遭遇。上海市民韩雪说,她在一家奔驰4S店贷款购车时,被要求交纳4000元的金融服务费,转账后没有提供收据和发票。“当时我也有疑问,但销售说买车办贷款必须交,行业里都是这样,我也就交了。”但记者在多家知名汽车厂家官网查询,均没有看到有金融服务费。济南一位汽车市场业内人士告诉记者,所谓的金融服务费是经销商收取的。

“我们在市场摸底暗访中发现很多4S店会巧立名目收取额外的费用,其中就包括金融服务费。”上海市消保委汽车专业副秘书长王瑛说。

所谓的金融服务费到底提供了什么服务呢?一位4S店工作人员直言,其实也没什么增值服务,无非就是帮客户录一下贷款资料然后提交上去。

经销商收取金融服务费有何套路?

记者调查发现,经销商诱使消费者办贷款交服务费早已形成套路。山东一家豪华汽车品牌4S店的从业者张自强告诉记者,买车贷款可以通过银行

销售人员并不会在推荐贷款时告知需要交纳金融服务费,往往是在交纳首付款后再提出,并表示如不交纳这笔钱,首付款就无法退回

金融服务费纯属经销商巧立名目进行乱收费,不当得利应予退还

这笔收费不开具发票,甚至直接进入私人账户,这就涉及偷税漏税问题

新华社发 商海春作

或者厂商自有金融公司,“我们会告诉客户,走银行手续多,很麻烦,在我们这里贷款手续更简便。”全款买车在多数4S店反而不受欢迎,销售人员会通过调节优惠幅度进行比价,引导消费者贷款买车。陈先生在上海一家沃尔沃4S店购车时,原本想全额支付约25万元买车款,但销售建议他办理车贷,因为不仅可以享受零利息贷款,保留一些日常需要的流动资金,而且比全款购车便宜几千元。

“当时被销售说动了,在厂商贴息诱惑下办理了贷款。后来发现,在交纳一笔金融服务费后并没有比全款买车便宜。”陈先生说。

据不少购车者反映,销售人员并不会在推荐贷款时告知需要交纳金融服务费,往往是在交纳首付款后再提出,并表示如不交纳这笔钱,首付款就无法退回。一些业内人士表示,对大部分消费者来说,经历了漫长的看车、谈价、签约之后,面对这种情况往往会选择妥协,而经销商正是利用消费者心理屡试不爽。

记者以消费者身份在多家4S店暗访时坚持不交金融服务费,被销售人员告知车价无法优惠,或者需要捆绑其他收费项目,有的销售人员直言

“不交就到别的店去买”。记者调查发现,“别的店”也几乎都有这项金融服务。业内人士表示,收取金融服务费已经成了行业明规则。

经销商为何热衷收取金融服务费?

业内人士介绍,收取金融服务费的主要目的是增加收入。“每家都在收。”专业办理车贷服务的林先生告诉记者,金融服务业的收取是有利益链条的,业务员、主管、店长等都要分成。

“全款车除了一个车架能够赚点钱以外,其余赚不了什么钱。如果贷款买车,涉及的费用构成就有很多了,店里能赚更多钱,销售人员也可以从服务费中提一到五成的绩效。”张自强说。

上海一位做进口车的销售人员介绍,金融服务费并没有统一标准,大多按照贷款金额的2%至5%收取,也有按照车款1%来收。“在行业里,这笔钱不转对公账户、不开发票是普遍现象,钱一般都是4S店收走了,销售人员有提成。”

经销商推荐贷款购车也有来自上游厂商的指标压力。北京汽车市场一位知情人介绍,一个



乱收服务费、强制购保续保、混淆金融概念

汽车消费市场“水”太深,清除“潜规则”刻不容缓

新华社广州4月16日电(记者胡林果)从发动机漏油寻求售后无果,到莫名而来的金融服务费,随着“西安奔驰女车主维权”事件的不断升级,有关汽车销售领域的乱象引发社会热议。在汽车这一“国民级”消费产品的买卖中,究竟还暗藏多少猫腻?

买车变成租车?

2018年10月,广州消费者刘先生在北京汽车品牌专营店以分期付款的方式预定了一辆汽车,先后支付了定金和首付款,并签订了正式的购车合同。但随后,刘先生被要求签署一份汽车租赁借款合同。看到租赁合同后刘先生很纳闷,明明是买车,怎么变成了租车。刘先生认为租赁合同与初始购车合同不符,要求商家退回所有款项,但商家以无法退款为由拒绝了刘先生。随后刘先生诉至广东省消费者委员会。

在消委会介入之后,该汽车专营店解释说,租赁合同是办理分期付款的合同,因为刘先生的征信条件无法办理银行按揭,只能以租赁合同的形式通过金融机构办理贷款。消委会认为,商家故意隐瞒“以租代购”的分期付款模式,侵犯了消费者的知情权。

近年来有关汽车消费的投诉大幅增长,广东省消委会发布的《2018年度广东消费投诉分析报告》显示,2018年汽车消费类投诉24788件,同比增长86.38%,主要问题是汽车售后服务、合同、质量等,具体包括不履行“三包”义务、不履行售后承诺、同一质量问题多次维修等。

要理性对待商家所谓的“优惠”宣传,尽可能多途径咨询贷款产品,特别是对于利率和手续费的计算方法,要仔细算一算账

消费者如果决定接受商家的金融服务,要签正规的书面合同。注意留存合同、录音、视频等重要证据

新华社发 商海春作

汽车金融消费市场几大“花招”

记者调查发现,汽车金融消费问题主要集中在以下几方面:

——引导分期付款,背后暗藏其他收费。记者以购车为名咨询广州市黄埔区一家4S店销售人员,店员向记者展示了“分期付款优惠信息”,还提示记者,选择该店的分期付款有更多优惠,不按规矩的话就要选择购买一些汽车装饰,如贴膜、脚垫等。

多例汽车消费投诉案件显示,一旦消费者选择其他途径贷款,则不能享受优惠,有的商家则故意拖延或者直接拒绝为消费者提供车

辆相关材料。

——强制购保续保。部分商家不仅强制消费者购买保险、缴纳续保押金,还要求消费者按揭还贷期间,每年必须在店内续保,否则押金不予退还。业内人士透露,汽车专营店能够从1万多元的商业保险费中返利40%以上。

——混淆金融概念。部分商家利用消费者对于金融专业术语、利率计算等知识的不熟悉,偷换利息和手续费的概念,混淆利率计算方法。此外,“零首付”“低首付”等噱头在汽车销售行业内常见,业内人士表示,这其实是第三方金融公司推出的产品,往往手续费高、利息高,有的非法集资平台、传销团伙甚至借此敛财。

汽车厂商的销售流程与金融贷款流程分属不同体系,但4S店有销售指标和金融渗透率的双重考核压力。因此销售人员往往配合金融人员向消费者力推自家金融的低息贷款服务。

收取金融服务费有无依据?

专家认为,经销商收取金融服务费没有法律依据,而且存在诸多违规问题。

中国汽车流通协会常务理事贾新光认为,金融服务费纯属经销商巧立名目进行乱收费,不当得利应予退还。

“没有事前明确告知要交纳金融服务费,侵害了消费者的知情权,有的是事前告知了,但实际也是一个霸王条款,消费者根本没有选择权,要办理车贷只能选择交服务费。此外,这笔收费不开具发票,甚至直接进入私人账户,这就涉及偷税漏税问题。”上海沪泰律师事务所律师吴绍平说。

记者梳理发现,多地监管部门和法院对汽车金融服务费不予支持。3月中旬,合肥市市场监督管理局发布的2018年度消费维权典型案例中就与汽车金融服务费有关。合肥通源丰田汽车销售服务有限公司通过“丰田金融”按揭贷款销售汽车100辆,并向100位消费者收取金融服务费总额41.74万元,最终,该公司被监管部门没收违法所得,并罚款43万元。

2017年7月,北京市朝阳区法院判决了一起汽车买卖合同纠纷案。朝阳区法院经审理后认为,宏和通达公司不属于金融机构,不具备提供金融服务的资质,实际上也没有向购车者提供任何金融服务,故宏和通达公司向购车者收取金融服务费没有依据。

银保监会表示,将根据北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司的调查结果依法采取必要的监管措施,切实维护消费者的合法权益。

净化汽车消费市场刻不容缓

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,汽车专营店在为消费者提供金融服务时,需充分尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。若隐瞒事实、不尊重消费者的权益、不明确告知,为了收取服务费误导消费者,严重者则涉嫌欺诈。

广东省消委会法律顾问、广东金轮律师事务所律师高级合伙人朱少波提醒消费者,要理性对待商家所谓的“优惠”宣传,尽可能多途径咨询贷款产品,特别是对于利率和手续费的计算方法,要仔细算一算账。

此外,专家提醒,消费者如果决定接受商家的金融服务,要签正规的书面合同,双方商定与金融服务相关的重要信息或者口头承诺都要在合同上详细注明,注意留存合同、录音、视频等重要证据。

最后,刘俊海建议,对于车主普遍反映的汽车销售问题,有关部门应在全国范围内进行拉网式排查,彻底清除汽车销售中的“潜规则”。

新华社北京4月16日电(记者林苗苗、倪元锦)郑明珠当妈妈了。我国大陆曾经的首例试管婴儿郑明珠4月15日在自己当年出生的北京大学第三医院产下男婴。31年前,她因试管婴儿技术获得生命。大学毕业后,她来到北医三院工作,感恩回报医院,又在这里迎接了新生命的到来。

31年来,从我国大陆的首例试管婴儿到成为一名母亲,郑明珠见证了我国辅助生殖技术在科研和临床应用等方面从“萌发”到“茁壮成长”的过程。

萌发:我国大陆辅助生殖技术艰难起步

体重3850克、身长52厘米、清脆的啼哭声——4月15日8时34分,在北京大学第三医院产科手术室,一个健康的男婴诞生了。31年前,他的母亲、我国大陆第一例试管婴儿郑明珠也出生在这所医院。当年郑明珠的出生,不仅改变了一个家庭的命运,也标志着我国生殖医学技术的发展翻开了新篇章。

世界首例试管婴儿路易斯·布朗于1978年在英国出生。上世纪80年代,原北京医科大学第三医院(现北京大学第三医院)的张丽珠教授根据从海外所能获取的有限经验结合中国国情,开展试管婴儿技术。1986年,在国家自然科学基金资助下,原卫生部将“试管婴儿”研究列入“七五”国家科技攻关项目,张丽珠教授是课题负责人。

北京大学第三医院生殖医学中心主任医师刘平,1988年时还是张丽珠团队中的一名年轻医生。“张丽珠教授带着我们从非常艰苦的条件中起步,胚胎培养用的实验设备等也相当简陋,我曾多次抱着装有卵泡液的保温桶,一路小跑着从医院送到医学院的实验室。”刘平说。

在郑明珠的母亲怀孕前,张丽珠教授已经带领团队对一些患者开展了十余次的胚胎移植,但均在不同阶段失败。他们不断研究改善胚胎培养和移植手术的条件,终于收获了成功。1988年3月10日,我国大陆首例试管婴儿郑明珠出生了。

大陆首例试管婴儿当妈妈了

见证我国辅助生殖技术从「萌发」到「茁壮成长」

成长:从“生得出”到“生得好”

经过30余年的快速发展,从1978年“世界首例”到十年后“中国大陆首例”的“跟跑”,如今我国生殖医学在一些领域正实现“领跑”。2014年9月19日,世界首例经MALBAC基因扩增高通量测序进行单基因遗传病筛查的试管婴儿在北京大学第三医院诞生,标志着我国胚胎植入前遗传诊断技术已处于世界领先水平。

据了解,该婴儿的父亲是单基因显性遗传病患者,后代有二分之一的概率患同种疾病。在北京大学第三医院乔杰教授团队、北京大学谢晓亮教授团队及汤富鑫教授团队的共同努力下,通过基因测序技术挑选了不含相关致病基因的胚胎,最终让夫妇两人的孩子免于该遗传病的困扰。

“不仅仅是针对不孕症,郑明珠出生后的30多年,中国的辅助生殖技术及其衍生技术正转向攻克单基因遗传病以阻断出生缺陷,实现优生优育的方向。”中国工程院院士、北京大学第三医院院长乔杰说,目前已知单基因遗传病超过7000种,而有几百种遗传病现在可在胚胎植入前进行遗传学筛查及明确诊断,帮助更多家庭实现优生优育。

生育力的保护和保存也是辅助生殖技术发展的重点方向之一。“放疗、化疗有些会影响到卵巢、睾丸的功能。”乔杰说,在进行肿瘤治疗之前,可对卵母细胞、卵巢组织、精液、胚胎等进行冷冻,都有机会让患者在肿瘤治愈后生育健康的孩子。

理性:年龄问题仍不容忽视

郑明珠大学毕业,选择来到北京大学第三医院生殖医学中心工作,目前负责病案管理。“工作中会遇到很多要做试管婴儿的夫妇,由于不一定能成功,一些患者很焦虑,我有时会陪他们聊一聊,帮他们放松一下心情。”郑明珠说,“当年那么多人倾力帮助我的父母,如今我能帮助到更多类似的家庭,感觉很幸福。”

刘平说,辅助生殖技术起初主要是面向无子女、有原发性不孕的家庭。随着二孩政策放开,越来越多的家庭希望借助这项技术追生二孩。因此,医生经常会面临相对复杂的治疗状况,比如生育年龄延后并叠加多种可能影响生殖功能的疾病。

北京协和医院妇产科副主任郁琦认为,“年龄问题仍不容忽视。”试管婴儿的成功率与年龄有关,女性35岁以后开展试管婴儿成功率就会显著下降,40岁后下降得更加明显,因为通常年龄越大,卵巢功能会相对减退。因此,技术也不是万能的,要理性看待。

摄影机构“0岁照”:送礼物暗示胎儿性别

无资质人员操作不当可能给胎儿健康带来隐患

新华社北京4月16日电(记者李梦婷)近年来,到四维彩超摄影店给胎儿照一张“0岁照片”成为不少孕妇的选择。然而,记者调查北京10家四维摄影店发现,这些摄影店在提供孕妇产前四维彩超服务,暗地里却会通过送不同颜色的小礼物告知孕妇胎儿性别。

此外,记者调查发现,一些没有资质的摄影店,工作人员操作不当可能给胎儿健康带来隐患。

不同颜色礼物暗示性别

在大众点评网、美团、咸鱼等平台上,记者输入“四维彩超”四字后,出现了大量私人摄影机构信息。据商家信息显示,孕妇在孕期20-28周时就可做四维彩超,花200-400元可给胎儿拍下20余张照片和3分钟左右的短视频。

记者随机联系了10家摄影机构,实地探访了其中两家机构。这些摄影店地址隐蔽,多在居民楼或写字楼,多数摄影店需顾客提前预约。这些商家都对胎儿性别问题讳莫如深,只是在检查结束后送小礼物来暗示胎儿性别。

在大众点评商家用户评论里,有用户称收到了蓝色或粉色的小袜子、小衣服等礼物,蓝色礼物说明是男宝宝,粉色礼物则说明是女宝宝。在“蜜芽儿孕美宝贝四维摄影”的商品评论下,有顾客评

论:“现在卸货啦,验证衣服颜色非常准确。”

记者添加了“初见四维彩超摄影”工作人员的微信。当问及是否可以告诉胎儿性别时,工作人员十分警惕地回复:“看到,撤回一下。”记者打电话进行追问,工作人员有点不耐烦地说:“您不用问了,您提前三四天在微信上预约就行了,拍完之后送您礼物,您在微信上老这么直接问,没法直接回答您,您理解一下。”其他摄影店也均已“你懂”“你会知道想要的答案”等回复间接承认能告诉胎儿性别。

“像素时光摄影”工作人员介绍,拍完四维彩超后会送一张五寸照片。记者问会不会给相框或袜子暗示一下性别。工作人员很“隐晦”地回答:“不是相框这种形式,但是您也会知道您想知道的。我知道您是什么意思。”

摄影机构无资质也能买彩超机

根据《医疗器械分类目录》规定,超声诊断仪属于第二类、第三类医疗器械,适用范围为医疗机构临床诊断。非医疗机构不得使用超声诊断仪。记者在国家企业信用信息公示系统查询了以上摄影机构的信息,仅查出了四家摄影机构的公司信息。这些公司经营范围内与摄影有关的是摄影摄像服务、摄影冲印服务,均没有与医学相关的经营范围。

此外,依据《医疗器械监督管理条例》《医疗器

械经营监督管理办法》等规定,医疗器械生产企业应按医疗器械标签说明书有关规定,销售给具有医疗器械经营许可证或者备案凭证的经营企业,以及具有相应资质的医疗机构。

记者联系了销售医疗器械的大为医疗有限公司。记者表示想买四维彩超开机摄影店,工作人员回复:“这个行业处于灰色地带,没有明文规定,但多是以拍照为目的的。”当记者表示没有资质购买器械时,工作人员说:“国家规定不允许个人买超声仪器,我们可以不直接产生买卖,你可以找一个有资质的公司来购买,你们产生交易就可以。”此外,该工作人员还称,可以帮记者对接一个有购买资质的公司。

除了和厂家合作外,还可以通过加盟摄影机构获得器械。蜜芽儿四维摄影工作人员称25万元就可加盟,其中包括四维彩超机、技术培训等。操作人员需要有资质吗?该工作人员表示,操作人员没有资质会用机器也可以。当记者询问会不会有违规使用彩超机的风险时,工作人员说:“这个确实存在风险,但也挺挣钱。我们做的这个事不属于医疗,但使用的设备是医疗设备。我们就是给胎儿拍照,还有另外一个意思你也知道。”

随后,该工作人员还透露,店里每个月能有近15万元的流水,“如果你确定加入,我们可以给你看流水。”