



李利明：“提前还房贷要排队” 消保与声誉风险分析



文/意见领袖专栏作家 李利明

春节过后，“提前还房贷要排队”成为社会热点话题和众多媒体报道热点。#年轻人报复性还房贷银行为何急了#还冲上了微博热搜，专题阅读量超过两亿次。从这些报道和相应评论中我们看到，有的银行告知客户要排队四个月；有的还要客户购买保险才能办理；有的更是要让客户排队八个月。与媒体的广泛关注报道同步，与此相关的投诉量急剧增加，客户冲突时有发生。如果说去年8月1日交通银行因通知提前还房贷收取手续费而被热议，随后又被迫取消手续费，当下则是几乎所有商业银行都面临客户提前还房贷的压力，这是上千万乃至更多住房按揭客户的共同意愿和行动。



对于银行而言，客户提前还房贷既是经营压力和业务压力，也是消保压力和声誉风险压力。银行用放慢办理速度、降低处理效率、延长排队等待时间等方式放慢客户提前还款节奏，不但最终效果甚微，对自身乃至整个银行业的声誉也都是一次严重损害。

银行与客户利益冲突所致

大量的媒体报道都表明：之所以客户希望提前还款而银行采取多种手段设置障碍，这是银行利益与客户利益发生冲突所致。

前几年购房者的按揭贷款利率较高，去年以来随着房地产政策的调整，各家银行首套房按揭贷款利率也出现各种优惠，致使原来的购房者感觉自己“吃亏”了。正如中国证券报报道所说，“整体来看，购房者选择提前还贷通常有两种需求，一是提前还贷后重新申请贷款，可享受目前较低房贷利率；二是手里有足额资金，全部还清后，减少后续利息支出。来自郑州的购房者熊先生 2021 年上半年在郑州购买了新房，当时审批下来的房贷利率是 5.2%，而目前郑州最低首套房贷利率已经降至 3.8%，如果提前还贷后再贷款，可以省下将近 70 万元的利息。”

对于银行而言，存量房贷是收益较高、风险较低的优质资产，在银行业遭遇资产荒的大环境下，对于银行分支机构而言，客户提前还房贷就意味着收入减少和效益降低，员工工资也受影响；对于总行而言，客户提前还贷既影响到利润也影响到资产负债管理，因此不愿意让客户提前还贷并倾向于设置一些障碍。这就使得银行利益和客户利益发生了冲突，双方站

在了对立面。

在媒体报道和评论中，我们看到银行员工也在诉苦和吐槽，如“上面给的额度有限，只能排队”、“都提前还款了，我们今年的业绩指标就完不成了”，这都是基于银行自身利益的反应，与银行声称的“以客户为中心”形成了鲜明的反差。特别是银行工作人员以这样的话术向客户解释，完全从银行自身出发，明显以自我为中心而不考虑客户利益和感受，很容易成为引发客户激烈反应和声誉风险的导火索。

消保与声誉风险压力难解

伴随着越来越多的房贷客户遭遇提前还贷要排队、网上还贷通道关闭等限制，大量客户感到愤怒并作出反应，相关投诉很可能成为 2023 年第一季度银行业消保投诉的主要内容，并且这种投诉涉及到客户的具体经济利益，只能通过银行尽快为客户办理还贷来解决。可以说，由于存量房贷客户群体的数量庞大，在银行没有系统性解决提前还贷问题之前，消保投诉将难以消除，将会延续到“3.15”，持续成为消保热点话题。

客户在办理提前还贷过程中，因未及时处理或未及时沟通，但客户发生

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_51949

