

Sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng: Người tiêu dùng cần lưu ý điều gì?

10:04 10/05/2018

Theo Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công thương), trong giai đoạn 10 năm, từ năm 2007 cho tới cuối năm 2017, lĩnh vực cho vay tiêu dùng liên tục có tốc độ tăng trưởng cao, trung bình 20%/năm, đạt quy mô 646.000 tỷ đồng, phục vụ 20 triệu lượt khách hàng trên cả nước.

Theo đánh giá của nhiều chuyên gia, dự địa tăng trưởng của thị trường tài chính tiêu dùng vẫn rất lạc quan với mức tăng trưởng 25% - 30%/năm trong những năm sắp tới.

Tuy nhiên, các hành vi xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng đang có xu hướng tăng cả về quy mô và mức độ phức tạp có khả năng gây ảnh hưởng, thậm chí là nghiêm trọng tới quyền lợi của người tiêu dùng. Vì vậy, để đảm bảo sự phát triển bền vững trong lĩnh vực này, vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần được xác định là một trong những nội dung quan trọng và xuyên suốt trong thị trường tài chính tiêu dùng.



Tham gia cung cấp dịch vụ tài chính tiêu dùng hiện nay căn bản có hai nhóm chủ thể chính, bao gồm các ngân hàng và các công ty tài chính. Thông thường, các ngân hàng sẽ có mức lãi suất cho vay thấp nhưng thủ tục giấy tờ và thời gian phê duyệt khoản vay thường phức tạp và lâu hơn công ty tài chính. Trong khi đó, các công ty tài chính có thủ tục vay, bộ hồ sơ giấy tờ đơn giản, gọn nhẹ hơn nhưng đi kèm là mức lãi suất cao hơn so với mức của các ngân hàng.

Tiềm ẩn nhiều rủi ro

Báo cáo từ Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương (Cục CT&BVNTD) cho biết trong những năm gần đây, số lượng khiếu nại của người tiêu dùng chủ yếu tập trung vào nhóm chủ thể là công ty tài chính. Số liệu này một phần phù hợp với thực tế phát triển nóng của các công ty tài chính trong những năm gần đây.

Theo khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng, các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng chủ yếu tập trung vào một số hành vi sau:

Thứ nhất, cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, rõ ràng, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng.

Theo khiếu nại của người tiêu dùng, nhân viên tư vấn thường cung cấp không đầy đủ thông tin hoặc thông tin sai lệch, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng. Ví dụ, khi tư vấn, nhân viên cam kết mức lãi suất chỉ từ 1-2%/tháng. Thực tế, mức lãi suất thể hiện trên hợp đồng là 6%/tháng. Trong thời gian gần đây, có hiện tượng nhân viên tư vấn mạo danh tên của ngân hàng để giới thiệu dịch vụ cho vay. Thực tế, sau khi kiểm tra hợp đồng đã ký kết, người tiêu dùng mới nhận thấy khoản vay là do công ty tài chính cung cấp với mức lãi suất khá cao.

Thứ hai, không cung cấp hợp đồng cho người tiêu dùng tại thời điểm ký kết.

Nhiều khiếu nại của người tiêu dùng cho rằng, tại thời điểm ký kết hợp đồng, nhân viên thường hối thúc người tiêu dùng nhanh chóng ký mà không để người tiêu dùng đọc, nghiên cứu kỹ nội dung hợp đồng. Sau khi ký kết hợp đồng cho vay tín dụng, nhân viên từ chối giao bản hợp đồng gốc để người tiêu dùng lưu giữ hoặc không cho phép người tiêu dùng sao chụp hợp đồng. Trong những trường hợp này, nhân viên tư vấn thường lấy lý do phải chuyển hợp đồng về công ty để lấy dấu, hẹn sẽ chuyển theo đường bưu điện cho người tiêu dùng sau.

Thứ ba, không ghi nhận, không giải quyết, kéo dài thời gian giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng.

Khi có tranh chấp phát sinh, người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn trong quá trình phản ánh và làm việc với đơn vị tài chính. Ví dụ, việc gọi điện tới tổng đài điện thoại của công ty thường tốn nhiều tiền cước, lời thoại hướng dẫn dài dòng, khó hiểu; nhân viên tổng đài không ghi nhận nội dung khiếu nại, dẫn tới, khi lần sau gọi lại, người tiêu dùng mất thêm thời gian để trình bày vụ việc...Nhiều trường hợp người tiêu dùng không thể chứng minh được thời điểm gửi khiếu nại tới công ty do hình thức liên lạc qua điện thoại không được ghi nhận đầy đủ.

Thứ tư, đe dọa, quấy rối người tiêu dùng khi nhắc, thu hồi nợ.

Báo cáo hoạt động năm 2017 của Cơ quan Bảo vệ tài chính tiêu dùng của Mỹ (Consumer Financial Protection Bureau) cho thấy, khiếu nại về hành vi thu hồi nợ vẫn tiếp tục là nhóm hành vi bị khiếu nại nhiều nhất với số lượng là 84.500 khiếu nại, trong đó, 39% khiếu nại liên quan đến việc thu hồi nợ nhầm, 22% liên quan đến cách thức liên hệ để thu hồi nợ, các hành vi khác bao gồm việc đe dọa, lừa dối người tiêu dùng để thu hồi nợ.

Tại thị trường tài chính tiêu dùng Việt Nam trong những năm gần đây cũng đang ghi nhận số lượng lớn khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hành vi thu hồi nợ của các bên liên quan, trong đó, phổ biến là việc người đi vay, bạn bè, người thân của người đi vay liên tục nhận được các cuộc gọi, tin nhắn có nội dung đe dọa, quấy rối, làm phiền.

Các hành vi nêu trên đều được xem là có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Vì vậy, khi phát hiện hoặc khi gặp phải các tình huống tương tự, người tiêu dùng cần cảnh giác, đồng thời, chủ động phản ánh tới các cơ quan nhà nước để được tư vấn và hỗ trợ giải quyết.

Thứ năm, gói dịch vụ cho vay tiêu dùng 0% lãi suất.

Thời gian gần đây, các đơn vị cho vay kết hợp với các đơn vị bán hàng triển khai loại hình cho vay mới, trong đó, có nhiều ưu điểm cho người tiêu dùng nhưng đồng thời, cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro nếu như người tiêu dùng không được cảnh báo, cung cấp đầy đủ thông tin. Cụ thể, khi có nhu cầu mua sắm hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng sẽ được nhân viên giới thiệu gói tài chính hỗ trợ 0% lãi suất, người tiêu dùng chỉ phải trả góp tiền gốc hàng tháng.

Trong tình huống đó, nếu người tiêu dùng không nhận định đầy đủ về tổng giá trị khoản vay, về các điều kiện đi kèm khi vay và chỉ tập trung vào mức tiền trả góp hàng tháng (thường là không lớn) thì rất dễ đi đến quyết định vay tiền để

mua sắm. Với những trường hợp này, thường chỉ khi xảy ra tranh chấp thì người tiêu dùng mới nhận thấy những bất cập hoặc sự không phù hợp của khoản vay với năng lực tài chính của bản thân.

Nâng cao nhận thức và kỹ năng tài chính tiêu dùng

Thực tế cho thấy, giao dịch tài chính là một hoạt động bao gồm nhiều nội dung phức tạp, có tính chuyên môn cao. Để giám sát và quản lý giao dịch này, hợp đồng cho vay là tài liệu quan trọng để xác định trách nhiệm của các bên, cũng như là bằng chứng để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Do vậy, trước khi ký hợp đồng, người tiêu dùng cần được trang bị các kiến thức, hiểu biết cơ bản để có thể tự bảo vệ mình trong những giao dịch tài chính, đặc biệt là đối tượng người tiêu dùng ở vùng sâu, vùng xa.

Từ những nhóm hành vi vi phạm tập trung chủ yếu nêu trên, có thể thấy người tiêu dùng cần chú trọng vào việc:

Hiểu rõ các nội dung thông tin cơ bản của hợp đồng vay, ví dụ: mức lãi suất, thời gian vay, quy định về trả nợ trước hạn, mức phạt trả chậm...

Chỉ ký hợp đồng sau khi nắm rõ, nhìn rõ các thông tin thể hiện trên hợp đồng.

Sau khi ký hợp đồng, yêu cầu cung cấp bản sao hoặc sao chụp bản hợp đồng đã ký để lưu giữ.

Khi phát sinh tranh chấp, nên ưu tiên sử dụng các hình thức liên hệ có lưu vết, ví dụ: gửi email, gửi thư qua bưu điện.

Biết thông tin liên hệ của các cơ quan quản lý nhà nước để phản ánh, khiếu nại khi có sự vụ phát sinh.

Trường hợp có thắc mắc hoặc vấn đề phát sinh liên quan tài chính tiêu dùng, người tiêu dùng có thể liên hệ Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại đầu số miễn phí 1800.6838 của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng để được hỗ trợ.

Minh Anh