

组团“拼演技”，培训学“假谈”

二手房市场频现中介乱象

新华社 郑钧天 王若宇

上海的张先生最近很郁闷:他出售一套房子,在A中介挂牌3个月无人问津,但在B中介挂牌不久就迎来好几拨看房者。不过,这些看房者对社区配套以及房屋情况十分挑剔,大谈房价太高。偶然中,张先生发现这些看房者竟然是由房产中介员工“客串”扮演的。

记者近期调查发现,在二手房交易市场,“假谈”已成为不少中介机构促成交易的手段,有的机构还专门培训“假谈”技巧。



专业“假谈”团 频现二手房市场

记者调查发现,近期,为促成交易,中介安排的专业“假谈”团频频在二手房市场现身,有中介组织员工冒充购房者上门,通过“假谈”降低房东价格预期。

为了置换房屋,张先生9月份将一套位于闵行区的81平方米住宅在附近中介门店挂牌出售。由于近期上海二手房市场交易低迷,1个月几乎无人问津。为了增加客群,心急的他将房屋信息挂到“58同城”等网站。

“一家中介的业务员看到信息后,声称手上有刚需客户想买这个小区的房子。此后,他连续带了好几组客户来看房,都无一例外地格外挑剔房子、小区的问题,拼命压价。我报价330万元,他们还价270万元。”在中介不断劝说下,张先生的心理防线终于崩溃,被说服以290万元出售。

但是,在房地产交易中心过户时,张先生惊讶地发现,一个正帮购房者排队办理手续的业务员很面熟,然后记起来是一位

曾经的“看房者”。几经追问,这位业务员不得不承认,自己是该中介公司其他门店的员工,上次是“友情帮忙”,还称“这是为了拿到独家房源提升业绩的‘营销技巧’”。

随后,张先生发现同小区一套各方面条件不如自家的房子,被另一家中介卖了300万元。

段和段律师事务所合伙人汤谈宁律师披露了另外一种中介投机炒房的案例:有的中介先用“假谈”方式不断打击房主心理预期,从而以较低价格“网签”锁定房源。然后继续寻找下家高卖,取消之前的网签,签署新的合同完成房屋过户。“这种纠纷案日益增加。”汤谈宁说。

根据中国消费者协会公布的数据,今年前三季度受理投诉中,“房屋中介”类中“假冒”案例明显增加。

“假谈”被制作成培训课件

一位资深中介行业人士告诉记者,“假谈”现象从2017年开始愈演愈烈,进入今年四季度以来,很多中介都使用“假谈”手

段促成交易。一位中介员工称,“在热门区域、流通性比较好的小区,我们这么操作的房源占比近九成。”

针对潜在的购房者,房产中介煞费苦心地频繁安排“假谈”,反复用“房贷政策即将松动,还掉贷款可算首套,马上会出现一波置换潮”“现在是抄底最佳时机”“这套房也有别的客户看中,出价比你高”等话术诱其“上钩”。

记者调查发现,不少中介机构的上岗培训内容都增加了“假谈”技巧训练。房屋挂牌后,中介组织员工冒充购房者与房东接触,意在通过虚假谈判,降低房东的心理预期以获取低价房源,然后促成交易快速跑量;另一方面,“假谈团”也在“攻陷”购房客群心理,如故意扮演竞争者,营造房不愁卖气氛,让购房者迅速下定决心。

记者获得的某中介公司的一份《假谈标准化》课件显示,该企业要求员工筛选区域内重点“假谈”房源、制定“假谈”标准化流程、向上级汇报每次“假谈”的成果。课件显示,该中介不仅要求员工用事先准备好的话术降低房东戒备心理,还要求员工

在“假谈”过程中细化分工,通过上演“无间道”“刻意多次往返、做足辛苦度”等手段获得房东或购房客户信任,签下独家房源、低价房源。整个过程可谓戏份十足。

“刚开始培训我们也不太习惯,但为了业绩只能苦练演技。‘身经百战’之后,团队分工已经明确,大家都已进入角色,配合娴熟,一般买房人很难察觉我们在演戏。”一位入行不久的中介业务员说。

应重罚交易过程中的 弄虚作假

针对部分城市出现的“假谈”现象,专家建议监管部门应进一步加强监管,严查补充协议等买卖附加条款,整顿二手房市场秩序。

易居智库研究总监严跃进认为,中介“假谈”扰乱二手房市场交易秩序,违反职业操守,助长行业不正之风。一旦查实,监管部门应予以重罚。

业内人士表示,企业要坚决倡导诚信经营理念才能可持续发展。中介机构应通过系统化的培训提升经纪人的专业水平,通过信用分和红黄线制度提升经纪人作业的合规性。中介机构要加强管理,不仅要管经纪人做什么,还要管他们不能做什么。

“中介机构应明确‘透明交易、签三方约、不吃差价’,通过优质服务提高市场竞争力。此外,应加大对消费者投诉信息的公布力度,曝光不合规的企业和经纪人。”上海市房地产经纪行业协会常务副会长陈亮说。

汤谈宁律师建议,各地应对二手房交易流程进一步完善,例如,针对双方签署买卖合同后再签署的各类“补充协议”加强监管。

王海举报美团点评支付违规

美团回应:此前已按要求实施整改

《北京青年报》温婧

11月21日上午,职业打假人王海实名向央行下属中国支付清算协会举报,称美团涉嫌故意违法经营,以便挪用资金或赚取利差。王海晒出的支付结算违法违规行为举报中心网页显示,该问题目前已被受理。美团21日回应表示,此前已按有关部门要求进行整改方案实施,并按计划持续推动方案实施。

王海称 美团每年吃利差近70亿

王海21日发布的微博称,美团旗下有获得支付牌照的钱袋宝不用,涉嫌故意违法经营意图逃避监管,以便挪用资金或赚取利差。美团点评2017交易额已破3600亿、日均交易额约10亿人民币,即便只有七天的账期,也意味着可能被挪用或用于吃利差的资金高达近70亿。

王海表示,自己在美团网购买了两份自助餐,后办理了退款。经查询网银交易记录和咨询支付卡招商银行热线,他发现收款人为“(特约)美团点评”,没有显示全称且银行也查不到全称。同时,王海还在大众点评网分别使用微信、Apple Pay、美团支付购买了3份自助餐,银行交易记录均显示收款人为“美团点评”,没有全称。但办理退款后,王海查询微信账单详

情发现收款人商户全称为北京三快在线科技有限公司。

王海认为,除去北京三快在线科技有限公司收取的佣金(技术服务费),王海所付款项性质为客户备付金,需由持《支付业务许可证》的第三方支付机构来代收代付。

王海还从美团商家帮助中心了解到,自提结款项目每隔七天商家才能自提结款。他认为美团有获得支付牌照的钱袋宝不用,故意违法经营意图逃避监管以便于挪用资金或赚取利差。

美团回应称此前 已按有关部门要求实施整改

美团官方回应此事称,此前已与有关部门按照要求制定合规改进方案,并按计划持续推动方案实施。

美团称,公司已经按有关部门要求,与

清算组织合作,按计划推动整改方案实施。同时,美团表示,公司一直高度重视合规经营,奉行合规先行的理念,将严格落实各项要求,依法合规经营。

美团此前也曾因相同理由 被举报

事实上这并非美团第一次面对类似指责,2016年,美团因没有支付牌照被举报。当年2月,有律师向中国人民银行等机构实名举报,指出美团在没有获得第三方支付牌照的情况下,无证经营网络支付结算业务,违反了《非金融机构支付服务管理办法》。

该事件发生后,2017年9月,美团完成对钱袋宝的收购,由此,美团点评获得了第三方支付牌照,将支付业务合法化。

不过,2017年底,美团及钱袋宝再次被举报,原因与此次王海举报的原因类似。举报人北京裕仁律师事务所称,根据举报材料中的交易记录及美团网《商户服务协议》,用户通过美团网购买商家的产品后本应支付给商家的款项由美团点评及其关联公司“北京三快在线科技有限公司”截取,并在沉淀一段时间后结算、支付给商家。裕仁律师事务所方面表示,美团此举相当于把给商户的备付金和自己的资金混

同,存在巨大的金融风险。

随后,央行下属中国清算协会认定美团网的“代收付款”业务不符合《银行卡收单业务管理办法》的相关规定,当时并未对其进行处罚,而是责令其进行整改。同时,对举报人北京裕仁律师事务所进行了1000元的奖励。

链接:备付金到底是什么?

备付金是支付机构为办理客户委托的支付业务而实际收到的预收待付货币资金。通俗来讲,就是顾客向平台支付预付款后,在平台与商家结算前,该笔资金就属于备付金。例如王海在团购自助餐后就立即缴纳了餐费,但这笔资金在王海实际消费前尚未打给餐厅,而是留在美团的备付金账户中。一旦美团截留这笔资金在自己的账户中,就可以“坐享”这笔资金带来的沉淀利息等资产收入,同时也有被挪用的风险。

根据央行的《非金融机构支付服务管理办法》,支付机构接受的客户备付金不属于支付机构的自有财产。支付机构只能根据客户发起的支付指令转移备付金。禁止支付机构以任何形式挪用客户备付金。支付机构接受客户备付金的,应当在商业银行开立备付金专用存款账户存放备付金。