

在合规与“踩线”之间游走——

# 催人还钱的行业不落好

“国内最大催收公司”宣布停业,引起人们对这个行业的关注。记者对他们的工作进行了调查:催收公司员工每天平均拨打电话上百个,现在这样的催收效果已越来越不好。虽然催收行业正总体朝着合规方向发展,一些催收手段却仍游走在法律的边缘。

## 【案例】

### 欠款人说被催丢了工作

所谓“催收”,是指对信用卡或其他借贷形式的逾期不还钱客户,通过适当手段,提醒和要求借款人履行义务,达到还款目的的行为。然而在现实中,催收却存在骚扰、恐吓家人等形式,有的逾期不还者更是因此丢掉了工作。

“暴力催收,威胁恐吓,联系我家人。”敲下这一行字时,王涛的内心很无助。几年前,他在一家信贷平台借钱,目前已逾期7笔,共计需偿还近60000元。因为种种原因,暂时无力偿还,他并不打算“玩消失”或耍无赖。每一期还款日的前后,他手机上就不时响起陌生来电,身边的朋友和家

人也收到催收短信。电话和短信催收,王涛尚且可忍受,但拿家人威胁恐吓,他有些受不了。从他出示的截图看,有陌生号码加他微信,表示已为其减免了一千多元,并询问“你闺女是不是戴个眼镜?给她学校领导说说你欠钱不还?”

催收信息发给家人和朋友的情况,并不少见。甚至有人说,催收电话短信持续不断打到工作单位,导致个人负债情况被公开,最终被单位辞退。

“单位都知道了。这属于泄露个人欠款信息。”翟墨朗在某消费金融平台逾期后迟

迟未偿还,结果催收短信甚至被发到了前同事手机上。逾期行为公开后,他被单位辞退。翟墨朗十分不解,催收人员是如何知道其工作单位和前同事电话号码的?他认为,该平台委托的第三方催收公司这种做法,是违规催收。“为什么会发送催收信息给与我无关的第三方?”

当前,因为逾期未履行偿还,被催收的人并不少。在“黑猫投诉”平台上,只要输入“暴力催收”,就会弹出27万余条投诉信息。其中,多数网友投诉表示遇到了电话短信“轰炸”、骚扰威胁家人甚至电话被持续打到工作单位等催收形式。

## 【调查】

### 催收业务靠提成赚钱

逾期还不上钱者接到的催收电话或短信究竟来自哪里?是谁在开展催收活动呢?

记者了解到,催收方主要来自于一一些小贷平台、银行金融机构、信用卡业务、互联网金融平台、消费金融公司等,不同机构或平台的催收做法不一,大多都有催收团队,但也会视情况委托外部机构,与第三方催收公司合作。

对逾期客户进行分账龄处理,是目前业内比较普遍的做法。“根据逾期金额的大小、逾期时长等不同因素,各家的做法也不一致。我们逾期两个月以内的客户,内部团队负责催收;逾期两个月以上的,就会采用外包催收。”北京一

家金融平台员工表示,与第三方催收公司合作在业内并不少见,同一家机构或平台同时可能合作多家第三方催收公司。不同的是,对委外公司的专业资质、从业经验等标准的把关各有不同。

一项数据显示,截至2019年6月,全国市场共有3000多家催收公司,仅信用卡催收公司就有1000多家。而记者近日在企查查平台,以“催收”为关键词搜索发现,目前全国存续和在业的开展与催收相关业务的公司,已有7900余家。

如此庞大的催收市场背后,是催收业务的旺盛需求。而依据逾期特点,外包给第三方催收公司的催收需求,往往

已经是“老大难”。也因此,第三方催收公司多半有严格的考核形式和不小的工作压力。

一家第三方催收公司前员工表示,此前自己主要做网贷逾期客户的催收工作。入职时,公司对于员工的催收培训有讲解话术,对不同逾期客户用不同话术催收。“压力很大。我们的提成是按照总业绩的百分比来提的。”他说,最近看到有被“一锅端”的催收公司后,有点坐立难安,“还是不太适应催收模式。没有安全感,无论是从稳定性还是业绩上来说。”另一名催收公司员工表示,他们的考核方式是“打排名+提成”,不过自己已经习惯了这种压力和模式。

## 【乱象】

### 为催收不惜铤而走险

采访发现,对于逾期不还钱客户,催收的方式是多种多样的,包括但不限于电话短信提醒催收、邮寄催收函、律师函、起诉书等信函,甚至存在上门催收的形式。

“客户逾期的前3天,我们用机器人或智能客服批量进行电话和短信提醒。”北京一家金融机构的员工介绍说,到后面,人工催收员才会介入,“每天上百个电话也是挺普遍的。”不过,在该公司,即使是合作的第三方外包公司催收,对逾期客户的个人信息也是脱敏处理,“只能在系统里一个个挨打下去,但看不到当事人的电话、姓名、身份证等关键信息。”

这在催收行业里,应当算

是“清流”。记者联系上一家催收外包服务公司,对方在介绍完自己主营业务和催收方式后,表示如果需要催收,直接将逾期客户的信息通过邮件的方式打包传输即可,“我们与好几家小贷或消费金融平台都有合作,都是用邮箱把要催收的人的相关信息发过来就行。”

类似传输方式,无疑加大了逾期客户信息泄露和被转卖的风险。中国裁判文书网公布的多份判决书就显示,前述宣布停业的“国内最大催收公司”,就有员工因侵犯公民个人信息罪获刑。其中,被告人肖某半个月非法购买了65位公民的乘车记录信息达300余条,还将以上信息倒卖,

从中赚取差价。“公司内的员工都是靠买卖公民的信息来帮助顾客找到他们想找到的人。”

为了“找到想找到的人”,催收过程中难免滋生一些乱象。现实中,有逾期者不堪重负,往往选择不接电话、关机或换手机号码“玩消失”,这让某些第三方催收公司铤而走险,找渠道查询更多相关信息。“不光你的紧急联系人,包括你身边朋友的电话,亲戚的电话,单位老板的电话,全能查到。”湖北一家催收公司的员工表示,如果遇到逾期者“玩消失”,会通过一些渠道找到其第三方联系人,而后进行提醒和催收。



## 【转型】

### 在合法合规中求发展

“以前那种粗暴的,或者不太合规的催收方式,越来越少了。”一位催收业人士介绍,他们合作的第三方催收公司,催收人员上班不能带手机、无法获取用户全部信息,催收记录、录音都要保存。

采访发现,与催收手段的合规合法相比,催收行业也面临着越来越大的“职业压力”。“我们的经验和数据表明,电话短信催收的成功率越来越不明显。”天津一家催收外包公司的负责人表示,之前催收还“踩过红线”,但眼下是越来越不敢了,“我们主要发律师函和起诉了,走起诉效果更好,毕竟是真要冻结资金和执行的。”

另一方面,监管部门的政策法规要求和近年兴起的“反催收力量”,也让催收江湖不得不逐步转向合规。“现在稍不注意沟通态度和催收方式,就可能被投诉,进

而要求减免债务或协商延期等等。”有催收业人员说,因此必须杜绝语言和行为上的暴力催收,注意服务质量和沟通态度,包括逾期者情绪心理状态也要记录备注。

中关村互联网金融研究院首席研究员董希淼说,对暴力催收等行为要坚决反对和严厉打击,但同时也要思考催收行为和催收公司存在的原因以及金融消费者诚信问题。他建议,催收公司要继续向着合法合规方向转型发展,金融消费者更应该养成量入为出、合理借贷的良好习惯,不过度超前消费、过度借贷,将个人债务水平控制在合理限度之内,保持良好的信用记录。一旦个人贷款、信用卡出现逾期,或信用报告出现逾期记录,应及时、主动归还欠款,积极与金融机构和借贷平台沟通协商。

据《北京晚报》