

本报记者 杨井鑫 北京报道

监管规范信用卡业务及债务催收行为再加码。

日前，中国银保监会、中国人民银行发布了《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》，分别对银行信用卡发卡营销行为、授信管理和风险管控、资金流向管理、分期业务管理、合作机构管理、消费者保护等方面进行了规范。值得注意的是，在消费者保护内容中明确规定：必须严格规范催收行为，不得对与债务无关第三人催收。

据《中国经营报》记者了解，当消费者信用卡债务逾期且银行催收无果后，银行往往会将该笔债务委托给第三方机构进行催收，也就是所谓的催收公司。而催收公司在利益驱使下会采取各种不当手段迫使消费者偿还债务，较常见的方式则是“爆通讯录”，即通过给债务无关第三方施压，变相向债务人催收。

市场人士称，银行外部委托催收方式合规性有待加强。鉴于债务的委托人是银行，一旦催收公司在实际业务中出现侵犯隐私、暴力催收等行为，银行也难逃责任。也就是说，在合规性要求下，银行对于外部委托机构合作门槛将进一步提高。

投诉居高不下

90天，通常情况下是银行给到客户欠款逾期的极限。一旦超过了90天，银行在内部催收无果的情况下，就会选择委外催收。

实际上，在银行内部催收和外部催收之间存在很大区别。据记者了解，银行员工对信用卡账户逾期90天内的客户主要是以电话方式为主进行催收，也会到客户的经营场所或住所进行提醒。但是，在催收公司接手债务催收工作后，所谓的催收力度就完全不一样，这其中就包括了“爆通讯录”方式。

一家国有银行某支行人士表示，“银行在催收工作中会比较柔性，也不会出现过激的行为，甚至不会让客户在外人面前难堪，这是基于尊重和隐私保护。”

该人士明确表示，第三方催收公司是跟银行签订协议的，前者为后者提供催收服务。双方约定在催收到款后会有分成，而催收能否成功与催收公司的收益是挂钩的。

按照他的说法，银行与催收公司的催收流程是一样的，从打电话到上门，但是催收力度不同。据记者了解，为了分成收益，催收公司在催收过程中的手段和套路往往很多，甚至出现过很多暴力催收的情况。

一家国有银行人士认为，催收公司为了与银行达成长期合作，必须要在催收方面“出成绩”，这也会让催收公司的工作人员在压力下采取过激的方式。

然而，催收公司出于业绩考量的某些极端行为，却导致银行相关业务投诉量高企。

从银保监会及地方分支机构公布的银行业消费者投诉中，涉及信用卡的投诉一直居高不下。6月15日，上海银保监局公布了2021年辖内银行业消费投诉情况，在上海银行业消费投诉的事项中，涉及信用卡业务投诉的共有6.46万件，占投诉总量的87.8%。按照投诉的原因划分，催收及征信类的最多，超过2.34万件。

6月2日，广东银保监局公布的2022年一季度银行业消费者投诉情况通报中，辖内机构涉及信用卡业务的投诉量为2504件，环比下降了23.38%。但是，该类投诉在投诉总量中的占比仍然高居58.77%。

一家股份制银行在2021年年报中称，该公司的消费投诉量共计14.3万笔，其中信用卡业务占比达到了86.48%，投诉原因涉及到债务催收方式和手段的投诉占比达到了66.22%。

## 强化约束力度

记者在采访中了解到，消费者在信用卡长时间逾期后，家人、同事、朋友受到催收骚扰情况并不少见，其中恐吓、威胁的情况也时有发生，这也是通常的“爆通讯录”方式。传统的“爆通讯录”是手机上的通讯录被上传，然后被给到催收机构。但是，目前上传手机通讯已经受到了严格限制，仅限于消费者预留的联系人方式。

“对于一些大额的欠债，可能催收公司还是会千方百计地找到消费者身边的亲人、朋友或同事，通过个人的声誉影响对消费者施压。”一位知情人士表示，这种行为实际已经超出了通知的范畴，影响到了债务无关的第三方。

自2019年以来，在国家对“套路贷”“暴力催收”等违法违规行为进行打击的同时，部分催收公司也被处置。

2021年11月，全国金融服务商核心委外机构营业额第二的催收公司团伙——湖南强贲被查，湖南长沙市公安局召开新闻通报会通报了这起特大的公民个人信息案情况，当场抓获犯罪人员177名，扣押冻结资金超过500万元。经调查，该公司主要承接金融机构不良资产管理及信用卡催收业务服务，合作对象覆盖了多家国有银行、股份制银行和中小银行。

据了解，该催收公司从银行获取客户的基本信息用于催收，但同时也将这些信息进

行贩卖获利，而这些行为已经超出了其与银行的合作和约束。

“银行在催收方面与第三方催收公司合作是合法的，但是第三方催收公司在催收过程中的行为不容易规范。”上述国有银行人士称，银行只能在合作机构招商过程中做出具体的条款约束，一旦出现违规行为即终止合作。

实际上，第三方违规催收行为并非不能对其合作银行造成影响。

2021年12月17日，北京银保监局发布《关于加强信用卡消费者权益保护的通知》指出，加强信用卡催收业务管理，规范信用卡催收行为和催收用语。严禁对与债务无关的第三人进行催收，银行在可以联系到持卡人的情况下不得联系与债务无关第三人；在联系与债务无关第三人时，仅用于取得持卡人的联系方式或转告持卡人联系银行。当第三人明确愿意为债务人偿还欠款时，可提供还款所需必要信息；当第三人明确要求不得联系时，催收人员不得继续进行联系；严禁冒充司法人员催收，催收人员不得使用“找单位”“找家人”“已经违法”等相关含义以及暗示套现还款的表述；信用卡催收过程应当进行录音，录音资料至少保存2年并能够按照监管机构要求及时提供备查。

2022年6月，北京银保监局的一纸罚单将两家股份制银行推到了“银行催收”的舆论中心。该罚单显示，两家银行的信用卡中心因信用卡催收严重不审慎，被监管责令整改并处以罚款。

如今，监管规范催收行为再加码，对于银行而言，无疑将进一步强化其对于催收委外机构的约束意识和力度。有银行人士称，面对催收委外的逐步规范，催收公司暴力催收、爆通讯录等行为风险越来越高，也不可持续。银行消保部门将加大对第三方合作的规范要求，甚至会终止与一些催收公司合作。