

# 债务重组背后的“法务”魅影

重庆江北,在一栋繁华的金融中心25层,此起彼伏接打电话的声音让路过门口的人们抬眼驻足,这是一家专门为用户提供债务重组业务的公司,面向全国展业。公司职员潇潇(化名)每天都要通过线上、线下渠道接待前来咨询的金融消费者。

“我逾期了,怎么办?”“你们能帮忙协商?”……听到这些描述,潇潇知道“有生意上门了”,随后她便娴熟地以法务身份向金融消费者介绍银行债务重组的操作流程。如今,这样的公司很多,以债务重组、逾期、停止催收为关键词均能搜索找到,引得金融消费者眼花缭乱。但这样的方式真的靠谱吗?银行债务重组究竟是一棵救命稻草还是温柔一刀?

## “上岸”

“我的生活过成了一团乱麻……”程为(化名)最近的日子并不轻松,超前消费引发的债务危机将他压得喘不过气,和银行几度协商未果后,他打算寻找另一种方式帮助自己“上岸”。

2022年下半年,初入职场的程为做了一名地产销售,由于接触的都是有经济实力的客户,他的虚荣心也被放大。“走上工作岗位不久,我就申请了不同银行的信用卡,刚开始还能周转,但随着自己消费水平越来越高,信用卡已经不能满足我的日常需求,便开始尝试向银行贷款,慢慢的‘雪球’越滚越大,现在靠自己的收入已经无法偿还了。”程为回忆称。

“逾期了该怎么办?”“接到银行催收电话如何处理?”“怎么和家里交待”,焦灼之际,程为发现了一类名为银行债务处理的业务方式。程为好像抓住了一棵救命稻草,赶忙前往咨询。

同程为一样,如今,通过信用卡、消费贷购买自己想要的商品,是年轻人“花未来的钱实现现在梦想”的一种方式,超前消费诱发“人生透支”,逾期无法还款的案例已非常普遍。巨大的市场需求也让不少人抓住了商机,他们通常自诩为法务,号称可以为金融消费者提供债务结清、债务分期、债务延期、债务托管等各类服务。

北京商报记者调查发现,银行债务重组覆盖人群主要有四大类。第一类为有一次性还款能力的客户,例如在逾期半年后,客户有能力一次性还清欠款,但不想支出违约金等费用,这时法务会通过和银行协商减免客户的罚息;第二类为无一次性还款能力但有稳定分期还款能力的客户,法务协助客户与银行进行协商二次分期,停息挂账,减免超额的利息违约金。

第三类为短时间没有还款能力、1-2年后可以一次性结清的客户,法务帮助这些客户与银行进行协商延期还款,延期6个月至3年后一次性结清,减免利息违约金;第四类为短时间没有还款能力,也不确定什么时候能还款,担心银行催收和诉讼的客户,法务主要协助客户保持与各银行的联系,表达客户还款意愿,同时处理违规催收,防止诉讼。

不同类别的客户,法务会出具不同的债务处理方案。潇潇告诉北京商报记者,“只要找到一个正确的还款方式,‘上岸’都是非常快的,我们可以帮您把债务拉长1-3年,目前这样的公司很多,我们出具的方案比其他公司更具有优势,先把您的债务列出来,提供最优建议,只会让您越还越少”。

北京商报记者以金融消费者身份对多家法务公司进行咨询,根据法务出具的方案,信用卡逾期债务协商最长还款期限可拉长至48期,银行贷款还款期限最长可延至3年。

谈及层出不穷的银行债务处理方式,厚雪研究首席研究员于程表示,不少借款人金融知识比较匮乏,信息有限,在此背景下,大量以中介、法务名义的个人或公司在互联网上活跃,提供债务处置代理服务。不过需要关注的是,这类人员有些是催收人员转型而来,或者前置收费且费用较高,金融消费者应注意识别。

易观分析金融行业高级咨询顾问苏筱芮表示,类似于债务重组、债务协商等法务群体频频冒头,一方面需要关注到宏观经济承压的大背景下,确实有一些人群在个人债务方面遇到危机,而这些“危机”对于所谓法务群体来说反而成为了“机遇”,为其介入逾期账务提供了契机,另一方面也是因为这种法务群体的行为较为隐蔽,难以识别和监测,此外,金融机构方在贷款逾期处置、协商还款时缺乏明确标准与尺度,使得法务群体有一定的空间。



### · 债务重组覆盖人群 ·

#### 第一类

有一次性还款能力的客户,例如在逾期半年后,客户有能力一次性还清欠款,但不想支出违约金等费用,这时法务会通过和银行协商减免客户的罚息

#### 第二类

无一次性还款能力但有稳定分期还款能力的客户,法务协助客户与银行进行协商二次分期,停息挂账,减免超额的利息违约金

#### 第三类

短时间没有还款能力、1-2年后可以一次性结清的客户,法务帮助这些客户与银行进行协商延期还款,延期6个月至3年后一次性结清,减免利息违约金

#### 第四类

短时间没有还款能力,也不确定什么时候能还款,担心银行催收和诉讼的客户,法务主要协助客户保持与各银行的联系,表达客户还款意愿,同时处理违规催收,防止诉讼

### · 债务重组期限及收费标准 ·

根据法务出具的方案,信用卡逾期债务协商最长还款期限可拉长至**48期**,银行贷款还款期限最长可延至**3年**

收费金额大概为金融消费者欠款金额**5%-7%**

### · 债务重组业务可能存在的风险 ·

此类群体多以法律咨询服务公司名义与持卡人签订服务合同,而法律咨询服务公司的经营范围并不包括债务重组这种行为

绝大多数都是虚假、过度宣传,目的是为了诱导金融消费者购买相应的债务重组服务

金融消费者在泄露个人信息的同时,还需要支付一笔不菲的手续费,只会让自己的债务雪上加霜

代理机构在展业中通常会发布虚假广告、诱导获取金融消费者个人信息、怂恿金融消费者恶意“逃废债”、切断正常维权渠道,这些都属于违法行为

### · 建议 ·

■ 银行应尽快明确债务重组标尺,开展金融消费者教育,避免落入陷阱

■ 银行应主动提供类似减免利息的服务,以减少坏账率,从根本上动摇此类服务的产生

■ 金融消费者应珍惜个人信用,警惕参与非法“代理维权”可能面临的法律风险,拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的投诉举报

## 5%手续费

百分百能成功,不成功不要钱!这样的债务处理方式已遍地开花,那么事实是否真的如此?北京商报记者对此进行了更为深入的调查。

在一家网购平台,北京商报记者以债务重组为关键词搜索到了多家可以提供债务处理的公司,在表达了“信用卡已出现逾期需要处理”的需求后,相关客服人员表示可以解决,并提供了购买链接声称,只有下单后才可以安排专业律师联系沟通。

北京商报记者花费30元后,添加了一位工作人员的联系方式,在询问后得知,该人员并非专业律师而是债务法务人士,仅为对接客服,她向记者称,“需要先收取逾期金额5%的手续费,然后填写姓名、身份证、银行卡号等个人信息,将银行预留的手机卡邮寄至公司,剩下的我们全权处理”。

当记者追问如何与银行协商时,这位法务人员则表示,“有专业的协商团队,不需要您操心”。

另一家法务公司人员提到的方法更为简单,“只要办理一张能接打电话的新卡,然后将银行预留的手机号进行转移,由我们替您协商。信用卡、贷款债务协商处理的方式均为一致,设置呼叫转移后,银行打来的催收电话由我们进行接听,成功率都是百分百,收费金额大概是欠款金额的7%”。

减轻债务、帮助“上岸”吸引了不少金融消费者的目光,但当进一步沟通了解后,这些自称法务人士的专业人士却实在令人堪忧,前一秒自称自己为律

师,下一秒又称真实身份为法务专员,更有甚者银行、监管名称都表述不清。

北京寻真律师事务所律师王德悦在接受北京商报记者采访时表示,对于从事信用卡代理维权的公司或者组织而言,真正能给持卡人解决信用卡债务问题的只是少数,绝大多数都是虚假、过度宣传,目的只是为了让持卡人购买相应的服务。持卡人在泄露个人信息的同时,还需要支付一笔不菲的手续费,只会让自己的债务雪上加霜。

沉重的债务高压下,金融消费者以为抓住了救命稻草,殊不知却又进入了另一个债务陷阱。汪铎(化名)深受其害,在刷短视频时,她关注到了有关债务重组的信息,想到有一笔信用卡出现逾期,汪铎便添加了相关人士的联系方式尝试通过法务和银行协商达到减轻债务的目的。

一样的话术、一样的流程,在签署个人委托服务协议、缴纳3000多元手续费后汪铎开启了漫长的等待。“法务当时保证了,百分百协商成功,不成功退费,现在已经协商了将近8个月,还没有协商好,至今还是一直表示正在和银行协商,要我继续等待,并且现在也联系不到当初的对接人。”

汪铎最初只是想通过债务重组减免信用卡逾期后产生的罚息。“目前这些债务公司一直声称没有和银行协商好,并表示不愿退费,现在我逾期的时间也越来越久。”汪铎说道。

## 钻空子

法务协商未果,金融消费者逾期时长越拖越久,欠款也越来越多。事实上,从逾期后的处置流程来看,每家银行的催收方式都不尽相同。一家股份制银行相关负责人介绍称,信用卡方面,客户产生逾期(即在还款日)后便有可能接到银行的催收电话,逾期较长一段时间后银行将启动起诉程序;个人贷款方面,银行在起诉之前还增加了诉前调解环节,由秉正中心的渠道进行调解。

债务重组则是利用了银行与客户之间的信息不对称去实现盈利的目的,通过职业的手段钻国家惠民政策、银行社会责任的空子,间接破坏了银行与客户之间的信任,并形成了牟利产业链,有“黑灰产”之嫌。

上述股份制银行相关负责人指出,这种“黑灰产”在与银行交涉过程中极有可能存在恶意投诉或夸大、伪造事实的做法,具有欺骗、讹诈的倾向,主要包括利用银行员工的工作瑕疵(如办理业务时没穿行服、没戴行徽),以投诉为要挟,达到减免目的;利用银行肩负的社会责任,编造客户生活困难的借口,达到减免目的。

对债务重组滋生出的大量套路投诉,亦让银行倍感头疼,为打击此类“黑灰产”行为,监管多次下发风险提示,警惕金融消费者远离。多地银保监局表示,非

法代理维权组织或个人以“代理维权”之名,捏造事实、违背合同约定,不仅扰乱正常金融秩序,甚至涉嫌寻衅滋事和敲诈勒索。金融消费者应拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的投诉举报。

不过在司法层面,如何定性这些违法行为却依旧没有统一标准。在王德悦看来,实践中,因持卡人已经逾期失信、同意分期不利于管控应收账款等因素,银行并不愿意与持卡人协商。持卡人可以对银行未受理其合理诉求进行投诉。但若持卡人编造办卡经历,伪造贫困、疾病等证明材料,通过监管部门向银行施压的方式进行恶意投诉,则属于违法行为。代理机构在展业中通常会发布虚假广告、诱导获取金融消费者个人信息、怂恿金融消费者恶意“逃废债”、切断正常维权渠道,这些都属于违法行为。

苏筱芮进一步指出,此类群体如果具有法律相关的从业资格证,且确实能够为用户提供法律、行业规定等相关内容分析解读的,很难被定性为“违规”。对于此类模式进行严打需要明确违规的具体标尺,例如,提供法务咨询的并不具备法律从业资格,再如,在揽客时存在夸大甚至虚假宣传侵害金融消费者权益,又或者生产批量“套路”投诉,扰乱金融行业正常秩序等行为。

## 标尺几何

银行债务重组“黑灰产”猖獗有两方面的原因,一方面是因为司法监管确实存在“空白”,另一方面,受经济和疫情等因素影响,2020年以来,有部分持卡人、借款人因失去收入而无法按时还款,这些“专业人士”利用银行推出的各项政策,“钻空子”从中牟利。

本该是温暖人心、缓解负债压力的金融政策被利用,债务重组隔绝了银行与金融消费者的沟通渠道。“我们真的希望金融消费者通过正规途径,直接跟银行谈。”一位银行信用卡中心人士在接受北京商报记者采访时表示,除此之外,还可以通过三方调解机构,这种三方调解模式主要是银行、客户、跟各地官方认可的调解中心,比如消保中心、各地的金融委等进行协商,这些方式是不收取费用的。

另一位银行人士坦言,通常情况下,客户出现暂时的还款困难,如果有合情合理的理由和良好的还款意愿,则完全可以直接与银行沟通协商。如果对于银行的减免措施不满,也可以进行投诉,最终可以与市面上存在的债务重组收费服务达到相同的效果,而不必支出相应费用。

从几年前的寥寥无几到如今的“遍地开花”,提供银行债务重组服务的人士和机构热度正达到高峰,对银行来说,应尽快明确债务重组标尺,开展金融消费者教育,避免落入陷阱。

“银行应当明确债务重组标尺,例如,哪些逾期情形需要提供证明材料,对应哪些可重组手段,分档分级进行管理,尽可能明确用户预期的处理结果。”

正如苏筱芮所言,如果用户提供的证明材料前后不一致,却因为找到法务群体而获得了更优的重组方案,这一方面能够表明银行机构本身的标尺并不明确,甚至有“欺软怕硬”之嫌;反观,如果银行能给到用户一种明确的预期,也就是用户直接找银行协商,与用户使法务群体介入后再与银行协商的结果基本一致或者相差不大,用户也会倾向于摒弃法务群体“中间商”,通过市场自然选择使得法务群体被淘汰出局。

博通分析金融行业资深分析师王蓬博表示,此类债务重组业务没有任何相关政策规定能否开展,风险点在于个人隐私的泄露以及缴费后服务得不到保障,很容易出现跑路诈骗等风险。从银行的角度来讲,最好还是直接和用户进行有效沟通,主动提供类似减免利息的服务,以减少坏账率,这样就能够从根本上动摇此类服务的产生。

监管部门需要加强对“反催收”“代理维权”“停息挂账”等网络信息的审查力度,实现精准打击。王德悦建议,银行应积极拓展投诉处理渠道,提醒金融消费者警惕非法“代理处置信用卡债务”陷阱;持卡人在信用卡可能逾期时,应当主动联系银行说明情况,提出自己的还款计划,积极配合银行催收,避免因逾期影响个人征信。

对金融消费者而言,切莫轻信债务重组或个人的教唆,采取暂停或拒绝还款等行为,导致个人信用受损,对后续申请银行贷款、买房、买车甚至就业等产生不利影响。