主管总编辑助理 韩哲 主编 岳品瑜 美编 高蕾 责校 刘凯晶 E-mail：news0518@163.com

“轰炸”催收不止 消金贷后难题待解

因注册了某借贷类App，频繁被各类借款提额电话或短信“问候”；通讯录联系人贷款逾期，但自己手机却莫名被催收公司“轰炸式”骚扰……数字经济时代，享受互联网便利的同时，你是否也曾受到这一困扰？近两日，多名读者向北京商报记者反映，在未征得同意的情况下，手机号被亲友贷款时填写为联系人，而在贷款出现逾期后，遭遇了消金公司“轰炸式”催收的情况。

“轰炸式”催收成通病

1月13日，消费者娄新（化名）向北京商报记者反映，自己未有任何欠款，但却被贷款机构短信、电话不停地催收了好几日“就因为我认识的一个人，在贷款时写了我的手机号，我已明确告知自己联系不上对方，但贷款公司还是对我又是短信又是电话的不停‘轰炸’。”

据娄新所述，该贷款机构为头部持牌消金公司招联消费金融，公司最初联系他是希望能转告贷款人归还欠款，但在明确告知自己与贷款人并不熟悉后，该消金公司仍一直打电话、发短信进行骚扰。

“一天内十多个不同的号码联系我，还发短信‘轰炸’，已经严重影响了我的正常工作与生活。”娄新告诉北京商报记者，他此前并不知晓自己是贷款者联系人，对于对方贷款逾期自己被骚扰更是表示不能理解。针对娄新这一情况，北京商报记者尝试向招联消费金融进行采访，但截至发稿，未收到后者回复。

娄新称，其也在试图联系该消金公司进行处理，并已向银保监会投诉渠道反映该情况。

亲友贷款逾期，联系人成了“受害人”。北京商报记者注意到，这类被贷款催收公司恶意骚扰的案例屡见不鲜。目前，包括聚投诉、黑猫投诉、百度贴吧等平台，都有不少类似投诉，涉及的消费金融公司除了招联消费金融外，还包括中邮消费金融、海尔消费金融等。对此情况，相关消金公司同样未给出回应。

“贷款人逾期；‘轰炸式’催收联系人是不合理的，甚至可能构成违法催收。”北京市中闻律师事务所律师李亚告诉北京商报记者，此前中国互联网金融协会发布的《互联网金融逾期债务催收自律公约（试行）》曾明确要求：债务催收对象应符合法律法规有关要求，不得骚扰无关人员；催收人员应在恰当时间开展债务催收活动，不得频繁致电骚扰债务人及其他人员。

在李亚看来，被骚扰人可通过中国互联网金融举报信息平台、相关监管机构投诉电话或邮件系统进行举报；因被骚扰产生损失的，还可向法院提起诉讼。

消费金融行业资深专家苏筱芮同样认为，消金公司“轰炸式”催收联系人不合理，根据工信部下发的《通信短信息和语音呼叫服务管理规定（征求意见稿）》，任何组织或个人未经用户同意或者请求，或者用户明确表示拒绝的，不得向其发送商业性短信息或拨打商业性电话。苏筱芮认为，受骚扰用户可以依照官方提示，如实描述自身遭遇及被投诉机构基本情况，通过官方渠道进行反馈。

机构回应催收逐渐多样化

一人逾期，多方“受累”。北京商报记者注意到，贷款方联系人频受骚扰的另一面，是消金机构也在为逾期贷款“绞尽脑汁”。

目前，在贷后催收方式上，不少消金机构会通过法律手段实现对逾期贷款的催收工作，不过，仍有一些持牌消金机构在选择自身或外包的催收，不过，常常会因为“轰炸式”骚扰频频被投诉涉嫌暴力催收。

相对传统银行业，消费金融行业存在客户分散、单笔额度小等特点，对逾期客户的还款提醒，也存在数量大、成本高的问题。一位消金从业人士告诉北京商报记者，其公司根据逾期贷款的不同阶段，一般会采取短信、电话、信函（包括催告函或律师函）、委外催收和法律诉讼等由浅至深的几种方式，保障信贷资产的安全回收。

而为解决骚扰、暴力催收等问题，机构通常会采取多项措施保护消费者合法权益，比如全员签署《信息安全保密协议》和《绿色催收承诺书》，并不断加强合规培训，依此来确保合规催收。

贷后逾期催收确实是一个让机构头疼的难题。另一消金机构负责人告诉北京商报记者“展业前，我司会要求合作机构签署合规催收承诺函。对催收方式、催收对象等进行明确规范，确保合理合规性。展业过程中也加强管控，通过现场与非现场的检查方式进行监督和后评价，切实保护好消费者权益”。

“欠债还钱，天经地义，催收本身无可厚非。某种意义上来说，催收节约了公共资源，助推信用体系的可持续化。此外，逾期者尤其是一些‘老赖’得不到追究，正常的金融秩序会被打破，必然会出现劣币驱逐良币现象的发生。”前述消金从业人士坦言道，当前，暴力催收、隐私泄露等违规违法问题必须被正视，但很多羊毛党费尽心机寻找金融机构漏洞、反催收教程与恶意聚集投诉等，也应引起有关部门重视，这是极端利益驱动和无序监管交叉的结果。

如何解决痛点

北京商报记者多方采访了解到，尽管近年来关于“暴力催收”的系列整顿行动不断升级，但由于法律法规仍不完善，逾期贷款催收行业整体乱象仍然存在。

而粗放式催收市场下，反催收队伍也开始猖獗，例如部分恶意逃债者不畏电催，直接关闭电话或玩起了“躲猫猫”，甚至组成了反催收联盟等地下产业链，在文字、视频等传播平台上公然收费“开课”。

不得不说，逾期贷款催收仍是一个市场博弈阶段，而反催收党猖獗下，如何做好贷后，也成了不少消金机构的“心病”。

正如前述消金人士指出，近年来，催收行业的管理主要靠市场、行业协会等约束，没有专门监管单位，这是现状，也是行业的痛点。

在李亚看来，后续，消金公司应密切关注行业新动态，时刻注意催收的合法合规性，规范催债模式，避免触及法律红线。消金公司可以加强与专业机构合作，通过发函、多方调解、诉讼等合法有效的手段完成债务的催收。

苏筱芮则称，一方面，消金机构应在贷前加强客户资质审核，在协议中提前就拨打电话催收事项向用户征求同意，需遵循行业相关的催收自律公约。近期消金相关评级办法已下发，后续消金机构粗放式催收或将影响到其自身的评级结果，消金机构可使用法催、网络仲裁等合规方式开展贷后管理。

“另一方面，未来，应由央行等监管部门在金融业重大法律法规方面进行完善，与工信部等互联网监管部门共同建立起跨部门协调联动机制，从事前制度、事中监测、事后打击等全流程进行规范。”苏筱芮进一步说道。

北京商报记者 岳品瑜 刘四红

在爱老、敬老中彰显中信温度 中信银行四家机构获全国“敬老文明号”称号

近日，国家卫生健康委、全国老龄办联合下发了《关于表彰2020年全国“敬老文明号”和全国“敬老爱老助老模范人物”的决定》，中信银行广州分行、成都分行、天津分行海河支行、重庆分行鲁能星城支行四家机构榜上有名。记者获悉，中信银行是首次参评此项国家级荣誉且获奖机构最多的商业银行。

全国“敬老文明号”作为国家评选表彰常设项目，旨在表彰积极开展优质为老服务工作的先进集体，获奖机构涉及全国涉老部门、为老服务组织、公共服务窗口等。该奖项每三年表彰一次，每次获评单位不超过1300家。2020年，全国共有1287个集体获得“敬老文明号”称号，中信银行四家机构上榜，意味着中信银行为老年客户提供的贴心服务得到了市场和客户的充分认可。

据中信银行零售银行部负责人介绍，中信银行践行积极应对人口老龄化的国家战略，从网点适老化改造、便利化服务流程和绿色通道，到“幸福1+6”中老年服务体系的搭建，形成了一整套满足老年客户医、养、游、学、乐、享的“金融+非金融”服务。

中信银行董事长李庆萍表示，中国老龄化进程持续加快，敬老、爱老、助老、为老服务需要全社会的关注和参与。中信银行始终以关怀老年群体为己任，将业务发展与国家战略紧密结合、与履行社会责任紧密结合，在爱老、敬老中彰显中信温度，在扶老、助老中践行中信责任。

中信银行 CHINA CITIC BANK 北京分行 BEIJING BRANCH 以信致远 融智无限