

# 催收政策之变：过程可追溯5年

本报记者 吴婧 上海报道

随着经济和社会的快速发展，“债务催收”依附信贷规模的扩张而兴盛，逐渐呈现出规

模化、行业化和专业化趋势。繁荣的另一面，“野蛮生长”也不可避免地导致了不良催收行为的猖獗。债务催收的现代化治理面临新的挑战，也迎来了监管

的新要求。

3月18日，国家金融监督管理总局修订发布《消费金融公司管理办法》（以下简称《办法》）。其中，涉及“催收”的政

策内容占据了第五十六、第五十七、第五十八整整三条，重视程度可见一斑。

北京市华泰律师事务所聂敏律师在接受《中国经营报》记

者采访时表示，《办法》的发布对于催收行业来说是一个重要转折。

“《办法》的相关规定，对于相应领域借款人作为‘金融消

费者’的身份愈发明确，对权益保护的力度也随之提高，补足了这方面的监管空白，对该领域市场的良性发展具有很好的促进作用。”聂敏说。

## 监管强化规范引导

消费金融公司应当落实催收管理主体责任，加强对合作催收机构的管理，通过签订协议明确催收策略及合规要求。

一位催收行业人士对记者坦言：“2018年之前，这个行业业务量大，高收入，是真的挣钱。但是现在能做到的回款率，大概不到巅峰时期的十分之一。更有甚者，某家平台一手单，以前的回款率是17%，现在只有1%。正规的催收公司应甲方的要求，一般只能做‘电催’，就约等于客服吧。”

当然，以上是规模较大、规范较严的催收公司的现状。但是在“黑猫投诉”平台中，截止到3月20日，记者通过搜索“催收”关键词，检索出651745条投诉，投诉原因包括恶意骚扰、不良催收、短信威胁、泄露个人信息等。

《办法》第五十六条规定，消费金融公司应当建立逾期贷款催收管理制度，依法依规督促借款人清偿债务。不得采用暴力、威胁、恐吓、骚扰等不正当手段进行催收，不得对与债务无关的第三人进行催收。

在上海久诚律师事务所主任许峰律师看来，《办法》中提到的“不正当手段”，现在仍然有很多催收公司在用，只是很多催收方式更加隐蔽。“只要获利空间巨大，就不要低估催收的疯狂。”

前述催收行业人士透露：“有一些消费金融平台的利息高于法律规定的金融借款合同年利率24%的上限，这类消费金融公司一般不会采用诉讼的方式催收债务。因为极有可能官司打完了，还要把超额利息退给借款人。这种类型的债务催收，就只能选择催收公司来合作，他对催收公司的要求可能就只看回款。”

广东众达成律师事务所郭涛涛律师对记者表示，经济愈加发展，金融消费市场供需双方就越活跃，消费金融公司使得消费者在个人信贷方面多了一种选择。但以往消费金融公司在消费贷款的审核、发放、特别是贷后清收方面存在较大问题。

2022年12月30日，最高人民法院发布一起涉及网络“软暴

力”催收的典型案例，明确了“软暴力”催收行为构成寻衅滋事罪的条件，并指出检察机关应当深刻认识非法催收行为的趋势变化，高度重视该类行为的危害性。

不过，最高人民法院强调检察机关惩治“软暴力”催收并不是保护、放纵“老赖”，目的是规范催收方式，打击“软暴力”催收这一越界手段行为，维护正常的纠纷解决秩序和网贷市场秩序。

《办法》第五十七条规定，消费金融公司应当落实催收管理主体责任，加强对合作催收机构的管理，通过签订协议明确催收策略及合规要求，制定催收机构绩效考核与奖惩机制，依法合规开展委托催收行为，保护金融消费者的合法权益。

在聂敏看来，对于相应领域借款人作为“金融消费者”的身份愈发明确，对权益保护的力度也随提高，补足了这方面的监管空白，对该领域市场的良性发展具有很好的促进作用。

一位消费金融平台催收人员对记者坦言：“一般规模较大的消费金融平台在选择催收公司时，要通过正规招投标流程，且对催收手段有明确要求，只能采用电话催收的形式，电话录音和催收记录要定期存档上传。因为规模大，佣金低一些也是能赚钱的。曾有一家知名的消费金融平台在招标时要求催收公司要有800个席位以上。”

值得一提的是，《办法》第五十八条规定，消费金融公司应当建立催收管理系统，对催收过程进行管理和记录，并确保记录真实、客观、完整、可追溯，相关数据资料应至少保存5年。

前述催收行业人士告诉记者，银行信用卡的催收上下游产业目前较为成熟，早在七八年前，已经有银行开始独立开发管理系统，将催收业务的电话录音和催收记录定期上传，催收公司管理人员通过授权接入银行系统，银行和催收公司实时更新进展。“消



视觉中国/图

消费金融平台完全可以借鉴信用卡的这套管理体系，当然，成本投入应该不低。”

诚如中信建投非银金融与前瞻研究首席分析师赵然所言，相较于标准化的商业银行消费金融业务，消费金融借款人的信息不透明度更高，提供虚假信息或故意隐瞒信息等现象普遍，同时风险抵御能力和还款能力受宏观经济波动影响较大，导致消费金融公司面临更高的风险控制成本。

前述消费金融平台催收人员告诉记者，在国家关于普惠金融和信用消费的政策激励下，近年来，信贷金融产品不断创新，“无债一身轻”的传统消费观念发

生了变化。尤其年轻人，“先享受、后付款”的理念盛行，消费信贷市场顺势扩张，带动了债务催收行业的兴起。

实践中，如何高效处理债务、促进债权实现、化解债务纠纷等问题，令相关从业者实施的催收行为易游走在法律的边缘。不良催收行为是贷后市场的一颗毒瘤，带来一系列社会问题。

在郭涛看来，《办法》要求消费金融公司加强对合作机构规范化管理，这里的“合作机构”当然包括催收机构，进一步明确消费金融公司具有催收管理的主体责任，这对于消费金融公司行业的可持续性发展来说无疑是一件好事。

## 利益冲突仍存

当出现逾期债务时，债权人可以主动寻求债权救济，包括公力救济和私力救济。

据中国银行业协会发布的《中国消费金融公司发展报告（2023）》，截至2022年年末，消费金融公司服务客户达到3.38亿人次，同比增长18.4%；贷款余额8349亿元，同比增长17.5%；消费金融公司不良贷款总额为185.24亿元，较2021年增长23.58%；行业平均不良贷款率为2.22%，比2021年的2.1%略有上升。

前述催收行业人士表示：“从字面理解，‘债务’一般限定为合法债务和逾期债务。债务催收过程中债权人、第三方催收主体与债务人之间的利益冲突是客观存在，很难消弭的。”

中诚信国际信用评级发布的《中国消费金融公司展望》报告认为，由于消费金融公司主要通过线上渠道展业，风控及定价依赖于征信查询和客户个人信息，实操过程中易违反“最小必要”原则和去标识化原则。同时较高的贷款利率应匹配较好的金融服务与客户体验，一旦不达预期，消费者倾向于选择投诉处理，因此，相关消费者权益保护问题成为监管处罚的重灾区。

前述催收行业人士坦言：“催收公司和消费金融消费者的关系正在发生变化。以恶意投诉、逃避还债为核心的‘反催收’使得正常的催收行为受到干扰。我们会遇到‘讹人’的借款人，非常清楚催收公司和平台的合同条款，威胁要去监管部门投诉，监管部门对平台追责后，平台会对催收公司进行追责，如果真到停案的地步，比如让我们一个月都没有案子接，我们的损失其实是很大的，借款人就借此要求催收公司付钱。现在有些人抱着‘不还钱’的预期向平台借钱，这是真事。”

当出现逾期债务时，债权人可以主动寻求债权救济，包括公力救济和私力救济。许峰

律师表示，公力救济主要指的是通过向法院提起诉讼，请求法院行使审判权判令债务人还款，如果债务人拒不履行生效法律文书规定的还款义务，债权人还可申请法院启动强制执行程序。私力救济指的是运用私人力量要求债务人还款，包括私下与债务人协商、聘请中立第三人调解、委托第三方向债务人进行债务催收等，“通俗来说，不禁止的都可以。”

一位地方金融法院的法官告诉记者：“近些年来，消费金融类案件高发，审判起来没有难度，但程序繁琐、成本略高，司法资源有限。为了追求效率，有的消费金融公司和消费者发生借贷关系之前，明确在合同中约定，发生逾期就指定某一个法院进行处理。”

据五指山市人民法院统计，2022年7月至2023年2月底，该院共受理贷后案件124009件，结案87960件，结案率70.93%，平均结案周期为17.9天。

记者致电五指山市人民法院询问相关贷后管理特色服务时，金融借款合同纠纷案件对外联系人告诉记者：“请将询问内容以纸质文件形式邮寄至法院地址，后续或有反馈。”截至记者发稿前，尚未收到相关回复。

在许峰看来，催收行业的规范可以考虑由国家金融监督管理总局派出机构和已经普遍成立的地方金融监督管理局根据具体职责分配协调承担。

聂敏认为，通过加强消费金融领域公司的特殊监管，一方面可以规范经营，降低投资者的风险；另一方面也可以保护借款人的人格尊严，避免不当催收过度侵蚀借款人的私生活。对非银行机构的金融市场的调整规范，是金融监管和社会管理的重要组成部分，是促进市场良性发展的重要举措。

# 央企联手扩内需 消费市场回暖

本报记者 索寒雪 北京报道

2024年的春天，经济的活跃气息也如春草开始萌动。

一直被认为是经济风向标的钢材市场，结束了近3个月的库存攀升状态，消费市场开始启动，库

## 需求回升

《国有企业落实扩大内需战略的路径研究》报告在落实扩大内需的具体方法上，总结了多条路径：聚焦国企自主主业，通过“拓展消费空间、催生消费业态、增加投资体量、优化投资结构”，以消费品质升级带动传统市场扩容；以规模优势促进品质消费渗透；保持投资规模的合理增长；带动上下游各类关联企业协同发展；通过跨产业供需有效对接和供给创新，拉动内需持续增长。

《中国经营报》记者了解到，其实从2023年开始，一些央企就已经扩大了生产建设规划。“有的以往需要等待两三年才会批准的项目，可能一年就批准了。”一位央企项目参与招投标人士向记者表示。

在需求的带动下，一些上游行业市场已经出现了早春的气息。

存由升转降。设备更新、消费品以旧换新等政策已经获得了市场的良好反馈。

与此同时，央企再次为市场注入“兴奋剂”，指明政策路径，拉动内需增长。

国资委的消息显示，多家央

企联合发布《国有企业落实扩大内需战略的路径研究》报告，将发挥国企辐射带动作用，通过“产业链融合发展、跨产业联动”，带动上下游各类关联企业协同发展；通过跨产业供需有效对接和供给创新，拉动内需持续增长。

2024年3月15日，全国29个重点城市钢材社会库存量为1693.73万吨，比前一周减少16.49万吨，下降0.97%。由前一周的上升转为下降；全国重点城市建材社会库存量为1075.08万吨，比前一周减少19.88万吨，下降1.82%，由前一周的上升转为下降。

下游市场的繁荣是钢材市场需求转好的原因之一。

记者从国资委获悉，今年1—2月份，中国重汽重卡出口再创新高，分别达到1.3万辆、1.4万辆，连续刷新由自己保持的国内单月重卡出口纪录。

同时，中国的挖掘机指数也在上升。有数据显示，与去年同期比，今年1—2月全国搅拌车、压路机月均工作量增长幅度较大，分别为10.12%、9.07%。其他机械如堆高机、搅拌车、汽车起重机等工作量也同比增长，这得益于重大项目的持续开工。

## 政策拉动

经济学家、新质未来研究院院长张奥平根据《政府工作报告》向记者算了一笔账。

“去年发行的一万亿元国债，当时虽作为特别国债管理，但实际上也计入了赤字。这笔国债于去年10月发行，其后续的投资建设和实物工作量主要集中在今年，因此去年的一万亿元国债的实际效果在今年才得以显现。今年我们又增加了一万亿元特别国债，若将去年的一万亿元与今年的新增一万亿元相加，再加上赤字率提升带来的1800亿元增量以及地方政府债的1000亿元增量，总增量已达2万亿元。因此，今年我们整体的财政支出强度比去年增加了2万亿元。”

他认为，从整体来看，今年的宏观政策中，财政政策在创造总需求方面的作用丝毫不弱，这有助于将经济增长拉向潜在经济增速的空间。在市场总需求创造相对较弱的情况下，政府部门需要发挥更大作用，今年的长期特别国债发行正是这一思路的体现。

除了财政政策支持外，在消费市场中，一系列崭新且独具特色的消费模式开始涌现，通过促进存量消费品的更新换代，市场已经成功培育出新消费、新业态的规模化发展效应。这种效应不仅推动了上

游制造业的创新步伐，更引领其朝着更高层次发展，以适应消费市场的不断变化。

其中，以旧换新的模式，在释放巨大消费潜能的同时，也为企业提供了加大科技创新和产品研发的动力，进一步推动了相关行业的技术升级和进步。更重要的是，以旧换新的举措促进了需求与供给之间的动态平衡，使我国经济在更高水平上实现供需互动。这对于提升我国产品在国内外的竞争力，无疑具有重大意义。

国家发展改革委环资司人士表示，以往财政政策更多偏向基础设施投资和上游制造端领域。从目前来看，需要更加重视消费端的引领和先导作用，政策实施中要更加尊重消费者的选择、提升消费者的支付能力、发挥消费者的主观能动性，更多聚焦在如何引领带动消费端升级，间接形成供需互促的良性循环。

“通过以旧换新行动促进商品流通，提升各环节商品交易价值，为市场主体创造合理的盈利空间。解决产品在生产、流通、消费、回收整个循环过程中突出的堵点短板，从根本上形成系统的政策效应。”上述国家发展改革委环资司人士表示。

以旧换新行动立即得到了企业的响应。

京东集团人事部门向记者表示，将携手合作伙伴共同投入65亿元，为新一轮大规模设备更新和消费品以旧换新提供有力支持。在3C数码品类推出“以旧换新专项扶持计划”，整合30亿元补贴加码以旧换新，鼓励消费者换新装备。在家电家居品类上联合更多品牌投入30亿元，持续加码家电家居以旧换新补贴及服务体验升级。在汽车品类上，联合品牌共同投入5亿元，助力汽车以旧换新。

企业人士基于中国市场的强大需求，非常看好后续的投资。

新希望集团创始人刘永好向记者表示：“我相信，经济在国家政策的指引下，在巨大市场带动下，14亿人向往美好生活的市场是巨大的优势的。”

“我们今后的投资，消费意愿提升，投资的意愿就会提升，投资收入就会增长，我相信这是一个过程。我是这样想的，我们做了一些投资，我们的投资有些是上市公司，有些是非上市公司，现在上市公司股价也有所下跌，特别是传统企业跌得更多一些，我们还是相信中国巨大的市场和14亿人的需求，和国家向上的格局和转型升级的进程，投资收益会有所提升，意愿将会提升。”刘永好说。