

催收变革

本报记者 杨井鑫 北京报道

随着暴力催收生意逐渐走向末路,越来越多的银行金融机构正在转向合法化催收方式。

近日,邮储银行(601658.SH)披露了个人消费贷款委外催收服

委外催收“名单制”

委外机构合作名单的披露与监管的要求相关,通过加强信息披露强化银行对合作机构的穿透式管理,杜绝暴力催收行为。

12月11日,邮储银行公布了两家个人消费贷款委外催收服务机构:广州回龙企业管理咨询有限公司、深圳万乘联合投资有限公司,两家催收机构均位于广东省内。

邮储银行方面称:“为适应业务发展需要,提供更为优质的服务,我行现对目前合作的个人消费贷款委外催收服务机构名称及联系方式进行披露。我们会与第三方签订相关法律文件并要求第三方处理您的个人信息时遵守法律法规和签署的法律文件,要求第三方对您的信息采取保护措施。”

此前,光大银行信用卡中心发布《资产保全服务支持名单》的公告,公布了最新65家信用卡委外催收机构名单。浦发银行信用卡中心亦发布逾期欠款催收及法律服务机构信息公告,披露了49家浦发银行信用卡中心逾期欠款委外催收机构名单和180家浦发银行信用卡中心逾期欠款法律服务合作机构名单。

浦发银行方面表示:“为加强信用卡逾期欠款委外催收机构、法律事务合作机构监督管理,加强信息披露工作,我中心现对委托的催收服务机构、法律事务合作机构信息予以公示。公示名单系与我中心当前有实际业

务机构名单,这是继交通银行(601328.SH)、光大银行(601818.SH)、浦发银行(600000.SH)等银行公布合作催收公司名单之后,再有国有大型银行跟进。

据《中国经营报》记者了解,第三方催收机构的暴力催收行为

一直是金融消费者权益保护投诉的重灾区,也给银行贷款催收合规性带来了很大挑战。然而,银行贷款催收事关化解不良资产,尤其是信用卡、消费贷等逾期较高的业务,催收能够有效保障债

务委托的合作机构。”

此外,交通银行、兴业银行(601166.SH)、盛京银行(2066.HK)、青农商行(002958.SZ)等银行也相继披露了委外催收机构的合作名单。

“委外机构合作名单的披露与监管的要求相关,通过加强信息披露强化银行对合作机构的穿透式管理,杜绝暴力催收行为。”一家股份制银行信用卡相关负责人表示。据了解,监管部门明确规定,禁止委托有暴力催收行为、涉黑犯罪等违法行为为记录的机构开展清收工作。这是监管部门为银行催收业务划定的红线。

实际上,多家银行自2023年以来因催收不当被监管处罚,其中超过80%涉及委外催收,而监管对银行的罚单最高也达到了200万元。

“由于业务外包涉及利润,银行对于第三方催收机构的管理很难到位。一旦被消费者投诉,就是银行‘背锅’。”该负责人坦言,在打击暴力催收的一段时间内,银行一方面要解决逾期贷款问题,另一方面则要考虑合规性,两者平衡起来其实也很难。

该负责人向记者透露,为了业务合规性、减少纠纷,部分银行有意招聘催收人才、自建催收团队,但是实际效果甚微。“很多催收应该是接

地气的基层岗,而不是管理岗。同时,债务处置的效率也跟不上。”

该负责人认为,银行内部催收应该是跟外部催收互补的。“先内部催收,再委外催收,委外催收是不能缺少的。”

今年以来,交通银行、光大银行、民生银行(600016.SH)、微众银行等银行相继发布过关于催收人员的招聘信息,并设有较高的门槛,要求条件包括具备金融专业知识、催收工作经验、数据分析与处理能力等。

一家农商银行信用卡部人士表示,信用卡业务短期很难放弃委外催收。从目前情况看,委外催收

仍是主流。当前的催收工作越来越专业化和精细化,也涉及较多的资源和技巧问题。

该人士向记者透露,目前信用卡逾期率走高,案件数量较多,银行亟须快速批量处置,但又缺少强大的催收处置能力。更重要的是,对于部分城市来说,当前法院对于金融债务纠纷的立案与财产保全的门槛很高。如果银行对于债务无法做到立案和有效冻结资产,那么催收也就毫无意义。“银行在选择第三方催收合作机构时,对于机构的催收效率需要千笔起做,并且全国案件都能诉前保全,这需要绑定比较强的司法资源。”



仍是主流。当前的催收工作越来越专业化和精细化,也涉及较多的资源和技巧问题。

该人士向记者透露,目前信用卡逾期率走高,案件数量较多,银行亟须快速批量处置,但又缺少强大的催收处置能力。更重要的是,对于部分城市来说,当前法院对于金融债务纠纷的立案与财产保全的门槛很高。如果银行对于债务无法做到立案和有效冻结资产,那么催收也就毫无意义。“银行在选择第三方催收合作机构时,对于机构的催收效率需要千笔起做,并且全国案件都能诉前保全,这需要绑定比较强的司法资源。”

中资金融机构涌向中东

本报记者 郭婧婷 北京报道

阿拉伯国家联盟(以下简称“阿盟”)是近年大热的中企出海区域。

海关总署发布的数据显示,20年来,中国对阿盟货物贸易进出口总值由2004年的3038.1亿元增至2023年的2.8万亿元,增幅高达820.9%。

巨大的金融需求之下,阿盟频现中资金融机构布局的身影。近期,交通银行(601328.SH)发布公告,宣布其在阿联酋迪拜国际金融中心设立的分行正式开业。至此,国内五大行齐聚迪拜。

受访人士表示,全球前十大主权基金,有六家坐落于阿盟国家。中国不仅拥有众多高价值的资产,还有大量企业渴望引入中东资本,以拓展市场并加速全球化步伐。这种金融资源的互补性,为双方在金融合作领域创造了天然的合作空间,并带来了前所未有的历史机遇。

中资金融机构进入市场后,如何适应当地本土化需求,融入当地?“针对不同地区的市场特点,需要进行定制化的调整,不能简单地将中国的模式直接复制到当地。完全照搬照抄的做法在当地往往难以行得通。”安永中国海外投资业务部全球金融主管江海峰在接受《中国经营报》记者采访时分析称。

五大行齐聚中东

2016年,沙特提出“2030愿景”,旨在建立一个新的经济体系,摆脱长久以来对石油的依赖,其中包括由沙特经济和发展事务委员会发起的金融行业发展计划。

“中国银行业和金融服务业的巨头们都在迪拜国际金融中心设立了业务,其中30%的中国企业是全球财富500强企业。11月,交通银行在迪拜国际金融中心开设了地区总部,其他金融机构包括农业银行(601288.SH)、中国银行(601988.SH)、中国国际金融股份有限公司、建设银行(601939.SH)、工商银行(601398.SH)和中国出口信用保险公司等在迪拜国际金融中心蓬勃发展的生态系统中占据一席之地。”12月10日,迪拜国际金融中心(DIFC)管理局首席执行官 Anif Amiri 表示。

本土化挑战

受访专家强调,中资企业成功出海的关键一环,是适应东道国的文化、法律和监管差异,解决“水土不服”的问题,并通过本土化调整实现深度融入,金融机构也不例外。

阿联酋中国商会编写的《中资企业在阿联酋发展报告(2023—2024)》中提到,中资企业应加强对当地现行法规和政策的理解与运用,并积极利用保险、担保、银行等金融机构和其他专业风险管理机构的相关业务保障自身利益。地缘政治方面,中资企业有必要通过购买海外保险、实施供应链和产业链的多元化部署等方式对冲风险,以保持经营稳定性。

同时,阿拉伯国家独特的商业和金融文化对现有的国际合作模式构成了挑战,考验着其适应性。中国金融机构在进行业务活动时,要理解和尊重当地的文化和宗教教

至此,国内五大行齐聚阿联酋。此外,今年3月,招商银行(600036.SH)宣布计划在迪拜国际金融中心设立分行,向迪拜金融服务管理局(DFSA)申请牌照。

中资银行在当地开展哪些业务?记者查询当地官网了解到,以建设银行为例,迪拜分行拥有当地金融监管机构最高等级的“一类许可”业务牌照,可以向机构类客户提供包括接受存款、发放贷款、自营投资、代理投资、安排信贷或投资交易、金融产品或信贷咨询及托管等全方位金融服务(不包括本币迪拉姆业务和本地账户转入存款)。

保险方面,中资保险公司同样也在加速中东的布局。中国出口信用保险公司于2021年在迪拜国际金融中心设立了其在中东地区

的第一家代表处,中国太平保险亦获批在迪拜设立办事处。

受访人士表示,中国企业可以实施全面的风险管理策略,其中包括利用中国出口信用保险公司提供的商业风险保险,比如中长期或短期出口信用保险。

2024年10月,中国出口信用保险公司发布《国家风险分析报告》,建议我国企业用好出口信用保险之类的政策性金融工具,提前做好因货款拖欠、企业破产、临时性贸易和外汇管制措施等因素导致自身蒙受损失的准备。特别是对于国家风险或主权信用风险水平较高、政局政策波动较大、治理能力欠佳的国别以及易受美欧发达国家规则和制裁限制的行业,更要利用出口信用保险来合理规避企业自身无法承受的系统性风险。

此外,中国正积极推动人民币国际化,在贸易、投资及发展融资中使用人民币。例如,2023年,中国与阿联酋签署货币互换协议,并成功在上海交易所以人民币结算一笔液化天然气交易。

安永发布的报告显示,中国与阿盟国家央行、各大证券交易所开展了多项金融合作,2023年11月末,亚太区首只沙特ETF在港交所上市,并在今年7月通过内地与香港ETF互挂机制,进入内地市场上市交易。10月30日,沙特首只投资中国市场的交易所买卖基金Al-Bilad南方东英MSCI香港中国股票ETF在沙特交易所上市。

此外,中资券商也在加快国际化布局。华泰证券方面向记者表示,公司将加快在中东市场布局,为中国企业提供海外上市融

资、跨境并购、区域业务分拆等定制化解决方案,帮助企业拓展新市场、寻求新增量,融入全球创新网络。

资产管理规模高达1.3万亿美元的中国主权财富基金——中国投资有限责任公司(以下简称“中投公司”),2024年4月和总部位于巴林的投资公司 Investcorp,合作推出了一个10亿美元的投资平台 Investcorp Golden Horizon,用来投资海湾地区和中国的高成长公司。值得一提的是,Investcorp 背后股东有多家中东大型投资机构。

据 Investcorp 发布的声明,上述投资平台目标规模为10亿美元,将由中投公司以及海湾地区的机构和私人投资者支持,投资标的是消费品、医疗保健、物流和商业服务等领域的高成长公司。

效率和合规是前提

现在银行不良催收的压力较大,处置需求较强,是愿意与更多的外部机构合作的。但是,效率和合规是前提。

银行对于第三方催收机构合作会有哪些要求?通过银行对催收项目的公开招标内容或可了解进入名单的门槛。

12月16日,招标代理机构受建设银行(601939.SH)广东分行委托发布了《小微企业贷款委外催收项目公开招标公告》,项目总预算为5000万元,服务期限两年。对于投标人的资格,该公告中明确提出:投标机构“遵守国家有关法律、法规,具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度”,并对此提供承诺函。一旦催收机构负责人在经营中受到刑事处罚或其他重大风险事项,招标人都有权取消投标人的中标资格。

12月11日,交通银行发布了《交通银行西藏分行司法催收律所采购项目(第三次)招标公告》,要求供应商为银行提供司法催收服务,主要包括司法诉讼、诉前调解、案件执行、支付令、电话提醒、上门、信函等方式,案件范围为信用卡案件逾期欠款账户。

在该招标公告中,银行对催收律所的条件明确提出,投标人须承诺,招标人在其本国使用投标人提供的货物或服务时,不存在任何已知的不合法的情形。如果有任何因招标人使用投标人提供的货物或服务而提起的侵权指控,投标人将依法承担全部责任。

11月22日,邮惠万家银行也发布了《2024年逾期贷款委外催收服务采购项目招标公告》,该公告要求投标人出具承诺函,承诺具有合法经营资质,可以从事逾期清收活动,有固定经营场所,组织规范,内部管理制度健全,能有效控制从业人员的职业道德和操作风险。

在催收招标中,虽然目前大多数银行在催收委外项目中要求第三方催收机构提供相关承诺函,但是银行仍需要承担监督责任。早

在2022年6月,监管就在发布的《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》中明确,银行业金融机构应当落实催收管理主体责任,严格制定并实施催收业务审计检查、投诉处理等管理制度,规范催收行为。不断加强本机构催收能力建设,降低对外包催收的依赖度。加强对外包催收机构的管理。

“经过了两三年的整治,一批催收公司已经消亡。大浪淘沙之后,合规的催收公司越来越多。”上述农商银行信用卡部人士认为。

记者从浦发银行信用卡中心、光大银行信用卡中心的催收机构合作名单中看到,CBC(北京)信用管理公司、深圳万乘联合投资有限公司等多家企业均进入名单。另外,越来越多的银行也选择律师事务所展开合作,包括国有大型银行在内的10多家银行已经将部分催收业务外包给了律师事务所。

“各家银行的催收外包费用差异较大,多数信用卡的逾期催收阶梯费用为10%—20%,部分银行采取一口价模式,这与单子的数量和难度有一定关系。”该农商银行信用卡部人士称。

该人士认为,银行个贷不良资产转让的市场价格现在普遍在3折左右,部分银行资产包甚至低至1折,银行损失比较大。“与外部催收机构合作,可以采取不同的模式,这样能够减少损失。”

“现在银行不良催收的压力较大,处置需求较强,是愿意与更多的外部机构合作的。但是,效率和合规是前提。”该人士称。

他认为,暴力催收时代的终结,银行催收的透明化管理,意味着行业更加成熟。随着催收的合规性越来越强,银行对外部机构的监督能力在不断提升,而催收机构及商业模式也都在经历一场深刻的变革。