

因信用卡逾期两月，广州市民符先生疑遭银行委外催收人员野蛮催收，对方威胁“要上门围堵，还要在小区拉横幅”。

银行方面回应正在查询是否该行委外催收机构所为，并表示委外催收已写入领卡条款。当逾期遇到催收，用户、银行应该如何正确保护自己的权益？

事主诉称

欠债被催正常

但手段不能接受

市民符先生向南都记者表示，因资金链断裂，他在广州农商银行有一笔30000多元的信用卡账单已逾期2个多月未还。他自述曾与银行信用卡中心沟通，希望宽限一些时间。但11月23日，符先生接到自称受银行委托的催收电话，要求符先生必须在11月23日向该行还款15000元，剩余部分则要在下一还款日12月8日前还清。否则就要上门围堵，还要在小区拉横幅。

符先生自述，他之前欠款都会按期归还，这次不能按时还款是因为遭遇了资金困难，之后会争取尽快还上。符先生表示，他欠款逾期被催收很正常，但这样的催收方式让他不能接受。

广州农商行

正查证情况 委外催收已写入领卡条款

南都记者根据符先生提供的电话号码向催收人求证时，相关号码一个显示过期无法接通，一个在接听后一直追问记者与符先生是什么关系，对自己所属机构并未回答。而对于符先生接到的电话是否来自广州农商行的委外催收机构，银行方表示正在查询。因调取录音录像需要流程较长，截至记者发稿暂未有正式回复。

此外对于符先生反映的情况，广州农商行在回应南都记者采访时称：“我行信用卡催收业务均严格按照银监会的规定开展。同时我行信用卡领用合约中已明确约定：‘(银行)有权自行或委托律师事务所、债务催讨公司等其他第三方机构追讨或代为追讨乙方(持卡人)的欠款’，‘自行或委托第三方机构追讨或代为追讨持卡人的欠款’是银行机构作为债权人的合法权利。”

广州农商行的信用卡中心同时表示，他们对第三方催讨机构的管理一贯采取全方位、持续性严格管理的态度。对于客户通过合法渠道反馈、且能定位明确债务案件的涉及委外催讨机构的投诉个案，他们将会在第一时间直接联系客户进行取证，并通过结合委外机构的录音、录像、催讨文字记录等信息进行查核判定。

律师说法

遇违法催收可报警 债务追收可诉讼解决

随着国内信贷市场的急剧成长，逾期和不良贷款也随之增长。根据银保监会的数据，2018年三季度末，商业银行不良贷款余额2.03万亿元，不良贷款率1.87%，再创2009年3月以来历史新高。这一现状也促成了相关催收产业的日益繁荣，据不良资产催收外包产业联盟副秘书长梁庄俊介绍，基本上当前有发行信用卡的银行，在信用卡的催收上都有委外处理情况。他表示，当前催收行业随着国家政策的规范与社会法律环境的进步，已经越来越规范，不规范的一般是小型的公司。

信用卡的逾期催收，对发卡行而言一直是个难题。由发卡行自主催收需要耗费的人力、物力成本过高，而且成效未必好。而委外催收，一是可能要承担客户信息泄密风险，以及随之引发的各种风险；二是银行与委外催收方虽然会签署严格管理条款，但如果外包机构非法催收，按照《中国银监会关于进一步规范信用卡业务的通知》规定，发卡行还是有承担共同责任的风险。

对此，上海茂泰律师事务所律师诸东华向记者表示，符先生所述情况在现实中并不少见。银行限于合规的问题，常常假手于人实施催讨，部分银行也出现过对委托的催收单位和人员的违规行为睁一眼闭一眼的放纵行为。他建议符先生保留证据向银行监管机构投诉。遇到催收人违法催收时，可以报警。银行方面若希望更好地维护自身权益，从长远看应该更好地把控发卡环节，提高并严格审核申请人资质。从当前的个案来说，银行也可以通过诉讼途径实现债务的追收。

