

互联网银行“暴力催收”何时休

建设工程引纠纷 调解员诉前来化解

□《瞭望》新闻周刊记者 宋瑞

“一天打十几个电话”“用私人电话冒充平台诱导我先还款然后套现”“盗取个人信息，读取通讯录，私自联系亲友同事”“有意愿还款，但目前经济困难，没有协商就暴力催收，家里老人被恐吓住院”……在黑猫和消费保投诉平台上，关于一些互联网银行“暴力催收”的投诉不胜枚举。

互联网银行是基于大数据技术应用，脱离传统银行柜台为客户提供线上金融交易服务的新型银行。在我国，互联网银行以纯互联网运营形式的民营银行为主，专注于服务普通大众与小微企业，优势是利用数字技术手段降低融资门槛，已成为我国现行金融体系中的有益补充。

贷款业务是互联网银行的主营业务之一，其中联合贷款是大多数互联网银行采用的贷款模式，即互联网银行联合其他银行或头部互联网公司机构，开展贷款业务。

凭借海量的数据资源、风控能力和平台流量优势，互联网银行的联合贷款模式迅速发展。数据显示，目前，互联网银行的总贷款余额已经超过万亿元。

随着我国网络信贷规模不断提升，一些互联网银行的“暴力催收”乱象也随之而来。

一些互联网银行成“暴力催收”重灾区

《瞭望》新闻周刊记者在黑猫投诉平台上搜索“银行暴力催收”，结果显示有近两万条投诉，投诉对象包含多家头部互联网银行。

记者梳理发现，频繁发短信“轰炸”“呼死你”的电话骚扰是互联网银行逾期客户最常面对的催收手段。

一位消费者表示，某互联网银行的催收人员连续多次拨打电话，在短促响铃后随即挂断。最近一次25秒时间内未完成接听，就被判定为“失联”。另一位消费者也表示，其贷款逾期后已协商平台公司就还款延期达成一致，但延期期间仍然遭受电话催收。

此外，有的互联网银行还会非法获得借款人通讯录信息，通

■ 频繁发短信“轰炸”“呼死你”的电话骚扰是互联网银行逾期客户最常面对的催收手段

■ 当前一些互联网金融机构的个人不良贷款规模上升，小额借贷合同纠纷的案件量巨大，走法律途径时间成本、诉讼成本过高，所以选择将催收业务外包。外包的催收公司管理和运营水平参差不齐，催收人员素质不高，导致大量投诉，甚至民事、行政、刑事案件的发生

■ 互联网银行要严格审核借款人的借款条件后再行放款，从根源上避免不良贷款，减少催收必要

过“第三人”催收，导致借款人身边的亲朋好友甚至单位同事都受到催收公司所扰，甚至有催收人员直接向消费者所在公司索要工资单等个人信息。

一位消费者在消费服务保障平台消费保上投诉称，某互联网银行委托的催收人员未经本人同意，私自联系本人及家属的工作单位，泄露当事人的贷款信息并威胁还款，严重侵犯个人隐私权。

不仅如此，个别催收人员还可能采取其他极端方式催收。比如，某互联网银行的一位消费者曾遭受在小区内贴海报的方式催收，个人情况被整个小区的居民知道。

北京市康达律师事务所律师聂洋城公开表示，个别催收人员会冒用行政机关、司法机关等名义，采取故意伤害、非法拘禁、侮辱、诽谤、恐吓、言语攻击等不正当手段催收，有的则通过向催收对象私自收取现金及其他财物，或诱导、胁迫其通过新增借贷或非正常途径筹集资金偿还债务。

监管和处罚存在缺口

早在2021年，中国银保监会消费者权益保护局就通报了四川新网银行股份有限公司侵害消费者合法权益的案例，称该银行存在短信催收缺乏相应的管理制度、电话催收操作规程不完备等催收管理不到位的问题。

近年来，我国陆续出台了《互联网金融逾期债务催收自律公约(试行)》《消费金融公司管理办法》等多个政策，规范互联网银行

的催收行为，但“暴力催收”现象仍屡禁不止。

天津吉贤律师事务所律师李邵或表示，当前一些互联网金融机构的个人不良贷款规模上升，小额借贷合同纠纷的案件量巨大，走法律途径时间成本、诉讼成本过高，所以选择将催收业务外包。由于外包的催收公司管理和运营水平参差不齐，催收人员素质不高，导致大量投诉，甚至引发民事、行政、刑事案件。

有数据显示，2022年末，新网银行不良贷款率为1.73%，网商银行不良率为1.94%，江苏苏宁银行则为0.99%。

同时，对于催收企业的金融监管不到位，也加大了暴力催收现象。

北京德恒(天津)律师事务所高级合伙人韩丽律师认为，目前我国对商业银行管控力度较为严格，需要取得国家有关部门颁发的资质才能经营，但对于债务催收公司却没有许可制度，对其管控并没有形成一套完整的监管机制。

南开大学法学院副教授张志强还称，有的互联网银行与催收机构进行协议分成，催收回款越多，催收机构分得越多。受经济利益的驱使，催收公司往往“无所不用其极”。

此外，韩丽说，与互联网银行绑定的“暴力催收”行为，被纳入刑事打击的较少，“除非在催收过程中导致他人伤亡等严重后果或达到严重扰乱社会秩序、造成恶劣社会影响等程度，才能达到刑

法的追诉标准。”

记者了解到，一般催收公司的行为仅能用《中华人民共和国治安管理处罚法》进行规制，由于催收公司往往异地操作，受管辖权影响，实践中“暴力催收”受到行政处罚也较少。

在此基础上，许多消费者面对“暴力催收”缺乏应对经验，也不了解有效维权途径，常常有心无力。

规范互联网贷款催收方式迫在眉睫

记者发现，互联网银行的“暴力催收”让网络借贷进入了恶性循环：互联网银行由于维权的法律程序障碍收不回借款，为减少不良贷款，雇佣第三方催收公司；有的催收公司为达目的“无所不用其极”，对消费者实施“暴力催收”；“暴力催收”违法成本低，消费者缺少维权途径，致使暴力催收成本加剧……“多败俱伤”伤害到社会整体信用。

多举措规范互联网贷款催收方式，营造清朗的网络金融借贷环境迫在眉睫。

首先，强化互联网银行的事前审查义务。专家认为，银行在放贷的时候就要把好关，做好尽职调查，寻求足够的担保手段，避免高风险业务。韩丽建议，互联网银行要严格审核借款人的借款条件后再行放款，从根源上避免不良贷款，减少催收必要。

其次，提高债务催收公司的准入门槛，加强催收人员法律培训。张志坡称，应提高催收公司设立的门槛，进行标准化、制度化、规范化运营，同时对暴力催收的违法犯罪行为进行广泛宣传，提高催收人员的法律意识。

最后，建立长效投诉反馈机制，拓宽消费者维权渠道。李邵或、韩丽等律师认为，消费者应做好遭受“暴力催收”证据的收集和留存，向相关监管部门进行举报投诉，若催收涉嫌违法可寻求警方帮助。此外，还应加速落地小额贷款诉讼案件批量立案、速裁、速调及线上线下多途径化解机制，例如，可设立专门的审理法院，增加人民调解员数量，针对互联网银行的债权优先批量调解、批量执行。

河北法治报 (通讯员 耿迎澳 记者 刘彬)4月7日，顺平县人民法院安阳法庭成功化解一起矛盾纠纷的建设工程合同纠纷案件，原告、被告当庭签订调解协议，双方当事人握手言和，取得良好的社会效果和法律效果。

该案通过“冀时调”平台分流到诉前调解员手中。诉前调解员通过电话、微信等方式与双方当事人沟通，厘清基本案情和证据脉络后，详细了解了双方意见诉求，并组织双方进行庭前初次调解。但因双方对案涉施工量及工程价款分歧较大，且存在一定的对立情绪，未能促成双方达成一致意见。原告决定转立案，并向法院提交财产保全申请。

调解员本着减少企业

诉累、最大程度化解矛盾的目的，邀请双方企业所在社区的包联调解员共同进行现场勘查及调解工作，耐心倾听双方陈述，充分把握双方的利益诉求。调解员向被告公司释法明理，告知其拖欠工程款需要承担的法律后果，向其强调“失信经营寸步难行”的道理，希望其能积极主动支付剩余工程款；另一方面又告知原告所诉案件法律事实清楚，权利义务关系也很明确，且案件处在诉前阶段，如果调解成功，不仅能及时追索拖欠的货款，也能节约企业诉讼时间和成本，有助于双方今后继续合作。经反复沟通协调，双方当事人对剩余工程款达成协议，被告公司于4月7日前支付原告公司工程款10万余元，同时原告公司提交了撤回保全申请。

孩子下来车开走了 警民帮寻大意家长

河北法治报 (通讯员 张美月)4月9日15时许，两名好心群众带着一个六七岁的小女孩找到正在滦州市建华道与人民路执勤的该市公安局交警大队响铃中队执勤民警，称在财政局附近发现这个小女孩，应该是与家人走失了。

了解情况后，民警一边安抚孩子的情绪，一边询问其是否知道自己家庭住址或者家人的联系方式。小女孩怯生生地说出了母亲的电话号码。民警根据孩

子提供的电话联系到了她的母亲，此时这位粗心的母亲竟然还不知道孩子丢了。孩子母亲到达执勤点领走孩子，对民警的帮助表示感谢。

据了解，当天下午孩子与母亲一起骑乘电动车出来。母亲停车时孩子自己从电动车上下来了，粗心的母亲竟毫无察觉，骑着电动车离开了。民警叮嘱孩子的母亲，看护小孩一定不能疏忽大意，防止小孩走失发生意外。

东光检察干警进村镇宣讲 推进“燕赵山海·公益检察”走深走实

为延伸法律监督触角，提高群众对“燕赵山海·公益检察”护航美丽河北建设专项监督的社会认知度，近日，东光县人民检察院组织干警走进辖区南霞口镇一村，以“燕赵山海·公益检察”专项监督守护食品药品安全为主题开展宣传活动，

让专项监督深入乡村。自3月份“燕赵山海·公益检察”之食品药品安全专项监督开展以来，该院干警多次走进村镇开展宣传活动，发放宣传材料700余份，有力推进了专项监督走深走实。

王桂英 王光辉

广宗公安面对面向群众宣讲国家安全知识

4月15日，广宗县公安局在辖区天一生活广场开展了全民国家安全教育日主题宣传活动。活动围绕主题，通过设立宣传展板、面对面交流、发放宣传资料等形式，结合典型案例，普及总体国家安全观重点领域知识、国家安

全法等涉及国家安全的法律法规知识，用通俗易懂的语言向群众讲解维护国家安全基本意义以及危害国家安全的法律后果，介绍公民依法履行自身维护国家安全的责任和义务，进一步加深群众对国家安全观的理解和认识。

孟翔 周守峻

大城公安开展国家安全暨平安建设集中宣传活动

4月15日，大城县公安局组织多部门民辅警在辖区平舒公园开展了国家安全暨平安建设集中宣传活动。宣传民辅警通过摆放宣传展板、发放宣传品以及现场讲解等方式，面对面向群众普及国家安全法律知

识，同时广泛宣传防范电信网络诈骗等方面的法律知识和防范技能，耐心解答群众疑难问题。活动共摆放宣传展板10块，向群众发放各类宣传品2000余份，接受群众咨询50余人次，取得良好社会效果。

冯志红 缴万泽



刘鑫 摄

4月16日上午，固安县人民法院柳泉法庭干警来到辖区村庄，开展“让婚姻始于爱 让彩礼归于礼”普法宣传活动。活动中，法庭干警用通俗易懂的语言以案释法，向群众深入剖析高额彩礼导致的危害和可能带来的法律后果，同时发放婚嫁新风倡议书，引导他们进一步弘扬文明节俭健康的婚嫁新风，做良好家风带头人。

涪源法院为8名农民工追回105万元血汗钱

河北法治报 (记者 梁燕 通讯员 安静)“法院真的太好了!没想到这么快就帮我们追回了血汗钱。”4月15日，葛先生激动地对涪源县人民法院承办法官说。

4月1日，涪源法院收到一起劳务合同纠纷案件。被告北京某公司承建位于涪源县西辛营乡某村的500千伏变电项目，雇佣葛某、刘某等8名农民工使用其钩机等机械

设备作业。工程完工退场后，该公司财务人员与8名农民工进行了书面对账。对账单中写明了参与作业的农民工姓名及其使用的机械型号、数量，最后该公司财务予以签字确认，并承诺于2024年1月10日见票付款。付款期限届满后，8名农民工多次索要工资，被告仍不能按时付款且总以各种理由推托。葛某等8名农民工无奈诉至法院，要求被告支付劳务费。

涪源法院诉讼服务中心收到当事人诉状后迅速启动诉前调解程序，调解员第一时间联系了双方当事人。由于此案涉及金额高达105万余元，法院联系工程所在乡政府共同介入。调解过程中，调解员了解到被告并非恶意拖欠农民工工资，只是因为发包方未支付工程款，才导致无力支付。调解员向双方当事人解释相关法律规定，并制定了几种可行的调解

方案。为了尽可能一次性解决问题，调解员不仅与被告公司负责人推进沟通，还通过乡政府出面联系到了发包方公司。经过数小时的多方协调后，最终被告公司答应当场一次性给付所拖欠的工资。

4月15日，被告已将所欠工资105万余元通过网银转账的方式全部支付给了农民工，葛某等8人成功拿到了自己相应的工资。



孟翔 赵美玲 摄



孟翔 李庆玲 摄

近日，宁晋县委国安办、县委政法委、司法局、公安局等多部门联合在县总体国家安全观公园，以“总体国家安全观创新引领10周年”为主题，开展全民国家安全教育日宣传活动。活动中，司法局工作人员通过设置专题展板、发放宣传资料、现场解答咨询、悬挂条幅等多种形式开展宣传，并深入浅出地向群众讲解涉及国家安全的法律法规，引导群众进一步增强国家安全意识，共同维护国家安全。活动共发放宣传材料1200余份，解答公证、司法鉴定业务与法律咨询20余人次。