

近日，51信用卡事件刷爆朋友圈：大批警力进入51信用卡位于杭州西湖区紫霞路的总部进行调查，引来坊间各种传闻，当晚事件缘由浮出水面：最终杭州公安通报称，51信用卡被突击调查原因在于，今年9月以来，其委托的外包催收公司冒充国家机关，采取恐吓、滋扰等软暴力手段催收债务，涉嫌寻衅滋事。

实际上，在杭州公安通报前，很多业内人士便猜测，此事与催收有关。

催收的难题不止存在于51信用卡这类金融科技公司身上，它困扰的是整个金融界，很多持牌机构也因为催收或者说委外催收惹上不少烦心事，比如零售之王招商银行

。

截至发稿前，招商银行在聚投诉上的被投诉信息达5000多个，其中很多与催收相关

。

投诉人杨女士表示：从使用招行的信用卡开始，一直按时或提前还款，信用度良好，但是后边两个月开始，生意经营困难，导致资金流转不开，但依然努力每个月只要有点钱都会还进去，由于招商银行把我通讯录以至于几年前的打过电话号码的人，全部打电话与发信息去骚扰，导致我现在的客户不愿意签约;并希望这样的隐性暴力催收可以停止，有什么事情账户理解，相互沟通解决。(有删改，全文见下图)

问题类型 侵权,霸王条款,暴力催收,恐吓,服务不到位/态度差

诉求类型 赔礼道歉,严惩第三方

投诉详情

之前因为我个人原因导致逾期,我对此事愿意偿还所有本金利息及违约金,19日因为我个人欠款,招商银行第三方机构,上门催收,辱骂我是农村人,并让我20号全额还清,因为母亲身体不好,不想让家里担心,20号我偿还了38000元,因为他说如果我不偿还继续去我家里催收,破于压力,我去找朋友借款,去私人卖血机构,卖了1000毫升的血,这件事情谁都没讲,我自己欠下的债,死了我都愿意偿还,还完以后,招商银行第三方机构逼我还剩下的6000元,没经过我同意再次骚扰我的母亲,之前已经沟通过我愿意偿还,不要骚扰我家人,现在以全额还清账款,我希望有关领导给我一个说法,我接受所有利息及违约金,我不接受软暴力,我的家人是我的软肋,可以威胁我,我可以去死,农村人就该死吗,该死为什么给我这么大额度,,嘲笑我是农村人,一事无成我承认,我可以去死但是不能侮辱我的家人,我们没偷没抢,有人的尊严,我可以去死,但是希望招商银行领导给我一个说法,我不还款,就用家人威胁我,说家人替我还款,利用语言录音,威胁我的家人,我是一名成年人,我愿意为我所说的话负责,我已经还清但是你们欠我一个说法,没有说法我就去跳楼,已死给社会增加一点光明@招商银行

图片来源：聚投诉

两高两部《关于办理实施“软暴力”的刑事案件若干问题的意见》，对于“软暴力”的定义为：行为人为谋取不法利益或形成非法影响，对他人或者有关场所进行滋扰、纠缠、哄闹、聚众造势等，足以使他人产生恐惧、恐慌进而形成心理强制，或者足以影响、限制人身自由、危及人身财产安全，影响正常生活、工作、生产、经营的违法犯罪手段。

第三方机构对杨女士、周先生的催收行为是否构成软暴力？读懂新金融不做评论，读者自行判断。

值得注意的是，杨女士和周先生的投诉不是个例，在招商银行的众多投诉中，关于暴力催收的比例不小，同时从投诉人的阐述也可以看出，招商银行的贷款用户层级明显在金融科技公司之上。这些投诉人因各种原因收入遭受影响，导致不能按时还款，但是他们多愿意承担自身债务和违约金，可对于招商银行和第三方“过猛”的催收表示抵触。

催收一直是金融行业的老大难，催得轻了没效果，逾期的借款很容易就成了坏账，催得狠了又容易造成社会问题，用一位持牌金融机构负责人的话说：催收已经成为行

业发展的瓶颈。

过去的催收多涉及黑恶，在扫黑除恶的大背景下遭遇打击无可厚非，黑恶要不得，但如何不让催收成为瓶颈，不让“老赖”逍遥法外，建立信用社会，也是需要相关部门思考的课题。

同时，读懂新金融也建议：持牌机构，特别是银行，在处理借款人逾期问题时，还应具体问题具体处理，对于名副其实的“老赖”，惩戒措施猛一些笔者个人也是支持的(政策法规是否支持另说)，但对于因暂时性收入问题逾期的借款人，还应多一丝包容，毕竟银行是支撑信贷市场的脊梁。

(发稿前，读懂新金融尝试向招商银行求证其催收及委外催收的机制和监督方法，但未成功取得联系。)

(责任编辑：赵雅芝)