

# 多家银行招聘高级催收人才,门槛设置较高 万亿催收江湖“变天”

传统的“呼死你”、无公章的“律师函”“催告函”、债务逾期,亲戚朋友被骚扰……当催收团队暴力催收问题层出不穷,行业良莠不齐,银行开始亲自下场招聘催收人才。

高学历、三至五年工作经验……近日,多家银行公开招聘高级催收人才,并提出较高的招聘门槛。此外,还有银行对新增回访催收电话进行公示,催收业务正日趋规范和透明。

专家认为,银行公开招聘高级催收人才,主要是为了提升自营催收团队的竞争力,同时也有助于从源头把控合规性。

商报制图  
但雯婷

## 高门槛招聘高级催收人才

近日,多家银行公开招聘“职业催收人”的启事引发关注。

记者梳理发现,光大银行、华夏银行、湖南三湘银行等多家机构均为催收岗位开放了社招渠道。与人们以往观念中外包催收人员相对较低的准入门槛不同,几家银行都明码标出了较高的学历或工作经验要求。

6月6日,光大银行发布招聘信息,为总行零售与财富管理部客户营运中心招聘三名专属运营团队电话催收人员。岗位条件中显示,应聘者需满足本科及以上学历,并要求提供近三年岗位考核成绩。

三湘银行近期发布的招聘公告显示,该行招聘岗位中包含“高级催收管理人才”和“高级电催人才”两类有关催收的人才,均要求大学本科及以上学历,并具备5年以上相关催收工作经验。记者了解到,这两个岗位不仅要求具备丰富的催收技巧,还要求能够独立主导催收技巧培训及催收任务指标的达成。

华夏银行零售信贷部贷后催收管理岗学历门槛则更高,要求硕士研究生及以上,金融、管理、经济、数学、统计等相关专业,且具备三年以上工作经验。

记者注意到,这些岗位的工作内容大多涉及催收团队管理、催收数据监控、催收策略调整和优化等。

谈及自建催收团队对银行有哪些积极作用,南开大学金融发展研究院院长田利辉表示,自建催收团队有助于银行更好地管控催收流程,规避违规风险;有助于避免因外包催收不当行为而损害银行的声誉和客户关系;有助于减少对外包催收公司的依赖,降低成本;有助于更直接地管理催收活动,提高催收效率和效果。

全国著名小微信贷专家、中国小微信贷机构业务创新合作机制发起人嵇少峰表示,一是银行不良资产增加的背景下,不良贷款越来越多,所以催收的压力比较大;二是传统的银行委外催收被监管得越来越严格,特别是对很多催收行为的规范,导致催收效率下降,同时合规的外包催收公司越来越少。银行亲自催收或面临更高的人力成本,银行的正式员工待遇一般远高于外包催收公司的工资待遇,相对来说,委外催收可能更经济。

## 万亿催收江湖还好吗?

不少金融机构将贷款、信用卡逾期等不良资产外包,由此产生了专门负责催收的外包公司,俗称催收公司。

在中国,最早的催收公司于20世纪90年代初诞生于香港,当时被称为资产管理公司,内地最早的催收公司,诞生于2003年。

2015年,随着银行不良贷款规模及不良率的上升,银行将逾期一个月以上的不良资产,外包给第三方催收公司,催生了这一行业的日渐兴旺。催收公司会向银行收取一定的服务费率以赚取利润,逾期越久,佣金越高。

第三方催收机构的日渐发展,伴随的是金融机构的旺盛需求。

今年4月23日,建设银行云南分行2024年信用卡逾期欠款催收(短期续约)已完成采购工作,其中,CBC(北京)信用管理有限公司、广东浩传管理服务有限公司入选。

早在2023年7月中旬,中信银行信用卡中心发布了“信用卡逾期催收业务外包供应商入围项目”招标公告。本是一则普通的公告,但值得注意的是,中信银行一口气拟引入150家催收外包机构,为信用卡提供委外催收服务,包括普案催收和M3(逾期3个月以上)的电催。

大量的不良贷款、信用卡坏账,促成了催收队伍逐渐壮大,也形成了万亿催收市场。

2023年,三湘银行总资产589.32亿元,同比增长2.71%,实现营业收入193.54亿元,同比增长20.01%;净

利润3.29亿元,同比下降6.63%。资产质量方面,2023年,三湘银行逾期贷款余额为13.41亿元,较上年末增加5.20亿元,不良贷款率为1.75%,较上年末上升0.22个百分点。

今年3月,光大银行发布2023年财报显示,该行不良贷款率与上年末持平,但不良贷款余额有所上升,较上年末小幅增加28.02亿元至474.76亿元。其中,房地产行业的不良贷款余额同比增加18.81亿元,占比从2022年末的15.56%升至18.6%。

外包催收机构由于以民营资本为主导,门槛低,业务人员学历以大专生为主,导致问题频发,整体声誉不高。一旦债务人违约,银行多数进行委外催收,采用的手段包括对亲戚朋友短信、电话轰炸、恐吓,恶意投诉等非法方式催收,干扰了债务人的正常生活。

在黑猫投诉平台上搜索“暴力催收”等关键词,会出现大量“盗取个人信息、读取通讯录、私自联系亲友同事”等投诉信息。

## 催收业务日渐规范透明

谈及催收,人们往往会和“骚扰”“违规”“隐私”等字眼联系起来。大量外包的催收业务往往难以管理得面面俱到,在黑猫投诉平台公开的银行投诉中,第三方暴力催收的占比长期领先。

“一直以来,银行外包催收业务主要是为了降低成本、提高效率和专业化。外包给专业催收公司可以利用其专业技能和经验,更有效地处理逾期贷款。然而,这种做法可能带来合规风险、声誉风险和客户隐私泄露风险。不当的催收行为可能违反法律法规,损害银行声誉,甚至引发法律诉讼。”浙江大学国际联合商学院(ZIBS)助理教授邵辉分析道。

5月15日,中国互联网金融协会发布《互联网金融贷后催收业务指引》,对商业银行、消费金融公司、小额贷款公司、汽车金融公司等从事放贷业务的机构自行开展或委托第三方催收机构开展个人网络消费信贷贷后催收业务进行规范。其中指出,金融机构应切实履行贷后催收业务主体责任,不断加强本机构催收能力建设,审慎实施外包。金融机构应加强对第三方催收机构的管理、监督和检查,做好风险预警和应急处置工作,防范不当催收、个人信息泄露等风险。

值得一提的是,当前银行催收业务正日趋规范和透明。

5月27日,邮储银行公开了48条新增的个人贷款贷后回访和催收号码,并在公告中提示,“通话中可能会与您核对信息,但不会询问您的各类密码等私密信息”,同时就公告内容提供了投诉和咨询渠道。

“这意味着银行催收业务将会进一步规范,也有助于提醒逾期客户相关联络信息,防止不法分子假借催收名义对金融消费者实施诈骗行为。”素喜智研高级研究员苏筱芮直言。

邵辉认为,这显示了银行对催收业务透明度的重视,意味着银行正在努力提高催收活动的规范性和合规性。“通过公开联系方式,银行不仅可以加强与客户的沟通,也有助于监督和规范催收行为,减少不当操作,提升客户信任度,符合当前金融行业对催收业务规范化的要求”。

在催收业务中,银行应当如何把握好合法合规的边界?

苏筱芮建议,对于第三方催收机构来说,要在合规工作上下功夫,接受持牌金融机构的评估与挑选。银行等金融机构也应对通过评估的第三方催收机构实行名单制管理,同时在官方渠道的醒目位置对外披露,而对于银行等金融机构的自有催收团队来说,也需要遵守指引的各项合规细则。

“银行在催收业务中应严格遵守法律法规,应制定明确的催收操作规程,培训催收人员,确保其了解并遵守合规要求。”邵辉建议,“此外,要建立客户投诉处理机制,及时响应和解决客户问题。通过这些措施,银行可以在保护客户权益和维护自身利益之间找到平衡,把握好合规边界。”

## 零售与财富管理部客户营运中心-贷款业务电话催收

所属机构:中国光大银行总行

部门名称:中国光大银行零售与财富管理部客户营运中心 招聘人数:

发布日期:2024-06-03 工作地点:北京

### 职位描述:

所属机构:中国光大银行总行

部门名称:中国光大银行零售与财富管理部客户营运中心

招聘人数:专属运营团队电话催收岗(3人)

工作地点:北京

岗位描述:

相关招聘信息截图

## 相关

### “暴力催收”加速退场

新规之下,催收行业必将面临一轮洗牌,催收群体也站上了职业生涯的十字路口。

夜晚曾经是催收作业的黄金时间。

“每天晚上定时定点打电话,我晚上一般都关机”,两年前曾出现过信用卡逾期的王飞表示,当时他的借款覆盖了多家银行,“借新还旧”是信用卡逾期用户的传统自救方式。

随之而来的是,多家银行的催收电话“轮番轰炸”。王飞说:“同家银行也会更换不同的催收人员,每天接超过三个电话是很常见的,话术都差不多——会影响征信及后续借款等,但是当时确实没有能力还款,只能选择关机躲避催收。”

王飞算是幸运儿,他的逾期信息及相关催收人员并未找上其家人及公司。他告诉记者,“朋友中也有逾期的,对方直接打电话到公司人力资源部,非常尴尬,后续也影响朋友的工作。在这点上,信用卡借款比网贷还是正规一些。”

刘艺是某三方催收机构的负责人,所在机构目前严格遵守新规要求。“我们员工上班时间严格按照银行标准执行,公司目前只承接银行的业务。银行业务稳定一些,我们员工比较稳定,大多数员工都在公司工作两三年以上。”

刘艺强调,“现在晚上10点过后至早上8点之前都不能作业,这是明文规定的,目前公司也没有人突破现有的规范。”

对于过往常被诟病的“上门催收”,华中地区某催收公司一主管表示,“现在已经没有那样的方式了,都是电话催收为主,即便有特殊需要外出,都有规范录音、录像设备,所有流程都是按规定来。”

据国际金融报、每经新闻、证券日报、时代财经等