

继 P2P、“714 高炮”之后，“暴力催收”成为中国互联网金融又一个“爆雷”的区域。

台在联系他的亲友时，一上来就直接暴露欠款这件事，让他毫无隐私和颜面留存可言。

短信一般是这样的风格：“某某欠款逾期已经 3 天，其电话一直不接，涉嫌恶意拖欠，我们已将其行为录入征信系统。”“由于你欠款逾期，现在平台认为你骗贷，已经进入立案起诉阶段。望其亲友远离老赖，以免上当受骗。”“收到短信后若两小时内未处理，你的拖欠案件将发给律师走诉讼程序，有疑问回电！”林勇说，他的父母收到短信后，非常着急，马上来问他是不是真的要吃官司了，他花了好大工夫才把老人家的情绪安抚下来。

林勇说，有不少人虽然在通话中号称是某某网贷平台的员工，但他们根本不是用平台的官方客服号打来的，有的是个人手机，有的是归属地并非平台所在地的座机。这让他无法识别对方身份的真实性，毕竟这是涉及钱财的事情，不能轻易相信陌生电话所言。“而且这些号码很多都被手机安全系统自动标记为‘骚扰电话’‘诈骗电话’，一般人谁会去接呢？不接，他们回头又说‘我失联’‘故意不沟通’。”

有一个没被系统标记以致他接起来的催收电话，让他非常郁闷。电话那头是一个冷冰冰没有任何情绪的女声，全程用很机械的话语对他只提问和下命令；林勇反过来说她任何话，她一律不作答，最后是

对方先挂了电话。“我这是碰到鬼了还是碰到机器人了？”放下手机，林勇只觉得心塞得慌。

不胜其扰之下，林勇向网贷平台客服投诉。从录音中可以发现，有的平台客服直接不承认他们有向欠债人本人和紧急联系人之外的人催收；有的客服在林勇的再三追问之下，承认了有将催收业务外包给多家催收公司，但对于他提出的“不要再骚扰我的那些亲朋好友”的诉求，客服只表示会把信息传递过去，“但是由于是外包公司，他们能不能马上停止，我们没法控制”。实际上，在数次拨打平台客服之后，他的亲友依然被催收骚扰。直到他开始跟客服说，如果这样的情况再发生就要去举报，骚扰才逐渐减少。

虽然现在自己和亲友收到的电话和短信少了，但持续两个多月的暴力催收已经让他在家庭和单位都陷入了困境：妻子责怪他乱借钱，与他争吵；单位领导开始不信任他，给他降薪、“穿小鞋”。“本来想着能靠家人的支持，以及工资收入来慢慢还债的。现在我欠的债没还上，还失去了家人和单位的信任，我不知道他们为什么要这样做。”

催收员的自述

“他算是遇上了典型的暴力催收了吧。”听完林勇的遭遇，曾在

服务一家银行信用卡中心的催收机构当过两年催收员的于天（化名），向《新民周刊》记者如此表示。他说，随着社会的进步和法治的完善，现在的“暴力催收”不大可能像以前存在过的或者影视片里的那样对欠款者的人身自由进行限制或者做身体攻击；甚至连派催收员上门都是很少使用的方法了，因为现在已经是网贷时代，欠款人分布在全国各地，如果要一一当面催收，成本实在太太大，一些中小网贷平台不可能承受得起。

所以，当下的“暴力催收”，基本上指的是催收平台在电话、短信等催收手段中使用了欺骗、威胁、恐吓的语言和骚扰欠款人亲友这种“软暴力”。

“其实，是不是正规的催收平台，是不是在‘暴力催收’，你从电话里的前三句话就能听出来。”于天说，他在催收平台工作时，受过严格的培训，催收用语必须非常规范。例如，如果自己是第三方催收机构，就一定要说是受某某贷款平台委托的，而不能直接自称是平台人员；如果是在初期联系欠款人的紧急联系人，只能说类似“某某在信用卡中心留的个人信息需要更新，所以我们想联系他，请您代为转告”这样的话，而不能直接暴露欠款人的债务情况。“而那些暴力催收，都是反着来的。”

林勇说，他最开始需要贷款时，看到过这方面的新闻报道，知道网络贷款的陷阱很多，所以一开始都是在比较大的银行的网络渠道申请的。在被暴力催收之外，他也收到了这些银行的催收电话，他承认这些电话“听起来就觉得他们是愿意