



部分金融机构为规避自身诉讼风险，将催收业务外包给催收公司，但对催收公司的管理不力，导致其为完成任务获取利润，容易采取违规催收方式。

后催收业务的推荐性国家标准《互联网金融个人网络消费信贷贷后催收风控指引》。

最新的规范文件是中国银行业协会于2026年1月底发布的《金融机构个人消费类贷款催收工作指引(试行)》(以下简称《指引》)。

《指引》被认为对金融机构及第三方催收机构的个人消费类贷款催收行为作出全面、细致的规范，填补了行业规范空白。例如，在外部催收机构管理方面，《指引》建立了全流程约束机制，实行白名单制度，要求会员单位在官网等渠道对委托催收机构进行公示；建立外部催收机构准入、退出标准和日常管理制度，明确了委托协议核心内容，实现契约化管理等。

再如，《指引》明确：未经债务人同意，严禁在每日22:00至次日8:00进行电话催收、外访催收及其他催收。按照电话催收当时具体情况，主动通话的频密程度应控制在合理及必需的范围內。

然而，也有人认为其中对于“债务人失联”的界定并不合理。

河北的杨先生在新浪黑猫平台投诉，称他于去年在某网贷平台操作借款，前几期均正常还款，但自己在去年底遇到经济困难，无法按期还款，已经主动与平台沟通，表达了还款意愿并希望能暂缓归还，并一直保持与平台的正常沟通。但在今年3月的一天，催收电话直接打到了位于老家的他母亲那里。“我母亲年纪大了，身体不太好，接到这个电话后，受到了惊吓，给我打电话时声音都在颤抖。”杨先生马上联系在母亲身边的人，叫了救护车把老人送到医院，还好经过诊断，母亲身体并无大碍。

杨先生随后联系该平台，平台告知，是因为此前一

天催收人员无法电话联系上他，因此第二天联系了他母亲。杨先生对此表示无法理解：“我之前一直都和平台保持沟通，电话都正常接。只是因为这一天我的电话接不通，就认为我失联，我肯定是不认的。”他向《新民周刊》记者表示，他要求平台催收电话不要再打给他母亲；同时要求得到之前给他母亲打电话的催收人员的道歉。他说，在黑猫平台投诉后，网贷平台客服有联系他，但只是谈到“可以对欠款再分期、减免费用”的话题，对他的两点诉求避而不谈。对此，《新民周刊》记者联系了该网贷平台，截至发稿暂未得到回复。

对于债务人“失联”的情况，《指引》中有专门的段落阐述：“催收人员在债务人本人失联的情形下可联系第三人：债务人本人手机号码无效(如空号、错号)，可直接联系第三人；连续三次拨打债务人本人预留手机无法联系上本人的情形下，次日可联系第三人；连续三日拨打债务人本人预留手机无法联系上本人的，可直接联系第三人；如后续联系上债务人本人，时间重新开始计算。”

如按照《指引》的以上界定，杨先生遇到的可能属于“连续三次拨打债务人本人预留手机无法联系上本人”的情形，但杨先生对此表示不解：连续三次如果是短期内连着拨打，可能他那一会儿正好忙，没有注意手机；而且平台的催收电话号码每次不固定也无法回拨接通，无法让他知道漏接的是催收电话。他认为这种情况不能认为是他的过错。

对此，朱平晟律师认为，《指引》目前是试行版本，确实可能存在某些不尽完善之处。他建议，债务人可以将这些意见反馈给银保监或其他金融监管机构，帮助相关制度在后续的修订中实现更加合理。✎