

贷款机构与第三方债务催收机构合作互信研究

◆石 月

(湘潭大学,湖南湘潭 411100)

【摘要】银行的信用卡债务催收工作普遍采取与第三方债务催收机构合作进行,合作的本质其实是金融服务外包。银行与催收机构以委托合同为基础的外包模式的合作是双方利益最大化的选择。委托合同建立在双方互信的基础上,信任的缺失将会造成合作的困境,有损双方利益。良好的信任是合作的必要条件,也是创造价值的内在动力。本文将对贷款机构与第三方债务催收机构的合作互信展开研究,以供参考。

【关键词】信用卡;银行;催收机构;合作;信任

一、研究意义

信用卡是现代信息技术与银行业务创新的结果,由于缺乏良好的社会信用体系,且没有完整、精细、系统的法规体系,持卡人恶意逾期、欺诈等原因致使信用卡不良贷款日益增多,信用卡催收行业应运而生,挽救大量不良贷款,促进了我国社会信用体系的建设。在我国由于目前催收机构的身份在法律上并不明确,这一双赢合作方式进行得并不顺利,因此研究双方合作的必要性以及合作模式显得十分重要。

此外,目前催收环境具有复杂性和不确定性,同时合同条款不完备,而信任机制可以弥补上述问题。对于银行和催收机构来说,双方的信任关系可以减少交易成本,更好地促进双方的合作,提高外包效率。正如社会学家詹姆斯·科尔曼(James Coleman)所说的“社会资本”概念:即群体或组织内部的人们为了某些共同目标而合作的能力。合作的能力取决于共同体内规范和价值共享的程度,并且它能让个人利益服从全体利益。价值共享缔造信任,而信任则具有巨大的且可衡量的经济价值。

二、银行与第三方催收机构合作的原因

(一)主要合作主体

1.发卡银行

信用卡的发卡银行主要为商业银行。目前在我国形成的银行体系是:将央行作为管理者,并以5大国有银行为主、12家股份制商业银行和1家专业银行为辅,其他中小城市商业银行、农村商业为补充,另以3家政策性银行执行政策。

2.催收机构

催收机构即催收公司,是伴随着信用卡催收行业产生的。目前关于催收公司的法定主体身份仍存在不确定性,虽然部分文件的出台使催收机构看到了曙光,但其层级多为“规范性文件”和“部门规章”,因立法层级比较低,法律

效力有限,无法直接作为法律依据。

(二)银行与催收机构的合作本质及其必要性

1.合作的本质

本质上银行与第三方催收机构的合作属于金融服务外包。以巴塞尔银行监管委员会为主导的“联合论坛”出台《金融服务外包》文件,该文件将外包定义为:“受监管实体持续地利用外包服务商来完成以前由自身承担的业务活动。”金融服务外包实际上就是金融企业将原来属于企业内部完成的工作外包给第三方,由第三方负责完成。

2.合作的必要性

现有的信用卡催收主体有发卡银行、律师事务所、催收公司,但并不是所有主体都能顺利高效地完成信用卡催收工作,存在的问题具体内容如下。

(1)银行内部催收困难

发卡银行作为债权人享有对持卡人的合法债权,当然是信用卡催收天然的催收主体,但是对于逾期时间较长,恶意欠款不还的持卡人,银行内部催收就显得余力不足,具体原因及特点如下:①银行催收人员的态度不积极。对于银行内部的催收人员来讲,只要按时工作即可获得“铁饭碗”。在这种情况下,银行内部催收人员的积极性当然不会高,不过是例行公事。②银行非核心任务且成本较高。商业银行以经营存款、放款,办理转账结算为主要业务。对于发卡银行来说,信用卡催收并不是其主营业务也不会为其带来多余的利益,与其经营目的不符。

(2)律师事务所催收不便

依据法律法规成立的律师事务所理所当然可以成为信用卡催收的法定主体,但是信用卡催收案件的法律关系比较简单,对于律师来说无法提高其专业水平,不能满足高端法律业务的需要,不利于律师的职业发展。

(3)最佳催收主体—催收机构

虽然催收机构的合法性仍有待认可,但从实际效果来

看，银行支付信用卡催收外包的费用要低于自身运营成本，而且催收效率大大提高，并且催收机构还能为其提供专业的技术支持。可见，银行与催收机构合作可以实现利益最大化。

三、银行与第三方催收机构的合作模式

(一)合作的法律关系

在我国，由于没有明确的法律规定，信用卡催收外包大都是由银行与催收机构自行约定。正是因为这样，在实际操作过程中由合同体现出来的法律关系常常较为混乱，尤其是在委托和代理之间，很多时候合作双方并没有对二者进行区分，常常混为一谈甚至“表里不一”，即表面写着委托代理合同，实际上根本没有授予催收机构代理权限，只能算是委托合同。除此之外，法律规定代理应该以被代理人的名义完成任务，并且后果和风险责任也应该由被代理人对外承担(对内可追偿代理人的责任)，但是在实际的合同中银行一般明确要求催收机构不能以银行的名义进行催收，而且所有后果要由催收机构自行承担，这从根本上就违背了代理的定义。因此，对于银行与催收机构合作的法律关系还需要进一步分析。

1.委托 VS 代理

《民法通则》规定：“代理人在代理权限内，以被代理人的名义实施民事法律行为。被代理人对代理人的代理行为，承担民事责任。”分析上述法律规定可知，可以由代理人实施的行为仅能是私法上的法律行为，其他行为不在代理范围内。如果代为办理的事务是通过私法上的事实行为进行的，相互之间形成的是委托关系，不产生代理关系。

在银行与第三方催收机构的合作中，银行是真正的债权人。目前在我国，催收机构作为受让主体具有资格障碍，债权转让的程序受限，并且银行也不会轻易转让债权，所以银行不是将整个债权转给催收机构，而仅是借助催收机构将请求给付到期债务的意思传达给逾期持卡人，催其尽快还款，此行为本质上是给付请求权的代行使。给付请求权是债权的基本权能之一，不可以单独进行转让，但是银行可以通过委托授权的方式让第三方催收机构以自己的名义代为行使权利，并且催收机构在向持卡人进行给付请求时应出具委托授权书。

然而在实际情况中，银行往往仅与催收机构签订委托催告通知的合同，并不会向催收机构开具授权证明，这是银行为了避免催收机构的不当催收行为给自己带来不利影响，一旦催收机构与持卡人产生纠纷，银行就可以该行为没有授权为由来逃避责任。但是缺少银行的授权，催收机构对持卡人的催告通知就不再是一个法律行为，因为催收机构本身与持卡人之间并无权利义务关系，如此一来催收机构与银行的法律关系也就不再是代理，而只能是委托，受托的任务仅仅

是一种通知服务，持卡人只是一个服务对象，催收机构将催告通知的内容传达给持卡人即视为完成银行委托的事务。

如上以委托来定义银行与催收机构的法律关系更为合理，委托与代理的区别如下：第一，名义不同。通常“委托”是指受托人以委托人的名义或自己名义处理其所受托的事务，受托人所从事受托活动的后果和责任均由委托人承担。而通常“代理”是指代理人必须以被代理人的名义，在授权范围内与第三人进行法律行为，这种行为的法律后果也直接由被代理人承担。第二，适用范围不同。代理只是代理人在代理权范围内以被代理人的名义同第三人独立为民事法律行为；而受托人办理委托人委托事务的行为既可以是民事法律行为，也可以是单纯的事实行为。第三，法律关系的成立不同。代理权的授予是单方法律行为，而委托合同的订立是双方行为，须经受托人的承诺才可达成。第四，效力范围不同。代理是代理人与被代理人及第三人之间的关系，属于对外关系，而委托是委托人和受托人双方的内部关系。

很多情况下，人们通常会产生误解，认为委托与代理一定会同时存在，从上述的区别中可以得出结论：委托与代理并非必然并存。代理关系的产生基于代理权，而代理权的授予，是一个单方的法律行为，可以基于多种法律关系如委托、承揽、雇佣等进行，也可以基于法律的直接规定或指定而产生，并非一定是以委托合同为基础。同时，委托合同亦非一定包含代理权的授予，即便是委托处理民事法律行为，受托人也可以自己的名义，而不以委托人的名义处理委托事务。

2.法律关系图

为了更清晰地理解以上内容，银行与催收机构以及持卡人基于委托的法律关系图如图 1 所示。

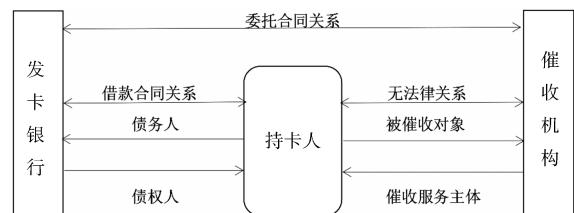


图 1 委托关系图

如图所示，基于委托的银行与催收机构在合作时三个主体间的法律关系为：第一，发卡银行与催收机构之间是委托合同关系，其中发卡银行是委托人，催收机构是受托人。第二，发卡银行与持卡人之间为借款合同的法律关系，其中发卡银行是债权人，持卡人是债务人。第三，催收机构与发卡人之间并无法律关系，催收机构是催收服务的主体，持卡人是被催收的对象。

(二)合作的契约模式

银行按照一定的标准选择催收机构，双方目标达成一致，即可建立融洽的外包合作关系，除此之外还需要制定共同遵守的规则，确保双方的目标顺利实现，因此如何就外包合作双方各自的权利、义务和责任形成法律条文约束和制度框架即契约(合同)模式就显得至关重要。

通过银行与催收机构实际合作时所签订的合同条款，总结出如下合同内容：第一，对服务的描述。这部分主要明确银行与催收机构之间的关系，同时明确催收机构的服务内容和标准。第二，双方的权利义务。该部分主要明确了双方在合作过程中可以享有的权利以及相应需要履行的义务，如银行具有随时监督检查催收机构业务质量以及进度的权利，但要及时履行向催收机构提供材料、信息以及按照合同支付相应费用的义务；而催收机构有权了解银行所掌握的持卡人的基本信息，获得报酬等。第三，合同责任。通常情况下这一部分内容规定了双方在合作期间所承担的责任范围，银行一般是违约责任，例如未按要求支付费用，提供的信息不准确等；催收机构往往要承担更大一部分责任，包括在催收过程中因行为不当与债务人的纠纷、赔偿等均由催收机构承担责任。

四、银行与第三方催收机构的合作互信

从上一章分析银行与催收机构合作的法律关系可知，双方的合作是通过委托合同进行的，而委托合同是以当事人的相互信任为基础的。由于信任关系属于主观信念的范畴，具有主观任意性，并没有一定的标准和限制，所以如果任何一方对对方的信任有所动摇，可以不问缘由，允许其随时终止委托合同。不然，即使勉强维持双方之间的合同关系，也会影响委托合同订立目的的实现。因此，委托合同只能发生在双方相互信任的特定人之间。没有当事人双方相互的信任和自愿，委托合同关系就不能建立，即使建立了合同关系也难以巩固维护，同时，在委托合同建立后，如果任何一方对他方产生了不信任，都可以随时终止委托合同。

由委托合同订立的基础可知建立银行与催收机构之间的信任关系对双方目标的顺利达成至关重要。但在实际合作的过程中，银行与催收机构的信任基础较为薄弱，具体表现在合同中银行对与催收机构合作的“小心谨慎”的态度上，由于催收机构的合法身份存在争议，并且在催收过程中易引

起矛盾与冲突，这对于视名誉如生命的银行来说很难直接授权给催收机构并承担所有后果。

由于信任一般是源于双方先前合作的经验，是双方主观的感知。由此，银行与催收机构还需要从以下几个方面来建立与维护彼此之间的信任关系：第一，银行应对催收机构的信任度进行评估。虽然很多催收机构仍存在不法行为，但银行并不能因此对正规的催收机构也一直抱有怀疑的态度，最保险的做法应该是对所合作的催收机构进行信任度评估，如果对方显示的信息值得信任，就应该在合作中给予对方足够的信任。第二，双方应建立共同维护信任关系的机制。银行与催收机构之间的信任是以长期合作为基础建立的，双方可以定期进行信息交流，建立一个良好的沟通环境，共同维护信任机制，促进合作顺利进行。第三，催收机构应该树立良好的企业形象，主动展示自身的可信任度。由于催收行业的工作性质比较特殊，催收机构应该主动展示自身的可信任度，为双方的长期稳定合作打下坚实的信任基础。

五、结束语

本文以银行与催收机构为主体研究贷款机构与第三方催收机构的合作互信，对二者合作的本质、必要性、法律关系和契约模式进行具体分析，确定信任对加强双方合作的重要性。这个结论对促进贷款机构与催收机构的债务催收合作有一定的意义。本文的研究仍处于初级阶段，期待之后会有更多、更深入的研究，特别是合作的实际运作尚需更加精细的观察，信任的作用也有待深入的认证。

参考文献：

- [1]牟轩仪.论消费信用贷款第三方催收业务的法律规制[D].上海：华东政法大学,2018.
- [2]吴国新,郭峥嵘.金融服务外包提供商选择及风险管理[M].北京：清华大学出版社,2013.
- [3]汪渊智.代理法论[M].北京：北京大学出版社,2015.

作者简介：

石月(1994—),女,汉族,辽宁阜新人,硕士,研究方向:知识产权、银行法、信用法。