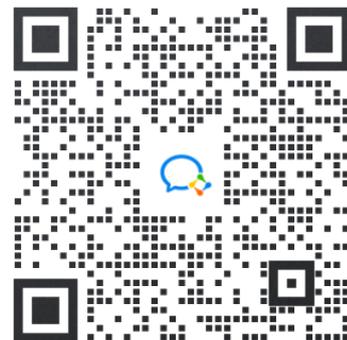




中国消费金融 逾期资产清收及处置 专题报告

行业报告资源群

1. 进群即领福利《报告与资源合编》，内有近百行业、万余份行研、管理及其他学习资源免费下载；
2. 每日分享学习最新6+份精选行研资料；
3. 群友咨询，群主免费提供相关行业报告。



微信扫码，长期有效

知识星球 行业与管理资源

知识星球 行业与管理资源 是投资、产业研究、运营管理、价值传播等专业知识库，已成为产业生态圈、企业经营者及数据研究者的智慧工具。

知识星球 行业与管理资源每月更新5000+份行业研究报告、商业计划、市场研究、企业运营及咨询管理方案等，涵盖科技、金融、教育、互联网、房地产、生物制药、医疗健康等；

微信扫码加入后无限制搜索下载。



微信扫码，行研无忧

业务合作与沟通，
请联系客服微信



客服微信1



客服微信2

目 录

前 言	1
第一章 消费金融逾期资产清收及处置行业背景	4
（一）商业银行业务概况及资产表现	4
1. 近五年个人消费贷款占比上升近 5 个百分点	4
2. 2021 年末银行业不良贷款 2.8 万亿元，贷后管理需求持续增加	5
3. 信用卡不良率上升，消费贷款不良资产处置压力上升	7
（二）消费金融公司业务概况及资产表现	9
1. 专注个人消费金融服务，线上+线下联合驱动业务发展	9
2. 行业不良率超 2%，风险回落幅度不及信用卡资产表现	10
3. 资产拨备率为 4%-5%，高拨备覆盖率体现审慎经营态度	11
（三）互联网金融平台业务概况及资产表现	12
1. 消费金融线上化的驱动者，母公司背景决定业务定位	12
2. 用户下沉风险日益暴露，头部机构不良率较 2018 年翻倍	14
3. 各平台风险指标差异大，头部机构不良率曾超 7%	15
（四）消费金融逾期资产清收与处置政策环境	16
1. 支持性政策：为消费金融行业持续发展营造良好环境	17
2. 规范性政策：对逾期资产清收流程提出合规要求和指引	19
（五）消费金融逾期资产清收与处置行业发展历程	22
第二章 消费金融逾期资产清收及处置方式与现状	26
（一）传统催收	28
1. 内部催收与委外催收结合，提高处置效率同时降低成本	28
2. 应用催收评分卡，制定各阶段差异化催收策略	29
3. 回收率随逾期期数下降，不同银行可相差 30 个百分点	30
4. 灵活配置催收方式与结算模式，实现催收成本控制	32
5. 催收服务商彼此竞争，推动行业壁垒成型并不断抬高	34
（二）司法清收	35
1. 司法清收渗透率低于 5%，金融机构意愿逐步提升	35
2. 主要包括委托律所诉讼、诉催结合、仲裁等形式	36
3. 新型处置方式出现，科技应用与监管支持提升清收效率	37
（三）不良资产证券化	40
1. 2016 年重启，我国不良资产证券化业务有序扩张	40
2. 个人信用类发行数量占比超六成，全国性银行为主力发起机构	42

3. 2021 年信用卡不良资产证券化产品发行近 40 支.....	46
4. 一般消费类不良资产支持证券起步较晚，2021 年共发行 6 支.....	49
5. 多种增信措施保障基础资产信用级别得到有效提升.....	51
（四）不良资产收益权流转.....	55
1. 信托机构设立信托计划受让金融机构信贷资产收益权.....	55
2. 2020 年流转规模达到高峰，10 单产品原始金额超 200 亿元.....	56
3. 收益权流转与资产证券化各有优劣，需结合实际进行选择.....	59
（五）不良资产批量转让.....	60
1. 从萌芽到试点，不良资产批量转让全面放开可期.....	60
2. 18 家试点银行开放转让，批量受让不受地域限制.....	62
3. 事前沟通寻求潜在意向方，成交机制保证竞拍公平.....	63
4. 试点银行积极参与，不同类型资产包特质各异.....	65
（六）财务核销.....	69
1. 政策框架趋于完善，核销标准明确.....	69
2. 账销、案存、权在，核销后可持续推进回收.....	70
第三章 消费金融逾期资产清收及处置痛点与对策.....	73
（一）合规管理方面.....	73
1. 数据安全监管趋严，各机构需通过系统应用保障数据安全.....	73
2. 委外作业不规范引发客户投诉，全流程质检势在必行.....	74
3. 恶意逃废债产业化，行业协同治理打击“反催收联盟”.....	75
（二）效率提升方面.....	76
4. 委外催收费率博弈，引入催收评分卡优化资源配置.....	76
5. 诉讼清收困难重重，可尝试仲裁等司法催收方式.....	77
（三）资源整合方面.....	78
6. 失联修复难度大，合规对接运营商数据或为破局关键.....	78
7. 催收号码紧缺且停封难申诉，机构积极参与监管白名单试点.....	78
8. 不良资产转让缺乏公允定价，大数据等技术助力合理估价.....	79
第四章 消费金融逾期资产清收及处置行业展望.....	82
（一）信用体系逐步完善，行业声誉重塑.....	82
（二）金融科技广泛应用，助力降本增效.....	82
（三）行业集中程度提升，头部机构显现.....	84
（四）平台服务优势凸显，合规高效并重.....	86
（五）跨界联动监管加强，行业标准完善.....	88
结 语.....	89

前言

近年来，随着国民经济的发展，居民可支配收入与消费水平不断提升，消费金融市场加速发展，在金融科技的赋能下，我国消费信贷的渗透率持续提升，在近6年的时间里，与美国狭义消费信贷渗透率的差距缩减了超过14个百分点，普惠金融发展进程进一步加深。未来，在消费作为推动GDP增长“三驾马车”中的主力驱动这一基本趋势保持不变的前提下，我国的消费潜力将进一步释放，而科技水平的进步、征信系统的不断完善和居民信贷意识的进一步觉醒也将促进我国消费金融行业规模进一步上升。

伴随着消费金融贷款规模的增长，贷后管理需求也在日益增长，消费金融逾期资产清收与处置市场与消费金融行业蓬勃共生。随着行业渗透率的提升和业务发展的逐步深化，消费金融行业参与者对逾期资产清收与处置的需求更加迫切，与此同时，在个人信息保护、金融数据安全监管趋严的背景下，以催收为代表的贷后资产处置工作也亟需在合规的框架下寻找到高效的业务开展模式。

本报告旨在通过研究消费金融行业不同参与者的逾期资产现状、分析各类逾期资产清收及处置方式的模式与特点，从而针对行业痛点提出对策建议，为银行等消费金融行业参与者的贷后管理业务发展提供参考，并对行业发展作出展望。

根据所持有牌照类型的不同，我国消费金融服务的供给方主要可分为商业银行、汽车金融公司、消费金融公司和小贷公司等持牌机构，以及互联网金融平台。互联网金融平台虽然并非持牌金融机构，但借助其流量与技术优势，通过控股或参股小贷公司或网络小贷公司甚至消费金融公司，现已成为我国消费金融行业无法忽视的一个主体类型。

如下图所示，消费金融业务包含广泛，不同类型参与方提供的消费金融产品与服务各有不同。根据所涉消费场景及支付方式的不同，分为住房抵押贷款、汽车消费金融、信用卡及一般消费性贷款，其中一般消费性贷款又根据是否限制资金具体使用场景而分为现金贷与场景贷。

中国消费金融行业主要参与主体及主要产品类型



住房抵押贷款与汽车消费贷款均涉及具体资产的抵押或担保，逾期资产清收与处置方式相对明确，不在本报告研究范畴内。本报告仅对信用卡及—般消费贷款的逾期资产清收与处置展开研究。

消费金融逾期资产清收及处置

01 行业背景

- (一) 商业银行业务概况及资产表现
- (二) 消费金融公司业务概况及资产表现
- (三) 互联网金融平台业务概况及资产表现
- (四) 消费金融逾期资产清收与处置政策环境
- (五) 消费金融逾期资产清收与处置行业发展历程

第一章

消费金融逾期资产清收及处置行业背景

（一）商业银行业务概况及资产表现

1. 近五年个人消费贷款占比上升近 5 个百分点

中国商业银行贷款服务体量庞大、产品种类丰富，自 1981 年央行开展小规模消费信贷业务试点以来，在此后长达 30 年的历程中，银行均是市场的绝对参与者，直到 2008 年和 2009 年相继开展小贷公司试点和消费金融公司试点才结束了这一格局，但超过一半消费金融公司大股东背景为商业银行的发展现状和小贷公司较大的杠杆率限制并未改变商业银行在消费金融行业的绝对地位。

根据借款人性质，贷款可划分为机构类贷款与个人类贷款，个人贷款中，根据贷款资金目标用途，又可划分为经营类贷款与消费类贷款。近年来，消费类贷款占整体贷款业务规模的比例逐年上升，自 2016 年以来，消费类贷款占比上升了 4.4 个百分点，2016 年末，中国存款类金融机构消费贷款余额为 24.6 万亿元，占存款类金融机构境内贷款的比例为 23.3%，而 2021 年末消费贷款余额已经实现翻倍增长，达 53.3 万亿元，占比上升到了 27.7%。

从需求端来看，个人消费贷款占比增加的原因是消费升级带来的金融需求增加和个人信用消费意识的逐步提高。从供给端来看，金融机构近年增加个人信贷产品供给导致个人贷款占比的较快上升，但整体而言个人贷款一直处于未被充分发展的状态，伴随着银行业“大零售”转型浪潮，预计未来几年个人贷款占比仍会保持增长趋势。

2016-2021 年中国存款类金融机构消费贷款余额及占比



2. 2021 年末银行业不良贷款 2.8 万亿元，贷后管理需求持续增加

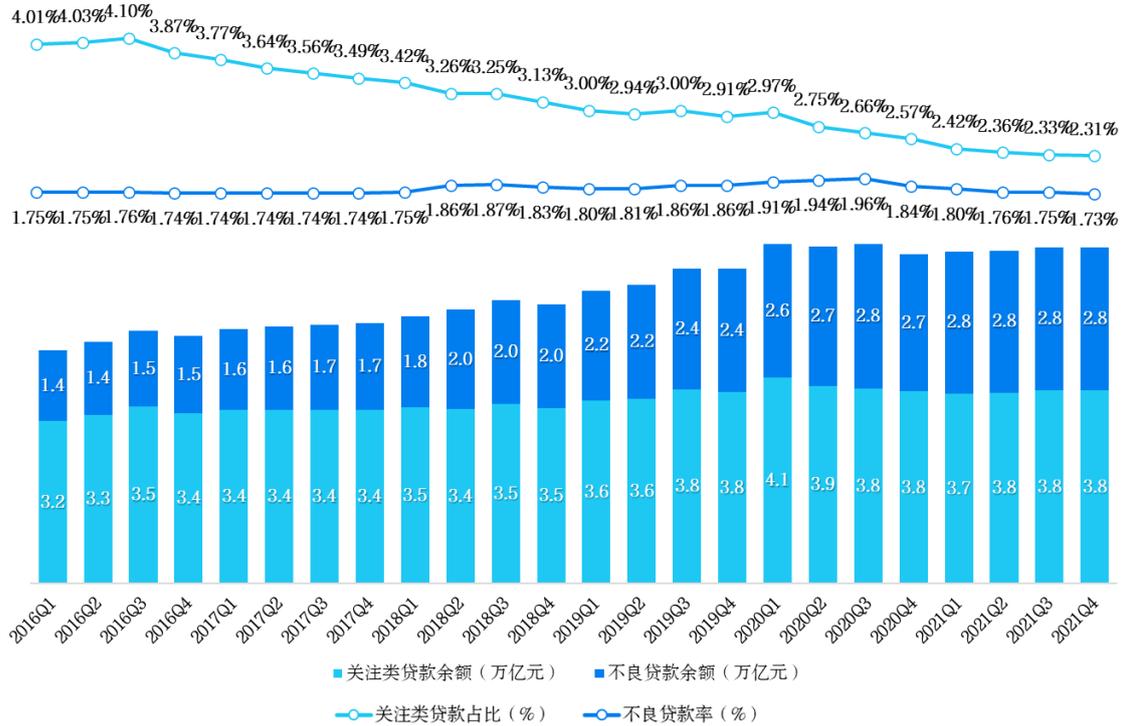
贷款业务规模的不断上升，随之而来的是银行对于消费贷款贷后管理需求的相应增加。

商业银行通常对其发放的贷款进行分级管理，即正常、关注、次级、可疑、损失五类，其中后三类为不良资产。虽然从不良贷款率和关注类贷款占比上看，近年来数据保持平稳或下降，但这主要是因为整体贷款规模的增加速度较大，不良资产的绝对规模也在逐步攀升。

银保监会数据显示，商业银行关注类贷款余额及不良贷款余额均持续上升，关注类贷款余额从 2016 年第一季度末的 3.2 万亿元上升到了 2021 年末的 3.8 万亿元，不良贷款余额也从 2016 年第一季度末的 1.4 万亿上升到了 2021 年末的 2.8 万亿元，不良贷款余额规模在 5 年间实现了翻倍的增长。

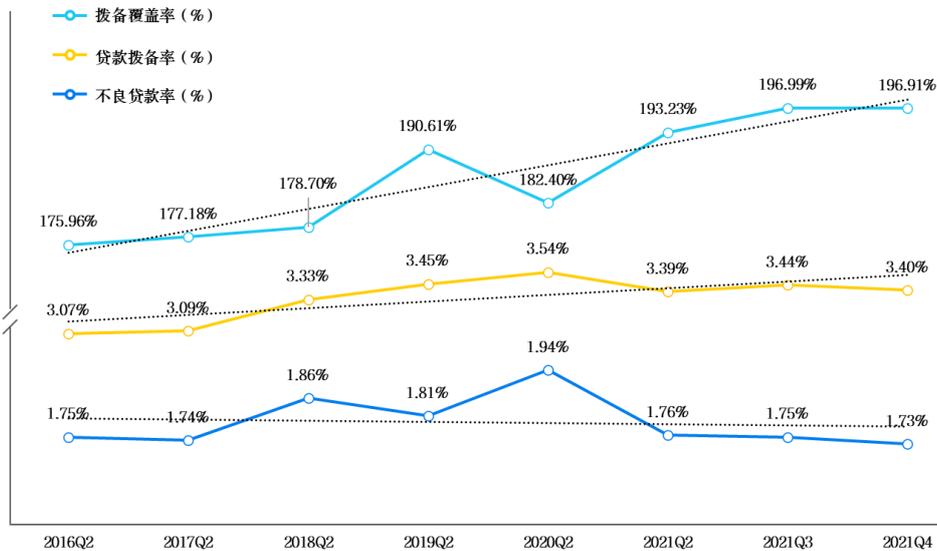
2020 年，受新冠肺炎疫情影响，2020 年第二、三季度商业银行不良贷款率一度上升至 1.94% 和 1.96%，贷后管理需求与压力均处高位，银行通过审慎放款、适度展期和加大不良资产处置力度等方式逐步降低了不良率，但不良贷款余额规模仍较高。

2019Q1-2021Q4 中国商业银行不良及关注类贷款余额



2016 年第二季度末到 2021 年末，我国商业银行的不良贷款率、贷款拨备率和拨备覆盖率分别由 1.75%、3.07%和 175.96%上升至 1.73%、3.40%和 196.91%，受监管部门对商业银行不良贷款率指标要求和银行盘活现金流的需求等影响，商业银行需要通过多种多样的贷后管理方式对逾期资产进行清收和处置。

2019Q1-2021Q4 中国商业银行信用风险指标



3. 信用卡不良率上升，消费贷款不良资产处置压力上升

随着银行资本约束趋紧，商业银行的对公业务发展受到一定限制，零售业务因具备利润率高、资产消耗低和风险分散等优势而成为商业银行加速转向零售的布局重点，各家银行纷纷将零售转型提升到战略高度，加大了零售业务的资源投入，“大零售”转型浪潮来临。

零售贷款中，虽然银行个人消费贷款以住房按揭贷款为主体，但近些年银行面对个人用户的贷款结构不断调整，在新的风控数据、风控手段及金融科技服务商的介入下，在个人贷款结构中，高回报的信用类消费贷款占比不断提升。

在个人消费信贷中，信用卡贷款始终占据最重要的比例，多年来信用卡贷款余额占狭义消费信贷余额的比例始终处于 50%左右的水平，虽然近几年受互联网信贷业务快速发展影响，信用卡余额占比有所下降，但 2020 年以来消费金融行业的一系列变化对信用卡业务产生利好，预计未来几年信用卡余额占比将上升。

2014-2025 年中国信用卡余额及其占狭义消费信贷余额比例

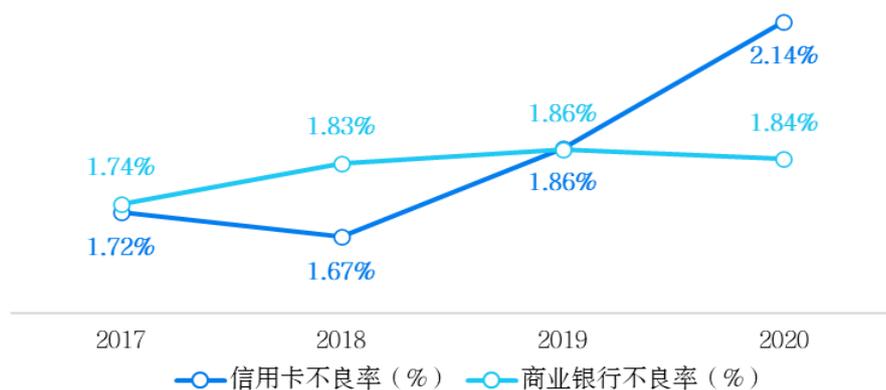


但是，信用卡贷款与一般消费贷款因具备额度低、期限短、无抵押等特点，其对于贷后资产管理的要求也相对较高，而零售贷款余额规模的快速上升和用户群体逐渐下沉等原因带来了更大规模的个人消费贷款不良资产余额，个人消费贷款不良资产处置需求规模增加。

目前，在商业银行消费金融贷款余额中，信用卡是除住房按揭贷款外占比最大的

资产，其近年来面临的不良资产处置压力也逐步上升。2017 年末，我国商业银行整体不良率为 1.74%，2020 年末为 1.84%，而调研数据显示，同期，我国信用卡不良率由 1.72% 上升至 2.14%。

2017-2020 年中国商业银行整体与信用卡不良率

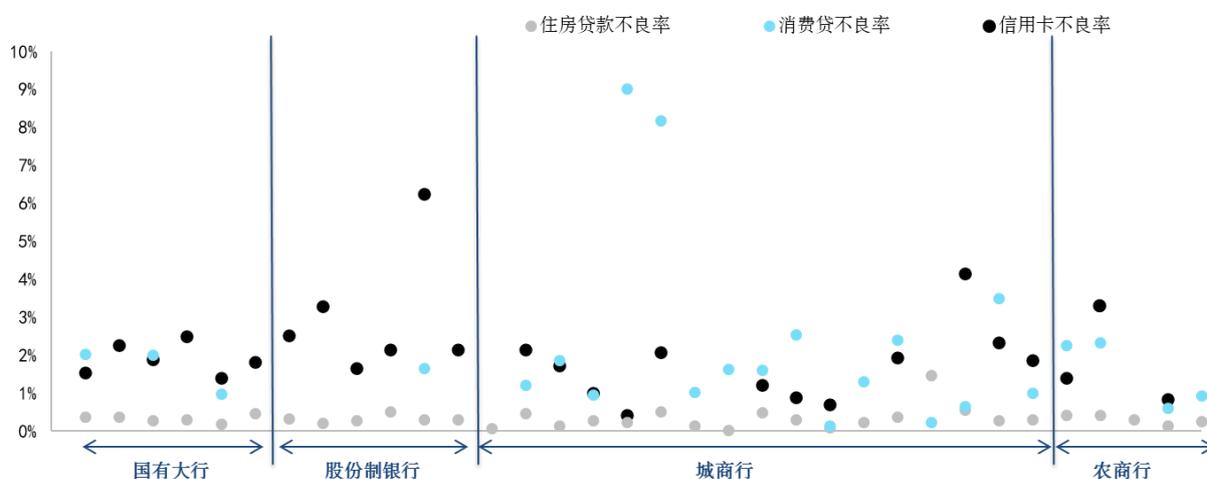


从结构上看，测算数据显示，信用卡不良贷款余额占商业银行个人不良贷款余额的比例自 2013 年以来一直保持在 40% 左右的水平，信用卡贷款与一般消费贷款的不良率高于住房按揭贷款，因此，中国商业银行个人消费贷款不良资产处置的压力很大程度上来源于信用卡与一般消费贷款。此外，信用卡与一般消费贷款的不良资产处置也可以为个人经营贷款等业务的贷后管理积累经验。

随着消费金融渗透率的进一步上升和房贷投放受上限管控等影响，商业银行信用卡与一般消费贷款的规模将进一步上升，所面临的不良资产处置压力也将进一步加大。

需补充说明的是，2019 年，银保监会提出了将逾期 90 天以上贷款全部纳入不良的硬性要求，并鼓励有条件的银行审慎地将逾期 60 天以上的贷款也纳入不良，目前已有多家银行将逾期 60 天资产计入不良，预计未来将有更多银行参与其中。更为严格的不良资产划分标准意味着资产处置需要更早介入，随之而来的则是更高的资产处置需求。

2020年部分上市银行个人消费贷款不良率



(二) 消费金融公司业务概况及资产表现

1. 专注个人消费金融服务，线上+线下联合驱动业务发展

消费金融公司是经银监会批准，在中华人民共和国境内设立的，不吸收公众存款，以小额、分散为原则，为中国境内居民个人提供以消费为目的的贷款的非银行金融机构。

持牌消费金融公司主要服务于商业银行无法惠及的个人客户，目的是满足不同群体消费者不同层次的需求；相比小贷公司，持牌金融公司10倍的杠杆率优于小贷公司，在拓展业务规模上更具优势；相比互联网金融机构，消费金融公司具有牌照优势。

早期，消费金融公司主要通过线下营销获客，如以捷信消费金融为代表的“驻店”模式和以兴业消费金融的“网点+直销团队”模式等。其中，兴业消费金融借助其大股东兴业银行的网点优势设立线下事业部，同时线下直销团队“上门收件，亲核亲访”，有效实现风险管控。

当然，也有以招联消费金融为典型代表的在成立之初就具备十足互联网基因的纯线上获客的消费金融公司。随着互联网金融与金融科技浪潮来袭，以往偏重线下获客的消费金融公司业务受到一定冲击，纷纷开始进行线上化迁移。目前，行业已经形

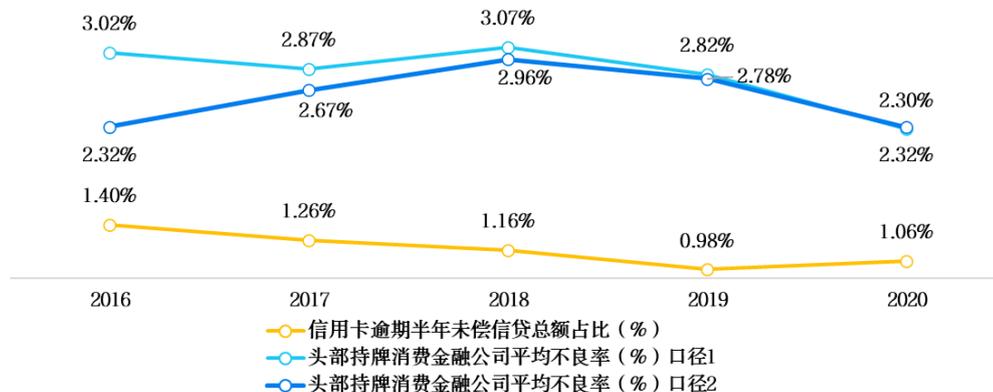
成了以线上+线下获客模式为主流、纯线上或线下获客模式为辅助的业务结构。

2. 行业不良率超 2%，风险回落幅度不及信用卡资产表现

在小额信贷领域，由于银行信用卡持有人相对是最优质的一批用户，银行信用卡风险表现在某种程度上可以作为中国消费金融行业风险变化的比较基准。

通过观察银行信用卡逾期半年未偿信贷总额占比变化可以发现，2016 年到 2019 年，该指标始终在下降，整体下降了 4.2 个百分点。但是，消费金融公司的风险表现并未能跟得上银行信用卡的水平，我们通过两种口径对我国消费金融公司不良率进行了估算，口径 1 为加权平均不良率，口径 2 为算数平均不良率，在口径 1 下，不良率在 2016-2018 年间有所上升，到 2019 年回落并低于 2016 年水平，这体现了监管收紧在持牌消费金融公司行业内有一定的效果；在口径 2 下，行业整体风险表现呈现上升趋势，其中 2018 年达到最高，这也体现了行业整体风险水平的攀升。观察近几年数据变化，考虑到行业风险凸显与规模间的滞后性，2018 年的风险达到峰值与 2016、2017 年行业规模快速上升不无关系。

2016-2020 年中国消费金融公司与信用卡风险对比



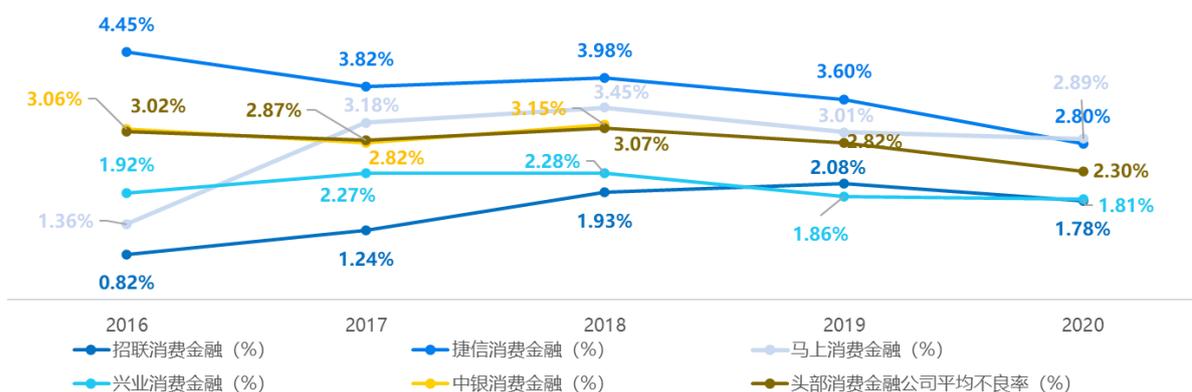
注释：头部持牌消费金融公司平均不良率的计算口径：口径 1 为头部持牌消费金融公司不良率根据各自业务规模的加权平均值；口径 2 为头部持牌消费金融公司不良率的算术平均值。其中，由于部分公司未披露部分年份的不良率，2016-2018 年结果为根据捷信、招联、马上、兴业和中银消费金融公司不良率测算，2019 年结果为根据捷信、招联、马上、兴业和中邮消费金融公司不良率测算，2020 年结果为根据捷信、招联、马上和兴业消费金融不良率测算。

具体到头部消费金融公司的情况来看，近几年的不良率也体现出一定的分化规律。2016-2019年，招联消费金融与马上消费金融的不良率上升，而捷信消费金融和兴业消费金融的不良率几年来相对平稳且有所下降，风险得到有效控制。

不同公司不良率变化趋势产生分化的原因如下：一方面，招联和马上消费金融的不良率在2016年的时候表现最优，因基数小使得增长率更大；另一方面，招联消费金融与马上消费金融均采取了典型的线上化业务模式，虽然线上产品通常具有小额分散的特点，但用户更为庞杂，资质参差不齐，对机构的大数据风控能力要求更高。

2020年受到疫情影响，消费金融公司业务收缩明显，但随着疫情影响逐渐减小，以及各家公司业务逐渐向线上化的迁移，行业风险可能会进一步的提升，各家公司需要更加审慎、并做好相应的准备。

2016-2020年头部持牌消费金融公司不良率



随着消费信贷渗透率的提升，目标用户持续下沉，这也预示着行业风险可能进一步上升，消费金融公司需要进一步提升风险抵御水平，以应对未来可能的变化。

3. 资产拨备率为 4%-5%，高拨备覆盖率体现审慎经营态度

资产拨备率为贷款损失准备金占总资产的比率，拨备覆盖率为贷款损失准备金与不良贷款的比率。从资产拨备率角度来看，2016到2019年间，行业头部玩家的拨备率从显著分化逐步趋向于4%-5%区间，在满足监管要求的前提下，各家公司经过多年的业务沉淀，积累了相应的风险管理经营，选择了趋同化的拨备比率。

2016-2019 年头部持牌消费金融公司资产拨备率



从拨备覆盖率角度来看，我们发现，除招联消费金融的指标波动性较大之外，其他头部消费金融公司的这一指标近年间均相对平稳，集中在 150%–200%，高于监管所规定的 150%，体现了相对审慎的经营态度。2020 年 11 月，银保监会发布《关于促进消费金融公司和汽车金融公司增强可持续发展能力、提升金融服务质效的通知》，明确“在做实资产风险分类、真实反映资产质量，实现将逾期 60 天以上的贷款全都纳入不良以及资本充足率不低于最低监管要求的前提下，消费金融公司、汽车金融公司可申请将拨备覆盖率监管要求降至不低于 130%”，监管政策的支持将缓解消费金融公司的财务压力，促进消费金融公司进一步发展。

与商业银行大而全的业务范围不同，消费金融公司是专注于消费金融业务的持牌金融机构，是典型的以小额、分散为原则、为中国境内居民个人提供以消费为目的的贷款的非银行金融机构，承担了特殊的社会责任，这使得消费金融公司在把握业务边界、应对资产风险方面需要作出更多的努力，在业务策略上要与传统银行保持差异。

（三）互联网金融平台业务概况及资产表现

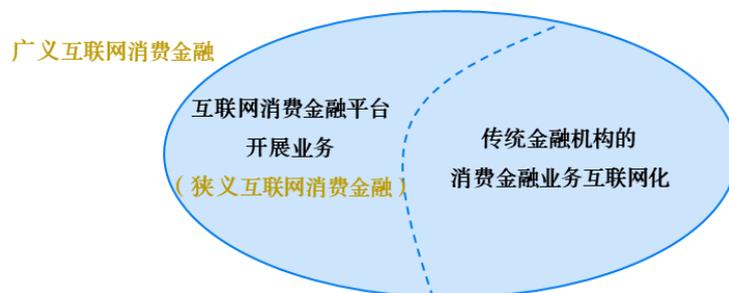
1. 消费金融线上化的驱动者，母公司背景决定业务定位

互联网消费金融是指借助互联网进行线上申请、审核、放款和还款全流程的消费金融业务。广义的互联网消费金融包括传统消费金融的互联网化，狭义的互联网消费金融仅指互联网公司创办的互联网消费金融平台。

2013-2014年，分期乐、京东白条、趣分期、爱又米等互联网消费分期产品纷纷上线，互联网消费金融爆发，一大批互联网金融机构如雨后春笋般发展起来并迅速在消费金融行业中占据了重要地位。互联网消费金融改变了传统以人力为主要驱动的发展模式，将获客、风控等核心业务环节转移到线上，突破了地域性限制、提高了整体工作效率、优化了用户体验，亦使行业形态更加多元化。2013年以来，多项政策出台支持消费金融业务的发展，但相对宽松的政策环境也提高了行业风险与社会风险，一度出现引起社会舆论高度关注的负面事件。为控制行业风险、保障消费金融行业有序发展，2017年以来，一系列规范政策性文件相继出台，对行业整体和从业主体发展予以规范，同时也为合规运营的从业主体指明了未来的发展方向。之后，行业乱象得到遏制，监管环境审慎放开，并陆续出台各项文件引导消费金融合规、健康发展，对从业机构提出了更高的要求。

2016年，金融科技元年开启，大数据、人工智能等一系列技术的发展将互联网在消费金融领域的优势发挥到极致，互联网金融平台的发展态势引发了传统金融机构的关注，传统金融机构迅速布局其消费金融业务的线上化与科技化进程，目前已经有相当一部分业务实现了线上化，消费金融业务线上渗透率越来越高。

互联网消费金融的定义



根据互联网消费金融平台背景，可将其分为两类：

1) 头部互联网企业的消费金融平台：头部互联网企业依托自身强大的技术、流量和数据能力布局消费金融领域，这类参与者具有天然的互联网基因和庞大的流量规模，大量的数据积累使其在了解用户、服务用户等方面具备更强的能力，对于拓展消费金融业务具有良好的驱动作用，如蚂蚁集团、京东数科等，经营优势较为显著。

2) 独立互联网消费金融平台：不依托银行等传统金融机构或互联网企业的业务背景，开展以消费金融业务为主的信贷业务的平台，这些平台通常是互联网消费金融行业早期的入局者，业务初期便以消费金融业务为核心，是深耕该领域的垂直玩家，

先发优势使该类平台积累了一定的用户口碑与用户体量，如乐信等。

不同的背景决定了两类互联网消费金融平台业务定位，故其在业务模式、产品特点、用户画像方面均具备着明显差异，具体如下：

互联网消费金融行业主要参与者及特征

	头部互联网企业的消费金融平台	独立互联网消费金融平台
整体特点	依托互联网大厂强大的技术能力、庞大的用户规模和长期的数据积累，对用户具备更深的理解	线上消费金融业务早期的人局者，先发优势使该类企业积累了一定的用户体量与数据沉淀，但行业竞争力相对较小，缺乏母公司生态辅助
业务模式	自营、联合贷、助贷模式均有，新政策影响下正在调整业务模式中	少量的自营贷款，以纯助贷为主
产品特点	授信额度较低； 以循环额度贷款产品为主，按日计息，随借随还； 产品平均利率通常不超过18%	授信额度通常大于有大厂背景的平台； 以一次性额度贷款产品为主； 产品平均利率普遍大于18%
用户画像	用户体量庞大，年轻用户占比高，与银行信用卡用户重合度越来越高	相比传统金融机构和依托大厂的互联网消费金融平台面向更为下沉的用户群体，主要为多年积累的老用户
代表机构	蚂蚁集团、京东数科	乐信、信也科技

2. 用户下沉风险日益暴露，头部机构不良率较 2018 年翻倍

与商业银行及消费金融公司等传统金融机构不同，互联网金融平台因不具备金融牌照无法直接进行放贷。虽然不少互联网金融平台通过收购或申请小贷牌照开展业务，但小贷公司受杠杆率限制较大，难以满足互联网金融平台日益增大的业务规模，故互联网金融平台主要通过“助贷”的方式开展业务。

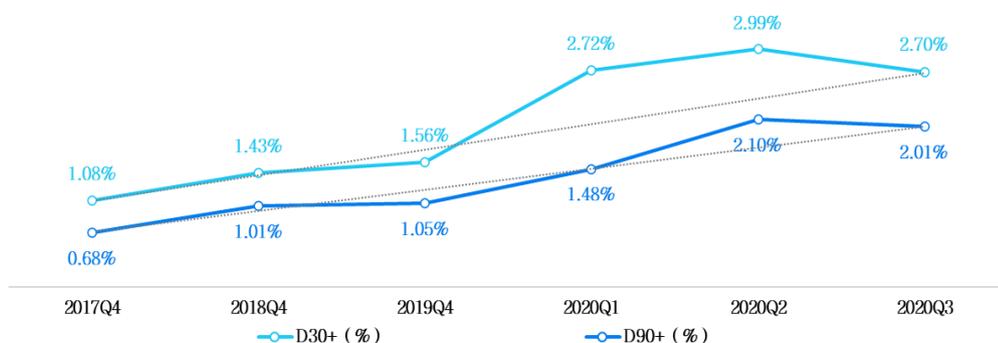
通常，银行等持牌金融机构提供的消费信贷服务具备用户体验不足、无法覆盖长尾人群、授信审批时间较长等缺点，业务发展受到一定程度的限制，但金融机构通常具备较强的资金实力。随着互联网金融和金融科技的快速发展，一大批互联网金融企业在数据积累、技术研发、风控水平等方面都积累甚多，相比传统信贷机构，互联网金融机构在用户流量获取和对用户的理解方面具备天然的优势，但在金融牌照和资金实力方面处于劣势。

为寻求业绩增长，在获客、风控、贷后管理等方面具备技术优势的信贷科技平台纷纷开始寻求与银行等传统金融机构的合作，通过为金融机构输出用户流量和风控能力的方式实现价值变现，互联网消费金融业务流程中各环节职责开始实现分工和

细化，不同从业机构间的合作也实现了优势互补。但是，由于互联网消费金融平台的初始定位即为覆盖传统金融机构难以覆盖的用户，虽然随着业务规模与用户规模的增加目前互联网消费金融的用户与传统金融机构的用户重合度越来越高，但互联网金融平台用户整体上更为下沉，所面临的风险也相对较高。

近几年来，互联网消费金融平台业务规模与不良资产规模均经历了快速扩张过程，且逾期与不良资产规模增长速度更快，行业整体逾期率和不良率几乎翻倍增长。以蚂蚁集团为例，其作为行业中规模最大、用户最多的互联网消费金融平台，30天和90天以上的贷款本金余额逾期率分别从2018年末的1.43%和1.01%上升到了2020年第三季度末的2.70%和2.01%。

2017Q4-2020Q3 蚂蚁集团消费信贷业务逾期率

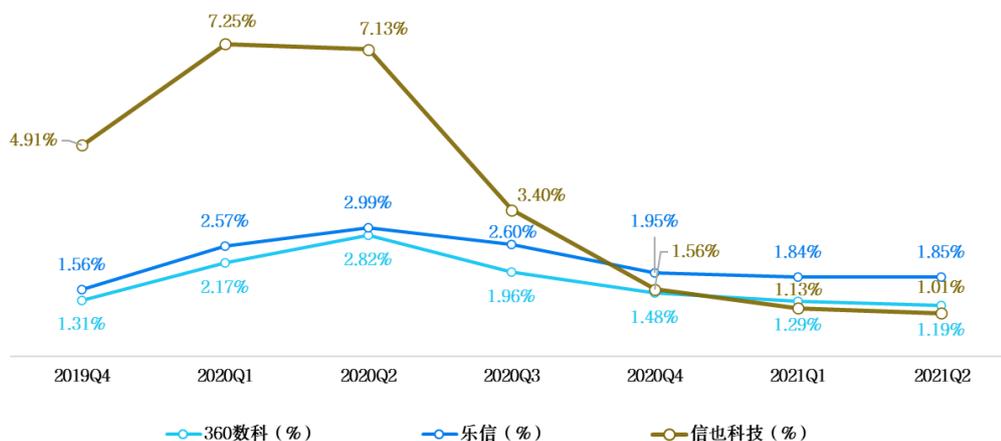


3. 各平台风险指标差异大，头部机构不良率曾超7%

如前所述，头部互联网企业的消费金融平台用户群体资质相对优于独立互联网消费金融平台，其风险指标表现也通常更优，但当前行业内平台数量众多，业务表现良莠不齐，头部与中尾部平台的风险表现数据差距非常大。据统计，在已上市的互联网消费金融平台中，2020年部分机构的不良率指标可达10%以上，一些头部平台2020年不良率也曾一度超过7%，长尾市场平台的不良率则会更高。

互联网消费金融平台的逾期与不良资产处置需求巨大，但不同于持牌金融机构可通过不良资产转让、不良资产证券化等方式处置不良资产，互联网金融平台的逾期资产清收与处置方式相对较少，现阶段主要通过催收与财务核销的方式进行处理。

2019Q4-2021Q2 部分头部互联网消费金融平台不良率



数据来源：各公司财报。

（四）消费金融逾期资产清收与处置政策环境

近年来，受宏观层面稳健货币政策导向下流动性合理充裕、国内生产总值和居民消费能力持续提高，互联网金融服务和透支消费理念快速普及，以及微观层面各家银行金融机构发力布局零售板块等因素交织影响，我国消费金融业务发展较快，授信总额、应偿信贷余额保持高速增长态势。但相对于业务规模扩张，行业整体风控管理能力和规范化程度的提升相对滞后，具体体现在逾期资产清收处置环节存在债务人信息非法买卖和隐私泄漏、过度骚扰债务人及相关人甚至暴力清收、委外管理粗放等问题，这也成为了监管关注的重点。

我们对 2017 年以来清收行业相关的监管政策进行了梳理，包括支持和规范两个方面，体现了宽严并济、重点整治的施策原则。在监管持续作用下，清收行业可能呈现的发展趋势如下：一是监管趋细趋严，跨行业联动监管加强；二是行业标准化建设试点起步；三是资产方及委外清收机构从被动接受监管向主动构建合规能力转变，更加注重通过数据驱动和精细化运营提升效益，具备合规管理、业务增值、资源整合能力的平台型第三方服务商将发挥重要作用。

1. 支持性政策：为消费金融行业持续发展营造良好环境

支持性政策主要包括鼓励发展消费金融业务、保护银行金融机构债权并严厉打击逃废债、支持创新逾期资产清收处置方式、推动贷后风险管理相关技术应用等方面，为行业进一步发展营造良好环境。

1) 鼓励发展消费金融业务

我国高度重视消费作为经济增长主要引擎、畅通国际国内双循环关键环节的重要意义，围绕全面促进消费，作出了一系列导向性、战略性、全局性的政策安排，如《2021 年国务院政府工作报告》提出“坚持扩大内需这个战略基点，充分挖掘国内市场潜力，稳定和扩大消费”，《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》也指出要“增强消费对经济发展的基础性作用和投资对优化供给结构的关键作用，建设消费和投资需求旺盛的强大国内市场”。各部委、地方政府则依照各自分工职权，因地制宜落地了一系列实施意见和政策措施，具体到金融领域，相关监管机构明确支持发展消费金融业务，以此作为金融侧支持全面促进消费的配套举措之一。如《中国银监会关于提升银行业服务实体经济质效的指导意见》（银监发〔2017〕4 号）和《中国银保监会办公厅关于进一步做好信贷工作 提升服务实体经济质效的通知》（银保监办发〔2018〕76 号），相继提出“进一步拓展消费金融业务，积极满足居民在大宗耐用消费品、新型消费品以及教育、旅游等服务领域的合理融资需求”、“支持发展消费信贷”等。

2) 保护银行金融机构债权

《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国担保法》等法律法规就社会主义市场经济条件下的债权人权利、债务人及担保人义务作出了基本规定，《中华人民共和国商业银行法》则为银行金融机构信贷资产债权保护提供了基本依据，指出“借款人到期不归还信用贷款的，应当按照合同约定承担责任”。

近年来，监管主要从两个方面为金融债权保护提供坚实保障：一是从司法角度，推进案件速裁快审，同时严厉打击逃废债行为，加大对被执行财产线索的追查跟踪，严肃问责财产转移，对相关当事人实施联合惩戒等，如《财政部对十三届全国人大四次会议第 3388 号建议的答复》（财金函〔2021〕37 号）指出，将推动“人民银行与金融监管机构积极加强与人民法院的沟通协调，提高逃废银行债务案件的受理、审理、保全、裁判效率，压缩逃废银行债行为的获利空间”；二是从长远角度，把金融债权保护纳入信用社会构建范畴，通过加快构建以信用为基础的新型监管机制，加强市场约束，从更源头上遏制失信行为，如国务院《关于加快推进社会信用体系建设 构建

以信用为基础的新型监管机制的指导意见》(国办发〔2019〕35号)就提出“以加强信用监管为着力点,进一步规范市场秩序,优化营商环境”。

3) 支持创新逾期资产清收处置方式

在传统清收处置方式外,监管支持培育不良资产支持证券和批量转让、互联网法院和仲裁等创新方式,丰富了逾期资产清收处置的策略组合,也使清收处置行业同资本市场、司法仲裁领域紧密衔接,推动资产估值、证券承销和登记、增信评级、财税法顾问、数字化办案解决方案等中介服务或 SaaS 服务方加快进入,产业规模不断扩大。

不良资产支持证券方面,自 2016 年初国务院批准开展不良资产证券化试点以来,个人消费类不良资产支持证券产品陆续发行,但总体规模仍有较大增长空间。

不良资产批量转让方面,《中国银监会关于提升银行业服务实体经济质效的指导意见》(银监发〔2017〕4号)提出“支持银行业金融机构开展资产证券化、信贷资产流转等业务盘活信贷资源”。《中国银保监会办公厅关于开展不良贷款转让试点工作的通知》(银保监办便函〔2021〕26号)正式批复“同意银行业信贷资产登记流转中心以试点方式进一步拓宽不良贷款处置渠道和处置方式”,明确指出“参与试点的个人贷款范围以已经纳入不良分类的个人消费信用贷款、信用卡透支、个人经营类信用贷款为主”,通知同时允许地方资产管理公司跨区域批量收购个人不良贷款。此外,目前外资参与我国不良资产处置也已有多种途径,如金融资产管理公司可将所收购的不良资产包转让给外资机构,前海金融资产交易所、广州金融资产交易中心均已开展跨境不良资产转让业务。

互联网法院方面,2017年6月中央全面深化改革领导小组第三十六次会议审议通过《关于设立杭州互联网法院的方案》,同年8月杭州互联网法院正式挂牌运行;2018年7月审议通过《关于增设北京互联网法院、广州互联网法院的方案》。在此基础上,最高人民法院于2018年9月发布实施《最高人民法院关于互联网法院审理案件若干问题的规定》(法释〔2018〕16号),明确将“签订、履行行为均在互联网上完成的金融借款合同纠纷、小额借款合同纠纷”纳入受理范畴,为银行金融机构通过该渠道清收不良资产提供了基本依据。

4) 推动风险管理相关技术应用

2015年以来,国家在大数据、人工智能、云计算等领域的战略布局明显加快,多份重要规划相继出台。这些规划普遍强调将推动先进技术在金融行业转型升级中发挥关键作用,部分规划还针对金融风险管控环节,提出了更为具体的技术应用指导意

见，如《国务院关于印发新一代人工智能发展规划的通知》（国发〔2017〕35号）就提出“鼓励金融行业应用智能客服、智能监控等技术和装备，建立金融风险智能预警与防控系统”。中国人民银行发布的《金融科技（FinTech）发展规划（2019-2021）》（银发〔2019〕209号）也明确提出“完善金融业务风险防控体系，运用数据挖掘、机器学习等技术优化风险防控数据指标、分析模型，精准刻画客户风险特征，提高金融业务风险识别和处置的准确性”。

又如工业和信息化部2021年11月15日《关于印发“十四五”软件和信息技术服务业发展规划的通知》（工信部规〔2021〕180号）提到“推进面向行业企业智能服务应用。面向金融、电信、能源等行业，推动智能信息技术服务平台的建设应用，构建智能服务体系。选取重点企业开展数字化转型支撑平台建设应用，培育形成一批数字化转型解决方案提供商。”

2. 规范性政策：对逾期资产清收流程提出合规要求和指引

规范性政策主要包括对逾期资产清收流程的合规性要求和具体指引，强调银行金融机构清收业务管理的主体责任，重点关注个人信息安全和隐私保护、催收乱象治理、委外催收规范。

1) 保护个人信息和隐私安全

从顶层设计上看，2021年11月1日起正式施行的《中华人民共和国个人信息保护法》和先期发布施行的《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》共同奠定了我国在数据合规方面的法律基础，其他下位法则从不同层面进行细化，形成了较为完善的数据合规管理框架。

中国数据合规管理框架

法律

民法典

网络安全法

数据安全法

个人信息保护法

行政法规

计算机系统安全保护条例

互联网信息服务管理办法

部委规章

儿童个人信息网络保护规定
 网络安全等级保护条例（征求意见稿）
 互联网个人信息安全保护指引
 （续表）
 关键信息基础设施安全保护条例
 网络安全审查办法
 数据安全管理办法（征求意见稿）

国家标准

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
 GB/T 28448-2019 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求
 GB/T 37964-2019 信息安全技术 个人信息去标识化指南
 GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息保护规范
 GB/T 39335-2020 信息安全技术 个人信息安全影响评估指南
 信息安全技术 数据出境安全评估指南（征求意见稿）
 信息安全技术 关键信息基础设施安全检查评估指南（征求意见稿）

行业规范和监管发文

JR/T0068-2020 网上银行系统信息安全通用规范
 JR/T0071-2020 金融行业网络安全等级保护实施指引
 JR/T0171-2020 个人金融信息保护技术规范
 JR/T0197-2020 金融数据安全 数据安全分级指南
 JR/T0218-2021 金融业数据能力建设指引
 JR/T0223-2021 金融数据安全 数据生命周期安全规范
 中国人民银行 关于银行业金融机构做好个人金融信息保护工作的通知
 中国人民银行 关于金融机构进一步做好客户个人金融信息保护工作的通知
 中国人民银行 金融消费者权益保护实施办法
 银保监会 关于加强网络信息安全与客户信息保护有关事项的通知
 银保监会 银行业金融机构数据治理指引

截至 2021 年 11 月 1 日 根据公开资料整理

这一数据合规管理框架为银行金融机构在业务开展中确保个人信息安全和隐私保护，提供了从原则到细则层面的基本遵循。

而在零售信贷领域，银保监会也在规范银行金融机构展业的相关办法中，明确提到个人信息安全和隐私保护的内容，同数据合规管理框架形成呼应。如《商业银行互

《互联网贷款管理办法》指出，商业银行“应采取有效技术措施，保障借款人风险数据在采集、传输、存储、处理和销毁过程中的安全，防范数据泄漏、丢失或被篡改的风险”，并要求其“应通过适当方式确认合作机构的数据来源合法合规、真实有效，对外提供数据不违反法律法规要求，并已获得信息主体本人的明确授权”，同时“不得与违规收集和使用个人信息的第三方开展数据合作”等。《中国银保监会办公厅关于加强小额贷款公司监督管理的通知》（银保监办发〔2020〕86号）则对小贷公司作出了相应规定，要求其“应当妥善保管依法获取的客户信息，不得未经授权或者同意收集、存储、使用客户信息，不得非法买卖或者泄露客户信息”。

具体到清收处置业务，银保监会、中国银行业协会等监管机构和行业自律组织，则提出了更加针对性的管理要求。《关于印发〈中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）〉的通知》（银协发〔2021〕93号）指出，“会员单位开展催收业务应遵守国家个人信息保护相关的法律法规，并建立健全信息安全机制”，特别还针对委外催收过程中的信息保护作出了专门规定，提出“外部催收机构应具备信息安全标准、政策和流程”，“会员单位应按照必须知道和最小授权原则向外部催收机构披露债务人信息”，“外部催收机构对服务过程中获悉的债务人资料严格保密，切实保护债权人、债务人及相关当事人隐私，不得非法获取个人信息”。银保监会《关于信息科技外包风险提示的函》（银保监办便函〔2021〕323号）也重点指出呼叫中心外包环节存在可能引起个人敏感信息泄漏的高危漏洞，涉及智能语音催收和电话核实等业务，要求银行金融机构督促外包商做好客户信息、经营管理敏感数据的安全防护，强化针对外包商信息系统服务能力、可靠性、安全性及敏感数据安全保护能力的综合评估，开展联合演练测试等；并要求地方监管机构“开展针对辖区银行业金融机构外包服务中数据安全、网络安全、运行安全风险的排查，对于整改落实不力的单位，可采取高管约谈、降低评分评级等措施”。

2) 加强清收作业行为约束

监管机构主要通过重点整治暴力催收和过度骚扰等行业乱象的方式，加强清收行为约束，引导行业进一步规范清收流程。

整治暴力催收方面，如《中国银保监会关于开展银行业保险业市场乱象整治“回头看”工作的通知》（银保监发〔2020〕27号）就明确将信用卡市场“对债务人或担保人违规不当催收”的行为纳入重点整治和回头看清单。前述《商业银行互联网贷款管理办法》也指出“商业银行不得委托有暴力催收等违法违规记录的第三方机构进行贷款清收，发现合作机构存在暴力催收等违法违规行为的，应当立即终止合作，并将违法违规线索及时移交相关部门”。《中国银保监会办公厅关于加强小额贷款公司监

督管理的通知》(银保监办发〔2020〕86号)指出“小额贷款公司及其委托的第三方催收机构,不得以暴力或者威胁使用暴力,故意伤害他人身体,侵犯人身自由,非法占有被催收人的财产,侮辱、诽谤、骚扰等方式干扰他人正常生活”。《中国银行保险监督管理委员会 中华人民共和国公安部 国家市场监督管理总局 中国人民银行关于规范民间借贷行为 维护经济金融秩序有关事项的通知》(银保监发〔2018〕10号)指出“以故意伤害、非法拘禁、侮辱、恐吓、威胁、骚扰等非法手段催收民间贷款,公安机关应依法进行调查处理,并将非法发放民间贷款活动的相关材料移送银行业监督管理机构”。

整治过度骚扰方面,如《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知》(工信部信管〔2020〕81号)要求“呼叫中心业务经营者应当健全内部管控机制,建立技术手段,严格控制呼出,禁止拨打骚扰电话或为拨打骚扰电话提供便利”。工信部相关政策对银行金融机构(或委外机构)通过电话、短信渠道联系债务人的拨打/发送频率、话术形成一定规制,一旦遭遇债务人投诉,相关号码线路可能遭到封停,进而对清收业务连续性产生不利影响。

除上述重点整治外,前述《关于印发〈中国银行业协会信用卡催收工作指引(试行)〉的通知》则对清收作业全流程提出了规范化细则,包括严格催收时间、合理频率、诚信保密、规范联系第三人、规范还款方式、设备规范、形象规范、严禁冒名催收和暴力催收等。比如,在规范联系第三人方面,提出“严禁对与债务无关的第三人进行催收或骚扰”,但可以“询问债务人的联系信息,或请其代为转告债务人与银行联系”,“当第三人明确要求不得联系时,经确认其为无关第三人,则催收人员应限制后续联系行为”;在设备规范方面,严禁使用无录音设备,录音资料要求至少保存2年。此外,该通知还要求成员单位加强外包服务商管理,除开展必要的培训、检查外,尤其在外包服务商考核方面,提出“将催收效果、信息安全、有责投诉等纳入综合考核范围,不得采用或变相采用单一以信用卡债务回收金额提成等考核方式”,这对于推动委外催收机构在银行指导下建立健全合规机制、完善内控管理,具有较强的引导意义。同时,该通知也倡导会员单位就“违规催收的外部催收机构、作业人员或存在不良行为的外部催收信息进行共享”,据此采取有效的管理和惩戒措施。

(五) 消费金融逾期资产清收与处置行业发展历程

我国个人不良资产管理行业发展大致可分为三个阶段:

1) 随着信用卡的引入,个人不良资产处置行业随之进入萌芽状态,伴随着以信

用卡为代表的消费金融业务的蓬勃发展，商业银行形成了较为规范的传统催收外包机制；

2) 2016 年起，不良资产证券化试点重启，标志着我国的不良资产管理开始探索更加多元的处置方式；

3) 直至 2021 年初，个人不良贷款的批量转让正式放开，我国个人不良贷款管理进入到了传统催收、司法清收处置与资产证券化、批量转让、收益权流转多措并举、快速发展的阶段，不同机构可以结合自身特点与处置策略，综合运用多种处置手段，盘活信贷资产，提高资金利用效率，为更好地服务实体经济疏通底层系统。

具体行业发展历程如下：

- 1985 年，中国第一张信用卡“中银卡”问世。
- 1999 年，四大资产管理公司（AMC）相继成立，政策性接收不良资产剥离。
- 2000 年，香港高柏进入大陆。
- 2003 年，“中国信用卡元年”，各大行信用卡中心纷纷成立，信用卡市场竞争格局初现端倪。
- 2005 年，美国 CBC 进入中国。中国不良资产处置行业萌芽。
- 2005 年，《关于国有商业银行股改过程中个人不良贷款处置有关问题的通知》，金融资产管理公司应依法对个人贷款进行全额追偿，不得采取打包出售、打折减免等方式处置。
- 2014 年，湖南永雄资产管理集团成立，个人不良资产处置行业快速发展。
- 2015 年，上海一诺银华成为国内不良资产行业，首家申请新三板挂牌公司。
- 2016 年，银监会在禁止不良资产证券化 8 年之后重启不良资产证券化试点，同年三单以信用卡不良贷款为基础资产的不良资产支持证券发行。
- 2018 年，互联网金融逾期债务催收自律公约试行。
- 2020 年 6 月，监管部门向相关机构下发《关于开展不良贷款转让试点工作的通知（征求意见稿）》和《银行不良贷款转让试点实施方案》，拟放开单户对公不良贷款和批量个人不良贷款的转让试点
- 2021 年 1 月 8 日，《中国银保监会办公厅关于开展不良贷款转让试点工作

的通知》出台，试点范围内的 18 家银行可以将个人贷款产生的不良资产批量转让给符合条件的资产管理公司。通知暂定施行期限至 2022 年 12 月 31 日。

- 2021 年 3 月 1 日，中国工商银行、平安银行在银行业信贷资产登记流转中心，以公开竞价方式成功开展首批不良贷款转让试点业务。

由此，我国个人不良贷款管理进入到了传统催收、司法清收处置与资产证券化、批量转让、收益权流转多措并举、快速发展的阶段。

行业报告资源群



微信扫码 长期有效

1. 进群即领福利《报告与资源合集》，内有近百行业、上万份行研、管理及其他学习资源免费下载；
2. 每日分享学习最新6+份精选行研资料；
3. 群友交流，群主免费提供相关领域行研资料。

知识星球 行业与管理资源



微信扫码 行研无忧

知识星球 行业与管理资源 是投资、产业研究、运营管理、价值传播等专业知识库，已成为产业生态圈、企业经营者及数据研究者的智慧工具。

知识星球 行业与管理资源 每月更新5000+份行业研究报告、商业计划、市场调研、企业运营及咨询管理方案等，涵盖科技、金融、教育、互联网、房地产、生物制药、医疗健康等。

微信扫码加入后无限制搜索下载。

（报告整理于网络，仅限于群友学习，请勿商用）

合作及沟通，请联系客服



客服微信1 客服微信2

消费金融逾期资产清收及处置

02 方式与现状

(一) 传统催收

(二) 司法清收

(三) 不良资产证券化

(四) 不良资产收益权流转

(五) 不良资产批量转让

(六) 财务核销

第二章

消费金融逾期资产清收及处置方式与现状

我国消费金融逾期资产清收及处置方式日益多样化，处置效率明显提升。

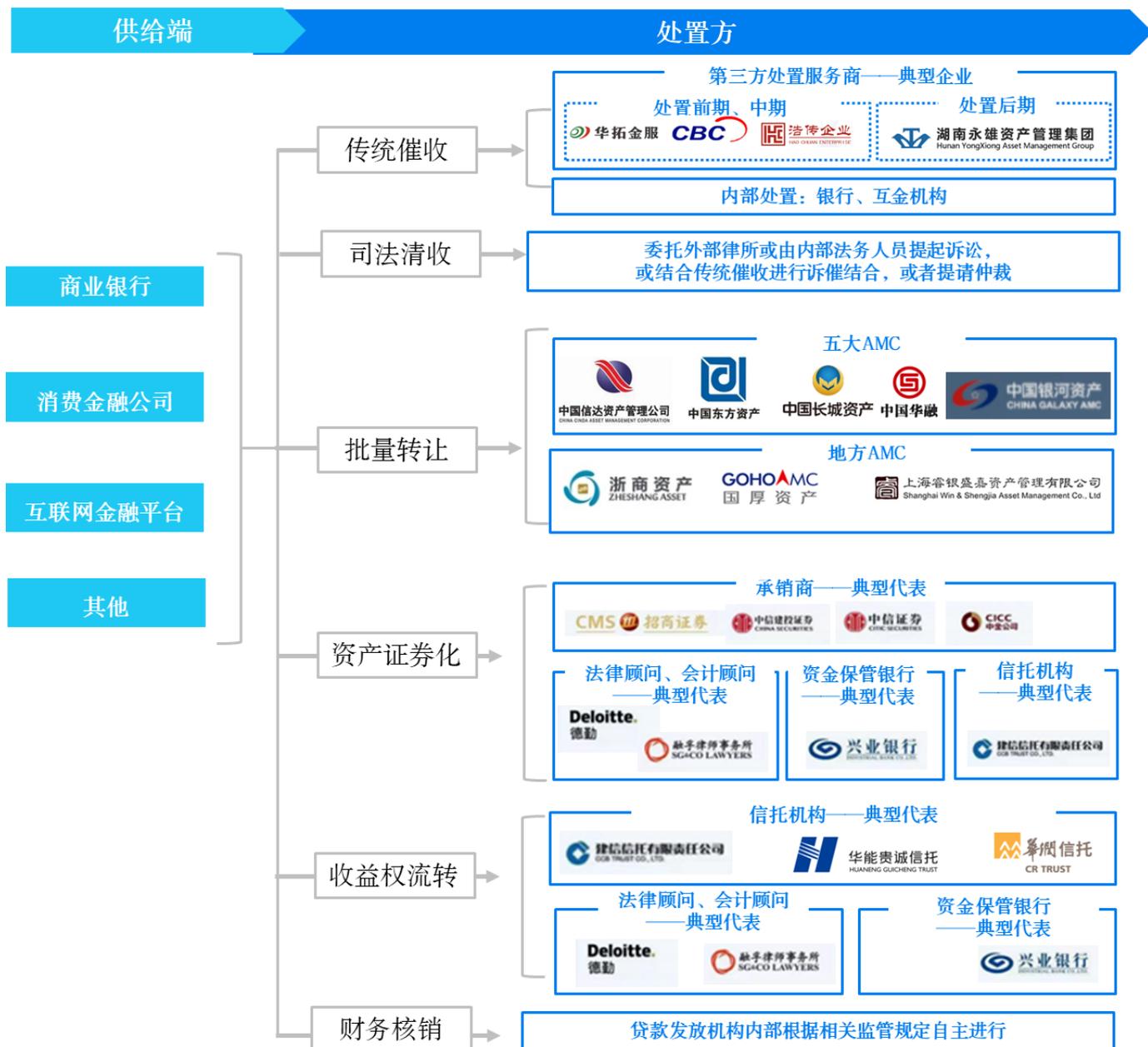
从处置方式上而言，我国个人消费金融逾期贷款早期主要通过催收服务商或律所进行传统催收和司法清收，从而实现欠款的直接回收。但随着行业参与者专业水平的提升以及相关监管政策的放开，不良资产证券化、批量转让已经成为近年来市场关注度较高的处置方式。除此以外，金融机构的内部核销亦是重要途径。

从参与者来看，我国的机构类不良资产管理已经基本形成了“5+2+N”的市场格局，即五家大型国有资产管理公司（信达、华融、东方、长城、银河）、每个省 1-2 家地方性资产管理公司和多家不持牌资产管理公司。

而对于个人不良贷款来说，批量转让的承接机构主要是“5+2”，且地方资产管理公司参与承接个人不良贷款批量转让需要满足一定要求且得到地方金融监管局的批准。所以，对于个人类不良贷款而言，尽管批量转让市场近期受到较多关注，但传统催收服务商以及诉讼清收的律所等第三方服务商仍是处置个人不良贷款的主要力量，是对以信达、华融为代表的传统机构不良资产管理公司的重要补充。

当前个人逾期资产清收与处置方式在丰富度和完善度方面不断逼近对公贷款逾期资产清收与处置，各种处置方式在不同类型资产及所处不同逾期阶段分别发生作用，对于商业银行、消费金融公司、互联网金融平台等逾期资产供给方的意义也不尽相同，如不良资产证券化和不良资产批量转让目前均处于试点阶段，本章节将围绕消费金融逾期资产清收与处置的几种主要处置方式——传统催收、司法清收、不良资产证券化、不良资产批量转让和财务核销分别展开论述。

中国消费金融逾期资产清收及处置方式及参与方



（一）传统催收

1. 内部催收与委外催收结合，提高处置效率同时降低成本

银行、互联网金融等机构在处置个人逾期贷款过程中一般采取内部催收和委外催收相结合的模式，这主要是因为专业的外部催收服务商可以提高处置效率、降低处置成本。

我国消费金融逾期资产催收



通常而言，在用户逾期的前几天内，贷款发放机构会通过短信、APP 消息推送等方式提醒用户进行还款，而大部分用户的短期逾期是由于忘记还款导致的，在消息提醒后即会进行还款。在短信和消息推送没有效果的情况下，贷款发放机构有可能会利用智能语音机器人进行自动外呼或进行简单的人工语音提醒。在内部短信、信函、电话提示均不奏效的情况下，通常会在逾期 1 期或数期后进入委外流程，将个人逾期贷款委派给外部的催收服务商来进行催收处置。

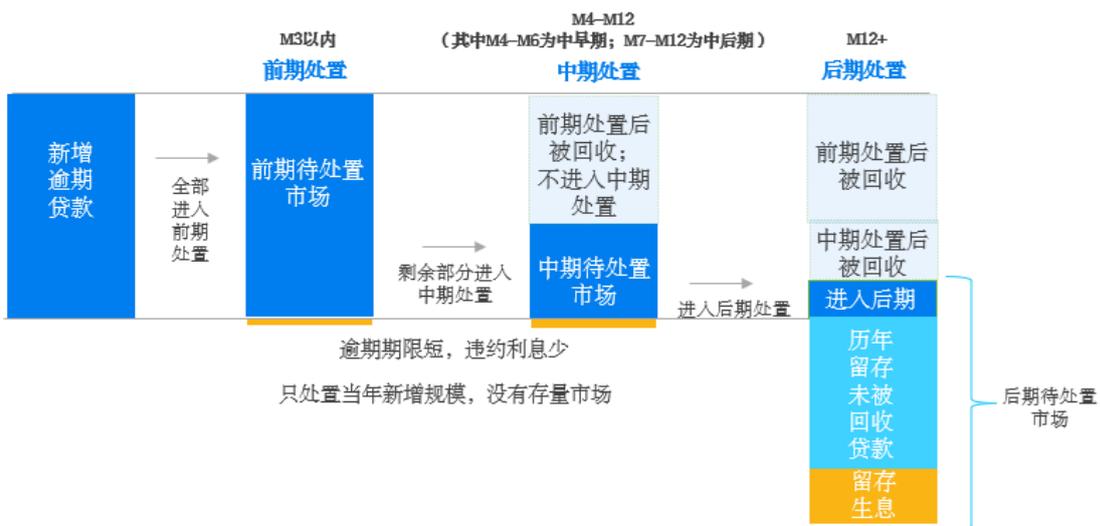
委派给某一家催收服务商的期限通常是 3 个月左右，委案期限结束后，按照预先确定好的佣金结算方式与催收服务商进行结算。但一批逾期贷款并不会在一个轮次后就结束催收，而是会更换下一个不同的服务商进行下一轮次的催收，通过多轮次、不同服务商的模式来尽可能提高回收比例。专业的催收服务商相比金融机构自身的而言，具备更低的人力成本、更丰富的催收经验以及针对性培训机制，可以辅助金融机构更高效地进行逾期贷款回收工作。

2018 年起，互联网消费金融迅猛发展，个人信贷客群下沉趋势明显，相应而来的是催收处置的逾期贷款规模快速增长，贷款发放机构内催团队建设也逐步加快，对于委外催收机构的效率评估也更加细化，内部催收与委外催收相结合，以此来提高回收效率、降低催收成本。

2. 应用催收评分卡，制定各阶段差异化催收策略

按照所催收逾期贷款的逾期期限，我们可以将个人消费金融逾期资产催收划分为前期、中期、后期三个阶段。当期新增的逾期贷款全部进入前期催收处置市场，各阶段未被回收部分依次进入下一阶段催收处置。

个人逾期贷款生命周期示意图



前期催收处置阶段主要指的是逾期期限在 3 个月以内的贷款，由于逾期期数少，前期的回收比例非常高，参与前期催收处置的机构主要是银行、互联网金融机构的内部催收团队以及合作的外包坐席、前期催收处置服务商。逾期时间超过 3 个月后，开始进行中期的多轮次交替催收，中期的催收处置服务商在催收过程中相对而言需要应用更多的催收技巧，催收策略的选取也决定了在一定期限内的回收效果。而在后期阶段，催收的难度将会大幅度上升，客户的失联率极高，有相当一部分的时间和人力成本需要投入与信息修复的工作中，此时合规的大数据应用将具有较高的效能。

与前期、中期不同的是，由于所催收处置的不良贷款逾期期限较长，后期催收处置市场不仅包含当年新增的逾期贷款，亦包括历年留存的未被回收的贷款，还包括这

些留存贷款经年累月所产生的利息与罚息。同时，随着时间的推移，会出现欠款人还款能力恢复的情况，所以在后期催收阶段，尽管已经经历了多轮次的催收，后期服务商依然可以凭借信息修复的效率和业务员话术的劝导，实现一定的回收效果。

银行等金融机构可以使用催收评分模型来辅助制定差异化催收策略，以提升催收效率。催收评分模型通过分析信用卡客户过去一段时间的账户情况、消费习惯及还款习惯等信息，进行深度分析挖掘并衍生相关变量，预测已逾期客户的还款意愿、向更高期发展的概率，从还款能力、还款意愿、稳定性三方面预测未来一段时间内客户继续变坏的可能性，为银行采取不同的催收策略提供依据，从而达到在成本不变的前提下，有效提升回款率，尽可能减少资产损失。在模型构建过程中，人口属性、持卡人情况、逾期情况、还款情况、消费行为、额度情况等均将纳入考量，根据不同客户的模型评分，银行等金融机构可以对催收策略进行精细化管理，如自催还是委外催收、采取何种话术、外呼时间和频次如何选择、业务员等级分配等，以实现有限资源的最优配置。

3. 回收率随逾期期数下降，不同银行可相差 30 个百分点

委外催收业务按照个人不良资产的逾期时间长短，通常分为前期（M1-M3）、中早期（M4-M6）、中后期（M7-M12）、后期（M12 以上）几大类。

前期、中期的可联率相对较高，回收难度较低，相应的佣金比例也低；而后期业务逾期长，可联率低，回收难度大，所以对服务商的不良资产催收处置专业性要求极高，一般需要采用多种途径信息修复、非诉讼与诉讼催收相结合的方式，多种手段并行。与之对应的是后期催收处置的佣金比例要远高于前中期催收处置，且具备较高的科技赋能空间。

从国有大型银行及股份制银行的头部委外催收服务商调研情况来看，通常 M1 的回收率可以达到 90%（包含 M0 阶段回收），M2 下降至 40%，M3 下降至 20%，在早期催收处置阶段，还款用户多为忘记还款或出现短期周转等很快得以解决的情况，用户可联比例高，催收难度低，所以通常由商业银行、互联网金融机构的内部催收团队来进行，或者通过包坐席等固定价格方式与外部催收服务商、呼叫中心进行合作。催收业务人员的话术较为固定，主要起到的是“提醒”作用。对于大部分城商行和农商行而言，行内贷后催收整体管理人员较少，如额外增加成本构建自催团队，贷后催收工作的开展可能会受限于自催团队的薪资考核体系及管理方式，使得催收效果不及委外机构。

当欠款进入中期催收处置阶段，月回收率相比早期阶段已经出现了断崖式下滑，

从国有大型银行及股份制银行的头部委外催收服务商调研情况来看，M4-M6 的回收率在 5%左右，而进入 M7 后进一步下滑至 1.5%左右。在中期阶段，催收服务商的难度已经相比早期大幅增加，所以通常会采用按照回收比例进行佣金结算的方式进行合作，以激励服务商进行回收处置工作，按照逾期期数的不同以及催收作业轮次的差异，中期阶段的催收服务商可以获取到回收金额的 15%-30%等不同水平的佣金回报。

而后期催收处置服务商面临的贷款是逾期 1 年以上或已经被认定为财务核销的贷款，月回收率不足 1%，用户失联率极高，后期服务商的佣金比例有可能达到 50%以上。

从商业银行、互联网金融平台等贷款发放机构的角度而言，前期和中期的催收情况是影响其短期内的不良率水平以及财务表现的绝对因素，需要在短期内高效完成回款目标，所以其合作的催收服务商通常为较为信赖的、长期合作的机构。而新进的服务商通常将会从后期开始做起，通过多次的优胜劣汰后，才有资格进入前期和中期催收处置阶段。行业内也有一些大型的催收公司依托强大的后期催收能力在行业内占据领先的规模。

在实际业务开展过程中，由于采取的策略等差异，各家放贷机构的回款率会有较大差异，如区域性银行 M1 的回收率可能仅为 30%-50%，M2 的回收率在 20%-30%，M3 的回收率在 10%左右。即使是在全国性银行之间，不良贷款 12 个月的回收率差异也可能高达 30 个百分点。这也充分体现了催收管理工作的价值，通过优化催收策略、应用科技手段、强化团队管理等途径，回款率的提升空间巨大，对于金融机构降低不良率等关键指标、提升风险管理能力、为业务持续发展提供保障等方面意义重大。

我国不同阶段个人消费贷款逾期催收处置模式比较



4. 灵活配置催收方式与结算模式，实现催收成本控制

现阶段，个人逾期消费贷款催收已经是相对标准化、合规化的业务，金融机构会将各类个人逾期消费贷款外包给经过严格挑选的第三方个人不良资产催收服务商执行账款回收。在实际业务中，银行等金融机构可以根据账款的实时变化情况灵活采用不同的业务模式，不仅包括内催与委外催收的交替或平行使用，也包括调整与委外催收机构的结算合作模式等，以实现提高回收效率、节约外包成本的目的。

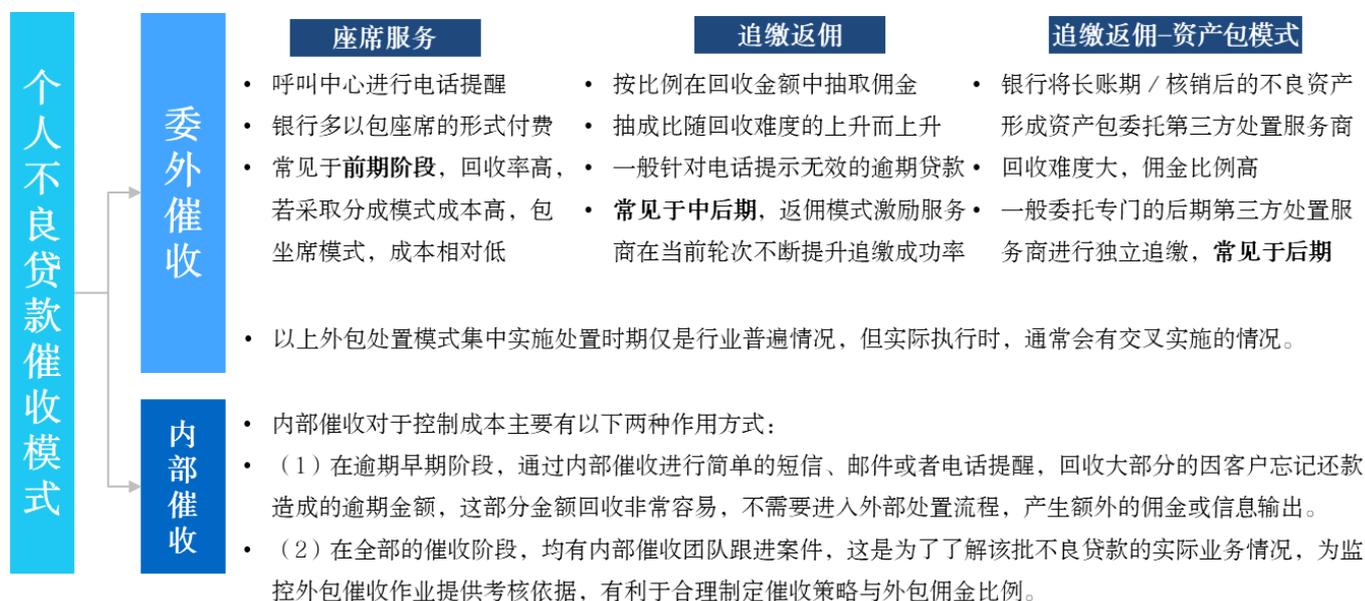
内部催收在成本控制方面的作用主要有两点：

- 1) 在逾期早期阶段，应用模型评分，对低风险、小金额的案件通过内部催收进行短信、邮件或者电话提醒，回收因客户忘记还款造成的逾期金额，这部分金额回收相对容易，不需要进入委外催收流程，产生额外的佣金或信息输出。
- 2) 在全部的催收阶段，均有内部催收团队跟进案件，这是为了了解该批不良贷款的实际业务情况，为监控外包催收作业提供考核依据，有利于合理制定催收策略与外包佣金比例。

委外催收可以通过应用不同的结算模式来激励服务商、节约成本：

- 1) 坐席服务：通过呼叫中心进行电话提醒，银行多以包座席的形式付费。常见于前期阶段，回收率高，若采取分成模式成本高，包坐席模式下成本相对低。
- 2) 追缴返佣：服务商按比例在回收金额中抽取佣金，抽成比随回收难度的上升而上升。该模式一般针对电话提示无效的逾期贷款，常见于中后期。返佣模式可以激励服务商在当前轮次不断提升追缴成功率。
- 3) 追缴返佣-资产包模式：银行将长账期或核销后的不良资产形成资产包委托第三方催收服务商，此类账款回收难度大，佣金比例高，通常在后期阶段，将不良贷款委托给催收服务商进行独立追缴。

个人不良消费贷款催收模式与成本控制



随着逾期期限的增加，回收率会出现大比例下降，委外催收的佣金相应增加。对于高账龄的案件，银行一方面期望提高催收机构的积极性，另一方面又不想为此盲目付出高额佣金。

所以，在后期的回收阶段，银行等机构与第三方催收服务商的合作方式呈现多样化特点，典型模式有如下三种：

- 1) 资产包形式：银行等机构会把逾期账款组成资产包通过公开招标的形式，批量委托给中标催收服务商执行回收；
- 2) 普通委托形式：将还未核销而账龄又相对较长的账款简单按照逾期时间分类委托给服务商执行回收；
- 3) 抢案形式：银行等机构把长账期资产汇总到一个案件池中，每个月由合作的各家服务商进行抢案催收。

个人不良贷款后期委外催收服务合作方式



5. 催收服务商彼此竞争，推动行业壁垒成型并不断抬高

我国个人不良贷款第三方催收服务行业随着消费金融业务的发展而壮大，近年来，市场成熟度提升，规模小、不合规的服务商被逐步淘汰，市场竞争推动行业的进入壁垒成型，并随着行业规则的完善而继续抬高。

整体来看，个人不良贷款第三方催收服务的行业集中度低，前中期催收处置服务相对更加依赖于与银行、互联网金融机构等客户的资源关系，地缘性相对较强，人为因素影响较大，非市场化风险管理成本高；而后期催收处置由于进入壁垒更高，非市场化风险相对更小，催收处置能力在服务商核心竞争力中所占的权重更大。

头部催收公司企业概况

公司	总部	成立时间	合作金融机构数量	公司人员规模	处置阶段	回收方式	M12以上佣金率
YX	长沙	2005	22家	7700	后期	电访、信函	35%–65%
QDLX	青岛	1997	30家	3500	前中后	电访、短信、外访、诉讼	25%–40%
SJY	深圳	2005	20家	2700	前中后	电访、外访、报案、信函	25%–40%
HYH	深圳	2005	27家	1600	前中后	电访、短信、信函、外访	25%–45%
XDL	福州	2004	12家	1500	前中后	电访、外访、诉讼	20%–25%
WS	深圳	2008	200家	2500	前中后	电访、短信、外访、诉讼	25%–40%
CBC	北京	2005	115家	2440	前中后	电访、短信、信函、诉讼、外访	30%–45%
DL	广州	2003	121家	3100	前中后	电访、短信、外访、诉讼	25%–40%

(二) 司法清收

1. 司法清收渗透率低于 5%，金融机构意愿逐步提升

司法清收是整个清收处置环节中后期比较重要的一环。目前，消费类个人贷款中司法清收的适用范围、产品种类、额度等没有限制，适用于现有监管要求下所有信贷产品。

在收费模式方面，司法清收一般分为按件收取固定费用和全风险代理两种模式，其中全风险代理模式包含律师费、诉讼费及回款佣金等，佣金水平受清收工作量大小、资产质量、债权人回收预期等多方面因素影响。

在回款效果方面，司法清回收率高于其他传统清收方式。但司法清收也存在一定局限，因其涉及到案件管辖、立案、诉讼程序、裁判尺度、执行等专业法律问题，并且对案件质量和证据材料的齐备性、关键性要求较高，存在耗时较长、成本较高的局限，此外，当前司法资源整体上处于比较匮乏的状态，司法承接能力较为有限。

因此，行业整体的司法清收渗透率，即通过司法清收渠道进行处置的不良贷款占整体消费金融不良贷款的比重，长期处于较低水平，结合调研情况，预估低于 5%。

目前，行业内传统做法是 M6 以内逾期资产通过电催或委外清收，M6+或更后期再考虑采用司法清收。但考虑到司法清收的权威性、合规性及高回收率等原因，且短

账龄借款人的还款意愿和还款能力相对较强，越来越多的金融机构尝试将实施司法清收的时间前移，在更早期即实施司法清收的提前介入。

2. 主要包括委托律所诉讼、诉催结合、仲裁等形式

1) 委托律所诉讼

金融机构委托律所进行诉讼清收是目前常见的司法清收方式。在具体分工上，金融机构负责挑选案件、整理并提供证据资料，主导司法清收案件进程，协调处理司法清收过程中的各种问题等；律所负责协助金融机构执行司法程序，并向金融机构反馈进程。

从诉讼类型上，诉讼清收基本以民事诉讼为主，诉讼流程主要包括诉讼缴费、立案、财产保全、传票送达、开庭审理、判决裁定、强制执行等环节，整体流程短则数月，长则数年。

诉讼清收过程中常见问题是找不到债务人，因为涉及到诉讼的逾期客户一般都是逾期高客群，在前期经历金融机构及委外机构多轮催收之后，其中遗留下来仍未还款的债务人绝大部分已经失联。当金融机构向法院提供被告的住址或联系方式时，发现这些信息已经失效，诉讼文书无法送达。在此情况下，法院会采取公告送达，公告刊登后两个月视为送达，客观上拉长了诉讼周期。

除债务人失联外，影响诉讼效率和回收率的因素还包括律所协作积极性、律师能力经验等，同时也受司法资源充裕程度、法院受理偏好等因素影响，比如法院一般对银行等持牌金融机构的受理意愿较高，而对小贷、P2P、互联网金融公司等机构的受理意愿较低。

基于上述原因，目前，司法诉讼较难满足类信用卡等小额信贷类机构的件均小、笔数多的批量案件法诉需求。

2) 诉催结合

诉讼清收的主要问题在于有需求处理的存量案件过多，远远超出承接其所需要的司法资源，且难以联系失联债务人、诉讼周期较长。因此，诉催结合是现阶段弥补诉讼清收局限的一种尝试。

具体来看，对于尚有还款能力的债务人，可以通过提起诉讼引起债务人重视，借由施加于债务人的司法压力提升催收效果，以期达成和解撤诉或调解结案，并实现回款；对于暂无还款能力的债务人，也可通过同其签订还款计划协议的方式，宽允债务人资金筹措时间；对于故意逃避不还款的债务人，则可执行诉讼程序。

据业内人士反馈，通过诉催结合方式，引导债务人与银行等债权方重新建立联系、积极筹措还款，最终达到提升回收率和降低催收成本效果，是当下较为理想的方法。

3) 仲裁

仲裁是指双方当事人协议将争议提交至具有公允合法地位的第三方机构，由该机构负责评判争议案件并做出适当裁决的争议解决方式。仲裁后，银行等债权方可以将裁决书提交至管辖法院，即被执行人住所地或财产所在地中级人民法院，强制执行。

在实际业务中，诉讼清收和仲裁只能二选一，即选择诉讼清收就不能再进行仲裁，选择进行仲裁就不能再进行诉讼清收。目前，行业内将仲裁作为主要司法清收方式的金融机构还比较少。

相对于诉讼，仲裁在处理效率上和件均成本上具备一定优势，但从对债务人施加司法压力和最终执行强度方面不如诉讼。据此，行业内也在尝试两种手段的灵活综合运用：对于件均较高、债务人可联系、回款概率相对较高的案件继续采取诉讼方式；其他案件采取仲裁方式。由于仲裁是协议管辖，要求双方当事人先同意仲裁，才能为仲裁委所管辖受理，因此金融机构须通过事先约定或后期同借款人签订补充协议的方式，约定出现争议时采取仲裁方式进行处理。

目前，很多金融机构将司法管辖约定到同一个法院，超出了法院的承接能力，导致难以实现批量化处置。在这种情况下，选用仲裁是较好的解决方案，这是因为仲裁阶段的管辖可以约定到多家仲裁委实现案件分散，执行阶段的管辖归属被执行人住所所在地或财产所在地的中院。由此可以发现，能否顺利进入各地中院强制执行流程、并执行成功，是仲裁途径取得实质效果的关键，而搭建一个全国的仲裁+执行一体化服务网络或许是破局之道，但凭借金融机构自身较难实现，与具有相应能力的服务商合作是较好的选择之一。

3. 新型处置方式出现，科技应用与监管支持提升清收效率

随着行业的不断发展，司法清收也呈现出了以下趋势：

趋势一：多种新型处置方式出现

1) 互联网法院

互联网法院是指借助互联网渠道和技术，依托数字金融一体化办案平台处理案件，包括电子送达、线上开庭、文书生成等功能，实现对金融机构案件的批量处理，提升效率和规范流程。金融机构可以直接在线完成送达、调解、证据交换、庭前准备、庭审、宣判等诉讼环节动作。

2018年发布的《最高人民法院关于互联网法院审理案件若干问题的规定》指出，互联网法院适用的金融类案件主要是“签订、履行行为均在互联网上完成的金融借款合同纠纷、小额借款合同纠纷”。但从实际情况看，目前互联网法院受理的案件大部分与电子商务平台签订或者履行网络购物合同而产生的纠纷有关，受理侵权类案件远多于逾期未偿类信贷案件。同时，互联网法院同样面临法官等司法资源有限的困境。另外，除北京、杭州、广州等几家互联网法院所在地外，其他地方仍然存在无管辖权而无法受理的问题。

2) 金融巡回法庭

部分地区政府为了快速解决金融类案件纠纷，单独划拨运营场地、法官等资源专门处理金融案件，形成了金融巡回法庭。金融巡回法庭依托数字金融一体化办案平台的批量案件处理、电子送达、线上开庭、文书生成等功能，实现对金融机构的批量类案进行处理，提升不良资产的处置效率，解决司法服务不足以满足金融机构案件需求量的问题，进一步优化当地法治化营商环境，维护金融机构和金融消费者合法权益。

金融巡回法庭模式较新，整体投入较大，需要当地政府、高院、金融主管部门的大力支持，目前仅在部分地区小范围尝试，该模式同样受到管辖权制约，无法受理其他地区案件，整体效果让我们拭目以待。

3) 互联网仲裁

互联网仲裁是指借助互联网渠道和技术，应用电子签章、在线受理、电子送达、网络审理等技术，实现快速、批量处理法律纠纷的一种仲裁方式，实现包括立案、受理、审理、裁决、送达流程的线上处理。一般7-30天即可完成全部仲裁流程，取得仲裁裁决。

互联网仲裁可以通过与债务人签订借款合同来约定管辖仲裁委。相较传统线下模式，电子证据的提交及审核也是在线处理，对于同类案件可以利用系统进行批量文书处理，处理时间大幅缩短。对于部分信用卡领用合约或者借贷合同中未明确可使用仲裁的情况，则需要在对债务人催收的谈判阶段重新签订仲裁处理的补充协议，一般是结合银行金融机构提供的减免政策或还款计划同步进行谈判。与线下仲裁类似，能否顺利进入各地中院强制执行流程并执行成功是仲裁面临的挑战。

4) 多元调解

在常规催收和司法清收之间，调解是一个缓冲地带。一般由法院或仲裁机构等具有公信力的第三方机构居中调解，调解成功后一般会同债务人签订和解协议，如债务人在之后未履行协议，则银行金融机构可以委托律所进行相关流程，直到强制执行。

目前调解业务分人民调解和法院调解两种，人民调解是民间调解组织主持并完成调解工作，促成双方达成一致，但需要提供到法院认定，不具有强制执行效力。而法院调解的和解协议是由法院作出，具有法律效力，如债务人未履行则银行可以申请法院强制执行。国内法院调解员的数量相对较少，人民调解鉴于是民间组织，人数则相对较多。

银行金融机构可以预先制定相关减免政策或还款计划，既在一定程度上保证了清收效果，同时又可避免过度施压带来的投诉。在部分从业者看来，调解+诉讼/仲裁的方式，极有可能成为未来逾期资产司法清收的一种主流方式。

趋势二：金融科技为司法清收提供技术支持

传统司法清收流程相对原始，目前市面上已经出现为司法清收全流程提供技术支持的服务商，包括整合电子签章服务、案件管理系统服务、机器人服务、法律服务在内的司法清收服务平台。

电子签章服务可以实现电子证据的快速固定；法诉案件管理系统可以做到关键时间节点提醒、实时进度查询、关键证据材料一键提交等，加强业务质量管理，提升回款率，降低诉讼时间成本。机器人服务中，流程机器人可以自动批量生成律师函并发送律师函通知、立案通知、送达通知、开庭通知等；语音机器人可以自动拨打电话与债务人沟通，提醒债务人履行还款义务。此外，针对失联客户为清收工作带来的阻碍，还可以对接通讯运营商，结合大数据技术修复客户信息，快速准确触达客户。

趋势三：监管支持提高不良资产处置效率

在 2021 年全国两会上，全国人大代表、郑州银行董事长王天宇就提高中小银行不良资产处置效率等议题提出建议，财政部联合相关部门作出回复：

“人民银行与金融监管机构积极加强与人民法院的沟通协调，提高逃废银行债务案件的受理、审理、保全、裁判效率，压缩逃废银行债行为的获利空间。企业要严格遵守《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国担保法》等法律法规，切实履行债务人和担保人义务。金融机构要加强信贷风险管理水平，做好贷前调查、贷中审查、贷后检查工作，必要时通过诉讼方式请求人民法院依法对企业逃废债行为予以撤销或认定无效。同时，完善金融法律环境，加快社会信用法律制度建设，强化市场约束，清晰界定、依法保护金融债权。建立健全征信体系，形成覆盖全国的多层次社会征信体系和信用信息服务网络。”

银保监会拟推动最高人民法院出台相关规定，提高司法清收处置效率，初步考虑包含以下内容：

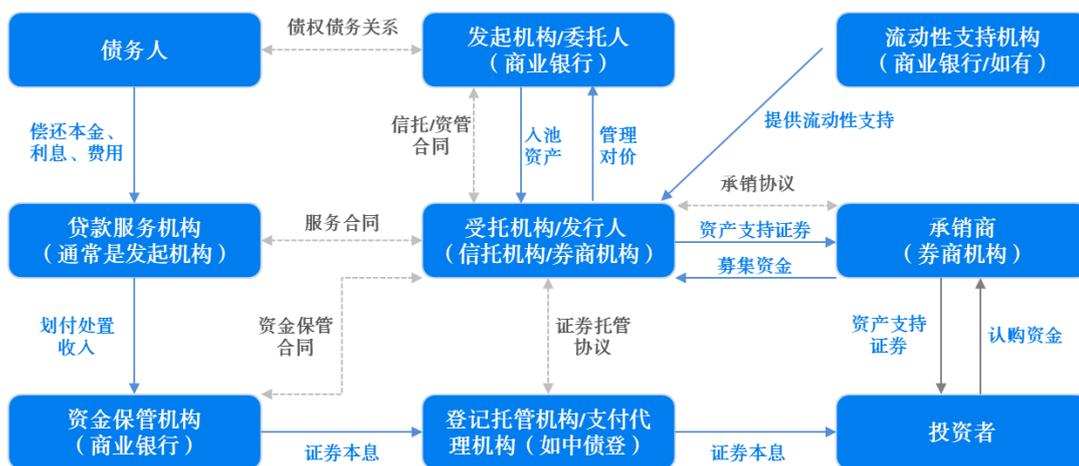
“一是大力推进简案速裁快审。针对事实清楚、权利义务关系明确的金融案件，充分运用督促、司法确认、简易程序、普通程序简化审理等方式，促进立案后快审快办，实现案件的快速办理。二是建立公证债权文书申请执行快速通道。为公证债权文书执行开辟专门快速通道，加快执行立案。三是多措并举保证执行到位。通过与金融管理部门信息交互，加大对被执行财产线索的追查和跟踪力度，尽快启动确定财产处置参考价程序，严肃问责转移财产行为，对逃废债务的当事人实施联合惩戒。”

(三) 不良资产证券化

1. 2016 年重启，我国不良资产证券化业务有序扩张

根据 2016 年 4 月《不良贷款资产支持证券信息披露指引（试行）》，不良贷款资产支持证券，是指在中国境内，银行业金融机构及其他经监管部门认定的金融机构作为发起机构，将不良贷款信托给受托机构，由受托机构以资产支持证券的形式向投资机构发行受益证券，以该不良贷款所产生的现金支付资产支持证券收益的证券化融资工具。

不良资产支持证券产品交易结构



我国不良资产证券化业务起步较晚，2003 年全国首笔不良资产支持证券产品发行，但随后并未大规模展开，甚至在金融危机影响下业务一度暂停，直到 2016 年才得以重启。

目前,我国不良资产证券化业务有序发展,已经成为商业银行处置不良资产的重要手段。

我国不良资产证券化业务发展历程如下:

- 2003 年 1 月,德意志银行与信达资产管理公司签署了资产证券化和分包一揽子协议,由德意志银行主持在境外发债,是我国首笔不良资产境外证券化交易。
- 2003 年初,华融资产管理公司通过中信设立财产信托,基础资产为 132.5 亿元不良债权资产,发行了期限 3 年、价值 10 亿元的优先级受益权,并委托大公和信托资产评估公司、中诚国际信用评级公司对该受益权进行评级。
- 2004 年 4 月,工商银行宁波分行尝试了将不良贷款债权组合出售,设立自益性财产权信托。
- 2006 年 6 月,央行与银监会发布《信贷资产证券化试点管理办法》,规范信贷资产证券化试点工作,保护投资人及相关当事人的合法权益,提高信贷资产流动性,丰富证券品种。这一政策的颁布正式拉开了国内资产证券化试点的序幕。
- 由于国有大行刚经历过大额不良剥离,再次将不良资产打包进行证券化的意愿不强,不良资产证券化并未大规模展开。
- 在此期间,东方资产管理公司、信元资产管理公司和建设银行共发行了 4 支产品,建行成为继工行之后第二家不良资产证券化的发起银行。
- 2008 年,受金融危机影响,我国包括不良贷款在内的信贷资产证券化业务全面停止。
- 2011 年,我国信贷资产证券化业务恢复,但不良贷款证券化直到 2015 年始始终处于停滞状态,但银行不良资产处置压力不断增加。
- 2016 年 2 月,我国开启首轮不良资产证券化试点,6 家全国性银行获批,总额度 500 亿元,不良资产证券化业务得以重启。
- 2016 年 4 月,中国银行间市场交易商协会发布施行《不良贷款资产支持证券信息披露指引(试行)》,对不良贷款资产支持证券发行环节、存续期间、重大事件以及信息披露评价与反馈机制做出明确规定,为不良资产证券化试点工作开展提供了具体操作准则。
- 2016 年 5 月,中国银行发行了试点重启后全国首支不良资产支持证券,暂

停八年的银行不良资产证券化重启后正式落地。

- 2017 年，新增第二批试点银行 12 家，范围扩至政策性银行、股份制商业银行和城市商业银行，总额度为 500 亿。国内经济增速放缓，国内商业银行的不良贷款率有所抬头，不良资产处置压力进一步增加。
- 2019 年 11 月，第三轮不良资产证券化试点开启，试点金融机构新增 22 家，包括 4 大资产管理公司（AMC）和多家城市商业银行和农村商业银行，总额度为 1000 亿。
- 2020 年 9 月，银保监会发布《关于银行业金融机构信贷资产证券化信息登记有关事项的通知》，银保监会不再对信贷资产证券化产品备案登记，实施信贷资产证券化信息登记。
- 2020 年新冠肺炎疫情疫情影响下，银行不良资产处置压力进一步加大，如何提高防范化解金融风险能力成为重要课题，不良资产证券化这一处置模式进一步受到市场关注。

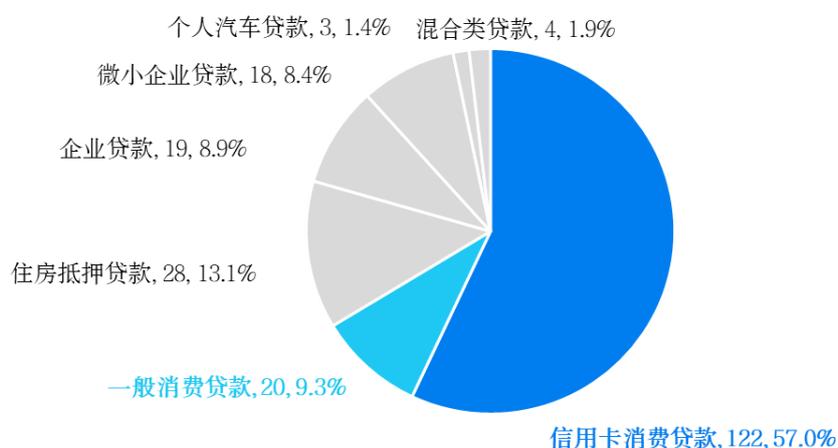
我国不良资产证券化机构试点分为先后三批进行。截至目前，我国共有 40 家不良资产证券化试点机构，包括 6 家全国性大型商业银行、10 家全国性股份制商业银行、10 家城市商业银行、6 家农村商业银行、2 家政策性银行、1 家外资银行、4 家全国性资产管理公司等。

2. 个人信用类发行数量占比超六成，全国性银行为主力发起机构

1) 覆盖五类基础资产，个人信用类发行数量占比超六成

2016 年重启试点以来，截至目前我国累计发行不良资产证券化产品共 214 支，涵盖企业贷款、信用卡消费贷款、一般消费贷款、住房抵押贷款、个人汽车贷款和混合类贷款六种基础资产类型。

2016-2021 年不良资产支持证券发行数量结构（累计）

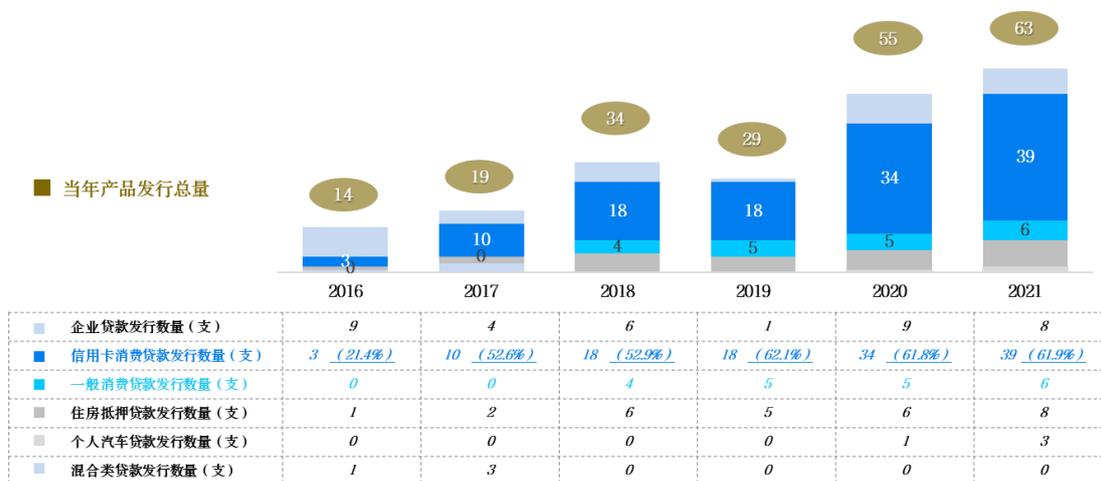


其中，信用卡消费贷款发行产品数量为 122 支，占各类不良资产证券化产品数量比例达 57.0%，一般消费贷款发行产品数量 20 支，占各类不良资产证券化产品数量比例达 9.3%，个人信用类资产在数量上占绝对主导地位。

2) 银行不良资产证券化业务热情高，试点机构增加后产品发行加速

具体而言，在 2017 年及 2019 年第二批、第三批试点发行机构增加后，次年不良资产化产品发行数量均激增，这说明银行对于开展不良资产证券化业务的热情较高。2020 年以来，受新冠疫情爆发影响，银行不良资产处置压力骤增，2020 年发行产品 55 支，2021 年发行 63 支，连续创不良资产证券化业务重启五年后发行数量新高，其中 2021 年信用卡消费贷款不良资产证券化产品发行了 39 只，占当年各类不良资产证券化产品数量比例为 61.9%。

2016-2021 年不良资产支持证券发行数量与结构



金额方面,2016 年至今,我国不良资产证券化产品规模已累计发行 1170.5 亿元,历年增速与发行数量呈现类似趋势,即在试点机构增加后次年不良资产化产品发行金额产生较大增加,其中 2021 年发行金额亦创下不良资产证券化业务重启五年后发行金额之最。但是,相比经三轮试点后累计发行试点额度的 2000 亿元,目前已发行不良资产支持证券的额度消耗并未达到预期,入池资产的高标准在一定程度上限制了发行规模。

2016-2021 年不良资产支持证券发行金额与结构



3) 全国性银行基础资产涉及范围广,城商行与资产管理公司(AMC)暂未触达个人消费贷

当前,不良资产证券化发行机构包括国有大型商业银行、股份制银行、城商行、农商行及 4 家全国性资产管理公司。但截至 2021 年底,农商行尚无一家发行该类产
品,城商行中也仅江苏银行、杭州银行、北京银行与贵阳银行各发行 1 只以企业贷款
为基础资产的不良资产证券化产品进行试水,其他城商行尚未开展,国有大型商业
银行与股份制银行为当前不良资产证券化产品的主力发行单位,五年来分别累计发
行了 120 和 86 只不良资产支持证券。

同时,与前文提到基础资产结构类似,信用卡贷款是最主要的基础资产类型,国
有大型商业银行与股份制银行五年来分别累计发行了 54 支和 68 支信用卡贷款不良
资产支持证券。

此外,不同类型银行发行不良资产证券化产品的基础资产也呈现不同特征,具体
表现为:

- 1) 国有大型商业银行涉及基础资产类型较为丰富,除信用卡贷款与一般消费贷

款外，共发行了 48 支其他类型产品，涉及基础资产包括住房抵押贷款、企业贷款、个人企业贷款和混合类贷款。

2) 股份制银行发行产品以信用卡贷款为绝对主力，除信用卡贷款与一般消费贷款外，仅发行了 16 支其他类型产品，且已发行产品的 10 家股份制银行中有 5 家都只发行了信用卡类产品。

3) 城市商业银行与资产管理公司发行产品数量较少且均为企业贷款，暂未触达个人消费贷款领域。

2016-2021年全国性银行不良资产支持证券发行情况

银行	发行数量 (支)	发行金额 (亿元)	个人信用类 发行数量(支)	涉及个人信用类 基础资产	
国有大型 商业 银行	中国工商银行	39	358.9	信用卡贷款(14) 一般消费贷款(6)	住房抵押贷款 企业贷款 个人汽车贷款 混合类贷款
	中国建设银行	38	304.7	信用卡贷款(14) 一般消费贷款(10)	住房抵押贷款 企业贷款
	中国农业银行	19	68.9	信用卡贷款(14) 一般消费贷款(1)	住房抵押贷款 企业贷款
	中国银行	14	70.8	信用卡贷款(6) 一般消费贷款(1)	住房抵押贷款 企业贷款
	交通银行	8	79.3	信用卡贷款(4)	企业贷款
	邮政储蓄银行	2	8.0	信用卡贷款(2)	无
	合计	120	890.6	信用卡贷款(54) 一般消费贷款(18)	-
全国 性 股 份 制 银 行	招商银行	26	63.3	信用卡贷款(20) 一般消费贷款(1)	住房抵押贷款 企业贷款 混合类贷款
	浦发银行	17	42.6	信用卡贷款(17)	无
	中信银行	8	26.6	信用卡贷款(8)	无
	兴业银行	8	18.2	信用卡贷款(7)	企业贷款
	民生银行	9	9.4	信用卡贷款(9)	无
	平安银行	8	18.1	信用卡贷款(2) 一般消费贷款(1)	企业贷款 个人汽车贷款
	华夏银行	3	10.4	信用卡贷款(1)	住房抵押贷款 企业贷款
	浙商银行	3	5.4	0	企业贷款
	广发银行	3	7.9	信用卡贷款(3)	无
	光大银行	1	1.3	信用卡贷款(1)	无
合计	86	203.2	信用卡贷款(69) 一般消费贷款(2)	-	

3. 2021年信用卡不良资产证券化产品发行近40支

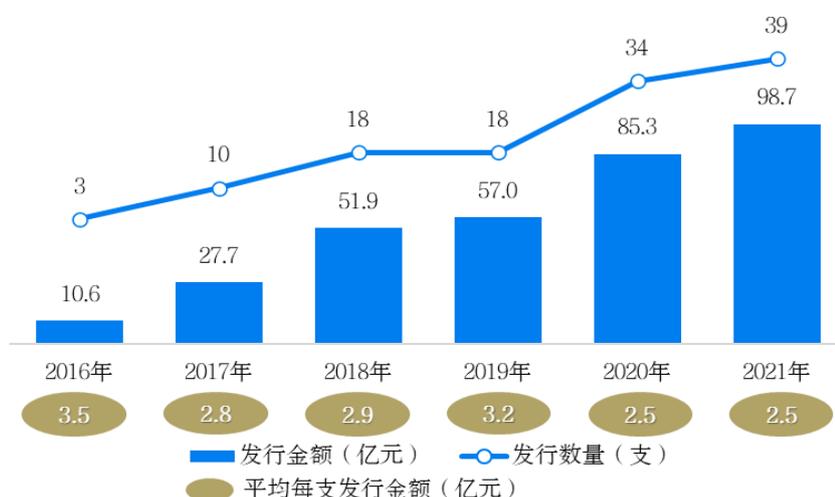
1) 发行数量规模增长显著，入池资产单笔贷款余额上升

在个人不良资产可批量转让之前，不良资产证券化是信用卡除核销外最重要的不良资产处置方式，而一般消费贷款的不良资产支持证券发行数量较少，故这里聚焦信用卡类不良资产支持证券。

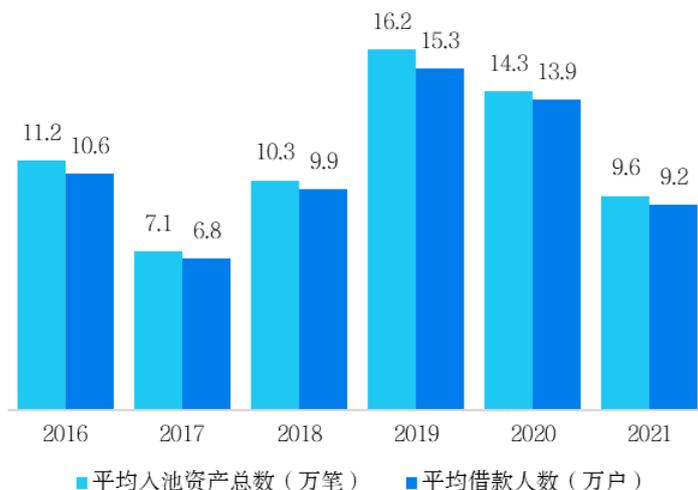
2016年至今，我国已发行122支信用卡类不良资产支持证券，总金额约331.3亿元，平均每支贷款发行金额2.7亿元。在2019年试点范围与金额扩大背景下，2020年信用卡不良资产支持证券产品发行金额同比增长近50%，发行数量同比增长近一倍。

此外，我国信用卡不良资产支持证券平均每支产品的发行金额、当年入池资产笔数与借款人数量均呈现下降趋势，平均每支产品发行金额自2016年的3.5亿元下降到2021年的2.5亿元，入池资产笔数自2016年的11.2万笔下降到2021年的9.6万笔，入池资产借款人数量自2016年的10.6万人下降到2021年的9.2万人。与之相对，入池资产单笔贷款余额自2016年的1.9万元上升到2021年的2.9万元。

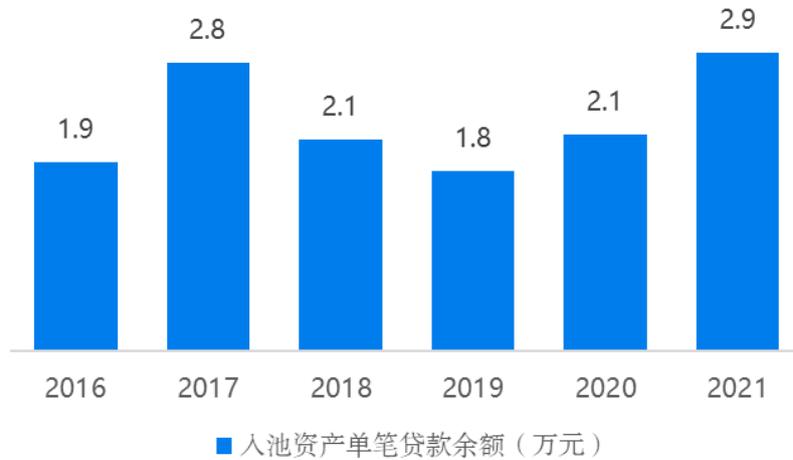
2016-2021年信用卡类不良资产支持证券发行情况



2016-2021年信用卡类不良资产支持证券入池资产笔数及用户数量



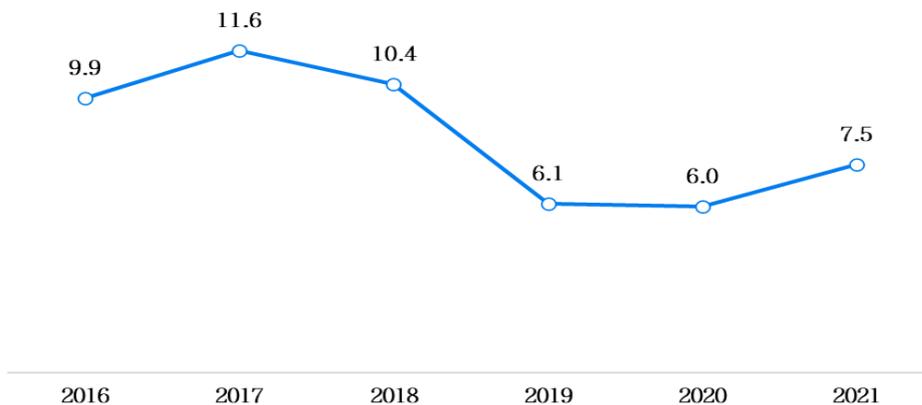
2016-2021 年信用卡类不良资产支持证券入池资产单笔贷款余额



2) 入池资产平均逾期期限缩短，信用卡类资产整体更为审慎

统计期内，我国信用卡类不良资产支持证券入池资产平均逾期期限为 7.7 个月，呈在 2016-2020 年间呈逐年下降趋势，加权平均逾期期限从 9.9 个月下降到了 6 个月。2021 年，受各方影响，不良资产处置压力上升，入池资产加权平均逾期期限有所上升。

2016-2021 年信用卡类不良资产支持证券
入池资产加权平均逾期期限 (月)

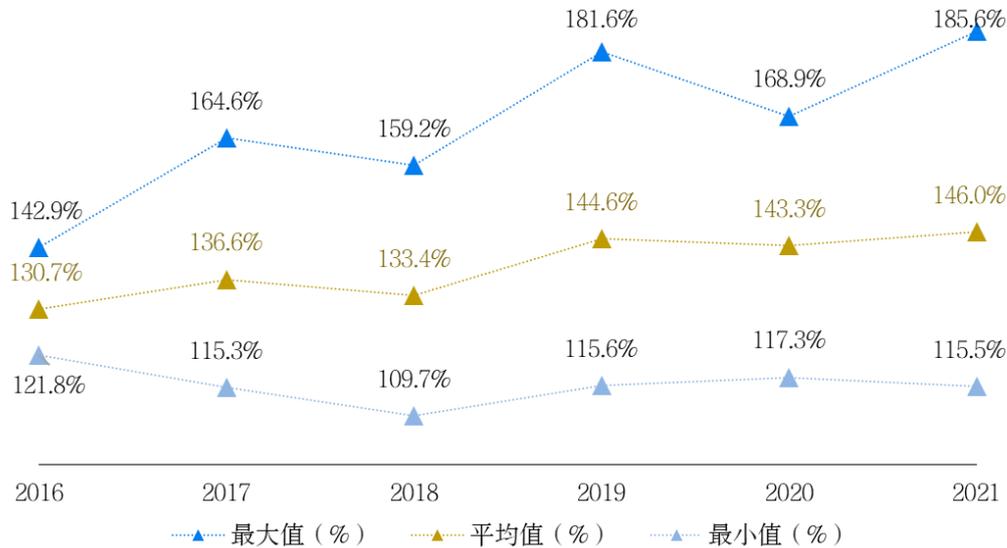


3) 预期回收率整体走高，分布更集中

统计期内，我国信用卡类不良资产支持证券入池资产平均预期回收率为 141.5%，

且整体上呈现上升趋势，平均预期回收率从 2016 年的 130.7% 上升到了 2021 年的 146.0%。

2016-2021 年信用卡类不良资产支持证券平均预期回收率



4. 一般消费类不良资产支持证券起步较晚，2021 年共发行 6 支

与信用卡相比，我国一般消费类贷款不良资产支持证券业务起步较晚，发行数量也较少。

2018 年 6 月，工商银行发行了我国第 1 支以一般消费贷款为基础资产的不良资产支持证券，后农业银行与建设银行亦同步开展，不同的是，农业银行此后再未发行该类产品，建设银行与工商银行贡献了绝大部分一般消费类不良资产支持证券的发行。此后，招商银行、中国银行和平安银行分别在 2020 年 12 月、2021 年 5 月、2021 年 12 月发行了该行首支一般消费类不良资产支持证券。

截至 2021 年底，我国共发行 20 支一般消费类不良资产支持证券，发行金额 53.8 亿元，涉及贷款 97.8 万笔，平均每支产品发行金额为 2.7 亿元，平均每支产品所涉资产笔数 4.9 万笔、平均借款人数量 2.6 万户，整体加权平均逾期期限 11.2 个月、平均年化利率 6.4%。

2016-2021 年一般消费类不良资产支持证券发行情况

产品概况

- 总发行总额：**53.8**亿元，平均发行总额：**2.7**亿元
- 总资产笔数：**97.8**万笔，平均资产笔数：**4.9**万笔
- 平均借款人数量：**2.6**万户
- 平均年利率：**6.4%**
- 平均逾期期限：**11.2**个月

	发行数量 (支)	发行金额 (亿元)	首次发行时间
中国建设银行	10	26.6	2018.11
中国工商银行	6	23.0	2018.6
中国农业银行	1	1.5	2018.8
中国银行	1	1.1	2021.5
招商银行	1	0.1	2020.12
平安银行	1	1.5	2021.12
合计	20	53.8	-

2016-2021 年一般消费类不良资产支持证券梳理

序号	产品名称	发行机构	发行时间	发行总额 (亿元)	资产总笔数 (笔)	借款人数量 (人)	贷款年利率 (%)	加权平均逾期期限(月)
1	橙益2021-4	平安银行	2021.12	1.4800	12515	12007	-	4.77
2	建鑫2021-8	建设银行	2021.8	1.9400	23886	15169	4.63%	4.59
3	建鑫2021-3	建设银行	2021.5	1.8150	24071	14933	5.31%	4.93
4	中誉致信2021-1	中国银行	2021.5	1.1100	36139	10763	6.19%	10.64
5	建鑫2021-1	建设银行	2021.3	2.6900	38268	21294	6.19%	10.64
6	工元至诚2021-2	工商银行	2021.2	1.4400	118205	46018	6.19%	10.64
7	工元至诚2020-8	工商银行	2020.12	2.2500	2404	2391	6.19%	10.64
8	和萃2020-7	招商银行	2020.12	0.1200	15294	5751	6.19%	10.64
9	建鑫2020-8	建设银行	2020.12	1.6366	41503	24723	6.19%	10.64
10	工元至诚2020-2	工商银行	2020.6	1.1980	220471	85053	6.19%	10.64
11	建鑫2020-1	建设银行	2020.4	3.1300	59122	33217	6.19%	10.64
12	建鑫2019-8	建设银行	2019.12	4.7500	75141	50502	6.19%	10.64
13	工元至诚2019-4	工商银行	2019.9	4.8900	2791	2755	6.19%	10.64
14	建鑫2019-6	建设银行	2019.9	3.3500	88685	53917	6.19%	10.64
15	建鑫2019-3	建设银行	2019.6	2.5000	87394	70156	6.19%	10.64
16	建鑫2019-1	建设银行	2019.3	1.4270	35724	22478	6.19%	10.64
17	工元至诚2018-8	工商银行	2018.12	8.8000	5860	5777	6.19%	10.64
18	建鑫(不良)2018-4	建设银行	2018.11	3.3412	87465	48352	6.19%	10.64
19	农盈2018-3	农业银行	2018.8	1.5200	620	620	6.19%	10.64
20	工元至诚2018-3	工商银行	2018.6	4.4060	2748	2721	6.19%	10.64

5. 多种增信措施保障基础资产信用级别得到有效提升

与其他信贷类资产支持证券不同，不良资产支持证券的基础资产均为不良贷款，这种特殊性使得信用增级在不良资产支持证券发行时的意义非凡。

信用增级是不良资产证券化过程中的一个重要环节，指通过一系列的增级方式使资产池的信用级别得到合理有效提升，最终使基础资产的风险降到最低，一方面降低证券化产品的风险，使投资者可以购买到信用级别较高的投资证券，另一方面运用

合理的信用增级手段能够在充分估计投资风险的基础上，有效提升证券化产品的价格，降低不良资产损失。

目前，内部增级和外部增级是比较常见的两种信用增级方式：内部信用增级主要包括产品结构分层设计、流动性储备账户、超额抵押等方式来实现，外部信用增级可通过保险、银行信用证、公司担保、现金抵押账户来实现。通常而言，外部信用增级的成本大于内部信用增级。

本报告仅讨论产品结构分层设计、流动性储备账户、超额抵押三种增级方式。

1) 产品结构分层设计：设定优先/次级档的本息偿付次序以提升内部信用

内部信用增级一个典型的方式是设定优先档/次级档的本息偿付次序，次级档资产支持证券的偿付顺序在优先档之后。为优先档资产支持证券提供信用增级，信托财产在支付完信托税负和相关费用后，将优先用于偿付优先档资产支持证券的本息。

统计来看，目前已发行的个人信用类不良资产支持证券均设置了优先档和次级档，优先档占比主要集中在 75%–85%之间。具体地，信用卡类与一般消费类资产支持证券的优先档占比如下图：

2016–2021 年信用卡类不良资产支持证券优先档占比

优先档占比	发行单数 (支)	单数占比 (%)	发行规模 (亿元)	规模占比 (%)
【64%,65%）	1	0.8%	1.9	0.6%
【65%,70%）	7	5.7%	10.6	3.2%
【70%,75%）	26	21.3%	56.3	17.1%
【75%,80%）	59	48.4%	169.5	51.2%
【80%,85%）	24	20.5%	79.8	24.1%
【85%,90%）	5	3.3%	13.2	4.0%
合计	122	100%	331.3	100%

2016-2021 年一般消费类不良资产支持证券优先档占比

优先档占比	发行单数 (支)	单数占比 (%)	发行规模 (亿元)	规模占比 (%)
【64%,65%）	0	0%	0	0%
【65%,70%）	1	5%	8.8	16.4%
【70%,75%）	2	10%	6.0	11.2%
【75%,80%）	10	50%	20.5	38.1%
【80%,85%）	6	30%	17.1	31.8%
【85%,90%）	0	0%	0	0%
【90%,92%）	1	5%	1.4	2.6%
合计	20	100%	53.8	100%

2) 流动性储备账户：留存必备金额为产品提供流动性支持

由于入池资产的回收不确定性高，难以保证现金流的稳定和平滑，优先级证券面临一定的流动性风险，设置流动性储备账户能够为产品提供流动性支持，以保障投资者的利益，设置流动性储备账户是不良资产支持证券实现内部信用增级的另一重要措施。

统计来看，目前所有的个人信用类不良资产支持证券产品都设置了流动性储备账户，且账户中留存的必备金额通常为下一期应付的税金、中介机构费用、优先级证券利息之和的 1.5 倍。

具体地，已发行的信用卡类不良资产支持证券中流动性储备账户必备金额设置为下一期应付的税金、中介机构费用、优先级证券利息之和 1.5 倍的产品占比达 58.2%，而一般消费贷款类的不良资产支持证券这一指标为 40%，达 2 倍的为 50%。

2016-2021 年信用卡类不良资产支持证券流动性储备账户倍数统计

流动性储备账户倍数	发行单数 (支)	单数占比 (%)	发行规模 (亿元)	规模占比 (%)
1.0	44	36.1%	113.2	34.2%
1.2	1	0.8%	1.3	0.38%
1.5	71	58.2%	209.0	63.1%
2.0	6	4.9%	7.7	2.3%
合计	122	100%	331.6	100%

2016-2021年一般消费类不良资产支持证券流动性储备账户倍数统计

流动性储备账户倍数	发行单数(支)	单数占比(%)	发行规模(亿元)	规模占比(%)
1.0	2	10%	1.2	2.2%
1.5	8	40%	26.0	48.4%
2.0	10	50%	26.6	49.4%
合计	20	100%	53.8	100%

3) 超额抵押：入池资产本金规模大于发行规模，保障优先级本息偿付

超额抵押是指入池资产的本金规模大于证券的发行规模，以保障优先级证券本息的安全偿付。超额抵押率为入池资产本金规模除以发行金额的比例。

从统计结果上看，截至2021年，我国已发行信用卡类不良资产支持证券的超额抵押率介于350%与3000%之间，且主要集中分布在500%与2000%之间。

2016-2021年信用卡类不良资产支持证券超额抵押率统计

超额抵押率	发行单数(支)	单数占比(%)	发行规模(亿元)	规模占比(%)
【150%，350%）	1	0.8%	5.7	1.7%
【350%，500%）	3	2.5%	15.5	4.7%
【500%，600%）	14	11.5%	54.2	16.4%
【600%，700%）	19	15.6%	65.9	19.9%
【700%，800%）	8	6.6%	24.5	7.4%
【800%，900%）	20	16.4%	49.5	15.0%
【900%，1000%）	14	11.5%	43.6	13.1%
【1000%，1500%）	23	18.9%	40.8	12.3%
【1500%，2000%）	11	9.0%	21.7	6.6%
【2000%，2500%）	6	4.9%	6.1	1.9%
【2500%，3000%）	3	2.5%	3.6	1.1%
合计	122	100%	331.3	100%

（四）不良资产收益权流转

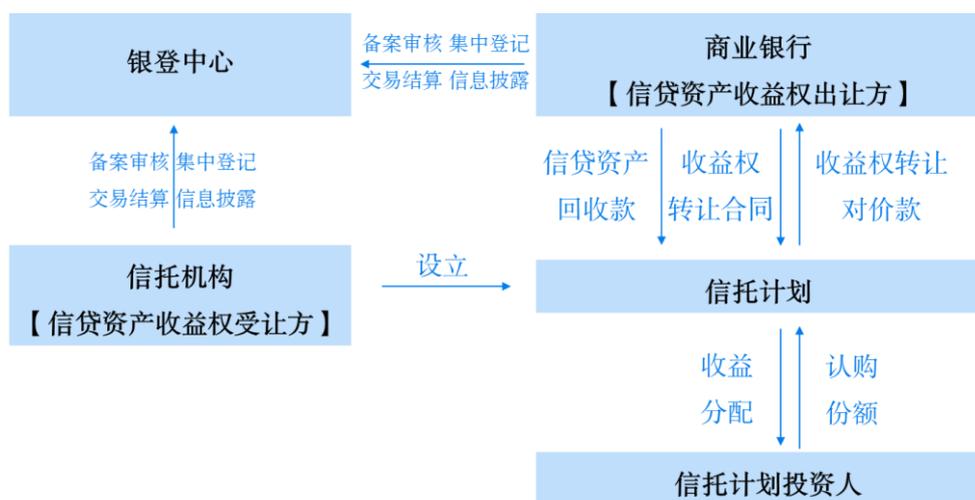
1. 信托机构设立信托计划受让金融机构信贷资产收益权

信贷资产收益权流转指的是银行业金融机构将信贷资产收益权转让给信托公司，信托公司通过设立信托计划受让信贷资产收益权，信托计划投资者认购信托份额后按照信托计划获取信贷资产包收益。

按照监管要求，出让方银行应当在银行业信贷资产登记流转中心（以下简称“银登中心”）办理信贷资产收益权转让的集中登记，银登中心按照银监会的要求，具体负责信贷资产收益权转让业务的产品备案审核、集中登记、交易结算、信息披露和统计监测等工作，并及时向银监会报告重要情况。

同时，不良资产收益权的投资者限于合格机构投资者，个人投资者参与认购的银行理财产品、信托计划和资产管理计划不得投资不良资产收益权。

信贷资产收益权流转交易结构示意图



从交易结构上，银行业金融机构开展信贷资产收益权流转的步骤如下：

① 出让方银行在对贷款风险收益进行充分评估的基础上，构建信贷资产包。其中：正常类信贷资产收益权与不良信贷资产收益权应分别转让，出让方银行不能构建混合信贷资产包；

② 出让方银行构建信贷资产包后，信托公司设立信托计划，可由财务顾问协同向合格机构投资者进行路演、推介信托计划，募集资金并签署《信托合同》，合同约定

信托资金用于受让商业银行不良资产收益权；

③出让方银行、信托公司按照监管要求向银登中心提交相关材料进行产品备案；

④银登中心负责对单个产品进行合规性审核，并通过系统予以反馈；

⑤审核通过后，出让方银行与信托公司通过资产流转平台完成信贷资产收益权转让，出让方银行须向信托公司提供已登记资产信息，经信托公司确认成交后，双方完成资产过户和资金收讫；

⑥在信托存续期间，信托机构代表受让方以信托财产所产生的现金为限支付相应税收、服务报酬、费用及信托投资者的收益和本金；出让方银行通常作为贷款管理人，负责信贷资产的日常管理职责和清收职能。

2. 2020 年流转规模达到高峰，10 单产品原始金额超 200 亿元

2020 年，我国银行业金融机构开展的不良信贷资产收益权转让单数达到 10 单，总资产原始金额超过 223 亿元，金额达到 2016 年信贷资产流转集中登记以来最高水平。其中，广发银行开展了 4 单收益权转让业务，光大银行开展了 3 单收益权转让业务，广州银行、微众银行、上海银行分别开展了 1 单收益权转让业务，资产包底层资产均为个人信用卡贷款，实际转让金额平均为资产原始金额的 8.2%。

2020年银行业金融机构不良资产收益权转让情况统计

出让方	受让方	资产原始金额 (百万元)	实际转让金额 (百万元)	贷款种类	借款人户数
广州银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	500	25	个人信用卡贷款	15664
广发银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	2730	260	个人信用卡贷款	157964
深圳前海微众银行股份有限公司	华能贵诚信托有限公司	211	27	个人信用卡贷款	13140
中国光大银行股份有限公司	光大兴陇信托有限责任公司	4867	365	个人信用卡贷款	172250
上海银行股份有限公司	建信信托有限责任公司	234	22	个人信用卡贷款	17523
中国光大银行股份有限公司	建信信托有限责任公司	3734	150	个人信用卡贷款	100407
广发银行股份有限公司	华能贵诚信托有限公司	2248	260	个人信用卡贷款	153087
广发银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	3017	290	个人信用卡贷款	201436
中国光大银行股份有限公司	建信信托有限责任公司	2636	163	个人信用卡贷款	78571
广发银行股份有限公司	华能贵诚信托有限公司	2152	280	个人信用卡贷款	138254

截至 2021 年底,不良信贷资产收益权转让单数为 11 单,总资产原始金额约 189.4 亿元,除网商银行外,出让方均为 2020 年参与过此类业务的商业银行,其中,光大银行开展了 4 单不良资产收益权转让业务,广发银行、广州银行各开展了 2 单不良资产收益权转让业务,网商银行、微众银行、上海银行各开展 1 单不良资产收益权转让业务。不良信贷收益权流转的资产包底层资产除信用卡贷款外,新增了个人其他消费贷款等多样化资产类型,实际转让价格平均为资产原始金额的 9.7%,相比 2020 年略有上浮。

2021年银行业金融机构不良资产收益权转让情况统计

出让方	受让方	资产原始金额 (百万元)	实际转让金额 (百万元)	贷款种类	借款人户数
中国光大银行股份有限公司	建信信托有限责任公司	4569	500	个人信用卡贷款	165271
中国光大银行股份有限公司	建信信托有限责任公司	3996	360	个人信用卡贷款	135048
广州银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	606	52	个人信用卡贷款	16009
广发银行股份有限公司	华能贵诚信托有限公司	2193	228	个人信用卡贷款	97352
中国光大银行股份有限公司	建信信托有限责任公司	1574	100	个人信用卡贷款	51980
广发银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	931	103	个人信用卡贷款	50526
浙江网商银行股份有限公司	华能贵诚信托有限公司	276	32	个体工商户贷款、 小微企业主贷款、 其他个人经营性 贷款	58449
中国光大银行股份有限公司	建信信托有限责任公司	3406	370	个人信用卡贷款	139093
上海银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	199	18	个人信用卡贷款	13913
广州银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	695	51	个人信用卡贷款	18213
深圳前海微众银行股份有限公司	华润深国投信托有限公司	499	32	个人其他消费贷款	63568

3. 收益权流转与资产证券化各有优劣，需结合实际进行选择

不良资产证券化与不良信贷资产收益权流转在很多方面呈现出比较类似的特征，但在交易结构、审批方式、自持比例、信息披露等方面的存在差异。

一是从成本收益上来看，不良资产证券化的成本明显低于不良信贷资产收益权流转，但从每单项目的综合成本上来看，二者的差别并不大；二是从审批流程与发行周期上看，不良信贷资产收益权流转的环节较少，流程相对简单，发行周期较短；三是从资质上来看，不良资产证券化试点并没有全面放开，但不良信贷资产收益权流转则施行备案制。

此外，不良资产证券化与不良信贷资产收益权流转在资本出表方面区别也很大：不良资产证券化需按照相关要求对自持部分资产支持证券进行资本计提，而不良信贷资产收益权流转则需要出让方银行根据相关要求在转让后按照原信贷资产全额计提资本，因此在会计出表方面，两种方式均可实现商业银行不良资产处置、出表要求，但在资本出表方面，不良资产证券化相对不良信贷资产收益权流转更有优势。

两种方式各有优势，商业银行等金融机构需要结合自身需求，综合考量各种因素进行灵活的选择。

信贷资产流转与信贷资产证券化的对比

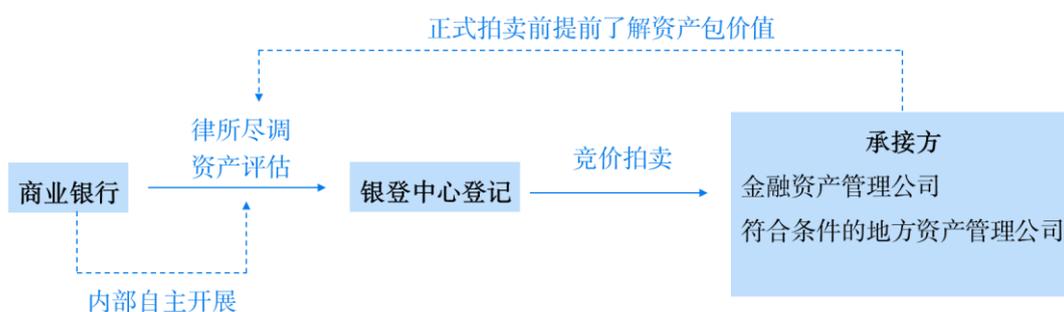
	信贷资产证券化	信贷资产收益权流转
发起机构	银行业金融机构	银行业金融机构
基础资产类型	信贷资产	信贷资产
信息披露	强制披露	自主披露
资产自持比例	至少5%	无要求
登记机构	银登中心	银登中心
交易场所	银行间债券市场	银登流转平台
产品类型	标准化产品	非标准化产品
投资者限制	最多购买35%债券	商业银行购买总金额不超过总资产的4%
票面利率	同评级短期债券上浮30-60bp（2020不良资产证券化平均票面利率3.67%）	同评级短期债券上浮80-120bp（2020某银行不良资产流转票面利率6%）
发行成本	第三方机构服务费	银登登记流转服务费+第三方机构服务费

（五）不良资产批量转让

1. 从萌芽到试点，不良资产批量转让全面放开可期

个人不良资产的批量转让指的是商业银行将体系内产生的个人不良贷款按照一定标准选择后形成资产包，在银登中心进行统一登记，并按照市场化的方式确定价格后，将其转让给下游的资产管理公司，从而实现较为高效的资金回收。此后债权转让至个人贷款不良资产包承接方，由其进行后续的回收处置工作。

个人不良贷款批量转让流程与参与方示意图



此前，商业银行不允许将个人贷款产生的不良资产进行批量转让，只能将案件留存在体系内部进行催收处置或进行单户转让。与之相对应的，各个持牌资产管理公司（AMC）主要承接处置银行转让的对公不良贷款，对个人不良贷款的处置较少。

而伴随着对个贷催收处置的管理经验日渐丰富以及社会信用体系的逐步完善，2021年1月7日《中国银保监会办公厅关于开展不良贷款转让试点工作的通知》出台，商业银行个人不良贷款批量转让开始试点工作，自此，个贷不良贷款批量转让的限制正式打开。

在试点期间，试点范围内的18家银行可以将个人贷款产生的不良资产批量转让给符合条件的资产管理公司。可以预见，随着试点经验的积累以及相应政策及系统的完善，我国个人贷款产生的不良资产批量转让又将进入全面放开的新阶段。

具体来看，我国的个人不良资产批量转让可以划分为以下三个阶段：

1) 萌芽阶段：

- 1985年，中国第一张信用卡“中银卡”问世。
- 1999年，四大资产管理公司（AMC）相继成立，政策性接收四大行不良资产

剥离。

- 2003 年，“中国信用卡元年”，各大行信用卡中心纷纷成立，个人消费金融市场快速发展。
- 2005 年，《关于国有商业银行股改过程中个人不良贷款处置有关问题的通知》，金融资产管理公司应依法对个人贷款进行全额追偿，不得采取打包出售、打折减免等方式处置。
- 2009 年，四大资产管理公司（AMC）不再接收个人不良资产。
- 2012 年，财政部与银监会印发《金融企业不良资产批量转让管理办法》，规定个人贷款不良资产不得进行批量转让。

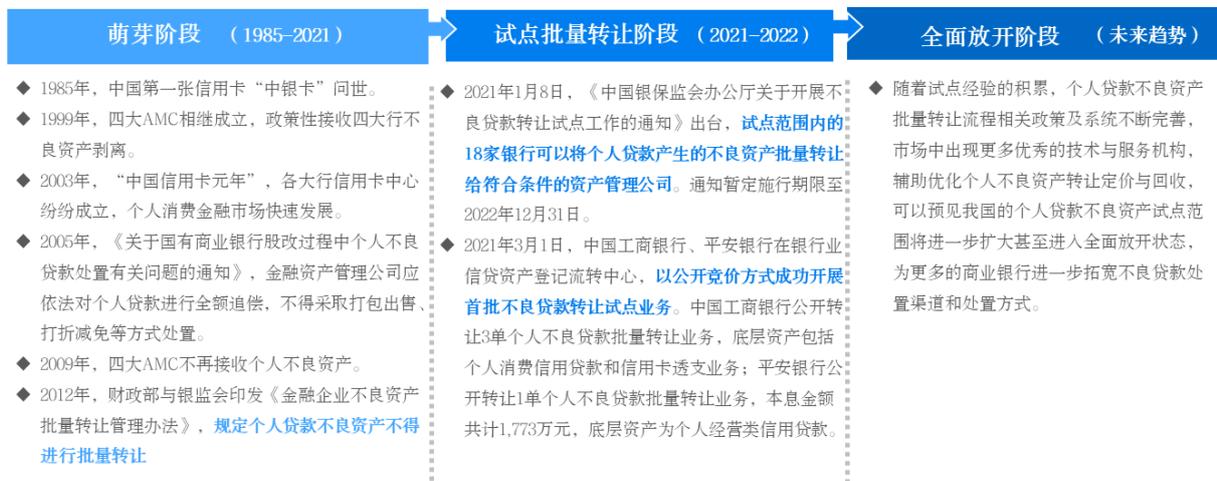
2) 试点批量转让阶段

- 2021 年 1 月 8 日，《中国银保监会办公厅关于开展不良贷款转让试点工作的通知》出台，试点范围内的 18 家银行可以将个人贷款产生的不良资产批量转让给符合条件的资产管理公司。通知暂定施行期限至 2022 年 12 月 31 日。
- 2021 年 3 月 1 日，中国工商银行、平安银行在银行业信贷资产登记流转中心，以公开竞价方式成功开展首批不良贷款转让试点业务。中国工商银行公开转让 3 单个人不良贷款批量转让业务，底层资产包括个人消费信用贷款和信用卡透支业务；平安银行公开转让 1 单个人不良贷款批量转让业务，本息金额共计 1,773 万元，底层资产为个人经营类信用贷款。

3) 全面放开阶段（未来趋势）

- 随着试点经验的积累，个人贷款不良资产批量转让流程相关政策及系统不断完善，市场中出现更多优秀的技术与服务机构，辅助优化个人不良资产转让定价与回收，可以预见我国的个人贷款不良资产试点范围将进一步扩大甚至进入全面放开状态，为更多的商业银行进一步拓宽不良贷款处置渠道和处置方式。

个人不良资产批量转让的发展历程



2. 18家试点银行开放转让，批量受让不受地域限制

个人不良贷款转让的试点银行包括：6家国有大型银行和12家全国性股份制银行；参与试点的个人不良贷款收购机构包括：金融资产管理公司、符合条件的地方资产管理公司和金融资产投资公司。

具体而言，银行可以向金融资产管理公司和地方资产管理公司转让单户对公不良贷款和批量转让个人不良贷款。地方资产管理公司可以受让本省（自治区、直辖市）区域内的银行单户对公不良贷款，批量受让个人不良贷款不受区域限制。

尽管批量受让个人不良贷款不受地域限制，但要求资产管理公司对批量收购的个人贷款，只能采取自行清收、重组等手段自行处置，不得再次对外转让，禁止暴力催收不良贷款，严禁委托有暴力催收、涉黑犯罪等违法行为记录的机构开展清收工作。

具体地，目前个人不良贷款批量试点工作在试点银行、试点收购机构、地方资产管理公司资质条件、不可转让的不良贷款及对受让方的工作要求均有指导，当前不可转让的不良贷款包括：

（1）债务人或担保人为国家机关的贷款；经国务院批准列入全国企业政策性关闭破产计划的贷款；国防军工等涉及国家安全和敏感信息的贷款；

（2）精准扶贫贷款、“三区三州”等深度贫困地区各项贷款等政策性、导向性的贷款；

(3) 虚假个人贷款、债务关联人涉及刑事案件或涉及银行内部案件的个人贷款、个人教育助学贷款、银行员工及其亲属在本行的贷款；

(4) 在借款合同或担保合同中有限制转让条款的贷款；

(5) 国家法律法规及有关部门限制转让的其他贷款。

此外,个人住房按揭贷款、个人经营性抵押贷款等抵(质)押物清晰的个人贷款,应当以银行自行清收为主,原则上不纳入对外批量转让范围。

个人不良贷款批量转让试点主体、业务范畴与限制

试点银行	6家国有控股大型银行和12家全国性股份制银行
试点收购机构	金融资产管理公司、符合条件的地方资产管理公司、金融资产投资公司。
地方资产管理公司资质条件	经营管理状况较好、主营业务突出、监管评价良好,并由省级地方金融监督管理局出具同意文件
不可转让的不良贷款	<p>(1) 债务人或担保人为国家机关的贷款;经国务院批准列入全国企业政策性关闭破产计划的贷款;国防军工等涉及国家安全和敏感信息的贷款;</p> <p>(2) 精准扶贫贷款、“三区三州”等深度贫困地区各项贷款等政策性、导向性的贷款;</p> <p>(3) 虚假个人贷款、债务关联人涉及刑事案件或涉及银行内部案件的个人贷款、个人教育助学贷款、银行员工及其亲属在本行的贷款;</p> <p>(4) 在借款合同或担保合同中有限制转让条款的贷款;</p> <p>(5) 国家法律法规及有关部门限制转让的其他贷款。</p> <p>个人住房按揭贷款、个人经营性抵押贷款等抵(质)押物清晰的个人贷款,应当以银行自行清收为主,原则上不纳入对外批量转让范围。</p>
对受让方批量收购的个人不良贷款处置工作要求	<p>只能采取自行清收、重组等手段自行处置,不得再次对外转让,禁止暴力催收不良贷款,严禁委托有暴力催收、涉黑犯罪等违法行为记录的机构开展清收工作。</p> <p>应依法依规获取原贷款合同约定的债务人相关的个人信息,并按照原合同的约定使用个人信息。同时,应采取必要措施保护个人信息,防止发生个人信息泄露或非法使用的情形</p>

3. 事前沟通寻求潜在意向方,成交机制保证竞拍公平

对于商业银行而言,尽管最终的转让流程需要在银登中心进行,但在正式挂牌前,

银行通常会为自己的资产包寻求好潜在意向方，为其提供资产包基础信息、配合尽调后双方沟通意向价格，在确定好至少 1-2 家潜在意向方后，银行才会在银登中心进行正式的挂牌公示。但进入竞拍环节后，银登中心的机制设置为无法看到竞拍的出价方，最终的成交人并不一定是之前的潜在意向方。这种事前的沟通相对提高了银行转让的成功概率，也增加了意向方对资产包的了解程度，而竞拍流程上的匿名性又保障了转让的公平性。

个人不良资产批量转让流程示意图



- ✓ 账户开立：开展不良贷款转让试点业务的出让方和受让方，均应在银登中心开立账户。
- ✓ 资产登记：出让方自行完成资产组包、卖方尽调、转让方案制定及内部审批等不良贷款转让准备工作后，便可向银登中心提交相关材料，并进行资产登记。项目信息登记要素包括项目名称、资产笔数、资产户数、未偿本息总额、未偿本金总额、未偿利息总额、其他费用和交易基准日等；不良贷款登记要素信息包括贷款基本信息、借款人基本信息、贷款发放机构信

息，其中部分个人信息脱敏后填写。

- ✓ 项目挂牌：出让方在不良贷款转让公告发布后 2 个工作日内，通过银登中心业务系统将已完成登记的不良贷款转让项目向市场挂牌展示，挂牌信息包括项目基本信息、贷款信息、挂牌信息、合格意向受让方要求和其他信息。
- ✓ 公开竞价：目前银登中心向参与机构提供“一次竞价”和“多轮竞价”两种公开竞价方式。如出让方采用一次竞价方式，合格意向受让方应通过银登中心业务系统在竞价时间内完成一次性报价，根据价格优先、时间优先原则确定唯一最高价。如出让方采用多轮竞价方式，意向受让方应通过银登中心业务系统在竞价时间内进行多次递增报价，根据价格优先原则确定唯一最高价。
- ✓ 信息披露：出让方是不良贷款转让业务的信息披露责任主体。主要渠道为银登中心业务系统、银登网或银登中心认可的其他方式。
- ✓ 协议签署：转让协议签署需在公开竞价确认书或协议转让确认书发出后 15 个工作日内完成。
- ✓ 资金交付：资金支付与档案移交需在转让协议签署生效后 20 个工作日内完成。

4. 试点银行积极参与，不同类型资产包特质各异

截至 2021 年底，已经有 9 家银行成功完成了个人不良资产转让业务，共开展 21 笔业务，对应的资产包未偿还本金总额约 2.4 亿元、未偿还本息总额约 3.3 亿元。其中，中国建设银行的资产包本金与本息均为最高。但值得说明的一点是，各家银行转让的个人不良贷款不仅包括消费贷款，也包含相当比例的个人经营贷款。

2021年商业银行个人不良贷款批量转让业务开展情况-已成功转让

	出让方	受让方	资产包内基础资产类型	资产包未偿本金总额(百万元)	资产包未偿本息总额(百万元)	加权平均逾期天数
1	交通银行股份有限公司	深圳市招商平安资产管理有限责任公司	个人消费及经营性信用类贷款	8.33	9.86	616
2	交通银行股份有限公司	苏州资产管理有限公司	个人消费及经营性信用类贷款	6.79	8.19	588
3	交通银行股份有限公司	北京资产管理有限公司	个人消费信用类贷款	1.87	3.68	2768
4	平安银行股份有限公司	广西广投资产管理股份有限公司	个人经营类信用贷款	24.25	59.68	1660.16
5	平安银行股份有限公司	中国东方资产管理股份有限公司	个人经营类信用贷款	6.19	17.73	1472
6	上海浦东发展银行股份有限公司北京分行	中国银河资产管理有限责任公司	个人消费信用类贷款	0.48	0.59	764
7	上海浦东发展银行股份有限公司杭州分行	江西省金融资产管理股份有限公司	个人消费信用类贷款	3.51	4.47	932
8	上海浦东发展银行股份有限公司宁波分行	江西省金融资产管理股份有限公司	个人消费信用类贷款	5.50	6.58	1004
9	兴业银行股份有限公司西安分行	陕西金融资产管理股份有限公司	个人消费贷款	1.07	2.15	2347.72
10	兴业银行股份有限公司重庆分行	华润渝康资产管理有限公司(原名:重庆渝康资产经营管理有限公司)	个人消费贷、经营贷	2.85	6.77	1864
11	中国工商银行股份有限公司	中原资产管理有限公司	个人经营类信用贷款	3.73	4.37	676
12	中国工商银行股份有限公司	中国华融资产管理股份有限公司江苏省分公司	个人经营类信用贷款	4.24	4.58	437
13	中国工商银行股份有限公司	广西广投资产管理股份有限公司	信用卡透支	2.82	3.10	168
14	中国工商银行股份有限公司	广西广投资产管理股份有限公司	信用卡透支	6.50	7.73	363
15	中国工商银行股份有限公司	国厚资产管理股份有限公司	个人消费信用贷款	14.89	26.38	1900
16	中国光大银行股份有限公司西安分行	陕西金融资产管理股份有限公司	个人消费类贷款	0.35	0.56	1768.85
17	中国民生银行股份有限公司广州分行	广州资产管理有限公司	个人经营性信用贷款	12.17	18.63	1190
18	中国农业银行股份有限公司重庆市分行	重庆富城资产管理有限公司	个人消费类贷款	3.16	3.56	476
19	中国建设银行股份有限公司	广西广投资产管理股份有限公司	个人消费及经营类贷款	50.65	54.80	215
20	中国建设银行股份有限公司	广西广投资产管理股份有限公司	个人消费及经营类贷款	66.79	72.57	229
21	中国建设银行股份有限公司	北京市国通资产管理有限责任公司	个人消费及经营类贷款	13.60	15.19	314

注释: 银登中心公开信息披露。

在已公告但尚未成交的资产包中，平安银行的本金总额最高，且从单个资产包的金额来看，后期发行的这些资产包金额远高于早期发行的金额，这说明在跑通整体流程后，商业银行通过不良资产转让这一途径处置个人不良贷款的比例会逐步增加。

但值得注意的一点是，从加权逾期天数来看，不同银行间的资产差异较大，这对资产管理公司（AMC）的评估定价能力、后期处置能力提出了较高的要求。个人不良资产批量转让的早期，各家资产管理公司（AMC）参与热度较高，在竞价过程中存在一定的盲目性，很可能造成成交价较高、后期难以盈利的局面，也会影响后续资产管理公司（AMC）承接个人不良贷款的积极性，市场对专业、客观、冷静地评估定价服务预计将有更高需求。

2021年商业银行个人不良贷款批量转让业务开展情况-转让中（1/2）

	出让方	资产包名称	资产包未偿本金总额（百万元）	资产包未偿本息总额（百万元）	加权平均逾期天数（天）
1	广发银行股份有限公司杭州分行	2021年第1期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告	3.52	5.25	764
2	平安银行股份有限公司	2021年第8期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告	92.85	271.60	1711.78
3	平安银行股份有限公司	2021年第9期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告	29.97	89.65	1670.82
4	平安银行股份有限公司	2021年第11期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告	54.54	102.16	1022.63
5	平安银行股份有限公司	2021年第12期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告	20.47	39.80	1149.19
6	平安银行股份有限公司	2021年第15期个人经营类信用不良贷款转让公告	61.31	165.28	1758
7	平安银行股份有限公司	2021年第16期个人经营类信用不良贷款转让公告	54.85	187.77	2156
8	平安银行股份有限公司	2021年第17期个人经营类信用不良贷款转让公告	48.28	144.28	1920
9	平安银行股份有限公司	2021年第18期个人经营类信用不良贷款转让公告	142.65	408.14	1887
10	平安银行股份有限公司	2021年第13期个人经营类信用不良贷款转让公告	50.38	150.65	1943
11	平安银行股份有限公司	2021年第14期个人经营类信用不良贷款转让公告	56.07	171.30	2069
12	平安银行股份有限公司	2021年第19期个人经营类信用不良贷款转让公告	224.61	652.83	1810
13	平安银行股份有限公司	2021年第22期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告	91.17	493.17	2592

注释：银登中心公开信息披露。

2021年商业银行个人不良贷款批量转让业务开展情况-转让中(2/2)

	出让方	资产包名称	资产包未偿本金总额(百万元)	资产包未偿本息总额(百万元)	加权平均逾期天数(天)
14	平安银行股份有限公司	2021年第21期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告(重新挂牌)	51.16	225.06	2258
15	平安银行股份有限公司	2021年第7期个人消费类信用不良贷款转让公告	27.39	78.19	1691
16	平安银行股份有限公司	2021年第6期个人消费及经营类信用不良贷款转让公告	63.34	240.33	2013.07
17	平安银行股份有限公司	2021年第5期个人消费类信用不良贷款转让公告	101.86	311.32	1796
18	平安银行股份有限公司	2021年第4期个人经营类信用不良贷款转让公告	42.30	119.35	1952.42
19	平安银行股份有限公司	2021年第3期个人经营类信用不良贷款转让公告	386.06	1,146.16	1851.92
20	平安银行股份有限公司	2021年第10期个人消费类信用不良贷款转让公告	33.53	72.42	1187
21	上海浦东发展银行股份有限公司天津分行	2021年第1期个人消费信用类不良贷款转让公告	8.79	10.16	668
22	兴业银行股份有限公司三明分行	2021年第1期个人消费类信用不良贷款转让公告	1.08	1.94	1572
23	兴业银行股份有限公司信用卡中心	2021年第1期个人信用卡透支不良贷款转让公告	0.36	0.74	5742
24	中国银行股份有限公司广东省分行	2021年第一期个人经营类信用不良贷款转让公告	6.35	6.75	339
25	中国邮政储蓄银行股份有限公司北京分行	2021年第1期个人信用消费不良贷款转让公告	4.40	5.51	983
26	中国邮政储蓄银行股份有限公司福建省分行	2021年第1期个人经营类不良贷款转让公告	1.10	1.71	1111.99
27	中国邮政储蓄银行股份有限公司江苏省分行	2021年第1期个人不良贷款(个人消费信用贷款)转让公告	3.02	3.30	350
28	中信银行股份有限公司南宁分行	2021年第1期个人消费类信用不良贷款转让公告	18.66	25.22	1326.75

注释：银登中心公开信息披露。

（六）财务核销

1. 政策框架趋于完善，核销标准明确

经过近几十年的发展，针对商业银行不良贷款核销的管理框架以及政策法规已经相对完备。

其中，针对信用卡透支款项，财政部在 2017 年下发的《金融企业呆账准备金提取及呆账核销管理办法》中进行了详细的规定，明确符合下列标准之一的信用卡透支款项，可以认定为呆账进行核销：

- （1）持卡人依法宣告破产，金融企业对其财产进行清偿，并对担保人进行追偿后，仍未能收回的剩余债权。
- （2）持卡人死亡，或者按照相关民事法律规定宣告失踪或者死亡，或者丧失完全民事行为能力或劳动能力，金融企业对其财产或者遗产进行追偿，并对担保人进行追偿后，仍未能收回的剩余债权。
- （3）持卡人遭受自然灾害或意外事故，损失不能获得保险赔偿，或者以保险赔偿后，确实无力偿还部分或者全部债务，金融企业对其财产进行清偿，并对担保人进行追偿后，仍未能收回的剩余债权。
- （4）持卡人因经理管理不善、资不抵债，经有关部门批准关闭，被县级及县级以上工商行政管理部门依法注销、吊销营业执照，或者超过 3 年未履行企业年度报告公示义务，金融企业对持卡人和担保人进行追偿后，仍未能收回的剩余债权。
- （5）持卡人触犯刑法，依法被判处刑罚，导致其丧失还款能力，其财产不足归还所透支款项，又无其他债务承担者，金融企业经追偿后，仍未能收回的剩余债权。
- （6）由于持卡人和担保人不能偿还到期债务，金融企业诉诸法律，经法院判决或者仲裁并经强制执行程序后，持卡人和担保人虽有财产，但对持卡人和担保人强制执行超过 180 天以上仍未能收回的剩余债权；或者持卡人和担保人虽有财产，但进入强制执行程序后，由于执行困难等原因，经法院裁定终结（中止）执行或者终结本次执行程序的剩余债权；或者持卡人和担保人无财产可执行，法院裁定终结（中止）执行或者终结本次执行程序的剩余债权；经法院调解达成和解协议，按和解协议无法追

偿的剩余债权。

- (7) 对持卡人和担保人诉诸法律后，因持卡人和担保人主体资格不符或者消亡等原因，被法院驳回起诉或判决借款人不承担（或者部分承担）责任；或者因借款合同、担保合同等权利凭证遗失或者超过诉讼时效，金融企业经追偿后，仍未能收回的剩余债权。
- (8) 涉嫌信用卡诈骗（不包括商户诈骗），经公安机关或者检察机关正式立案侦查 180 天以上，仍未能收回的剩余债权。
- (9) 金融企业采用信贷资产证券化等市场化手段处置债权后，根据转让协议等，其处置回收资金与债权余额的差额。
- (10) 单户贷款本金在 10 万元（或等值外币）及以下的，逾期后经追索 1 年以上，并且不少于 6 次追索，仍未能收回的剩余债权。
- (11) 单户贷款本金在 5 万元（或等值外币）及以下的，逾期后经追索 190 天以上，并且不少于 6 次追索，仍未能收回的剩余债权。

从实际操作角度而言，银行会根据自身的考核需要，定期召开审核会议，确定申报的贷款是否符合以上标准、材料是否符合要求，最终判断是否对其进行核销。通常来说，在审核会召开前一个月会发布相关通知，业务人员会根据通知要求将相关案件进行整理，一方面看案件的累计金额能否达到要求，另一方面看证明材料能否满足标准。

但核销所需证明材料较为繁琐，部分需要进行外部取证，且个人贷款笔数多、笔均金额相对较低，如果日常工作中未对相关案件进行过整理，就会导致难以在短时间内收集齐所有证明材料，降低核销的效率、甚至出现部分分支机构人员不愿在核销工作上花费过多精力的情况。

2. 账销、案存、权在，核销后可持续推进回收

除了债务人死亡、失踪或者丧失劳动能力等情况以外，大部分个人不良核销贷款是在经历了半年或一年内超过 6 次追索仍然未能回收的部分，对于这些个人逾期贷款的回收并不会因为财务上的核销处理而停止。

一方面，银行会增加与专业的后期催收服务商的合作，通过分润模式的改变激励

服务商对核销类案件的催收,另一方面,司法清收仍会在发现债务人新的可偿债资产后被穿插使用。在个人不良贷款批量转让放开后,银行又可以将已核销案件批量转让给下游资产管理公司,委托其进行后续的回收工作。

消费金融逾期资产清收及处置

03

痛点及对策

(一) 合规管理方面

(二) 效率提升方面

(三) 资源整合方面

第三章

消费金融逾期资产清收及处置痛点与对策

消费金融逾期资产清收及处置的痛点大致体现在合规管理、效率提升和资源整合三个方面，具体分析及建议对策如下。

（一）合规管理方面

1. 数据安全监管趋严，各机构需通过系统应用保障数据安全

痛点：委外催收存在个人信息泄露风险，《个人信息保护法》等规定对数据安全风险防控提出更高标准

数据合规监管趋细趋严，数据泄漏风险成为关注焦点，传统委外清收模式受到挑战。逾期资产清收行业近年来经营相对粗放，特别是委外催收机构暴力催收、泄露欠款人隐私信息、冒充国家执法人员工作人员违规催收等乱象频发。监管对此高度关注，相继出台多项涉及信息安全、个人隐私保护、扫黑除恶的重磅政策，并开展一系列专项整治行动，规范行业发展取得明显成效。

目前，在委外催收业务中，仅有少数大型银行会让催收机构使用行方的催收系统，而大多数银行出于成本和业务规模等方面的考虑，采取向委外催收机构发送逾期客户数据的方式来实现催收业务操作。催收机构在接收到银行逾期客户数据后，将其导入到自己的催收系统，在业务合作结束后，催收机构通常会将客户数据保留在本地做成共债库或用于模型分析，更有甚者会将数据直接或间接转卖给第三方公司处理。对于银行来说，很难核实催收机构是否按照约定删除了客户信息，存在个人敏感信息甚至债务人第三方联系人信息泄露的风险。

2021年11月1日，《个人信息保护法》正式施行，该法涵盖个人信息处理规则、个人信息跨境提供规则、个人在个人信息处理活动中的权利、个人信息处理者的义务、履行个人信息保护职责的部门、法律责任等8个章节共计74条，明确提到“个人信息处理者向其他个人信息处理者提供其处理的个人信息的，应当向个人告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得个人的

单独同意”。据此，金融机构将逾期客户信息外发给委外催收机构的传统作业模式受到挑战，尤其是第三方联系人信息，按照法规要求，明确不能外发。此外该法第二十一条中要求“受托人应当按照约定处理个人信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理个人信息；委托合同不生效、无效、被撤销或者终止的，受托人应当将个人信息返还个人信息处理者或者予以删除，不得保留。未经个人信息处理者同意，受托人不得转委托他人处理个人信息”。根据要求，合同终止后催收机构需向委托方返还客户信息或删除，对于这一操作委托方也需尽到监督的义务，因此给金融机构带来了额外的风险和管理成本。

对策：完善委外催收系统建设或与专业第三方服务商合作，确保数据不落地，满足合规要求

为满足《个人信息保护法》的相关规定，金融机构可建立委外催收系统，统一对接各家合作机构，全流程管理委外作业，特别是通过系统提供的敏感数据脱敏、外呼电话一键拨号等技术手段，确保数据不落地。

但是，建设一套相对完善的委外催收系统，需要动辄几百万起步的成本，同时还需要配备负责系统迭代与运维支持的人员团队，整体成本较高。因此，对于一些业务刚起步或业务规模较小的金融机构而言，自建系统的性价比不高，选择与具备系统和数据安全相关资质的专业第三方系统外包服务商合作，实现以相对更小的投入快速满足监管要求、合规开展委外催收作业，或许是更为合适的发展途径。

2. 委外作业不规范引发客户投诉，全流程质检势在必行

痛点：委外机构以业绩为导向，易引发投诉或舆论事件，金融机构管理措施相对滞后

金融机构较难管控委外作业过程，而违规催收容易引发客户投诉或恶性事件，为金融机构招致监管处罚和社会声誉风险。催收业绩主要同案件质量、催收力度和频率等要素有关，一般情况下，催收力度和频率的提高往往伴随着更为严厉的话术，回款率相对也会有所增长，但同时也更易引发欠款人投诉乃至恶性事件。

在监管趋严的大环境下，大部分金融机构越来越关注展业合规性，但委外机构以及一线催收人员以回款业绩为导向，不直接承受监管压力，提升自身作业规范化程度的动力明显不足。金融机构虽有心规范委外机构作业情况，但缺乏有效管控手段，目前仍以合同约定、定期抽查、事后处罚为主要措施，造成对于风险事件的管控明显滞后，在处罚委外机构时能够提供明确依据的手段不足。

对策：采用全流程质检手段，智能机器人实现快速介入，强化委外作业规范

面对居高不下的投诉率，金融机构可借助委外催收系统所集成的拨频控制、实时智能质检、外访小程序等功能来实现对催收过程的把控，强化委外作业规范效果，并同催收机构考核制度紧密结合，双管齐下控制投诉率。

针对投诉风险，可通过委外催收管理系统结合风险建模和客户画像（如投诉偏好预测）提供针对性的拨频策略，有效控制一线催收人员拨打频率。

针对话术违规，可上线实时智能质检功能，通过智能机器人对催收录音做全量质检甚至实时质检，及时甄别实时违规录音并快速介入，也可以为事后处罚委外机构提供记录依据，并提醒其改进。

3. 恶意逃废债产业化，行业协同治理打击“反催收联盟”

痛点：“反催收联盟”等黑灰产业猖獗，对催收业务开展产生不利影响

“反催收联盟”代指近两年迅速滋生的恶意逃废债黑灰产业，即通过互联网等渠道传播反催收技巧，招揽债务人，教唆债务人恶意投诉或有偿代理投诉、逼迫金融机构同意协商还款等，最终达到减免息费、本金、甚至索赔的目的。相关套路日趋成熟专业，特别是恶意投诉现象快速增加，对于银行等贷款机构来说，“反催收联盟”不仅会带来资产损失，更可能带来电催号码线路封停等风险，对于开展催收业务造成极大的负面影响，扰乱业务秩序。

对策：建立联防联控机制，加强行业协同治理“反催收”力度

金融机构可在业界主动建立针对反催收、逃废债群体的联防联控机制，加强黑名单等风险信息以及行业案例共享。同时加强监管沟通，针对反催收黑名单和常见操作套路，以行业联盟等形式，定期向监管机构反馈相关监测报告，在辅助政策机构开展工作的过程中，提出合理的政策倡议和利益诉求。

如在 2020 年，由 202 家银行业金融机构和产业相关方参与共建的“金融数字化发展联盟”，就在风险信息共享、监管沟通等领域作出了有益尝试，后续该联盟还将联合相关协会组织力量，协调公安司法等部门打击反催收联盟等违法行为，推动金融监管部门、消保等部门分级分类管理，避免恶意、不合理投诉，推动行业自律、倡导阳光催收。

（二）效率提升方面

4. 委外催收费率博弈，引入催收评分卡优化资源配置

痛点：委外催收费率与催收效果直接相关，但金融机构催收费率预算有限，难以找到成本和回款规模之间的最佳平衡点

金融机构与催收机构在费率定价上存在博弈，成本控制角度下对催收机构的激励效果有限，难以做大回款规模。银行等金融机构的催收费率一般通过公开招标确定，根据案件账龄收取占回款1%-40%不等的佣金。账龄越高，催收难度普遍越大，费率相对也越高。部分银行等机构也会根据案件情况提出固定费率，再通过资质情况筛选委外催收机构。

事实上，金融机构同委外催收机构间始终存在费率博弈——委外催收机构希望费率越高越好，但金融机构的催收费率预算有限。如何用有限的成本回收更多的欠款，是金融机构一直在思考的问题。

对策：引入催收评分卡辅助逾期资产评估与资源配置，制定差异化催收策略提升催收效率

费率定价博弈的症结在于，金融机构缺乏一套对逾期资产进行有效评估的手段，从而不知道如何才能实现有限资源的最优配置。通过引入催收评分卡模型等方式，金融机构可以对逾期资产的回收情况进行预估，并针对不同客户制定差异化催收策略，配置不同资源，从而辅助完善催收机构端费率定价，通过做大回款规模实现金融机构和催收机构两端双赢。

当前市场主流催收评分卡模型一般分为三个类别。一是滚动率模型：预测未逾期人群及逾期人群转为轻度逾期或重度逾期的概率；二是还款率模型：预测客户在逾期后，经过催收最终能催收来欠款的比例；三是失联模型：在逾期阶段，对于尚能联系到的人群预测其未来失联的概率。利用催收评分卡模型配合相应的催收策略，可以在一定程度提升催收效率及最终回款率。应用催收评分卡后，金融机构在与委外机构合作的过程中，可以制定更加精准、合理的费率定价，并辅以佣金激励和息费减免政策，同时基于各类模型实现合理分案，针对不同催收机构、催收员、逾期客户及预期阶段的差异化的催收策略、话术和技术手段，从而站在帮助催收机构提升催收业绩的角度，增加机构端作业积极性，最终实现回款规模的提升。

具体来说，对于M0-M1的案件，金融机构会采取发短信或机器人智能外呼提醒还款的方式，M0阶段主要还是以服务为主，通过比较柔和的智能语音提醒客户账单

信息及还款截止时间，不仅体现银行的温馨服务，降低外呼的人力成本，同时也能给客户一种智能化的体验；M1 阶段机器人智能外呼根据不同客户使用差异化的拨打频率，施压话术，跟催策略催收，回款率可以做到与人工催收接近；M2 及以上的案件，可先对案件、催收公司进行评分，通过评分模型做智能分案，分给最合适的催收公司或催收员。案件评分和智能分案也是提升催收效率的重要手段，不仅节省了银行案件筛选的时间，而且也可以让催收公司把最优质的催收资源投入到创收较高的案件上，对于银行的案件回收率及催收公司的佣金都有一定的提升。

5. 诉讼清收困难重重，可尝试仲裁等司法催收方式

痛点：诉讼催收取证难、执行难，法院受理意愿与承接能力不足

针对部分高期案件，金融机构会采取司法手段，包括调解、仲裁、诉讼等方式，其中最主要的方式是诉讼，金融机构针对长期恶意透支拒不还款的债务人提起诉讼，以求由法院判决并强制执行债务人财产，如果被执行人未履行已生效法律判决所确定的义务，将被法院依法纳入失信被执行人名单，受到高消费及非生活工作必须消费限制，从而形成强力约束，促使其尽快还款。

但实际情况中，司法诉讼面临诸多痛点：一是诉讼程序复杂，取证比较困难，个人消费贷款相比其他类型债务来说，单笔金额小、案件数量多，在准备相关材料过程中所需耗费的精力大；二是执行困难，可能出现联系不上债务人或债务人不予配合等情况；三是债务人没有偿还能力，导致判决无法执行，对金融机构来说平添诉讼成本、时间成本；四是法院受理意愿和承接能力均不足，我国司法资源本身较为有限，且在目前采用案件终身制的情况下，法院出于风险及自身的指标考核等方面的考虑，不愿过多承接此类案件。

对策：尝试调解、公证、仲裁、互联网法院等司法催收方式

鉴于诉讼催收难度较高，市面上出现了调解、公证、仲裁、互联网法院等新型司法处置方式，相对传统诉讼来说，调解成本更低，时效更快，如果仍旧无法实现债权，可以再通过调解或仲裁的方式催收。

以仲裁为例，仲裁催收的前提需要双方在贷款协议中有明确选定的仲裁机构，仲裁条款要合法有效，才能在催收时直接申请仲裁。需要注意的是，已经约定仲裁的，则具有排除诉讼的法律效力。仲裁条款没有选定明确的仲裁机构，或者同时约定了仲裁与诉讼两种方式，则可能导致仲裁条款无效。仲裁最大的优势在于“一裁终决”，相对于传统诉讼在流程上更简单，速度更快。当然，出仲裁书后，部分金融机构会将

仲裁书作为一种施压手段来继续催收，如果债务人仍然不还款，则会进入到强制执行程序，这一步的难点就在于部分中级人民法院本身需要执行的案件量较多，处理能力有限，可能会出现“执行难”的问题。

调解、公证、仲裁、诉讼等司法清收方式都具有各自的优劣势，金融机构可以综合考虑自身情况，选择合适的司法清收方式。

（三）资源整合方面

6. 失联修复难度大，合规对接运营商数据或为破局关键

痛点：客户失联是资产清收的最大痛点之一，部分催收机构做法存在合规风险

客户失联是清收过程的最大痛点之一，逾期资产的失联率通常来处在较高水平。据统计，M1-M3 的平均失联率大概在 20%-50%，部分 M12 以上的高期案件甚至能达到 90%以上。

针对已经失联的债务人，委外催收机构可能采取第三方渠道联系，比如拨打欠款人预留的第三方联系人，联系欠款人的单位、居委会、村委会等。部分委外催收公司也会铤而走险，通过网络爬虫方式寻求与欠款人联系，但这些方式均存在合规和客户投诉风险。

对策：金融机构申请对接运营商等数据，通过统一平台实现数据整合与脱敏

通过与运营商对接，输出客户常用手机号码的密文，以隐私号码方式联系客户是当前较为常见的做法，整体修复率可达 30%以上。但运营商开放查询的主体，一般仅限于银行、保险公司和法院，并对客户协议中的授权有着严格要求，这对委外催收机构的失联修复带来较大限制。建议由金融机构申请对接运营商数据，再通过统一催收平台实现多元数据整合和脱敏，最后由为外机构实现外呼外访作业。

除运营商外，通讯地址修复寄递服务等也是失联修复的手段之一，金融机构可寻找符合资质的服务商在合规框架内开展相关合作。

7. 催收号码紧缺且停封难申诉，机构积极参与监管白名单试点

痛点：监管趋严背景下催收号码紧缺，因客户投诉等封停后申诉流程繁琐

催收业务对外呼号码及短信资源的依赖性比较高，通常每个催收员会用到一个或多个号码。如果遇到客户投诉，运营商首先会采取封停的方式，然后再让号码使用方提供相关通话录音及委托合同等材料证明业务合规，从而进行申述，而且申述一般只针对持牌金融机构。

催收机构通常只能不断寻找供应商，并申请号码。特别是在工信部等多部门联合从整治垃圾短信和骚扰电话的环境下，各家机构号码更加紧缺，对催收业务开展产生很大影响。

对策：建立“白名单”机制，以联盟等形式，加强行业自律与监管沟通

目前，工信部正在联合运营商试点“外呼号码白名单”，通过提前报备的方式，防止因客户恶意投诉造成封的情况。部分企业正在积极参与工信部“外呼号码白名单”项目试点，希望能通过该项目促进催收行业健康有序发展。同时建议金融机构建立备用号码线路资源库，实现主备切换，以保障业务的连续性。

此外，建议金融机构以联盟形式，汇总政策倡议和利益诉求，加强监管沟通，特别是期望金融与通信行业的联动监管，打通信用信息壁垒，建立专用催收号码主体库并汇总涉事主体身份信息，有效规避客户恶意投诉对号码线路稳定性造成的不利影响。

8. 不良资产转让缺乏公允定价，大数据等技术助力合理估价

痛点：个人消费贷款不良资产由于小额、分散等特点，缺少公允定价机制，寻找承接方时议价能力较弱

不良资产转让是指银行把不良资产打包出售重新获取资金，通过转让这一方式实现不良出表，盘活资金，降低不良率。

2021年1月，中国银保监会印发《关于开展不良贷款转让试点工作的通知》，标志着自2012年《金融企业不良资产批量转让管理办法》发布以来，被禁止的零售类不良资产批量转让业务以部分银行试点的方式被正式重启。其中，对于逾期资产包进行合理估价是较为关键的业务环节，银行相对缺乏合理估价的手段和经验，且在未来试点银行逐步放开的情况下，中小银行资产包相对较为小额、分散，在寻找资产包承接方时议价权不高。从目前批量转让项目试点情况看，资产包最高估价达4折，随着批量转让业务在未来走向常态化，预计资产包价格将保持在本金1折左右。

对策：对接专业服务商，以大数据及人工智能手段助力资产定价

建议金融机构对接统一的资产包整合和估价服务平台方，应用大数据与人工智能技术，预估回款效果，根据回收率为资产包提供合理定价。目前行业内有不少金融科技具备不良资产估价服务能力，依托其长期积累的清收业务服务经验，结合模型调参，对各家银行的逾期资产包进行合理估价，为不良资产转让提供数据参考，同时帮助银行积累不良资产转让经验。

消费金融逾期资产清收及处置

04

行业展望

- (一) 信用体系逐步完善，行业声誉重塑
- (二) 金融科技广泛应用，助力降本增效
- (三) 行业集中程度提升，头部机构显现
- (四) 平台服务优势凸显，合规高效并重
- (五) 跨界联动监管加强，行业标准完善

第四章

消费金融逾期资产清收及处置行业展望

（一）信用体系逐步完善，行业声誉重塑

在不良资产处置行业发展早期，行业内从业者良莠不齐，个别极端行为带来负面社会舆论压力，不利于行业的良性发展，公众舆论长期以来对催收行业带有污名化的标签。而随着扫黑除恶行动的推进，行业整体的催收处置手段已经进入到合规的框架之下，头部从业者对合规性的认知与管理也达到较高水平。

一方面，我国征信体系建设持续推进，居民诚信意识提升。2004年，人民银行开始建立全国集中统一的个人信用数据库，2005年，中国人民银行征信中心成立，2006年，人民银行征信中心将银行信贷登记咨询系统进行升级改造，基本建成全国集中统一的企业和个人征信系统。2013年，国务院颁布实施《征信业管理条例》，随后《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》发布，2016年《国务院办公厅关于加强个人诚信体系建设的指导意见》印发，诚信教育、诚信记录、失信惩戒等机制相应发展，2021年3月《深圳经济特区个人破产条例》开始施行，救济不幸陷入债务危机的诚信债务人，通过债务重整计划等合理手段促进诚信债务人经济再生。我国个人诚信体系建设环境不断完善，为逾期资产清收行业的发展提供了客观基础。

另一方面，《个人信息保护法》等相关法律法规的出台为逾期资产清收业务的合规开展提供了具体指引，厘清了信息边界，行业规范程度提升，劣币驱逐良币的野蛮发展期终结，行业步入良性发展阶段。

随着行业环境的改善，不良资产处置手段合规化、规范化，公众对催收等业务的认知也逐步端正，行业声誉重塑，使得更多优秀的人才投身于不良资产处置行业的发展、更多的资源向不良资产处置行业倾斜，共同推进行业的健康、快速发展。

（二）金融科技广泛应用，助力降本增效

前沿金融科技赋能不良资产处置主要体现在合规性、处置效率和资源匹配效率三个方面：

1) 合规性

包括个人信息保护和外包服务商管理两个方面。通过数据可用不可见等隐私保护技术的利用，银行可以在保护用户信息的前提下，与不同类型的服务商进行合作；而通过对外包服务商催收过程实施监控，可以有效防控基层催收员对欠款人的辱骂、欺骗而造成的客诉。

2) 处置效率

一方面体现在失联信息的修复效率得到有效提高，另一方面体现在针对不同的欠款人制定更加有效的催收策略。失联修复的效果很大程度上直接决定了回收效果，也占用了大量的处置时间；而催收策略则包括在什么时点联系欠款人、使用什么样的语气更容易被接受、多大比例的优惠减免可以合理帮助欠款人还款等重要催收策略。

随着行业数据的积累及人工智能的应用，行业内参与者将会有更多的合规途径挖掘到欠款人有效联系方式，并提前分析了解各种催收策略，带来最理想的催收效果。

3) 资源匹配效率

从成本角度来看，催收服务行业的成本主要由人力成本、硬件设施成本和技术成本三大部分构成。由于涉及大量人工电话沟通和信息修复等工作，重人力成本的劳动密集型行业属性突显，人力成本高企也是制约行业规模继续扩大的重要因素。

技术进步与行业成熟发展的红利将促使行业整体降本增益，业务体量与营业利润均可实现较好增长。智能催收机器人、大数据客户画像等新技术与传统不良资产处置行业的融合是大势所趋，部分业内机构已开始在科技研发与工具开发方面加大投入，以抢占高科技催收服务市场先发优势。而人员配置中，目前仍以普通人员为主，专业人员占少数，随着人工智能等科学技术的应用，总体人力成本降低，专业人员比重也将提升，人力成本配置也将更完善。成本结构的优化一方面可以提高回收效率和质量，降低管理、培训和运营等方面的人均人力成本，另一方面可将自身的业务承载力提升到更高水平，争取更大的利润空间。

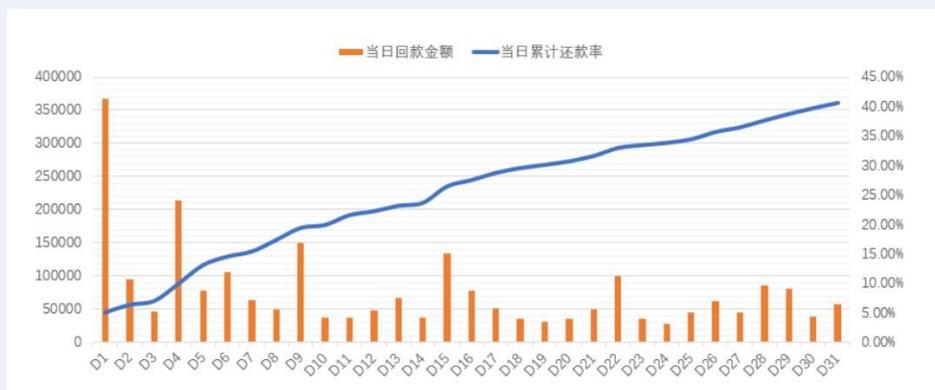
案例参考

某股份制银行应用智能语音催收机器人提升信用卡催收效率

在行内实际业务作业过程中，智能催收机器人对 M1 新户进行催收后的退出率与人工催收效果接近，账户退出率可达 74% 左右，金额回收率也超过 40%。

该行官方发布的报告中提及，“相对于人工催收而言，机器人智能催收实现单户

催收成本下降 35%，劳动效率提升约 40%，替代 30%左右的低风险客户催收人力。”而且智能语音机器人以 0 投诉率获得了客户银行“催收服务之星”的称号。



某互联网金融公司智能催收及贷款放款反欺诈提醒

2021 年 1 月，某互联网金融公司正式上线智能语音催收系统，首先应用于逾期 1 到 3 天初期催收阶段，结合消贷产品特性与用户情况，在话术及施压强度方面，与信用卡催收做出了一定的区别。通过话术及催收策略的结合，实现了较好的催收效果。

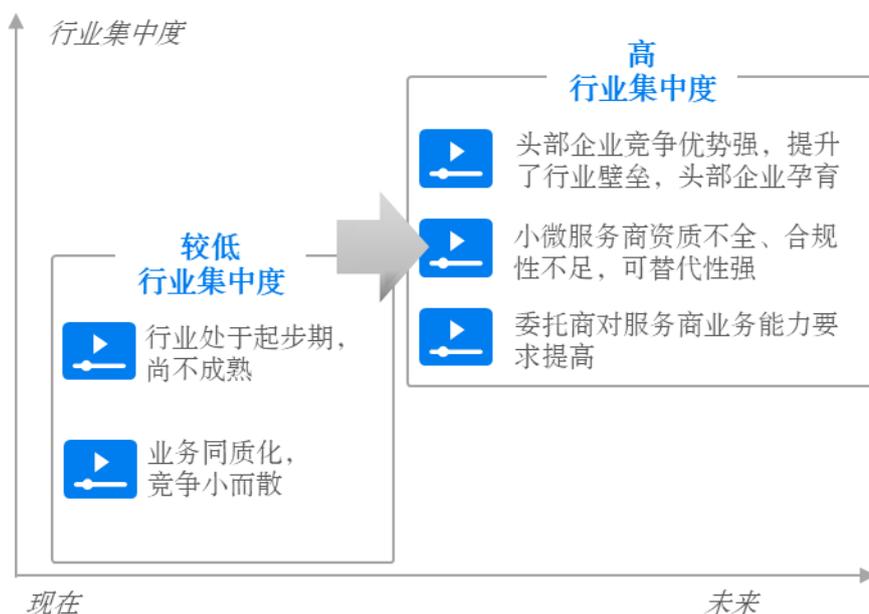
据统计，该互联网金融公司在逾期前 3 天就可通过智能机器人外呼催收收回总逾期欠款的 72%以上，替代人工效果明显，该公司也在逐步尝试将智能催收机器人应用在更高期的逾期催收中，以实现降低成本、扩增覆盖效率。

（三）行业集中程度提升，头部机构显现

整体来看，催收服务行业目前仍处于初步发展阶段，整体尚未成熟，虽然已出现一些体量大、经验丰富的领先企业，但行业格局仍然呈现出“小而散”的现状。

随着行业规范逐步建立，监管更加完善，市场对服务商的服务资质和操作合规性要求提升，同时技术水平不断提升，人工智能、企业通讯云服务等技术普及将对中前期壁垒较低的细分市场形成较强替代效应。在此过程中，微型服务商通常面临资质与合规性问题，难以通过技术提升维持市场份额。在整体市场环境变化、行业走向成熟的过程中发展，领先企业能够适应市场环境的变化，以较高的智能技术研发投入、较强的市场认可度与用户资源、丰富的专业从业人员经验等维持竞争优势，逐渐成长为头部企业，抢占较高市场份额，行业集中度将越来越高。

催收服务行业集中度趋势



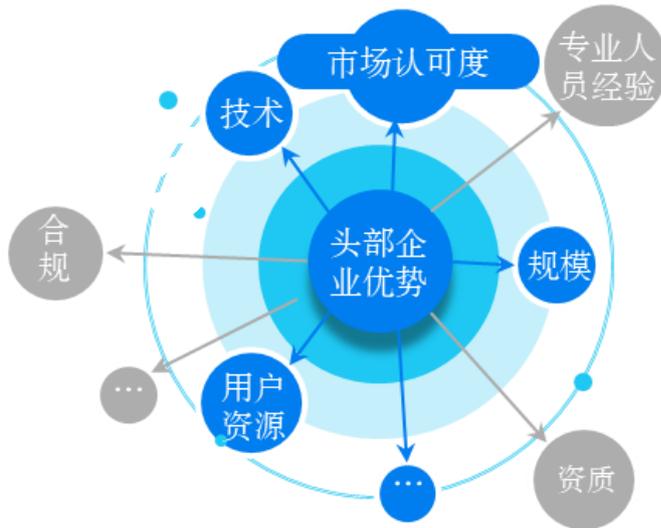
在监管框架日渐明晰且严格的环境中，不良资产处置服务商中将显现出头部企业，对现有的较为分散的市场进行一定程度的合理集中。头部服务商需要具备如下特质，才能在充满挑战的行业中制胜：

- 1) 拥有良好的品牌口碑，与银行保持长期良好的合作，有稳定的业务量；
- 2) 拥有规模化的业务承载能力；
- 3) 业务能力强，操作专业化标准化，并严格遵守操作的合规性；
- 4) 重视人才培养，建设素质能力过硬且高度稳定的专业人才团队；
- 5) 重视科技赋能，重视前沿技术在业务中的应用，降低人力成本的同时，提升资产处置效率。

中国催收服务商制胜因素分析



头部企业竞争优势



(四) 平台服务优势凸显，合规高效并重

具备合规管理、科技赋能、资源整合能力的平台服务方，在逾期资产清收环节中起到至关重要的作用。这源于银行及金融机构在不断提升合规化、精细化、智能化的运营能力过程中，对先进技术能力、先进管理经验、先进运营能力及先进资源应用方法的迫切需求。

一方面，强监管的背景下，简单粗暴的清收方式被明令禁止，客观上要求其通过

模型策略驱动、智能外呼、话术优化等技术和手段予以弥补，降本增效；另一方面，强监管下银行金融机构对于委外清收机构的合规管理责任更加凸显，从而增加了管理难度，客观上需要其通过系统平台、智能语音质检、外访小程序等技术手段实现高效管理。而银行业金融机构，特别是中小机构通过对接具有相关合规资质的专业化平台来实现上述目标，具备一定的性价比优势。

同时，伴随不良资产支持证券和批量转让、互联网法院、互联网仲裁等创新清收处置方式在政策鼓励下逐步推广，中小机构还可借助专业化平台实现不良资产打包、处置方撮合、资产包估值和议价，以及司法渠道和资源对接等一站式服务。

案例参考

荣数信息催收联盟平台系统

催收联盟平台是银联数据子公司荣数信息独立研发的逾期不良资产处置平台，旨在整合全国各金融机构逾期及不良资产，聚合委外清收、司法清收及资产管理公司等资源，在保证客户数据不落地及催收作业效率的基础上，利用人工智能、大数据、云计算等科技手段提升不良资产清收及处置能力。目前，平台已对接 1897 家催收机构，为 70 多家银行提供服务。平台按照“必须知道”和“最小授权”的原则向外部催收机构批量债务人信息。实现催收业务全流程监控，数据脱敏，最大化保护银行客户信息安全。

某大型城商行目前信用卡发卡量超 400 万张，对接了数十家委外催收机构，各家催收机构使用的系统各不相同，若采用传统的客户数据发送模式，存在极大的客户个人信息泄露风险，催收业务信息安全管理面临极大挑战。

为了避免客户信息泄露、规范催收业务过程管理，该行选择与催收联盟平台进行合作，各家委外催收公司统一应用催收联盟平台系统，只使用委外催收公司的人力资源，无需发送客户数据至催收机构，具体业务成效体现在以下方面：

一是从根本上解决信息泄露的安全隐患，催收联盟平台系统对客户敏感信息进行脱敏处理，采用统一外呼平台进行一键外呼，确保机构坐席对客户号码等信息“可呼不可见”，限制了数据落地；**二是提高双方工作效率**，银行与催收机构通过统一的平台进行作业，过程数据互通，对银行来说，便于进行过程管理和业绩管理，可在平台上直接查看催收记录和录音，降低了催收机构将催记及录音反馈给银行的过程中的风险敞口，对催收机构来说，解决了从银行获取数据再手动导入的操作困难，报表业绩、实时还款、佣金结算等也均在平台中直接展现，大幅减轻工作量；**三是满足合规要求**，平台配备了智能质检功能，对录音进行全量质检，对违规项进行滚屏告警，

进一步结合人工质检，做到贷后清收机构的全面通话监管。

银联数据资产处置管理平台及资产证券化系统

银联数据资产处置管理平台支持信用卡、消费贷款等信贷资产在银登、地方交易所等各类交易市场转让，该平台独立运维，实现信贷资产的各类管理，如资产池管理、受让机构管理、转让包管理、独立会计核算、定价模型管理等，且支持信用投保、资产批量或单笔挂牌转让以及拍卖等。

该平台可以根据业务需要实现动态或静态处置方式，开展独立于核心系统的会计核算。相较市面上其他产品，其优势有以下几点：一是内置客户画像模型，嵌入现金流预测等模型；二是支持多种类型资产，无特殊限制，如取现、分期、全账户等，息费部分可根据产品设计需要进行特定处理；三是支持多种发行模式选择，支持静态、动态方式资产包建立，方便银行资产规划和选择。平台目前已与多家第三方券商、AMC 等达成战略合作关系，可协助提供信贷资产处置全流程服务。

此外，针对已获批资产证券化试点的银行，银联数据资产证券化系统可满足取现资产、分期资产、不良资产及全账户等种类的资产证券化，支持静态池和动态池的发行结构，系统功能涵盖资产全生命周期筛选、封包转让、贷款服务报告、清仓回购、产品到期等，并可协调券商、信托等资源助力 ABS 产品的发行。目前，已有数十家银行采用该系统，截至 2021 年 12 月，在银行间市场以及银登市场共计发行数十单 ABS 产品，累计发行规模近 200 亿。

（五）跨界联动监管加强，行业标准完善

随着不良资产处置行业的不断成熟，监管框架逐步完善，委托方管理效率稳步提高，个人信息安全和隐私保护、打击暴力清收、委外机构管理等重点领域的监管将趋细趋严。

从监管的行业联动性来看，跨行业联动监管有望加强，尤其是金融和通信监管部门之间可能逐步强化联动监管和信息共享机制，在有效监管和清收业务连续性之间寻求更高水平的平衡和协同关系，进一步打击反催收群体恶意投诉以赖账、拖延欠款的操作空间。比如，目前工信部正在联合运营商试点“外呼号码白名单”机制，通过提前报备，一定程度上规避恶意投诉造成的号码线路封停风险。

从行业标准建设的推动方来看，除金融机构外，第三方服务机构可以依托自身业

务经验等积极建言献策，也可以借助行业协会、联盟等途径加强监管沟通，从而可能成为行业标准制定的重要参与者和标准最终落地的积极推动力量，推动委外清收行业标准化建设起步。

与此同时，银行等金融机构亦将从被动接受监管向主动拥抱合规转变，以合规为导向重塑清收业务流程乃至底层业务逻辑。特别是在个人信息安全和隐私保护监管指导下，提升数据精细化、资产化管理水平。

结 语

此报告简要介绍了我国个人消费金融逾期资产清收与处置的发展背景、处置手段及参与方、目前行业内面临的痛点与解决方案以及行业趋势展望。相信随着市场经验的不断丰富、相关制度体系的逐渐完善以及不同环节上技术应用带来的效率提升，我国消费金融逾期资产清收与处置路径与效率将会进入稳定发展阶段，为前端的个人贷款业务发展提供有力的下游风险处置保证，继而促进国民经济稳定发展。

泰山之溜穿石，单极之纆断干。消费金融逾期资产清收与处置行业的未来，需要所有参与者共同的努力！

行业报告资源群



微信扫码 长期有效

1. 进群即领福利《报告与资源合集》，内有近百行业、上万份行研、管理及其他学习资源免费下载；
2. 每日分享学习最新6+份精选行研资料；
3. 群友交流，群主免费提供相关领域行研资料。

知识星球 行业与管理资源



微信扫码 行研必备

知识星球 行业与管理资源 是投资、产业研究、运营管理、价值传播等专业知识库，已成为产业生态圈、企业经营者及数据研究者的智慧工具。

知识星球 行业与管理资源 每月更新5000+份行业研究报告、商业计划、市场研究、企业运营及咨询管理方案等，涵盖科技、金融、教育、互联网、房地产、生物制药、医疗健康等；

微信扫码加入后无限制搜索下载。

合作及沟通，
请联系客服



客服微信1



客服微信2

(报告整理于网络，仅限于群友学习，请勿商用)

中国消费金融逾期资产清收及处置 专题报告

上海市浦东新区
 顾唐路1899号银联数据大楼
 电话:021-6106 8888
 传真:021-6106 6889
 网址:www.cupdata.com

