

揭秘贷款中介的灰色产业链——谁在给你爆打骚扰电话?

电话那头传来挂断的“嘟嘟”声后,陈威才反应过来,刚才挨了一顿骂,他突然瞪起眼睛反击,然后将手机重重地摔在桌上。

记者刚刚“入职”这家贷款公司,就坐在陈威隔壁,看到记者在看他,陈威有些不好意思,“这行就是这样,女孩子其实蛮有优势的”。

作为贷款中介,陈威的主要工作就是打电话,目的是让接电话的人成为他的客户,上门办理贷款。他有3部手机,轮流拨打。

陈威的电话是上午150通,下午150通。这家贷款公司共有四十多位员工,意味着每天至少要拨出1万通电话。他也经常接到同行电话,其工作的写字楼共41层,还藏有十余家贷款公司。

像这样的贷款中介聚集区,在这座南方城市不止一个,均位于高档写字楼。贷款公司选址紧贴着各种银行,约到意向客户时,中介往往会发送银行地址,但实际商谈地点并不是银行,而是位于银行楼上的贷款公司。

据2024年央视3·15晚会披露,针对老百姓反映强烈的贷款、理财、营销等金融类垃圾信息扰民问题,工信部实时转办涉各行业问题线索71.1万件,曝光问题严重源头企业108家次。

这些电话还可能给借款人带来实际损失。8月10日,江苏省金融办、网信办和公安厅等9部门宣布开展联合专项行动,重点打击整治贷款中介领域风险隐患最突出、群众反映最强烈、侵害金融消费者权益最严重的四类不法行为。

首当其冲便是假冒银行等违法营销行为,而后是骗取贷款、非法放贷和非法催收。

一切的源头都是那通电话。它究竟从哪儿来?

外呼

贷款公司前台,挂有“签约中心”几个大字,真正的公司名则藏在不起眼的角落。办公室墙上贴满锦旗与海报,海报上写有42条成功秘诀,其中一条是,“要想年底开宝马,赶紧拿起电话打”。

早会第一个环节,稍息、立正、向左看齐、报数,然后唱歌,曲目有《最初的梦想》和《追梦赤子心》。最重要的环节是发奖励,如果客户贷款通过银行审批,贷款中介的照片就会荣登PPT,成为“批款英雄”,接受全体员工的祝贺。

“坚持打电话,才会有上门,才会有回款。”在DJ舞曲中,主管朱成钢为员工打完最后一波鸡血,布置完上午的外呼任务,结束了早会。

中介和客户都是接电话的一方。中介在打电话时,外呼系统界面会显示客户名称、联系电话和所属单位。通话会被录音,中介可以登录系统后台,查看客户信息和话务数据。

现在,人工外呼已开始被AI替代。

一家AI外呼公司的销售向记者介绍,该公司外呼机器人一天可打800通电话,工作量约等于3个人工。系统会识别语言语境的关键词,按贷款意愿强度,把客户分为6类,并将意向客户实

时推送至贷款中介微信,中介也可以随时接管通话。

企业套餐每年3999元,配备三四条外呼线路和15个机器人,话费另计。粗略估算,15个外呼机器人几乎能够取代陈威全体同事的工作量。

外呼系统对外拨打的海量电话有时是自带的。上述外呼公司销售称,买系统可免费赠送大数据采集服务,支持指定地区和行业,通过爬虫技术抓取企业信息查询、地图平台等公开信息,获取商户类电话。

与之类似的,还有数据采集软件,主要抓取各大电商、地图和点评平台的商家信息。

此外,数据采集软件还可以收集抖音、快手直播间的评论内容,如有贷款咨询类,软件会采集里面的用户和电话信息。

一位软件卖家对记者表示,他们只卖软件,数据由客户自己采集,单个软件价格在300元-600元,“比买名单划算得多”。

线路

朱成钢提醒,贷款中介不能以银行名义展业,外呼线路受到监管,所以要用一些“擦边的方法”,可以说“我们是办理xx银行贷款的”。

王珩是一家云呼叫公司的销售经理,他向记者解释,外呼线路由电信运营商批售,外呼企业若想购买,需具备第二类增值电信业务经营许可,其中包含呼叫中心业务。

电信运营商还对准人行业有一定限制,禁止金融贷款、健康保健等存在诱导性销售的行业。购买使用外呼系统的电销企业也要将营业执照、销售话术等提交运营商审核。

事实上,外呼市场鱼龙混杂,许多贷款中介获得的外呼线路已经倒了好几手。在王珩看来,大部分外呼企业,都会把外呼系统卖给有骚扰性质的行业。

接到骚扰电话后,可通过“12321(网络不良与垃圾信息举报受理中心)”进行投诉,如果投诉到达一定量级,电信运营商会将涉诈线路封停。

而上述AI外呼销售称,每条外呼线路上都有一个号码池,里面有几千个虚拟号码,高频滚动进行外呼。当某几个号码被标记为骚扰,实际影响不大。

对于一些重要潜在客户,贷款中介会用手机拨打。

他们使用的电话卡是专用的,有电销卡和白名单卡两种,均为可高频、防封拨打的电话语音套餐卡。其中,白名单卡由电信运营商售卖,原本用于一些特定行业,如外卖、快递。

电销卡多来自星美通信,连连科技等虚拟运营商。

为鼓励引导民资进入电信业,工信部于2013年开放试点移动通信转售业务,获批企业即虚拟运营商。虚拟运营商可理解为基础运营商(移动、联通、电信、广电)的代理,它们没有自己的通信基础设施,从基础运营商处获得通信服务,重新包装对外出售。

一名电销卡卡商提供的《号卡购销协议》显示,“乙方不得将号码使用在金融相关行业(包括但不限于贷款、股票、催

收等业务)”。

然而,记者以贷款中介的名义买卡时,这名销售并未限制,表示还会跟网贷平台合作,只是资费相对较高。

《南方周末》曾报道,由于成本高昂、批零倒挂严重、基础运营商大规模提速降费,虚拟运营商的生存空间被不断挤压,沦为骚扰电话和电信诈骗的工具。

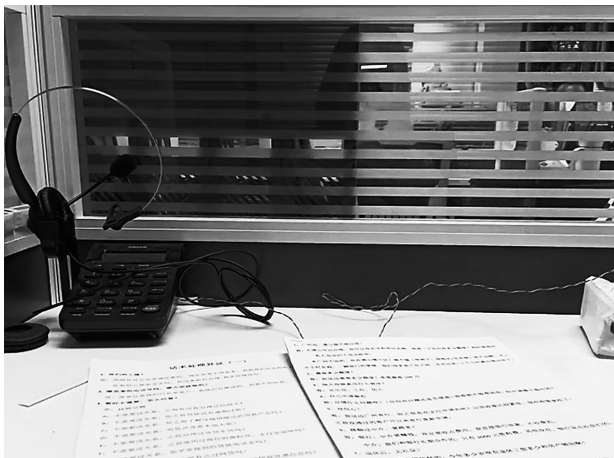
王珩称,和外呼线路一样,针对电销卡同样有骚扰电话投诉指标,到达指标的电销卡会被封号。电销卡也存在多级分销,很难集中管控。

“茶水”

外呼是一种广撒网的销售方式,客户资源通常被认为质量不高。能否精准获客,才是贷款中介的命门。

“新到了一批‘茶水’,都是事业单位好资源。”下午2点,另一位主管在午会上强调,“大家一定要用心开发,里面不知道哪个就是你干爹。”

“茶水”,又被称为“粮草”,



贷款中介的工位上,摆放着外呼话务机和电销话术。

是包含姓名、电话和工作单位的个人信息。“茶水”来之不易,主管要求员工逐个、手动拨打。每打完一张,要立刻用碎纸机碎掉。

记者获取的一张“茶水”名单显示,姓名以姓氏首字母排列,所有人均来自华南某地市场监督管理局。

这批名单或已转手多次。多位中介反馈,好多人的工作单位对不上。

售卖这类精准个人信息的人,被业内称为“料商”,他们潜伏在地下市场,释放各种接头暗号。

为了吸引贷款中介,在小红书和抖音,料商一般会标注“助贷料”“助贷资源”“助贷获客”等关键词。在贴吧,料商的标志是包含“树”和“橘子”的表情符号。

在海外即时通讯工具上,个人信息的售卖更加猖狂。因其隐私保护和安全特性,成为诸多黑灰产的交易渠道。

其中一个有1208人的群组里,料商抛出一份名为“xx白条”的客户名单,里面包含数百名用户的个人信息(电话、姓名、身份证号、职业)、资产信息(信用卡、车辆、房产、公积金、社保、商保)和债务情况。实时售卖每条3.5元,隔夜每条2.7元。

更贵的个人信息,要属商业银行的贷款客户。有料商表示,

客户可指定地区,实时更新,每条20元。

近些年,贷款中介因非法买卖公民个人信息被抓,屡见不鲜。

2024年1月和3月,成都市青羊区警方先后两次发现辖区内助贷公司非法购买大量公民个人信息,现场抓获犯罪嫌疑人140余名。

但这挡不住贷款中介刀头舐血。

内鬼

料商的个人信息又从哪里来?一家北方商业银行的技术部负责人告诉记者,银行的客户信息一直是黑灰产的重点。银行有一些外包服务商,尤其是金融科技领域的,能够从银行后台拿到客户信息,可能是一个泄露点。这一说法与一名料商所说吻合。

实际上,在个人信息倒卖的过程中,贷款中介作为买家,角色被动,对于卖家“实时保真”的信息,没有任何检测手段,只能

数量之庞大。

2024年2月,北京大学普惠金融与法律监管研究基地联合课题组发布了中国第一份信贷中介研究报告。经初步测算,全国有将近150万-200万信贷中介从业人群,还不包括使用插车、电销、陌拜、派单、拉横幅等展业方式的人。

一位融享客销售向记者展示,公司会在今日头条、百度以及朋友圈中,投放旗下3家贷超——有钱钱包、优速融和铂银贷的信息流广告。这些贷超不提供金融产品,只为收集有贷款意向的用户信息。

另一端,作为融享客的客户,贷款中介可上传贷款产品信息,并选择想服务的用户资质。一旦用户资质和贷款中介需求匹配,融享客会对用户展示可贷产品,同时将用户信息推送给贷款中介。

由于这样精准的客户信息供不应求,优卡还会要求贷款中介竞价,价高者得。一位同业销售告诉记者,像优卡这样的精准营销服务商,市面上叫得出名字的还有三十余家。

拒量

除了从短视频、搜索引擎等常见流量平台导流,精准营销服务商还能从头部贷超为贷款中介导出一种特殊流量——拒量。

拒量,即被拒绝的流量。头部贷超会将资质不符的贷款申请客户导出,卖给精准营销服务商,再由后者匹配给线下贷款中介。

头部贷超有360借条、分期乐、拍拍贷等。360借条所属公司奇富科技和分期乐所属的乐信均在2023年报中披露,它们的业务包含将不符合其资质要求的客户转介给其他网贷公司,并收取服务费。其中,奇富科技2023年的转介服务费占净收入的5.8%。

记者接触了5家精准营销服务商,他们均表示既做信息流投放业务,也做拒量业务,作为客户,贷款中介不能单独选择某一流量渠道,只能选择综合推送。

上述融享客销售解释,信息流投放渠道获取的流量少、单价贵,所以不支持单选。“我们作为头部机构,上游(贷超)渠道很多。”

“假设用户在头部贷超申请贷款没有通过,微银信用可能会出现它推荐的其他借款机构中。”上述微银信用销售展示的图片显示,微银信用出现在拍拍贷的推荐页面。

记者向拍拍贷客服核实,对方称微银信用确实是拍拍贷合作方。

信息流投放和拒量获取的都是贷款意向客户,价格甚至比银行客户还高。如南方某二线城市同时拥有公积金和社保的客户,价格通常在每条30元-40元。

刑法规定的侵犯公民个人信息罪是指,“违反国家有关规定,向他人出售或者提供公民个人信息,以及窃取或者以其他方法非法获取公民个人信息,情节严重的行为。”

(应受访者要求,陈威、朱成钢、王珩为化名)

据《南方周末》