

中信银行个人贷款催收政策要点

一、政策目的

为规范个人逾期贷款管理，中信银行根据上级机构要求和业务开展需要，制定了个人贷款回收管理办法、操作细则等制度，严格落实个人贷款消费者金融信息保护等管理规定，合法合规开展催收工作。

二、适用范围

个人贷款催收政策适用于住房按揭贷款、房屋抵押贷款、信用贷款等中信银行个人贷款全产品类别，不含信用卡。

三、工作机制

中信银行坚守为民服务初心，致力于为客户提供有温度的服务体验，对即将到期、临近还款的贷款在还款日前根据客户及产品的不同情况，提供短信、电话等提醒还款服务。

中信银行个人贷款催收工作以多维度、标准化的体系为基础，综合运用各类方式开展多元化催收。催收形式包括自主催收、委外催收两种，按催收方式可分为短信催收、AI语音催收、电话催收、信函催收、实地催收等。逾期初期以短信、AI语音、电话催收为主，一段时间后仍未归还的根据情况开展自主或委外催收。

四、消费者权益保护

1. 消费者权益保护工作是催收业务的先决条件，中信银行坚决抵制暴力催收，严禁对与贷款无关的第三人进行催收。

2. 催收工作在合理时间进行，不影响客户正常学习、工作、生活。

3. 催收过程中文明作业，尊重当事人的合法权利，不得侮辱、恐吓、威胁、欺骗当事人。

4. 强化委外催收机构管理工作，明确委外催收的工作要求和操作规范，定期对委外催收机构进行督导检查。

五、培训要求

中信银行对贷后从业人员定期开展培训工作，通过线上、线下等方式覆盖制度政策、系统应用、经验分析等多个方面，每年不低于一次，要求员工掌握相关法律法规和内部政策。