

中信银行信用卡贷款催收政策要点

一、政策目的

为规范中信银行信用卡贷款催收业务，控制信贷风险，中信银行信用卡中心（以下简称“卡中心”）根据上级机构要求和业务开展需要，制定了卡中心催收业务管理办法等制度，严格落实消费者权益保护、个人信息保护等管理规定，合法合规开展催收工作。

二、适用范围

中信银行信用卡贷款催收政策主要适用于信用卡贷款。

三、工作机制

卡中心深入贯彻以人民为中心的发展思想，深刻践行金融工作政治性、人民性，切实履行消费者保护主体责任，致力于为客户提供有温度的服务体验，对即将逾期、已逾期的信用卡贷款根据客户历史还款行为等风险情况，差异化运用各类方式开展多元化催收还款提醒服务。按催收方式可分为短信催收、AI 语音催收、多媒体催收、电话催收、信函催收、外访催收、报案催收、法律诉讼催收等。

四、消费者权益保护

卡中心高度重视信用卡逾期催收过程中的金融消费者权益保护工作，严禁任何违法违规催收行为，时刻秉持着“以客户为中心”的服务理念，关注客户需求，保障金融消费者合法权益。

1. 积极友好协商，贯彻服务理念。以通俗易懂的语言沟通协商，认真听取客户意见，制定合理的解决方案，用心帮助客户，践行有温度的催收服务。

2. 限制催收时间，提升客户体验。对于催收行为进行严格规范，保证催收频次控制在合理及必需的范围内，尊重客户的正常生活和个人隐私，避免因频繁致电给客户造成不必要的困扰和不便，真心实意提升服务质量，获得客户认同感。

3. 规范催收行为，共建和谐环境。严格遵守法律法规和规章制度，防范违法违规催收行为，严禁对与债务无关的第三人进行催收或骚扰，持续强化催收作业监督管理，确保催收行为合法合规，全力推动营造安全、和谐、公正的社会环境。

4. 严格防控风险，保障信息安全。严格落实国家有关个人信息保护的相关规定，遵循合法、正当、必要和诚信原则处理个人信息，采取必要措施防控风险，充分保障客户信息安全权。

5. 加强机构治理，完善内控机制。持续强化催收业务合作机构管理，明确委外催收的工作要求和操作规范，加强催收业务合作机构监督检查和考核力度，完善合作机构内控管理机制。

6. 强化信息披露，履行告知义务。严格落实《个人信息保护法》的相关规定，主动做好催收业务合作机构信息公示，履行银行对金融消费者的告知义务，提高信息披露服务水平。

五、培训要求

卡中心对贷后从业人员开展定期及不定期培训，通过持续推进培训工作力度以及教育深度，不断提高员工职业素质、履职能力、合规意识以及风险管理水平，以确保员工充分掌握相关知识和法规政策。