

浙商银行股份有限公司债务催收政策

制度要点（2025年版）

一、核心目的

在合法合规、公平公正的前提下，有效回收欠款，保护本行债权权益，同时尊重债务人的合法权益，维护本行声誉和品牌形象，本行依据《个人贷款管理办法》（国家金融监督管理总局令2024年第3号）、《商业银行互联网贷款管理暂行办法》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第9号）等监管要求与规定，制定《浙商银行零售信贷业务贷后管理办法（2023年版）》《浙商银行零售互联网贷款业务催收管理办法（试行）》《浙商银行信用卡（消费金融）业务催收管理办法（2025年版）》等与债务催收相关的政策制度，从职责分工、工作机制、催收操作规范等方面进行明确。

二、适用范围

1. 主体范围：浙商银行及附属机构所有代表本行进行债务催收的内部员工（催收员、客户经理等）及外部委托的第三方催收机构。

2. 业务范围：各类逾期债权，包括零售信贷贷款、信用卡、零售互联网贷款等各类零售类贷款产品及业务。

三、基本原则

1. 风险为本：根据债务人的风险等级、还款能力、配合度等因素，平衡成本与收益，采取差异化的催收策略。

2. 合法合规：严格遵守所有适用的国家法律法规、行业监管规定和地方性法规。

3. 保护消费者：公平公正对待所有债务人，尊重债务人的人格尊严和隐私权，保持催收行为适度与必要性，将消费者保护贯穿全流程。

4. 信息安全：实施债务人信息分级管理，确保数据全生命周期安全。

四、催收流程

1. 催收启动条件：明确界定触发催收流程的逾期天数（如M1/M2/M3+）或事件（如合同约定）。

2. 催收阶段划分：通常分为早期提醒、中期催收、后期催收等阶段，明确各阶段的目标、策略和主要手段。

3. 催收渠道与方式：

初期催收阶段：采用短信、智能语音、电话催收等方式，统一话术模板，全程录音留痕。

中期催收阶段：采用人工电话、约见、上门等方式催收，或书面送达催收函；或委托第三方机构通过电话、上门催收。

后期催收阶段：总/分行联动启动司法催收，采用律师函、民事诉讼、仲裁、公安报案等司法手段。

4. 信息记录与保存，所有催收活动（包括时间、方式、对象、沟通内容概要、承诺、结果）必须及时、准确、完整地记录，并保存规定年限，以备审计、监管检查和纠纷处理。

五、第三方催收机构管理

本行建立第三方催收机构准入标准，审查其资质、合规记录、经营状况、管理能力、技术系统、人员素质等。签订具有法律约束力的委托协议，明确约定服务范围、合规要求、禁止行为、服务标准、考核指标、信息保密义务、审计权、违约责任（包括巨额违约金和立即终止权）、保证金要求等；建立日常监督与考核评价机制。对严重违规或持续不达标的第三方机构，立即终止合作并追究责任。

六、消费者权益保护

1. 催收行为规范，要求公平公正对待所有债务人；催收过程中必须尊重债务人的人格尊严和隐私权；向债务人提供准确、清晰的债务信息，不进行虚假陈述或误导；催收行为应合理、适度，避免过度骚扰或给债务人造成不必要的困扰，遵循催收时间限制、催收频次限制和第三方联系人规则；禁止冒充行为、禁止虚假陈述、禁止暴力催收、禁止骚扰与威胁、禁止不当施压、禁止私自

收取款项、禁止与债务人发生不当利益关系。

2. 个人信息保护，严格遵守《个人信息保护法》，仅在催收必要范围内收集和使用债务人信息，确保信息获取来源合法，采取严格措施保护债务人信息安全，防止泄露、篡改、丢失。

3. 债务人权利与投诉处理，在催收过程中或通过其他渠道（如合同、网站）告知债务人享有的权利，如知情权、异议权、个人信息保护权、投诉权等。设有便捷、有效的投诉渠道，严格按投诉处理流程处理投诉。

七、培训与监督管理

本行高度重视债务催收环节的消费者权益保护工作，着力提升各业务条线催收员工的履职能力和消保意识，要求所有从事债务催收工作的人员定期学习操作规范，操作规范内容涵盖催收政策法规、标准化操作流程、客户投诉管理等，强化消保理念与合规意识的渗透；培训频率不低于每年一次，培训形式包括线上学习、线下授课、情景模拟、案例分析等，并建立有效的培训考核与效果评估机制，确保培训成果切实转化为员工的合规操作能力和消保服务水平。

针对委外机构的催收人员，本行督促委外机构制定详尽、可操作的催收行为规范，清晰列明禁止性规定和负面行为清单（如严禁暴力催收、骚扰无关第三方、冒充公检法等），加强案例警

示教育和职业道德教育，强化催收人员行为规范管理。

本行建立质量监控机制和问责机制，评估催收人员的合规性和专业性，将合规表现与业绩指标作为绩效考核指标。定期或不定期接受内部审计部门对催收活动的政策执行情况、合规性、操作风险的独立审计、日常或专项合规检查。