

# 上海浦东发展银行个人信贷业务催收制度

## 要点

### 一、目的

为规范上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”）个人信贷业务债务催收流程，浦发银行结合法律法规、监管要求和业务开展需要，制定标准化债务催收政策。

### 二、适用范围

该制度适用于我行总行和各境内分行开展的个人信贷业务，包括住房贷款、消费贷款和个人经营性贷款等。

### 三、管理要求

#### （一）催收方式

对于贷款逾期客户，浦发银行以电话催收为主，辅以短信、信函、上门等其他方式通知客户还款，必要时根据客户逾期情况开展委外催收。

#### （二）消费者权益保护

浦发银行高度重视催收中的消费者权益保护工作，在行内催收和委外催收过程中杜绝暴力催收，不向与债务无关的第三人催收，不冒用行政和司法机关名义催收，不使用威胁、恐吓等话术，尊重客户隐私，始终遵循依法合规原则处理客户个人信息和开展催收工作，切实保障客户权益和体验。

### **（三）差异化处理**

浦发银行积极践行金融工作的政治性和人民性，深入贯彻落实中央金融工作会议“坚持以人民为中心的价值取向”的精神，帮助历史信用良好、有还款意愿的居民克服阶段性收入水平下降、贷款暂时还款困难等情况，针对失能不失信客户我行可给予必要帮扶，通过延期还本付息等方式支持客户度过暂时困难。

### **四、检视与更新**

该制度由浦发银行负责制定、解释和修订，浦发银行会适时根据国家政策、监管要求、行业发展和内部情况对制度进行检视和更新。