

上海浦东发展银行信用卡催收业务管理办法 要点

一、目的

为进一步规范信用卡逾期催收流程，健全信用卡逾期催收管理机制，结合监管机构要求和业务开展需要，浦发银行制定信用卡催收管理相关政策，包括管理办法、管理规程、操作细则等，有效保障消费者合法权益，推动业务健康稳定发展。

二、适用范围

浦发银行信用卡逾期催收政策适用于总行信用卡中心及各分行信用卡部信用卡逾期账款催收活动，及与此相关的各项外包活动。

三、信用卡逾期催收管理机制

浦发银行信用卡催收工作坚持“以客户为中心”的经营理念，在严格遵守依法合规催收管理要求的基础上开展信用卡逾期还款提醒工作。

（一）逾期欠款

对于有逾期欠款的客户，浦发银行以电话催收为主要方式，同时辅以短信、微信、APP等方式通知客户还款。根据信用卡持卡人逾期情况通过集中内催、委外催收、司法催收等方式开展催收。

（二）特殊情况处理

浦发银行按照监管要求制定协商还款业务策略，与客户进行平等协商。对于反馈有强烈还款意愿但还款能力不足的客户群体，结合客户困难情况、负债情况、还款意愿和能力等信息提供差异化的协商还款方案。

如遇自然灾害（如地震、洪水等）、事故灾难（如交通安全事故）、公共卫生事件及社会安全事件等突发事件，浦发银行将根据情况及时调整催收策略，针对特殊情况采取差异化的应对措施。

（三）消费者权益保护

浦发银行重视信用卡催收过程中的消费者权益保护工作，明确催收行为规范，严格遵守国家对个人信息保护的相关规定，严禁对与债务无关的第三人进行催收，杜绝暴力催收、违法催收。

1.要求催收工作人员在与客户沟通过程中的不冒用行政机关、司法机关等名义，不使用涉及威胁、恐吓、欺诈等话术，合理安排催收提醒时间，切实保障客户体验。

2.尊重客户隐私，遵循合法、正当、必要和诚信原则处理客户个人信息，严禁泄露客户信息。

3.强化催收外包管理，建立并不断完善外包管理制度，明确外包管理职责，严格催收外包机构准入，强化外包机构监督考核，加强数智化手段运用，不断提升催收外包机构服

务品质。

四、培训管理

通过新员工培训、日常业务培训、消费者权益保护培训、外包机构培训等培训机制，确保催收业务条线员工（含外包员工）及时掌握理论知识和岗位技能，夯实人员合规消保意识，加强催收行为管理，切实落实合规催收。