

中国邮政储蓄银行债务催收政策要点

一、政策目的

中国邮政储蓄银行（以下简称“邮储银行”）高度重视债务催收工作规范化管理，认真落实监管机构要求，结合业务开展实际，制定债务催收政策要点，在切实保障消费者合法权益的同时，合规稳健推动业务发展。

二、适用法律法规

《中华人民共和国民法典》

《中华人民共和国个人信息保护法》

《个人贷款管理办法》

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》

三、工作机制

催收方式。邮储银行催收方式分为非人工催收和人工催收。非人工催收方式包括智能语音、短信催收等，人工催收包括电话、上门、司法催收等，并视情况开展委外催收。

还款提醒。对于即将到期、到期以及逾期的客户通过短信、智能语音、人工等方式开展差异化的还款提醒服务。

差异化服务。针对信用优质客户，提前介入帮扶，高效准入，针对暂时还款能力不足、但还款意愿良好的客户，提供纾困工具。

四、适用范围

邮储银行债务催收政策适用于邮储银行及附属机构全体员工，包括个人经营贷款、消费贷款、信用卡、小企业贷款等各类

零售类贷款业务和其他相关产品。

五、消费者权益保护

邮储银行高度重视保护消费者权益工作，不向与债务无关的第三方发起催收。催收应以国家法律、法规、规定和协议约定为限，杜绝暴力催收，开展“有温度的”差异化还款提醒服务。

1. 平等协商理念。少用客户听不懂的专业用语，从换位思考同理心的角度提供解决问题方案，用有温度的关怀让客户选择解决问题方案。

2. 规范有序提醒。不向与债务无关第三方发起催收，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，切实保障客户体验。

3. 加强大数据运用。积极运用包括大数据手段在内的多方渠道，尽最大努力联系客户，减少客户遗忘还款成本。

4. 完善操作流程。依法合规开展催收提醒，建立公平、礼貌、清晰明了的沟通基础，明确告知逾期后果，合理安排催收提醒时间，严格要求以合法合规手段开展催收，并强化监督、考核与管理。

5. 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，收集个人信息应限于实现处理目的的最小范围，严禁泄露客户信息。邮储银行不向无关第三方披露信息。

六、培训与监督

邮储银行对贷后管理人员持续开展线上、线下多方面培训，构建分层培训体系，培训内容覆盖催收政策、系统应用、消费者

权益保护、优秀经验与经典案例等多个方面，培训频率每年不低于一次，确保员工熟知相关法律法规和内部政策。

强化委外催收管理，外包机构需具备相关催收经验，禁止采用骚扰式催收。明确委外催收的工作要求和操作规范，强化对外包机构的监督考核，要求严格落实个人信息保护等要求，进一步规范委外催收过程管控。