

中国建设银行债务催收政策要点

政策目的

为进一步规范债务催收工作流程，健全债务催收业务管理机制，中国建设银行股份有限公司（以下简称“建设银行”）结合监管机构要求和业务开展需要，制定了专门的债务催收政策，包括管理办法、管理规定、操作规程等，有效保障消费者合法权益，推动业务健康稳定发展。

适用范围

建设银行债务催收政策适用于建设银行及附属机构全体员工，适用于经营贷款、住房贷款、消费贷款、信用卡等各类零售类贷款业务和产品。

工作机制

1. 催收方式。建设银行催收方式分为人工催收和非人工催收。人工催收包括电话、面对面、司法催收等，非人工催收方式包括智能语音、短信、信函、电子邮件催收，以及行内其他渠道（如网点柜台、智慧柜员机、ATM、手机银行、网上银行）逾期提醒等，并根据情况开展委外催收。

2. 还款提醒。建设银行远程智能银行中心采用“智能+人工”方式，根据客户不同情况，对即将到期、到期以及逾期客户开展“有温度的”的差异化还款提醒服务。对部分即将到期的个贷、农户贷款开展预提醒；对部分到期的个贷开展

及时还款提醒；对逾期 60 天内信用卡非风险账户，逾期 30 天内个贷、小企业、农户贷款开展差异化还款提醒服务。

消费者权益保护

建设银行重视债务催收中的消费者权益保护工作，杜绝暴力催收，不向与债务无关第三方发起催收，着力打造“有温度的”还款提醒。

1.贯彻平等协商理念，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方案，用有温度的关怀让客户选择解决方案。

2.规范有序开展还款提醒，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.加强智能化运用，积极拓展智能化服务，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，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。

6.强化委外催收管理，明确委外催收的工作要求和操作规范。制度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。

培训要求

建设银行对贷后管理人员持续开展线上、线下多方面培训，培训内容覆盖催收政策、系统应用、投诉管理、试点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。

建设银行对还款提醒员工开展岗前培训和在岗业务培训，做到岗前必培训，上岗持续培训。一是通过班前会培训新业务知识、新流程，提示合规开展还款提醒的业务要点和注意事项；二是专项培训，对业务运营中发现的问题开展针对性的培训；三是优秀案例分享培训，对好的服务案例进行总结并进行分享培训。

建设银行每年举办全行零售不良贷款催收处置能力提升培训班，从政策解读、合规要求、操作要点等方面对分行培训，切实强化分行合规经营意识。一级分行定期对辖内机构进行培训与转培训，确保相关政策、流程解读到位。