

华夏银行信用卡债务催收制度要点

（2026 年版）

一、目的与原则

为保护本行债权、维护消费者合法权益以及本行声誉，华夏银行股份有限公司信用卡中心（以下简称“华夏银行信用卡中心”）根据《商业银行信用卡业务监督管理办法》《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》《金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）》等相关政策要求，制定了信用卡催收业务管理办法、实施细则，并遵守如下原则：

（一）合法合规

严格按照国家法律，监管规定，确保采取合法手段，依法合规进行催收。

（二）科学合理

基于信用卡业务所处的发展阶段及风险特点，结合多种适当的催收方式，建立科学合理的信用卡催收管理体系。

（三）信息安全

遵守信息安全管理要求，妥善保管客户信息，防控客户信息泄露风险。

（四）消费者权益保护

依法保障消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权。

二、适用范围

本政策适用于华夏银行信用卡中心所有业务和产品。

三、催收工作机制与方式

（一）还款日前提醒服务

华夏银行信用卡中心通过电话、短信等方式，提醒、通知客户及时还款。

（二）逾期欠款催收方式

华夏银行信用卡中心针对不同逾期阶段的客户，采取属地催收、委外催收方式，通过电话、上门催收及司法处置等多种手段，通知并催促客户缴纳逾期欠款。

（三）催收时间与频次管理

华夏银行信用卡中心积极落实监管部门关于催收时间与频次的相关规定，制定日常催收作业操作手册、催收话术、操作规范，禁止频繁致电骚扰客户及第三人，并在操作手册中明确催收时间与频次要求，按照电话催收具体情况，将主动通话的频密程度控制在合理及必需的范围内。

（四）特殊情况纾困机制

华夏银行信用卡中心全面践行金融工作的政治性、人民性，在催收过程中，如客户出现财务困难、死亡、失踪、可能承担重大刑事责任、被羁押（入狱）及其他严重危及信用卡中心资产安全的各种情况，遵循成本效益、保护消费者权益、诚信等原则，经过平等协商、谈判后，为客户提供灵活的协商还款方案以及减

免等政策。

四、消费者权益保护与规范要求

（一）客户信息保密与安全

华夏银行信用卡中心严格落实国家关于个人信息保护的有关规定，遵守信息安全管理要求，防控客户信息泄露风险，保障消费者信息安全权。妥善保存客户身份资料，严格遵守反洗钱信息安全保密要求，确保合法、合规地开展各项业务，维护本行和客户的合法权益以及本行声誉。

（二）催收行为规范与话术

华夏银行信用卡中心严格按照监管规定规范信用卡催收行为和催收用语，针对不同催收阶段制定日常催收作业操作手册及催收话术、操作规范，提醒在催收过程中用词文明。

（三）催收禁止行为

华夏银行信用卡中心明确催收禁止事项，规范催收作业执行。禁止辱骂客户及第三人，严禁出现包括人格侮辱、轻视、不文明用语等违规言辞。严禁出现冒用司法人员、行政机关、司法机关等不规范用语。

五、第三方催收机构管理

（一）机构准入与评估

华夏银行信用卡中心以节约催收成本为原则，审慎评估选取资质健全、信誉良好、具备较强消费者权益保护能力的第三方催收机构进行合作，并对机构开展尽职调查、风险评估等工作。

（二）日常管理与监督

华夏银行信用卡中心遵循“统一管理、成本效益、合法合规、一票否决”原则，对第三方催收机构进行指导、监督、检查和考核。建立定期检查机制，确保第三方催收机构在信用卡中心授权的范围内开展业务。对服务不达标、影响信用卡中心声誉、未落实消费者权益保护相关要求、损害信用卡中心利益等行为，除终止双方签订的合作协议外，严重的将追究法律责任。

（三）数据安全与违约责任

华夏银行信用卡中心严格要求第三方催收机构做好信息安全保护工作，同时遵守反洗钱信息安全保密相关要求，针对提供的所有资料，须进行单独隔离，不得复制或传播散布；不得将信用卡中心委托事项进行分包及转包，须采取有效措施确保相关信息安全。在委外催收过程中，泄露、传播散布或买卖信用卡中心提供的资料及服务策略，或造成客户信息灭失、受到严重威胁的，信用卡中心可立即对该机构停止委案并终止合作。

六、催收人员培训与管理

华夏银行信用卡中心高度重视催收人员培训工作，面向所有催收人员开展法律法规、监管新规、催收禁止话术及行为、常见反催收手段、消费者权益保护、职业道德、业务技能等培训，经培训、考核合格后上岗，持续强化催收人员消费者权益保护意识，提高作业水平和服务质量。如出现违规问题，将严格按照本行违规管理制度规定对相关人员进行问责处理。