

华夏银行零售信贷债务催收制度要点

（2026 年版）

一、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，华夏银行股份有限公司（以下简称“华夏银行”“本行”）根据《金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）》及监管机构要求和业务发展需要，制定《华夏银行零售信贷业务贷后管理实施细则》《华夏银行零售信贷条线委外催收管理实施细则》等内部制度，搭建覆盖还款提醒、逾期催收、客户纾困、消费者权益保护、第三方催收机构管理、人员合规培训的全链条标准化管理机制，践行金融温度，推动业务稳健、合规、可持续运营。

二、适用范围

本政策适用于华夏银行境内分支机构全体员工，适用于经营贷款、住房贷款、消费贷款等各类零售类贷款业务和产品。

三、催收工作机制与方式

（一）还款日前提醒服务

华夏银行还款日前提醒服务方式包括短信提醒和智能外呼提醒等。根据客户实际情况和贷款产品特点，提供差异化还款提醒服务，包括贷款到期预提醒、及时还款提醒等，降低客户逾期概率。

（二）逾期欠款催收方式

华夏银行逾期欠款催收方式包括短信催收、智能机器人电话催收、人工电话催收、上门催收及催收函催收等，并根据情况开展委外催收。催收工作遵循“依法合规、客观审慎、保护隐私”的原则，持续规范催收业务流程和行为，加强催收人员监督和管理，及时响应并妥善处理客户诉求。

（三）催收时间与频次管理

华夏银行催收时间与频次管理严格依照监管规定的文件规范执行，未经客户同意，严禁每日 22:00 至次日 8:00 开展催收，当日对客户同一联系方式拨打不超过 6 次，杜绝高频打扰、过度骚扰行为。

（四）特殊情况纾困机制

华夏银行制定专项制度规范及流程标准，基于客户资质情况及实际需求，依法依规开展专项审核和业务办理。对于暂时面临还款困难的客户，与客户协商制定还款计划；对确有还款意愿但暂时性资金周转困难的客户，根据客户具体情况提供贷款变更等客户纾困服务。

四、消费者权益保护

华夏银行高度重视债务催收中的消费者权益保护工作，确保催收工作合法合规有序进行。

1. 平等协商机制。要求公平公正对待所有客户，针对客户具体情况提供解决方案，用有温度的关怀让客户选择解决方案。

2. 操作流程管控。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，遵循催收时间、频次和债务相关第三人联系规范，严格要求以合法合规手段开展催收。

3. 严守禁止红线。明令禁止暴力催收、违规收费、虚构债务信息、在公众场所张贴催收文书，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，杜绝侵害客户合法权益的行为。

4. 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。

五、第三方催收机构管理

（一）机构准入与评估

华夏银行建立第三方催收机构准入与评估标准，审查其资质、合规记录、经营状态、管理能力、技术系统、人员素质等。签订具有法律约束力的委托协议，明确约定服务范围、合规要求、禁止行为、服务标准、考核指标、数据安全与保密义务、违约责任等条款。本行每年按外包风险管理要求，开展委外催收外包风险评估。

（二）日常管理与监督

华夏银行建立日常管理与监督机制，本行业务主管部门按月、按季、按年定期或不定期监督检查委外催收情况，对第三方催收机构的办公环境、制度建设、人员配置、业务流程、保密管

理、各种培训等情况进行审计和检查，监督手段包含但不限于随机拜访、录音抽取、催收记录检查等方式。

（三）数据安全与违约责任

华夏银行建立数据安全与违约责任，第三方催收机构应严格保护客户信息及本行商业信息，防控客户信息泄露风险，确保合法合规的开展催收工作，维护本行和客户的合法权益。对严重违规的第三方机构，立即终止合作并追究违约责任。

六、催收人员培训与管理

华夏银行对客户经理和贷后管理人员持续开展线上、线下多方面培训，包含贷后管理和逾期催收相关的法律法规和监管政策、行为规范要求等个人贷款风险管理内容，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。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。

聚焦重点业务及重点环节，通过案例宣讲提升员工消保能力意识、服务质量及应变处理能力，并建立有效的培训考核与效果评估机制，确保培训成果切实转化为员工的合规操作能力和消保服务水平。