

**招商银行股份有限公司
债务催收管理制度要点
(2025 年版)**

一、目的

为规范招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”“我行”）在零售信贷贷款和信用卡贷款业务中的债务催收管理工作，根据《中华人民共和国个人信息保护法》、国家金融监督管理总局（原中国银行业监督管理委员会、原中国银行保险监督管理委员会）发布的《商业银行信用卡业务监督管理办法》《商业银行互联网贷款管理暂行办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》等相关法规和政策要求，我行制定标准化的债务催收管理制度。

二、适用范围

招商银行债务催收管理制度适用于我行个人贷款、信用卡贷款等各类业务和产品。

三、催收管理机制

（一）还款提醒及催收方式

招商银行在严格遵守法律法规要求的基础上开展债务还款提醒服务。

1.还款日前：我行提供多渠道、分层次的差异化还款提醒服务，提醒方式包括短信、电子邮件、微信服务号及其他自有渠道（如：掌上生活 App）等，充分保障客户权益，帮助客户维护良好征信记录。

2.逾期欠款：对于有逾期欠款的客户，我行以电话催收为主要方式，同时辅以短信、电子邮件、函件、微信服务号及其他自有渠道（如：掌上生活 App）等方式通知客户还款，并根据客户逾期情况进行委外催收。

（二）特殊情况处理

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，招商银行将根据对各类突发事件风险等级的划分情况，及时调整催收策略。针对特殊情况，我行将采取差异化的应对措施。

（三）消费者权益保护

招商银行坚持“以客户为中心”的服务原则，确保催收工作合法合规有序进行。

1.严格防范催收工作人员的道德风险和操作风险，要求催收工作人员在债务催收过程中做好客户信息保密，不得将债务人信息向与贷款无关的主体泄露，确保客户账务信息安全。

2.要求催收工作人员在与客户交流过程中规范礼貌用语，准确、快速判断客户问题，准确解答客户各类疑问，正确处理客户需求，通俗易懂解释业务。

3.要求催收工作人员不得冒用行政机关、司法机关等名义实施催收，不得采取暴力、恐吓、欺诈等不正当手段实施

催收，不得采用其他违法违规和违背公序良俗的手段实施催收。

4.遵循“审慎经营”的原则，建立并不断完善外包管理制度，明确外包管理职责，从严把关外包机构的准入机制，加强对外包机构的日常管理，强化对外包催收的全过程监测，提升合作催收机构服务品质。

四、客户债务管理

针对存量零售信贷客户，招商银行制定专项制度规范及流程标准，并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。为确保沟通顺畅，我行向客户提供95555 客户服务热线、招商银行 App、分行贷后服务中心等线上线下沟通渠道。对于暂时面临还款困难的客户，我行优先选择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，酌情提供贷款变更服务。我行在个人贷款合同中明确约定合同变更事项，借款人可通过线下网点、95555 客户服务热线、招商银行 App、客户经理等渠道，申请贷款变更业务。我行积极完善客户需求响应机制，建立快速处理流程，了解客户贷款合同变更相关问题并解答，为客户提供便捷服务，提升客户服务质效。

针对信用卡业务，招商银行允许客户通过 95555 客户服务热线、掌上生活 App、营业网点或其他人工渠道提出贷款修改申请。对于因遭遇严重灾难或事故、重大疾病、经营情

况不佳、失业、经济特别困难等情况影响还款能力的逾期信用卡持卡人，我行根据其困难情况、负债程度、还款意愿和能力等，允许在双方平等协商的基础上，通过个性化分期或利息费用减免等适宜的还款纾困政策，帮助客户缓解经济压力。

五、催收培训要求

招商银行为债务催收业务条线员工（含外包员工）建立常态化业务培训机制，以提高员工的业务知识和合规消保意识，加强催收行为管理。

（一）新员工培训

我行催收业务条线的新员工在正式上岗前须按照要求完成符合岗位要求的所有课程的学习，并通过考试或认证。

（二）定期培训

我行按月度或季度频次，针对催收相关业务知识、合规操作流程、法律法规政策解读等不同主题实施差异化培训，并将相关内容纳入员工日常考核。

（三）进阶培训

我行催收进阶培训包括根据催收业务类型，定期制定相应的培训计划，确保人员正确理解业务场景、及时了解业务变化，不断提升业务处理能力。

（四）专项培训

我行在消费者权益保护专项培训中针对投诉案例开展

培训，通过对投诉案例追根溯源，将优秀案例及时宣传、赋能、分享，对瑕疵案例及时定责、总结、学习。

（五）外包员工培训

我行对外包催收员工的培训主要包括催收频次和话术等管理要求，以及监管通报案例、各类投诉瑕疵点等。

六、检视与更新

本制度由招商银行负责制定、解释和修订。我行将根据国家政策、监管要求、行业发展和内部管理需要，适时对本制度进行检视和更新。