

附件

互联网金融贷后催收业务指引

第一章 总则

第一条 为进一步规范互联网金融贷后催收业务，保护债权人、债务人及相关当事人的合法权益，促进消费金融业务健康有序发展，根据个人信息保护、金融消费者权益保护、商业银行互联网贷款等相关法律法规和国家有关规定，制定本指引。

第二条 本指引的适用范围包括：

（一）商业银行、消费金融公司、小额贷款公司、汽车金融公司等从事放贷业务的机构（以下统称“金融机构”）自行开展或委托第三方催收机构开展个人网络消费信贷贷后催收业务。

（二）金融机构按照规定转让债权后，金融资产管理公司、地方资产管理公司、金融资产投资公司、融资担保公司等债权受让方自行开展或委托第三方催收机构开展催收业务。债权受让方按照本指引金融机构相关要求执行。

（三）金融机构自行开展或委托第三方催收机构开展个体工商户经营贷、个人非网络消费信贷（含信用卡类产品）贷后催收业务，可适用本指引。

第三条 本指引的相关术语和定义

（一）催收，是指债务人违反消费信贷相关产品合同或服务协议约定，不能按期、足额偿还到期债务时，为督促债务人履行债务清偿责任所开展的提醒、通知、催告等行为。

（二）第三方催收机构，是指依法登记注册，具有独立法人资格或民事主体资格，受金融机构委托，协助其开展消费信贷贷后催收业务的外包服务提供商。

（三）债务人，是指依据消费信贷相关产品合同或服务协议约定等，对金融机构负有还款义务的借款人和担保人等连带责任人。

（四）催收人员，是指金融机构、第三方催收机构负责催收工作的从业人员。

（五）联系人，是指应金融机构或第三方催收机构的请求，为恢复与债务人的联系或代为转告债务人与金融机构联系的第三人。

（六）告知式催收，是指通过发送信息、语音、视频、电子邮件、信函等方式，单方面督促债务人履行债务清偿责任所开展的催收行为。

（七）交互式催收，是指通过即时通讯、视频、发送信息、语音、面对面等方式，与债务人进行交互式沟通，督促其履行债务清偿责任所开展的催收行为。

（八）个人信息，是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处

理后的信息。

第四条 贷后催收业务的总体要求为：

（一）金融机构应审慎开展消费信贷业务，全面、客观评估借款人的借款用途、还款能力和还款意愿等情况，向具备借款条件的借款人推荐合适的贷款产品。金融机构应在贷款合同或服务协议中对贷款产品的期限、利率、还款安排、逾期可能采取的措施、违约责任、个人信息处理等与催收相关的关键信息进行突出标识（例如加粗、加黑、下划线等），提醒借款人认真、仔细阅读。金融机构应切实践行负责任金融的理念，合规经营，加强金融消费者教育和保护，引导借款人理性借贷、合理规划还款。

（二）借款人应树立理性的消费观，合理借贷。借款人在签署贷款合同或服务协议前，应认真、仔细阅读贷款合同或服务协议条款，确保理解贷款产品的期限、利率、还款安排、逾期可能采取的措施、违约责任等与催收相关的关键信息的含义，必要时可以要求金融机构予以解释。担保人等连带责任人在签署相关担保合同或服务协议前，应确保理解担保的金额和范围、履行担保责任的条件、违约责任等与催收相关的关键信息的含义，必要时可以要求借款人和金融机构予以解释。

（三）金融机构应切实履行贷后催收业务主体责任，不断加强本机构催收能力建设，审慎实施外包。金融机构应加

强对第三方催收机构的管理、监督和检查，做好风险预警和应急处置工作，防范不当催收、个人信息泄露等风险。金融机构和第三方催收机构开展催收工作应遵循“依法合规、平等客观、保护隐私”的原则，严格遵守相关法律法规和国家有关规定，以客观事实为依据，不得侵犯债务人及联系人等相关当事人的合法权益。

第二章 内控管理

第五条 制度管理

金融机构和第三方催收机构应建立健全贷后催收内部控制管理制度，包括但不限于组织和人员管理、业务管理、金融机构对第三方催收机构的管理（如涉及）、个人信息安全、投诉处理制度等。

第六条 组织和人员管理

（一）金融机构和第三方催收机构应加强催收组织管理，明确具体负责催收业务的管理部门，指定一名高级管理人员负责管理相关工作。有条件的金融机构可组建专门负责催收业务的部门。

（二）金融机构和第三方催收机构应加强催收人员管理，包括但不限于：

1. 合理配置催收岗位，明确各岗位职责。
2. 制定催收人员选用的具体标准，不应选用有暴力犯罪记录和严重不良信用记录的人员。

3. 催收人员上岗前应进行必要的岗前培训和考核，并签署个人信息安全保密承诺书。岗前培训和考核的主要内容应包括金融基础知识、职业道德、作业规范、网络安全知识和保护客户隐私的相关要求等。

4. 建立对催收人员从业行为进行全程动态监测的机制。及时发现并处置不当的催收行为；及时将不再适宜从事催收工作的人员调离岗位；发现催收人员有重大违法违规催收行为的，应予以辞退并向相关行业自律组织报送信息。

5. 催收人员每年应至少进行一次催收业务、网络安全意识培训和考核，持续提升专业能力和职业素养。

6. 合理制定催收人员的绩效评估与奖惩机制，将合规操作、催收效果、信息安全、投诉情况等纳入综合考核，不应采用或变相采用单一以债务回收金额提成的考核方式。

第三章 业务管理

第七条 催收对象

金融机构和第三方催收机构应只向债务人催收，不应向联系人催收。其中：向担保人等连带责任人催收应以国家法律、法规、规定和协议约定为限。

第八条 联系信息获取

（一）金融机构和第三方催收机构可通过以下途径获取债务人的联系信息：

1. 合同或协议约定的联系方式。

2. 在金融机构预留的联系方式。
3. 双方沟通后获取的联系方式。
4. 债务人本人自行公开的联系方式。
5. 在合理范围内，通过其他合法途径获取的联系方式等。

(二)符合以下情况之一的，催收人员可与联系人联系：

1. 无法联系到债务人本人，为及时恢复与债务人联系。
2. 债务人已死亡、被认定为无民事行为能力或限制民事行为能力人，为建立与其可能存在的财产继承人或利益相关人联系。

其中：金融机构与债务人可通过协议约定等方式明确无法联系到债务人本人的具体场景等。

(三) 联系人明确拒绝催收人员的请求或要求催收人员不得再联系的，催收人员不应再与其联系。催收人员只可向联系人询问债务人联系方式和（或）请其代为转告债务人与金融机构联系，不应透露债务人的逾期欠款金额、欠款时间等欠款信息。当联系人明确表示愿意为债务人偿还欠款时，可视情况提供还款所需必要信息。

第九条 催收时间

通过发送短信、语音、5G 消息等方式开展催收作业的，应符合电信行业相关规范。双方已事先约定催收时间的，催收作业从其约定。双方未约定催收时间的，催收作业不应在每日 22:00 至次日 8:00 催收。

第十条 催收作业工具

(一) 金融机构和第三方催收机构使用的催收作业工具应至少符合以下情况之一：

1. 金融机构官方催收作业工具，如官方的催收电话号码、短信电信网码号、电子邮箱、催收信函等。

2. 如非金融机构官方催收作业工具，应事先向金融机构备案，催收作业工具变更应事先向金融机构更新备案信息。

(二) 催收作业工具仅用于本机构催收业务。

第十一条 催收行为规范

(一) 催收人员应在首次联系时向债务人及联系人表明所代表的金融机构和催收机构（如有），不应隐瞒或伪造身份，不应以个人名义开展催收。

(二) 催收人员应向债务人如实告知催收事由、逾期欠款金额、违约后果。催收人员应客观陈述，不应使用可能产生歧义或有误导性的表述，不应夸大事实（如夸大债务金额、违约责任、法律后果等），不应编造不存在的事实（如虚构不良信用记录或黑名单等）。

(三) 催收人员应使用金融机构与债务人合同协议约定或金融机构指定的收款渠道，不应使用其它渠道或方式收取还款。

(四) 催收人员不应以催收名义收取额外费用，不应诱导或逼迫债务人通过违法违规的方式筹集资金以偿还债务。

（五）债务人履行完还款义务后，金融机构应立即终止催收并及时通知第三方催收机构终止催收。

第十二条 催收记录

（一）金融机构和第三方催收机构应对催收全过程进行记录，确保记录真实、客观、完整。第三方催收机构应向金融机构提供完整的催收记录。相关记录应至少保存 2 年。

（二）金融机构和第三方催收机构应对催收记录进行定期自查，每年至少一次；金融机构应对第三方催收机构的催收记录进行定期检查和不定期的突击检查，每年至少各一次；检查记录应妥善保存，保存期限应至少 2 年。

（三）金融机构和第三方催收机构宜对催收通信记录和电子凭证等采用自动语音识别等质检手段，提高催收合规性检测效率。

第十三条 信息披露

金融机构应通过官方网站等本机构官方渠道统一公开委托的第三方催收机构名称、联系方式等有关信息并及时更新。债务人向金融机构问询其合作的第三方催收机构情况时，金融机构应如实、准确、及时告知。

第十四条 人工智能技术应用

金融机构和第三方催收机构可以使用人工智能技术开展催收作业，但应遵循以下要求：

（一）应用人工智能技术开展催收作业的各个环节均应

严格执行本文件的相关要求。

（二）提倡包容性设计，防止不公平歧视，注重提高技术应用的可用性、可靠性和准确性，避免对债务人造成不便和障碍。

（三）秉持科技赋能的定位，加强算法设计和数据安全，有效控制人工智能技术应用可能带来的风险隐患。

第十五条 告知式催收

金融机构和第三方催收机构在告知式催收过程中，除需遵循本指引第七条至第十四条外，还应遵循以下基本工作规范：

（一）催收内容（含催收模版）应经金融机构事先审核确定，内容应真实准确、简明扼要、通俗易懂。未经金融机构事先书面同意，第三方催收机构不应变更催收内容。

（二）以语音形式（含智能语音）进行告知式催收，催收频次应严格控制在合理、必要的范围内，同一金融机构和其合作的第三方催收机构对单一债务人拨通电话频次每日合计不应超过3次，与债务人另有约定的除外。

（三）以通知函、律师函、催告函等信函形式进行告知式催收：

1. 信函应加盖印章（含电子印章）。

2. 收件人应为债务人本人；同一信贷产品的催收间隔周期不宜少于7个自然日。

3. 纸质信函应密封，封面不应有债务人逾期欠款信息等相关隐私内容。

4. 信函送达不应采用传真方式；现场携带信函，应由债务人本人接收，债务人不在现场时可请其同住成年家属转交但应告知信函需由债务人本人亲启。

（四）通过发送短信、语音、5G 消息等方式开展催收作业的，应符合电信行业相关规范。

第十六条 交互式催收

（一）金融机构和第三方催收机构在交互式催收过程中，除需遵循本指引第七条至第十四条外，还应遵循以下基本工作规范：

1. 与债务人联系时，催收人员应确认债务人身份。
2. 以语音、视频或面对面形式进行交互式催收，应全程录音和（或）录像，并主动告知债务人。
3. 应遵守服务基本礼仪。

（二）在交互式非现场催收时，还应遵循以下基本工作规范：

1. 催收频次应控制在合理及必要的范围内。以语音形式（含智能语音）进行交互式催收，催收频次应严格控制在合理、必要的范围内，与单一债务人主动有效通话每日不应超过 3 次，与债务人另有约定的除外。其中：有效通话是指通话时长在 6 秒及以上，并且双方经沟通形成真实意思表示。

2. 通过发送短信、语音、5G 消息等方式开展催收作业的，应符合电信行业相关规范。

（三）在交互式现场催收时，还应遵循以下基本工作规范：

1. 单次应至少两人，不宜超过三人。
2. 着装应文明得体，不应穿着奇装异服或误导性服装。
3. 应主动出示工作证件。
4. 与单一债务人主动有效沟通每日不应超过 1 次，与债务人另有约定的除外。
5. 未经同意，不应进入住宅等私人场所或债务人所在的相关办公区域，不应干扰债务人同住家属的正常生活，不应干扰职场其他人员办公。

第四章 金融机构对第三方催收机构的管理

第十七条 选用评估

（一）金融机构应当结合催收中涉及消费者权益的事项等，设定第三方催收机构的准入和退出标准，对第三方催收机构进行评估，评估内容包括但不限于：

1. 经营资质。第三方催收机构应依法设立，合法存续，独立承担民事权利义务。
2. 合法合规运营。第三方催收机构不应有重大违法违规违纪行为。
3. 持续经营状况。第三方催收机构应具有持续经营能力，

财务状况稳健，股权清晰，不应有可能导致无法持续经营的经济纠纷、诉讼等情形。

4. 内部控制。第三方催收机构内部控制应健全、独立、有效，包括：人员管理、催收作业管理、信息安全管理、消费者权益保护与投诉处理、应急管理。

5. 专业能力。第三方催收机构应具有能够承担与金融机构委托事项相符的专业能力。

6. 信息安全保障能力。第三方催收机构应具有能够满足妥善保管催收数据、确保个人信息安全等要求的信息安全保障能力。

7. 作业环境。第三方催收机构应有固定的办公场所和开展催收作业所必需的基础设施、软硬件和作业工具。

8. 社会责任。第三方催收机构应依法纳税，依法为员工办理社会保障事宜，无严重违反公序良俗的行为。

9. 金融机构宜优先选用业界声誉较好、自觉遵守本规范、接受相关行业自律组织管理的第三方催收机构。

（二）金融机构应对通过评估的第三方催收机构实行名单制管理，具备条件的宜进行分级分类管理。金融机构应要求第三方催收机构书面履行以下承诺：

1. 承诺不将催收业务转包或变相转包。
2. 承诺对催收作业所涉及的个人信息进行保密。
3. 承诺接受金融机构的监督和检查。

4. 承诺配合金融机构接受金融管理部门、行业协会等自律组织的监督和检查。

（三）金融机构应按照客观公正、平等互利原则与第三方催收机构开展催收业务合作，在委托第三方催收机构进行催收作业前与其签订书面委托协议，明确约定各方权责（含消费者权益保护）、委托范围、委托期限、催收作业要求、个人信息安全管控、风险分担、是否允许业务分包、协议变更或终止的触发条件和过渡安排、违反关于消费者权益保护责任义务的清退标准、纠纷解决机制、违约责任等内容。金融机构在同一时期内仅可委托一家催收机构对单笔债务实施催收。

（四）金融机构允许业务分包的，应承担业务分包可能带来的风险，并在书面委托协议中约定业务分包的原则和相关要求：

1. 拟定的分包服务提供商应事先报金融机构同意。
2. 分包服务提供商应严格遵守主服务提供商（即第三方催收机构）与金融机构签署的委托协议中的相关条款。
3. 第三方催收机构应在业务分包后继续保证对服务水平和系统控制负总责。
4. 业务分包后不应再次分包。

第十八条 监督、检查和评价

（一）金融机构应对通过评估的第三方催收机构进行监

督和检查，及时识别、发现和处置各类异常情况和风险。第三方催收机构不再符合选用标准的，应及时从名单中剔除。

（二）金融机构应对委托的第三方催收机构进行评价，评价每年至少开展1次，委托协议到期前应开展1次，评价内容重点包括催收行为合规性、任务完成质效、信息安全管理、催收记录、投诉处理情况等。金融机构应将评价结果作为决策调整委托范围、终止委托、续约的重要依据。

（三）第三方催收机构在协议约定期限内存在下述情况之一的，金融机构应督促其立即采取纠正措施并限期整改到位：

1. 涉嫌违法违规催收。
2. 个人信息泄露、丢失或被篡改。
3. 侵害消费者合法权益。

（四）第三方催收机构在协议约定期限内存在下述情况之一的，金融机构应立即终止委托：

1. 发生重大违法违规催收行为。
2. 发生严重的个人信息泄露、丢失或被篡改事件。
3. 规定时间内未完成对涉嫌违法违规催收和个人信息泄露、丢失或被篡改问题的整改。
4. 严重侵害消费者合法权益。

第五章 个人信息安全保护

第十九条 基本要求

（一）金融机构和第三方催收机构均应履行个人信息保护的主体责任，在收集、使用、加工、提供、传输、存储（以下简称“处理”）债务人相关个人信息时均应严格遵守相关国家法律法规、规章和规范性文件规定，制定个人信息安全的相关标准、政策和流程，包括但不限于出入管理、人员管理、业务操作管理、数据信息管理、权限管理、作业场地及机房安全管理等。

（二）金融机构和第三方催收机构采用信息系统进行催收作业的：

1. 安全计算环境应至少符合国家标准中二级安全的相关要求。

2. 应严格配置网络访问控制策略，实现系统开发测试、生产、办公等不同网络安全域之间以及与各合作方之间的风险隔离。

3. 应用系统应具备严格的访问权限控制和审计措施，个人信息应进行屏蔽显示处理。

4. 终端和网络应具备数据防泄密保护措施，不得留存可能涉及到的个人信息。

（三）金融机构和第三方催收机构用于催收作业的录音、录像、拍照、信息存储等设备，应统一配置、统一管理。

（四）金融机构和第三方催收机构的催收作业场所应具备门禁等安全防范措施。

（五）同一第三方催收机构处理多家金融机构的催收业务时，应做到不同金融机构的信息和数据有效隔离。

第二十条 金融机构责任

（一）金融机构应以协议约定等方式，以醒目的方式、清晰易懂的语言明确告知债务人可能将其个人信息向第三方催收机构提供的适用情形和范围。

（二）金融机构应与第三方催收机构以协议约定方式，明确第三方催收机构对个人信息的保护义务和具体违约责任。

（三）金融机构应按照最少、必要、够用原则向第三方催收机构提供办理催收业务所需的个人信息。金融机构和第三方催收机构之间应采用安全、可靠的方式传输个人信息，通过网络、设备等传输的，应采用安全通道、数据加密等技术措施。

（四）金融机构应对个人信息的删除、销毁等行为进行记录。催收作业终止或个人信息销毁后，金融机构应继续承担个人信息保密责任。

第二十一条 第三方催收机构责任

（一）第三方催收机构应妥善管理、使用债务人及联系人的个人信息，个人信息只应用于办理催收相关业务。

（二）第三方催收机构发现债务人及联系人的个人信息安全可能受到侵害的，应第一时间查明情况、采取补救措施

并于 24 小时内通知合作金融机构。

（三）催收合作协议终止时，第三方催收机构应事先报合作金融机构同意后销毁债务人及联系人的全部个人信息并对销毁行为进行记录。催收作业终止或个人信息销毁后，第三方催收机构应继续承担个人信息保密责任。

第六章 投诉处理

第二十二条 基本要求

（一）金融机构和第三方催收机构均应严格落实金融消费者权益保护相关要求，对于投诉对象为本单位的投诉行为均应及时响应并妥善处理，与投诉人保持沟通，避免矛盾激化。第三方催收机构应将投诉受理、处理情况定期向金融机构报告。

（二）金融机构收到对合作第三方催收机构的投诉，应视同本单位的投诉进行处理，并要求第三方催收机构予以配合。第三方催收机构收到对合作金融机构的投诉或其无法自行处理的投诉，应报告金融机构处理。

（三）金融机构和（或）第三方催收机构应在投诉、调查、处置过程中遵循回避原则，但被投诉人员应配合调查处置。

（四）金融机构和（或）第三方催收机构应建立投诉溯源整改机制，深入研究分析投诉原因，制定有效的改进措施，持续完善优化催收业务流程。

（五）针对代理投诉情况，金融机构和（或）第三方催收机构应核实代理行为的合法性和有效性，信息核实无误后按照规定进行处理。代理行为不合法或无效的，金融机构和（或）第三方催收机构应向投诉人告知代理行为不合法或无效，并提示可能的风险。

（六）金融机构转让不良贷款债权后涉及的催收投诉问题，应视情况配合予以解释或对投诉对象进行合理引导。

（七）因使用电话号码、短信电信网络号等通信服务产生投诉的，金融机构和第三方催收机构应配合通信运营商的投诉处理工作。通信服务供需双方可通过协议约定等方式明确双方有关投诉处理的权利和义务。

第二十三条 信息披露

（一）金融机构和第三方催收机构应在官方网站、移动应用程序等官方渠道的醒目位置对外披露或在金融服务协议中明确以下投诉处理信息：

1. 投诉受理渠道，例如联系电话、电子邮箱、通讯地址等。

2. 投诉处理流程，包括但不限于登记受理、情况核实、调查处置、结果告知等必要工作步骤。

（二）债务人或联系人问询投诉处理信息时，金融机构和第三方催收机构应如实、准确、及时告知。

第七章 促进催收业务规范健康发展

第二十四条 重大风险事项报告

（一）金融机构或第三方催收机构发生下述情况之一的，应自事件发现起 48 小时内将事件的起因、目前的状况、可能产生的影响和采取的措施向相关行业自律组织书面报告：

1. 催收业务涉嫌违法违规违纪被相关管理部门调查，或受到刑事处罚、重大行政处罚。
2. 催收人员存在暴力催收行为，可能危及债务人及联系人等相关当事人的人身、财产安全。
3. 发生严重的个人信息泄露、丢失或被篡改事件。
4. 遇到有组织的黑灰产（如反催收联盟）严重干扰正常催收工作。
5. 其他重大风险事项。

（二）相关行业自律组织应将金融机构和第三方催收机构报送的上述事件，视情况定期或及时向相关金融管理部门报告。

第二十五条 协同自律工作机制

金融行业和通信行业协会应在相关主管部门的指导下加强合作，建立协同自律工作机制，共同推动催收业务垃圾信息治理。

金融行业协会应对实施催收作业的金融机构和第三方催收机构建立名单库制度。通信行业协会应对提供催收业务通信服务的运营商建立名单库制度。双方共享名单库信息，

共同推动催收业务通信服务供需方在名单库内按照市场化原则建立合作关系。催收业务所使用的电话、短信等通信工具应可以溯源到通信服务供需双方。

第二十六条 业务信息共享

相关行业自律组织应组织制定催收业务等信息共享的范围、标准、报送和使用要求以及参与共享机构的加入条件、加入程序、享有的权利和承担的义务等，推动催收业务信息共享。

第二十七条 共同应对黑灰产带来的危害

相关行业自律组织应组织行业共同应对反催收联盟、专业反催收等黑灰产带来的危害，深入调查研究，分析反催收联盟、专业反催收等黑灰产产生的原因，制定解决的方案、措施并推动行业落实，必要时形成政策建议向金融管理、工信、公安、司法、网信等国家相关部门报告。

第八章 附则

第二十八条 本指引由中国互联网金融协会会同相关金融、通信行业协会负责解释。

第二十九条 本指引自发布之日起施行。