圆鼎贷记卡催收管理办法（试行）

**第一章 总则**

第一条 为加强农村商业银行（以下简称“本行”）圆鼎贷记卡业务管理，完善业务风险控制机制，规范透支催收操作流程，根据《圆鼎贷记卡业务管理办法》和《圆鼎贷记卡业务操作流程》，制定本办法。

第二条 本办法所称的催收，是指当圆鼎贷记卡持卡人未在规定的还款期内偿还最低还款额时，本行根据其欠款时间不同，通过电话、信函、上门或司法等方式向其催讨欠款的过程。

圆鼎贷记卡催收是圆鼎贷记卡资产业务风险管理的重要组成部分，是经营风险控制的主要手段。

**第二章 催收形式**

第三条 圆鼎贷记卡催收实行以电话催收为主、司法催收为辅的高效催收机制，主要形式有四种，分别为：电话催收、信函催收、上门催收、司法催收。

第四条 电话催收可分为单向提示催收和电话谈判催收。单向提示催收是指用手机短信、电话语音、电子邮件等方式提示客户，客户无须回应；电话谈判催收是指与客户在电话中协商约定具体还款计划，利用贷记卡管理系统监控客户还款承诺是否兑现。

第五条 信函催收是指通过向客户寄送《圆鼎贷记卡逾期催收通知书》进行催收。

第六条 上门催收是指催收人员到客户单位或家中当面催收并落实还款计划。

第七条 司法催收是依照有关法律，通过公安部门向客户追讨或向法院提起法律诉讼追索欠款。

**第三章 透支资产风险分类标准**

第八条 采用“M0-M6+”的分类标准对信用卡透支资产的风险程度进行认定，根据逾期期限确定逾期资产的风险等级。

第九条 透支资产风险分类

认定逾期资产的起点(即M1的起点)是“第一次延滞日”，最迟不得超过“第二个账单日”。延滞是指在到期还款日，未偿还或未足额偿还最低还款额的行为；而“第一次延滞日”是指第一次延滞所属的到期还款日。M0- M6+的具体规定如下：

M0是指未到到期还款日或足额归还最低还款额；

M1是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为1至30天(含)；

M2是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为31至60天(含)；

M3是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为61至90天(含)；

M4是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为91至120天(含)；

M5是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为121至150天(含)；

M6是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为151至180天(含)；

M6+是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为181天(含)以上；

对于已归还对账单通知的最低还款额的逾期资产，重新转期为M0。

第十条 与五级分类标准的对应关系“M0-M6+”的分类标准与五级分类标准之间的对应关系为：M0为正常，M1-M3为关注，M4为次级，M5-M6为可疑，M6+为损失。

**第四章 催收流程**

第十一条 催收流程是指根据圆鼎贷记卡透支的风险程度采取不同的催收形式催收的动态过程。催收流程一般按照电话催收、信函催收、上门催收、司法催收的顺序进行，对突发性的严重的透支风险可以直接采取严厉的催收方式。

**第五章 催收岗位设置及规范**

第十二条 透支催收按照风险程度，总行设置电话催收岗、信函催收岗及司法催收岗、催收主管岗；支行设置上门催收岗。

第十三条 电话催收岗职责

(一)岗位职责

总行电子银行部负责对关注类的透支账户进行催收。

(二)电话催收规范

1．对重点透支户和超限透支户应重点催收，当月新增逾期户应及时催收。每月对透支逾期户至少催收1次。

2．在实际催收工作中，应灵活使用持卡人、担保人的家庭电话、办公电话和移动电话，区分不同时间、场合、接听人，采取适宜的语气和措辞提醒、督促持卡人或担保人尽快偿还所欠款项。

3．催收工作应有理有节，并合理解答持卡人对账户交易情况的疑问。对正常类的透支，主要应使用感谢持卡人用卡，提醒还款的语气进行；对关注类的透支，要明确告知尽快还款，以维护良好用卡记录。

4．要求持卡人偿还的款项不得低于系统计算的“最低还款额”，并告知所欠本金、利息以及还款时间差可能产生新的利息。

5．在透支台账上逐户登记催收情况，要做到言简意赅、及时准确。

6．对于多次承诺还款后仍违约的持卡人，或催收过程中认为具有较大风险而要重点监控的账户，应设置重点监控标志。

7．对于严重违约需要取消用卡资格的，要马上提醒总行电子银行部对其进行止付。

8．对电话联系不上，电话催收后连续3个月未足额偿还“最低还款额”的，应尽快转入下一催收流程。

9．下一催收流程可选择信函催收、上门催收或司法催收等方式，对透支本金在1000元(含)以内的，应首先转入信函催收；对透支本金在1000元以上的，可直接转入上门及司法催收；对有犯罪嫌疑或重大风险隐患的，应及时转入上门及司法催收。

第十四条 信函催收岗职责

(一)岗位职责

总行电子银行部负责次级类的透支信函催收，以及电话联系不上或连续三次电话催收无效的透支催收。

(二)信函催收规范

1．结合透支情况和电话催收情况，尽快邮寄催收函。

2．对于信函被退回等催收情况及时登记，负责将地址变更的情况在系统中进行相应的修改。

3．对于发出信函后30日内未还款或未与银行联系的，应立即转入上门及司法催收流程。

4．对于严重违约需要取消用卡资格的，应立即提请催收主管对其进行止付。

第十五条 上门及司法催收岗职责

(一)岗位职责

各支行负责可疑和损失类的透支上门催收，总行电子银行部负责可疑和损失类的透支司法催收，对透支本金在1000元以上的，可直接转入上门及司法催收。

(二)上门及司法催收规范

1．对诉讼时效预警的账户应立即进行催收，防止因诉讼时效届满丧失诉权，尽量挽回经济损失。

2．重点透支户和超限透支户应重点催收。

3．上门催收应尽量取得持卡人或担保人签字的催款回执。只有确实取得了足以使诉讼时效中断的证据后，才可在透支台账中填写有效送达日期。

4．对于一次还清所有透支本息有困难的，应要求持卡人或担保人出具还款计划书。操作员在风险可控的前提下，掌握还款计划书中每次偿还的款项，但要求持卡人每月偿还的款项不得低于系统计算的“最低还款额”。

5．对于严重违约需要取消用卡资格的，要立即向总行电子银行部提请对其进行止付。

6．对临近有效诉讼日期仍未与持卡人和担保人取得联系的，或上门催收后1个月未足额偿还“最低还款额”的，应立即通过司法手段主张权利。

7．对符合呆坏账及其他损失核销条件的，及时组织材料，准备申报核销。

第十六条 催收主管职责

(一)岗位职责

总行电子银行部催收主管负责监控整体透支风险状况，把不良透支占比控制在规定指标内，最大限度地增加良性透支规模。对本行贷记卡资产业务的安全性、流动性、效益性负责。负责提供诉讼相关材料。

(二)具体规范

1．负责催收人员岗位设置和管理。

2．负责监督催收人员依岗履职。

3．提出风险管理建议。

4．负责调配各角色催收人员工作任务。

5．对贷记卡连续2次未足额偿还最低还款额的，应及时判断是否有必要对其进行止付处理。对足额偿还透支本息后仍要求继续持卡的客户，经过再次审核确认能够达到发卡机构要求的，应进行撤止处理。

6．负责考核催收人员的工作业绩。

7．每季召开工作例会，交流透支催收情况，总结经验，通报催收进度，分析风险状况。

8．随时监控辖内透支风险状况，定期向行长室提出分析报告和工作计划。

**第六章 催收要求**

第十七条 短信催收，需要提供短信通知的截屏照片，截屏应可以看出短信发送时间及短信收件人的手机号码。

第十八条 电话催收，需要提供催收的电话录音并说明催收时间。贷记卡持有人电话无法打通，需要对拨打电话的手机录制视频，视频中应可以看出电话拨打时间及联系的电话号码，并可以听出手机传出无法接通的提示音。

第十九条 上门催收，需要提供现场照片，照片影像中包括贷记卡持有人或持有人的直系亲属，并注明拍摄时间。

第二十条 贷记卡营销管理机构每月应将催收资料(纸质或电子档)及时报送至电子银行部。

**第七章 附则**

第二十一条 本办法由电子银行部负责解释和修订。

第二十二条 本办法自印发之日起实行。