**合规小贴士**

**银护宣字2018第006号**

**贷后管理注意事项**

**之不得泄露公民个人信息**

**【案例】**

1、某门店人员在上门开展贷后管理工作时，发现客户未在家，遂将催收函件、律师函件（自制）张贴于客户的住宅大门，上述函件中含有客户的姓名、证件号码、住址、工作单位、具体借款时间、金额、逾期情况等。最终公安机关以“侵害公民个人信息”为由立案调查处理。

2、某贷后管理中心人员开展贷后管理工作时，将客户的姓名、住址、工作单位以及逾期情况等详细信息通过短信群发方式发送至客户通讯录中的联系人，同时也通过互联网、曝光平台、自媒体等方式将上述信息公之于众。引发客户重大投诉，给公司造成不良影响。

**【违规分析】**

**公民个人信息的范围包括：姓名、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、账号密码、财产状况、行踪轨迹等。**

上述两类案例在门店、贷后管理开展业务过程中属于高发性违规事件，其中违反如下规定：

1、《互联网金融逾期债务催收自律公约（试行）》规定：在催收过程中，不得非法获取或泄露债务人及相关当事人信息；仅可在失联时可以修复失联为目的地联系与债务人约定的联系人。上述二案例均违反该规定。

2、《刑法修正案（九）》规定侵害公民个人信息罪，非法公布、提供、出售公民个人信息达一定标准的构成该罪。我司人员在开展业务过程中将因职务取得的公民个人信息违规对外发布，触犯本条规定。

3、依据《凡普金科集团贷后合规管理制度》、《凡普信合规管理制度》，该两项违规行为均构成三级违规，直接责任人予以书面警告以上处罚并向上连带两级处罚。

**【合规建议】**

**1、在上门与客户沟通过程中，所携带催收工具应为公司模板材料，不得自制催收函件（包括催收函、律师函等）；建议不得将该书面文件留置给客户本人以外的第三人。**

**2、在使用电话、微信等非现场沟通方式时，与客户本人以外的人员联系时，仅限于失联修复，不得主动告知客户本人以外的人员关于客户的详细个人信息、借款及逾期详细信息等。**

**3、不得将客户个人信息、借款信息等通过自媒体、互联网、曝光平台等具有强传播性的平台进行发布。**

集团合规部

2018年8月20日