

玖富普惠催收外包服务机构

催收行为规范

- 1、开展债务催收的方式必须符合法律、法规、监管规定。
- 2、开展债务催收时需正确表明身份，就逾期还款的数额、性质或法律责任进行正确告知，对不偿还逾期款项的后果进行符合实际的陈述。
- 3、严禁通过任何方式使用恐吓、辱骂、威胁及不文明用语。
- 4、催收人员应在恰当时间开展债务催收活动，不得频繁致电骚扰债务人及其他人员。
- 5、催收人员不得向债务人外的其他人员透露债务人负债、逾期、违约等个人信息，法律法规另行规定的情形除外。
- 6、对债务人全部资料及相关信息严格履行保密义务，保证债务人个人信息不发生泄露、丢失或非预期使用。
- 7、禁止催收人员接触或收取债务人的任何形式的款项，也不得以催收名义非法收取额外费用。
- 8、进行电话催收时均采用具有自动录音功能的电话系统，不得擅自使用个人电话进行催收。
- 9、现场催收应当按照要求采用录音、录像等形式记录。所有催收活动的动作及沟通内容均在系统中进行记录留痕。现场催收人员应主动告知债务人及相关当事人录音或录像行为。
- 10、现场催收人员着装须文明得体，不得违背公序良俗，不得穿

着误导性服装。

11、现场催收人员不得殴打、伤害债务人及其他人员，不得非法限制债务人及其他人员人身自由，不得非法侵入他人住宅或非法搜查他人身体。

12、现场催收人员不得抢掠或破坏债务人及其他人员财物。

13、现场催收人员如与债务人及相关当事人发生冲突，应主动报警。

14、催收人员不得冒用行政部门、司法机关以及其他任何机构或个人的名义开展催收。

15、催收外包服务机构及催收人员应当遵守法律、法规、监管及协议约定的其他行为规范。