

《互联网金融逾期债务催收自律公约（试行）》全文：

互联网金融逾期债务催收自律公约（试行）

第一章总则

第一条 为规范互联网金融逾期债务催收行为，保护债权人、债务人、相关当事人及互联网金融从业机构（以下简称从业机构）合法权益，促进互联网金融行业健康发展，根据《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》《互联网金融风险专项整治工作实施方案》《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》及《关于规范整顿“现金贷”业务的通知》提出的总体要求和监管原则，依据《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国民法总则》《中华人民共和国侵权责任法》《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规，制定本公约。

第二条 互联网金融逾期债务催收是指通过互联网借贷行为形成债权债务关系后，债务人未按照合同约定履行还款义务，出现债务逾期或违约时，为引导债务人履行债务清偿责任所开展的催告提醒服务。

第三条 互联网金融逾期债务催收的基本原则是遵纪守法、规范审慎、保护隐私、严格自律。从业机构开展债务催收业务时应自觉维护社会和谐稳定，不得违背法律法规和公序良俗。

第四条 如因不当债务催收导致债务人及相关当事人合法权益受到侵害，从业机构应承

担相应责任。

第五条 互联网金融逾期债务催收应严格遵守国家相关法律规定，对于以利息、违约金和各种费用形式对债务人收取的综合资金成本超出国家相关法律规定的，不得对超出部分进行催收。

第六条 从业机构应依法合规向国家金融信用信息基础数据库和中国互联网金融协会信用信息共享平台报送债务逾期、违约及催收相关信息，防范多头借贷、过度借贷。从业机构应主动配合各相关部门建立失信债务人信息公开、联合惩戒等制度，使得失信者一处失信、处处受限。

第二章 内控管理

第七条 从业机构应建立健全债务催收内控管理制度，包括但不限于业务管理、人员管理、信息管理、外包管理及投诉处理制度等。

第八条 从业机构应建立催收业务系统，该系统应有效支撑债务催收过程管理和债务催收行为管理。从业机构所开展的催收活动应在系统内进行记录，相关数据应保存 5 年以上。

第九条 从业机构应指定一名高级管理人员负责管理债务催收工作，并组建专业的债务催收团队。从业机构应加强对债务催收团队的管理，定期开展催收业务知识及合规操作培训，对违规人员给予处罚，并保留违规记录。

第十条 从业机构应切实保护债权人、债务人及相关当事人隐私，不得非法泄露个人信息，不得采用非法手段或通过非法途径获取个人信息。

第十一条 从业机构实施债务催收外包，应建立完善的外包管理制度，审慎选用外包机构，明确划分经济法律责任，持续关注催收外包机构的财务状况、业务流程、人员管理、投诉情况等，确保外包机构遵守本公约要求，如因外包管理不力，造成损害债权人、债务人及相关当事人合法权益的，从业机构应承担相应责任。

第十二条 从业机构应提前告知债务人可能采取的债务催收方式及投诉渠道，在官方网站披露催收方式，并建立有效的债务催收投诉处理机制，认真记录并处理客户投诉意见，并结合投诉意见优化债务催收的流程和行为。

第三章行为规范

第十三条 债务催收对象应符合法律法规有关要求，不得骚扰无关人员。

第十四条 从业机构无法与债务人取得联系时，为恢复与债务人联系，方可与债务人事先约定的联系人进行联系。

第十五条 在开展债务催收时，催收人员应第一时间表明所代表机构的名称，现场催收时应主动出示相关证件及借款资料。

第十六条 催收人员在与债务人及相关当事人沟通时，应使用文明礼貌用语，不得采用

恐吓、威胁、辱骂以及违反公序良俗的语言或行为胁迫债务人及相关当事人。

第十七条 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。

第十八条 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。

第十九条 从业机构应当指定收款渠道，催收人员不得使用其他渠道或方式收取债务人及相关当事人的还款，也不得以催收名义非法收取额外费用。

第二十条 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。

第二十一条 现场催收应全程录音或录像。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。

第二十二条 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。

第二十三条 现场催收人员不得抢掠或破坏债务人及其他人员财物。

第二十四条 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。

第二十五条 催收人员不得诱导或逼迫债务人通过新增借贷或非法途径筹集资金偿还

逾期债务。

第二十六条 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。

第四章公约执行及违约处理

第二十七条 如发现从业机构存在违法、违规以及违反本公约的行为，可通过中国互联网金融协会（以下简称协会）建设的中国互联网金融举报信息平台、相关监管机构投诉电话或邮件系统进行举报。协会将视情节轻重将违法违规线索分别移交至司法机关、金融监管部门、通信管理部门、市场管理部门进行查处。

第二十八条 从业机构违反本公约，经查证属实的，协会将责令其整改，并采取警示约谈、发警示函、公开通报批评、强制培训教育、公开谴责等自律管理措施。

第二十九条 因不当债务催收导致债务人或相关当事人合法权益受到侵害时，受害人可采取司法诉讼手段维护自身权益。如发现从业机构催收行为涉嫌违法犯罪，应及时向公安机关报案。

第五章附则

第三十条 本公约由中国互联网金融协会负责解释。

第三十一条 本公约自发布之日起施行。存在违反本公约要求情形的，应在本公约发布之后立即进行整改，整改期不超过 3 个月。