

建设银行逾期及不良贷款委外催收 采购需求（律师事务所）

一、投标人资格要求

具体见市场调研公告。

二、服务内容

1. 小微企业类、个人类（含住房类、消费类、农户类）逾期及不良贷款委托催收服务，以律师上门催收为主，负责律所所在地市的案件，上门占比须达 90%。

2. 每个代理案件至少指派一名专职执业律师（优先指派有银行案件工作经验的律师）。

三、服务团队

1. 需建立专门负责建行委外催收的团队并配备经验丰富的管理人员，团队中至少含有 2-5 名律师，催收人员数量要与我行委托规模相匹配，建行团队催收人员不得有 P2P 平台和非行业头部网络小贷催收从业经历、发生过重大投诉、违规催收等问题。

四、服务质量要求

（一）催收方式及行为规范

外访催收（上门催收）

1. 外访催收应遵守服务基本礼仪。
2. 外访催收应采取双人协作制，催收人员应着装得体，不得穿着特殊服饰或有不当言行。
3. 外部催收机构外访催收时应出示委托书复印件及催收人员本人的工作证原件，要主动向债务人表明身份及来意。
4. 外访催收应全程进行录音或录像。
5. 外访催收人员到达地址后须拍照取证，照片内容应清晰显示，上门地址、小区名称、门牌号等内容要清晰可见。

电话催收

1. 电话催收时必须表明身份，遵守基本的文明规范并全程录音。
2. 电话催收时必须先确认对方身份，确定为债务人本人后方可开展电话催收。
3. 电话催收不得使用虚拟号码，不得使用未经报备分行的电话号码开展催收。
4. 按照催收当时具体情况，主动通话的频密程度应在合理及必需的范围内。债务人电话未接通的，催收人员尝试拨打次数当天不得超过五次且一小时内不得超过三次。不得使用“呼死你”等网络电话同一时间段内频繁致电催收。
5. 原则上不得使用智能语音开展催收。

律师函催收

根据委托情况，择机发送律师函催收。

短信催收

不得使用手机及平台向债务人发送催收短信。

其他

严禁通过个人微信、QQ 方式向债务人开展催收。

（二）联系第三人相关要求

第三人指与债务无关的第三人，包括债务人在申请信用卡时填写的紧急联系人。

1. 联系第三人时必须表明身份，遵守基本的文明规范并全程录音。
2. 严格遵守国家对个人信息保护的相关规定。严禁对与债务无关的第三人进

行催收或骚扰，债务人可联的情况下，不得直接联系第三人，催收人员不得以客户主动挂掉电话为由直接联系第三人。联系第三人不得透露债务人的欠款信息和欠款金额（包括“欠款”字样等），可询问债务人的联系信息，或请其代为转告债务人与银行联系，包括表填联系人为配偶的情况。当第三人明确要求不得联系时，经确认其为债务无关第三人，则催收人员应限制后续联系行为，并将禁呼要求备注在催收记录中。

3. 未经第三人同意，不得在北京时间晚 21 点至早 8 点期间联系第三人。

4. 主动通话的频密程度应在合理及必需的范围内。同一天内对同一第三人外呼次数不得超过 3 次，其中有效通话不得超过 1 次，第三人同意情况除外。

5. 连续三天不同时段拨打债务人电话，仍无法有效联系到债务人的情况下，方可尝试联系表填联系人（在与联系人取得有效沟通的情况下，如再次联系需再次满足上述要求）。

6. 联系人仅限债务人表填联系人或其本人提供的联系人，不得与非债务人提供的第三人进行联系。

7. 不得在有债务无关第三人在场的情况下透露债务人的任何信息（包括在外访过程中现场电话联系债务人等）。

8. 若债务人或第三人本人明确要求不得联系第三人时，应立即停止沟通，并第一时间在催收系统中设置禁呼标志；外部催收机构应立即停止沟通，并及时告知分行，分行要第一时间在催收系统中设置禁呼标志。

（三）催收作业要求

1. 对于正常履约的协商还款客户、疑似或确认伪冒申请、存在债权债务纠纷、客户强烈投诉尚未解决、客户死亡、入狱等情形的，原则上不得开展委外催收。

2. 收到委托案件后及时开展案件分析，并在 30 个自然日内落实首次上门催收。

3. 原则上每个客户每个委托期内的上门催收频率不少于 1 次，可根据案件进展增加上门次数。

4. 在无法通过债务人手机取得有效联系时，应全面拨打我行提供其他电话。

5. 不得违规对债务人个人信息进行采集。

6. 在开展催收业务前，必须查看前期的催收记录，全面掌握债务人情况，对于前期催记显示债务人有强烈投诉倾向、禁止联系第三人等备注的，要避免再次联系引发投诉。

7. 加强关注老年人客户群体，结合老年客户特点，设计针对性催收话术。在催收过程中要注意采用合理的催收语气、催收话术，体现对老年客户的关心关爱。

（四）催收禁止行为

1. 不得违反信息安全管理要求，不得通过非法手段或非法途径获取个人信息、不得非法泄露个人信息。

2. 不得采用骚扰、恐吓、欺诈、威胁等不当手段开展催收。

3. 不得以行政机关、司法机关、行内员工等虚假身份追查债务人信息、寄送催收信函、开展催收行为。

4. 不得以列入虚构的黑名单、虚构的不良信用数据库为由威胁债务人。不得通过伪造公章、制作虚假法律文件、冒充公检法人员、发送虚假起诉、报案信息等违规方式进行催收。不得以虚假的债务数额、性质、法律后果做出误导债务人的表述。

5. 不得采用或变相采用单一以欠款回收金额提成的考核方式对催收人员开

展考核。

6. 未经债务人同意，不得在北京时间晚 21 点至早 8 点期间进行电话催收、外访催收。

（五）催收记录要求

1. 应全面、完整、真实、详细记录催收情况。

2. 催收记录应至少包括催收对象、催收日期和时间、催收方式、催收号码、联系类型、催收过程及催收结果等内容，所有催收方式均需留有催收记录。

3. 电话催收、外访催收应保留相关的录音或录像，短信催收、邮件催收、信函催收应保留相关发送记录。

4. 应每周反馈新增催收记录至我行委外催收管理人员，或上传催收记录至我行催收系统（在催收系统支持的前提下）。

五、信息安全防护要求

供应商应健全信息安全管理体系统，做好作业场所、业务终端、网络访问、权限控制、服务人员、数据使用等各方面的信息安全管理并按照我行信息安全管理要求（附件 1）严格执行，并符合以下数据安全要求（**提供承诺函加盖公章**）：

1. 合作机构涉及收集、存储我行数据的，合作机构应具备数据加密能力，确保在数据传输、存储时对我行数据进行加密。

2. 合作机构人员涉及访问我行数据的，合作机构应具备访问控制和身份管理能力，确保对访问我行数据的人员进行严格管控。

3. 合作机构涉及通过系统访问我行数据的，应具备日志审计能力。

4. 合作机构涉及存储我行数据的，应具备数据备份与恢复能力，确保发生突发事件后我行数据不会损毁和丢失，保证业务连续性。

5. 合作机构涉及存储我行数据的，应具备数据删除销毁能力，确保合作结束后数据被删除销毁，并不可恢复。

六、其他要求。

1. 供应商必须建立包括机房管控方案、系统管控方案、事故和问题管理机制、各类问题应急处理机制与处理时效等内容的业务连续性管理体系。建立突发事件应急预案和处理机制，制定服务中断相关应急处理预案，具备由于不可抗力、系统宕机、停电停水、外呼受限等意外事故发生时，能够通过后备方案或应急方案保持外包业务持续经营和管理的能力和条件，确保在 72 小时内处理故障并做好应急响应，保障我行业务处理的连续性。

2. 开展并配合我行开展应急演练，以保证业务持续可用。做好安全保卫（包括但不限于设备、系统、信息、供电、网络等安全）和消防管理。

3. 在多家服务机构（包括但不限于银行）同时出现业务高峰等各种情况下，优先保障我行业务正常开展。当我行业务出现高峰时，应积极配合我行做好应急处理，确保我行业务连续性不受影响。

4. 当出现经营问题或外包服务中断时，我行享有对供应商资源的优先获取权和应急处置权利。当发生系统故障等原因导致业务中断时，必须服从我行业务管理的要求，配合我行的应急措施，合理安排人员进行业务处理。