

第一节、信用卡合理催收项目实施方案

投标人应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的技术实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评标小组可视为投标人履约能力不足或响应不全处理。技术实施方案的内容应包括：
一、对项目的理解

（项目概述、目标、服务范围、甲方的义务及配合条件）

合理催收，是指发卡银行为追偿持卡人欠款作出真诚努力的催收。其基本要求有三，一是催收的次数和期限应符合法律及相关司法解释的要求，即“两高”2009年《关于办理妨害信用卡管理刑事案件具体应用法律若干问题的解释》（下称《解释》）第六条，“两次催收”和“超过三个月仍不归还”，二是基于一般社会经验和当前技术水平，催收通常能够保证到达持卡人；三是催收的途径在合同义务要求范围之内即可，在持卡人预留联系方式变更或全部失效的情况下，无须要求发卡银行寻求预留之外的其他联系方式进行催收。理由是：

（1）从要件设置的目的看。理论上通常认为，刑法设置“经发卡银行催收”要件的目的，是为了限制刑罚介入的范围。因为“恶意透支”行为的社会危害性，不仅源自于行为人本身的不法行为，还同时与信用卡透支业务自身的经营风险密切相关，并因此区别于其他信用卡诈骗方式，故对此类行为应限制刑罚介入范围，而更多以民事、经济手段解决。如果实际办案中对发卡银行的催收不作合理性的要求，而仅需形式上有催收行为即可，就会弱化甚至架空催收行为的认定。

(2) 从合同义务的范围看。根据《银行卡业务管理办法》第五十四条的规定，持卡人应当向发卡银行提供真实的申请资料，并在通讯地址、职业等发生变化时应及时书面通知发卡银行。也就是说，在发卡银行预留真实准确且有效的联系方式，是持卡人应尽的义务和责任。基于此，根据合同的相对性原理，发卡银行催收时，以持卡人预留的联系方式送达催收通知即可，而没有义务在合同约定范围之外单方去穷尽所有可能联系到持卡人的方式。特别是持卡人单方变更通讯地址后，只要其按照预留联系方式进行了合理催收，即在法律上履行了本方的义务，催收不能的法律后果就应当由持卡人承担。

经发卡银行催收”并不要求催收行为到达持卡人

发卡银行的合理催收，并不等于实际上必须催收“到”持卡人。只要发卡银行对催收作了真诚努力，即可视为达到了刑法规定的要求。

(3) 从有关司法解释规定的精神看。在明确本罪的“催收”应是“合理催收”的前提下，刑法就无需苛求发卡银行必须有“催收到”的实质结果，因为“合理催收”本身即足以达到限制刑罚介入范围的立法目的。如果法律的本意是侧重于“催收到”的实质结果，“两高”《解释》第六条就不应将“透支后逃匿、改变联系方式，逃避银行催收”同时作为认定“恶意透支”中“以非法占有为目的”的依据。因为在持卡人有意“逃避银行催收”的情况下，又要求发卡银行必须催收到持卡人，这本身就是一个无法实现的悖论。

(4) 从构罪要件的关系看。不可否认，实际中有持卡人可能出于客观原因，如因搬迁或出差没有收到发卡银行账单、催收文书，或

者因临时资金周转困难等，导致虽有发卡银行催收但未能及时还款。对此，有人认为，如果对“经发卡银行催收”不要求实质上有“催收信息到达”的结果，可能会不当扩大刑罚的处罚。该问题完全可以避免。因为根据《解释》第六条第二款的规定，“经发卡银行催收仍不归还”并不是认定恶意透支型信用卡诈骗罪的充分条件，而是与“以非法占有为目的”相同并列的必要条件。也就是说，持卡人“经发卡银行催收仍不归还”，并不必然表示其主观上同时具有“以非法占有为目的”，否则，该《解释》就没有必要在界定“经发卡银行催收仍不归还”的同时，又对如何认定“以非法占有为目的”详细列举诸多其他情形。故而，在认定恶意透支型信用卡诈骗罪时，除“经发卡银行催收仍不归还”外，还要结合持卡人的其他表现判断持卡人是否“以非法占有为目的”，而绝不能直接以“经发卡银行催收仍不归还”来认定“以非法占有为目的”。

1.电话催收

- (1) 告知基本事实。
- (2) 明确告知还款时间、地点及方式。
- (3) 阐述逾期欠款利害关系。
- (4) 督促还款完成。

2.信函催收

适用于电话催收无效或失联账户，我方会发送相关的法律文书来提醒告知，督促债务人还款。

3.短信催收

辅助于电话和信函催收、银行有禁要求的不采取此手段。

4.上门送达催收

对上述三类催收方式的补充，通过上门拜访形式与债务人面谈促进还款。

5.网络公告催收

根据委托方需求进行，利用中国信用财富网平台发布网络公告进行催收。

6.司法催收

对构成诈骗要件的个案走司法程序，经银行授权由我方司法团队完成。此为我司重点服务范围

7.业绩管控要求

对催收业绩有明确的管控措施，保持还款业绩满足招标人要求，且对业绩有一定的预测能力。

8.增值服务要求

须配合招标人进行市场调研，同时对招标人不良资产处置提供科学合理的建议，并分享经典催收回款案例和经验。

9.服务标准

入围有效期限 2 年，在入围有效期内，我公司入围服务商不得降低服务标准，本次采购完成合同。

10.付款要求

银行付款到与我公司签订合同中指定的收款账户。本合同项下服务费结算周期从派案数据载明的派案日期当日开始计算，至结案日的

前一天止（即派案当天回款结算服务费，结案当天及结案后回款不结算服务费）。

（1）乙方应在甲方要求的期限内向甲方提出支付服务费的请款申请，请款申请材料以甲方要求为准。甲方在收到乙方的请款申请后，应及时完成数据及金额的核对，如数据有争议，双方应协商解决，协商不成的，最终数据以甲方为准。

（2）数据核对无误后，乙方应按照甲方要求，及时向甲方开具合法有效的增值税专用发票。甲方在收到乙方开具的合法有效发票并确认无误后 20 或以上个工作日将款项汇入乙方指定账号。若因乙方未能提供符合甲方要求的发票而导致的付款迟延，甲方不承担任何责任。乙方如变更账户，应于开票前书面通知甲方，否则由此造成的损失由乙方承担。

（3）因乙方提供的发票不规范、不合法引起的税务问题，乙方应承担因此给甲方造成的一切损失，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等；若甲方不慎遗失增值税专用发票，乙方应提供相关资料协助甲方获得相应抵扣凭据。

（4）服务费按乙方为甲方回收欠款的实际金额（含债务本金、滞纳金、利息、年费等相关费用，不含积分返现、自动划扣等非外包催收回款）进行计算，甲方不支付任何前期费用，乙方需要自我承担代理欠款个案过程中的各项支出费用。

（5）回收金额大于案件委托金额的，回收金额以案件委托后成功转入甲方指定的客户账户内的实际还款金额计算，实际还款金额大

于账户总欠款的溢缴款部分不计算服务费。

11. 我公司完全会按照合同格式条款。

12. 硬件设备配置及管理要求

(1) 硬件配置要求

我公司为催收人员需配备独立的计算机，有完备的计算机催收作业处理设备及系统软件，能够按规定保存催收记录，催收记录可供调阅查证。需拥有成熟的专用于催收业务的操作系统，并配有运维人员，系统或催收终端拥有录音系统，录音需保存 3 年以上。存放数据文件的计算机应有保密设置，数据储存装置应处于摄像监控下且不外露。

(2) 办公作业区域要求

我公司具有独立的办公区域，要求有门禁系统，并且大门应处于关闭状态，对于门禁卡、指纹、钥匙等的申请和使用有明确规范的制度。配备闭路电视或数字记录系统以捕捉影像的情况，记录图像至少保留 3 个月，监控确保无死角，可以拍摄到职场和机房任一角落。办公环境须配备灭火装置，灭火器材须为气体。

(3) 机房管理要求

我公司机房内须配备灭火装置，机房内灭火器材须为气体。机房需有独立密闭区域，且对于进出控制有明确规范的制度，进入机房需要通过审批并由机房管理员陪同并作好出入登记。机房存在不间断供电设施，并且至少能够支持数据中心或机房设备运行 30 分钟，机房有独立于大楼其它地区的温度及湿度控制措施。

(4) 电脑防病毒要求

我公司明确接触到广州银行敏感数据的终端、服务器以及其他设备均安装必要的防病毒软件或部署桌面端管理软件，管控应用软件的安装和使用，保障应用安全；我公司需确保在终端、服务器以及其他设备安装的防病毒软件可用性，病毒库定期更新、防病毒软件设置定期扫描等策略；针对接触敏感数据的终端、服务器以及其他设备，我公司应确保所采用的安全防护措施包括且不限于防病毒软件。

13. 软件配备及功能要求

具备催收系统

我公司须使用专业催收系统，系统应支持包括但不限于以下功能：

(1) 催收系统须具备 5 万以上账户容量，支持外部数据批量导入、案件分配、排序及分类、催收记录；

(2) 催收系统须支持屏蔽复制、剪切、粘贴功能；

(3) 催收系统须具备催收进度监控、数据报表及催收记录导出功能；

(4) 催收系统须按权限管理，不同用户须独立配置用户名及密码；

(5) 催收系统应有完整的日志记录功能，包括操作记录、催收记录；

(6) 催收系统须配备审计模块以支持系统自动审计。 2、具备外呼录音管理系统我公司须具备外呼录音管理系统，外呼模块具有过滤号码功能（快速排查停机、空号、不在服务区、欠费、可联、挂断等各类号码）；录音系统模块可对每一次涉及催收行动的通话进行录音，并进行双备份保存，便于招标人向合作商调取，系统录音支持保存 3

年以上。

14. 信息安全管理要求

1、保密承诺要求

(1) 不得披露招标人的机密信息。

(2) 未取得招标人的书面同意，不得在任何媒体复制招标人的机密信息。

(3) 未取得招标人的书面同意，不得从招标人处转移或发送招标人的机密信息。

(4) 不转移在招标人机密信息的任何项目中包含的任何著作权或其他专有权通知或保密声明。

(5) 不得在对客户机密信息进行复制、修改或翻译时复制任何著作权或其他专有权通知或保密声明。

(6) 所有作业人员应在培训前，与我公司签署正式劳动合同。

(7) 所有作业人员培训前应优先签署保密协议，并对保密协议条款进行培训，确保员工知晓保密职责，我公司应妥善保管保密协议纸质原件及作业人员身份证件的复印件，客户有权随时要求检查调阅。

(8) 所有作业人员上岗前和在岗中都应定期接受信息安全培训，提高信息安全意识。

2. 数据安全要求

(1) 我和招标人之间如果通过邮件方式传输数据，需按照招标人要求加密加压。

(2) 我公司需确保催收业务外包项目数据的存储位置、介质、落地

方式（如专用邮箱）均在管控内；确保催收业务外包仅在委案期间涉及数据存储，到期后删除数据；确保催收外包业务项目数据所有传输的均需加密。（3）我公司可采用备用服务器或磁盘进行数据备份，且定期进行数据备份更新。

（4）我公司使用数据的终端应有严格控制，禁止使用外网，禁止非授权访问；仅可以查看使用相应权限作业系统内负责处理的数据，内外网隔离，禁止开通邮件外发功能，禁止使用 **USB** 等接口。

（5）我公司对所有数据出口进行有效管控，确保员工无法通过任何途径盗取敏感信息，防止敏感信息泄露；我公司作业场地安排无死角摄像头进行监控，确保作业场地各个位置均能拍摄到，不存在监控盲区。

（6）我公司制定相应的制度流程规范，在业务完成后，须按合同要求的方式和流程清理数据，对数据删除的过程进行控制。

14. 场地安全管理要求

（1）我公司须明确公司内用于作业和生产的网络均与互联网隔离；我公司需根据自身的网络情况，明确存放服务商敏感数据的设备的边界以及所采取的安全管控措施，确保敏感数据不外泄；我公司需根据自身的网络情况，对网络设备、安全设备、服务器等设备按最小权限原则，只开放必要端口；我公司需对安全设备进行监控、监听，及时发现异常并处置。

（2）我公司应对于所有操作终端、服务器均落实相应的安全控制措施，包括但不限于禁止访问互联网、禁止使用 **USB** 接口、限制

设置屏保密码，配置超时自动锁屏策略，要求员工离开座位时必须主动锁屏；我公司应明确对于软件安装最小化授权管理的控制措施，对于软件安装建立审批或审核机制；我公司应定期对系统、设备进行漏洞扫描和补丁升级；我公司应明确对于终端、服务器限制软件安装的控制措施，统一管理软件安装权限，对员工自行安装软件的行为进行限制；我公司应对终端、服务器日志进行保存，并定期开展日志审计，发现问题及时处置；我公司应严格管控所有操作终端和服务器的外设使用权限，采取必要措施限制未经批准的外设使用。

（ ） 我公司应明确对接触广州银行敏感信息的人员权限变更的管理流程，包括但不限于新增人员的权限申请、离职人员的权限删除以及转岗人员的权限变更。所有权限变更均须经过有权

15. 项目团队人员要求

1、人员管理要求

（1） 我公司应对接触银行数据的员工进行必要的背景调查，确保人员资质与能力。

（2） 我公司应要求所有员工签署保密协议，并对保密协议条款进行培训，确保员工知晓保密指责，并保留所有保密协议原件。

（3） 我公司应制定完整的作业场地物理安全要求，禁止员工携带任何电子设备进入场地。

（4） 我公司应建立质检稽核小组，负责项目的质量管理和作业情况检查，并明确团队中组织架构、各个岗位的职责权限，必要时还

AB 角。

(5) 我公司应建立初期项目小组，小组人力不少于 5 名，项目负责人行业经历不低于 3 年，项目主管行业经历不低于 2 年。

2、培训管理和内外部审计要求

(1) 我公司对所有新员工进行入职前的培训，培训内容包括但不限于业务培训、信息安全及公司规章制度培训，日常定期对员工进行信息安全培训。外包商的所有培训均保留培训记录及相关考试试卷。对于重大的业务变更或新增，外包商应在培训完成后，进行专项检查，确保培训成果。

(2) 我公司必须接受监管机构和广州银行组织的各类审计和检查工作，并开展定期的内部审计。我公司应定期开展内部审计，审计内容包括但不限于公司经营状况、财务状况、信息安全、人员管理、制度建设等。

16. 验收标准及要求

1、派案前验收

(1) 作业场地验收

我公司提供的催收场地需符合招标人技术管理和信息安全要求。

(2) 催收及录音系统验收

我公司的催收系统、录音系统须满足招标人的要求。

合同签订后、项目上线前，采购人有权对我公司实际提供作业的场地和系统进行验收，验收不合格的合作商将暂不派案，直至验收合格。

2、催收情况验收

、项目合作期间验收

招标人将半年开展一次稽核，内容包括针对机构资质管理、制度建设、系统管理、信息安全、催收品质等，验收不合格的事项，我公司必须确保在采购人规定的时间内完成整改，否则采购人有权取消合作资格。

17. 项目基本情况

1、采购内容

为进一步规范和加强我行信用卡委外或零售个贷催收业务的集中管理，现拟启动委外催收我公司入围项目的招标采购工作，拟选定不超过 50 家作为招标人 2020-2021 年度信用卡委外或零售个贷催收业务服务我公司，同时招标人不承诺在入围有效期内授予入围服务商实际委托代理业务，我公司开启催告通知服务时间以招标人通知为准。可同时为广州银行总部和广州银行信用卡中心提供委外催收服务。服务内容包括但不限于前端委外催收、提前清退委外催收、常规非诉委外催收、长账龄委外催收、非诉打包委外催收服务。

2、入围数量

最终入围我公司数量不超过 50 家。在满足招标人需求及符合招标人利益的前提下,按照经评审的有效响应我公司数量确定入围我公司,实际有效响应我公司数量超过 55 家时,最终选定不超过 50 家入围我公司;实际有效响应我公司数量不足 55 家时,按数量 $N-5$ (N 为实际响应数量) 选定入围我公司;如实际有效响应我公司数

20 家时,视为招标失败。

3、尽职调查

本项目会安排尽职调查,评审结束后中标通知书发出前,招标人会统一对入围候选我公司开展尽职调查,如在尽职调查期间发现投标人的投标文件与实际情况不符将取消入围资格,并且不予退回投标保证金。

4、合同期限:合同服务期限 2 年(起始日期以协议签订时间为准)。

5、合作费率

为保证催收效果,避免恶性竞争,招标人根据市场业务平均水平制定了统一合作费率,即入围我公司为招标人开展委托代理业务时,将按下表合作费率进行结算:延滞阶段 合作费率

逾期 M3 以内(含)案件代理服务费的比率 10%

逾期 M4-M6 以内(含)案件代理服务费的比率 15%

逾期 M7-M12 以内(含)案件代理服务费的比率 20%

逾期 M13-M24 以内(含)案件代理服务费的比率 25%

逾期 M25 及以上非核销案件代理服务费的比率 35%

逾期 M25 及以上核销案件代理服务费的比率 40%

18. 运维管理

1、日常运维

(1) 我公司须具备完整的运维管理制度,能够满足公司日常运营与维护。

) 我公司须有专业人员负责广州银行催收作业团队的日常运营维护, 该人员需具备良好的运维管理能力。

2、应急管理

(1) 我公司须具备应急小组, 应急小组组织架构完整, 具有应急恢复支持方案;

(2) 我公司须具备灾备演练方案, 演练方案可以保证业务平稳进行, 不会因突发情况而导致数据丢失或日常作业受损。

(3) 具有应对突发事件管理办法, 包括但不限于自然灾害、事故灾害、公共卫生事故、媒体事件等。

19. 业务连续性

1、我公司需明确外包业务中断后的恢复目标, 包括但不限于 **RTO**、**RPO**、**MAL**、关键资源等。

2、我公司须明确自身场地及人员恢复策略和恢复方式。

3、我公司制定业务连续性计划, 明确应急处置架构、恢复/替代策略、应急处置流程和应急联络人员等。

4、我公司定期对业务连续性计划进行核查, 以确保其有效性。

5、我公司对于核查过程中发现的问题, 应按照相关制度采取措施进行跟踪和整改

(20) 催记调取承诺在 1 个工作日内以内反馈的, 录音调取承诺在 1 个工作日内以内反馈的, 工单核实承诺在 1 个工作日内以内反馈的, 投诉调查承诺在 1 个工作日内以内反馈的, 得分。

经验、信息安全等维度等)

(1) 应急领导小组

由总经理、业务总监、技术总监、业务经理、综合部经理等组成；负责外包管理应急方案的启动和决策；负责协调总行部门和外部单位资源；审核应急方案和重大问题的汇报；针对债权调处催收业务在服务中可能出现的重大缺失，尤其需要考虑外突发情况下的重大资源损失，重大财务损失和重要人员的变动，以及债权调处催收业务突发重大事件发生时，及时向委托银行报告，组织指挥债权调处催收业务的应急处置工作。

(2) 应急处理协调小组

由总经办、综合部、业务部、技术部等部门领导组成；负责组织、协调、实施应急方案，调配应急资源，及时向领导小组报告应急处置相关信息。

(3) 联系小组

由综合部、业务经理岗相关人员组成；负责向应急处置协调小组提供引起债权调处催收业务应急预案的委托银行、通讯服务机构等相关联系信息，负责在委托银行资源池中寻求其他委托银行相关信息。

(4) 技术支持小组

由技术部相关技术人员组成；负责在债权调处催收服务系统中断的情况下，进行债权调处催收相关故障的协助排查、技术恢复，保障业务服务的正常运行。

(5) 业务支持小组

由业务总监、业务经理、业务主管、客服、技术部、财务部等相关业务部门组成；负责在债权调处催收引起业务系统中断时，对

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/428136104052006036>