

课程名称：《信用卡风险防控技巧》

主讲：乐嘉琪老师 6-12 课时

【课程背景】：

信用卡作为一种的信贷产品，既能给银行带来丰厚的利润，同时也伴随着一定的风险，各家银行都依托自身的数据和专门的风控人员对自身的业务进行风险控制，根据客户的风险承受能力给予适当的额度。但在实际的业务操作中，由于涉及到市场、客户以及客户经理等多重因素的影响，可能产生一系列操作风险和道德风险，本课程旨在通过对银行信用卡从业人员的培训，树立风险意识，掌握风险的把控技巧。

【课程对象】：信用卡从业相关人员

【课程目标】：

通过讲解，案例分享和实践演练，为信用卡从业人员树立风险控制的标准，培养其良好的展业习惯，为公司的风控奠定良好的基础。

【课程方式】：理论讲解+互动+案例+讨论+训练+情景模拟

【课程大纲】：

第一模块：风控与业务流程介绍

第二模块：申请资料填写规范

第三模块：客户经理销售端风控技巧

第四模块：贷前初审风险控制

第五模块：贷中复审风控技巧

第六模块：风险客户的处理

第七模块：逾期防范

第八模块：风控案例分析

【展开如下】

第一模块：风控与业务流程介绍

- 风控的意义
 - ✓ 对公司
 - ✓ 对个人
- 贷款风险控制的关键点
 - ✓ 资料真实
 - ✓ 还款意愿
 - ✓ 还款能力
 - ✓ 逾期管理
- 三级风控制度及岗位职责
 - ✓ 客户经理
 - ✓ 团队长
 - ✓ 信用审核专员
- 业务流程介绍

第二模块：申请资料填写规范

- 申请表的介绍
- 申请资料填写要求
 - ✓ 四大要求
- 申请表关键信息
 - ✓ 两电两址
 - ✓ 联系人信息
 - ✓ 本人亲签
 - ✓ 其他关键信息
- 申请表常见错误类型
 - ✓ 字迹潦草
 - ✓ 无效信息
 - ✓ 逻辑错误
- 资料填写中的风险点与对策
 - ✓ 风险点

- ✓ 对策
- 前端销售禁止行为分析

第三模块：客户经理销售端风控技巧

- 目标客户选取
- ✓ 目标客户的基本要求
- ✓ 目标客户分类
- 不可进件客户分析
- 可疑客户特征分析
- ✓ 7类可疑客户行为特征分析（如不能记住身份证号码，不确定贷款金额等）
- 现场风控识别技巧
- ✓ 基础资料核对技巧
- ✓ 联系方式核对技巧
- ✓ 基础证照识别技巧
- 客户经理电话核实技巧

第四模块：贷前初审风险控制

- 全面风控介绍
- ✓ 贷前
- ✓ 贷中
- ✓ 贷后
- 风险控制关键点
- ✓ 客户申请资料真实性
- ✓ 还款能力
- ✓ 还款意愿
- ✓ 贷后管理
- 贷前初审要求
- ✓ 资料完整性审核
- ✓ 资料正式性审核
- ✓ 是否符合进件大纲要求

- ✓ 信用报告解析
- ✓ 还款意愿和还款能力初审

第五模块：贷中复审风控技巧

- 证照核实技巧
- ✓ 身份证核实技巧
- ✓ 房产证核实技巧
- ✓ 银行流水账核实技巧
- 贷中签约面谈技巧
- ✓ 四个技能关键点
- ✓ 三大技能要求
- 贷中控制常用审查方法
- ✓ 观察法
- ✓ 询问法
- 常用话术参考

第六模块：风险客户的处理

- 可疑客户的特征分析
- ✓ 可疑客户的分类及识别技巧
- 可疑客户的处理方式

第七模块：逾期防范

- 信用教育，防止逾期
- ✓ 信用报告出现过逾期
- ✓ 信用报告无逾期
- ✓ 信用报告显示空白

第八模块：风控案例分析