

# 基于人性的银行信用卡不良清收

**【分享对象】** 客户经理 / 风险管控岗 / 资产保全岗 / 风险经理 等

**【课程背景】** 随着国家金融改革的深入，各家商业银行贷款不良已成为巨大的压力，各家商业银行逐渐认识到，逐渐深入的金融改革，新形势下的商业银行竞争加剧，在信贷资产的质量优化与不良资产的压降这两方面的工作，显得尤为重要和关键。商业银行经营管理中对风险有一定的意识，但是对风险识别、计量、监测，以及科学的化解和防控措施，有些地方做得还不够，未建立并形成一套科学的风险管控体系。如贷后、催收部门人员缺乏清收技巧，谈判能力弱，催收经验不足，无法发挥团队的力量，在清收过程中与客户出现严重沟通障碍等问题。

此课程基于人性的角度，从全流程风险控制理念入手，从两个方面的实务操作开始，实现信贷资产优化和不良贷款的压降；这也是我们所有行为的终极目标。

一方面要防：没有不良的贷款只有不良的贷后管理。通过对存量贷款客户的分析和贷后管理的方法讲授，最大化的保持存量贷款的资产质量，预防其中一些高危客户发展为不良逾期；

二方面要治：对于已发生的不良贷款，根据不同的客户分类以及逾期账龄的长短，制定相应的催收策略和方法；

但在实际的操作中，有很多难题与障碍需要我们去一一攻克，比如：

- 1、如何进行全流程风险控制
- 2、如何敏感的预判拖欠
- 3、如何进行有效的贷后管理
- 4、出现逾期拖欠第一时间要干什么
- 5、怎样通过调研复盘后进行客户分类
- 6、分类后如何进行清欠催收
- 7、对于已经出现逾期的如何保证不丧失诉讼时效
- 8、如何进行某一阶段的风险度量
- 9、对于一些清收中特殊手段的运用以及法律风险的规避
- 10、清收中始终要关注的三要素：还款时间、还款方式、还款金额
- 11、清收过程中对于逾期户的心理把握和人性的洞察
- 12、清收过程中的很多方式方法的运用  
清收现场谈判 18 式和信用卡清收 30 招
- 13、我们自己心态以及情绪的把控
- 14、是否可以尝试建立我们自己的大数据

#### 课程目标：

1. 让学员充分了解贷款不良清收的重要意义
2. 理解全流程风险控制理念含义和贷后管理预警的内容
3. 掌握不良清收活动的策略和方法与技巧
4. 掌握不良清收中的核心内容，规范清收活动管理流程
5. 灵活掌握与客户沟通谈判、促成的方法与技巧

日期	时间	安排
	9:00—12:00	一、先进行已经逾期客户的调研工作，调研的目

<p>第一日</p>		<p>的：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、确定清收的客户群体：公司法人？小微商户？涉农户？个人？个人职业分类？</li> <li>2、确定清收的客户的账龄区间；是否已过诉讼时效？</li> <li>3、确定清收的客户区域；决定着清收的时间效率；</li> <li>4、进行复盘，确定清收客户的类型；不负责任型，困难型，偶然型，不良型，</li> </ol> <p><b>二、银行贷款逾期分类</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、不良债权资产：经营性贷款不良资产，消费性贷款不良资产，信用卡透支不良资产；</li> <li>2、不良实物资产：住宅、商铺、写字楼、厂房、土地，轿车、客车、货车、工程车、特种车，机器设备、物资等实物资产；</li> <li>3、不良无形资产：商标、专利、著作权、商业秘密；</li> </ol> <p><b>三、全流程风险控制理念</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、全流程风险控制的原理</li> <li>2、银行信贷业务流程中介绍，每个流程中蕴含的风险点</li> <li>3、贷款原因分析和信用风险评价</li> <li>4、人的本性在每个流程中的展露</li> </ol>
	<p>14:00—17:30</p>	<p><b>四、情人般的缠绵：贷后管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、贷后管理：绝对是一本万利的一件事情</li> </ol>

		<p>2、不同逾期客户的分类：到底是人是鬼？</p> <p>3、拖欠清收：痛并快乐着的撕逼（人性的凸显：关于侥幸心理的试探；关于贪婪心里的试探；关于嗔怒心里的试探。）</p> <p>4、清收的一招一式、一方一法：皆离不开六个字 个字： “情、理、法”和“贪、嗔、痴”</p> <p>5、懂和会是两码事：论清收的“不易，变易，简易”</p> <p>6、聊一点大数据</p> <p><b>五、贷款清收的 18 式和 30 招</b></p> <p>1、逾期清欠谈判 18 式：</p> <table border="0"> <tr> <td>主动出击</td> <td>感情投入</td> </tr> <tr> <td>帮助讨债</td> <td>出谋划策</td> </tr> <tr> <td>借助关系</td> <td>多方参与</td> </tr> <tr> <td>群体进攻</td> <td>人员交换</td> </tr> <tr> <td>黑白脸</td> <td>领导出面</td> </tr> <tr> <td>组织干预</td> <td>信息捕捉</td> </tr> <tr> <td>刚柔相济</td> <td>分批还款</td> </tr> <tr> <td>追究保证责任</td> <td>财产要挟</td> </tr> <tr> <td>公布黑名单</td> <td>依法起诉；</td> </tr> </table> <p>2、贷款不良清收 30 招；</p> <p>3、总结：贷款清收的那点事儿；</p>	主动出击	感情投入	帮助讨债	出谋划策	借助关系	多方参与	群体进攻	人员交换	黑白脸	领导出面	组织干预	信息捕捉	刚柔相济	分批还款	追究保证责任	财产要挟	公布黑名单	依法起诉；
主动出击	感情投入																			
帮助讨债	出谋划策																			
借助关系	多方参与																			
群体进攻	人员交换																			
黑白脸	领导出面																			
组织干预	信息捕捉																			
刚柔相济	分批还款																			
追究保证责任	财产要挟																			
公布黑名单	依法起诉；																			

		4、逾期不良贷款清收案例
--	--	--------------

需要注意的事项

- 需要考虑逾期欠款客户的民族是否是汉民族，如果是少数

民族客户，是否会涉及到宗教信仰问题？风俗禁忌问题？

- 当地的贷款逾期客户在地理位置分布上偏集中还是偏分散？

这个事项在外拓催收中一定要注意。

- 进行外拓催收过程中，是否有第三方机构进行辅助？

以上注意事项会直接对催收效果有非常明显的影响。

授课老师：张志强

二〇一八年五月三十日



不良客户调研的流程：



授业课程内容：

