

信用卡风险管控技能提升

主讲：张光禄老师

【课程大纲】

第一讲：信用卡风险的影响与认知

1、与信用卡相关政策规定与约束

例：从原中国银保监会、中国人民银行发布的《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》看政策调整

2、对银行的影响

例：风险管理是银行业的生存之本。促进健康良性发展，有助于长久利益

3、对初审的影响

例：加强前期审核，张开慧眼，巧识风险

4、对营销端的影响

例：1. 营销人员加强风险意识，做好风险识别，提高自身素养，坚决做好风险管控
2. 某卡中心前端业务伙伴为完成业务指标而将怀疑的问题件提交了后续审批部门

5、信用卡风险认知

欺诈风险

- (1) 客户申请信用卡的核心诉求
- (2) 客户为什么要进行虚假信息进件申请
- (3) 常见的虚假信息进件申请项

➤ 客户身份造假

例：某房地产中介从业人员冒用多个身份进行多家银行信用卡申请操作

➤ 客户工作信息造假

工作单位、工作岗位、工作职位、工作年限、单位座机、年收入（含提供虚假银行流水）

例：某客户在申请信用卡时提供提前制作好的假银行流水和机动车行驶证作为财力证明

- (4) 有效识别客户常见的的虚假申请

- 通过内外部征信报告进行基础信息比对
- 通过互联网公开信息比对进行核验
- 通过三大电信运营商的电话分布规律进行侧面核实

例：浦发销冠团队运用核查申请人提供的工作单位座机号段，识别虚假申请信息，提前降低风险发生率

信用风险

例：广发信用卡中心工作人员通过对用卡客户的监测，识别出存在潜在的信用风险客户，并进行相应的预案机制，降低行内和客户的双向损失

操作风险

例：建行信用卡中心的一次错误操作，导致为一位不符合大白金卡批卡标准的客户拿到大白金卡，当卡中心工作人员发现时，立即与客户进行多次沟通，最终还是未能得到解决

第二讲：前端可控风险识别

1、行职业风险识别

2、表单信息风险识别

表单情况分析、信息核实技巧、正确辅导填表

3、附件识别

身份证明、工作证明、财力证明及其他文件识别

- 例：1. 北京邮政卡中心工作人员给不符合资质的客户开具虚假的工作证明和收入证明，导致行内和客户单位受到巨大损失
2. 藏在机动车行驶证里的小秘密

第三讲：信用卡欺诈风险与审核方案

- 1、 虚假雇佣风险识别技巧
- 2、 虚假联系信息识别技巧
- 3、 虚假集团信息的识别
- 4、 信息被第三方冒用的判断
- 5、 不良中介的识别方法
- 6、 疑似欺诈的识别方法

例：申请人通过客户经理链接进行申请，并上传了相关材料，但直接被信审一眼识破可能是疑似欺诈办卡

第四讲：信用卡审批重点及电话核实话术技巧

1、 资料收集与数据分析

- 申请人的申请渠道分析
- 申请人的资料收集来源
- 对收集来的申请人资料进行分析

2、 核对相关资料与授信检查

- 通过联网数据核查申请人提交资料的真实性和有效性
- 通过征信数据核查申请人综合用卡情况并作出我行授信决策

例：某国有行通过申请人提交资料内容与征信资料进行比对，发现端倪并进行

电话核实

3、 电话核实渠道及具体步骤

- 例：1. 多方渠道全开放，只为严把审核关
2. 老师带团队作业时的电话核实策略及实施全流程

4、 电话核实话术

例：浦发营销主管内查客户申请资料时发现申请人职位问题，通过电话核实查出问题件，并避免了行内经济损失