

# 消费金融电话核查

## 课程一（上午）宏观经济状况及金融痛点

### 一、宏观经济分享

- 1、主要经济数据
- 2、2019年经济走势

### 二、消费金融业务的难点

- 1、个人融资渠道
- 2、个人信贷业务痛点

## 课程二（上午）：消费金融业务的本质

### 一、金融的本质

### 二、消费信贷的实质

## 课程三（上午）：电话核查概况

### 一、电话核查要素

### 二、电话核查目的

- 1、了解真实可靠信息
- 2、风险防控

### 三、电话核查要求

## 课程四（上午）：电话核查的准备

### 一、心理准备

二、资料准备

三、话术准备

四、问题准备

## 课程五（上午）：电话核查务实操作

一、电话核查 20 问

1、基本信息

2、工作信息

3、家庭信息

4、征信/信用信息

5、联系人信息

二、电话核查核心 10 问

1、确认被核查人身份

2、确认核查人工作/收入

情景演练

第二天

## 课程一（上午）：不同信息交叉验证

1、不同资料交叉验证

2、不同人交叉验证

3、人与资料交叉验证

## 课程二（上午）：总结：电话核查重点要点

## 一、电话核查重点

- 1、身份---防欺诈风险
- 2、收入---防信用风险

## 二、电话核查要点

- 1、被核查人
- 2、核查时间
- 3、核查内容

## 课程三（下午）：电话核查特殊情景应对

### 一、被核查人配合意愿度差

- 1、敏感型
- 2、狡诈型

### 二、被核查人避重就轻

- 1、模糊回答
- 2、答非所问

## 课程四（下午）：电话核查技巧

### 一、音量控制

### 二、语速语态

### 三、态度立场

### 四、时间控制

### 五、心理干预案例分享

### 情景演练（多组对练）

## 课程五（下午）：特殊客户处理及合规

- 一、重点客户或高风险客户
- 二、复杂背景客户
- 三、异地客户催收技巧

## 课程六（下午）：电核法律风险规避

- 一、常见法律风险
- 二、风险规避措施