

# 课程大纲

## 课程背景：

近年来随着经济下行压力加大及金融供给侧改革持续推进，银行业经营压力持续增大，尤其是中小银行及农信系统由于历史因素、人员结构、资本实力、技术基础等各方面因素制约，转型发展异常艰难。特别是银行资产总量在经过一段高速发展期后，呆坏账居高不下，正面临着越来越大的资产管理压力。

2020年初，蔓延全国的新冠肺炎疫情对经济、金融活动造成影响，银行客户普遍面临经营下滑、收入不稳等不确定因素。如何正确认识当前的宏观经济现状及趋势；如何梳理好疫情常态及后疫情时代资产管理的思路；如何通过强化培训，提高催收处置技能技巧；如何补齐短板，尤其是法律知识，加强催收合规意识，打好催收处置的攻坚战，正式本次培训思考和解决的问题。

期待通过此次培训，全面提升催收处置专业素养和技能方法，提高催收实战能力，切实提高催收处置效果。

## 课程收益：

- 1、了解：当前宏观经济尤其是疫情对银行资产管理的原因及影响；
- 2、掌握：银行不同客户对应催收处置方法、技巧及重点，实用工具；
- 3、补齐：催收处置过程中薄弱环节及内容短板，提升催收效果质量。

## 授课方式：

面授(互动提问+案例剖析)

## 课程特色：

- 1、抓住目前银行资产质量管理痛点切入；
- 2、比较系统、全面讲解催收处置方法和技巧；
- 3、通过大量业务实战案例来总结、生动阐释要点；
- 4、授课过程辅助互动问答，学员与老师深度交流，提高培训实效。

## 课程时间：2天

## 内容安排：

### 第一天

#### 课程一（上午）、宏观经济及走势分享

##### 一、宏观经济分享

###### 1、主要经济数据

- 1) 国际国内经济及金融对信贷业务的影响
- 2) 监管对信贷资产质量的要求
- 3) GDP等主要经济风向标解读

###### 2、2021年经济走势

- 1) 经济走势预测
- 2) 对银行信贷业务的影响

##### 二、疫情下催收工作挑战

###### 1、市场及客户变化

- 1) 主要变化类型
- 2) 变化背后的原因逻辑

###### 2、资产质量控制难点

- 1) 业务方面
- 2) 管理方面

.....

休息 10 分钟

课程二（上午）：信贷业务资产控制要求

一、信贷业务实质

1、金融的本质

1) 不同角度理解金融

2) 信用、杠杆、风险与服务实体经济的关系

2、小微信贷业务的本质和特征

1) 金融本质

2) 业务本质

3) 客户本质

二、全流程风险控制概念

1、风险产生的根源

2、全流程风险控制的形式

3、信贷业务主要风险

三、小微信贷业务四大风险

1、欺诈

2、过度负债

3、上下游拖欠

3、不良行为

(案例分析)

午休

课程三（下午）：电话催收务实

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

课程四（下午）：各帐龄客户电催重点

一、M1

二、M2-M3

三、M3 以上

情景演练/点评

休息

第二天

课程一（上午）：上门催收务实

一、上门催收准备工作

1、客户背景

2、文件资料

3、催收人员/时间/路线等安排

4、催收思路

二、上门催收执行

1、催收对象

- 2、催收应变
- 3、催收技巧使用
- 三、上门催收的重点和难点
  - 1、催收重点
    - 1) 谈判话术
    - 2) 双人配合
    - 3) 回款目标
  - 2、催收难点
    - 1) 回避重点
    - 2) 拖延战术
    - 3) 诉苦战术

模拟演练/案例分析

休息 10 分钟

## 课程二（上午）：法务催收务实

- 一、法律函件催收
  - 1、法律函件的准备
  - 2、法律函件样式展示
    - 1) 催收函
    - 2) 律师函
    - 3) 催收短信
    - 4) 催收微信
    - 5) 催收提前到期通知书等
  - 3、法务催收执行要点
- 二、资产保全
  - 1、资产保全的条件
  - 2、资产保全的资料
  - 3、资产保全操作流程
  - 4、资产保全利弊分析
- 三、诉讼催收处置
  - 1、律所/律师选择
  - 2、诉讼时机选择
  - 3、诉讼节奏把握
- 四、法务催收的重点
  - 1、合法合规性
  - 2、时机及侧重把握
  - 3、法务及其他方式配合技巧

典型案例分析

## 课程三（上午）：委外催收务实

- 一、委外机构的选择
- 二、委外机构质量监控
  - 1) 案件选择
  - 2) 能力评价
- 三、委外机构风控规避
  - 1) 声誉风险

2) 法律风险

午休

**课程四（下午）：催收重点难点客户处理**

一、重点客户或高风险客户

- 1) 金额大
- 2) 时间长
- 3) 配合度低

二、熟人客户

- 1) 亲属
- 2) 老乡
- 3) 同学

三、复杂客户

- 1) 多种业务/产品
- 2) 形成原因复杂
- 3) 历史因素

**课程五（下午）：不良资产处置方法技巧**

一、常规不良资产处置方法及技巧

- 1、诉讼处置
- 2、资产重组
- 3、债股转换

。。。。。。

二、创新不良资产处置技法

- 1、引导法
- 2、关系法
- 3、隔山打牛法

。。。。。。

三、典型特征群体处置技法

- 1、公务员
- 2、小企业主
- 3、工薪阶层

。。。。。。

四、不同类型资产的处置技法

- 1、房贷
- 2、车贷
- 3、信用贷

。。。。。。

休息 10 分钟

**课程六（下午）：催收法律风险规避**

一、典型信贷法律问题（20 问）

- 1、法律类（民法典:合同、担保、物权等）
  - 1) 诉讼时效/担保人及效力/抵押与质押法律适用/夫妻共同债务（婚姻对财产分割的影响）/共同借款人/合同相对性等
  - 2) 刑法关于信贷相关法律解读/刑民交叉解读
- 2、信贷法规类

例如：“商业银行授信、授信管理暂行办法”、“贷款通则”、“三个办法一个指引”、“不良金融资产尽职指引”等

## 2、政策解读

- 1) 银保监动向
- 2) 典型催收处置处罚案例分析

## 二、常见法律风险问题及规避

(案例分析 5 例)

## 三、告别“野蛮”催收

- 1) 合规的要求（语音、行为等）
- 2) 合规的操作

## 课程七（下午）：制度建设及催收处置创新

### 一、催收建章建制

- 1、催收工作管理
- 2、催收报表体系
- 3、催收工具展示

### 二、创新催收模式

- 1、大数据风控运用
  - 1) 大数据风控模式简介
  - 2) 大数据风控运用案例
- 2、互联网+催收
  - 1) 平台合作
  - 2) O2O 催收模式

分组总结/课后交流