

## 车贷全流程风险控制课程大纲

### 课程一：车贷业务概况

- 一、车贷市场概况
- 二、车贷业务发展趋势
- 三、车贷业务产品及特点
- 四、车贷客户类型及特征

### 课程二：车贷业务风险及授信准则

- 一、车贷业务主要风险点
- 二、车贷业务授信准则

### 课程三：车贷风控操作务实技巧

- 一、车贷业务风控“一个核心、三大支柱”
- 二、车贷调查及反欺诈技能技巧
- 三、车贷审查技巧
- 四、车贷合同及放款审核技巧
- 五、电话核实技巧

### 课程四：车贷风控重点及难点剖析

- 一、车贷风控重点：评估、管理等
- 二、车贷风控难点：人车失联如何处理、当地市场&车管所关系维护等
- 三、不同地域、不同类型、高中低档车贷如何有效管控
- 四、车贷关键节点管控（抵押、保险、GPS 安装、公证等）
- 五、车贷风控报表工具

### 课程五：电话催收的准备

- 一、心理准备
- 二、资料准备
- 三、话术准备
- 四、提问技巧

### 课程六：电话催收技巧

- 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

六、 各帐龄客户电催重点案例分享

情景演练

**课程七：法务及上门催收务实**

一、 法务催收技巧

二、 上门催收技巧

三、 催收法律风险规避

**课程八：车辆资产处置**

一、 资产处置的方式

二、 资产处置的流程

**课程九：特殊客户处理及风险规避**

一、 重点客户或高风险客户

二、 复杂客户

三、 异地客户催收技巧

四、 车贷业务风险规避