

# 课程大纲

时间：4H

讲师：胡元未

## 课题一、电话催收法律合规

### 一、个贷电话催收定义及误区

- 1、电话催收定义、流程及规范
- 2、电话催收误区及关注要点
- 3、电话催收的政策及监管要求

### 二、电话催收法律合规要求

- 1、法律规定
- 2、监管规定

### 三、个贷电话催收执行

- 1、如何打好第一通电话？
- 2、电话催收谈判 10 个技巧
- 3、特殊客户或情形应对
  - (1)、如何修复客户数据
  - (2)、如何找到“关键先生”
  - (3)、如何应对失联客户
  - (4)、如何查找财产线索

### 四、反催联盟及钓鱼客户甄别应对

- 1、反催联盟的表现形式及运作特点
- 2、钓鱼客户动机及表现形式

## 课题二、上门催收法律合规

### 一、上门催收合规误区

- 1、信息安全
- 2、语言标准化
- 3、暴力催收
- 4、道德风险

### 二、上门催收务实

- 1、催收准备
- 2、催收操作

## 课题三、司法催收法律合规

### 一、如何合规委托

- 1、律所合作
- 2、法院距离把握
- 3、常见司法风险

### 二、司法催收务实

- 1、催收函
- 2、律师函
- 3、司法保全
- 4、诉讼执行

## 课题四、大数据催收法律风险规避

### 一、大数据催收概览

- 1、大数据风控模式简介
- 2、大数据风控运用案例
- 二、客户信息安全及隐私保护
  - 1、客户个人信息范围
  - 2、常见个人信息风险情形
  - 3、客户信息安全保护的方法

案例分析/课后交流