

消费金融电话核查

课程大纲

时间：2 天

讲师：胡老师

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

休息 10 分钟

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

午休

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

.....

休息 10 分钟

- 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

休息

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

.....

休息 10 分钟

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

.....

午休

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）

休息 10 分钟

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

课后交流