# 按揭贷款纾困工作总结(必备5篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-06-29

*按揭贷款纾困工作总结1从一个不懂销售新手，到一个保持五级客户经理八级贡献精贴的我，在业务技能方面得到了很大的提升，主要是通过自己平时喜欢看一些例如《如何成为销售冠军》、《世界上最伟大的推销员》、《推销之神》等书籍还有陈安之老师激励培训课程也...*

**按揭贷款纾困工作总结1**

从一个不懂销售新手，到一个保持五级客户经理八级贡献精贴的我，在业务技能方面得到了很大的提升，主要是通过自己平时喜欢看一些例如《如何成为销售冠军》、《世界上最伟大的推销员》、《推销之神》等书籍还有陈安之老师激励培训课程也是我大脑充电的首选，在平时作业过程中也善于发现自己的不足，及时改正。三人行必有我师焉，我经常会观察学习卡中心做的非常好的同事的作业技巧和方式方法。做一个目标明确执行力强，爱行如家，维护中信的形象就是维护自己的形象，做一个优秀客户经理。经过自己的不懈努力业绩得到了很大的提升，从入职上半年平均每月75分左右，近半年涨到现在平均每月115分以上。我相信有志者事竟成努力就会成功。

**按揭贷款纾困工作总结2**

12月15日，我加入了信息咨询(北京)有限公司。

信息咨询(北京)有限公司，作为中国知名的小微借款咨询服务专业机构，公司致力于为城市及农村高成长性人群，即小微企业主、工薪阶层、大学生和农户，提供快捷方便的金融服务。拥有来自金融服务行业和信贷行业的资深专家管理团队，为个人客户推荐广泛的借款资金来源渠道，进行合理全面的财务规划，量身设计最优的借款解决方案。

时间随着北风吹过，让树叶飘落，让人影婆娑，时间便这样随着北风让世界开始斑驳而又悄无声息地从我身旁逝去，终于走到了20年1月31日，我在宜信工作告一段落了。

回顾在这一个半月的工作，感触很深，当然也颇有收获。虽然经过这一个半月的工作与学习，我仍然做的不够好，我仍然有许多不足之处，但是在团队经理和同事们的悉心关怀和指导下，并且通过我自身的不懈努力，我对公司的业务流程和风险管理等有了初步的了解。下面我将从以下几个方面总结我的感受。

>一、工作

1、业务操作流程

通过培训，我了解了公司的各种产品，如、以及等，同时也了解各产品所适用的人群以及所需的申请条件。公司的产品主要面向的客户群体主要为：中小型企业、个体户、上班族等。分公司作为公司在开始的一家新分公司，在目前而言，产品皆属于信贷产品，即客户申请借款皆无需抵押及担保。作为一名刚刚进入岗位的客户经理实习生，熟悉业务的每一步操作流程是必须要过的关卡，经过公司培训，我也学习到了很多。其业务流程主要分为三大步：客户咨询(或是客户经理电销)、客户提交资料、客户经理提交申请，每一个过程都是环环相扣的，同时在这里面又有很多营销技巧以及需要把握的地方。

在应对客户咨询的过程中，不仅需要客户经理对公司各种产品非常了解，同时还需要具有随机应变的能力以应对客户突如其来并且较为刁钻的问题。在客户提交资料这一过程也要求客户经理了解透彻公司每一款产品，客户属于何种产品的客户以及所需要准备的资料，客户在同时满足几种产品的申请条件的情况下更适合申请哪一种产品，客户做准备的材料是否已经齐全，这些都是客户经理在这一过程所必须注意的问题。客户经理提交申请是业务流程中最重要哦的一环，在这一过程中，客户经理需要审核客户资料的真实性，不可有虚假信息的出现，否则即便申请提交上去了也无法通过，或者即便通过了申请那么将会为公司带来客户还款逾期的风险。

2、风险控制

对于小额借款公司而言，其风险种类繁多，而实际中我们主要面临的风险是信用风险和操作风险。公司控制信用风险的主要手段具体体现在要求客户必须提供个人信用或由客户授权公司代为查询客户信用报告，若客户信用记录出现了超过3个月及3个月以上的逾期记录则不能申请借款。另外，如果客户此前曾在申请借款但因虚假信息而拒贷的则以后都不能再向公司申请借款。

在操作风险的控制方面，公司的主要控制手段主要放在了客户提出贷款申请到公司放款再到客户还款的流程上。客户申请借款首先需要根据公司要求提供相应的材料并填写借款申请表，然后交由客户经理对客户资料进行审核，审核手段则是由客户经理联系客户在借款申请表上所填写的家庭联系人、其他联系人(朋友或亲属)以及工作联系人3位联系人，从侧面审核客户所提供资料的真实性。在客户经理审核之后还需要团队经理复核，最后的审核是由客服经理进行，这是借款申请的三重审核。而在放款之前，公司还会进行一次审核，如果出现与之前有不同之处则拒绝放款。如果批款额度较高，则还需团队经理进行实地征信后才能放款。最后在客户还款的风险控制上，小额借款公司的做法应该类似，即采取每月等额本息的还款方式，若出现客户逾期请款则进行催收。

通过这一个半月的实习工作我确实学到了很多。

3、发展业务

客户资源的优劣了小额贷款公司的业务结构、盈利状况和竞争力水平。客户资源的有限性决定了小额借款行业竞争的激烈性，所以，我作为一名客户经理也感受到了非常巨大的工作压力。其实在小额借款行业中，展业渠道早已经呈现固定化的现象了，传统的展业模式是贴广告、派单、陌拜，然后是以前客户所转介绍的客户，其次是网络宣传。传统的展业模式在目前仍是最直接有效的方式，而客户的转介绍稍微少些，网络宣传则是持久型广告。

在展业过程中虽然会遇到各种各样或者我能独立应对或者需要团队经理以及同事帮助的问题，但是解决问题的过程无疑就是一个学习并且得以锻炼自己能力的过程，从事任何工作都是如此。

>二、在工作中我所存在的诸多不足之处

1、专业水平有待提高

我在工作过程中所存在的一个明显的问题是我的话术仍然不够专业，而作为一个客户经理，在发展客户的过程会遇到各种问题，在与客户的交谈过程中用语必须做到准确性、专业性，这样才能让客户感觉到我所提供给他的是专业化的小额借款服务，客户才能对我产生信任从而成为我真正的客户，我才会做出更好的业绩。

2、展业方向有所偏差，力度不够

展业方向决定了展业效果。

俗话说物以类聚、人以群分，这就决定了不同的区间代表着不同的客户群体，也就是优质客户群与普通客户群。同时，并不是所有人都会有借款需求。所以在展业的过程中必须要学会反思，应该在什么区间展业，在不同的区间应该采取什么展业方式。因为我的反思力度不够，不够深刻，所以我总会犯同样的错误，最终导致的是我的客户资源较少，并且客户资质都较为普通。

要想在以后的工作中获得更多的回报、更好的业绩，那么我就不得不学会反思，反思自己以往的展业方向，同时也以业绩好的同事作为自己的反思方向。

3、自我约束力不够强

不论从事任何行业任何工作，想要成为一个优秀的员工那么就必须要具有极强的自我约束能力，清楚自己应该做什么以及不应该做什么，同时为自己定下一个工作目标，然后制定一份可行并且行之有效的工作方案。有了工作目标与工作方案之后，需要的是努力工作，为达成目标而奋斗!

由汗水浇灌，成功的诀窍永远只有一个：努力!

4、对问题把握程度不够全面

小额借款行业是一种具有一定风险性的行业，但作为这个行业的工作人员我们应尽量降低其风险的发生，所以我们会审核客户所提供的各种资料，而有时候我不能从多角度去思考问题，对于客户资料中所出现的问题不能及时发现并告知客户予以纠正。

对于以上我自身所存在的不足和问题，在以后的工作中我将继续保持我做的好的并通过以下几个方面弥补我的不足、提升自己的那能力：

(1)做好每天、每月、每年的，继续加强对公司各种制度和业务的学习，坐到全面深入的了解公司的各种制度和业务，深入的学习营销方法及技巧。

(2)以理论带实践全方位提高自己的工作能力，在注重理论知识学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识指导实践，并常常虚心请教各位老师。对于营销过程中的问题，学会举一反三，以不变应万变。

(3)培养自己办事果断的能力以及发现事物的敏锐洞察力。在多次访问客户，与客户的交谈中，积累经验的前提下，迅速准确及时的处理各种突发问题。同时多关注时事政策，及时更新信息，培养自己的洞察力，贯彻到工作中，帮助自己做出正确、果断的判断。

>三、总结体会

在工作一个半月，我深刻体会到工作要细致进行的重要性，因为每一个细节都将影响到这笔贷款的风险程度。这次实习工作对我以后的人生道路是一种很大的推进，只有坚持学习新的知识，才会促使自己更加提高，而这里就有这样的气氛。

在工作的时候，必须具备强烈的责任心，对于客户资料的调查要具备针对性和真实性。同时，还需要培养好的工作习惯和良好的，要多虚心向他人学习请教，和同事培养团队合作精神。学会用专业知识武装自己，专业态度面对工作，专业精神勉励生活，专业素质服务客户。

一分耕耘一分收获，只有付出了努力才会有所收获，无论从事何种职业何种工作都应该坚持“做一行，爱一行”的工作态度，并且对待自己的职业有一份荣誉感，才会做出更好的成绩。

**按揭贷款纾困工作总结3**

兴国农商银行认真贯彻落实中央、省委省政府及省联社扶贫工作要求，把金融扶贫的责任扛在肩上，措施落实在行动上，以加快扶贫贷款发放为抓手，以完善服务功能为主线，鼎力支持精准扶贫，取得了较好的工作成效。截止20xx年11月30日，共发放“产业扶贫信贷通”贷款万元，其中向贫困农户发放“产业扶贫信贷通”贷款6550户、金额万元，向1户贫困户带动型企业发放贷款30万元，完成县政府计划的，占全县11家金融机构累放总额的，现总结如下：

>一、 主要成效

农商银行的精准扶贫贷款，顺应了党和政府的农村工作部署，践行了服务“三农”的经营理念，回应了广大贫困农户的热切期待，收到了较好的成效。

1、推动了贫困农户的生产。农商银行扶贫贷款的推出，在一定程度上缓解了贫困农民的贷款难问题，不仅解除了他们在生产经营中缺少资金的后顾之忧，而且极大地提高了他们扩大生产经营规模的积极性。

2、促进了贫困农户的增产增收。农户贫困，贫就贫在缺项目少资金，精准扶贫实施后，我们紧跟地方党政的产业安排提供贷款，实现了项目与资金的有效对接，让贫困农户走向了致富有门路、生产有资金的良性循环，有力提高了他们的增产增收能力。如家住高兴镇新圩村上厚塘村小组的钟林生，今年57岁，由于长年生病，属于因病致贫的贫困户，钟林生从兴国农商银行获得了5万元政府全贴息扶贫贷款，期限3年。有了这5万元，他计划养上3头黄牛、200只鸭和200只鸡，实现自力更生。

3、密切了党群干群关系。农商银行的扶贫贷款，让贫困农户得到了看得见、摸得着的实惠。虽然我们开展的是农商银行的业务工作，但贫困农户感受到的却是党和政府的温暖，他们从心底里感到基层干部是真正为他们做好事、解难事、办实事，党群干群关系比以前更密切更和谐了。

>二、主要工作措施

1、抓重点，突出政银联动。在工作中，我们始终坚持政府在精准扶贫中的主导作用，全面推进政银联动。一是建立定期协商机制。与县扶贫办、金融局等部门定期召开协调会，及时交换精准扶贫的政策动态、贫困户信息和贷款发放等情况，协商解决扶贫贷款发放中存在的问题和难点。二是统一开展政策宣传。组建政银扶贫宣传队，一同下乡入村对精准扶贫进行政策宣传，积极做好金融扶贫知识普及，为扶贫贷款发放营造良好氛围。三是联合开展需求调查。乡、村两级干部与农商行客户经理组成调查队，对建档立卡贫困户逐村逐户摸底调查，全面掌握致贫原因、脱贫途径、贷款意愿等信息，为加快扶贫贷款发放奠定了基础。

2、克难点，强化机制推动。针对扶贫贷款的特殊性，我们把完善服务机制作为重要抓手，有效提升了贷款发放效率。一是建立扶贫贷款绿色通道。全面推行3天限时办结制，即自收到贫困户的贷款申请起，1天调查，1天审批，1天完成发放;同时在确保风险可控的前提下，对承担主体、资信情况、信贷文本等进行了适当调整，使之更契合扶贫贷款的特点。二是制定尽职免责条例。针对部分客户经理对扶贫贷款的“惧贷”心理，我们及时出台了尽职免责细则，明确了相关流程要求及责任划分，打消员工的贷款发放顾虑，提高了工作效率。三是完善考核激励机制。对扶贫贷款发放实行“一月一通报、一季一考核、一年一考评”，对工作进度慢、任务完成缺口大的支行负责人进行通报批评、诫勉谈话、免职等处理，并取消年终评优评先资格。

3、促亮点，落实创新驱动。一是创新扶贫信贷产品。创新推出了金福通、扶贫光伏贷等信贷产品，丰富了扶贫产品体系，满足了不同客户的金融需求。二是实现客户分层授信。对具有一定劳动能力、劳动技术和致富能力，已自主发展产业的建档立卡贫困户，实行直接授信;对无劳动技术、无致富能力、生活特别困难或文化程度底，不能自主脱贫的，对农民专业合作社和龙头企业进行授信，带动贫困户增收脱贫。

4、保基点，打牢风险制动。针对部分贫困户认为扶贫贷款是“白送”的钱，还有部分扶贫资金被挤占挪用的情况，我行重点从宣传和机制上入手，确保扶贫贷款的风险可控。一是加大业务宣传。通过走村串户、短信、微信等加强对信贷扶贫工作宣传，引导贫困户提高信用意识，明白扶贫贷款不是政府救济、必须偿还，确保金融扶贫的可持续发展。二是加强资金监督。与乡、村两级政府的沟通协调，全面监督扶贫资金的使用;加强对贫困户的教育，要求其按要求使用扶贫资金，对于挪用扶贫资金的，及时采取增加保证人、提前收回贷款等补救措施。三是强化尽职调查。严格执行贷款“三查”，确保信贷资产质量;坚持信贷原则，选准有劳动创业技能、发展意愿、有帮扶潜力的对象，给予信贷支持。

>三、存的问题

部分贫困户即缺技术又缺致富产业和资金，现在银行将贷款发放到位后，贫困户因无产业，只能将资金存入银行，建议各级政府和扶贫帮扶队员为贫困农户找到好的致富项目，带领贫困农户真正脱困，防止三年后因“贷”返贫。

>四、下一步的工作打算

金融是现代经济的核心。要让贫困农户在小康路上不掉队，金融扶贫工作任重道远。作为全县金融主力，我行将进一步改进服务，加大投入，在担当好金融支农主力的同时，继续担当好金融扶贫主力。

1、开展深度“四扫”活动。开展对贫困农户的深度“四扫”，进一步征求他们的意见建议，详细了解他们的金融服务需求，出台更具针对性、操作性和实用性的扶贫措施。

2、加快服务产品创新。在提升传统信贷品牌的同时，认真总结推广农户抵押贷款，尝试农村土地承包经营权抵押贷款，支持贫困农户大力发展果业、油茶、烟叶、茶叶、蔬菜等有市场、有效益的特色主导产业。

**按揭贷款纾困工作总结4**

人无论从事什么职业，都需要不断学习，在思想、文化、业务诸方面得到鲜活的“源头之水”，只有这样，才能不断进步，保持一渠清泉。

面对信贷员这个岗位，开始我还有些不自信。实地了解客户的基本情况、经营信息，调查掌握客户的贷款用途、还款意愿，分析客户的还款能力等等，这些对于只参加过几天培训的我来说，有很大难度。起初，我总在心里想，如果自己分析错误，把钱放出去还不上怎么办?于是经常打电话给鄂尔多斯总行在培训期间的师傅请教。与他们交流心中的疑惑，在得到细心的答复后，自己思考总结。在实践中学习，让我对信贷工作有了新的认识，也增加了自己的信心。

同时，我深深感觉到自己在这方面的不足，只从实践中学习是不够的，还需要理论知识的补充，于是我积极利用工余时间加强金融理论及业务知识的学习，不断充实自己。对行里提供的各种培训，积极参加，对行里下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业余时间，翻看金融书籍，参考成功信贷案例。

通过实践中的经验积累、专业化的培训和自学，我渐渐地掌握了贷款业务和操作流程。业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

**按揭贷款纾困工作总结5**

信用卡是银行定位于个人的一种消费信贷工具，它与银行其它信贷产品相比，有其显著的特点：

1．没有任何形式的担保和财产抵押，完全建立在个人信用基础上；

2．信贷金额相对较小，主要用于个人日常消费，因此需要规模化经营；

3．信用额度一次授信，可以在不确定的时间内一次性或部分使用，在按约定归还贷款之后，信用额度自动恢复即可再用，又称“循环信用”。

由于信用卡从业务性质上来看，在被持卡人使用后，如果没有遵守协议，到期或逾期未能归还贷款款项，从而形成不良贷款，它与公司机构信贷业务、一般个人消费信贷业务所形成的不良贷款一样，均属于商业银行风险资产管理的范畴。因此无论是针对因经济原因造成无法正常归还的贷款款项，还是针对企图恶意拖欠银行贷款款项而形成的不良贷款的催收工作就显得极为重要。

>一、国内信用卡风险增长的原因

随着近年来国内信用卡市场爆发式的发展，很多发卡机构为了抢占信用卡市场份额，通过“跑马圈地”的方式，不断降低发卡门槛以吸引客户申请信用卡，从根源上造成了大量“风险卡”的出现。

其一、“重复授信”现象严重。银行为了争夺客户，参考持卡人持有的他行信用卡办理本行信用卡的“以卡办卡”方式向持卡人重复发卡，造成一人持有多家银行的信用卡而形成了“重复授信”、“累加授信”的现象极其普遍。一旦持卡人的经济状况出现不良波动的时候，就会因为使用的信用额度超过了收入能力很容易形成信用风险；

其二、盲目发卡蕴含潜在风险。为了卡量的增加，发卡银行降低信审标准，对于申请人的工作条件以及偿还能力的评估标准也随之降低，动辄就会给予数万元的授信额度，丝毫不顾忌申请人潜在的信用风险。

其三、信用卡成为融资工具。持卡人通过信用卡套取现金的手段，可用于个人股票投资，偿还房贷月供，甚至演变为中小企业融资等方面，将信用风险之外的市场风险和利率风险等周期因素引致信用卡产品中，这意味着信用卡业务形成了比一般商业贷款更高的信用风险。

其四、信用卡犯罪所引发的欺诈风险呈明显上升趋势。

从表面上看，信用风险的膨胀是由于持卡人不成熟的消费心理，甚至是不健康的消费文化所造成的。然而从本质上分析，则是由于发卡银行在信用卡业务的利益驱动下，只从自身经营的角度来考虑问题，就会更多地宣传办信用卡、用信用卡给持卡人带来的所谓“好处”，并且采取多种刺激手段来吸引申请和使用，却几乎没有提及用卡所需要注意的问题所在，更不会触及过度信贷消费的危害性。鼓励办卡、鼓励信贷消费的信息更是如潮水一般涌向持卡人，办卡积分/礼品奖励、消费积分、分期付款、优惠购物等等信息，可以说是每时每刻地对部分缺乏自制力的持卡人都会产生一定的诱惑，很容易造成冲动性消费，而逐渐滑向了“卡奴”，

其中一部分因为经济状况恶化等原因就会逐渐形成信用卡“坏账”。正是这一系列的原因，为信用卡不良贷款率的迅速增加埋下了伏笔。

>二、国内信用卡催收外包业务发展的背景

随着信用卡的发卡量不断地攀升，信用卡逾期不良贷款的风险也日趋加大。在中国人民银行发布的《20xx年第一季度支付体系运行总体情况》中显示：信用卡逾期半年未偿信贷总额不断增加，占期末应偿信贷总额比例略有上升。第一季度，信用卡逾期半年未偿信贷总额亿元，同比增加，占期末应偿信贷总额的，占比同比增加个百分点。央行还首次在相关报告中提醒发卡银行“在大力推进信用卡业务快速发展的同时，应警惕信用卡逾期未偿金额持续上升所带来的潜在风险”。

与公司、个人消费信贷所产生的不良贷款催收相比，信用卡的不良贷款金额较低、数量较多、持卡人分布范围广，且无任何担保、抵押、质押品可以弥补所欠账款等特点。发卡银行针对信用卡逾期不良贷款的催收压力由此可见一斑，各家发卡银行通常根据信用卡欠款逾期时间的长短，采取客服提醒持卡人还款方式，以及委托律师事务所通过提醒、协商和诉讼等合法手段向债务人进行催收欠款。

由于银行和律师事务所的催收能力逐渐无法适应信用卡逾期账款日益增长的速度，发卡银行出于加快逾期账款回收期限，以及降低经营成本的考虑，借鉴国际通行手段，将包括信用卡在内的个人消费贷款（信用卡、房屋贷款、小额信贷为主）的逾期债权催收业务外包给一些第三方催收公司，目前绝大多数的发卡银行都隐隐藏藏地采用了催收外包的模式进行催收。然而，由于国家有关部门颁布过对社会上的“讨债公司”以及“讨债行为”的禁止性文件，而这类第三方催收公司大多数都是游离于法律法规之外的“讨债公司”，既没有国家颁发的经营许可牌照，又缺乏相关法律法规的约束与管理，从这几年的情况中来看，催收外包业务造成了很多社会矛盾，还出现过催收公司员工打伤持卡用户的恶性案件。20xx年5月8日的《广州日报》刊登了《信用卡追欠业务外包监管难》一文，该文披露了信用卡催收外包公司所采用的种种恶劣手段。最近几年在各类报刊上刊登的类似文章已经屡见不鲜。

这种催收外包模式虽然一定程度上减少了银行成本压力，加快了催收回款的速度，但是由于催收外包公司与银行是按催收回款金额进行佣金结算，催收外包公司就会采取各种手段向欠款人催收；同时由于银行无法直接管理催收外包公司，也就对催收外包公司的行为难以控制；第三，催收外包公司人员素质良莠不齐，违法违规的催收手段经常发生，发卡银行因自身利益关系，只要不引发客户投诉，对此也是睁一眼闭一眼有纵容之嫌。实际上，催收外包业务一旦开展不慎，将会给银行的声誉，乃至于社会带来了很大的负面影响，因此发卡银行在采取催收外包业务时一定要谨慎。

>三、目前信用卡催收外包业务的现状

从目前信用卡催收外包业务开展的情况来看，存在着非常多的问题。

1．催收外包公司是否具有合法性

信用卡催收外包公司作为第三方机构，是否拥有合法性一直引发社会的质疑。信用卡用户透支后，银行与用户之间就形成了债权债务关系，银行有权要求用户还款。对此，银行可以自己行使权利，也可以委托他人行使。但是在委托他人行使这种权利时，应该予以书面授权并要求他人采取合法方式进行催收。然而目前除了银行委托的律师事务所都具有银行正式授权外，银行出于对催收外包公司行使不法催收手段可能引发的对银行声誉影响的顾忌，一般都不与催收外包公司进行正规的书面授权。催收外包公司在向信用卡用户催收时，由于用户因透支逾期本来就理亏，也不会主动要求催收外包公司出示银行的书面授权，这也为催收外包公司的“非法性”进行了掩盖。

根据《民法通则》第六十五条，委托书授权不明的，被代理人应当向第三人承担民事责任，代理人负连带责任；第六十六条，没有代理权、超越代理权的行为，本人知道他人以本人名义实施民事行为而不做否认表示的，视为同意；被代理人知道代理人的代理行为违法不表示反对的，由被代理人和代理人负连带责任。

2．银行难以规避非法催收带来的影响

从理论上讲，催收外包公司所能行使的权力只能是提醒信用卡欠款用户还款服务，无论是采用电话还是上门面谈方式，都不具有行使除提醒之外的任何手段进行催收。但是目前的催收外包公司采用了包括骚扰、威胁恐吓、哄骗敲诈等多种干扰欠款用户正常生活的手段，甚至出现了危害欠款用户人身安全的犯罪行为。比如在给欠款人的函件信封上明确标明“欠债催收”的字样；晚上到欠款人家中入户催收；使用电话骚扰方式进行催收；将欠款人的欠款情况随意在其公司内部公开等等。有的催收外包公司就是介于“黑白两道”的基础上进行催收业务。尽管上述行为虽不构成犯罪，但很明显地存在着违法及侵犯欠款人人身权利的可能。

非法催收可能会产生几个后果：还款协议无效；触犯刑法，构成犯罪。银行方面虽然可以通过与催收外包公司签订有关文件中要求对方作出有关承诺尽量避免将银行牵涉其中的条款，甚至避免是作为银行的授权方去催收。但从实际业务开展的情况来看，这种“规避”几乎是徒劳的。一旦催收外包公司在催收过程中发生不当行为，除非银行明确表示反对，法律后果依旧由银行承担；如果银行认为催收外包公司存在违反委托合同内容的行为，应另行追究外包商的违约责任。

实际上无论银行是否予以催收外包公司书面授权，都无法规避催收外包公司不当行为所带来的不良影响：一方面会导致银行的市场声誉受损，另一方面用户可以就非法催收而向银行监管部门进行投诉。

3．银行授权催收外包公司涉嫌对客户信息的泄露

银行授权催收外包公司进行催收业务中需要提交相关客户信息，比如姓名、身份证号码、地址电话，以及信用卡卡号等，这就存在银行客户信息被泄露的风险。一旦不法催收外包公司利用银行在发行信用卡环节的漏洞，盗用这些信息申请信用卡，就有可能为银行，乃至所盗用信息的用户造成严重的经济损失。

>四、美国和台湾的催收外包业务发展状况

1．美国催收外包业务发展状况

美国作为现代信用卡的发源地，其产业化程度非常高，对信用卡产业监管的力度也是非常大。早在20世纪70年代开始，美国就制定了一系列针对信用卡产业发展的法律法规，构建了美国信用卡产业良性发展的法律环境。

《公平债务催收作业法（fair debt collection practices act）》于1977年制订，在1978年开始生效。法律用于规范专门替债权人进行催账和追账活动的任何第三方，它们通常都是专业商账追收类公司。法律对债务催收人做出了定义，催账的范围仅包括专事对消费者个人进行催账的专业商账追收机构，不适用于债权人对企业进行商账追收的情况。也就是说，这是一项专门针对专业商账追收机构对自然人性质的消费者个人进行催账活动而制订的法律。

这项法律对于催收时间、地点、方式、对象等等都做出了极为细致的规定，比如针对拨打催收电话时间的规定：要求不得在债务人不方便的时间拨打催收电话，特别是在晚间9时至早晨8时之间；如果债务人所服务的单位的雇主不允许在工作时间打此类电话，商账追收机构不得在债务人的正常工作时间内打电话催账等。针对在催账过程中，对债权人或受委托的商账追收机构可能出现的不良行为的禁止条款也是极其细致。

2．中国台湾催收外包业务发展状况

中国台湾的信用卡产业化在20世纪90年代得到的迅猛的发展，信用卡产业化非常成熟。20xx年颁布实行了《金融机构办理应收债权催收作业委外处理要点》，20xx年根据市场发展情况进行了修订。

该法规对于受委托方的资格、作业要求、禁止事项，以及从业管理、处罚措施等都做了非常严格的规定。为促进从业者加强催收手段自律及保护消费者合法权益，台湾“金管会”还成立了非法催收检举专线，一旦持卡用户发现银行或受委托催收公司，有以暴力、恐吓、胁迫或其他不法方式催收，可向“金管会”检举，如经查证属实，“金管会”将依规严格惩处将该应收债权委外的金融机构，其情节严重涉有刑事责任的.催收外包公司，将移交司法机构处理。

浏览一下台湾部分银行的网站，包括台新银行、庆丰银行等都将所委托的催收外包公司名单标示出来，而且还可以搜索到台湾“金管会”对某信用卡因未依规定，私自新增4家债权催收外包公司而违反有关法律规定，被处罚200万元新台币的新闻。由此可见，这些管理措施，对于台湾催收行业的健康有序发展，都起到了至关重要的作用。

>五、国内信用卡催收外包业务发展前景

国内信用卡业务的盲目发展，也造成了相关行业的无序发展，信用卡催收外包业务的混乱，正是这种无序发展结出的恶果。迄今为止，国内对于信用卡业务都没有一部法律性文件，仅有的一个法规性文件——《信用卡管理办法》还是在1999年制订颁布的，早已与当前的信用卡市场不相适应。这个通知出台正逢其时，特别是在当前国内信用卡市场由于盲目发展，信用卡危机正向国内金融市场逼来，即便是美国在奥巴马总统上台伊始就立刻颁布限制信用卡业务的法令，已经足以说明信用卡风险对美国经济的危害性之大。

在本文即将完稿之际，银监会颁布了《关于进一步规范信用卡业务的通知》，其中第十三、十四条对金融机构的催收外包业务进行了明确的规范，这也是目前国内唯一一个针对银行债权催收外包业务的法规性文件。其中明确了银行的风险管理责任，即：对因催收外包管理不力，造成催收外包机构损害欠款人或其他相关人合法权益的，银行业金融机构承担相应的外包风险管理责任。同时要求银行建立相应的业务管理制度，明确催收外包机构的选用标准，还应确保催收外包机构照章行事，否则银行将承担相应的风险管理责任，接受监管部门的行政处罚。

信用卡催收外包业务的健康发展，有赖于社会各方面的配合和协调，仅有一个《通知》是远远不够的。更应该赋予相应的法律地位，用法律来对行业进行约束，同时建立严格的市场准入及管理制度，明确行业监管主体和建立行业自律体系，这是规范债务催收行业和债务催收市场的重要保障。只有这样，那些打法律擦边球的行为导致的行业发展无法可依的混乱局面才会得到有效遏制，使得信用卡催收外包业务不再游离于法律边缘之外。

然而，对于信用卡业务而言，各发卡银行在加大信用卡催收力度的同时，加强信用卡申请风险的控制，从源头控制信用风险，从片面追求市场扩张向提高发卡质量转变，才是信用卡行业健康发展的根本之路。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找