

## 催收人员的个人总结 ( 通用4篇 )

### 篇1：催收人员的个人总结

时间荏苒，回首已经在中心就职两年有余，在这期间收获颇丰感受良多。作为一名资产保全人，我深切感受到自己的责任。信用卡催收电话业务同样是一种展现我们交行良好系统服务的“窗口”，所以我们每天都以饱满的\_\_\_\_，专心的服务，真诚的沟通，以切实为客户利益角度而着想赢得客户的信任。

催收电话业务或许是繁忙而机械单调的，然而面对各类客户，我们的要求是不仅仅做到账款回收，同时又要有耐烦专业、良好沟通技巧、真诚的倾听、娴熟解答客户的疑难的看法，用点点滴滴的服务让客户真正理解我们是这样一种友善友情提示的电话工作岗位。

在即将跨越的这一年中，可以说是变革的一年。对于我个人来讲的确大大小小也经受一些思想的风暴：

- (1) 三月底分期还款规章的变更，造成业务难度迅猛提升，工作强度大大增长；
- (2) 七八月份前排部分催收员整组转岗中排支援；
- (3) 以及近期优秀录音、转坐席评分等问题；
- (4) 更重要的是我从一名一般员工晋升为带职人，工作重点的转变，这期间是经受了一段不短的思想挣扎期。

作为一名优秀的电话催收员工，我仅需要有质有量完成好本职工作，做到零投诉零质检，每天都有新进步；当我升为带教干部时，在做好优秀电话催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，电话沟通诀窍毫无保留的教授给同事，并成为团队里的影响力带动其共同成长；目前我是一名带职人，进行管理代班的工作。

M0时段:就是最后缴款日的第二天到下一个账单日。该时间段银行记录几乎不损，但是会收取滞纳金与全额的利息。该时段银行一般不催收，只会通过短信平台提示超过还款期!

M1时段:是M0时段的延续,即在未还款的第二个账单日到第二次账单的最后缴款日之间，信用记录会有影响，但只进入过一次M1时段不会影响问题，但到购房贷款之类的问题，但同样会收取滞纳金，如果是在第二个缴款日之前则只会收取到一次滞纳金，否则收取到2次，利息同样是按全额收取!该时段银行一般采取提醒式催收，也就是有信用卡中心的催收室的催收员打电话提醒还款!也有的银行在该时段不进行催收，目的是想多赚取滞纳金和利息。

M2时段:是M1的延续,即在未还款的第三个账单日到第三次账单的最后缴款日

之间，信用记录有较大影响，在银行业征信记录中会存在污点，对以后的贷款，以及在较大型企业找工作有很大影响。会收取滞纳金,如果是在第三个缴款日之前则会收取到2次滞纳金，否则三次,利息按全额利息收取。该时段银行一般采取引导式还款，有相关的催收员打电话告知信用记录的影响，等等不还款的后果，而且在该时段会联系欠款人亲属，朋友,协助提醒欠款人还款。有些银行催收强硬的，甚至会有催收员伪装成相关律师给欠款人施压，但有些银行催收力度轻的在该时段也只是进行提醒式催收!

M3时段:是M2的延续，即在未还款的第四个账单日到第四次账单的最后缴款日之间，信用记录有非常大的影响，在银行征信系统中会存在较大污点，会直接影响到在银行贷款，而且进不了对征信记录很严格的企业。会收取滞纳金,如果是在第四个缴款日之前则会收取到3次滞纳金，否则四次，利息按全额利息收取。该时段银行一般采取强压式还款,有资深的催收员会通过电话，短信，以及律师函要求欠款人还款，而且律师函会寄往户籍地以及申请信用卡时所填写的单位地址,但在该阶段还不会向公安局报案，一般都是需要向法院部门起诉才可以经由公安部门介入，但该阶段法院不会受理信用卡类起诉!

M4时段，是M3的延续,即在未还款的第五个账单日到第五次账单的最后缴款日之间，信用记录有非常大的影响，在银行征信系统中会存在较大污点，会直接影响到在银行贷款,而且进不了对征信记录很严格的企业。会收取滞纳金,如果是在第五个缴款日之前则会收取到4次滞纳金，否的、则五次,利息按全额利息收取。该时段停止电话催收,银行会进行账户分类:第一种情况是金额较小的，银行可能委托给第三方外包公司，也就是专门替金融机构收债款的公司，一般这类公司以律师事务所居多，会上门，但该种情况下也会有银行的分中心的工作人员催收,不过都是进行面谈还款。第二种情况，是涉嫌金额较大，且在电话催收中明确不还款的态度的，银行则会整理相关资料,作为证据，进行起诉,如银行胜诉,则欠款人还将承担一笔额外的罚金!

M4+时段:超过M4时段的逾期账户称为M4+,该情况的账户多为银行无法联系到持卡人的，或者是存在伪冒卡及盗用卡的，但也有一部分是涉嫌金额过小，但当金额在经过一段时间的滚叠，达到法院可以接受起诉的金额，银行会再次进行起诉!

## 篇2：催收人员的个人总结

如水光阴如梭，本人自20xx年3月份担任催收员工作至今，已经有快一年时间。一年中，在领导和同事们的悉心关心和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

记得当时面试的时候，自己连什么是催收，外方是做什么的都不清晰。所以，当我被单位录用以后，如何去认识、了解并熟识自己所从事的催收行业，便成了我的当务之急。

### 一、理论学习使我对催收行业有了一个初步的认识和了解

信誉卡催收员隶属于信誉掌握部门，主要负责过期欠款的提示和催收。一般

来说，依据负责的欠款时间的不同，分为几个等级〔front-end，mid-end，和back-end〕，工资也因此有不同。要求反应灵敏，有肯定心理承受能力，能在压力下工作，部分要求有较强英语对话能力。平常工作主要是依据数据库里显示的欠款客户名单打电话去提示及催交。

## 二、坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高

始终以来学习各种金融法律、法规，主动参与单位组织的各种政治学习活动。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。

这年工作业务方面，可以说是变革的一年。对于我个人来讲的确大大小小也经受一些思想的风暴：

〔1〕三月底分期还款规则的变更，造成业务难度迅猛提升，工作强度大大增长；

〔2〕七八月份前排部分催收员整组转岗中排支援；

〔3〕以及近期优秀录音、转坐席评分等问题；

〔4〕更重要的是我从一名一般员工晋升为带职人，工作重点的转变，这期间是经受了一段不短的思想挣扎期。

作为一名优秀的催收员工，我仅需要有质有量完成好本职工作，做到零投诉零质检，每天都有新进步；当我升为带教干部时，在做好优秀催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，沟通诀窍毫无保留的教授给同事，并成为团队里的影响力带动其共同成长！

## 篇3：催收人员的个人总结

白驹过隙，来到公司也半年了，从菜鸟催收员成长为老鸟催收员，经手了几百个案子，了解了几百种案情，分析了几百个债务人，发现做催收也是一门学问，一门考验我如何分辨真实与谎言、如何选择顺势或逆势、如何处理事实和狡辩、如何战胜自己和敌人的大学问。做的好与不足，都已成为过去，重要的是如何在即将到来的一年中发扬自己的长处改善自己的不足，以迎接未来更大的挑战。现将过去工作中的事情向领导汇报，希望领导批评指正。

### 一、业绩总结。

2014年7月份至2014年12月份，总回收金额XXX元，为公司创造佣金XXX元，为部门创造业绩 $XX \times 0.7 = XXX$ 元。对于这份成绩单，自己都很不满意，有愧于公司领导的信任和栽培。

## 二、工作总结。

在工作中，经常会碰到债务人说马上付款，这些人中的绝大部分是不能在三天之内的付款的，原因有两类，一类是：忘了付款、财务忘了付款、老板没有签字等等；另一类是打马虎眼、找托词。对付这类还算友善的债务人，先不着急发飙，接下来要做的是问清没有及时付款的原因以及了解公司大体状况，付款人是谁？公司账上有没有钱？工资能否正常发放？领导知不知道欠款的情况？负责付款的最高领导是谁？这些情况了解之后再要领导的联系电话，最好是手机和邮箱。顺便核实一下地址、工商登记资料。

接下来的是直接找付款的最高领导，找其他人都是浪费时间。俗话说“阎王好见，小鬼难缠”，在催收过程中很多时候碰到的都是小鬼，销售部（采购部）推付款要找财务部；财务部又说流程还没走到她们这里，要销售部去走完流程再找她们。还有一个有必要提到的，那就是前台，前台这个不可或缺的角色是万万不能得罪的，她在公司的体系中是没有一点话事权的，但却是公司信息最灵通的，哪个部门负责、该找哪位领导前台最清楚，包括他们的电话。前台这类人，我们称之为“绵羊”，一般情况下是很好对付的，直接说事找谁负责就可以。碰到个别厉害的，能用各种理由借口挡住我们，我们也无法核实真实情况，这时候就需要晓之以利害、道之以德理、威之以利益，这类人我们称为“狐狸”。销售部和财务部两个并列的部门，或多或少都有互掐的苗头，至少不会有阖家欢乐一家亲那么深层次的友好关系，对付他们一个反间计就差不多了，打销售部一巴掌，给财务部一颗糖，马上就能找到最后的BOSS。

和领导通话要保持最起码的尊敬态度，再怎么说是领导，肯定有过人之处。碰到行事果断、视野远大这类领导，一般都能顺利解决付款问题，这类人我们称之为“鹰”。碰到那种又好面子又不解决问题的领导，要是他软硬不吃，我们可以通过其他途径来达到目的，比如让他的客户来通知他欠款的事情，这类人我们称之为“驴”。拥有“驴”这类领导的公司也多半规模不大，经营状况不是很好，还款能力大打折扣。

在2018这个崭新的一年，我会不断学习、积极进取，不断提高业务能力，不断扩充行业知识，以到达催收高峰。一方面是提高电话催收能力，通过案例分析、反复推敲债务人心理、听催收录音、模拟对话等方式来提高自己的水平。另一方面是提高信函催收能力，通过学习催收大师信函催收教程，工作中的写函培训按照多写、多看、多参照进行，写出自己的风格。为公司创造利益，才能为自己创造利益。也祝公司事业顺利，在2018年挣个钵满盆盈！

## 篇4：催收人员的个人总结

自XX月XX日来到XXXX催收与反欺诈部这个大家庭。首先学习了我们处贷后催收工作的相关知识，及岗前各位同事的指导和总部的催收培训。然后正式上岗催收一个月。在这一个月里我乘着一边向优秀的同事学习，一边自我总结的工作原则。说说我的认识。

首先、催收能力有待很大的提高，我们是直催部门不是总部电催部门，如果我们的水平还停留在提醒式催收的水平那我们部门就没有存在的竞争力了。我们的另外一个优势就是能落地上门催收，各家银行各家催收公司都在实施上门催收如果不能有过人的技巧怎能保证优先挽回我行的损失。

其次、催收的技巧问题，我们在催收中总会用到交通银行北京办事处司法组这个称谓，首先我们的法律知识要学习，民事诉讼流程、诉讼费、罚金、强制执行、支付令、刑事诉讼流程、刑法条款、刑事处罚后果。如果这些基本知识都不能掌握牢了，轻则客户认为你不专业、重则认为你是骗子。在催收中我们的客户90%以上都是换了单位住宅，怎么能掌握客户的现在资料。对于很多我不是不还就是没钱这种客户我们怎么能督促他想办法把钱还上等问题。在以后的工作中还要不断的学习。

再次、思想认识要改变，催收也是销售的一种。以前觉得催收就是要账谁要回来的多谁的任务完成的好就是优秀的了。我们直催部门也是银行的一个窗口部门，我们的一言一行都代表着银行的形象。我们不但是催收也是客服。