

纳斯信应收账款管理资讯

2015 年 9 月 28 日 / 总第 2 期

【纳斯信动态】

内训课：广州轩达项目

内训课：中钢天源培训课程

公开课：纳斯信沈阳公开课

【实战案例】

对症下药

【催收快讯】

纳斯信独家企业账款催收小 tips

消费金融火热 逾期都是怎么催收的？

【行业资讯】

社会信用代码国标即将实施

信用管理市场空间大 互联网金融机构加速布局

【纳斯信原创】非诉讼人才的时代机遇

不一样的贴身肉搏战：P2P 债务催收从野蛮到精细

【纳斯信预告】

纳斯信中国行《账款催收文本写作技巧》公开课

第十站——北京【2015 年 11 月 6 日，敬请期待！】

【纳斯信动态】

【内训课】广州轩达项目



7月24日，纳斯信企业行首站在广州市轩达贸易有限公司（七匹狼）举行“应收账款催收技巧”主题培训。来自销售部、财务部和生产部的员工参与了培训学习。

【内训课】中钢天源培训课程



9月21日，纳斯信首席催收培训顾问赵开升老师前往中钢集团安徽天源科技股份有限公司进行《账款催收实战与演练专题培训》主题培训。此次培训得到中钢天源领导层的高度重视。

本次培训主要从三大块讲解，催收工作的性质及认知；现状分析及解决思路、多种技术综合运用；其中赵老师特别提及国内很多企业只算销售利润的数目，但对逾期账款数目的利润却“忽略”了。

课程通过案例分析讨论、实战演练等有趣的互动教学方式，激发学员们积极思考，让学员们掌握了行之有效的催收方式与技巧。

【公开课】第九站——沈阳



9月11日，纳斯信中国行第九站在沈阳拉开帷幕。纳斯信首席培训讲师赵开升**首次分享催收新论“催收穴位”**。沈阳集团昆明机床股份有限公司、沈阳重型冶矿机械制造有限公司、沈阳北龙律师事务所等当地企业参与了本次课程。

【实战案例】 对症下药

【案情介绍】

A 公司是一家环保装备公司，B 公司是牡丹江一家生化制药企业，2006 年 A 公司与 B 公司签订买卖合同，期间 B 公司经历重组、停产，一直拖欠 A 公司货款数万元。A 公司业务员及高层多次向其催要，但均以各种借口推托拒付，无奈 A 公司委托我们进行处理。

A 公司提供以下资料：

- 1、买卖合同
- 2、送货单
- 3、发票及以往付款凭证

【分析与诊断】

一、调查所现

1、B 公司目前处于停产状态，受市场及国家政策影响，其短期内恢复生产的可能性不大。但根据我们的调查，其被香港某公司收购，且该企业在当地颇具名气与影响力。

2、2008 年 A 公司曾委托其在牡丹江的中间商 C（已终止合作）催讨过此款。经查，B 公司极有可能已将货款给到 C。

二、初步诊断

1、解决方式

本案欠款事实清晰，但账龄较长，已经过了诉讼时效，多次尝试也无法延续上诉讼时效，通过诉讼方式解决可能性为零，采取非诉方式解决已是 A 公司的最好选择。

2、A 公司的催收方式分析

在委托我们之前，A 公司业务员、监管高层已先后以电话、商函、委托当地中间商催收，而 B 公司一直以**找经办人、停产无法处理等理由推托**，而对于 B 公司的托词，

A 公司并未采取相应措施。分析 A 公司的催收方式，我们认为并未找到关键人和关键问题所在，催收效果也就可想而知。

3、偿还能力分析

B 公司虽然处于停产状态，但欠款数额不大，且其规模摆在那，偿还 A 公司的欠款应该没问题。

4、偿还意愿分析

如前所述，**B 公司有偿还能力，其没有还款的原因一方面来源于其对信用的轻视，且未感到足够的压力**，各部门相互推脱已成为一种习惯；另一方面纵观 A 公司的催收过程，我们认为未找到问题所在，因而未能对症下药。

5、对策分析

如上述分析，我们认为**解决此款最关键的是找到问题所在，找到对的人，进而才能对症下药**。根据我们的调查，此案中，中间商 C 是最后与 B 公司进行联系的人，在与 C 的沟通过程中，其闪烁其词引起了我们的怀疑，C 极有可能私吞了该货款。因此，我们的催收策略就是查清欠款主体，通过 B 公司获取相应证据，以侵占罪向 C 施压。

【催收经过】

根据调查情况及预先制定的催收方案，我们在与 B 公司相关部门、相关人员进行一轮沟通，我们了解到 B 公司的付款流程及决策人后，便技巧性向其负责人施压。在施压后，B 公司终于派人与我们接洽并提出了此款早已支付，在拿到相应的证据后，我们即采取向 C 催收此款的措施。在事实与触犯刑事法律的压力下，C 最终将此款退回给 A 公司。

【催收快讯】

纳斯信独家账款催收小 TIPS

作为专业的应收账款催收机构，纳斯信耕耘近十年，成功案例超 **5000** 多个，同时我们总结出了一套富有实战性的催收理论和技巧，并以公开课形式将其回馈给社

会，受到参课企业的一致好评。这一切都离不开您的支持和信赖，我们一定会不负重托，继续努力！

继推出公开课回馈社会这一举措后，我们再次在催收高峰期推出优惠方案。

在案件操作过程中，我们分析发现，自 **2013** 年经济运行下行开始，企业的账款催收高峰已由 **11** 月到次年 **1** 月底（春节前后）变为 **8** 月到 **11** 月，根据经验判断，不出意外的话，**2015** 年依然如此。

为迎接催收高峰期的变化，在 **9—11** 月份，我们首次对纳斯信老客户推出以下优惠：

时间	总委托金额	案件数量	赠送
2015 年 9—11 月	50—100 万 (含 100 万)	3 个及以上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 独家催收视频 ➤ 应收账款管理资讯
	100—150 万 (含 150 万)	6 个及以上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 免费远程指导 3 小时 ➤ 独家催收视频 ➤ 应收账款管理资讯
	150-200 万 (含 200 万)	9 个及以上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 免费远程指导 6 小时 ➤ 独家催收视频 ➤ 应收账款管理资讯
	200—300 万 (含 300 万)	12 个及以上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 免费现场指导半天 ➤ 独家催收视频 ➤ 应收账款管理资讯
	300 万以上	18 个及以上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 免费现场指导一天 ➤ 独家催收视频 ➤ 应收账款管理资讯

从业近十年，首次优惠，授人以鱼，不如授人以渔。纳斯信首次推出委托案件优惠方案，除了解决客户的案件账款催收问题，亦关注企业回款能力技术的提升。

更多优惠详情，请点击：

<http://www.nicecredit.com.cn/html/nicecredit/369.html>

消费金融火热 逾期都是怎么催收的？

来源：中国新闻网

近期，蚂蚁花呗通过关联人催收的事引起不少关注。有看热闹的人问，不是大数据吗？怎么也要催收？众所周知，金融就是一个管理风险的行业，互联网金融、大数据可以帮助控制风险，但也不可能零风险。事实上关系人催收是保障信贷服务的正常运营的一种行业通用做法，各大银行信用卡中心、京东白条、信贷机构目前都会把关系人催收作为提醒欠款人还账的一种重要手段。

以银行信用卡为例，欠款人逾期不还，60 天内，银行一般会以短信、语音、人工电话等方式提醒用户。如果用户仍不还账，或者遇到欠款人失联等情况，银行会开始施压性的催收，一般是逾期越久、金额越大强度越高，方式包括联系关系人，上门、信函等催收方式，严重的甚至会采取法律手段。

那其他互联网消费金融机构呢？以京东白条为例，欠款在 30 天内，会以短信语音提醒用户，随后会以人工电话催收。如果用户失联，京东会启动关系人催收，京东主要以欠款人账户订单信息判断关系人，一般会以近 6 个月的收货人号码做关系人认定。**其他信贷公司对欠款人催收严厉，逾期后直接进以人工电话催收，如果欠款人失联，信贷公司就会启用关系人催收，如果仍不还账或则进一步以上门、信函等手段施压。**

整体而言，用户借款逾期后，如果拖欠不还，按照行业通行的做法会进行催收，甚至诉诸于法律。用户最后不仅需要把欠款缴上，甚至还可能因此影响征信记录，给信用抹上污点，可谓得不偿失。

【行业资讯】

社会信用代码国标即将实施

来源： 2015-09-23 羊城地铁报(广州)

国家标准委近日批准发布了强制性国家标准 GB32100—2015《法人和其他组织统一社会信用代码编码规则》。该标准将于 10 月 1 日实施。

今后，我国将以统一社会信用代码和相关基本信息作为法人和其他组织的“数字身份证”，成为管理和经营过程中法人和其他组织身份识别的手段。（新华）

信用管理市场空间大 互联网金融机构加速布局

来源：2015 年 08 月 27 日 每日经济新闻

随着政策松动，首批获准进行准备工作的 8 家征信机构大多推出了个人信用产品。

目前互联网金融企业布局信用管理市场的方式，除了小信用这种具有信用聚合查询功能的平台之外，也有通过提供征信之前的“立信”服务杀入个人信用管理市场的。比如，互联网金融企业挖财近日宣布通过与信用卡之窗联合，推出信用保镖和新版信用卡管家，并将在全系列产品里整合提供“信用保镖”等金融服务。

【纳斯信原创】非诉讼人才的时代机遇

在电影中我们常常会看到这样的镜头：一个律师在法庭上滔滔不绝地把对方驳斥得哑口无言，这样的律师有一句行话叫诉讼律师。作为一个法治社会，法律问题每时每刻，如影随形地存在于我们每一个人、每一个企业的生活中，法律是我们这个社会能够正常运转的根本保证。但我们认为，律师的工作不仅仅只是上法庭打官司，而是帮助人们怎么样不打官司。

纳斯信作为一家专业致力于应收账款催收实践和理论研究的专业公司，是专门探索通过非诉讼方式为企业解决应收账款等信用管理难题。

中国的国情是好面子，不爱打官司。不必要情况下，更不愿意撕破脸皮在法庭上对峙。随着社会的发展，贴近市场需求的非诉人才也越来越受到重视与欢迎。去年，国内首家培养非诉法律人才专门班在浙江财经大学法学院召开就是例证。

针对商账催收，企业更希望的是在不破坏客情关系的影响下，无需诉讼就把款项要回来。这与中国目前的司法环境、执行情况是有很大关联的。**纳斯信近十年，一直在培养“非诉人才”，针对商账催收业务建立了的系统培训，为业内首创。**

然而，培养一位优秀的非诉人才着实不易。**国内法学教育就是教人如何打官司、非诉是不打官司，思维模式的转变是其中一难题。**其次是人员的综合素质要强，不仅是能灵活应对各种角色沟通，更需有较强大的学习力，能快速吸收各行各业知识。再则是少有人能过“磨练关”，一年、两年、三年重复的在做不同案子，对产生的倦怠、枯燥可能难以适应。但是，不经系统培训、大量实操，面对疑难案件时又何以“从容不迫”？作家格拉德威尔在《异类》一书中指出：“人们眼中的天才之所以卓越非凡，并非天资超人一等，而是付出了持续不断的努力。1 万小时的锤炼是任何人从平凡变成超凡的必要条件。”优秀的非诉讼人才亦如此。

宝剑傍身，不需出鞘便退敌，非诉律师就是有这样的魅力。社会的发展一直在快

快快的呼声中前进，因而有快餐、有快递、有各种唯快不破的口号。非诉更是一种“快”而健康的解决之道。

不一样的贴身肉搏战：P2P 债务催收从野蛮到精细

来源：证券日报

相信很多人都听过以下这个故事：两个人在森林里旅行，被熊追赶，甲开始跑，乙赶忙从包里换运动鞋，甲责问乙，还换什么鞋，难道你还想跑过熊吗？乙淡然回答说：我跑不过熊，但只要能跑过你就行。

P2P 企业的债务催收就好似一场战胜对手的赛跑，人无我有，人有我专，人专我精，这是竞争通行的法则。“违约的人，一般不只欠一家，我要做的就是让他首先还我们的。”现供职于某互联网金融平台的债务催收专家如是说。

然而各家平台对债务催收的态度不一，甚至出现两级分化。有创始合伙人对记者表示：“非常重要，公司有专门的贷后管理部门，债务催收是其中一部分”。而有人则称：“这完全是独立的一块业务，可以外包”。

那么，这个部门到底重不重要？它应该是什么模样？

债务催收是门艺术 高 EQ 人员更能胜任

控制违约率是平台运行稳定的基础，而贷后管理是 P2P 行业控制违约率的重要手段。但其中如何进行债务催收，这绝对是个脑力活儿。传统的债务催收手段容易激化矛盾，引起冲突，给债权人带来不必要的麻烦；而运用法律手段催收又面临寻找优秀律师难，诉讼事件长，执行效果差等难题。

早前，曾有 P2P 平台采取了公布数百名逾期者信息的方式，有的甚至包括其个人通话详单、银行账户流水以及借贷者亲属的信息，立刻就有律师认为这侵犯了个人隐私。事实上，贷后管理一直也是银行信贷管理的薄弱环节，对于还没有直接接入央行征信系统的 P2P 企业而言，更是难上加难。

“债务做的应是压力式的管理，是一个具有艺术性的沟通过程，也是一个不一样的贴身肉搏战。”某债务催收专家说：“催收人员的表达和沟通能力很重要，因此心理学和社会学之类的人员最容易做催收管理，因为他们自身 EQ 会更好。”

搭建动态社交行为管理模型

“现在都是用系统量化的方式去做催收，但前端的风控体系也很重要，传统的金融机构可以直接接入征信系统，但 P2P 企业并没有，因此我们要根据系统量化的方式去识别出最愿意还款的人，然后再去做催收。”某催收专家对记者表示。

“很多银行现行做法是看逾期天数，但我们是按照风险分层的方式，进行有针对性的催收，而这个分层也会根据逾期的天数和催收的进展出现动态变化，甚至贷前使用的打分卡在我们看来都属于变量的一种，这可以称为一种动态社交行为管理模型。”某催收专家分享自己独特的经验。

在上述模型中，最核心的是如何制定其中的规则并准确判断，简单来讲，就是如何辨别对错。

“这块业务不外包其实是为了完善风控。如果选择外包，就会导致一条腿短，一条腿长，很容易摔倒，并且外包是分散的，对于整个体系的构建设没有太大帮助。”某金融公司人士称。行业的不稳定和混乱，加上征信体系的不完善等原因，都让 P2P 行业呈现出高逾期、高坏账的特点。

【纳斯信预告】

9 月 11 日，**纳斯信中国行《账款催收文本写作技巧》公开课**第九站在沈阳凯莱酒店完美谢幕！

敬请期待**下一站公开课：第十站—北京【2015 年 11 月 6 日】**

诚邀您的参与！

(完)