

催收本月工作总结 催收员工作总结(精选10篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

催收本月工作总结篇一

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

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

信用卡催收员隶属于信用控制部门，主要负责过期欠款的提醒和催收。一般来说，根据负责的欠款时间的不同，分为几个等级，工资也因而有不同。要求反应灵敏，有一定心理承受能力，能在压力下工作，部分要求有较强英语对话能力。平时工作主要是根据数据库里显示的欠款客户名单打电话去提醒及催交。

这年工作业务方面，可以说是变革的一年。对于我个人来讲确实大大小小也经历一些思想的风暴：

(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普通员工晋升为带职人，工作重点的转变，这期间是经历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！

催收本月工作总结篇二

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怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

记得当初面试的时候，自己连什么是催收，外方是做什么的都不清楚。所以，当我被单位录用以后，如何去认识、了解并熟悉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

信用卡催收员隶属于信用控制部门，主要负责过期欠款的提醒和催收。一般来说，根据负责的欠款时间的不同，分为几个等级[front-end][mid-end]和back-end[]工资也因而有不同。要求反应灵敏，有一定心理承受能力，能在压力下工作，部分要求有较强英语对话能力。平时工作主要是根据数据库里显示的欠款客户名单打电话去提醒及催交。

二、坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高

一直以来学习各种金融法律、法规，积极参加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。对于我个人来讲确实大大小小也经历一些思想的风暴：（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普通员工晋升为带职人，工作重点的转变，这期间是经历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！

催收本月工作总结篇三

xx年因工作需要、受组织重托，我担任了xx支行信用卡部总经理，一年来在市行领导的正确指导下，以市行整体工作部署为指导思想，在信用卡部日常工作中坚持以客户为中心、以市场为导向的运作体系，树立全新的服务形象，打造独特的经营理念，各项工作取得长足发展。截止年末，信用卡部本部门超额3,006张完成市行下达全年发卡任务，实现收入955万元，中间业务收入达574万元。借此机会将一年来的工作做如下述职。

xx年对我来说是十分有意义的一年，经过多年孜孜不倦的追求，我终于在党组织的关怀和老党员的熏陶下，敲开了党组织的大门，有幸成为中国共产党的预备党员，开始了自己政治生命的新篇章。特别是年初伊始受分支行领导任命，我走

上了xx支行信用卡部总经理的工作岗位，全面负责信用卡部的日常管理工作；可以说工作岗位的变动、工作担子的加重、新政治生命的开始让我深深感到进一步提高自身素质真是刻不容缓。

在工作中，我十分注重业务素质的培养。自己除了对《中国信用卡》、《中国金融时报》每期必看、每天必读，以掌握大量有关信用卡的国内、国外，本行、它行的信息外，更注重学习上级行下达的各种文件领会其思想内容；注重学习经常变化的新增的业务品种、业务内容，自己必须做到融会贯通。通过学习使得自己能够更好的胜任本职工作；通过学习我个人不论是敬业精神、思想境界、还是业务素质都有了很大提高。

信用卡部在xx年一直由我一个人主抓全面工作，没有配备副手。所以在工作协调布置上我特别注意加强修养，时刻约束自我并做到三个学习：

一是向行领导学。学习上级行领导的领导风范和工作艺术，做到谦虚谨慎，尊重服从。

二是向同志学。在信用卡部内部，我信奉“众人拾柴火焰高”的道理。对重大事宜，工作安排首先与卡部的业务经理、各组组长共同商议，共同探讨每一项工作的重点、难点及注意事项，防患未然，避免“一言堂”所带来的负面影响。

三是与卡部的每一位同志共勉。领导信任我让我来负责卡部的全面工作，但这不等于说我就没有缺点。所以在日常工作中我坚持做到严于律己、宽以待人，让员工们感到卡部大家庭的温暖，感受到工作着是美丽的。

四是坚持公平原则，在用人方面能够出己公心，坚持公平、公正、公开的原则，工作能够充分调动员工的积极性。

从xx年年初到现在信用卡部开展了一系列的如“吃就有礼”、“消费积分抵年费”等一系列优惠持卡人的宣传活动，再加上营销中心不定期的、大都在休息日搞的宣传活动。我不管怎么累，家里有多少事，我都坚持亲临现场，坚持到各宣传点寻视。用自己的行为从点滴做起，维护信用卡部的整体形象，维护xx行的社会威信。

可以说是领导的信任，同志们的支持才使我有信心接任卡部总经理的工作。在这里我是特别感谢市行行长及各营业网点的诸位行长对我工作的理解、支持、帮助。

一年来，我思考最多的就是怎样才能让更多的人在短时间内认识并接受xx信用卡？怎样才能让xx卡走进千家万户？为了开展业务，我独辟蹊径，以客户的身份亲自到中行办理长城卡、到工行办理牡丹卡、到建行办龙卡，仔细研究其他行有关信用卡的开展情况、服务及管理情况，做到知己知彼。就是通过这些耐心细致的工作我不仅找到了做好xx信用卡的突破口，而且为xx信用卡的发行闯下一片天空。仅以沈阳邮政局为例，我在调查中发现邮政局不仅是大的国营，收益性单位，而且收入相对稳定。我就以此为切入点，多次登门拜见邮政局有关领导，宣传xx信用卡特点和优势。在与邮政局领导达到共识的情况下，通过该局下发红头文件和专人负责的形式，与邮政局合作共发卡达2751张。

催收本月工作总结篇四

1-9月份期间我的岗位是客服中心主任，根据工作需要我从10月份至今被调到供热抢修队工作。回顾一年来的工作，主要从以下几个方面汇报如下：

一、____-____年供热期大用户热费的催收工作：

1. 编写____年一季度经济活动分析材料，通过热费统计分析

发现，趸售用户欠费占欠费总额的，厂部领导安排由我负责趸售用户的清欠回收工作，在厂部和供热公司领导的支持下，于____年8月22日趸售热费全部回收。

2. 完成了职业学院____-____年供热期陈欠万元热费，预收____-____年供热期热费万元。

3. 属于锡市财政局陈欠的直供热费和趸售热费补贴款，曾多次与锡市政府、锡市财政局和锡市供热办的领导沟通，并发文《关于拨付锡林热电厂供热趸售热价补贴的请示》截止到10月底累计回收直供欠费万元，趸售热费补贴款500万元。

4. 热费回收率偏低，已严重地影响到全厂的职工的切身利益，为此成立了《关于成立锡林热电厂热费清欠工作组的通知》，按照分工我主要负责趸售和大用户的催费任务，在____年10月24日完成了全部催费任务。

二、为了进一步完善和认真贯彻公司下发的《供热营销管理制度》，依据《内蒙古自治区城镇供热管理条例》、《锡林浩特集中供热管理办法》，并结合我厂的供热实际情况，利用近个月的业余时间完成了《锡林热电厂供热营销管理制度》的修编工作。

三、微信缴费方案是在____年就已经确定，但是受到西三矿财务的制约，于____年热源厂全员回归锡林热电厂后，在供热公司领导的大力支持下，重新与收费软件厂家和厂财务部对接，为了保证收费软件服务器的安全性，联系厂家加装了防火墙和前置服务器，于____年7月1日顺利地实现了微信收费业务。

四、鑫晨公司在____年度预交趸售热费万元，一直在西三矿财务挂账不予退还，然而鑫晨公司欠锡林热电厂热费，有我负责组织编写鑫晨公司、西三矿和锡林热电厂《三方调帐协议》，解决了三方财务长期存在的账务问题。

五、在____年4月份，组织报装、统计和稽查专业对所有欠费用户的用热情况统计汇总，最终确定____-____年供热期热费的发行(即给财务确定热力收入提供依据)。

六、供热公司是在____年12月份回归锡林热电厂，其中____-____年供热期的10-11月份热费在西三矿发行，该供热期回收的热费未及时转到锡林热电厂，热费回收率是公司营销部检查的重点，供热公司安排我负责西三矿和锡林热电厂财务的对账工作，经过认真梳理顺利地通过了公司营销部的检查。

七、在____年7月1日前，新供热期热费生成之前，由我负责组织报装人员和收费软件厂家，分别对新录入的用户信息逐条核实，通过大家的共同努力，收费软件热费生成后如期实现了用户享受预交优惠的政策。

八、____年按照锡市政府安排，由蒙东锆热电厂切改我厂供热的学府佳园和铁路三期小区用户预交热费161万元，一直未移交我厂，厂里授权为原告代理人对该厂提起法律诉讼。

九、____年3月份，按照厂部和供热公司领导决定将香榭丽舍广场的1387户分户收费，有我组织报装人员和软件厂家仅有4天时间就完成了所有用户信息的录入生成热费，实现用户在3月5日能够正常缴费。

催收本月工作总结篇五

信用卡部在xx年一直由我一个人主抓全面工作，没有配备副手。所以在工作协调布置上我特别注意加强修养，时刻约束自我并做到三个学习：

一是向行领导学。学习上级行领导的领导风范和工作艺术，做到谦虚谨慎，尊重服从。

二是向同志学。在信用卡部内部，我信奉“众人拾柴火焰

高”的道理。对重大事宜，工作安排首先与卡部的业务经理、各组组长共同商议，共同探讨每一项工作的重点、难点及注意事项，防患未然，避免“一言堂”所带来的负面影响。

三是与卡部的每一位同志共勉。领导信任我让我来负责卡部的全面工作，但这不等于说我就没有缺点。所以在日常工作中我坚持做到严于律己、宽以待人，让员工们感到卡部大家庭的温暖，感受到工作着是美丽的。

四是坚持公平原则，在用人方面能够出己公心，坚持公平、公正、公开的原则，工作能够充分调动员工的积极性。

从xx年年初到现在信用卡部开展了一系列的如“吃就有礼”、“消费积分抵年费”等一系列优惠持卡人的宣传活动，再加上营销中心不定期的、大都在休息日搞的宣传活动。我不管怎么累，家里有多少事，我都坚持亲临现场，坚持到各宣传点寻视。用自己的行为从点滴做起，维护信用卡部的整体形象，维护xx行的社会威信。

催收本月工作总结篇六

尊敬的领导：

您好！我是xxx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。在这一个月里我秉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。最后、我对我们行的催收工作的疑问。

1、我们的外访考核每月25单，如果我只是为了完成这个任务去外访，我可以把明知道无效的地址集中外访一遍，快又简单。

3、很多的欺诈案件按正常案件委托给我们是否有点不公平？（其他银行欺诈由专人负责并且提成都很高）

XXX

20xx年xx月xx日

催收本月工作总结篇七

xx老师有句话说我记忆犹新，她告诉我们每次的催收都是次谈判的，对于不同的客户那需要的方式方法也不一样，这边我将逾期客户分为三部分：前期(1—5天)、中期(6—18天)、后期(19—28)。

1、对于前期逾期的客户，催收的重点是态度上要以礼相待，虽然逾期了，但是我们并不是责怪你，只是提醒并知会你一声，让客户有愧疚感。

2、对于中后期的客户，首先我们需要了解的是客户正真逾期的原因，可以通过客户背景和催收记录，其次就是在催收的态度。以下是催收过程中常出现的几种逾期状况如何处理：

(1)承诺还款但是屡次爽约的，这种在前期也会有的偶尔出现，中后期那是更是常见的事。此时我们就需要先去了解客户爽约的原因，而我们的态度是需要聆听客户的解释，不能妄下结论客户在狡辩推脱，过激的对待客户，毕竟这类客户还是有还款诚意的。对于这类客户我们应该告知每次爽约会形成一次负面信用记录，产生一次扣款失败费，耐心聆听，有技巧的沟通，让客户自行说出爽约的正真原因，还款时间和金额。

(2)不愿意还款的，对于这种客户我们首先需要了解客户的心理，是什么原因引起的，是对前期销售，客户，审批金额或者公司的其他不满投诉，还是对催收过程的态度不满投诉，我们需要对症下药，先平复客户情绪，帮助他区分投诉和还款是两个概念，对于恶意不还款客户可以向客户说明拒绝还款行为产的法律影响。

(3)死亡的客户，这类客户我们首先要了解真实性，可通过旁敲侧击，向联系人、工作单位、亲友、住址电话侧面有技巧的探明情况是否属实；索要死亡的相关资料；向相关机构资料核实，对于这样的客户我们可以诱导，试探关系人是否能够代位清偿贷款。

(4)对于无能力还款的，我们先了解客户是客户无能力还款的原因，来判定客户是长期的还是短期内的无还款能力。对于这样的客户我们也是需要多方面了解客户的真实性，对于长期的是否可以联系家人看看是否有意愿，对于短期的除家

人外，更对的是关注该客户自身是否又具备还款能力。

(5)暂时无应答的，这个是我们最头疼也是最常见的。首先我们要认清客户是目前不方便还是不能接听，这时我们可以在不同时间段拨打，或已短信方式联系；对于不愿意接听我们催收电话的我们可以以通过联系人核实客户的目前状况，要求代为联系。

催收中遇到的不仅仅是以上这几种状况，催收不单单是催收还钱那么简单的事，催收是门学问，是需要技巧和策略，这样才能事半功倍。

自x月x日来到xx催收与反欺诈部这个大家庭。首先学习了我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。在这一个月里我秉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xx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。最后、我对我们行的催收工作的疑问。

1、我们的外访考核每月25单，如果我只是为了完成这个任务去外访，我可以把明知道无效的地址集中外访一遍，快又简单。

3、很多的欺诈案件按正常案件委托给我们是否有点不公平

以上就是我的工作总结，展望新的一年，希望公司在今年的基础上，继续努力，发挥优势，改进不足，让公司快速、稳定、长期的发展。

在这两天的实习工作学习中使我收获颇丰感受良多。因为是刚进入公司，对于公司的业务以及一些章程都是不知道的，所以我们这两天的任务就是努力的掌握公司培训的知识。

催收本月工作总结篇八

和对我的用心培养，感谢经理给予工作上的鼓励督促，让我学到了很多知识和工作经验，其次是感谢我的合作团队，团队的核心就是我们能干好工作的力量，感谢同事们在工作上相互鼓励和配合。

20xx年的销售工作结束以后，我们就全力以赴的为下一个销售季节做准备工作，我们总体上分为三个环节。

（一）下乡回访：深入村屯调查走访，记录了农户使用我们的产品反馈出来的信息。这些信息都是非常有价值的。从而能看出农户对产品的信任度和明年的购买意向。

（二）宣传工作：继续加大宣传力度，扩大宣传范围，让农

户对我们这种经营模式有更新的认识，以及给他们带来的利益，以至达到对这种经营方式的认可。

（三）发展业务员。我们在每个村屯都发展了业务员，他们多数都是种植大户，或者是在村里有一定影响的人，能起到带头作用，充分发挥他们的宣传组织，带动作用，带领农户来买肥。

回顾过去的工作过程中，也存在了很多不足，也给工作带来了许多的麻烦。我要努力学习业务知识，弥补不足之处。随着销售系统的不断更新，改进，销售量逐渐的加大，收款工作的侧重点也逐渐在改变，收款工作不能停留在简单的收款，核算，报账上，应不断的更新自己的知识领域，提高工作质量，结合本行业的工作特点，认真进行工作总结，吸取经验，查找不足，为公司及时，准确，完整的提供财务信息，确保门店的工作的全开展。做好自己的本职工作。

催收本月工作总结篇九

自从我20__年加入xx公司以来也有一年的时间了。在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平*有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分布开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20__年的xx月让我担任柜长一职，这是对我工作的最大肯定。回首自己一年爱经历的风雨路程，我做出如下工作总结。

一、品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

二、工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

三、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面。

1、询问，微笑服务是关键，人为的. 制造一个轻松愉快的购物环境。

2、充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道：“满意|”是顾客最好的广告。

3、促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。

4、熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。

5、售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。

6、抓住每一次销售的机会，以最佳的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

四、工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强

学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰？等等这些都需要想一想。

作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放最大能量。互相学习，互相进步。

总之，在这一年里我工作并快乐着！

催收本月工作总结篇十

（一）加强基础管理，促进合规发展。今年以来，进一步加强了信用卡业务管理，根据中央和地方调控政策，按照监管要求，严格执行内部规章制度，合规发展信用卡业务。

1、档案管理进一步规范。今年落实了专人管理信用卡业务档案，明确了档案管理岗位职责。档案管理岗检查档案合规后予以归档。本年新形成档案已按时装订归档，同时对历年档案进行了清理、装订归档。对历年乐分卡申请资料全部装订成册，归档保管。从9月1日起，建立了发卡环节责任人管理台帐。建立了档案登记簿，严格执行查阅、借阅、复制档案相关制度。

2、客户准入进一步规范。为从源头控制信用风险，今年进一步严格了客户准入标准，严格按工作意见和专题会议指定对象发卡和拓展特约商户，明确发卡对象主要为行政事业单位人员、本行个人贵宾客户和资产类法人客户高管，拓展特约商户对象主要为宾馆、酒店、旅游景点、大型超市和卖场、

房产和汽车销售企业、医院、学校、行政收费单位等。先后下发了“信用卡业务十二大禁令”、“四个一律不发卡”，全面规范客户准入。

3、岗位制约进一步规范。根据信用卡业务岗位分离要求，设立了营销岗、受理岗、调查岗、审批岗、催收岗，分别安排了不同人员从事不同岗位，对审批岗和营销岗、审批岗和调查岗、审批岗和催收岗实行了岗位分离。严格控制操作风险。

（二）加强不良清收，遏制风险扩大。明确了贷记卡不良贷款清收责任人。对当年新增不良贷款实行责任清收，对存量不良贷款采取电话催收、信函催收、上门清收、法务清收（包括经侦队、法院）等多种方式清收。截止9月30日，拨打催收电话246人次，寄送催收挂号信425封，上门清收20人次，累计收回不良贷款万元，不良贷款余额为万元，比上月下降万元。不良率从最高下降至，贷记卡不良贷款风险扩大趋势基本得到遏制。

（三）加强市场营销，促进贷款增加。一方面加大了发卡和特约商户拓展力度，扩大用卡客户群体，改善银行卡受理环境，另一方面加大优惠促销力度，主动刺激持卡人用卡，进一步规范特约商户受理银行卡行为。在“xx欢享无限”市场营销总体框架下，先后开展了“开卡有礼”、“首刷抽奖”、“奥运随心拍”、“xx乐游韩国，特价出行”、“汽车分期”、“消费分期”等活动。截止9月30日，贷记卡贷款余额为8372万元，剔除上年大额分期提前还款因素，比年初增加2612万元，增幅为；分期业务贷款余额为1421万元，其中商户分期余额为242万元，消费分期余额为1179万元。

（四）加强专业培训，提高队伍素质。先后开展了信用卡产品知识综合培训、分期业务知识专项培训、发卡业务流程优化培训，安排有关人员在新入行员工培训班讲授信用卡知识二次。通过培训，大多数员工掌握了信用卡基本知识，能开口营销信用卡产品，全员信用卡业务素质和营销技能进一步

提高。