

宜人贷贷后管理之催收方式

催收是指为了促使客户及时还款，维护出借人合法权益，对逾期客户进行一系列解释、说服、提醒以及谈判、警示等工作。

宜人贷或其委托的外包公司会在还款到期日之前对客户进行适当的提醒，如客户在还款日当日未按时还款，将通过短信、电话、信函等方式提醒客户进行还款。如果客户仍未还款，会进一步进行包括实地外访等一系列的催收工作，直至采取法律途径。

宜信的催收工作支持以下催收方式：

1、不予催收

有些逾期客户只是一时忘记还款、出国或是习惯性逾期，可不采取任何催收动作，一定时间内客户会自行还款，催收上的名词称为“自行痊愈”。自行痊愈的客户不需要任何催收动作，这种不予催收的客群一般是逾期天数较少且逾期金额较小的客户。

2、短信催收

短信提醒是一种成本较低同时效率也较低的催收方式。短信催收一般用于逾期天数较少和欠款金额较小的客户，对于非恶意欠款的客户有一定的回款效果。短信发送可分为批量发送和实时发送，可以是系统发送也可以由催收人员手工发送。

3、IVR 催收/机器人催收

可通过语音电话系统或机器人系统，自动对大批量的客户进行集体语音电话催收，也可在还款日前进行语音还款提醒。

4、电话催收

电话催收为催收工作中主要使用的催收方式。电话催收较其他催收方式灵活，适用于不同逾期账龄的客户。宜人贷根据客户逾期的不同阶段来划分催收小组。基本可划分为初期催收阶段、中期催收阶段、高期催收阶段及核销催收阶段。

5、信函催收

与短信催收一样，信函催收也是一种成本较低同时效率也较低的催收方式。当客户在未按时履行还款义务，累计达到一定期限或遇其他特殊情况下，向客户发送的书面文件，信函包括催收函和律师函。

6、社交媒体催收

对于部分通过电话无法联络到的客户，我们会根据客户提供的微信和 QQ 联系方式尝试与客户取得联系。

7、外访催收

外访是有效但成本较高的催收方式，一般用于客户逾期 30 天以上、欠款金额较大且客户可联的情况。对于失联的客户，也可通过外访来核实客户地址的有效性。外访人员必须具备一定的法律知识储备，遵纪守法、规范审慎、严格自律。

8、诉讼仲裁

诉讼仲裁是通过法律途径对逾期客户进行欠款追讨和失信惩戒的方法。宜人贷根据客户的逾期时长、还款意愿等进行评估，对逾期客户提起诉讼或仲裁申请。