

催收不用虛張聲勢 只需有好工具

— B. E. S. T.® 催收管理系統

► 邢合強 歡揚資訊 金融事業處 專案支援經理



不再文攻武嚇壯聲勢

拚業績固然重要，但如果多數的應收債款收不回，金融單位營運一樣會受到威脅，加上近期國內發生的「雙卡風暴」，對銀行的逾期案件更是雪上加霜。這麼多的案件，如缺少系統的幫助，對催收人員勢必造成不小的壓力，對於銀行債權確保的目標，更是會有極大的風險。不過，金融單位中的催收部門和大多數人一樣有著相同感覺，一提起催收債款總是頗有微詞，如果不幸遇上了，只得各憑本事，以文攻武嚇壯聲勢，或死纏爛打去要錢。難道催債款這檔事，真的無章法可循？無技巧可言？「B.E.S.T.®催收管理系統」即是專為金融業催

收業務開發的系統，可強化催收作業的控管，提高催收部門績效，並提供各項催收相關程序功能，進而將資料回饋給授信相關系統，完備新巴塞爾協定的作業程序更是導入e化催收系統的首選。

催繳業務 專業且繁雜

銀行的放款客戶眾多，每個案件到期時間都不同，每日都會有新的債款帳務資料，也有舊的債款尚未催收完成。新債款不斷進來，而舊債款又未能在短時間完成催繳動作，如此新舊交雜很難說不會有遺漏或疏忽的案件，況且催款動作不光是單單撥通電話說聲：「您有借款尚未繳交！」借款人就會乖乖付錢，也需要針對借款人進行財產調查、擔保品查詢，甚或與法院間進行公文往來...等眾多催款步驟，每項動作都是一項專業，若再加上催收人員請假或有相關特殊狀況，交接上勢必又是一段冗長的執行細節說明，而主管在



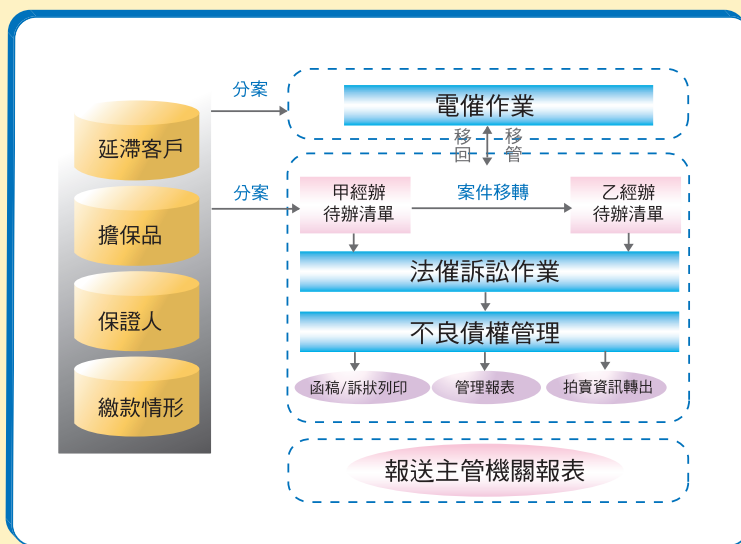
圖一：徵授信及催收管理系統解決方案

追查債款催繳效益及進度時，也需請第一線人員進行一一說明，真是耗費人力及時間。

待辦提醒 掌握績效

為改善這樣繁雜又專業的催繳業務，叡揚資訊針對催收業務開發出的「B.E.S.T.®催收管理系統」，利用電腦資訊每日自動匯入主機相關帳務資料，透過「彈性分案作業」產生經辦人員當日待辦資料，以生效日期區分版本，方便系統維護人員設定分案規則，結合產品、單位、逾期天數及金額等相關參數設定，達到公平且有效的分案目標，並將每日分案的結果結合昨日未處理的案件及相關案件作業的提示，整合成當日待辦清單，方便催收人員了解自己手上有哪些案件尚待處理？哪些案件相關提示需要注意？同時開放主管查詢，直接了解催收人員的工作狀況。另外，亦可提供主管相關異常案件的清單，例如，某案件已參予分配，但遲遲不見收到案款的記錄；或是某信保案件已列管通知並已申請代償，但仍然未見信保基金代償的紀錄，諸如此類的案件異常，系統都將自動反映給相關主管以做因應。

當案件須移交至不同單位時，可透過「案件移管」功能進行處理，如當催收人員請假或有特殊狀況，需將案件移轉至另一催收人員，



圖二：催收系統流程圖

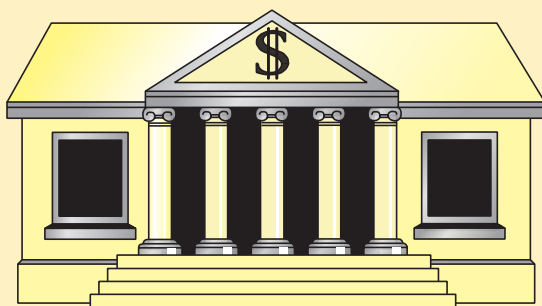
可透過「案件移轉」功能將案件相關資料及執行相關進度細節，一併重新分派給另一經辦人員承接，不需花時間逐一交代說明。

催收同案 萬卷歸一

這樣的方便性，便是仰賴系統中對於日常案件的催收作業，以整合的形式將催收所有動作及相關訊息做詳細的合併記錄。例如，當案件需要查調財產時，催收人員僅需維護查調財產相關功能的資料，催收管理系統會自動將此作業記錄至催收記錄；當信保案件發生期中管理或申請代償時，催收管理系統亦會自動將此作業記錄至催收記錄，都與案件的基本存款資料、放款資料、關係人資料、擔保品／財產資料...等，做連動性處理的機制，自動將案件中散落在銀行各系統的資料整合至催收管理系統，除提高催收人員的效率外，更會減少因催收人員遺忘維護而產生資料不完整的情況，而影響案件後續催收的工作。

自動訴狀 擔保計評

另外，若需要與法院進行公文往返時，可透過「訴狀自動套印」的方式與系統的連結，將系統中的此催收案件相關資訊帶入，迅速產生一份含有案件帳務、擔保品資料的訴狀，且以Word格式呈現，方便催收人員進行內容微調，以加速行文時間，減低催收人員在繕打訴狀時須翻閱多方資料的困擾與誤差。在案件收回可能的評估上，系統可結合「擔保品重估」的功能，定期計算出擔保品與放款間餘額的差異，提供實際的正確數據，讓銀行進行資本計提，有效管理逾放款風險。



經驗移轉 成果立現

觀揚資訊對於催收管理系統已累積多方面的經驗，不論在消金、企金及信用卡，均已完成多項專案並且成功上線，如：上海商銀、日盛商銀、陽信商銀、復華銀行、中華商銀...等，在滿足客戶的需求下，採用移轉建置的模式，如此將可快速導入，讓客戶在瞬息萬變的商場上搶得先機。

更值得一提的是，「B.E.S.T.®催收管理系統」不單是自身的應用，更可與其它系統集合增強功能，如：CTI模組與催收系統整合，藉由

導入CTI模組（自動撥號、簡訊、語音等），協助催收人員進行案件處理；或是與電子謄本系統整合，透過電子謄本的建置，降低人工維護的成本，進而提升經辦人員績效。

催收標準化 知識專業化

利用建置催收管理系統的機會，可同時規範催收人員的作業程序，在每個環節的配合下，對於傳承案件進度和催收專業知識，將順勢產生許多相關經驗記

錄與相關報表，不僅催收人員間的代理或新舊催收人員的交接，都是難得的知識經驗產物，也能大幅降低因人員更替所產生的成本。再者，催收管理系統能適時的提供相關資訊，方便主管掌握案件狀況，不論透過主動（案件異常）或被動（績效分析）的方式，均可讓催收主管隨時隨地了解整體催收績效及個別催收案件進度，有效跟催及提供適當協助。

透過「B.E.S.T.®催收管理系統」的運用與協助，金融業的催收部門可以有自信的說：「催收不再是各憑本事，而是集眾人的本事；不再以文攻武嚇來壯聲勢，而是運用專業經驗傳承來建威嚴；不再死纏爛打去要錢，而是按部就班的運用標準催收程序來催收。」 