

# 个贷贷后风险管理和催收技巧

(1-2 天)

<课程大纲>

## 第一部分 个贷贷后尽职管理的全流程

### 一、贷后尽职管理的原则

- 1.全面覆盖
- 2.突出重点
- 3.分类管理
- 4.明确职责
- 5.快速处置

### 二、批量监管

- 1.客户信息监管
- 2.用途合规监管
- 3.贷款权证监管
- 4.押品管理监管
- 5.担保机构监管
- 6.资产质量监管

### 三、贷后管理的主要内容

#### (一) 贷后日常检查

##### 1、日常检查的频率要求

##### 2、日常检查的主要内容

##### 3、日常检查的手段

#### (二) 对贷后检查结果的处置

1.向客户通报检查情况及处理意见，要求客户限期答复；

2.采取信贷手段

#### 四、风险预警与处置

1. 处理流程：从信号导入→分级→发布→处置反馈→跟踪督办→信号解除，闭环运行。
2. 执行主体
3. 管理对象
4. 管理方式

#### 五、信用收回

1. 正常收回
2. 提前还款
3. 展期处理
4. 违约收回

## 第二部分 逾期债务催收技巧

### 一、逾期贷款概述

1. 逾期发生的原因分析
2. 催收人员需要具备的基本素质及催收心态培养
3. 贷前调查、贷后管理与逾期处理的关系

### 二、逾期贷款处理流程

1. 贷款逾期前的征兆
2. 贷款催收的基本原则  
及时、渐进、分类、记录
3. 逾期贷款的分阶段处理流程  
逾期前、逾期前期、逾期后期

### 三、债务催收程序

1. 触发债务违约预警
  - 客户逾期常见信号
  - 客户不还款常见借口
  - 贷后监管中启动预警时机
2. 告知逾期情况
  - 短信告知
  - 电话告知
  - 信函告知
3. 评估形势
  - 客户是否存在恶意骗贷行为
  - 客户财务情况分析
  - 客户所在行业问题分析
4. 采取行动催收成果最大化
  - 电话催收

- 实地催收
- 发律师函
- 委外催收

#### **四、电话催收技巧**

- 1、 电话催收理念
- 2、 明确电话催收的目的
- 3、 催收前准备
  - 客户详细情况
  - 贷款业务背景
  - 贷款合同情况
- 4、 电话催收步骤
- 5、 客户心理分析
- 6、 电话催收技巧
- 7、 催收后业务跟进
- 8、 经典案例分析和讨论演练

#### **五、实地催收技巧**

- 1、 实地催收理念
- 2、 明确催收的目的
- 3、 不同客户类型不同策略
- 4、 聆听客户信息
- 5、 催收技巧
- 6、 催收行为指导
- 7、 催收后业务跟进
- 8、 实战讨论演练

#### **六、催收形式创新**

- 1、 互联网技术帮助催收
- 2、 大数据技术分析催收
- 3、 委外催收分析
- 4、 有效利用互联网平台
- 5、 经典案例分析和讨论演练

#### **七、催收手段闭门会**

催收方式和方法探讨、资源整合沙龙

#### **八、心理学及谈判技巧**

- 1、 有效了解客户心理
- 2、 对客户进行心理施压
- 3、 掌握谈判原则
- 4、 打破谈判僵局
- 5、 提出解决方案
- 6、 经典案例分析和讨论演练

## 九、法律清收实务

- 1、逾期贷款法律风险类别
- 2、抵押物不能变现
- 3、质押不能实现
- 4、债权转让及债务转移抵销权的适用
- 5、担保无效
- 6、已过诉讼时效
- 7、保证合同无效
- 8、逾期贷款清收技术
- 9、强制执行公证
- 10、申请仲裁
- 11、申请支付令
- 12、依法诉讼
- 13、债务重组
- 14、夫妻共同债务的认定及处理
- 15、借款人死亡的法律后果
- 16、债务人下落不明时的处理
- 17、债务人或保证人涉及刑事犯罪对实现债权的影响
- 18、先查封处分权与抵押优先受偿权冲突时的处理
- 19、多个债权人对一个债务人执行的问题——参与分配制度
- 20、强制执行过程中的操作要点及技巧
- 21、熟悉拍卖流程对恶意诉讼的处理
- 22、关于执行异议向上级法院和检察院寻求救济
- 23、报告财产制度限制出境等措施的采用

## 十、催收典型案例讨论

## 课程时间安排

以 1 天 6 小时为例

第一部分贷后管理部分 2.5-3 小时

第二部分催收技巧部分 3-3.5 小时