

## 小额贷款、担保公司逾期债务催收和不良资产处置 (2天)

### 【课程大纲】

#### 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——全流程风险管理

#### 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
  - ① 客户基本类型：强硬型、阴谋性、合作型、感情型、固执型、虚荣型。
  - ② 债务人的心态分析：扮可怜、求同情；轻描淡写、让你无处发力；赖皮；逃避、拖延；怕烦、怕影响声誉。
- 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
  - 利用互联网找到债务人
  - 利用审待阶段收集的社交网络信息
  - 借助 BAT 有效利用虚拟经济
  - 有效利用第三方征信黑名单
  - 债务人有效信息收集与查询
- 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、催收过程中的策略：

- 1.感情投入法；
- 2.红白脸法；
- 3.纠缠法；
- 4.特殊人群讨债法；
- 5.人情讨债法；
- 6.“拿短”讨债法；
  - 7、“毁誉”讨债法；
  - 8、“曝光”讨债法；
  - 9、红白脸讨债法；
  - 10、激将法；
  - 11、举报讨债法；
  - 12、挤牙膏讨债法；
  - 13、杀鸡儆猴讨债法；
  - 14、敲山震虎讨债法；
  - 15、软硬兼施讨债法；
  - 16、以退为进讨债法；
  - 17、擒贼先擒王；
  - 18、借刀杀人；
  - 19、欲擒故纵。

## 十一、不良资产处置模式创新

- 1.利用资本市场化解
- 2.联合运作模式
- 3.企业并购重组
- 4.信托处置模式
- 5.业务外包法
- 6.资产证券化
- 7、其他方式