

贵州淘收益网络科技有限公司

贷后催收管理

一、贷后催收原则

及时、合法、有效

二、催收时限

1、对还息期的借款人，在还息到期日前七天内电话提醒借款人按期还息，还息到期前一天再次电话提醒。

2、对需还本金的借款人，分别在还款到期日前 20 天及 10 天时电话提醒借款人按期还款，并落实是否能按期还款；如发现可能发生不能按期还款情形的，及时作出风险预警并采取相应防范措施，提前介入，不定期进行跟踪调查，或及时要求增加担保措施。

3、对有逾期还款情况的借款人，要及时联系，了解未按期还款的原因；如发现借款人有继续逾期可能或发生可能导致不能按期还款的重大情形的，应及时作出风险预警并要求增加担保措施，如不能增加担保措施，应提前收回借款。

三、防止逾期违约后转化为不良贷款劣变的管控措施和预案，常见逾期违约客户的类型和应对方式

1、（不接听或他人接听）迷糊型：接电话者对逾期欠费回答“不知道啊”
应对方式：（1）探知他与客户的关系；（2）言明利害关系之所在；（3）留言请客户回电；（4）简述欲找逾期客户的事由。

2、（太忙忘记了）生意型：对方以太忙、没时间或忘记为理由未还款。

应对方式：（1）了解他忙碌的原因；（2）告知迟交对他信用的影响；（3）

给予便利交款方式的建议；(4) 限定他的交款期限；(5) 适时多次短信提醒。

3、(什么都好)耍赖型：每次都以“好、好好、一定一定”为搪塞借口。

应对方式：(1) 限定他交款期限；(2) 如仍然逾期未交，应采取行动，不容对方再逾期，可辅助其他较具压力的手段。

4、(他不在)装傻型：每次都声称不在，留言也不回电。

应对方式：(1) 以信函及上门方式处理；(2) 适度告其家人欠款的情况；(3) 说服家人代为处理。

5、(人头户)傀儡型：客户声称是被他朋友代为申请贷款使用，他没有使用过。

应对方式：查询实际使用者之间相关资料及代为原因；(2) 告知法律关系及后续影响；(3) 迅速采取上门及法律行动。

6、(夜猫子)浪子型：白天无法联络，很晚才回家。

应对方式：(1) 通知家人代为处理或转告；(2) 以信函方式处理；(3) 利用晚上联络。

四、催收时应具有的情绪管理

- 1、言行需谨慎有礼；
- 2、具有铁石心肠，壮士断臂的气魄；
- 3、须就事论事，随时保持冷静状态；
- 4、要有不厌其烦、穷追猛打的愚公精神；
- 5、善于发挥团队精神和知识面的优势。

五、催收时应具有的态度

- 1、坚定的态度；不轻易妥协更不可以逃避。

2、掌握主动；取得与客户沟通的主动权，坚守立场。

六、电话或短信提醒客户逾期的策略

1、明确目的、口齿清楚、告知客户、倾听和揣摩客户意思，调整和影响他的态度；

2、必用的资料档案需事先准备好；

3、谈吐要自然流利，注意说话的内容顺序；

4、对方若不了解自己的说话内容或出差在外，可换个说法加以说明或短信提醒

5、在电话中转达的重点如姓名、逾期金额、日期、时间、电话在再三确认，避免错留或对方听错。