在贷款期间，借款人突然消失或死亡，或出现其他使借款合同终止、需提前收回贷款的情形，贷款到期后，借款人不归还贷款或无偿还能力，又不符合贷款展期和重组条件的，就需要对贷款进行催收。贷款的催收是一项技巧性强、复杂、艰苦而又很考验催收人员的一项工作。

一、贷款催收工作的组织

(一)要有专门的催收部门负责

贷款机构应成立专门从事贷款催收业务的部门，将收回难度大、需重点跟踪的逾期贷款交由催收部门负责催收。如果没有专门的催收部门，则需由业务部门负责催收，但是既要负责业务的开拓，又要负责催收就会分散精力，两项工作都做不好，有时会耽误最佳的催收时机。

(二)要有专业的人员负责

催收人员在催收过程中，会遇到各种各样的问题，会与不同的人打交道，要成为一名经验丰富的催收人员，应具备以下一些素质。

1.要有分析判断能力。当接触到一个催收项目时，催收人员要能判断出贷款拖欠的原因，主要的关键问题是什么，如何从哪些方面着手开展工作，要找哪些人员等。这些需要催收人员进行缜密的分析和判断，没有一定的分析判断能力是做不好这项工作的。

2.要有较丰富的法律知识。在催收贷款时要依法催收，催收和诉讼过程中会遇到很多法律方面的事务，因此，催收人员一定要有相关的法律知识，如要掌握《担保法》、《民法》、《物权法》、《公司法》、《合同法》、《婚姻法》等相应的法律法规。

3.要有很强的沟通技巧和谈判能力。由于催收人员要同与借款相关的人员接触，包括借款人及其家庭成员、担保人、抵押人等，这些人会找各种理由来推诿自己的责任，沟通交流起来会很困难，因此就需要催收人员有很强的沟通技巧和谈判能力，来说服这些人履行自己的还款责任。

二、借款人拖欠原因分析及催收措施

-般情况下，当借款人不能按时还款时，如果是保证担保贷款，可直接要求保证人承担还款责任;如是抵押贷款，贷款机构可直接通过法律程序处理抵押物偿还贷款;如果是质押贷款，可依法处理质押物偿还贷款，这三种方式的贷款处理起来相对简单容易。但如果是信用贷款，催收起来情况则要复杂很多。下面就信用贷款的催收分不同情况

进行介绍。1.借款人有还款能力，但信用观念不强，每到还款期不主动还款。对于的借款人，可通过以下措施对借款人进行纠正:

(1)在每期还款前，提前通知借款人还款事宜，要求借款人及早安排资金。

(2)对借款人进行信用观念教育。要告知借款人信用记录的重要性，如不保持好信用记录，今后无论是贷款或商业贸易，都会面临很大障碍，要求借款人重视信用记录。

(3)对其逾期贷款规定较高的罚息，让借款人知道如发生拖欠会付出很大的成本。

2.借款人暂时资金不到位，在还款时资金不足，而出于其他原因又不能进行展期处理。对于这种情况，要时刻关注其经营情况，对其资金进行监控，一发现借款人的资金到位就应督促其立即归还。

3.借款人有还款意愿，但还款能力严重下降，利润大幅降低或无利润，现金流萎缩，仅凭经营收入偿还贷款已很困难，这种现象是持续且不可逆转的。在这种情况下，要求借款人将利用率低的资产或全部资产进行处理用于归还贷款，仍不能归还的，看其家庭财产中有无可用于还款的资产，或借款人能否通过其他渠道融资还款。如还是不能还款的，要完善贷款相关的诉讼时效手续，保持贷款的诉讼时效，待借款人以后具有还款能力时再追索。

经评估，如果再给予一笔贷款的救助资金能使借款人恢复正常生产经营和还款能力的，在把控好风险的前提下可以向借款人再提供一笔贷款，让其恢复生产经营，但要严格做好监管工作。

4.借款人突然遭遇重大损失，发生火灾、地震、洪水、被盗、被抢等。

如果资产遭受重大损失，已彻底丧失了生产能力，已无法恢复正常经营生产的，可处置借款人现有资产用于偿还贷款，有保险赔偿金的，可要求借款人用保险赔偿金偿还贷款。

如果借款人遭受重大损失，但能够继续维持经营生产，目前还款确实有困，可考虑给予贷款展期或重组，给借款定的还款宽限期。

如果借款人遭受重大损失，相关生产设备和生产场地严重受损，但人员和相关的技术稳定，只要购置到设备和修复场地就能恢复经营生产，只是又需要一笔资金的，可考虑再给予其一笔贷款的救助资金，让其恢复生产经营能力，同时给借款人的前一笔贷款一定的还款宽限期。

5.借款人经营项目停止，或借款人转行经营其他项目。借款人无论是转行或停止经营，对于信用贷款来讲都有可能会面临很大风险。如果是停止经营，则意味着借款人没有了收入来源，不再有能力还款;如果转行经营新的项目，由于才开始经营，收益不确定，还款也无保障。在这种情况下，要求借款人将停止项目的资产处置后优先用于归还贷款。在增加了可靠的担保条件的前提下，可让其将资金转投其他项目。

6.借款人负债过高，已资不抵债，且大多债务已到期。在这种情况下，其他债权人会向借款人逼债，在各方不能达成和解的情况下，都会想办法控制借款人的资产。同样，由于借款人已无力偿还全部债务，贷款机构为了减少贷款损失，也要第一时间控制借款人的资产，采取诉讼保全措施。对这种情况采取措施一定要快，抢在其他债权人前面就能掌握主动，因为根据相关法律规定，同一财产先诉讼保全的先受偿。

7.借款人严重疾病不能自理或死亡。出现这种情况时，要立即与财产继承人或财产的实际控制人进行谈判，要求其承担债务。如果财产继承人或财产的实际控制人愿意承担债务，则应签订债务承担协议。如财产继承人或财产的实际控制人不愿承担债务，应快速向法院申请财产诉讼保全，通过法律程序依法收回贷款。

对于这种情况，贷款机构在评估贷款和处理问题时，一定要弄清借款人的财产情况，并要掌握确凿的证据，防止财产继承人或财产的实际控制人否认借款人的财产。

8.借款人贷款后突然消失。这种情况明显是借款人骗贷欺诈行为，出现这种情况大多是借款人在贷款前，经营状况已严重恶化以致不能持续下去，资产大部分或全部转移或转让，已严重过度负债而不能偿还、债主逼债等。遇到这种情况时，仍然要在第一时间査看借款人资产情况，如有资产要在第一时间进行控制，做好财产诉讼保全。

9.借款人故意赖账，无还款意愿。对于这种情况，首先与借款人进行充分的沟通，让他认识到贷款是必须要还的，不要存在侥幸心理，不还将要承担罚息、违约金，如诉讼还将承担高昂的诉讼成本。如借款人仍不还款，则依法诉讼催收。

三、对借款人和其财产、经营情况详细信息的收集

无论是哪种情况下的贷款拖欠，首先要弄清拖欠的原因，根据不同的原因采取不同的催收措施和不同的催收策这需要对借款人的所有信息进行全面的了解和掌握。需要了解和掌握的信息有:路。

1.借款人现在的情况。主要了解借款人现在的居住情况、身体健康状况、家庭情况，着重了解借款人现在的还款意愿、本人现在的思想动态和想法、后面有无切实可行的还款计划和方案。

2.借款人拖欠贷款的原因，是属于哪种情况的拖欠，是暂时资金不到位、还款能力不足、资产受重大损失或过度负债等。

3.借款人现在的经营情况。了解借款人现在经营情况是否正常。如不正常，则评估经营下降的原因以及下降的程度，这种经营恶化是持续不可逆转的，还是在采取挽救措施后可好转的。.4.借款人现在的资产情况。主要看借款人现在的资产价值有多少，分布在哪些 地方，被谁掌控，有无被抵押或质押，有无被诉讼保全，有无被转移等。5.借款人现在的负债情况。主要了解借款人现在的债务额度、主要的债权人、 债务到期情况、其他债权人对借款人的催收力度及已采取或准备采取的。 四、与借款人沟通 除借款人死亡或消失，无论哪种拖欠情况，都需要跟借款人进行交流沟通。在跟 借款人沟通过程中，一定要注意沟通的技巧和方法。针对不同的人的性格特点和 不同的拖欠原因，与其进行交流时应该有不同的侧重点和不同的说话方式。例如: 借款人有还款意愿，但确实现在无还款能力的，在交流时应从帮助的角度与其进 行谈话，如帮他想办法如何筹集资金、如何提高经营业绩和效益等。对有还款能 力但无还款意愿的借款人，则要从教育的角度进行谈话，对他讲清法律事实、拖欠将造成的损失、信用记录的重要性等。 不但要与借款人进行交流，还要与其家人多交流、多沟通，尽可能不要与借款人 及其家人发生过激语言冲突，更不能发生肢体冲突;沟通交流中要做到粗中有细、松弛有度，要随时掌控事态发展。因为催收的目的是把贷款收回来，如与借款人 及其家人发生冲突，则往往会使问题复杂化，增加催收的难度五、第一时间控制借款人有效资产 当借款人疾病不能自理或死亡、突然逃亡消失、过度负债等情况发生时，一定要在第一时间弄清并控制其资产，及早向法院申请诉讼保全。当发生这些情况时，其他债权人也会争相控制借款人的资产和采取保全措施，或资产的实际控制人会 将资产进行转移，如果采取的措施迟缓了，贷款的收回会很被动。 六.依法诉讼 通过各种方法进行催收没有效果的，应提起诉讼，通过司法程序进行催收。但与 此同时，在可能的情况下，也应保持与借款人的接触，一方面继续推进法律程序 对借款人施压，另一方面继续与其商讨还款事宜，最好能让借款人自己归还。