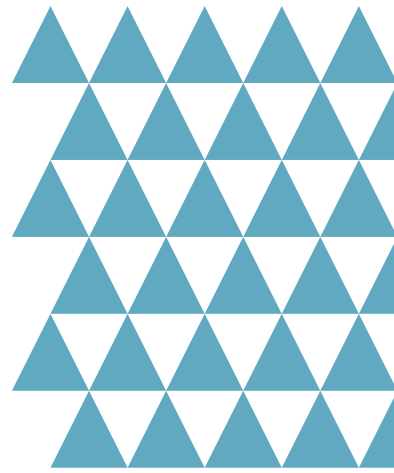




**Collection
Dept**



SỔ TAY THU NỢ

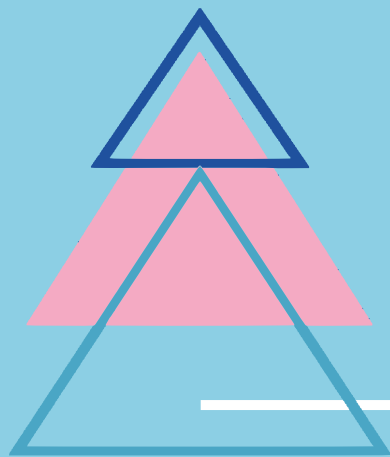
PHIÊN BẢN 01 - 06 - 2022

Biên soạn

Tú Nguyễn
Mây Nguyễn
Toàn Nguyễn



PHẦN 1
GỌI NHẮC
NỢ



CALL REMINDER

MỤC LỤC

HANDBOOK



I. GIỚI THIỆU 4

Giới thiệu tổng quan về cuộc gọi nhắc nợ, mục tiêu, đối tượng của cuộc gọi nhắc nợ.

II. QUY TRÌNH CUỘC GỌI 5

Thứ tự ưu tiên.
Số lần và thời gian gọi.
Kịch bản gọi.
Ghi chú lên hệ thống.

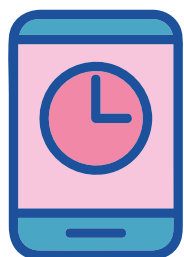
III. CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP 8

Tiền treo
Thanh lý trước hạn
Giảm một phần gốc trước hạn

IV. TÓM LƯỢC 9

Tóm tắt sơ lược về cuộc gọi nhắc nợ

I. GIỚI THIỆU VỀ:



CUỘC GỌI NHẮC NỢ

TỔNG QUAN

Cuộc gọi nhắc nợ là hoạt động mà nhân viên bộ phận Thu hồi nợ trao đổi với Người vay, người cùng vay, hoặc người chịu trách nhiệm thanh toán cho khoản vay qua điện thoại, qua đó nhắc nhở về việc thanh toán khoản vay đang quá hạn, và thống nhất kế hoạch thanh toán cho khoản vay.

MỤC TIÊU

- Trao đổi với khách hàng về khoản quá hạn, về lý do phát sinh quá hạn.
- Hướng dẫn và đôn thúc khách hàng thanh toán.
- Cảnh báo về các bất lợi khi khách hàng thanh toán trễ hạn.

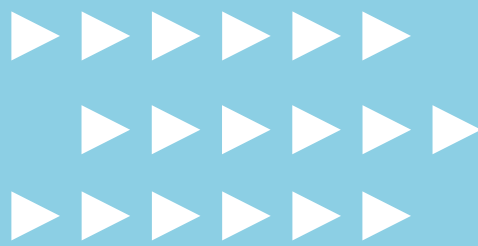
ĐỐI TƯỢNG

- Là các khách hàng của TFSVN mà tại kỳ thanh toán đầu tiên sau giải ngân, có quá hạn thanh toán từ 5+ DPD.
- Khách hàng 50/50, có quá hạn thanh toán từ 5+ DPD.
- Khách hàng từ kỳ thanh toán thứ 2, có quá hạn từ 20+ DPD và số tiền quá hạn từ 400.000 vnd.

Các khách hàng ngoài danh mục này hiện đang được gọi nhắc nợ bởi đối tác của TFSVN, bao gồm:

- Các khách hàng có quá hạn từ 5-19 DPD.
- Các khách hàng có quá hạn dưới 400.000 VND.

II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN



Nhân viên thu hồi nợ, dựa vào các thông tin khách hàng có trên hệ thống, sẽ thực hiện cuộc gọi nhắc nợ đến khách hàng.

01 THỨ TỰ ƯU TIÊN CỦA VIỆC GỌI ĐIỆN THOẠI ĐƯỢC XÁC ĐỊNH NHƯ SAU:

1. Người vay
2. Người cùng vay
3. Người sử dụng tài sản đảm bảo

Thứ tự này có thể thay đổi tùy vào tình hình thực tế và Collector sẽ ưu tiên gọi cho người chịu trách nhiệm thanh toán chính đầu tiên.

Người này có thể là người sử dụng xe, người cùng vay hoặc người vay.



02 SỐ LẦN VÀ THỜI GIAN GỌI:

- a) Trường hợp khách hàng không nghe máy hoặc không liên lạc được:
- Collector thực hiện gọi 2 lần với mỗi số điện thoại.
 - Với trường hợp khách hàng không nghe máy, collector sẽ chờ chuông đổ tối thiểu 45 giây.

- b) Các trường hợp còn lại:
- Gặp được khách hàng và lấy được cuộc gọi thanh toán từ khách hàng, hướng dẫn khách hàng xử lý tiền treo, hoặc gặp được người nhà khách hàng và để lại lời nhắn...
 - Với các trường hợp này, collector có thể kết thúc sau cuộc gọi đầu tiên miễn là cuộc gọi này đã đưa đến kết quả xử lý nợ đối với khách hàng rồi.



03

KỊCH BẢN GỌI:

a) Trường hợp Collector gặp được với Người vay/ người cùng vay/ người sử dụng xe.

Collector đảm bảo cuộc gọi điện thoại sẽ bao gồm các mục sau:

- Giới thiệu về bản thân
- Xác nhận khách hàng đang trao đổi với mình là ai.
- Thông báo về khoản quá hạn: số ngày quá hạn, số tiền quá hạn.
- Trao đổi với khách hàng về hướng xử lý cho khoản vay.
- Chốt ngày hẹn thanh toán.



b) Trường hợp Collector gặp được người nhà của khách hàng:

- Collector giới thiệu bản thân.
- Xác nhận đối tượng đang trao đổi là ai.
- Gửi lời nhắn tới khách hàng về việc thanh toán nợ, hoặc nhắn khách hàng liên hệ lại TFSVN để trao đổi kỹ hơn



04 GHI CHÚ LÊN HỆ THỐNG:

Dựa vào kết quả cuộc gọi, collector sẽ ghi chú lên hệ thống theo cấu trúc sau:

CODE	Ý NGHĨA	CẤU TRÚC GHI CHÚ
NPK	No pick up Không nghe máy	NPK - SĐT
NAV	Not available Không liên lạc được	NAV - SĐT
PTP	Promise to pay Hứa thanh toán	PTP - Ngày hứa thanh toán - Số tiền
TRA	Transferred Đã chuyển tiền nhưng chưa nhận được	TRA - Diễn giải
TWI	Transferred without collected information. Các trường hợp tiền treo	TWI - Diễn giải
LMS	Leave a message Gửi lời nhắn	LMS - Diễn giải
RTP	Refuse to pay Từ chối thanh toán	RTP - Diễn giải
OTH	Other Các trường hợp khác	OTH - Diễn giải

III. CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP



01 XỬ LÝ TIỀN TREO:

Một món tiền được gọi là tiền treo khi TFSVN đã nhận được nhưng không đủ dữ liệu để nhập tiền vào hợp đồng vay của khách hàng. Các trường hợp này thường là:

- Sai biển số xe/ sai số hợp đồng trong nội dung thanh toán.
- Không có biển số xe/ số hợp đồng trong nội dung thanh toán.

Cách xử lý khi phát hiện tiền treo:
Collector hướng dẫn khách hàng.

- Gửi hình chụp lệnh chuyển tiền qua zalo chính thức của Công ty - Tên zalo: "Tài chính Toyota Việt Nam"
- Sau khi nhận được hình ảnh lệnh chuyển tiền, Call Center sẽ hướng dẫn khách hàng làm đề nghị nhập tiền và gửi lại vào zalo công ty.
- Call Center sau khi nhận đủ chứng từ sẽ chuyển tới Customer Services để hoàn tất việc nhập tiền treo.

02 THANH LÝ TRƯỚC HẠN:

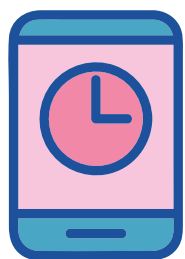
Trong quá trình trao đổi với khách hàng, khi khách hàng có nhu cầu thanh lý trước hạn:

- Collector tính số tiền thanh lý trước hạn và báo cho khách hàng.
- Hướng dẫn khách hàng gửi hình lệnh chuyển tiền vào zalo chính thức của công ty để hoàn tất việc thanh lý.

03 GIẢM MỘT PHẦN GỐC TRƯỚC HẠN:

Collector hướng dẫn khách hàng gọi điện thoại đến bộ phận Dịch vụ khách hàng (Số điện thoại: 02873090998) để nhân viên chốt số tiền hướng dẫn hoàn tất thủ tục giảm gốc trước hạn.

IV. TÓM LƯỢC VỀ:



CUỘC GỌI NHẮC NỢ

OVERDUE

Gọi nhắc nợ là hoạt động mà các Collector sẽ gọi điện thoại để trao đổi với khách hàng về khoản quá hạn.



Collector có thể quyết định kích bản, thứ tự ưu tiên gọi nhưng việc ghi chú lên hệ thống yêu cầu tuân thủ theo cú pháp chung.



Liên hệ SĐT: 02873090998
hoặc Zalo: "Tài chính Toyota
Việt Nam" khi cần hỗ trợ.

