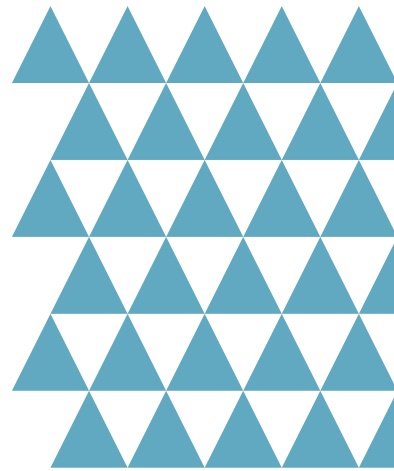




**Collection
Dept**



SỔ TAY THU NỢ

PHIÊN BẢN 01 - 06 - 2022

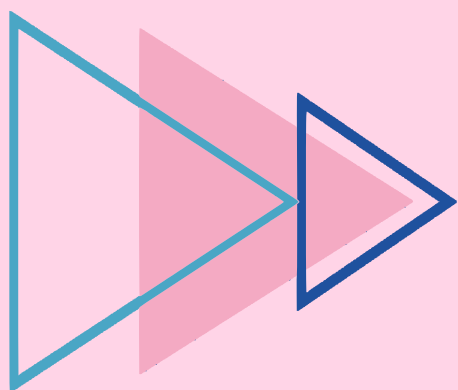
Biên soạn

Tú Nguyễn
Mây Nguyễn
Toàn Nguyễn



PHẦN 2

GỬI TIN NHẮN TỰ ĐỘNG & GỬI THƯ



SMS & LETTER SENDING

MỤC LỤC

HANDBOOK



I. GIỚI THIỆU 4

Gửi tin nhắn tự động và gửi thư nhắc nợ là hai trong các hoạt động thu nợ.

II. QUY TRÌNH 4

1. Đối với gửi tin nhắn nhắc nợ tự động
2. Đối với gửi thư nhắc nợ cho khách hàng

III. CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP 6

1. Đối với gửi tin nhắn nhắc nợ tự động
2. Đối với gửi thư nhắc nợ cho khách hàng

GỬI TIN NHẮN TỰ ĐỘNG & GỬI THƯ

I. GIỚI THIỆU:

Gửi tin nhắn tự động và gửi thư nhắc nợ là hai trong các hoạt động thu nợ. Mục đích của gửi tin nhắn và gửi thư nhắc nợ cho khách hàng nhằm truyền đạt thông tin một cách nhanh chóng, chính xác và kịp thời tới khách hàng.

II. QUY TRÌNH:

01 ĐỐI VỚI GỬI TIN NHẮN NHẮC NỢ TỰ ĐỘNG

Phòng Công nghệ Thông tin (IT): Vào đầu mỗi ngày làm việc, tạo danh sách khách hàng cần nhắc nợ 03 ngày trước ngày đến hạn cập nhật lên SIS để Phòng MCP tiến hành gửi tin nhắn cho khách hàng.

Phòng Tiếp thị & Quan hệ khách hàng (MCP): Gửi tin nhắn cho khách hàng 03 ngày trước ngày đến hạn trong khoảng thời gian từ 7 giờ đến 21 giờ.

Phòng Thu nợ (Collection):

- Gửi tin nhắn cho khách hàng quá hạn từ 17 ngày vào thứ ba hàng tuần trong khoảng thời gian từ 7 giờ đến 21 giờ.
- Gửi tin nhắn cho khách hàng quá hạn từ 2 - 18 ngày trở lên vào thứ Năm hàng tuần trong khoảng thời gian từ 7 giờ đến 21 giờ.

II. QUY TRÌNH: (TT)

02 ĐỐI VỚI GỬI THƯ NHẮC NỢ CHO KHÁCH HÀNG

Hàng ngày, vào hệ thống (SIS) kiểm tra danh sách khách hàng chưa trả nợ

Thư thứ nhất (Thông báo: xử lý nợ quá hạn hợp đồng tín dụng): khách hàng chưa trả nợ sau 3 cuộc gọi hoặc không liên lạc được với khách hàng.

Thư thứ hai (xử lý tài sản bảo đảm): Khách hàng chưa trả nợ/ không liên lạc được/ không phản hồi sau khi nhận được thư thứ nhất.

Thư thứ ba (Thu giữ tài sản bảo đảm): Khách hàng không có hoạt động thanh toán/ phản hồi sau khi nhận được 2 thư trên. Đối với mỗi loại thư, nhân viên thu nợ thực hiện như sau:

CUSTOMERS



- Thư được tạo ra từ hệ thống dựa trên thao tác của nhân viên thu nợ và thực hiện việc in thư bởi nhân viên thu nợ.
- Kiểm tra độ chính xác về mặt thông tin của các thư này khi được in ra: Họ và tên khách hàng, địa chỉ, số Hợp đồng, mã số khách hàng, số điện thoại, số tiền vay, số tiền quá hạn và số ngày quá hạn.

-Thư này sẽ được xem xét và ký bởi Trưởng Phòng Thu nợ

-Tiến hành gửi thư theo địa chỉ khách hàng đã được ghi nhận trên thư tạo ra bởi hệ thống.

-Lưu trữ vào hồ sơ của khách hàng nhằm phục vụ cho các việc Pháp lý về sau nếu cần.

III. CÁC TÌNH HUỐNG

01

ĐỐI VỚI GỬI TIN NHẮN NHẮC NỢ TỰ ĐỘNG

Việc gửi tin nhắn tự động có thể được điều chỉnh tùy vào tình hình thực tế. Trong trường hợp, đến ngày nhắn tin tự động bị trùng vào ngày lễ, ngày tết sẽ được điều chỉnh bởi Phòng thu nợ



02

ĐỐI VỚI GỬI THƯ NHẮC NỢ

Hiện nay, Phòng Thu nợ đang áp dụng 03 mẫu gửi thư cho khách hàng, cụ thể:

- **Thư thứ nhất - LETTER REMINDING 1ST** (Thông báo: xử lý nợ quá hạn hợp đồng tín dụng)
- **Thư thứ hai - LETTER REMINDING 2ND** (Xử lý tài sản bảo đảm)
- **Thư thứ ba - LETTER REPOSSESSION** (Thu giữ tài sản bảo đảm)

PHÂN LOẠI CÁC TÌNH HUỐNG GỬI THƯ NÀY NHƯ SAU:

2.1 Thư thứ nhất - LETTER REMINDING 1ST

(Thông báo: xử lý nợ quá hạn hợp đồng tín dụng)

Về nội dung: Đối với loại thư này, thông tin TFSVN cung cấp cho khách hàng bao gồm số ngày quá hạn, số tiền quá hạn. Cách thức TFSVN thực hiện thu nợ, ấn định thời gian trả nợ, các biện pháp pháp lý TFSVN có thể áp dụng xử lý nợ như yêu cầu bàn giao tài sản xử lý nợ hoặc khởi kiện tại Tòa án.

Ngoài ra, Tại thư này, TFSVN cũng lưu ý tới khách hàng có thể bị phân loại nhóm nợ nếu không thực hiện thanh toán cho TFSVN.

Về cách thức: Thư này sẽ được gửi cho khách hàng sau 3 cuộc gọi đối với khách hàng có số ngày quá hạn từ ngày 25 trở lên, mỗi cuộc gọi sẽ cách nhau 5 ngày làm việc. Như vậy Thư này có thể gửi cho khách hàng bị quá hạn từ ngày thứ 35 trở lên. Tại mỗi thư được in và gửi cho khách hàng sẽ có họ tên và số điện thoại của người in thư, Theo đó, khách hàng có thể có thông tin để liên hệ ngay sau khi đọc thư.

Về thông tin: Phòng thu nợ cũng đã cung cấp thêm giải pháp cho khách hàng tham khảo thêm các thông tin một cách chính thống, chính xác, nhanh chóng, tiện lợi và đầy đủ. Theo đó, tại phần cuối của thư sẽ xuất hiện 01 QR code. Khách hàng có thể sử dụng thiết bị di động thông minh để quét code này và sẽ dẫn tới đường link là trang thông tin điện tử của TFSVN.

Nội dung code đối với loại thư này chủ yếu liên quan đến các vấn đề thanh toán, phân loại nhóm nợ.

PHÂN LOẠI CÁC TÌNH HUỐNG GỬI THƯ NÀY NHƯ SAU: (TT)

2.2 Thư thứ hai - LETTER REMINDING 2ND (Xử lý tài sản bảo đảm)

Về nội dung: Đối với loại thư này, thông tin TFSVN cung cấp cho khách hàng bao gồm số ngày quá hạn, số tiền quá hạn. TFSVN thông báo sẽ xử lý tài sản bảo đảm và ấn định thời gian để khách hàng thanh toán. Cách thức TFSVN áp dụng xử lý nợ như yêu cầu bàn giao tài sản xử lý nợ hoặc khởi kiện tại Tòa án.

Ngoài ra, Tại thư này, TFSVN cũng lưu ý tới khách hàng có thể bị phân loại nhóm nợ nếu không thực hiện thanh toán cho TFSVN.

Về cách thức: Thư này được in và gửi cho khách hàng chưa trả nợ, không liên lạc được, không phản hồi sau khi nhận được thư thứ nhất.

Tại mỗi thư này cũng được in và gửi cho khách hàng sẽ có họ tên và số điện thoại của người in thư, Theo đó, khách hàng có thể có thông tin để liên hệ ngay sau khi đọc thư.

Về thông tin: Thư này cũng áp dụng QR code, nội dung code đối với loại thư này chủ yếu liên quan đến các vấn đề tiền treo, nhóm nợ, quy trình tố tụng và các vấn đề pháp lý liên quan đến xử lý tài sản bảo đảm.

2.3 Thư thứ ba - LETTER REPOSSESSION (Thu giữ tài sản bảo đảm)

Về nội dung: Đối với loại thư này, thông tin TFSVN cung cấp cho khách hàng sẽ xử lý tài sản bảo đảm. Theo đó cung cấp thông tin tài sản, lý do thu giữ, địa điểm và phương thức thu giữ. TFSVN cũng cho quyền của khách hàng được nộp số tiền đang nợ hoặc bàn giao tài sản bảo đảm để cản trở nghĩa vụ trả nợ.

Về cách thức: Thư này được in và gửi cho khách hàng không có hoạt động thanh toán/ phản hồi sau khi nhận được 2 thư trên.

Tại mỗi thư này cũng được in và gửi cho khách hàng sẽ có họ tên và số điện thoại của người in thư, Theo đó, khách hàng có thể có thông tin để liên hệ ngay sau khi đọc thư.

Về thông tin: Thư này cũng áp dụng QR code, nội dung code đối với loại thư này chủ yếu liên quan đến các vấn đề quy trình thu hồi tài sản, quy trình xử lý tài sản, giá trị còn lại của tài sản thế chấp, quy trình tố tụng tại tòa án.