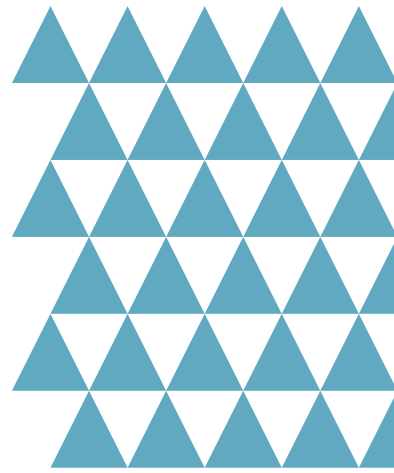




**Collection
Dept**



SỔ TAY THU NỢ

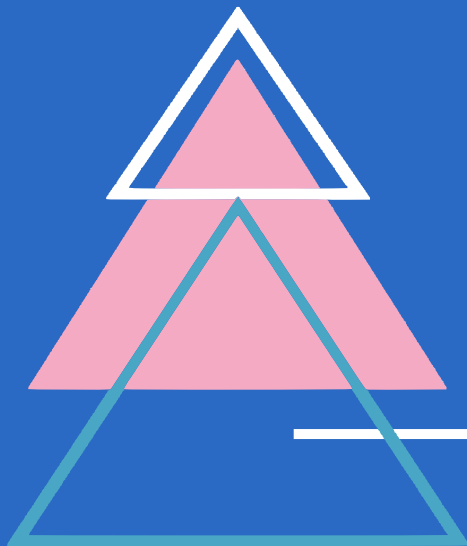
PHIÊN BẢN 01 - 06 - 2022

Biên soạn

Tú Nguyễn
Mây Nguyễn
Toàn Nguyễn



PHẦN 3 THU NỢ HIỆN TRƯỜNG



COLLECTION FIELD
VISIT

MỤC LỤC

HANDBOOK



I. GIỚI THIỆU 4

Hoạt động thu nợ tại hiện trường là bước tiếp theo của nghiệp vụ lý nợ.

II. ĐỐI TƯỢNG FIELD VISIT 4

III. QUY TRÌNH 5

Gọi điện, kiểm tra, phân loại khách hàng trên hệ thống đối với các khách hàng có nợ quá hạn...

IV. CÁC TÌNH HUỐNG CỤ THỂ 7

- Khách hàng không có tiền trả nợ
- Khách hàng không có phương án trả nợ
- Khách hàng đứng tên giúp người thân
- Khách hàng đã bán tài sản
- Khách hàng không có mặt ở địa chỉ cung cấp
- Khách hàng có nhiều thắc mắc
- Khách hàng muốn bán tài sản để tắt toán
- Khách hàng không muốn trả nợ
- Khách hàng cung cấp thông tin gian lận

V. MỞ RỘNG 11

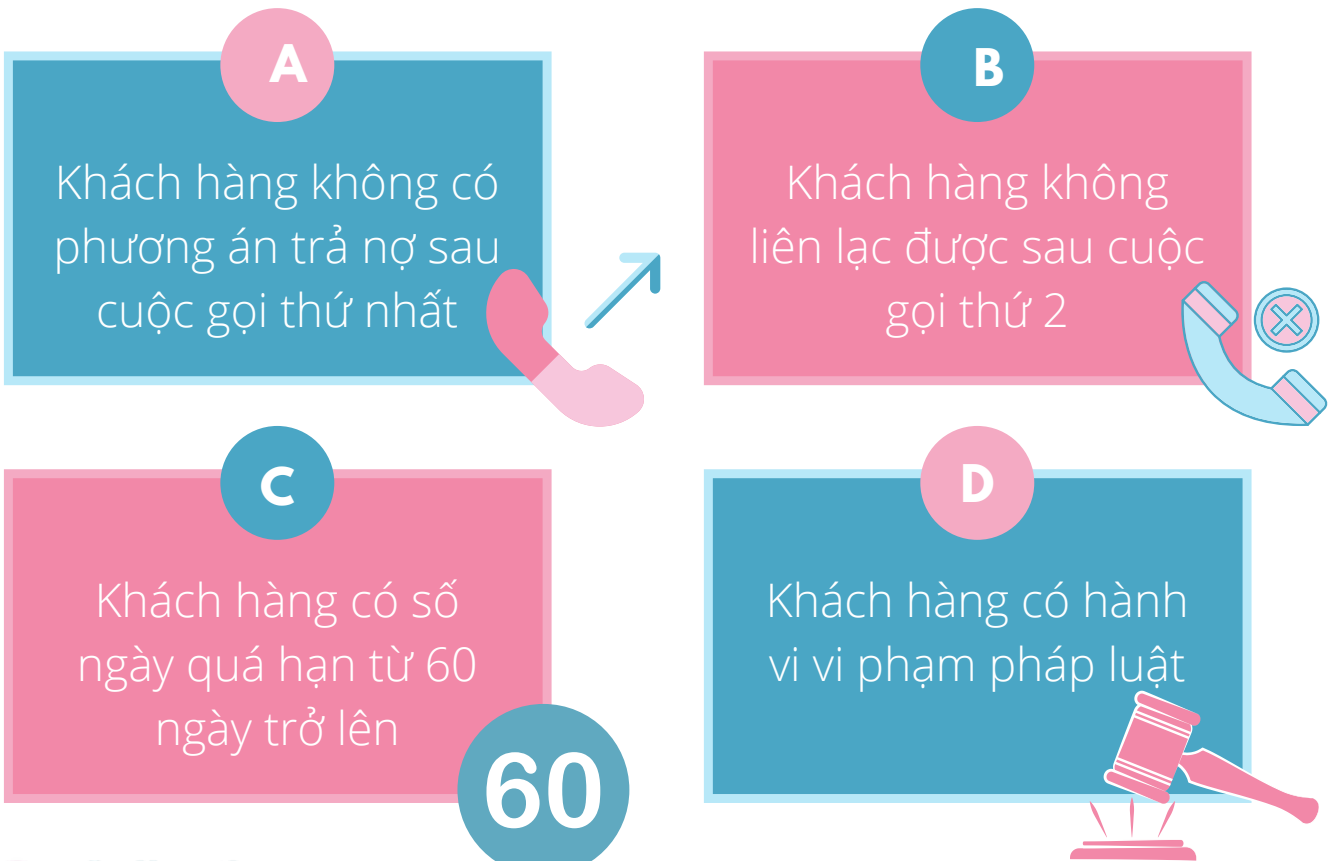
- Đặc điểm khách hàng theo vùng miền
- Một số hình ảnh, câu nói hay về thu nợ

THU NỢ HIỆN TRƯỜNG

I. GIỚI THIỆU:

Hoạt động thu nợ tại hiện trường là bước tiếp theo của nghiệp vụ lý nợ. Hoạt động này diễn ra một cách liên tục, kéo dài và có thể lặp đi lặp lại nhiều lần với một khách hàng trong suốt thời gian vay hoặc quá thời gian vay. Hoạt động xử lý nợ không đơn thuần chỉ là tới gặp được khách hàng yêu cầu trả nợ và chờ đợi sự may mắn khách hàng có tiền để trả nợ cho TFSVN. Hoạt động này đòi hỏi người thực hiện phải có sự năng nổ, chịu khó, mưu trí, thông minh, khả năng đọc tình huống và một trình độ lý luận cao để làm việc với khách hàng.

II. ĐỐI TƯỢNG FIELD VISIT



III. QUY TRÌNH

Hàng ngày nhân viên thu nợ sẽ tiến hành gọi điện, kiểm tra và yêu cầu khách hàng trả nợ. Ngoài ra, nhân viên thu nợ phân loại khách hàng trên hệ thống đối với các khách hàng có nợ quá hạn thuộc các trường hợp như mô tả ở đối tượng.

Trước khi tiến hành thực địa, nhân viên thu nợ phải nghiên cứu thực trạng khách hàng, tiến hành chuẩn bị các hồ sơ liên quan đến khoản vay của khách hàng. Việc thực địa có thể tiến hành tại nhà hoặc nơi làm việc của khách hàng hoặc địa điểm khác dựa trên thông tin thực tế.

Chuẩn bị các tài liệu cần thiết trước khi thực địa như:

- Hợp đồng tín dụng, đăng ký vay;
- Chi tiết thanh toán, lịch sử thanh toán;
- Nhân thân
- Ảnh nhà khách hàng
- Các tài liệu chứng minh tài chính,...

Theo đó, nhân viên thu nợ hiện trường có thể sử dụng các tài liệu trên dưới dạng bản cứng hoặc bản mềm làm căn cứ tác nghiệp thu nợ.

Trường hợp 1:

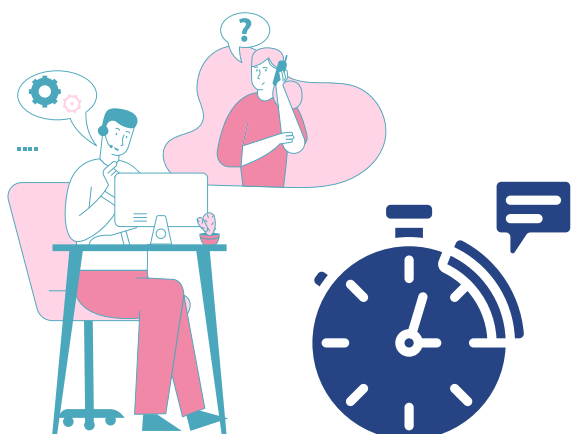
GẶP ĐƯỢC KHÁCH HÀNG

- Khi gặp khách hàng, nhân viên thu nợ phải giới thiệu bản thân mình và công tác tại đâu, bộ phận nào và mục đích gặp khách hàng làm gì.
- Nhân viên thu nợ có trách nhiệm trả lời các thắc mắc của khách hàng về lịch sử trả nợ của khách hàng và đưa ra các bằng chứng cho việc trả nợ chậm của khách hàng.
- Tìm hiểu nguyên nhân và lý do khách hàng không trả đúng hạn.
- Thương lượng với khách hàng các giải pháp và phương án trả nợ cụ thể.
- Lập biên bản làm việc ghi nhận lý do quá hạn, nguồn thu nhập thay đổi (nếu có, kế hoạch trả nợ của khách hàng, tình trạng tài sản bảo đảm và các nội dung khác tùy theo tình huống làm việc thực tế).

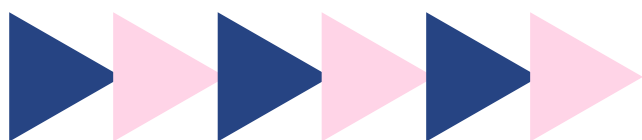


Trường hợp 2:

KHÔNG GẶP ĐƯỢC KHÁCH HÀNG



Nếu không gặp được khách hàng, nhân viên thu nợ để lại thư mời. Nội dung thư mời là mời khách hàng lên Văn phòng TFSVN làm việc về khoản nợ quá hạn của khách hàng. Thời gian để khách hàng sắp xếp lên văn phòng TFSVN là trong vòng 10 ngày làm việc.



Trường hợp khác

Thông thường, nhân viên thu nợ sẽ thực địa nhà khách hàng theo địa chỉ khách hàng cung cấp được ghi nhận trên SIS để làm địa chỉ gửi thư. Tuy nhiên, trong thực tế không phải lúc nào khách hàng cũng ở tại địa chỉ đó. Theo đó, nếu trường hợp không gặp được khách hàng. Nhân viên thu nợ có thể tiếp tục thực địa các địa chỉ tiếp theo như địa chỉ theo hộ khẩu của người vay, địa chỉ của người cùng vay, địa chỉ nơi làm việc của người vay và người cùng vay (nếu khách hàng đồng ý).



IV. CÁC TÌNH HUỐNG CỤ THỂ

01 KHÁCH HÀNG KHÔNG CÓ TIỀN TRẢ NỢ

Đối với trường hợp này, nhân viên thu nợ cần phân tích cho khách hàng thấy hậu quả pháp lý của việc không trả được nợ. Mà theo đó:

- Khách hàng có thể bị phân loại nợ nếu không trả nợ sớm.
- TFSVN có thể ra Thông báo Thu giữ tài sản bảo đảm để xử lý nợ, Quyết định chấm dứt hợp đồng tín dụng trước thời hạn và thu hồi toàn bộ khoản nợ. Đồng thời khởi kiện tại tòa án có thẩm quyền nếu khách hàng không trả nợ.

Do đó, một trong những giải pháp hữu hiệu đối với trường hợp này là thuyết phục khách hàng tự bán tài sản để tất toán khoản nợ.

Anh xin lỗi,
nhưng a không
thể!!



02 KHÁCH HÀNG KHÔNG CÓ PHƯƠNG ÁN TRẢ NỢ

Tiền anh cũng có, nợ anh cũng nhiều.
Trả ai trước cũng là Tùy Duyên

Khách hàng có nhiều khoản vay, nhiều khoản nợ, nhiều khoản chi tiêu. Do đó, có nhiều khách hàng không biết chi trả cho khoản nào trước. Đối với những khách hàng này, cần thực hiện gây sức ép, định hướng cho khách hàng trả nợ cho TFSVN là điều phải diễn ra thường xuyên, kịp thời.

Do đó, bên cho vay nào đến thu nợ trước, gây áp lực lớn hơn, kịp thời hơn thì bên đó sẽ thu được trước.

03 KHÁCH HÀNG ĐÃ BÁN, CẦM CỐ TÀI SẢN

Trường hợp nhân viên thu nợ gặp được khách hàng nhưng xác định được khách hàng đã bán sang tay, cầm cố tài sản. Trường hợp này, nhân viên thu nợ lập biên bản xác định tài sản này bán cho ai, bán khi nào, thông tin người mua, số tiền bán, lý do bán.

Yêu cầu khách hàng nộp tiền tất toán khoản vay, giải thích cho khách hàng biết về những điều bất lợi của khách hàng khi bán tài sản đang được thế chấp: trách nhiệm pháp lý, hậu quả pháp lý.



Vụ vay hủ, chị hong biết gì hết nha, ai nhờ thì chị giúp à!! Đừng kiếm chị!!

04 KHÁCH HÀNG ĐỨNG TÊN VAY GIÚP NGƯỜI THÂN

Đây là một trường hợp đặc biệt, bởi người vay và người cùng vay đứng tên khoản vay, người sử dụng tài sản bảo đảm là một người khác. Về mặt hợp đồng, khách hàng là người phải có nghĩa vụ trả nợ cho TFSVN. Tuy nhiên, thực tiễn xử lý nợ cho thấy khách hàng không coi trọng vấn đề này, hoặc chỉ khi phát sinh khoản vay ảnh hưởng tới quyền lợi của người vay (nợ xấu), có liên quan tới pháp luật (bị khởi kiện) hoặc bị bên cho vay gây sức ép liên tục nhằm thực hiện nghĩa vụ trả nợ thì khách hàng mới gây sức ép đối với người sử dụng tài sản bảo đảm.

Để thu được nợ, ngoài việc gây sức ép với khách hàng, còn cần liên tục gây sức ép với người sử dụng tài sản bảo đảm nhằm mục đích tạo áp lực, giữ được mối liên lạc với đối tượng khách hàng này. Ngoài ra cũng cần sử dụng thêm các hình thức khác như thư từ, Thông báo gửi khách hàng để nhanh chóng thu được khoản nợ.

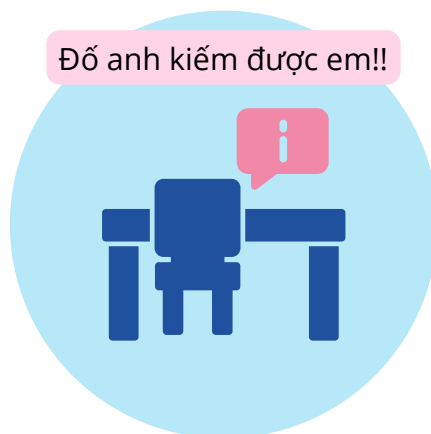


05 KHÁCH HÀNG KHÔNG CÓ MẶT Ở ĐỊA CHỈ CUNG CẤP

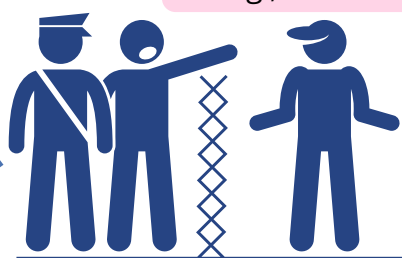
Nhân viên thu nợ tìm hiểu lý do khách hàng không có mặt ở địa chỉ cung cấp. Nếu khách hàng trốn nợ, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ do có nhiều khoản nợ thì cần xác minh thêm thông tin, làm việc với người thân để tìm hiểu lý do.

Trong trường hợp cần thiết nhân viên thu nợ có thể đề xuất thêm các phương án xử lý nợ hoặc khởi kiện.

Đố anh kiếm được em!!



Chơi gì, chơi méc!!



Đừng khiến mọi chuyện trở nên tồi tệ, đừng biến chúng ta như thành người xa lạ.
Hãy "Trao cho tôi" khoản tiền mà bạn đã vay.

Vay rồi có cần trả không em?

Về bề ngoài quan trọng đến thế sao??

Tất cả là do chị nghèo, đúng không?



06 KHÁCH HÀNG CÓ NHIỀU THẮC MẮC

Khách hàng thắc mắc về lãi suất vay, không biết thanh toán bằng cách nào, không nhận được tin nhắn nhắc nợ,...

Nhân viên thu nợ cần giải đáp tất cả các thắc mắc này của khách hàng nhằm cung cấp các thông tin, giải pháp để thanh toán nợ.

07 KHÁCH HÀNG MUỐN BÁN TÀI SẢN ĐỂ TẮT TOÁN

Đây được xác định là một trong những trường hợp khó để thu nợ. Đối với trường hợp này nhân viên thu nợ cần tìm hiểu lý do vì sao khách hàng không muốn trả nợ.

Thực tiễn xử lý nợ đã có trường hợp khách hàng không muốn trả nợ do nhân viên kinh doanh của đại lý thông báo lãi suất vay không thay đổi trong suốt thời kỳ vay dẫn đến khách hàng chỉ thanh toán theo lịch thanh toán ban đầu do TFSVN cung cấp dẫn đến số tiền thanh toán hàng tháng bị thiếu

Cho vay mà đòi tiền, nghỉ chơi!!



SỔ TAY THU NỢ - THU NỢ HIỆN TRƯỜNG | TRANG 9

Nợ thôi mà, free cho anh một lần đi!!



08 KHÁCH HÀNG KHÔNG MUỐN TRẢ NỢ

Khách hàng không còn nhu cầu sử dụng xe, không có khả năng trả nợ hoặc vì các lý do khác. Đối với trường hợp này, nhân viên thu nợ hướng dẫn khách hàng tự bán tài sản (nếu giá trị tài sản đủ trả nợ) hoặc yêu cầu khách hàng bàn giao tài sản để xử lý nợ.



09

KHÁCH HÀNG CUNG CẤP THÔNG TIN GIAN LẬN

Thông thường, khách hàng cung cấp những thông tin gian lận như sau:

- Cung cấp mức thu nhập không đúng với thực tế. Việc này đòi hỏi nhân viên thu nợ phải khai thác thông tin kỹ từ khách hàng. Bởi sau một thời gian, khách hàng không còn nhớ mình đã khai thu nhập của mình như thế nào. Nhân viên thu nợ dựa vào thông tin khách hàng đưa ra, đối chiếu với đăng ký vay, tài liệu cung cấp để vay để làm căn cứ làm việc với khách hàng.

- Cung cấp hình chụp nhà khách hàng không đúng thực tế. Đây là căn cứ rõ nét nhất, dễ so sánh nhất. Nhân viên thu nợ cần làm rõ ai là người chụp ảnh nhà khác thực tế, ai là người hướng dẫn khách hàng chụp ảnh nhà khác thực tế này.

- Các trường hợp khác mà nhân viên thu nợ cho rằng có dấu hiệu không trung thực.

Tất cả các thông tin gian lận này, nhân viên thu nợ cần phải lập biên bản ghi rõ nội dung gian lận, lý do, người hướng dẫn cung cấp thông tin gian lận, mục đích gian lận.

WOW!!!



Hãy tin anh, anh là người thành thật nhất hành tinh này!! Nhà anh mấy căn, thu nhập anh bạc Tỷ.



Hình ảnh & địa chỉ bên anh cung cấp



Khi tụi em đi thực địa Nơi đó có gió, có cỏ, có nắng & có lời nói dối của anh!!

V. MỞ RỘNG

01

ĐẶC ĐIỂM KHÁCH HÀNG THEO VÙNG MIỀN

Tùy theo vùng miền khách hàng tại TFSVN cũng có những đặc điểm về tính cách khác nhau khi làm việc về khoản nợ

Người miền Bắc: thích sự hào nhoáng bên ngoài. Với tài sản bảo đảm là xe ô tô, một khi họ mua được xe (bất kể bằng hình thức nào) họ cũng sẽ cố gắng giữ được tài sản đó. Vì họ sợ rằng bị bên cho vay thu xe hoặc không còn xe sẽ làm mất bị sự hào nhoáng ban đầu và sợ bị đồn thổi là nợ như chúa Chổm mới phải bán xe.

Người miền Bắc ngược lại rất giỏi kiếm tiền, giữ tiền và tiêu tiền. Do vậy, nếu bên thu nợ thường xuyên liên lạc, gây sức ép thì rất có khả năng lớn sẽ thu được tiền.

Người miền Trung: tính cách tiết kiệm hơi thái quá, vì họ giữ tiền cho những công việc lớn như xây dựng nhà cửa do đặc thù ở đây thường xuyên có thiên tai, bão lụt. Nhiều trường hợp tài sản bảo đảm ở đây thường bị lũ nhấn chìm gây hư hỏng, làm giảm giá trị tài sản gây khó khăn cho việc thu hồi khoản nợ.

Ngược lại, người miền Trung rất coi trọng tính cộng đồng nên hoạt động thu nợ ở đây ít nhiều có sự khó khăn nếu bên cho vay thu nợ đông đúng quy định pháp luật. Thực tiễn hoạt động thu nợ tại TFSVN cho thấy, khách hàng miền trung thường rất giỏi lý luận, ít khi giữ lời hứa và khoản nợ thường khó đòi.

Người miền Nam: Tính cách người miền nam vô tư, ít lo nghĩ xa, có bao nhiêu tiêu bấy nhiêu. Đối với tính cách của người miền Nam có thể gây nhiều khó khăn cho hoạt động thu nợ bởi tính cách "tiêu nay mai làm". Tuy nhiên, người miền nam rất hào phóng. Do vậy, người thu nợ cần phải nắm bắt được các đặc điểm tính cách này để xác định được thời điểm khách nợ có lương, có tiền để tiến hành thu nhằm đạt hiệu quả cao nhất.



Tiền anh kiếm được, em kiên nhẫn đòi, vui vui anh trả!



Mình thi lý luận đi em, anh thắng em xóa nợ, anh thua em nợ tiếp



Màu hồng nam tính, nam tính sẽ uy tín, có lương anh trả, em nhớ tranh thủ đòi, hê hê...

V. MỞ RỘNG (TT)

02

MỘT SỐ HÌNH ẢNH, CÂU NÓI HAY VỀ THU NỢ

"Hỡi thế gian vay nợ là chi
Mà đôi lứa thề nguyện sẽ trả"

"Không cho vay mất bạn
Cho vay mất cả bạn và tiền"



Người cho vay

Người vay



"Thế mà nay đã đến hạn hay chưa?
Không nghe thông tin bạn nhắc
nhở ở đâu."

Đừng tìm anh nữa, anh của ngày xưa
trốn rồi!!

