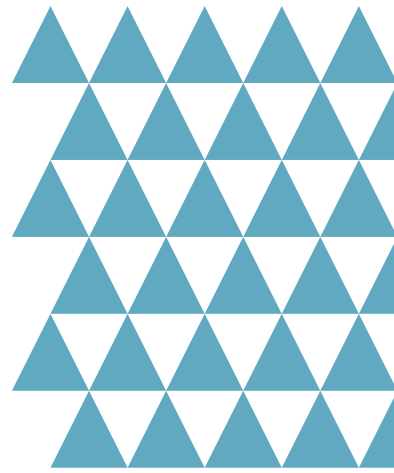




**Collection
Dept**



SỔ TAY THU NỢ

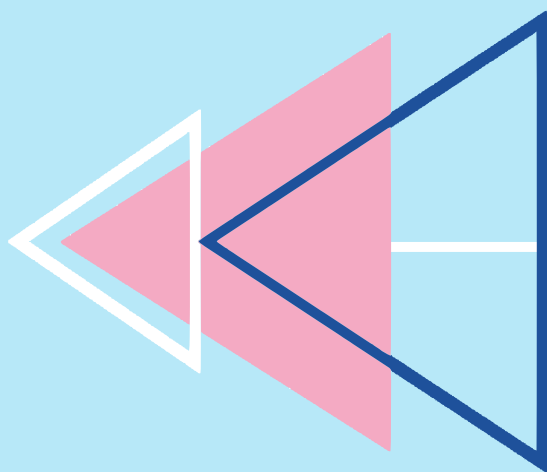
PHIÊN BẢN 01 - 06 - 2022

Biên soạn

Tú Nguyễn
Mây Nguyễn
Toản Nguyễn



PHẦN 6
THU HỒI
VRC



REVOCACTION OF VRC

MỤC LỤC

HANDBOOK



I. GIỚI THIỆU	4
II. TÀI LIỆU CẦN CÓ KHI TIẾP NHẬN	5
III. QUY TRÌNH	6

1. Kiểm tra thông tin
2. Gửi thông báo
3. Thực hiện cuộc gọi
4. Đánh giá & Phân loại
5. Tiến hành làm việc thực địa
6. Bàn giao
7. Đề xuất

THU HỒI VRC

I. GIỚI THIỆU:

Thu hồi VRC (Vehicle Registration Card) là một hoạt động mới được phân công cho Phòng thu nợ trong FY23 nhằm đảm bảo tính tuân thủ Hợp đồng tín dụng và giảm thiểu rủi ro đối với Tài sản bảo đảm trong thời gian vay.

Đối với VRC, phải được Bên Vay (sau đây được gọi là Khách hàng) bàn giao cho TFSVN ngay sau khi được nhận từ Cơ quan quản lý về đăng ký xe bằng phương thức bàn giao cho đại lý nơi mua xe (sau đây gọi tắt là Đại lý), đại lý sẽ tiếp tục thực hiện việc bàn giao VRC cho TFSVN như là một nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng hợp tác giữa TFSVN và Đại lý

Cơ quan đăng ký



Khách hàng



Đại lý



TFSVN

Thời điểm xác lập mốc thời gian cho nghĩa vụ thực hiện bàn giao VRC của Khách hàng từ thời điểm được giải ngân (cũng là thời điểm phát hành Giấy hẹn của Cơ quan đăng ký). Từ mốc thời gian này, việc bàn giao – thu VRC được chia làm ba giai đoạn

- Giai đoạn 1: Trong 15 ngày đầu tiên – Giai đoạn tự nguyện bàn giao
- Giai đoạn 2: Từ ngày thứ 16 - 31 – Giai đoạn đôn đốc
- Giai đoạn 3: Sau ngày thứ 31 – Giai đoạn xác định vi phạm và tiến hành thu hồi

Trong quy trình này Phòng Thu nợ bắt đầu tham gia từ Giai đoạn 3, sau khi Phòng Phát triển Kinh doanh và Phòng Dịch vụ Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các biện pháp đôn đốc cần thiết mà khách hàng vẫn từ chối thực hiện bàn giao VRC

II. TÀI LIỆU CẦN CÓ KHI TIẾP NHẬN

- Văn bản xác nhận của người có thẩm quyền tại Đại lý về việc chưa nhận được bàn giao VRC của khách hàng.
- Biên bản làm việc của nhân viên Phòng Phát triển Kinh doanh và khách hàng ghi nhận nội dung:
 - Khách hàng đang giữ VRC và một trong các nội dung sau:
 - Khách hàng không đồng ý bàn giao VRC.
 - Tại biên bản làm việc, khách hàng có hẹn một thời điểm cụ thể mà đến nay đã quá thời hạn trên nhưng khách hàng không thực hiện bàn giao.

Hợp đồng tín dụng

Điều 16: Quyền & Nghĩa vụ của bạn

16.2 Bạn có nghĩa vụ bàn giao bản gốc Giấy tờ Thể Chấp cho TFSVN

CÁCH THỰC HIỆN BIÊN BẢN

- Nhân viên Phòng Phát triển Kinh doanh phải đến làm việc trực tiếp và yêu cầu Khách hàng thực hiện bàn giao VRC.
- Biên bản phải lập bằng văn bản thể hiện nội dung buổi làm việc giữa nhân viên và khách hàng. Biên bản phải được ký xác thực bởi Khách hàng và nhân viên TFSVN.
- Trong trường hợp đến nhà và không gặp được khách hàng. Nhân viên Phòng Phát triển Kinh doanh có thể lập biên bản ghi nhận nội dung trao đổi qua điện thoại. Trong trường hợp này, biên bản phải ghi rõ hình thức cuộc nói chuyện và đính kèm file ghi âm để làm cơ sở xác thực nội dung.

III. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

01

KIỂM TRA THÔNG TIN

Các thông tin cần kiểm tra bao gồm

- Đăng ký Tài sản bảo đảm
- Dư nợ còn lại
- Nợ quá hạn/Số ngày quá hạn
- Loại xe
- Mục đích vay
- Khu vực (địa chỉ)
- Các nội dung trao đổi qua các kênh liên lạc với CS/CC (nếu có)

02

GỬI THÔNG BÁO

Tiến hành gửi thông báo cho khách hàng về việc vi phạm Hợp đồng của Bên Vay về việc bàn giao bản chính Giấy đăng ký xe (theo mẫu)

03

THỰC HIỆN CUỘC GỌI

Nhân viên Phòng thu nợ được phân công thực hiện cuộc gọi đến các khách hàng nhằm các mục đích:

- (1) Thông báo về việc khách về việc vi phạm thực hiện nghĩa vụ bàn giao VRC. Trong trường hợp khách hàng tiếp tục vi phạm, TFSVN có thể xem xét chấm dứt Hợp đồng tín dụng, thực hiện thu hồi nợ, yêu cầu bàn giao TSBĐ, khởi kiện tại toà án
- (2) Yêu cầu khách hàng thực hiện bàn giao theo lịch cụ thể (nhưng không nhiều hơn 5 ngày làm việc sau cuộc gọi.
- (3) Nếu mục (2) không đáp ứng. Yêu cầu khách hàng làm việc trực tiếp.

Việc thu hồi VRC được thực hiện chính bởi Đội Xanh và Đội Xanh Lá, Đội Hồng sẽ hỗ trợ một số tác vụ khi cần thiết.

Kiểm tra thông tin

Gửi thông báo vi phạm hợp đồng

Thực hiện cuộc gọi để thông báo/ xác thực thông tin

Đánh giá/ Phân loại

Tiến hành thực địa

Thu hồi/ Bàn giao VRC

Đề xuất

THÔNG BÁO

(V/v: Xử lý vi phạm hợp đồng tín dụng)

TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 05 năm 2022

Kính gửi: **BÀ: ĐẠI THỊ ĐỊNH**
ĐỊA CHỈ: TÒ 4, ẤP 3B, MINH HƯNG, CHON THÁNH, BÌNH PHƯỚC
SỐ ĐT: 0983780578 - 0964449968

- Căn cứ Bộ luật dân sự của nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2015;
- Căn cứ Nghị định 163/2006/NĐ-CP ngày 29 tháng 12 năm 2006 của Chính Phủ về giao dịch bảo đảm và Nghị định 11/2012/NĐ - CP ngày 22 tháng 2 năm 2012 về sửa đổi một số điều của Nghị định 163/2006/NĐ-CP;
- Căn cứ Nghị định 21/2021/NĐ-CP ngày 19 tháng 3 năm 2021 quy định thi hành Bộ luật Dân sự về bảo đảm thực hiện nghĩa vụ;
- Căn cứ Hợp đồng tín dụng số 1000301432 ký ngày 27/11/2018 giữa Công ty TNHH MTV Tài chính Toyota Việt Nam với bà Đại Thị Định;
- Căn cứ thực trạng vi phạm thực hiện nghĩa vụ của bên vay theo quy định tại hợp đồng tín dụng.

Tiếp theo các thông báo về việc yêu cầu bàn giao Bản chính Giấy đăng ký xe ô tô mang BKS: 93A-138.21, đến nay Công ty TNHH MTV Tài chính Toyota Việt Nam (TFSVN) vẫn chưa nhận được Bản chính Giấy đăng ký xe ô tô cũng như việc ông bà không thể liên hệ kỹ thuật chi nào để khắc phục tình trạng này.

Bảng văn bản này, Công ty TNHH MTV Tài chính Toyota Việt Nam (TFSVN) thông báo tới ông/bà về việc vi phạm nghĩa vụ của bên vay về việc bàn giao Bản gốc Giấy đăng ký xe ô tô. Vì tính chất vi phạm nghiêm trọng này, Công ty TNHH MTV Tài chính Toyota Việt Nam đang xem xét chấm dứt Hợp đồng tín dụng số 1000301432 ký ngày 27/11/2018.

Bằng việc chấm dứt hợp đồng tín dụng này, Công ty TNHH MTV Tài chính Toyota Việt Nam sẽ thực hiện các biện pháp bảo gồm nhưng không giới hạn như sau:

- Thu hồi khoản vay, bao gồm dư nợ gốc (còn lại), lãi trong hạn đã phát sinh, lãi chậm thanh toán (nếu có)
- Yêu cầu ông bà bàn giao tài sản bảo đảm là chiếc xe ô tô hiệu Toyota, model: VIOS, BKS: 93A-138.21
- Tiến hành các thủ tục pháp lý cần thiết để khởi kiện ông bà tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định pháp luật

Đối với tài sản bảo đảm cho nghĩa vụ trả nợ theo hợp đồng tín dụng số 1000301432 là chiếc xe ô tô hiệu Toyota, model: VIOS, BKS: 93A-138.21, đã được Công ty TNHH Một thành viên Tài chính Toyota Việt Nam thực hiện thành công việc đăng ký biện pháp bảo đảm dưới hình thức thế chấp tài sản là phương tiện giao thông. Như vậy, theo quy định tại Điều 297 Bộ luật Dân sự, kể từ thời điểm đăng ký biện pháp bảo đảm dưới hình thức thế chấp tài sản là phương tiện giao thông, đã phát sinh hiệu lực đối kháng với bên thứ ba đối với tài sản đảm bảo và Công ty TNHH Một thành viên Tài chính Toyota Việt Nam - bên nhận bảo đảm được quyền truy đòi tài sản bảo đảm và được quyền thanh toán theo quy định tại Điều 308 Bộ luật Dân sự và các luật khác có liên quan. Mọi hành vi chuyển dịch tài sản bảo đảm tại thời này đều không được pháp luật công nhận và có thể dẫn ông bà đến hậu quả pháp lý bất lợi bao gồm nhưng không giới hạn việc bị truy cứu trách nhiệm hình sự và/hoặc bồi thường dân sự về vi phạm hợp đồng.

Thông tin liên hệ:

Ông/bà: Ngô Minh Tân - Phòng thu nợ - Điện thoại: 0942.67.2525

Nơi nhận:
Như hình gửi;
Lưu trữ.

CÔNG TY TNHH MTV TÀI CHÍNH TOYOTA VIỆT NAM

04

ĐÁNH GIÁ & PHÂN LOẠI

Dựa trên các thông tin thu thập tại bước (1) và (3), tiến hành phân loại theo 2 nhóm

Ưu tiên 1

Các khách hàng có một trong các đặc tính sau đây

- Khách hàng chưa thực hiện thanh toán kỳ nào
- Khách hàng hiện đang có khoản nợ đã quá hạn
- Không thể liên lạc qua điện thoại
- Khách hàng có thái độ bất hợp tác
- Khách hàng vi phạm lịch hẹn bàn giao VRC tại các giai đoạn trước đó mà không có lý do chính đáng

Ưu tiên 2

Các khách hàng có đặc tính sau đây

- Khách hàng không có nợ quá hạn
- Khách hàng có lịch hẹn cụ thể về việc bàn giao VRC

[CB] Đối với khách hàng mà VRC đã mất, không thuộc phạm vi xử lý của Phòng Thu nợ bao gồm:

- Khách hàng tự làm mất
- VRC bị thất lạc trong quá trình bàn giao từ khách hàng đến đại lý hoặc từ đại lý đến TFSVN

05

TIẾN HÀNH LÀM VIỆC THỰC ĐỊA

Nguyên tắc

- Phòng thu nợ tiến hành thực địa theo nguyên tắc nhóm ưu tiên 1 trước, nhóm ưu tiên 2 sau.
- Đối với nhóm ưu tiên 1, đảm bảo nguyên tắc khách hàng có nợ quá hạn trước, khách hàng chưa có nợ quá hạn sau.
- Việc thực địa được thực hiện và đảm bảo trình tự như đối với việc thực địa khách hàng có nợ quá hạn.

Trường hợp khách hàng thông báo **MẤT** VRC

- Đề nghị kiểm tra sổ đăng kiểm hoặc kiểm tra tem đăng kiểm trên tài sản bảo đảm
- **Kiểm tra được:** Chụp hình sổ đăng kiểm/tem đăng kiểm
- **Không kiểm tra được:** Yêu cầu khách hàng trình bày về thời điểm đăng kiểm cuối cùng
- Đối chiếu với bảng chu kỳ đăng kiểm để xác thực về nội dung mất VRC
- Nếu có căn cứ xác thực về việc mất, ghi nhận nội dung, chuyển lại BD
- Nếu không có căn cứ, yêu cầu khách hàng bàn giao.

Chu kỳ kiểm định kỹ thuật phương tiện giao thông cơ giới đường bộ

PHỤ LỤC VII
CHU KỲ KIỂM ĐỊNH
 (Ban hành kèm theo Thông tư số 70/2015/TT-BGTVT ngày 09 tháng 11 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)

TT	Loại phương tiện	Chu kỳ (tháng)	
		Chu kỳ đầu	Chu kỳ định kỳ
1. Ô tô chở người các loại đến 09 chỗ không kinh doanh vận tải			
	Đã sản xuất đến 07 năm	30	18
	Đã sản xuất trên 07 năm đến 12 năm		12
	Đã sản xuất trên 12 năm		06
2. Ô tô chở người các loại đến 09 chỗ có kinh doanh vận tải; ô tô chở người các loại trên 09 chỗ			
2.1	Không cải tạo (*)	18	06
2.2	Có cải tạo (*)	12	06
3. Ô tô tải các loại, ô tô chuyên dùng, ô tô đầu kéo, rơ moóc, sơ mi rơ moóc			
3.1	Ô tô tải các loại, ô tô chuyên dùng, ô tô đầu kéo đã sản xuất đến 07 năm; rơ moóc, sơ mi rơ moóc đã sản xuất đến 12 năm	24	12
	Ô tô tải các loại, ô tô chuyên dùng, ô tô đầu kéo đã sản xuất trên 07 năm; rơ moóc, sơ mi rơ moóc đã sản xuất trên 12 năm		06
3.2	Có cải tạo (*)	12	06
4. Ô tô chở người các loại trên 09 chỗ đã sản xuất từ 15 năm trở lên; ô tô tải các loại, ô tô đầu kéo đã sản xuất từ 20 năm trở lên			
			03

Ghi chú:

- Chu kỳ đầu chỉ áp dụng đối với xe cơ giới chưa qua sử dụng kiểm định lần đầu trong thời gian 02 năm, tính từ năm sản xuất
- Số chỗ trên ô tô chở người bao gồm cả người lái.
- (*) Cải tạo thay đổi tính năng sử dụng hoặc thay đổi một trong các hệ thống: lái, phanh (trừ trường hợp lắp thêm bàn đạp phanh phụ), treo và truyền lực.

05 TIẾN HÀNH LÀM VIỆC THỰC ĐỊA (TT)

Trường hợp khách hàng **ĐỒNG Ý** bàn giao VRC

- **Bàn giao tại chỗ**
 - Lập biên bản giao nhận (Trong trường hợp có khách hàng có nợ quá hạn thì lập 1 biên bản làm việc khác về nợ quá hạn)
 - Chụp 1 ảnh có bản gốc VRC nằm chồng lên biên bản bàn giao
 - Gửi ảnh chụp về Group Collection qua MS Team để kết thúc giai đoạn bàn giao.
- **Bàn giao tại một thời điểm khác**
 - Thời gian bàn giao không nhiều hơn 5 ngày làm việc kể từ buổi làm việc (thời gian này chỉ được cân nhắc kéo dài trong trường hợp khách hàng có lý do chính đáng và hợp lý)
 - Nội dung này phải lập thành biên bản (có thể gộp chung với nội dung làm việc về nợ quá hạn nếu có)

Trường hợp khách hàng **KHÔNG ĐỒNG Ý** bàn giao VRC

- Thông báo về nghĩa vụ của bên vay về việc bàn giao tài sản bảo đảm
- Thông báo về việc TFSVN xem xét chấm dứt Hợp đồng tín dụng, và
 - Thu hồi nợ trước hạn
 - Yêu cầu bàn giao tài sản bảo đảm
 - Khởi kiện tại toà án có thẩm quyền để thu nợ
- Lập biên bản làm việc bao gồm các nội dung đã thông báo (bao gồm nội dung làm việc về nợ quá hạn – nếu có)

06 BÀN GIAO VRC

- Nhân viên thu nợ khi nhận bàn giao VRC từ khách hàng thực hiện bàn giao cho CS ngay sau khi trở lại văn phòng
- Hồ sơ bàn giao bao gồm
 - Bản chính VRC
 - Biên bản bàn giao giữa nhân viên thu nợ và khách hàng
- Lập biên bản bàn giao nhận giữa Phòng Thu nợ và CS

QUY TRÌNH BÀN GIAO



07 BÁO CÁO VÀ ĐỀ XUẤT

Khi không nhận được VRC từ khách hàng, nhân viên thu nợ đề xuất, dựa vào tình huống thực tế như sau:

TÌNH TRẠNG	ĐỀ XUẤT
Khách hàng không bàn giao và có nợ quá hạn	Xử lý như khách hàng có nợ quá hạn
Khách hàng không bàn giao và không có nợ quá hạn	Đề xuất chấm dứt hợp đồng
Có căn cứ xác thực khách hàng mất VRC	Chuyển BD/CS phối hợp đại lý giải quyết