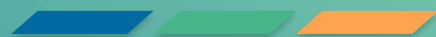


TIẾN TRÌNH LÀM VIỆC 1 LẦN VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN – PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP



- CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CHỨNG CHỈ XỬ LÝ TÍN DỤNG -

MỤC TIÊU

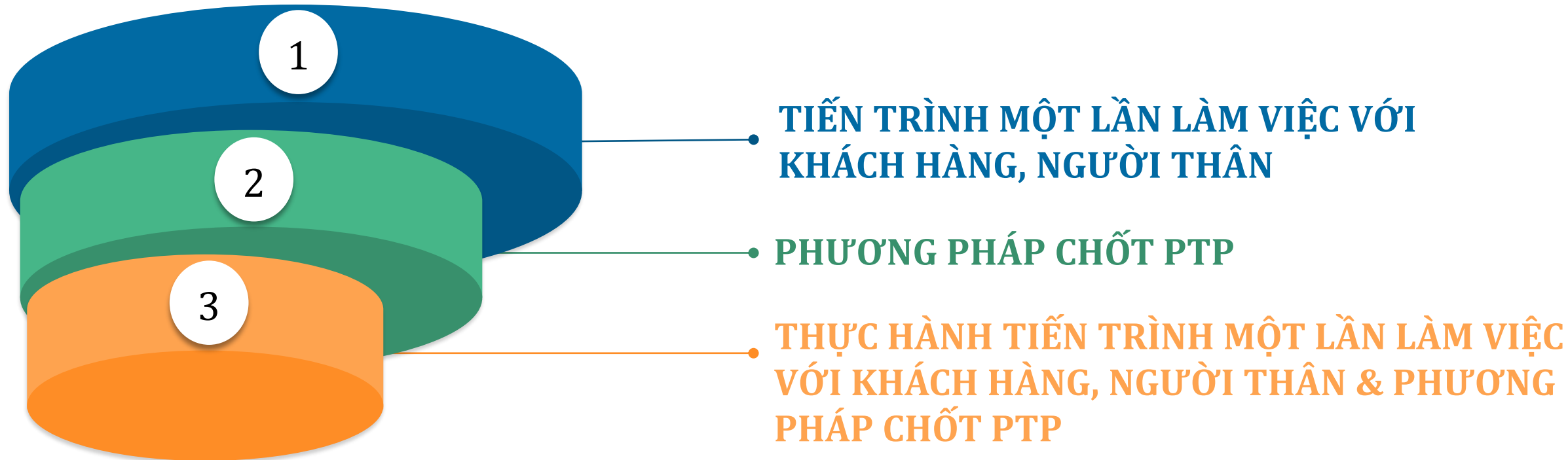
1. NẮM VỮNG TIẾN TRÌNH MỘT LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

2. NẮM VỮNG PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

3. ÁP DỤNG TIẾN TRÌNH MỘT LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN & PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP VÀO CÔNG VIỆC

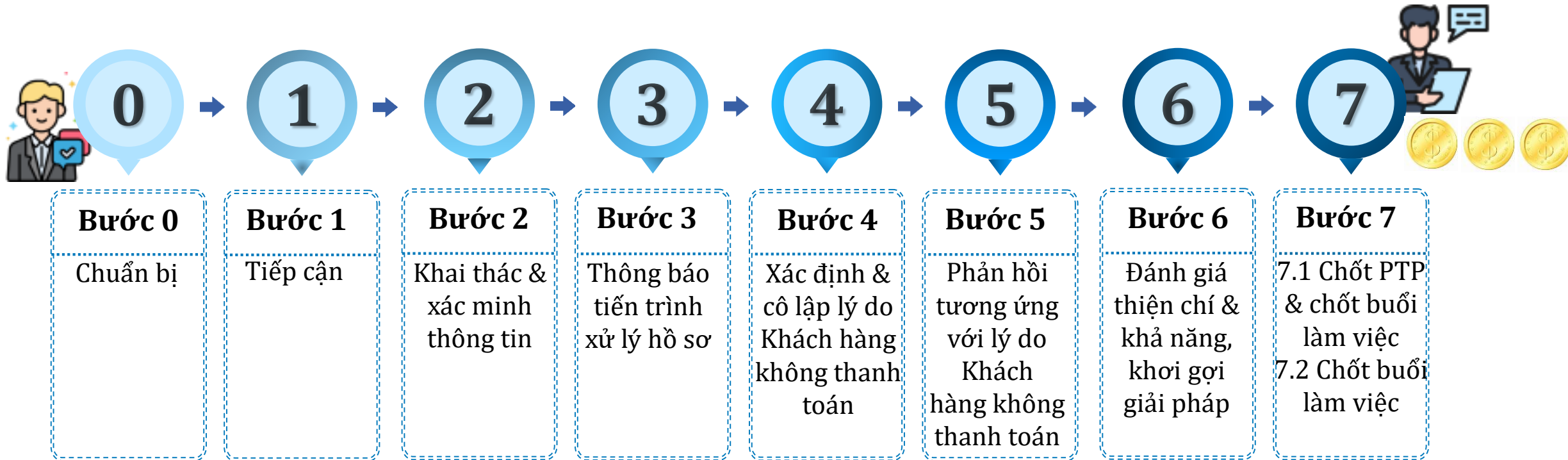


NỘI DUNG



1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG



Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**
 Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2. TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG BƯỚC 0

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 0	Chuẩn bị	<p>1. Xây dựng hình mẫu nhân viên (NV) với tác phong chuyên nghiệp, chuẩn chỉnh.</p> <p>2. Có đầy đủ công cụ làm việc, sẵn sàng cung cấp và hỗ trợ thông tin cho KH.</p> <p>3. Khai thác và thu thập thông tin càng nhiều càng tốt để phục vụ cho việc viếng thăm.</p> <p>- Gặp Chính quyền địa phương (CQDP): thu thập thông tin để lồng ghép trong quá trình trao đổi với KH. Ghi nhận thông tin trên hệ thống iCollect.</p> <p>- Gặp Hàng xóm: tạo mối quan hệ lâu dài/xác minh chéo lại thông tin của KH/nắm rõ thông tin KH: cá nhân (gia cảnh, công việc, giờ giấc sinh hoạt, ...), người thân</p>	<p>1. Tác phong chuyên nghiệp: trang phục, thẻ nhân viên, giày tây, bìa kẹp hồ sơ, cặp xách.</p> <p>2. Chuẩn bị công cụ làm việc đầy đủ: Giấy xác nhận công tác, visit Form, biên bản làm việc, thông báo khởi kiện và đơn khởi kiện, các thông tin liên quan tới KH (CMND, Hộ Khẩu, hình ảnh)...</p> <p>3. Khai thác & thu thập thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Online: thu thập thông tin từ hệ thống Omnidocs, iCollect, Zalo, Facebook... - Offline: thu thập thông tin từ CQDP, hàng xóm... <p>3.1. Gặp CQDP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cách tiếp cận: NV giới thiệu đúng chức danh - Mục đích: xác minh thông tin KH, tìm hiểu khó khăn, hỗ trợ KH giải quyết hợp đồng đã ký với FE Credit - Các thông tin cần thu thập: <ul style="list-style-type: none"> + CQDP: họ tên, số điện thoại, chức vụ + KH/NT: gia cảnh, tài chính, công việc, giờ giấc sinh hoạt, thông tin tiêu cực, ... <p>3.2. Gặp Hàng xóm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cách tiếp cận: là người mang lại lợi ích cho KH (NV thăm định hồ sơ/xác minh thông tin...) - Nói về câu chuyện của KH để tìm hiểu các thông tin: cá nhân (gia cảnh, công việc, giờ giấc sinh hoạt,...), người thân. 	<p>❖ Gặp CQDP:</p> <p>Chào Anh/Chị, Em tên X là <chức danh> đại diện công ty Tài Chính TNHH Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng SMBC => kèm theo giấy xác nhận công tác của FC. Xác minh thông tin một số hộ gia đình cư trú tại địa phương.</p> <p>Chính sách hỗ trợ KH gặp khó khăn.</p> <p>❖ Gặp Hàng xóm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu chức danh (nhân viên thẩm định, giao hàng...) - Nhà Anh A còn ở tại xóm mình không? Nhà Anh A ở đâu? - Hiện tại Anh A có còn làm ở công ty X không? - Đó giờ Anh có vay ở đâu không? Có ăn chơi cờ bạc hay thông tin gì tiêu cực tại địa phương không chị? Anh này có lo làm ăn không? Nhà Anh A có mấy anh chị em? Nhà ông/bà, bên chồng/vợ người thân khác ở đâu, nhà gần đây không?

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG_BƯỚC 0

ĐỐI TƯỢNG

CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG ẤP/XÃ:

- Tổ trưởng, trưởng ấp, trưởng khu vực, UBND xã, Công an ấp/khu vực, công an xã/phường.
- Những cô chú, Anh/Chị trong hội phụ nữ, hội cựu chiến binh, mặt trận, hoặc cô chú trưởng ấp cũ đã từng làm vị trí này...

NGƯỜI DÂN:

- Hàng xóm gần đó nếu xác định đã đến rất gần nhà KH.
- Những cửa hàng tạp hóa, quán cà phê, quán ăn, tiệm sửa xe, sạp rau cải, trái cây... (những nơi tụ họp đông người)
- Những người đi thu tiền điện nước, điện thoại, truyền hình cáp, chạy xe ôm...

CÁCH TIẾP CẬN

- Chuẩn bị đầy đủ giấy tờ/công cụ xác minh công việc.
- Đối với CQDP thì **nên nói đúng chức danh** của mình.
- Nói mục đích đến theo các **chủ đề có lợi cho người dân** và cho CQDP cảm thấy an toàn và không gây hại gì cho họ nếu giúp đỡ chúng ta.

- Nên **hóa thân thành: hỏi thăm đường/ giao thư/người thăm định hồ sơ cho vay/ người quen/bạn cũ/ gửi thiệp mời/ bạn ở xa tới chơi.**
- Nên **hỏi từ ít nhất 3 người trở lên** để lấy được nhiều thông tin.
- Nên **tránh các chủ đề liên quan đến nợ/thu nợ**

NỘI DUNG CẦN THU THẬP

- **Thông tin chỉ đường:** ghi chú cột mốc quan trọng, hỏi tên bí danh tên thường gọi của KH/NT...
- **Thông tin hữu ích khác như:**
 - + KH/NT còn địa phương hay không, làm gì, ở đâu.
 - + **Hoàn cảnh gia đình:** **Khá giả, trung lưu hay khó khăn.** KH ở nhà hay đi làm ăn ở đâu? Có thường về không? Gia đình có bao nhiêu người, ông/bà, cha mẹ, anh/chị/em...
 - + **Hoàn cảnh kinh tế** công việc, thu nhập của KH + NT (vợ chồng, con, cha mẹ, anh/chị em/, ông/bà...)
 - + Mọi quan hệ của KH/NT, **uy tín** ở địa phương.
 - + **Thông tin tiêu cực** (nếu có) + **Giờ giấc sinh hoạt.**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG BƯỚC 0

❖ KỊCH BẢN MẪU – FC GẶP CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG VÀ HÀNG XÓM TRUY TÌM THÔNG TIN

GẶP CHÍNH
QUYỀN ĐỊA
PHƯƠNG



GẶP HÀNG XÓM

KỊCH BẢN ĐỀ XUẤT

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG BƯỚC 1

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 1	Tiếp cận	Gặp KH: 1. Tạo thiện cảm với KH/NT 2. KH mở lòng và đồng ý tiếp chuyện với NV.	Gặp KH, NT: 1. NV <chức danh> đến địa bàn xác minh thông tin theo tiến trình xử lý hồ sơ của công ty, không vội nhắc đến khoản nợ, yêu cầu trả nợ ngay. 2. FC nên nói về chuyện tốt của KH, quyền lợi của KH, hỗ trợ cho KH. 3. FC đang đứng về đảm bảo quyền lợi cho các bên khi đến làm việc. Nếu KH không cho vào nhà/không hợp tác, FC tìm hiểu lý do và xin phép vào nhà trao đổi, tránh các bất lợi rủi ro cho KH	- Chào Anh/Chị! Cho tôi hỏi đây đúng nhà Anh/Chị [TÊN KH] là con của Cô/Chú [Cha/Mẹ], Vợ/Chồng [Tên Vợ/Chồng] - [Nghề nghiệp - giáo viên trường THPT Huyện X] đúng không? - Tôi tên [Tên NV], hiện là [chuyên viên/nhân viên] xác minh thông tin hỗ trợ Khách hàng - Trung tâm xử lý tín dụng tại thực địa - Công ty tài chính FE Credit (Công ty tài chính Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng SMBC) - Tôi xin phép vào nhà để trao đổi cụ thể. * Trường hợp KH từ chối tiếp chuyện, không cho vào nhà: - Tôi có trao đổi qua với Anh B công an xã biết được gia đình mình rất đàng hoàng và không có điều tiếng ở địa phương. - Đến xác minh + hỗ trợ thông tin để bảo đảm quyền lợi, tránh phiền phức cho gia đình Anh. Xin phép Anh ít phút vào nhà để làm việc.

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG_BƯỚC 2

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 2	Khai thác và xác minh thông tin	<p>1. KH nhận thức được KH đang vi phạm trách nhiệm Dân sự.</p> <p>2. KH nhận thức được KH có khả năng vi phạm trách nhiệm Hình sự.</p>	<p>1. Nói về câu chuyện không liên quan đến khoản nợ.</p> <p>2. Nguyên tắc Cho - Nhận: “Cho” <Thông tin liên quan đến hợp đồng và rủi ro tiềm ẩn>, “Nhận” <Nhận được sự hợp tác của KH + Lý do KH chưa thanh toán>.</p> <p>3. Đặt câu hỏi dẫn dắt, tạo cho KH cảm giác thấy có lỗi (số tiền vay, số ngày đã trễ hạn, số tiền đã trễ hạn, số lần không liên lạc được, số lần thất hứa,...)</p> <p>4. Khai thác thêm thông tin về thiện chí và khả năng thanh toán của KH làm chất liệu để dẫn dắt suy nghĩ của KH đến việc KH đang vi phạm trách nhiệm dân sự và hình sự nếu có.</p>	<p>- Hôm nay anh không có đi làm hả anh An? Nhà anh xây và bày trí đẹp quá! Gia đình mình cất nhà này lâu chưa?</p> <p>- Mục đích hôm nay tôi đến đây để xác minh thông tin, tìm hiểu vấn đề tại sao anh trễ hạn thanh toán, có khó khăn gì không? Để có hướng hỗ trợ đảm bảo quyền lợi tốt nhất cho anh.</p> <p>- Anh đang có 1 khoản vay trễ hạn ngày, với số tiền ... đúng không?</p> <p>- Anh còn làm ở công ty A không? Thu nhập hiện tại như thế nào? Ngoài khoản vay tại FE Credit thì anh có khoản vay tại các tổ chức tín dụng hoặc ngân hàng khác không? Sao bên tôi đã nhiều lần liên hệ với anh nhưng không giải quyết được? Từ đó, công ty có quyền nghi ngờ anh có điều kiện khả năng nhưng trốn tránh, cố tình chiếm dụng tài sản nên mới gửi hồ sơ về địa phương để điều tra, xác minh lại xem sự thật có đúng như vậy hay không? Hay do Anh gặp vấn đề gì trong công việc và cuộc sống?...</p>

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG_BƯỚC 3

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 3	Thông báo tiến trình xử lý hồ sơ	<p>1. KH nhận thấy áp lực vì sự phiền phức về tiến trình xử lý hồ sơ ảnh hưởng trực tiếp đến KH, NT.</p> <p>2. KH trấn trở về trách nhiệm của mình.</p>	<p>1. Nguyên tắc Cho - Nhận: "Cho" <Thông tin liên quan đến hợp đồng và rủi ro tiềm ẩn>, "Nhận" <Nhận được sự hợp tác của KH + Lý do KH chưa thanh toán>.</p> <p>2. Liệt kê tiến trình xử lý hồ sơ, không phân tích.</p> <p>3. Khai thác và lồng ghép thông tin của KH và NT vào trong câu chuyện của KH.</p>	<p>- Khó khăn Anh trình bày tôi lắng nghe và đồng cảm. Tuy nhiên, do hợp đồng của Anh đã vi phạm nghiêm trọng nên Công ty chuyển hồ sơ của anh về địa phương tiến hành xác minh lại thông tin để xử lý theo tiến trình xử lý hồ sơ (như: Gửi hồ sơ về địa phương để xác minh thông tin, xác minh cư trú tại Công an Xã/Phường → Gửi thông báo nhắc nợ đến địa chỉ KH → Liên hệ cá nhân có liên quan đến KH để xác minh, thu thập thông tin về KH tại nơi cư trú và nơi làm việc → Xác minh điều kiện thu nhập của KH (làm cơ sở thi hành án trong tương lai) → Nhắc nợ và hòa giải tiền tố tụng → Gửi thông báo khởi kiện, đơn khởi kiện, thông báo ủy quyền khởi kiện và hoàn tất các thủ tục tiến trình tố tụng tại Tòa Án (TA) hoặc Trung tâm trọng tài (TTTT) → TA hoặc TTTT triệu tập KH và người liên quan lên để hòa giải hoặc lấy lời khai, đưa ra xét xử → Tổ chức thi hành án, cưỡng chế thi hành án đối với KH không tự nguyện → Nếu nghi ngờ có dấu hiệu tội phạm, FE Credit nộp đơn trình báo/tổ giác để tiến hành điều tra, truy tố và đưa ra xét xử hình sự theo quy định của Bộ luật hình sự và Bộ luật tố tụng hình sự.) sẽ rất phiền phức và ảnh hưởng đến Anh và gia đình.</p> <p>- [Lồng ghép thông tin của KH và NT để KH hình dung viễn cảnh nếu không thanh toán]</p>

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**
 Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG **BƯỚC 4**

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 4	Xác định và cô lập lý do KH không thanh toán	1. Khai thác thông tin vì sao KH không thanh toán 2. Cô lập lý do KH không thanh toán, tránh phát sinh những lý do khác.	1. Đặt nhiều câu hỏi mở để khai thác thông tin vì sao KH không thanh toán. 2. Quan sát thái độ, hành vi của KH, môi trường và đối tượng xung quanh KH để xác định lý do KH không thanh toán. 3. Cô lập những lý do từ chối bằng câu hỏi đóng * Thấu hiểu, cảm thông, lý trí	- Tôi xem hồ sơ trước đây Anh thanh toán đều đặn, chứng tỏ Anh là một người rất uy tín. Tôi nghĩ Anh đang gặp khó khăn nên ngưng thanh toán cho phía công ty đúng không? - Anh có thể cho biết tại sao anh trễ hạn, không đi thanh toán hơn [6 tháng] nay vậy? - Đây là vấn đề duy nhất dẫn đến việc Anh ngưng thanh toán đúng không?

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG **BƯỚC 5**

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 5	Phản hồi tương ứng với lý do KH không thanh toán	1. Vượt qua rào cản khiến KH từ chối thanh toán 2. KH nhận biết được tính nghiêm trọng và rủi ro đối với KH và NT của KH nếu hợp đồng không thanh toán	1. Giải đáp thắc mắc - Phản hồi vấn đề 2. Phân tích hệ lụy rủi ro dựa trên thông tin cá nhân của KH và các mối quan hệ xung quanh KH 3. Chứng minh khả năng thanh toán của KH dựa trên thông tin tài chính của KH 4. Dựa vào phản ứng và thái độ của KH để xác định điểm sợ, điểm khó của KH 5. Chốt sự sẵn sàng về thiện chí và khả năng của KH	- Phân tích từng điểm một dựa trên hậu quả & lợi ích và khơi gợi viễn cảnh bất lợi bao gồm: + Bị ảnh hưởng uy tín danh dự, việc làm... + Bị lưu thông tin về khoản nợ xấu CIC + Chịu các loại án phí, không được miễn giảm lãi truy thu toàn bộ số nợ. + Hệ quả pháp lý: cấm xuất cảnh ra nước ngoài, cấm dịch chuyển & sang nhượng tài sản, phong tỏa tài khoản mở tại ngân hàng, trích thu tiền bảo hiểm ...

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2. TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG_BƯỚC 6

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 6	Đánh giá thiện chí & khả năng và khơi gợi giải pháp thanh toán	1. Xác định thiện chí & khả năng thanh toán của KH 2. Thống nhất giải pháp thanh toán nếu KH có thiện chí & khả năng 3. Chuẩn bị thông tin để xây dựng kịch bản cho lần viếng thăm tiếp theo nếu KH không có thiện chí & khả năng	1. Đặt câu hỏi để xác định thiện chí & khả năng thanh toán. 2. Khơi gợi các phương án để KH tự nguyện đề xuất giải pháp thanh toán 3. Cảnh báo hậu quả khi KH không thanh toán và thông báo hướng xử lý tiếp theo.	<p>- Quá trình trao đổi Tôi thấy Anh có thiện chí. Hướng giải quyết của Anh thế nào để Tôi có thể tìm giải pháp xin Công ty hỗ trợ?</p> <p>- Trường hợp 1 - KH đồng ý thanh toán: Trường hợp Anh hợp tác thanh toán, Tôi sẽ đứng ra bảo lãnh để Công ty hỗ trợ Anh</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thanh lý thường: Tạm ngưng tiến trình xử lý hồ sơ + Thanh lý miễn giảm lãi: Xem xét một suất hỗ trợ miễn giảm lãi tại khu vực Anh đang sống + Tổng nợ quá hạn: Xem xét hoàn cảnh khó khăn thật sự thông qua bằng chứng (ví dụ: sổ hộ nghèo, thông báo nghỉ việc, quyết định tuyên bố phá sản...) + Đóng kỳ: Đóng trước 1 kỳ chứng minh thiện chí của Anh để Công ty xem xét những hỗ trợ khác sau này <p>- Trường hợp 2 - KH không đồng ý thanh toán: Anh đừng vì một số tiền nhỏ mà ảnh hưởng đến tương lai, tăng thêm gánh nặng tài chính, uy tín gia đình. Tôi cho Anh 3 ngày suy nghĩ và Tôi sẽ liên hệ lại để lấy câu trả lời của Anh.</p>

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**
 Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG **BƯỚC 7**

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 7	Chốt PTP - Chốt buổi làm việc	1. Chốt và làm chắc lời hứa thanh toán của KH/ NT 2. Củng cố trách nhiệm của KH về việc tiếp tục nghĩa vụ thanh toán	1. Chốt PTP theo phương pháp làm chắc PTP. 2. Chốt buổi làm việc bằng Biên bản làm việc. 3. Hoàn thành các báo cáo viếng thăm.	7.1 KH đồng ý thanh toán: 5 yếu tố làm chắc PTP → Lý do vì sao trước đó KH không thanh toán → Nguồn tiền thanh toán → Kế hoạch thanh toán theo lộ trình như thế nào → Phương án dự phòng → Biên bản xác nhận (nếu KH đồng ý thì đọc và ghi âm biên bản xác nhận kèm xác nhận của KH/ NT) 7.2 KH không đồng ý thanh toán: Lập biên bản → NV để lại thông tin liên lạc

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**

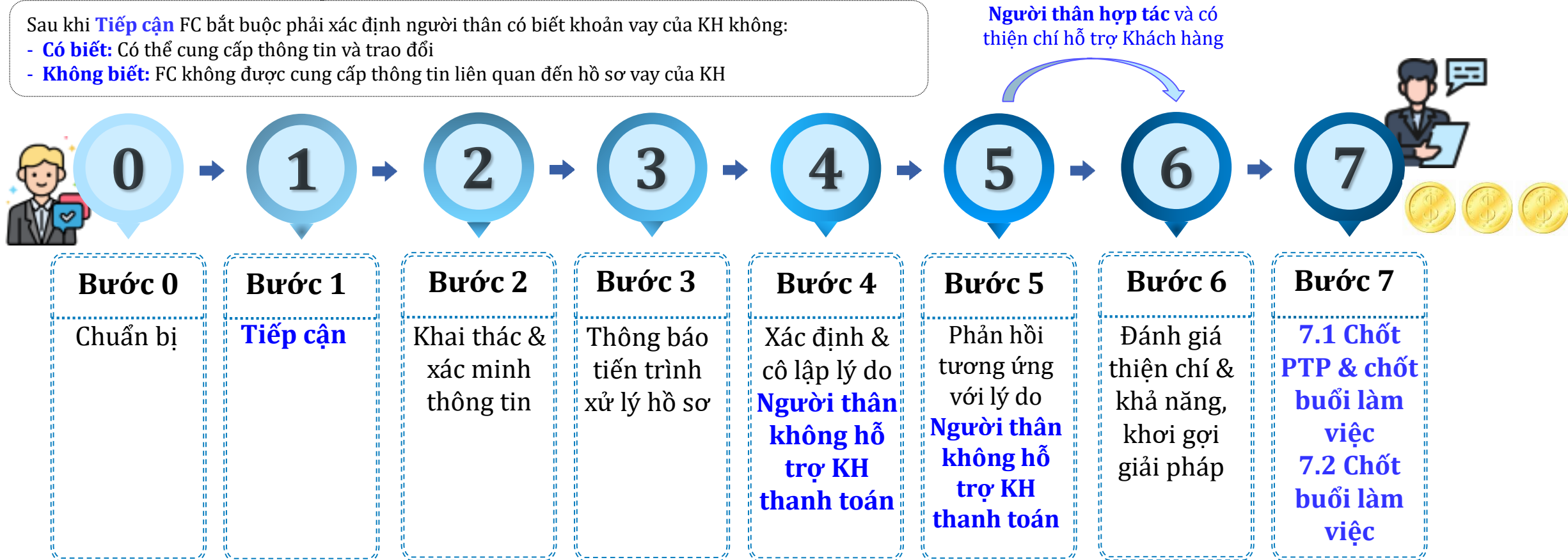
Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG

Sau khi **Tiếp cận** FC bắt buộc phải xác định người thân có biết khoản vay của KH không:

- **Có biết:** Có thể cung cấp thông tin và trao đổi
- **Không biết:** FC không được cung cấp thông tin liên quan đến hồ sơ vay của KH



Quy định Ngân hàng nhà nước Việt Nam và FE Credit

→ Điểm đ, Khoản 2 Điều 7 Thông tư 18/2019, sửa đổi bổ sung một số điều Thông tư 43/2016

- **Cấm tuyệt đối không được tác động thu hồi nợ và làm phiền những người không liên quan đến khoản vay.**
- **Không cung cấp thông tin chi tiết của KH, thông tin khoản vay.**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG_BƯỚC 1

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 1	Tiếp cận	<p><u>Gặp NT:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tạo thiện cảm với người thân 2. Người thân mở lòng và đồng ý tiếp chuyện với NV 	<p><u>Gặp NT</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Giới thiệu chức danh [...] FC. 2. Giới thiệu mục đích: đến xác minh thông tin, thông báo tình trạng liên quan đến KH theo tiến trình xử lý hồ sơ (Không đòi nợ NT) 3. Xóa bỏ rào cản của NT <p>* Nếu người thân không cho vào nhà FC tìm hiểu lý do để cho người thân hiểu vai trò FC là cầu nối, trung gian hòa giải đến lắng nghe và tìm hướng giải quyết tốt nhất cho KH, chứ không đến nhắc nợ, đòi nợ người thân.</p>	<p>- Chào cô Tư! Cho con hỏi đây đúng nhà [Bác ba Bình] cha anh Anh An [Nghề nghiệp - giáo viên trường THPT Huyện X] đúng không ạ?</p> <p>- Con tên [Tên NV], hiện là [chuyên viên/nhân viên] xử lý tín dụng tại thực địa. Bên bộ phận của cháu có tiếp nhận hồ sơ quá hạn của anh An gửi về tỉnh/huyện của mình. Nay con đến gặp cô Tư và gia đình để xác minh lại một số thông tin tránh ảnh hưởng quyền lợi của anh An, phiền phức gia đình.</p> <p>- Con xin phép vào nhà để trao đổi cụ thể.</p> <p>* Trường hợp NT từ chối tiếp chuyện, không cho vào nhà:</p> <p>- Cô Tư ơi, trước khi đến nhà mình, con có xác minh tại Chính quyền địa phương xã/phường của mình, con được biết được gia đình mình thuộc diện rất đáng hoàng và có uy tín ở địa phương.</p> <p>- Con không phải bên bộ phận đòi nợ đâu ạ. Nay con đến gặp gia đình xác minh + hỗ trợ ghi nhận thông tin để bảo đảm quyền lợi tốt nhất cho Anh An, xin phép Cô ít phút cho con vào nhà để làm việc.</p>

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ NGƯỜI THÂN**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG_BƯỚC 2

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 2	Khai thác và xác minh thông tin	<p>1. Xác minh thông tin Người thân có biết về hợp đồng của KH tại FE Credit hay chưa?</p> <p>2. Người thân nhận thức được KH đang có lỗi vi phạm nghiêm trọng trách nhiệm Dân sự theo hợp đồng tín dụng đã ký kết.</p> <p>3. Người thân nhận thức được KH có khả năng vi phạm trách nhiệm Hình sự (nếu có).</p>	<p>1. Nói về câu chuyện không liên quan đến khoản nợ</p> <p>2. Thông tin và xác minh xem người thân có biết về tình trạng hợp đồng của KH hay chưa</p> <p>+ TH1: Người thân biết khoản vay của KH → Trao đổi và thuyết phục thanh toán.</p> <p>+ TH2: Người thân chưa biết về khoản vay của KH → Nhờ Người thân nhắc lại KH</p> <p>3 Nguyên tắc Cho – Nhận: Cho <Thông tin liên quan đến hợp đồng và rủi ro tiềm ẩn>, Nhận <Sự hợp tác của Người thân (hợp tác làm việc, chuyển lại lời nhắc hoặc đánh giá sự sẵn sàng của Người thân trong việc hỗ trợ KH thanh toán)></p> <p>4. Đặt câu hỏi dẫn dắt, tạo cho Người thân thấy được KH đang có lỗi rất nghiêm trọng (số tiền vay, số ngày đã trễ hạn, số tiền đã trễ hạn, số lần không liên lạc được, số lần thất hứa,...)</p> <p>5. Khai thác thêm thông tin của KH và NT hiện làm gì ở đâu...nhằm xác minh được thiện chí và khả năng thanh toán. Nhận định Người thân có thiện chí và khả năng hỗ trợ KH không.</p>	<p>- Dạo này Anh An làm gì, ở đâu, có hay gọi về hỏi thăm cô không ạ? Anh An làm ăn dạo này như thế nào rồi cô Tư?</p> <p>- Nhà cô Tư xây và bày trí đẹp quá! Gia đình mình cất nhà lâu chưa ạ?</p> <p>- Anh An giờ còn làm công ty gỗ Tuấn Thanh ở Bình Dương không ạ?</p> <p>- Ngoài khoản vay tại FE Credit thì cô Tư có biết anh có khoản vay tại các tổ chức tín dụng hoặc ngân hàng khác không?</p> <p>- Cô có biết được việc anh An vay tiền chưa ạ?</p> <p>- Trước giờ có ai liên hệ qua điện thoại hoặc xuống nhà gặp cô chú thông báo về hợp đồng vay của anh An chưa vậy cô Tư?</p> <p>- Hiện mình liên lạc với anh An qua số điện thoại nào vậy cô?</p> <p>- Hôm nay con đến nhà gặp Cô Tư và gia đình để hỏi thăm thông tin, cũng như tìm hiểu thêm về hoàn cảnh hiện tại của anh An như thế nào, có khó khăn gì hay không để có hướng lắng nghe và ghi nhận thông tin, tìm hướng hỗ trợ anh An hòa giải cho êm xuôi mọi việc? Đảm bảo quyền lợi tốt nhất cho anh.</p> <p>- Anh An có vợ con gì chưa vậy cô Tư?</p> <p>- Nhà cô Tư đông con không? Anh An hiện có bao nhiêu Anh/chị/em vậy cô? Làm gì ở đâu? Nhà gần đây không?</p> <p>- Hiện tại cô chú đang sinh sống với ai ạ?</p>

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ NGƯỜI THÂN**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG_BƯỚC 3

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 3	Thông báo tiến trình xử lý hồ sơ	<p>1. Giúp Người thân nhận thấy áp lực vì sự phiền phức về tiến trình xử lý hồ sơ ảnh hưởng trực tiếp đến KH, NT</p> <p>2. Giúp Người thân thấy tính nghiêm trọng của lỗi vi phạm của KH</p>	<p>1. Nguyên tắc cho – nhận: Cho <thông tin tiến trình xử lý hồ sơ, bất lợi của KH và cho Người thân thấy FC đến là đang đứng về quyền lợi KH>, Nhận <sự hợp tác giải quyết của NT >.</p> <p>2. Liệt kê tiến trình xử lý hồ sơ, không phân tích.</p> <p>3. Truy tìm và lồng ghép thông tin của KH và NT vào trong câu chuyện của KH.</p>	<p>- Cô Tư ơi, vấn đề cô trình bày liên quan đến khó khăn của anh An con lắng nghe và cảm thông. Tuy nhiên, con cũng xin cô ít phút kiểm tra hồ sơ và thông báo tình trạng pháp lý, sai phạm liên quan đến hồ sơ của anh An gửi về Tỉnh/Huyện của mình.</p> <p>- Do hợp đồng của Anh đã vi phạm nghiêm trọng nên Công ty ủy quyền về địa phương để bộ phận bên con tiến hành xác minh thông tin để xử lý theo tiến trình (Gửi hồ sơ về địa phương để xác minh thông tin, xác minh cư trú tại Công an Xã/Phường → Gửi thông báo nhắc nợ đến địa chỉ KH → Liên hệ cá nhân có liên quan đến KH để xác minh, thu thập thông tin về KH tại nơi cư trú và nơi làm việc → Xác minh điều kiện thu nhập của KH (làm cơ sở thi hành án trong tương lai) ... [FC thông báo tương tự như tiến trình thông báo với KH, tùy Bucket nợ]</p> <p>- [Lồng ghép thông tin của KH và NT để NT hình dung viễn cảnh ảnh hưởng nếu không thanh toán]</p>

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ NGƯỜI THÂN**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG_BƯỚC 4

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 4	Xác định & cô lập lý do Người thân không hỗ trợ KH thanh toán	1. Khai thác thông tin vì sao NT không hỗ trợ KH thanh toán 2. Cô lập lý do NT từ chối hỗ trợ KH thanh toán, tránh phát sinh những lý do khác.	1. Đặt nhiều câu hỏi mở để khai thác thông tin vì sao NT không hỗ trợ KH thanh toán. 2. Quan sát thái độ, hành vi của người thân, môi trường và đối tượng xung quanh người thân để xác định lý do NT không hỗ trợ KH thanh toán. 3. Cô lập những lý do từ chối bằng câu hỏi đóng * Thấu hiểu, cảm thông, lý trí	- Con xem hồ sơ trước đây anh An thanh toán đều đặn, chứng tỏ anh An là một người rất uy tín. Con nghĩ anh đang gặp vấn đề khó khăn gì đó nên mới ngưng thanh toán cho phía công ty đúng không? - Cô có biết gì về hoàn cảnh kinh tế hiện tại của anh An như thế nào, mà dẫn tới anh An ngưng thanh toán được không ạ? - Đây là vấn đề duy nhất dẫn đến việc anh An ngưng thanh toán đúng không cô?

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ NGƯỜI THÂN**
 Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG_BƯỚC 5

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 5	Phản hồi tương ứng với lý do NT không hỗ trợ KH thanh toán	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vượt qua rào cản khiến NT từ chối hỗ trợ KH thanh toán 2. NT nhận biết được tính nghiêm trọng và rủi ro đối với KH và NT của KH nếu hợp đồng không thanh toán 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Giải đáp thắc mắc, phản hồi vấn đề 2. Phân tích hệ lụy rủi ro dựa trên mối quan hệ giữa người thân và khách hàng, thông tin cá nhân của người thân và các mối quan hệ xung quanh người thân. 3. Chứng minh khả năng thanh toán của người thân dựa trên thông tin tài chính của người thân và các người thân khác 4. Dựa vào phản ứng và thái độ của người thân để xác định điểm sợ, điểm khó của người thân 5. Chốt sự sẵn sàng về thiện chí và khả năng của người thân 	<ul style="list-style-type: none"> - Phân tích từng điểm một dựa trên hậu quả & lợi ích và khơi gợi viễn cảnh bất lợi bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Bị ảnh hưởng uy tín danh dự, việc làm... + Bị lưu thông tin về khoản nợ xấu CIC: + Chịu các loại án phí, không được miễn giảm lãi truy thu toàn bộ số nợ. + Hệ quả pháp lý: cấm xuất cảnh ra nước ngoài, cấm dịch chuyển & sang nhượng tài sản, phong tỏa tài khoản mở tại ngân hàng, trích thu tiền bảo hiểm

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ NGƯỜI THÂN**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG_BƯỚC 6

Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 6	Đánh giá thiện chí & khả năng và khơi gợi giải pháp thanh toán	1. Xác định thiện chí & khả năng thanh toán của NT 2. Thống nhất giải pháp thanh toán nếu NT có thiện chí & khả năng 3. Chuẩn bị thông tin để xây dựng kịch bản cho lần viếng thăm tiếp theo nếu NT không có thiện chí & khả năng	1. Đặt câu hỏi để xác định thiện chí & khả năng thanh toán. 2. Khơi gợi để người thân tự nguyện hỗ trợ cho KH đề xuất giải pháp thanh toán 3. Cảnh báo hậu quả khi KH không thanh toán và thông báo hướng xử lý tiếp theo.	<p>Quá trình trao đổi con thấy cô có thiện chí và mong muốn giúp đỡ hỗ trợ anh. An tránh các bất lợi rủi ro theo tiến trình xử lý hồ sơ và muốn được hỗ trợ lợi ích theo phương án cơ cấu nợ, hòa giải thành. Vậy hướng giải quyết của gia đình mình hiện tại như thế nào để con ghi nhận thông tin và tư vấn giải pháp, hướng hỗ trợ tốt nhất cho gia đình mình vậy cô Tư?</p> <p>TH 1 - Người thân đồng ý hỗ trợ KH thanh toán: FC sẽ đứng ra bảo lãnh, làm thủ tục để gửi về Công ty hỗ trợ KH theo một trong các phương án sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thanh lý thường: Tạm ngưng tiến trình xử lý hồ sơ + Thanh lý miễn giảm lãi: Xem xét một suất hỗ trợ miễn giảm lãi tại khu vực KH và gia đình đang sống. + Tổng nợ quá hạn: Xem xét hoàn cảnh khó khăn thật sự thông qua bằng chứng (ví dụ: sổ hộ nghèo, thông báo nghỉ việc, quyết định tuyên bố phá sản...) + Đóng kỳ: Đóng trước 1 kỳ chứng minh thiện chí để Công ty xem xét những hỗ trợ khác sau này. <p>TH 2 - Người thân không đồng ý thanh toán: FC để lại thư báo, SĐT FC, Nhờ người thân nhắc lại KH về tình trạng nghiêm trọng của hợp đồng, bất lợi nếu không liên hệ lại FC để giải quyết và lợi ích nếu liên hệ hợp tác. Khuyến Người thân nhắc KH đừng vì một số tiền nhỏ mà ảnh hưởng đến tương lai, tăng thêm gánh nặng tài chính, uy tín gia đình. Cho Người thân 2- 3 ngày suy nghĩ, chuyển lời và FC sẽ liên hệ lại để lấy câu trả lời sau.</p>

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ NGƯỜI THÂN**
 Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG_BƯỚC 7

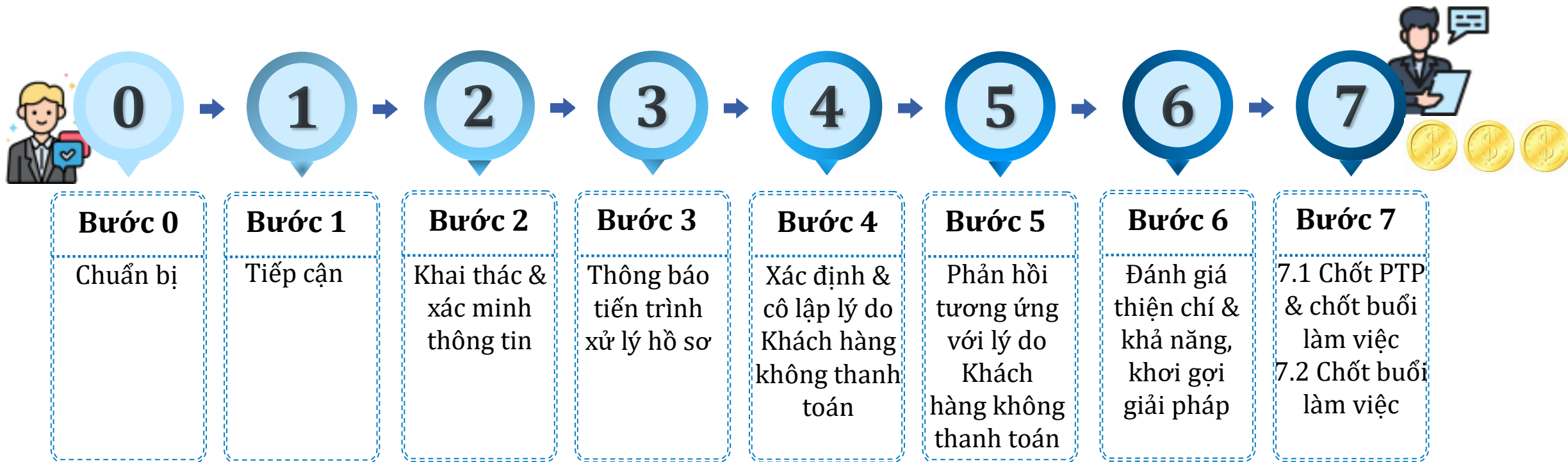
Bước thực hiện	Nội dung	Mục Đích	Phương pháp	Kịch bản đề xuất
Bước 7	Chốt PTP - Chốt buổi làm việc	1. Chốt và làm chắc lời hứa thanh toán của KH/ NT 2. củng cố trách nhiệm của KH về việc tiếp tục nghĩa vụ thanh toán	1. Chốt PTP theo phương pháp làm chắc PTP 2. Chốt buổi làm việc bằng Biên bản làm việc 3. Hoàn thành các báo cáo viếng thăm	7.1 Chốt PTP và chốt buổi làm việc: Người thân đồng ý hỗ trợ KH thanh toán: 5 bước làm chắc PTP → Lý do vì sao trước đó KH không thanh toán → Đánh giá điểm khó → Nguồn tiền thanh toán → Kế hoạch lộ trình thanh toán, phương án thanh toán dự phòng → Biên bản xác nhận (nếu KH đồng ý thì đọc và ghi âm biên bản xác nhận kèm xác nhận của KH/ NT) 7.2 Chốt buổi làm việc: Người thân không đồng ý hỗ trợ KH thanh toán: Lập biên bản => NV để lại thông tin liên lạc, thư báo

Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ NGƯỜI THÂN**

Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2.TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.1 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG



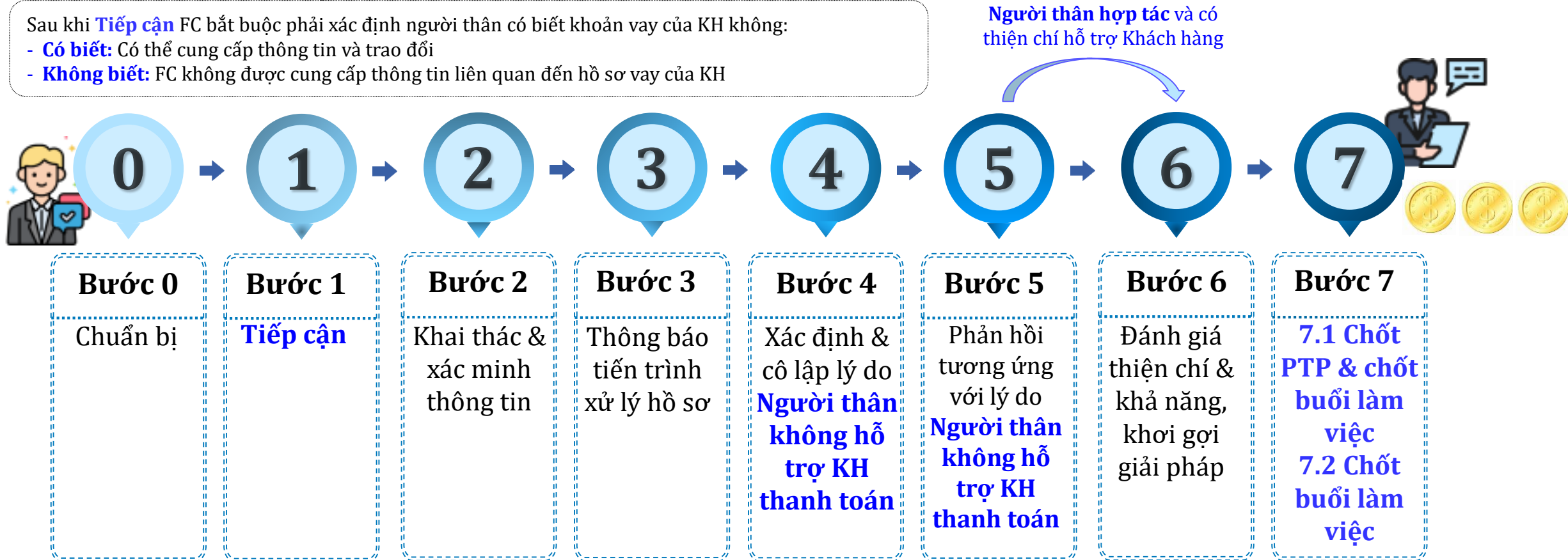
Sứ mệnh của Nhân viên Xử Lý Tín Dụng Tại Thực Địa: **KHÔNG ĐÒI NỢ**
 Sứ mệnh là **1. HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG / 2. TÌM KIẾM VÀ XÁC MINH THÔNG TIN / 3. XỬ LÝ NỢ TRÊN PHƯƠNG DIỆN PHÁP LÝ**

1. TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN

1.2 CÁC BƯỚC LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI THÂN KHÁCH HÀNG

Sau khi **Tiếp cận** FC bắt buộc phải xác định người thân có biết khoản vay của KH không:

- **Có biết:** Có thể cung cấp thông tin và trao đổi
- **Không biết:** FC không được cung cấp thông tin liên quan đến hồ sơ vay của KH



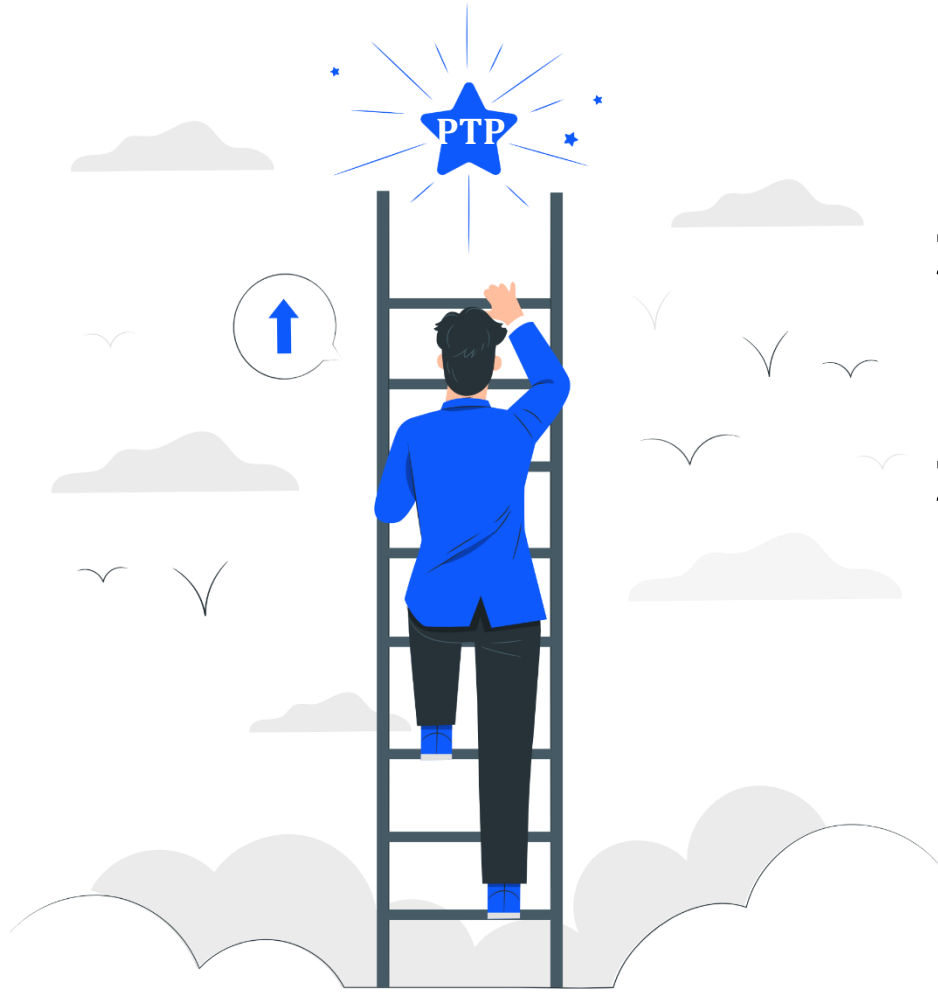
Người thân không hợp tác: FC bỏ qua bước 6, thực hiện bước 7

Quy định Ngân hàng nhà nước Việt Nam và FE Credit

→ Điểm đ, Khoản 2 Điều 7 Thông tư 18/2019, sửa đổi bổ sung một số điều Thông tư 43/2016

- **Cấm tuyệt đối không được tác động thu hồi nợ và làm phiền những người không liên quan đến khoản vay.**
- **Không cung cấp thông tin chi tiết của KH, thông tin khoản vay.**

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP



2.1 CÁC YẾU TỐ CỦA PTP CHẮC

2.2 LỘ TRÌNH CHĂM SÓC THEO DÕI PTP

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.1. CÁC YẾU TỐ CỦA PTP CHẮC

❖ Ý nghĩa của việc làm chắc PTP

*Xác minh được tính
trung thực trong lời
hứa thanh toán của
Khách hàng*

PTP

*Đảm bảo được việc
thanh toán của
Khách hàng đúng
thời hạn*



2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.1. CÁC YẾU TỐ CỦA PTP CHẮC



Phương pháp: Nhắc lại nội dung đã trao đổi xử lý thành công với KH

Kịch bản mẫu: Tôi xin xác nhận lại là đã giải đáp hết các vấn đề của mình và Anh chấp nhận cam kết thanh toán lại đúng không?

Phương pháp: Nhắc lại điểm khó của KH.

Kịch bản mẫu: Anh xác nhận lại là sẽ đồng ý thanh toán để [tránh bị bên em liên hệ cơ quan và phiền phức người thân cha mẹ, vợ anh] đúng không?

Phương pháp: Tìm hiểu nguồn tài chính

Kịch bản mẫu: Để hỗ trợ ghi nhận lời hứa và trình báo về công ty. Anh vui lòng cung cấp thông tin mình lấy nguồn tài chính ở đâu để thanh toán vậy?

Phương pháp: Chốt số tiền, lộ trình ngày giờ, người thanh toán, kênh thanh toán với KH

Kịch bản mẫu: Anh đồng ý phương án thanh lý hợp đồng với số tiền 30 triệu, thanh toán lúc 14h ngày 15/10/2023, sau khi được duyệt giảm lãi đúng không?

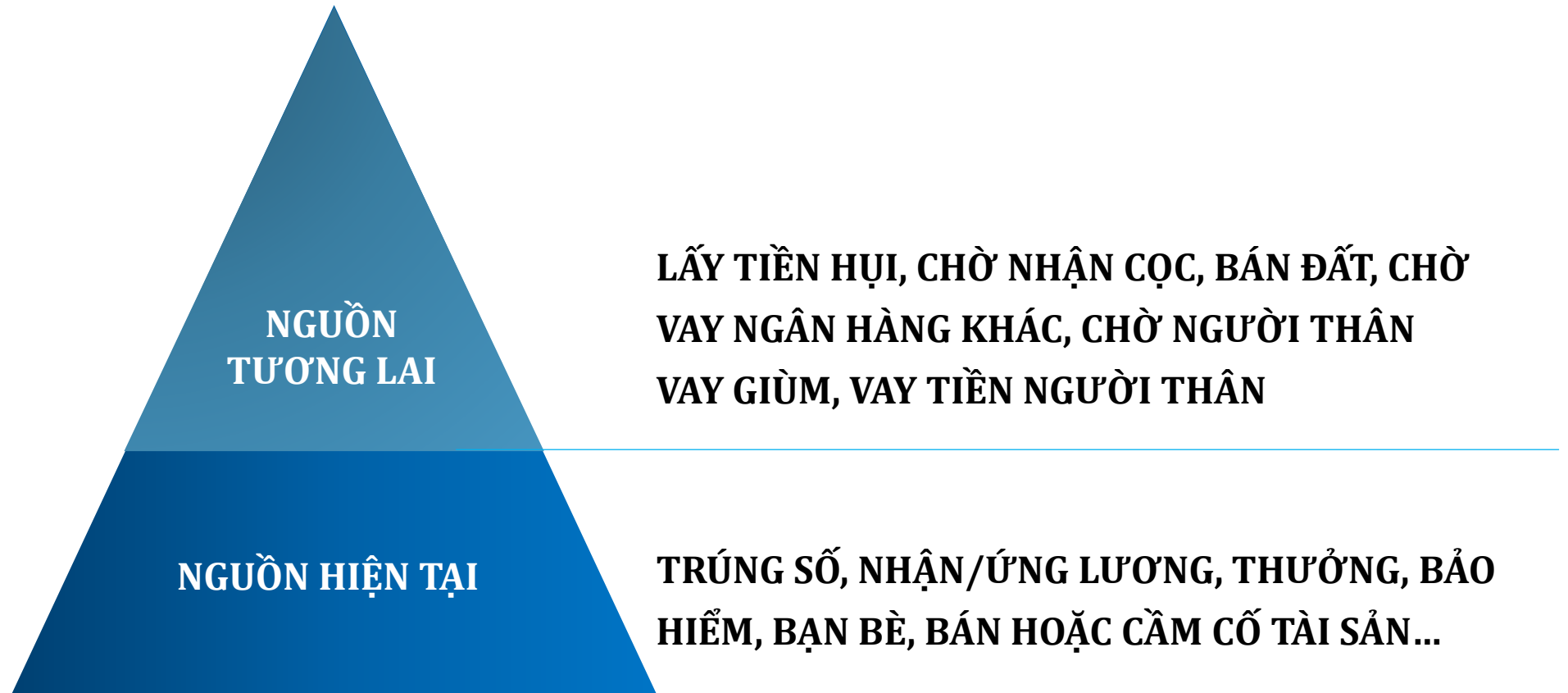
Phương pháp: Chốt lời cam kết bằng biên bản có chữ ký KH/NT

Kịch bản mẫu: Vậy bên tôi sẽ lập biên bản cam kết để làm bằng chứng ghi nhận lời hứa và thủ tục xin cấp trên phê duyệt hỗ trợ, anh ký tên xác nhận giúp tôi nha!

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.1. CÁC YẾU TỐ CỦA PTP CHẮC

❖ Bước 3: Nguồn tài chính của khách hàng



Lưu ý: FC cần khai thác chi tiết các thông tin trong nguồn tiền

Ví dụ: *Mượn người thân là mượn từ ai? Khi nào mượn? Mượn bao nhiêu? Người thân đó làm công việc gì?...*

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.1. CÁC YẾU TỐ CỦA PTP CHẮC

❖ Bước 4: Kế hoạch thanh toán



➤ Ngày, giờ thanh toán + Số tiền thanh toán

(Đảm bảo tuân thủ quy định thời gian chốt PTP không quá 5 ngày)

➤ Người thanh toán/chi trả

(Xác định KH/NT sẽ đứng ra chi trả)

➤ Thanh toán ở đâu

(Bưu điện, ngân hàng, cửa hàng, chuyển khoản...)

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.1. CÁC YẾU TỐ CỦA PTP CHẮC

❖ Bước 5: Biên bản cam kết



- **Lập biên bản** ghi nhận kết quả làm việc/lời hứa thanh toán của KH/NT
- **Cam kết xác nhận thanh toán của KH**
- **Thông báo tiến trình tiếp theo của hồ sơ, rủi ro gánh chịu nếu KH/NT không thực hiện đúng cam kết** (*gửi đơn kiện, sẽ liên hệ với người thân trong hồ sơ xác minh thông tin...*) nếu KH cam kết mà không thực hiện
- **Khai thác thêm thông tin mới** (*Số điện thoại liên hệ người thân KH làm phương án dự phòng trong trường hợp gọi số hiện tại không bắt máy...*)

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.1. CÁC YẾU TỐ CỦA PTP CHẮC

❖ Bước 5: Biên bản cam kết



BIÊN BẢN TIẾP XÚC
MEETING MINUTES

Vào lúc (*At*): giờ (*AM/PM*), ngày (*date*) tại(*at*):

1. Ông/Bà (Mr./Ms.): Chức vụ (Position) : (2)

2. Ông/Bà (Mr./Ms.): Chức vụ (Position) :

Thuộc Công ty Tài chính TNHH Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng SMBC (VPB SMBC FC)
(from VPBank SMBC Finance Company),

Tiếp xúc với (*Contacted with*):

1. Ông/Bà (Mr./Mrs.): là khách hàng của VPB FC (is customer of VPB FC)/ Mỗi quan hệ với khách hàng (Relationship with customer):

2. Ông/Bà (Mr./Mrs.):..... là khách hàng của VPB FC (is customer of VPB FC)/ Mỗi quan hệ với khách hàng (Relationship with customer):

Tên khách hàng (*Customer's Name*):

Số hợp đồng (Contract No.): (4)

Sản phẩm vay (Loan Product):

Nội dung tiếp xúc cụ thể như sau (*Information in details discussed*):

[illegible]

[illegible]

(F)

(5)

=====

.....

.....

=====

=====

=====

Biên bản kết thúc vào lúc (At)cùng ngày (in the same day), biên bản được d

rõ và hai bên liên quan cùng thông qua và đồng ý ký tên (*this meeting minutes was clearly read*

and the two sides adopted to sign off).

Khách hàng/Người đại diện _____ Người lập biên bản _____

Customer/Rep. of Customer (Minute recorder)

(c) _____ (7)

(6)
(7)

(1) (2)

HƯỚNG DẪN GHI BIÊN BẢN TIẾP XÚC

❖ Nội dung biên bản tiếp xúc:

1. Thời gian, địa điểm lập biên bản tiếp xúc
2. Thông tin họ tên, chức vụ FC
3. Thông tin người tiếp xúc là KH hay có mối quan hệ như thế nào với KH
4. Thông tin tên KH, số hợp đồng, sản phẩm KH vay
5. Nội dung tiếp xúc cụ thể mà hai bên đã làm việc, ví dụ: cam kết thanh toán của KH số tiền, ngày giờ, kế hoạch lộ trình thanh toán là trả 1 lần hay thanh toán trong bao lâu
6. Chữ ký xác nhận của KH hoặc người đại diện
7. Chữ ký, xác nhận của FC lập biên bản.

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

❖ Lưu ý khi chốt PTP

P

Luôn ưu tiên chốt
thanh lý

T

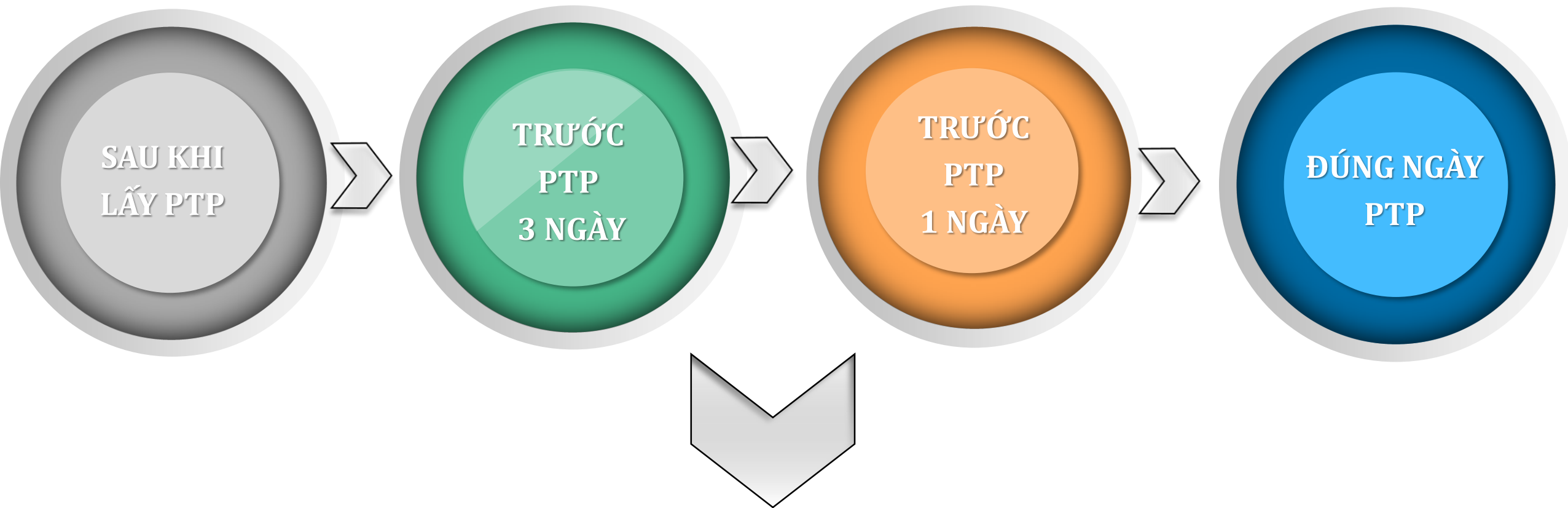
Không cho hứa dễ dãi
khi chưa nắm được
điểm khó của KH

P

Không giảm lãi phạt,
giảm về gốc, cơ cấu nợ,
chốt chia kỳ vội vàng

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.2 Lộ trình chăm sóc PTP

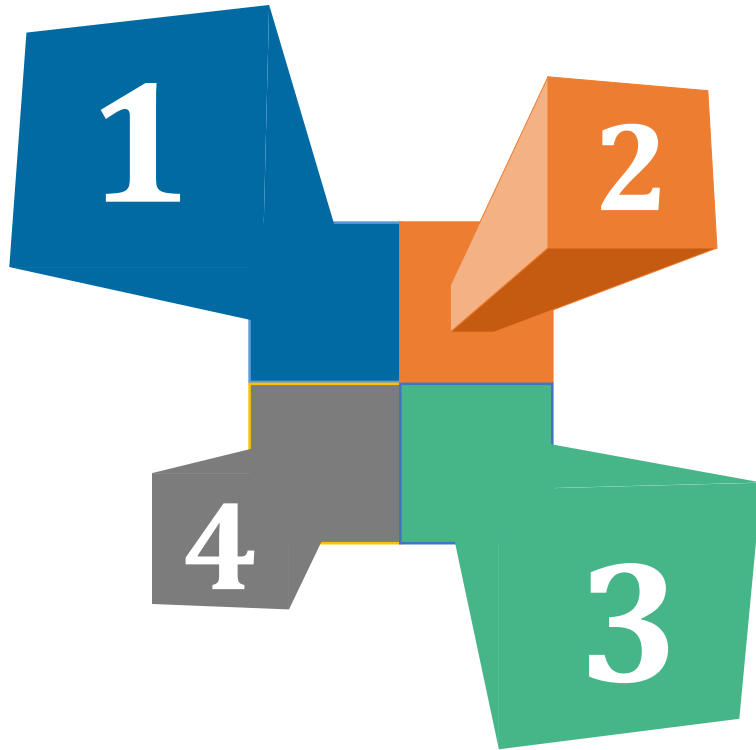


**Khoảng thời gian quan trọng
để đánh giá uy tín của KH.**

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.2 Lộ trình chăm sóc PTP

❖ Sau khi chốt PTP



Truy tìm thông tin chuyên sâu

Gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, công việc... để tác động thêm và có những phương án dự phòng nếu KH không thực hiện đúng cam kết mình sẽ lấy ra để tác động → **Xác minh/khai thác thêm thông tin của KH từ các đối tượng này .**

Tạo cơ hội kết nối

Yêu cầu KH gửi lại bản chụp giấy cam kết đã viết, yêu cầu KH viết đơn giảm lãi...

Thăm dò khả năng tài chính

Gọi điện thoại, nhắn tin Zalo, điện thoại... để kiểm chứng lại nguồn tài chính của KH: Có đang đi xoay, khi nào xoay đủ tiền? Xoay được bao nhiêu rồi?... nhất là nguồn tiền hứa trả KH huy động từ người thứ ba.

Nhờ đồng nghiệp, Teamleader hỗ trợ

Nhờ đồng nghiệp, Teamleader hỗ trợ FC gọi lại tương tác với KH qua điện thoại. **Đóng vai bộ phận xét duyệt giảm lãi (ngân sách) gọi ra để thẩm định, xác nhận lại thời gian KH đã cam kết thanh toán với nhân viên pháp lý?**

2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.2 Lộ trình chăm sóc PTP – Trước PTP 1 - 3 ngày

FC GỌI KHÁCH HÀNG THĂM DÒ TÌNH HÌNH CHUẨN BỊ TÀI CHÍNH SAU KHI ĐÃ CÓ PTP

Trường hợp 01:

KH nghe máy và vẫn khẳng định thanh toán đúng cam kết.

Khai thác KH đã xoay đủ tiền hay chưa? Nếu đủ rồi thì có thể hướng KH thanh toán luôn trong ngày, không cần đợi đến thời gian cam kết

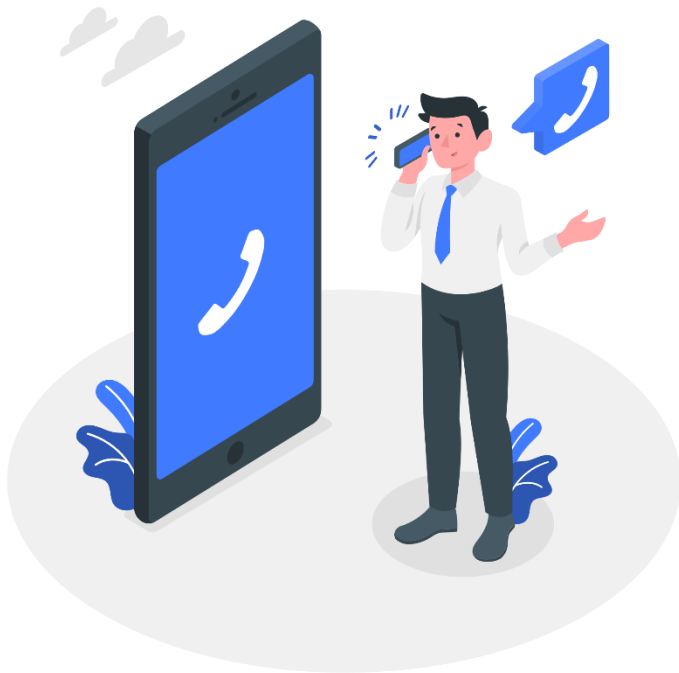
Nếu KH báo chưa xoay đủ, hoặc chỉ xoay được 1 phần (tối thiểu 30%) thì cũng hướng KH đi thanh toán trước (Đảm bảo suất giảm lãi). Số còn lại hỗ trợ tới thời gian đã cam kết.

Trường hợp 02:

Nếu KH thuê bao, không nghe máy, nhắn tin không trả lời (thời gian sau khung giờ 14H)

→ Xác định KH có dấu hiệu trốn tránh, gây PTP. Cần tác động ngay lập tức

(Tác động dựa trên **điểm “Khó”** của KH, tác động chéo thông tin người thân FC đã truy tìm được từ trước)



2. PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP

2.2 Lộ trình chăm sóc PTP – **Đúng ngày PTP**



Liên hệ KH yêu cầu thanh toán trước 10h sáng hoặc trước 14h chiều.

Khai thác thông tin nguồn tiền đã đủ chưa? Tại sao không đi đóng liền?

Trường Hợp 01:

KH có lý do hợp lý và đồng ý theo 2 khung giờ thì hỗ trợ chờ KH đi đóng → FC ghi nhận và yêu cầu chụp biên lai gửi qua zalo khi thanh toán xong

Trường Hợp 02:

KH chưa đủ nguồn tiền? chần chừ xin tới chiều tối → FC Thúc đẩy thanh toán sớm hơn, thúc đẩy KH vay mượn cho đủ tiền thanh toán. Nếu KH chưa vay mượn kịp cho thanh toán trước 70%, 50%... PTP trước và cho cam kết tiếp phần còn lại.

Trường Hợp 03:

Nếu KH thuê bao, không nghe máy, nhắn tin không trả lời (thời gian sau khung giờ 14H)

→ Xác định KH có dấu hiệu trốn tránh, gây PTP. Cần tác động ngay lập tức

(Tác động dựa trên điểm “Khó” của KH, tác động chéo thông tin người thân FC đã truy tìm được từ trước)

3. THỰC HÀNH TIẾN TRÌNH 1 LẦN LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG, NGƯỜI THÂN & PHƯƠNG PHÁP CHỐT PTP



A modern office interior with large windows on the right side, offering a view of a cityscape. In the center, there is a long conference table surrounded by several office chairs. The image has a teal and blue color overlay. A white diagonal graphic element is on the left side.

Thank you

COLLECTION CAPABILITY

Presented by Collections Capability