

## TÀI LIỆU XỬ LÝ NỢ CÓ VẤN ĐỀ

### I. CÁC HÌNH THỨC PHÂN LOẠI NỢ

#### a. *Khái niệm*

Phân loại nợ là việc phân chia các khoản nợ trong danh mục cho vay của tổ chức tín dụng (TCTD) vào các nhóm khác nhau tương ứng với mức độ rủi ro của khoản nợ đó đối với TCTD.

Thông thường, nợ vay tại các ngân hàng bao gồm :

- Các khoản cho vay, ứng trước, thấu chi;
- Các khoản chiết khấu, tái chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác;
- Các khoản bao thanh toán;
- Các khoản cho vay theo phương thức phát hành và sử dụng thẻ tín dụng;
- Các hình thức cấp tín dụng khác theo quy định của pháp luật ( bao gồm cả các khoản bảo lãnh, cam kết cho vay và chấp nhận thanh toán...).

Một số khái niệm cần lưu ý :

- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ là khoản nợ mà TCTD chấp thuận điều chỉnh kỳ hạn nợ hoặc gia hạn nợ cho khách hàng;
- Nợ quá hạn là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã quá hạn thanh toán;
- Nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5 theo tiêu chí phân loại nợ tại Quyết định 493 (bao gồm : nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ, nợ có khả năng mất vốn).

#### b. *Phân loại nợ*

##### (1) Theo Quyết định số 127/2005/QĐ-NHNN

Gồm 3 loại :

- Nợ vay trả đúng hạn;
- Nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ (điều chỉnh kỳ hạn nợ hoặc gia hạn nợ);
- Nợ quá hạn.

Cách phân loại nợ này được sử dụng trong việc quản lý nợ hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, quý, năm tại TCTD; phục vụ cho công việc phân loại nợ trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng.

##### (2) Theo Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN

Gồm 5 nhóm :

- Nhóm 1 : Nợ đủ tiêu chuẩn;
- Nhóm 2 : Nợ cần chú ý;
- Nhóm 3 : Nợ dưới tiêu chuẩn;
- Nhóm 4 : Nợ nghi ngờ;
- Nhóm 5 : Nợ có khả năng mất vốn.

Cách phân loại nợ này được sử dụng chính thức trong báo cáo tài chính của các TCTD, trên hệ thống thông tin tín dụng CIC, trong việc trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng hàng tháng / hàng quý tại TCTD.....

**Lưu ý :** các TCTD khác nhau có tiêu chí phân loại nợ khác nhau (Theo phương pháp định tính hoặc theo phương pháp định lượng).

**c. *Phân loại nhóm nợ theo định tính***

Căn cứ vào kết quả từ hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ để xác định rủi ro đối với từng khách hàng, TCTD phân loại khách hàng vào các nhóm nợ tương ứng và thực hiện trích lập dự phòng theo quy định. Trong trường hợp khách hàng có nhiều hơn 1 khoản vay tại TCTD thì tất cả các khoản vay này cùng được xếp vào chung trong 1 nhóm nợ. Theo đó các nhóm nợ được định nghĩa như sau :

**(1) Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)**

Là các khoản nợ mà khách hàng đã thực hiện các cam kết trả nợ tốt và không có nghi ngờ gì về việc thanh toán đầy đủ lãi và gốc.

**(2) Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)**

Là các khoản nợ được TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ. Tổn thất cuối cùng ước tính sẽ không xảy ra trong giai đoạn này nhưng có thể sẽ xảy ra nếu những điều kiện bất lợi vẫn tiếp tục tồn tại.

**(3) Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)**

Là các khoản nợ được TCTD đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn và có khả năng tổn thất một phần nợ gốc và lãi.

**(4) Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)**

Là các khoản nợ được TCTD đánh giá là khả năng tổn thất cao, không thể thu hồi toàn bộ và TCTD dự trù sẽ phải gánh chịu tổn thất cho khoản nợ gốc và / hoặc lãi sau khi đã tính đến giá trị thực tế của tài sản bảo đảm.

**(5) Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)**

Là các khoản nợ được TCTD đánh giá là không còn khả năng thu hồi sau mọi nỗ lực thu hồi nợ như phát mãi tài sản bảo đảm, tố tụng.

**d. *Phân loại nhóm nợ theo định lượng***

**(1) Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)**

- Các khoản nợ trong hạn mà TCTD đánh giá là có đủ khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn;
- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ mà khách hàng đã liên tục trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại trong thời gian tối thiểu 6 tháng đối với các khoản nợ trung dài hạn, 3 tháng đối với các khoản nợ ngắn hạn, kể từ ngày bắt đầu trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo thời hạn đã cơ cấu lại;
- Các khoản cam kết ngoại bảng (khi TCTD chưa phải thực hiện nghĩa vụ theo cam kết) mà các TCTD đánh giá khách hàng có khả năng thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo cam kết;
- Các khoản nợ nhóm 2 chuyển sang nhóm 1 khi có đầy đủ 2 điều kiện sau :
  - + Nợ trong hạn;
  - + Khách hàng không còn bất kỳ khoản nợ nào khác thuộc nhóm 2 đến nhóm 5.
- Các khoản nợ khác được chuyển sang nhóm 1 do Hội đồng tín dụng / Ban tín dụng (nếu có) hoặc cấp lãnh đạo có thẩm quyền quyết định.

**(2) Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)**

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 đến 90 ngày;

- Các khoản cam kết ngoại bảng (khi TCTD chưa phải thực hiện nghĩa vụ theo cam kết) mà các đơn vị đánh giá khách hàng không có khả năng thực hiện các nghĩa vụ theo cam kết.
- Đối với khách hàng có từ 2 khoản nợ trở lên tại TCTD (kể cả khoản nợ TCTD tham gia cho vay hợp vốn), khi có bất kỳ 1 khoản nợ nào bị phân loại vào nhóm 2 thì phải phân loại toàn bộ dư nợ của các khoản nợ thuộc nhóm 1 còn lại của khách hàng vào nợ nhóm 2;
- Các khoản nợ thuộc nhóm 1 mà TCTD có đủ căn cứ đánh giá là khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm khi :
  - + Có những diễn biến bất lợi tác động tiêu cực đến môi trường, lĩnh vực kinh doanh của khách hàng tương ứng với mức độ rủi ro thuộc nhóm 2.
  - + Các khoản nợ của khách hàng tại các TCTD khác bị phân loại vào nhóm 2 (nếu có thông tin);
  - + Các chỉ tiêu tài chính hoặc khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm liên tục hoặc có biến động lớn theo chiều hướng suy giảm với mức độ rủi ro thuộc nhóm 2.
  - + Khách hàng cung cấp không đầy đủ, kịp thời các thông tin tài chính và trung thực các thông tin tài chính theo yêu cầu của TCTD để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.
- Các khoản nợ khác được chuyển sang nhóm 2 do Hội đồng tín dụng / Ban tín dụng quyết định.

### **(3) Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)**

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày;
- Các khoản nợ được gia hạn lần đầu;
- Các khoản nợ thuộc nhóm 1, 2 nhưng được miễn hoặc giảm lãi (gồm : lãi phạt chậm trả, lãi trong hạn, lãi quá hạn) do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng.
- Các khoản TCTD phải trả thay đổi với các khoản bảo lãnh, các khoản thanh toán đối với chấp nhận thanh toán các khoản cam kết ngoại bảng đã quá hạn dưới 30 ngày (được tính từ ngày TCTD buộc phải thực hiện nghĩa vụ theo các cam kết ngoại bảng);
- Đối với khách hàng có từ 2 khoản nợ trở lên tại TCTD (kể cả khoản nợ TCTD tham gia cho vay hợp vốn), khi có bất kỳ một khoản nợ nào bị phân loại vào nhóm 3 thì phải phân loại toàn bộ dư nợ của các khoản nợ thuộc nhóm 1, 2 còn lại của khách hàng vào nhóm 3;
- Các khoản nợ thuộc nhóm 1, 2 mà TCTD có đủ căn cứ đánh giá và phân loại vào nợ nhóm 3 khi :
  - + Có những diễn biến bất lợi tác động tiêu cực đến môi trường, lĩnh vực kinh doanh của khách hàng tương ứng với mức độ rủi ro thuộc nhóm 3.
  - + Các khoản nợ của khách hàng tại các TCTD khác bị phân loại vào nhóm 3 (nếu có thông tin).
  - + Các chỉ tiêu tài chính hoặc khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm liên tục hoặc có biến động lớn theo chiều hướng suy giảm với mức độ rủi ro thuộc nhóm 3.
  - + Khách hàng cung cấp không đầy đủ, kịp thời các thông tin tài chính và trung thực các thông tin tài chính theo yêu cầu của TCTD để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.
- Các khoản nợ khác được chuyển sang nhóm 3 do Hội đồng tín dụng / Ban tín dụng (nếu có) hoặc cấp có thẩm quyền quyết định.

### **(4) Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)**

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày;

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ 2.
- Các khoản TCTD phải trả thay đổi với các khoản bảo lãnh, các khoản thanh toán đối với chấp nhận thanh toán các khoản cam kết ngoại bảng đã quá hạn từ 30 ngày đến 90 ngày (được tính từ ngày TCTD buộc phải thực hiện nghĩa vụ theo các cam kết ngoại bảng);
- Đối với khách hàng có từ 2 khoản nợ trở lên tại TCTD (kể cả khoản nợ TCTD tham gia cho vay hợp vốn), khi có bất kỳ một khoản nợ nào bị phân loại vào nhóm 4 thì phải phân loại toàn bộ dư nợ của các khoản nợ thuộc nhóm 1, 2, 3 còn lại của khách hàng vào nhóm 4;
- Các khoản nợ thuộc nhóm 1, 2, 3 mà TCTD có đủ căn cứ đánh giá và phân loại vào nợ nhóm 4 khi :
  - + Có những diễn biến bất lợi tác động tiêu cực đến môi trường, lĩnh vực kinh doanh của khách hàng tương ứng với mức độ rủi ro thuộc nhóm 4.
  - + Các khoản nợ của khách hàng tại các TCTD khác bị phân loại vào nhóm 4 (nếu có thông tin).
  - + Các chỉ tiêu tài chính hoặc khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm liên tục hoặc có biến động lớn theo chiều hướng suy giảm với mức độ rủi ro thuộc nhóm 4.
  - + Khách hàng cung cấp không đầy đủ, kịp thời các thông tin tài chính và trung thực các thông tin tài chính theo yêu cầu của TCTD để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.
- Các khoản nợ khác được chuyển sang nhóm 4 do Hội đồng tín dụng / Ban tín dụng (nếu có) hoặc cấp có thẩm quyền quyết định.

#### **(5) Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)**

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ 2 quá hạn theo thời hạn trả nợ đã được cơ cấu lại lần 2.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ 3 trở lên (kể cả khoản nợ chưa bị chuyển nợ quá hạn lần nào hoặc đã chuyển nợ quá hạn nhiều lần);
- Các khoản TCTD phải trả thay đổi với các khoản bảo lãnh, các khoản thanh toán đối với chấp nhận thanh toán các khoản cam kết ngoại bảng đã quá hạn từ 91 ngày trở lên (được tính từ ngày TCTD buộc phải thực hiện nghĩa vụ theo các cam kết ngoại bảng);
- Đối với khách hàng có từ 2 khoản nợ trở lên tại TCTD (kể cả khoản nợ TCTD tham gia cho vay hợp vốn), khi có bất kỳ một khoản nợ nào bị phân loại vào nhóm 5 thì phải phân loại toàn bộ dư nợ của các khoản nợ thuộc nhóm 1, 2, 3, 4 còn lại của khách hàng vào nhóm 5;
- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý;
- Các khoản nợ thuộc nhóm 1, 2, 3 và 4 mà TCTD có đủ căn cứ đánh giá và phân loại vào nợ nhóm 5 khi :
  - + Có những diễn biến bất lợi tác động tiêu cực đến môi trường, lĩnh vực kinh doanh của khách hàng tương ứng với mức độ rủi ro thuộc nhóm 5.
  - + Các khoản nợ của khách hàng tại các TCTD khác bị phân loại vào nhóm 5 (nếu có thông tin).
  - + Các chỉ tiêu tài chính hoặc khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm liên tục hoặc có biến động lớn theo chiều hướng suy giảm với mức độ rủi ro thuộc nhóm 5.

+ Khách hàng cung cấp không đầy đủ, kịp thời các thông tin tài chính và trung thực các thông tin tài chính theo yêu cầu của TCTD để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

- Các khoản nợ khác được chuyển sang nhóm 5 do Hội đồng tín dụng / Ban tín dụng (nếu có) hoặc cấp có thẩm quyền quyết định..

-

## **II. BIỆN PHÁP XỬ LÝ NỢ XẤU, NỢ CÓ VẤN ĐỀ**

### **1. Quản lý nợ và chuyển nợ quá hạn**

#### **a. Thu hồi nợ trước hạn**

##### **(1) Các trường hợp thu hồi nợ trước hạn**

- Khách hàng vay và / hoặc bên bảo lãnh (nếu có) vi phạm Quy chế cho vay của TCTD Nhà nước Việt Nam, Quy chế cho vay của TCTD;

- Khách hàng vay và / hoặc bên bảo lãnh (nếu có) là tổ chức bị giải thể, ngừng hoạt động, chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi hình thức, cổ phần hóa, thay đổi chủ sở hữu...;

- Người đại diện theo pháp luật, người điều hành của khách hàng vay và hoặc bên bảo lãnh (nếu có) là tổ chức bị truy cứu trách nhiệm hình sự;

- Khách hàng vay và / hoặc bên bảo lãnh (nếu có) là cá nhân chết mà không có người thừa kế được TCTD chấp thuận;

- Khách hàng vay và / hoặc bên bảo lãnh (nếu có) vi phạm hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp, cầm cố, các cam kết với TCTD;

- Khách hàng vay có một hoặc một số khoản vay chuyển sang nợ quá hạn và có nguy cơ không có khả năng trả nợ;

- Khách hàng vay cung cấp thông tin sai sự thật, không có thiện chí trả nợ;

- Khách hàng vay và / hoặc bên bảo lãnh (nếu có) có liên quan đến các vụ kiện đe dọa đến phần lớn giá trị tài sản của khách hàng vay và / hoặc bên bảo lãnh (nếu có);

- Thay đổi về tỷ giá ngoại tệ, giá mua bán vàng, giá mua bán chứng khoán dẫn đến việc số tiền vay vượt quá giá trị tài sản bảo đảm, nghĩa vụ được bảo đảm (*trong trường hợp khoản vay có loại tiền vay khác với loại tiền được dùng để xác định giá trị tài sản bảo đảm, giá trị nghĩa vụ được bảo đảm*);

- Giá trị tài sản bảo đảm bị giảm giá trị (*do TCTD xác định*), có nguy cơ không xử lý thu hồi nợ được hoặc có những thay đổi khác;

- TCTD nước ngoài từ chối thanh toán trong trường hợp cho vay chiết khấu bộ chứng từ hàng xuất khẩu;

- Các nguy cơ khác ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng....

##### **(2) Hướng xử lý**

**Sau một thời gian nhất định – thông thường là 30 ngày** kể từ ngày TCTD thông báo thu hồi nợ trước hạn mà khách hàng vẫn không thanh toán đủ nợ vay (*bao gồm : vốn gốc, lãi trong hạn, lãi quá hạn, phí và các khoản phải trả khác*), TCTD chuyển toàn bộ số dư nợ của khách hàng sang nợ quá hạn và áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật để thu hồi nợ vay, các chi phí có liên quan.

#### **b. Chuyển nợ quá hạn và áp dụng lãi suất nợ quá hạn**

##### **(1) Các phương thức trả nợ vay phổ biến tại TCTD**

- Nợ gốc trả một lần khi đáo hạn và nợ lãi trả theo các kỳ hạn (tháng, quý, 6 tháng...). Phương thức trả nợ vay này thường áp dụng đối với : các khoản vay ngắn hạn, vay cầm cố sổ tiết kiệm, vay công thương, vay kinh doanh, vay theo hạn mức tín dụng...;
- Nợ gốc trả theo các kỳ hạn (tháng, quý, 6 tháng...) và nợ lãi cũng trả theo các kỳ hạn (*có thể trùng hoặc không trùng với kỳ hạn trả nợ gốc*);
- Trả góp (nợ gốc và nợ lãi) theo kỳ hạn **hàng THÁNG hoặc hàng QUÝ**. Phương thức trả nợ vay này thường được áp dụng đối với các loại vay dành cho khách hàng cá nhân như : vay sinh hoạt tiêu dùng, vay mua xe, vay tín chấp, ...

**(2) Thủ tục chuyển nợ quá hạn**

- Nhân viên tín dụng / Nhân viên theo dõi hồ sơ lập **Thông báo chuyển nợ quá hạn** và gửi đến khách hàng **trong vòng 03 ngày** kể từ ngày khoản vay bị chuyển nợ quá hạn;
- Trường hợp khoản vay bị chuyển sang nợ quá hạn nhưng còn trong thời hạn cho vay, nếu khách hàng thanh toán hết phần dư nợ gốc và / hoặc lãi còn thiếu thì khoản nợ vay được tự động chuyển vào trong hạn, trừ trường hợp TCTD quyết định thu hồi nợ trước hạn.

**(3) Áp dụng lãi suất nợ quá hạn**

<div><div><i>Phương thức trả nợ vay</i></div><div><i>Loại nợ quá hạn</i></div></div>	<i>Nợ gốc trả một lần khi đáo hạn, nợ lãi trả theo các kỳ hạn</i>	<i>Nợ gốc trả theo kỳ hạn, nợ lãi cũng trả theo các kỳ hạn</i>	<i>Trả góp</i>
<b>Nợ quá hạn (NQH) trong thời hạn vay</b>	<b>Lãi suất trong hạn</b> cho toàn bộ dư nợ gốc đã chuyển NQH	<b>Lãi suất nợ quá hạn đối với phần dư nợ gốc không trả đúng hạn.</b>	
<b>NQH hết thời hạn vay (đáo hạn)</b>	Lãi suất nợ quá hạn đối với toàn bộ dư nợ gốc đã chuyển nợ quá hạn.		
<b>NQH có quyết định thu hồi nợ trước hạn</b>	Lãi suất nợ quá hạn đối với toàn bộ dư nợ gốc sau 30 ngày kể từ ngày TCTD thông báo thu hồi nợ trước hạn.		
<b>NQH có Quyết định / Bản án của Tòa án</b>	Mức lãi suất nợ quá hạn <b>theo nội dung của Quyết định / Bản án</b> của Tòa án nhân dân.		

**c. Cách thức thu nợ**

Có 3 cách thức thu nợ :

- Thu theo từng kỳ với thứ tự : phí / các khoản phải trả khác (nếu có), lãi nợ quá hạn, lãi trong hạn, nợ gốc;
- Thu theo thứ tự : phí / các khoản phải trả khác (nếu có), lãi nợ quá hạn, lãi nợ trong hạn, nợ gốc. Cách thu nợ này áp dụng đối với các khoản nợ vay có quyết định thu hồi nợ trước hạn, nợ vay đã hết thời hạn vay;
- Thu theo thứ tự : Nợ gốc, lãi trong hạn, lãi quá hạn, phí / các khoản phải trả khác. Cách thu nợ này được áp dụng khi khoản nợ quá hạn bị xử lý tài sản bảo đảm.

**d. Chuyển hồ sơ nợ quá hạn cho nhân viên xử lý nợ / bộ phận xử lý nợ**

Thực hiện trong các trường hợp :

- Khách hàng sử dụng vốn sai mục đích;
- Khách hàng không có khả năng trả nợ;

- Khách hàng không có thiện chí trả nợ;
- Khách hàng là cá nhân chết mà không có người thừa kế được TCTD chấp thuận;
- Khách hàng là tổ chức bị giải thể, phá sản;
- Giá trị tài sản bảo đảm bị giảm sút;
- Các nguy cơ khác ảnh hưởng đến việc thu hồi nợ;
- Khoản nợ đã bị chuyển nợ quá hạn theo quy định của TCTD, nếu sau 30 ngày kể từ ngày chuyển nợ quá hạn, khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ.
- Nếu đơn vị có Bộ phận xử lý thì chuyển các hồ sơ nợ quá hạn cho Bộ phận xử lý nợ;
- TCTD chưa có Bộ phận xử lý nợ, thường Trưởng đơn vị chịu trách nhiệm phân công, giao hồ sơ nợ quá hạn cho nhân viên quản lý, đôn đốc và thực hiện các biện pháp xử lý thu hồi nợ quá hạn.

## **2. Xử lý và thu hồi nợ quá hạn**

Các biện pháp xử lý nợ được thực hiện :

- Đôn đốc nợ : là việc áp dụng các biện pháp đôn đốc khách hàng trả nợ mà chưa phải áp dụng biện pháp khởi kiện;
- Khởi kiện : là biện pháp thu hồi nợ bằng việc tham gia tố tụng bắt đầu từ giai đoạn khởi kiện cho đến khi hoàn tất việc thi hành án để thu hồi nợ;
- Xử lý tài sản bảo đảm;
- Các biện pháp khác : chuyển nợ sang TCTD khác, bán nợ cho các tổ chức mua bán nợ...

### **a. Biện pháp đôn đốc nợ**

#### **(1) Đối tượng áp dụng biện pháp đôn đốc nợ**

- Khách hàng có thiện chí trả nợ, thể hiện bằng việc khách hàng không né tránh tiếp xúc, có thái độ hợp tác với nhân viên, cung cấp đầy đủ thông tin, các thông tin cung cấp chính xác, đáng tin cậy...; khách hàng có cam kết bằng văn bản, thực hiện đúng cam kết, không vi phạm, trả nợ đều hàng tháng;
- Khách hàng có khả năng trả nợ, thể hiện bằng việc khách hàng có nguồn thu nhập ổn định, thường xuyên đủ để trả nợ (xác định được nguồn thu nhập của khách hàng) hoặc chỉ tạm thời khó khăn trong thời gian ngắn;

Ngoài ra, còn phải xem xét các điều kiện sau :

- Tài sản bảo đảm (nếu có) không bị giảm sút giá trị, không bị tranh chấp, thủ tục nhận thế chấp, cầm cố hợp lệ (đã được công chứng, đăng ký);
- Khách hàng là cá nhân không có nợ nhiều nơi, không bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Trường hợp khách hàng là tổ chức, thì tổ chức đó không có nguy cơ ngừng hoạt động, giải thể, phá sản, người điều hành tổ chức không bị truy cứu trách nhiệm hình sự;
- Khách hàng không có dấu hiệu bỏ trốn, đi khỏi nơi cư trú, nghỉ việc, tẩu tán tài sản;
- Vụ việc của khách hàng không vượt quá thời hiệu khởi kiện (thời hiệu khởi kiện được tính **02 năm** kể từ ngày quyền và lợi ích của TCTD bị xâm phạm).

#### **(2) Thực hiện biện pháp đôn đốc nợ**

- Nhân viên chịu trách nhiệm quản lý hồ sơ, theo dõi và đôn đốc khách hàng thu hồi khoản nợ cho đến khi khách hàng thanh lý hợp đồng;
- Tùy theo thái độ, khả năng trả nợ và thiện chí của khách hàng, nhân viên có thể linh hoạt áp dụng các biện pháp đôn đốc nợ sau : điện thoại, gửi thư nhắc nợ, đến nhà / cơ quan của khách hàng nhắc nợ, mời khách hàng đến

TCTD lập biên bản cam kết trả nợ, phối hợp với cơ quan chính quyền địa phương / cơ quan nơi làm việc của khách hàng nhắc nợ...;

- Trong quá trình quản lý hồ sơ, nếu khách hàng tiếp tục vi phạm nghĩa vụ trả nợ hoặc không thỏa mãn các điều kiện được tiếp tục đôn đốc nợ, nhân viên trình lãnh đạo quyết định một trong hai cách sau :

- + Gửi thông báo cho khách hàng và cho khách hàng cam kết trả nợ lần thứ 2 về kế hoạch trả nợ;
- + Chuyển hồ sơ để áp dụng biện pháp khởi kiện.

## **b. *Biện pháp khởi kiện***

Trường hợp khách hàng không thỏa mãn các điều kiện để tiếp tục đôn đốc nợ hoặc trong một số trường hợp đặc biệt (như : khởi kiện theo yêu cầu của Cơ quan Thi hành án do tài sản bảo đảm của khách hàng đang bị tranh chấp...) lãnh đạo đơn vị quyết định chuyển hồ sơ cho nhân viên để áp dụng biện pháp khởi kiện.

### **(1) *Đối tượng áp dụng biện pháp khởi kiện***

- Khách hàng không có thiện chí trả nợ, không có khả năng trả nợ, hoặc vi phạm các cam kết với TCTD như sử dụng vốn sai mục đích....;

- Đã quá thời hạn **03 tháng** (hoặc tùy theo qui định cụ thể của từng TCTD) , kể từ ngày TCTD chuyển nợ quá hạn mà khách hàng vẫn không trả hết phần nợ gốc và/hoặc lãi còn thiếu.

## **c. *Xử lý tài sản bảo đảm***

### **(1) *Các trường hợp xử lý tài sản bảo đảm***

- Khi đến hạn mà bên bảo đảm (khách hàng vay, người bảo lãnh) không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ đối với TCTD thì tài sản bảo đảm được xử lý để thu hồi nợ.

- Bên có nghĩa vụ phải thực hiện nghĩa vụ được bảo đảm trước thời hạn do vi phạm nghĩa vụ theo thoả thuận hoặc theo quy định của pháp luật.

- Pháp luật quy định tài sản bảo đảm phải được xử lý để bên bảo đảm thực hiện nghĩa vụ khác.

- Các trường hợp khác do các bên thoả thuận hoặc pháp luật quy định.

### **(2) *Xử lý tài sản bảo đảm***

#### **(a) *Thời hạn xử lý tài sản bảo đảm***

Tài sản bảo đảm được xử lý trong thời hạn do các bên thoả thuận; nếu không có thoả thuận thì TCTD có quyền quyết định về thời hạn xử lý, nhưng không được trước bảy (07) ngày đối với động sản hoặc mười lăm (15) ngày đối với bất động sản, kể từ ngày thông báo về việc xử lý tài sản bảo đảm.

Trong trường hợp tài sản bảo đảm có nguy cơ giảm sút hoặc mất giá trị, quyền đòi nợ, giấy tờ có giá (bao gồm cả cổ phiếu), thẻ tiết kiệm, vận đơn, TCTD có quyền xử lý ngay.

#### **(b) *Các phương thức xử lý tài sản bảo đảm***

- Bán tài sản bảo đảm;
- Bên nhận bảo đảm nhận chính tài sản bảo đảm để thay thế cho việc thực hiện nghĩa vụ của bên bảo đảm;
- Bên nhận bảo đảm nhận các khoản tiền hoặc các tài sản khác từ người thứ ba trong trường hợp thế chấp quyền đòi nợ;
- Khởi kiện;
- Phương thức khác do các bên thoả thuận.

#### **(c) *Thanh toán thu nợ từ việc xử lý tài sản bảo đảm***



Việc thanh toán thu nợ được tiến hành theo thứ tự sau đây :

- Các chi phí cần thiết để xử lý tài sản bảo đảm : chi phí bảo quản, quản lý, định giá, quảng cáo bán tài sản, bán tài sản, tiền hoa hồng, chi phí, lệ phí bán, đấu giá và các chi phí cần thiết, hợp lý khác liên quan đến xử lý tài sản bảo đảm.
- Thuế và các khoản phí nộp ngân sách nhà nước (nếu có).
- Nợ gốc, lãi vay, lãi quá hạn tính đến ngày bên bảo đảm hoặc bên giữ tài sản giao tài sản cho TCTD để xử lý.
- + Trường hợp TCTD ứng trước để thanh toán các chi phí xử lý tài sản hoặc các khoản thuế, phí nộp ngân sách nhà nước, thì TCTD được thu hồi lại số tiền tương ứng này trước khi thanh toán nợ gốc, lãi vay, lãi quá hạn, trừ trường hợp bên bảo đảm đã thanh toán lại số tiền ứng trước cho TCTD.
- + Trong trường hợp số tiền thu được khi bán tài sản và các khoản thu từ việc khai thác, sử dụng tài sản bảo đảm trong thời gian chưa xử lý (sau khi trừ đi các chi phí cần thiết cho việc khai thác, sử dụng tài sản) lớn hơn số nợ phải trả, thì phần chênh lệch thừa được hoàn trả lại cho bên bảo đảm. Bên được cấp tín dụng có nghĩa vụ tiếp tục trả nợ nếu khoản tiền thu được không đủ để thanh toán khoản nợ phải trả và những chi phí liên quan đến việc xử lý tài sản bảo đảm.
- + Trường hợp TCTD nhận chính tài sản bảo đảm để thay thế cho việc thực hiện nghĩa vụ hoặc nhận các khoản tiền và tài sản mà bên thứ ba phải giao cho bên bảo đảm, thì phần chênh lệch thừa giữa giá xử lý tài sản bảo đảm và các khoản thu từ việc khai thác, sử dụng tài sản bảo đảm trong thời gian chưa xử lý (sau khi trừ đi các chi phí cần thiết cho việc khai thác, sử dụng tài sản) với số nợ phải trả được trả lại cho bên bảo đảm. Bên được cấp tín dụng có nghĩa vụ tiếp tục trả nợ nếu các khoản thu trên nhỏ hơn số nợ gốc, lãi, lãi quá hạn và các chi phí liên quan đến việc xử lý tài sản bảo đảm.
- + Đối với những tài sản bảo đảm bên mua không có khả năng thanh toán ngay để thu hồi nợ, TCTD được áp dụng phương thức thu nợ từng phần theo khả năng thanh toán của người mua. TCTD xác định số nợ gốc, lãi, lãi quá hạn và các chi phí phải thu tính đến ngày TCTD tiếp nhận tài sản bảo đảm.
- + Trường hợp bên bảo đảm làm tăng giá trị tài sản bảo đảm (như sửa chữa hoặc nâng cấp tài sản...) trong quá trình trực tiếp quản lý, sử dụng tài sản bảo đảm, thì phần giá trị tăng thêm của tài sản bảo đảm được coi là một phần trong giá trị tài sản bảo đảm để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ ban đầu. Khi xử lý tài sản bảo đảm, TCTD được thanh toán nợ từ cả phần giá trị tăng thêm của tài sản bảo đảm.
- + Trong trường hợp tài sản bảo đảm đã được mua bảo hiểm thì tiền bảo hiểm do cơ quan bảo hiểm trả trong trường hợp phát sinh sự kiện bảo hiểm được trả trực tiếp cho TCTD để thu nợ.

### **III. CÁC TRƯỜNG HỢP THƯỜNG SAI SÓT TRONG QUÁ TRÌNH CẤP TÍN DỤNG**

Những TCTD được quản lý tốt thường thực hiện phân tích các khoản vay đã gây ra tổn thất cho TCTD nhằm rút ra bài học kinh nghiệm. Để phân tích chính xác nguyên nhân gây ra tổn thất, TCTD phải thu thập đầy đủ thông tin về chính sách cho vay, chứng từ cho vay, cán bộ tín dụng giải quyết hồ sơ, tình hình biến động của khách hàng, quá trình kiểm tra giám sát vốn vay,.... Sau đây là 1 số trường hợp thường sai sót trong quá trình cấp tín dụng :

- Đánh giá quá cao và không quản lý hợp lý tài sản thế chấp : Khoản vay được căn cứ trên giá trị tài sản bảo đảm có giá trị khi thanh lý đáng ngờ, hoặc các khoản vay được bảo đảm nhưng lại thiếu giới hạn an toàn;
- Giải quyết nội bộ : TCTD cung ứng tín dụng quá mức cho các cổ đông lớn, hoặc cho những người thân hoặc các quan hệ riêng tư khác. Điều này thường phá vỡ nguyên tắc và quy định cho vay;
- Vi phạm nguyên tắc tín dụng xuất phát từ hành vi tiêu cực trong tiến trình cho vay : Các hành vi tiêu cực, đặc biệt là nạn tham nhũng được thực hiện qua các khâu của quy trình cho vay, như thu thập và xử lý thông tin, thẩm định tín dụng, quyết định cho vay... đã biến các khoản cho vay không đủ tiêu chuẩn thành các khoản cho vay đủ tiêu chuẩn;

- Quá chú trọng đến thu nhập hoặc tăng trưởng dư nợ : Thu nhập và rủi ro có mối tương quan lẫn nhau, trong hoạt động tín dụng nếu quá chú trọng đến thu nhập sẽ dẫn đến quyết định cho vay liều lĩnh, thường nghĩ rằng nguy cơ rủi ro sẽ không xuất hiện trầm trọng, tuy nhiên trong thực tế TCTD phải gánh chịu tổn thất nặng nề;

- Thông tin tín dụng không đầy đủ và chính xác : thông tin tín dụng đầy đủ và chính xác là yếu tố quyết định để đánh giá khả năng trả nợ và thiện chí trả nợ của người vay, đồng thời là cơ sở để mở rộng tín dụng. Trong hồ sơ tín dụng của khách hàng, TCTD cần phải có các thông tin rõ ràng, đặc biệt là các báo cáo tài chính, như bảng cân đối kế toán, báo cáo thu nhập, lưu chuyển tiền tệ. Thông tin tín dụng cũng cần minh chứng cụ thể mục đích, yêu cầu vay, kế hoạch dự định và nguồn chi trả, báo cáo tiến độ và giám sát... Trong điều kiện nền kinh tế VN, các TCTD thường gặp rất nhiều khó khăn về tính chính xác của thông tin do khách hàng cung cấp vì hoạt động kiểm toán chưa phát triển và tính minh bạch về tài chính còn nhiều hạn chế, mặt khác công tác kế toán và báo cáo tài chính chưa thực hiện đầy đủ theo quy định của pháp luật;

- Tính chủ quan : Đây là nguyên nhân quen thuộc gây nên những khoản vay khó thu hồi. Tính cách này thể hiện rõ nét trong hành vi thiếu giám sát đầy đủ, phụ thuộc vào thông tin truyền miệng hơn là dữ liệu tài chính đầy đủ và đáng tin, và có những suy diễn lạc quan về mức độ tín nhiệm. Ngoài ra, TCTD lại không nắm rõ về những dấu hiệu dự báo về khách hàng, nền kinh tế, địa phương, ngành nghề cùng những yếu tố liên quan khác. TCTD cũng có thể gặp thất bại trong việc thúc đẩy thực hiện kế hoạch trả nợ, hoặc không áp dụng các biện pháp thanh lý kịp thời;

- Thiếu kiểm tra giám sát vốn vay : Trong thời gian vay, TCTD không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ việc kiểm tra giám sát khoản vay nên không nắm được những thay đổi trong hoạt động kinh doanh của khách hàng, việc sử dụng vốn vay của khách hàng có đúng mục đích hay không, tài sản bảo đảm có được quản lý tốt hay không.... Hoặc việc kiểm tra giám sát vẫn được thực hiện nhưng lại thiếu hiệu quả, xuất phát từ tình trạng thiếu thông tin về những sự cố của khách hàng vay. Do vậy, những khoản vay lúc khởi đầu vẫn tốt, sau đó trở thành các khoản vay có vấn đề và thua lỗ;

- Thiếu khả năng kỹ thuật : tức là nhân viên tín dụng thiếu khả năng thu thập thông tin, phân tích báo cáo tài chính, ứng dụng kỹ thuật cho vay...;

- Yếu kém trong việc lựa chọn rủi ro - thông qua các biểu hiện sau :

- + Mở rộng cho vay vượt quá khả năng chi trả hợp lý của bên đi vay;
- + Các khoản vay để tài trợ dự án mà phần vốn của TCTD quá lớn so với vốn đầu tư của chủ doanh nghiệp;
- + Các khoản vay dựa trên dự đoán thành công của giao dịch kinh doanh hơn là dựa trên uy tín của khách hàng và các khoản vay để đầu cơ chứng khoán hoặc hàng hóa;
- + Các khoản cho vay mà khách hàng đang hoạt động ở những khu vực hoặc ngành kinh tế đang suy thoái.