

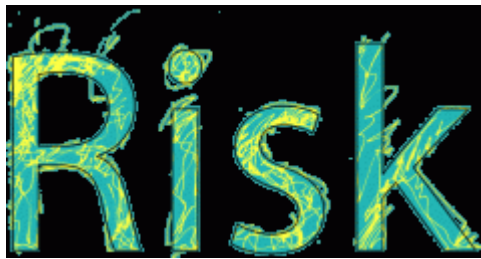
KIẾN THỨC BỔ ÍCH ĐỐI VỚI CÁN BỘ TÍN DỤNG

Cho vay thì ai cũng mong người mượn tiền trả nợ đúng hạn, đầy đủ. Nhưng thực tế không hẳn lúc nào người vay cũng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ của mình. Mà ngược lại, sẽ có người vay day dưa không trả đủ, hoặc thậm chí không trả được nợ.

Tín dụng là nghiệp vụ hàng đầu của các **Ngân hàng**, do đó cũng không tránh khỏi việc vướng phải những khách hàng có phát sinh nợ xấu. Vì vậy Ngân hàng luôn yêu cầu các cán bộ tín dụng phải biết quản lý các rủi ro để giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu này.

Với hơn 4 năm làm tín dụng, Dithel tự tin tuyên bố không có khách hàng bị quá hạn, với tỷ lệ 100% khách hàng đều thu đủ gốc và lãi hàng kỳ, Dithel chia sẻ với các bạn mới vào nghề bằng chuỗi blog chủ đề: "Làm thế nào để giảm nợ xấu (nợ khó đòi) trong nghề tín dụng" với hi vọng giúp cho các anh em mới vào nghề 1 chút kinh nghiệm.

Phần 1: Nhận biết rủi ro từ khi mới tiếp cận khách hàng.



Nguồn tiếp cận khách hàng rất đa dạng:

- **Nếu thông qua quan hệ của bạn** (do bạn bè, người thân, khách hàng giới thiệu, ...) thì mức độ tin cậy của những khách hàng này khá tốt. Cơ bản vì bạn bè người thân mình cũng đã đánh giá được phần nào những khách hàng này.
- **Nếu khách hàng tự chủ động tìm đến Ngân hàng**, thì khả năng đáng tin cậy là khá tốt, vì thông thường các khách hàng này có đầy đủ các hồ sơ Ngân hàng yêu cầu, họ có phương án vay phù hợp và có khả năng trả được nợ khá ổn.
- **Nếu thông qua các “cò”** (hiện nay các đối tượng này rất nhiều, và là một phần không thể thiếu của nghề tín dụng). Các khách hàng này tiềm năng rủi ro rất lớn, có thể vì hồ sơ xấu ko vay được (đã từng/hiện có nợ quá hạn, TSTC không đủ điều kiện, ...), hoặc do ngại gặp Ngân hàng, hoặc do thiếu chứng từ chứng minh (không chứng minh được thu nhập, không chứng minh được mục đích vay vốn).
- **Nếu thông qua các đồng nghiệp từ các Ngân hàng khác**: Các hồ sơ này đỡ rủi ro hơn, vì khách hàng đã có thông tin về tình hình trả nợ. Tuy nhiên nên khôn khéo hỏi để tránh hững những khoản khó đòi từ NH khác chuyển sang (đôi khi các đồng nghiệp cũng chơi xấu bằng cách đẩy các khách hàng xấu cho mình để đỡ gánh nặng cho họ).

Do đó, tùy từng đối tượng mà mình xác định mức rủi ro có thể, từ đó sẽ khai thác nhiều thông tin hơn để thẩm định khách hàng.



Cái quan trọng nhất của việc cho vay là đánh giá khả năng thu nhập của khách hàng, bởi vì có thu nhập thì mới có trả nợ được. Mặc dù có thể KH không chứng minh được thu nhập, nhưng thực tế họ có những công việc ổn định, có thu nhập đều đặn (thậm chí cao, như cho vay nặng lãi, KD bất động sản tự do, ...) thì qua cách khai thác thông tin mình có thể nhận thấy được năng lực và kinh nghiệm, quan hệ, cũng như năng lực tài chính của họ.

Bạn cứ mạnh dạn khai thác, vì thật sự đây là lúc bạn và KH có cơ hội nói chuyện nhiều nhất, và KH cũng rất sẵn lòng trình bày với bạn.



Tuy nhiên, để nhạy bén tìm kiếm trong “câu chuyện” của khách hàng thì đòi hỏi bạn phải có kinh nghiệm 1 chút.

Tóm lại, trong bước này, nếu bạn nhận thấy KH là người tỏ vẻ nhiệt tình nói, luôn miệng hứa, ... thì nên cẩn trọng, các đối tượng này do tâm lý sợ ko vay được nên luôn tìm cách thể hiện, tuy nhiên khi bạn tập trung khai thác thì họ sẽ nhanh chóng lòi điểm yếu đang cố che đậy (đang bị vỡ nợ, đang vay nóng bên ngoài đến hạn phải trả, đang cần tiền cho việc bất chính, ...) Và bạn khôn khéo ra về với những lời hứa chung chung (lưu ý ko trả lời thẳng là không đồng ý, vì nếu vậy bạn sẽ nhận được thái độ ko thiện chí của KH, đồng thời cũng sẽ làm khó người giới thiệu). Hoặc cách tốt nhất là bạn cứ bảo về xem lại hồ sơ, xin ý kiến Sếp ... rồi báo cho người giới thiệu là bạn không thể cho vay khách hàng này. Người giới thiệu sẽ ... tìm NH khác hoặc sẽ báo lại cho khách hàng.

THU NHẬP và KHẢ NĂNG TRẢ NỢ của khách hàng mới là yếu tố hàng đầu trong việc xem xét cho vay. Tài sản đảm bảo chỉ là thứ yếu, chỉ dùng để phòng hờ khi bạn không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ như đã cam kết. **Do đó có một số khách hàng dù ko có tài sản vẫn được cho vay hàng trăm tỷ đồng**, và ngược lại có người có tài sản tốt nhưng cũng chỉ được cho vay ở mức giới hạn trong khả năng thu nhập trả nợ.

Tuy nhiên, thông thường với các khách hàng chưa có uy tín trong giao dịch với Ngân hàng, thì Ngân hàng yêu cầu Khách hàng phải có tài sản để đảm bảo cho khoản vay thì mới đồng ý cho vay.



Cho vay cần có TSDB để phòng ngừa rủi ro

Tài sản đảm bảo thì có nhiều loại, mỗi loại có tính đảm bảo và thanh khoản khác nhau, các cán bộ tín dụng bắt buộc phải nắm vững các loại tài sản này. Trong đó riêng mỗi loại tài sản đều chứa đựng rủi ro của nó. **Tài sản đảm bảo càng tốt, thì khả năng thu hồi nợ càng cao do khách hàng buộc phải trả nợ để lấy lại tài sản này.** Và ngược lại, với các tài sản có độ rủi ro cao, thì tương ứng là người vay có xu hướng thờ ơ việc trả nợ do nghĩ rằng ... cùng lắm thì NH sẽ lấy tài sản để bù trừ, hoặc có mất tài sản đó cũng chẳng sao, nợ cứ ... từ từ trả.

Dithel giới thiệu một số tài sản thông thường được dùng để đảm bảo và các rủi ro hay gặp đối với mỗi loại tài sản này

1./ BẤT ĐỘNG SẢN:

a./ Đất đai + Nhà ở: cái này bất di bất dịch, có tính đảm bảo và thanh khoản tốt do người càng ngày càng đông, mà đất thì chả tăng, nên cứ mỗi ngày lại lên giá chút ít. Và đất có chủ quyền được chứng nhận bằng các giấy tờ do nhà nước cấp (sổ đỏ, sổ hồng, giấy trắng, ...) nên rất an toàn.



Bất động sản thường được Ngân hàng ưa chuộng nhất

Tuy nhiên đừng vội chủ quan mà không xem xét kỹ tài sản loại này, bởi vì các tài sản này cũng chứa đựng nhiều rủi ro như sau:

- **Đất nông nghiệp, đất rừng, đất dự án chưa san lấp ...rất khó xác định diện tích và ranh giới.** Khách hàng chỉ vào 1 khu đất và bảo rằng từ ... hàng cây kia đến con sông kia là của họ, nhưng thực tế ít có các cột mốc để xác định. Do đó thông thường NV Tín dụng phải yêu cầu khách hàng có bản vẽ hiện trạng vị trí đất, thông tin quy hoạch dự án chi tiết, ... để tăng tính đảm bảo cho tài sản.
- **Sổ giả:** Thực tế có nhiều khoản vay đã đi vào bế tắc khi phát hiện ra khách hàng cầm cố sổ giả, đến khi phát hiện thì khách hàng đã ... ngoài vùng phủ sóng. Do đó, để an toàn bạn phải thực hiện đúng theo quy trình đăng ký giao dịch đảm bảo, từ khâu công chứng cho đến khâu đăng ký tại P.Tài nguyên môi trường của Ủy ban Quận. Có nhiều khách hàng viện cớ cần tiền vay nhanh, và quên biết cò đăng ký này nợ, nên yêu cầu khách hàng đưa hồ sơ cho khách hàng tự về quận đăng ký, mà thực chất là tiếp tục làm giả luôn các giấy tờ chứng nhận trên. Vì vậy nhân viên Ngân hàng bắt buộc phải tự thực hiện quy trình trên để đảm bảo an toàn.

- **Lối vào quá hẹp (hẻm dưới 1m), không có lối vào**, các tài sản này có tính thanh khoản thấp do người mua nhà ít ai chọn nhà có hẻm quá nhỏ như thế này. Do đó nếu NV tín dụng chỉ căn cứ vào diện tích đất để cho vay, thì có thể sẽ bị hớ so với giá trị thực tế của loại nhà đất này. Nên hạn chế tỷ lệ vay của tài sản này để đảm bảo.
- **Nhiều người cùng đứng tên chung tài sản:** Một số cá nhân trên được nhận thừa kế từ ông bà để lại, trên sổ in một list các Mr/Ms đứng tên. Các Mr/Ms này ủy quyền lại cho 1 người để đi vay, và mỗi người phụ trả một phần. Tuy nhiên đến khi trả nợ thì người này lại nạnh người kia, cha chung không ai khóc, rồi dẫn đến kiện tụng khó khăn do vắng mặt người này, thiếu chữ ký người kia. Một trường hợp khác nữa là sổ chỉ do 1 người đứng tên, nhưng thực chất là nhiều anh em khác cũng có quyền hưởng (1 ng đứng tên cho gọn, đỡ thủ tục, người này thường là người lớn trong nhà như anh cả, chị cả, ...). Người này tự ý thế chấp, đến khi không trả được nợ thì người nhà mới biết và la lối, tranh chấp tá lả.
- **Chủ sổ chỉ là người bảo lãnh (bên thứ 3) chứ không phải là bên vay**, và 2 người này không có quan hệ họ hàng, huyết thống. Thực chất có nhiều trường hợp vay hộ, vay kè, nghĩa là bạn có tài sản nhưng bạn ko đủ chứng từ chứng minh, nên bạn dùng tài sản để đảm bảo cho 1 người khác vay do người này có đầy đủ giấy tờ cần thiết. Bạn lấy tiền và làm ăn thất bại, không trả được nợ, Ngân hàng tiến hành đòi tiền người vay thì người vay lại bảo là chỉ vay giùm chứ ko sử dụng vốn, đây đưa cuối cùng khó đòi được nợ, ...

b./ Căn hộ, nhà dự án: Thông thường các tài sản là căn hộ của các dự án chung cư, tòa nhà ... chỉ có hợp đồng góp vốn, hợp đồng mua bán, ... chứ chưa có sổ hồng, nhưng vẫn được nhận thế chấp, và được xác nhận phong tỏa mua bán chuyển nhượng bởi chủ đầu tư công trình. Do đó cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro như:

- **Chủ đầu tư bỏ dở công trình:** Do khủng hoảng kinh tế, giá vật liệu tăng, lãi vay Ngân hàng cao, làm chủ đầu tư không thể thực hiện tiếp tục công trình, buộc phải dây dưa thời hạn bàn giao nhà ... làm cho khách hàng cũng không bán được tài sản để trả nợ, chuyển nhượng cũng ko ai mua, khách hàng cũng bị tăng lãi khoản vay, dẫn đến mất dần khả năng trả nợ.



Nhiều dự án bị ngưng và bỏ hoang, không thanh khoản được

- **Pháp lý chưa ổn:** Một số trường hợp không có hợp đồng mua bán nhà mà chỉ có hợp đồng góp vốn, và được chuyển nhượng từ người này qua người khác bằng xác nhận có đóng dấu của chủ đầu tư (chưa có hợp đồng mua bán từ chủ đầu tư với người mua cuối cùng). Khách hàng vẫn có chủ quyền đối với tài sản, tuy nhiên khi dùng tài sản này để thế chấp thì rất khó để Ngân hàng tiến hành xử lý tài sản thu nợ do còn liên quan đến nhiều đối tượng mua bán trước.
- **Khu vực bị phong tỏa, chưa hoàn thành dự án:** Một số dự án do chủ đầu tư làm chui, hoặc chưa có quyết định chính thức từ tỉnh/thành phố, nên một số nhà đầu cơ mua tất đón đầu để lấy giá rẻ, nhằm hưởng mức chênh lệch cao sau khi dự

án được phép chính thức mua bán. Tuy nhiên do sự thay đổi chính sách, hoặc do kéo dài lâu năm, khiến cho công trình không thực hiện được, số vốn vay của khách hàng bị chôn chân, ảnh hưởng đến khả năng

- **Rủi ro cháy nổ, sập:** Khác với nhà phố là dù có cháy nhà vẫn còn nền đất để bán trả nợ, chứ chung cư mà cháy hoặc sập thì sổ hồng cũng chỉ là tờ giấy. Việc đòi chủ đầu tư bồi thường (nếu chủ đầu tư có lỗi) hoặc cơ quan bảo hiểm bồi thường (nếu nhà bạn có mua bảo hiểm) thì cũng là một vấn đề lớn, và thường dây dưa kéo dài. Do đó trường hợp này xảy ra xem như bạn mất khả năng đòi nợ.

c./ Nhà xưởng, kho bãi: Một số doanh nghiệp dùng nhà xưởng và các công trình xây dựng trên đất làm tài sản thế chấp. Tuy nhiên do đa số các khu sản xuất này đều là đất thuê (đất do Nhà nước giao có thu tiền sử dụng đất hàng năm), do đó bị giới hạn về thời hạn vay và trả nợ, hoặc khả năng thanh khoản của các loại này thấp do giới hạn đối tượng mua bán (*chỉ có những người có nhu cầu nhà xưởng tương ứng như hiện tại mới đồng ý mua lại, hoặc phải phá bỏ hết để xây lại cho phù hợp với dây chuyền công nghệ*), dẫn đến việc thu hồi phát mãi tài sản khó khăn hơn.



Nhà xưởng, hàng hóa, dây chuyền công nghệ dùng để thế chấp sẽ khó thu hồi khi bị cháy

Hoặc có trường hợp, cả nhà xưởng và dây chuyền công nghệ bị cháy hết, trong đó không phải lúc nào cũng có bảo hiểm 100%, và kể cả trường hợp có bảo hiểm thì việc xác định trách nhiệm bồi thường cũng là khá nan giải.

Tóm lại, các bất động sản mặc dù có tính thanh khoản tốt và an toàn, tuy nhiên vẫn luôn tiềm ẩn những rủi ro mà nếu chủ quan sẽ ko thấy hoặc dễ bị bỏ qua. Do đó, là một cán bộ tín dụng, điều cần thiết là phải thực hiện đúng quy trình liên quan đến tài sản, đặc biệt các khâu liên quan đến cơ quan nhà nước.

2./Rủi ro khi nhận thế chấp bằng GIẤY TỜ CÓ GIÁ:

Các giấy tờ có giá thông thường được thế chấp là **sổ tiết kiệm, chứng khoán, trái phiếu, kỳ phiếu**, ... là các chứng nhận sở hữu một số tiền tại một tổ chức phát hành.

Với các tài sản này thì có tính đảm bảo và có tính thanh khoản cao do dễ dàng quy đổi thành tiền mặt. Các rủi ro đến từ các tài sản thế chấp này chủ yếu là hình thức làm giả số liệu, làm giả chứng từ. *VD như gần đây phát hiện 1 nhân viên Ngân hàng làm giả sổ tiết kiệm của 1 ngân hàng khác, rồi dùng sổ này để vay, chiếm đoạt tiền đi kinh doanh nhưng bị thua lỗ hàng tỷ đồng.*



Thủ tục cho vay cầm cố giấy tờ có giá thường được thực hiện nhanh, nên dễ mắc sai lầm bị giả chứng từ

Rủi ro khác là do sự mất giá, sự chênh lệch giá, ví dụ như các sổ tiết kiệm tiền đồng dùng để vay vàng, khi vàng lên giá quá nhanh vượt cả hạn mức của sổ tiền đồng, khách hàng không có khả năng mua vàng trả lại, dẫn đến quá hạn.

Hoặc thế chấp bằng các chứng khoán, cổ phiếu, rủi ro từ tình hình thị trường làm cho cổ phiếu mất giá, mất thanh khoản, giá trị giảm hơn số tiền vay trong khi nhà đầu tư lại đang thiếu vốn nên không trả nợ được, Ngân hàng cũng phiền phức khi phải làm thủ tục chuyển nhượng mua bán cổ phiếu của khách hàng.

Một số loại giấy tờ có giá khác là các chứng từ liên quan đến quyền sở hữu hàng hóa: như **hối phiếu, các bộ hồ sơ nguồn gốc xuất xứ của lô hàng** (bộ chứng từ xuất/nhập khẩu), ... Các rủi ro thường gặp là: do khách hàng quen nên khâu kiểm tra chứng từ được thực hiện nhanh, hoặc bổ sung sau, tuy nhiên đến lúc bổ sung lại không thể hoàn chỉnh được (do hải quan không xác nhận, do hàng hóa không đúng như trong tờ khai, chất lượng không đúng, số lượng không đủ, ...), thời gian bổ sung tu chỉnh lâu, hoặc Ngân hàng nước ngoài không chấp nhận thanh toán (do NH trong nước đã thấy đúng, nhưng NH nước ngoài lại thấy chưa đủ), dẫn đến tranh chấp kéo dài giữa người mua và người bán, ảnh hưởng đến dòng tiền về của khách hàng và ảnh hưởng khả năng trả nợ cho Ngân hàng.

Do đó, đối với các chứng từ có giá này, để giảm rủi ro thì nên cẩn thận, thận trọng mà an toàn, kiểm tra thật kỹ và đối chiếu, xác nhận phong tỏa, kiểm tra việc phong tỏa trên hệ thống và từ nơi phát hành, sau đó mới tiến hành giải ngân. Đồng thời liên tục cập nhật biến động thị trường để điều chỉnh tỷ lệ vay, hoặc cắt khoản vay khi tỷ lệ đảm bảo đến mức bị đe dọa (90 – 95% trị giá TSĐB). Với các bộ chứng từ hàng hóa thì phải gửi cho bộ phận có nghiệp vụ kiểm tra, xác nhận, thực hiện bàn giao đầy đủ rồi mới giải ngân.

3./Rủi ro khi nhận thế chấp bằng PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN, MÁY MÓC DÂY CHUYỀN SẢN XUẤT:

Một số khách hàng thường vay mua xe, tàu biển, máy móc sản xuất và thế chấp bằng chính các tài sản này. **Điểm chung là các tài sản này khấu hao nhanh qua thời gian sử dụng, dễ mất giá do tốc độ phát triển công nghệ hiện đại quá nhanh, thỉnh thoảng bị mất mát (đặc biệt là xe).** Thông thường các tài sản này ngân hàng chỉ giữ giấy chứng nhận sở hữu (cà vẹt xe, giấy chứng nhận đăng ký, tờ khai nguồn gốc hàng hóa), còn tài sản thì khách hàng vẫn trực tiếp sử dụng.

Do đó khi có mất mát tài sản (đặc biệt là xe), hoặc cháy nổ máy móc thì việc đòi đền bù từ cơ quan bảo hiểm cũng rất phức tạp và phải chung chi nhiều, việc khởi kiện nếu có cũng khó khăn do không có tài sản để phát mãi, hoặc tài sản không đủ để trả nợ. Ngoài

ra, không loại trừ khả năng khách hàng làm giả bộ chứng từ, trong khi bộ chứng từ thật và hàng hóa đều đã đem bán cho người khác.



Xe bị hỏng, mất mát thì Ngân hàng khó thu hồi nợ do khách hàng mất nguồn thu, tài sản thế chấp cũng ko còn đảm bảo

Tài sản thế chấp là vật ràng buộc giữa Ngân hàng và Khách hàng vay, vì vậy tùy thuộc vào tài sản thế chấp mà Ngân hàng buộc khách hàng phải trả nợ đầy đủ. Do đó cần phải giảm thiểu tối đa các rủi ro của tài sản đảm bảo để có thể giảm được các khoản nợ xấu phát sinh từ đây.

Việc mang tiền cho vay thì dễ, chỉ có thu hồi nợ gốc và lãi đầy đủ thì mới khó. Vay ngân hàng cũng vậy, việc “lách 1 cách linh hoạt” để có thể cho khách hàng vay là chuyện mà CB tín dụng nào cũng làm được, tuy nhiên việc thu lại nợ hàng tháng từ khách hàng đó một cách đầy đủ thì không phải CB Tín dụng nào cũng làm tốt. **Thậm chí có người gây ra hàng loạt vụ nợ quá hạn tại NH này rồi bỏ của chạy lấy người, xin việc ở NH khác.**

Không bàn đến việc trách nhiệm của những người bỏ chạy, ở đây Dithel chỉ muốn chia sẻ một chút kinh nghiệm trong việc quản lý khoản vay của khách hàng để giảm các rủi ro có thể thôi. Dithel đã từng cho vay cả trăm khách hàng, tuy nhiên chưa bao giờ có khoản nào không thu được đầy đủ. Việc thu nợ và xử lý nợ có rất nhiều cách, trước mắt Dithel giới thiệu các cách thông thường để các bạn mới vào nghề có thể hiểu được.

1./ Gửi bản kế hoạch trả nợ cho khách hàng:

Thông thường, khi đi vay thì KH có giữ 1 bản hợp đồng vay, ghi rõ số tiền và thời hạn vay, lãi suất vay, ... Tuy nhiên do KH nghĩ tính chất quan trọng của Hợp đồng (có liên quan đến nhà đang cầm cố), nên KH thường kẹp chung với các giấy tờ quan trọng rồi ... giấu luôn trong tủ (két sắt). Do vậy mà hàng tháng KH chỉ nhắm nhắm số tiền phải trả mà ko có số chính xác.

Mặt khác, do KH có thể vì bận rộn nên ko nhớ được ngày trả nợ để có thể cân đối nguồn tiền trước đó vài ngày.



Lịch trả nợ giúp khách hàng chuẩn bị tốt hơn các khoản tiền cần đóng, dần dần sẽ tạo thói quen chủ động trả nợ

Vì vậy, **CB Tín dụng phải in cho KH một cái lịch trả nợ (vài bản nếu cần), ghi rõ chi tiết số tiền gốc và lãi hàng tháng, số tiền còn lại của tháng đó ..**, để KH có thể dễ dàng biết được con số phải đóng. Từ đó hình thành trong tâm trí KH việc cân đối số tiền, KH sẽ thường nghĩ đến con số này hơn. Một tác dụng phụ nữa là với những bản lịch trả nợ như thế này KH luôn để ở vị trí tiện xem hơn (trong kệ báo gia đình, trên góc giường, bàn làm việc, ..) do đó KH cũng sẽ có nhiều dịp được ... tự nhắc nợ chính mình hơn. Dần dần KH hình thành thói quen tự chủ động theo dõi các khoản nợ và đóng đúng hạn.

2./ Nhắc nợ tích cực ở những tháng đầu tiên:

Những tháng đầu sau khi vay rất quan trọng. Nếu bạn để khách hàng đây dựa từ những ngày đầu tiên, hậu quả là KH sẽ có những tiền lệ xấu, ảnh hưởng đến những lần thu nợ sau này.

Trước khi đến ngày trả nợ khoảng 5 ngày, bạn nhắn tin / email / gọi điện báo số tiền cho KH biết. Đây cũng là điều KH mong muốn để xem số tiền mình dự tính có đúng ko, hoặc để yên tâm rằng số tiền mình đóng là đủ. Thông thường KH sẽ rất vui lòng trả lời bạn (do tháng đầu tiên mà, áp lực trả nợ chưa nhiều)



Gọi điện nhắc nợ giúp khách hàng thấy được khoản vay của họ đang được quan tâm kỹ lưỡng

Đến trước ngày thu nợ 1 ngày, bạn chủ động gọi điện hỏi thăm KH xem việc sử dụng vốn thế nào (thường KH mới vay nên việc gặp gỡ giữa bạn và KH còn khá thân quen), sau đấy kèm theo lời nhắc khéo là chiều nay khách hàng ghé đóng luôn để sáng mai có tiền trong tài khoản để NH thu sớm, hoặc nếu KH nói mai lên đóng đúng ngày thì nhắc KH đến sớm 1 chút để NH thu nợ (thực chất là kêu KH đóng sớm để đề phòng họ chậm trễ đóng mà mình còn nhắc, chứ để kéo dài qua ngày sau sẽ bị thêm lãi phạt).

Đến ngày thu nợ, tầm khoảng 10h bạn kiểm tra tài khoản KH, nếu thấy vẫn chưa nộp thì gọi điện hỏi KH khoảng thời gian nào KH sẽ đóng, rồi đến thời gian đấy bạn lại check và gọi lại nếu cần. Trường hợp bạn kiểm tra thấy KH đã đóng thì bạn gọi điện lại báo là đã thấy nộp tiền để KH yên tâm (một số KH rất kỹ, họ có thể gọi điện báo cho bạn đã nộp tiền, nên việc mình chủ động báo lại sẽ tạo ấn tượng tốt cho KH).



Đảm bảo thu nợ đầy đủ từ những lần đầu tiên sẽ tạo thói quen trả nợ tốt, tránh tiền lệ du di cho khách hàng dù chỉ 1 lần

Việc tích cực nhắc nợ và thu nợ tháng đầu rất quan trọng, nó sẽ làm cho KH thấy rằng khoản vay của họ được theo dõi rất kỹ, và việc trả nợ là cực kỳ quan trọng. Hãy nhớ rằng nếu bạn cho KH du di 1 vài ngày, thì họ sẽ có suy nghĩ rằng ừ thì từ từ cũng được, đóng thêm mấy đồng lãi cũng chẳng đáng, dẫn đến việc họ sử dụng tiền vào việc khác (thường với các khoản vay nhỏ), có khi việc chậm trễ kéo dài làm tháng này trả nợ đội thêm tiền tháng kia, KH nhìn vào con số sẽ thấy lớn và bị tâm lý ngán nợ.

3./ Theo dõi nợ hàng tháng, xử lý ngay khi có dấu hiệu xấu:

Trường hợp KH cứ chủ động đều đều trả nợ thì không có gì đáng bàn, điều đó cho thấy bạn đã thẩm định tốt và làm khâu hướng dẫn KH trả nợ tốt từ những bước đầu. Tuy nhiên nếu đến tháng mà bạn kiểm tra thấy KH chưa nộp tiền, mặc dù đã hứa là sẽ lên đóng vào ngày nào giờ nào. Thì bạn phải nghĩ đến phương pháp thu nợ mới.



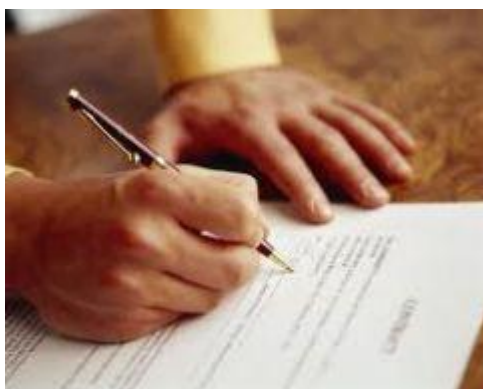
*Tạo thói quen trả nợ từ những tháng đầu tiên
sẽ giúp bạn tạo được một khách hàng tốt*

Việc đã qua ngày trả nợ mà vẫn chưa thấy KH đóng, thì ngay hôm sau bạn phải gọi điện cho KH bằng giọng điệu khác, có phần căng hơn. Bởi vì KH nợ 1 ngày thì khả năng là sẽ nợ nhiều ngày nữa. Do đó mình phải nắm ngay trường hợp của KH để lên phương án xử lý:

- **Nếu KH vì lý do khách quan:** (đang có việc quan trọng như cưới hỏi, đi tỉnh ko có NH trong hệ thống, chuyển tiền bị ghi sai số tài khoản, ...) thì bạn căn cứ vào mức độ tin cậy của bạn với KH để đánh giá khả năng thực hiện của KH. Và không quên dặn KH rằng mai một có phát sinh như vậy thì KH phải báo trước cho bạn, gọi ngay cho bạn khi có vấn đề để bạn chủ động và yên tâm.
- **Nếu KH vì lý do chủ quan:** Có thể KH đang bị kẹt chuyện gì đó mà không nói ra được (phải trả nợ người khác, có việc quan trọng hơn phải dùng số tiền này (mua cái tivi, xe máy bị thiếu chút ít, ...) nhưng do KH ngại nói với bạn và nghĩ rằng việc chậm trả vài ngày / tháng cũng ko bị phạt bao nhiêu. Thì thông qua việc trao đổi, bạn sẽ đánh giá được KH có thực lòng trả nợ hay ko, việc quanh co của KH sẽ dễ dàng bị lộ tẩy khi bạn tích cực hỏi và bóc mẽ. Tất nhiên là bạn phải có kinh nghiệm hỏi hoặc phải mạnh dạn hỏi chứ không được ngần ngại gì (bạn là người thu nợ mà bạn ngại thì người chết trước là bạn đó). Sau đó, tùy vào KH mà bạn gia hạn cho người ta vài ngày (tối đa dưới 1 tuần, và phải đảm bảo trước ngày cuối tháng). Trong những ngày này bạn phải thường xuyên gọi điện, mặc dù biết là câu trả lời vẫn như vậy.

Việc liên tục theo dõi và hỏi thúc KH trả nợ có thể sẽ tạo cảm giác hơi bức cho KH, tuy nhiên nếu KH có biểu hiện hơi bức (nhớ là chỉ hơi thôi nhé) thì bạn thành công, vì điều đó cho thấy KH có khả năng trả nợ được, việc họ chậm trễ là do họ có việc riêng, họ hoàn toàn có thể chủ động trả được nợ. Ngược lại, nếu KH không bức mà chỉ hứa, thì bạn cần lo lắng hơn, vì KH đã hứa ít nhất 2 3 lần trước với bạn rồi mà họ vẫn chưa thực hiện, thì lời hứa lần này giá trị tin tưởng cũng chẳng cao hơn bao nhiêu. Bạn phải dùng

hình thức nặng hơn là nói nặng với KH 1 chút, đồng thời cho KH biết rằng việc trả nợ như vậy ko chỉ tạo tiền lệ nợ xấu cho KH mà còn ảnh hưởng đến việc kinh doanh của bạn, của ngân hàng.



Lập biên bản giấy trắng mực đen để tăng áp lực đòi nợ

Trường hợp nếu KH vẫn chưa trả như đã tiếp tục hứa, thì bạn tiến hành xuống nhà lập ngay biên bản làm việc. Trong đó có nội dung rằng KH đã hứa với bạn nhiều lần mà ko thực hiện, đồng thời buộc KH viết cam kết ngày trả nợ và điều khoản ràng buộc khi không thực hiện đúng cam kết (nên ghi rõ rằng là “tôi cam kết nếu không thực hiện đúng thì tôi chấp nhận cho Ngân hàng đơn phương xử lý tài sản thế chấp để thu hồi nợ”). Khi đã có giấy trắng mực đen rõ ràng, thì KH sẽ có phần phải cố gắng xoay sở để trả nợ hơn.

Việc viết cam kết như trên không có giá trị thực hiện cho Ngân hàng (nghĩa là NH không thể bán ngay tài sản của KH để thu nợ mặc dù nội dung ghi như vậy), tuy nhiên nó sẽ hỗ trợ cho NH trong việc khởi kiện khách hàng vì nó cho thấy NH đã thực hiện đúng quy trình: có làm việc với KH để thương lượng, và đã gia hạn cho KH mà KH tiếp tục không chịu trả nợ. Sau đó nếu NH khởi kiện thì không cần làm những bước này nữa.

4./ Gửi công văn cho chính quyền, nếu gặp phải KH bị quá hạn lâu:

Nếu bạn đã thực hiện các công việc trên, tuy nhiên KH vẫn thể hiện trình độ hứa thì bạn buộc phải áp dụng chế độ thu nợ đặc biệt hơn.

Các nơi bạn sẽ gửi là: Công ty nơi KH làm việc (ghi rõ gửi cho Ban giám đốc/phòng nhân sự, ..) CA phường, tổ trưởng khu phố, ... Tất nhiên là bạn đã có cảnh báo trước cho KH về việc này. Việc gửi cho đơn vị nơi KH làm việc là hiệu quả nhất, vì nguồn thu nhập của KH là ở đây nên KH có sự ràng buộc cao nhất ở đây. KH vì sợ bị sếp, đồng nghiệp, cấp dưới, ... đánh giá nên sẽ có tâm lý cố gắng trả nợ hơn. Với CA phường hoặc tổ trưởng khu phố, là đầu mối quản lý nhân sự của khu vực thì bạn phải vất vả hơn vì các đối tượng này ít có sự hỗ trợ cho bạn hơn (thực tế thế nào các bạn biết, mình ko dám nói), tuy nhiên việc bạn đã gửi thư sẽ thể hiện bạn làm đúng quy trình, để sau này thuận tiện cho việc khởi kiện. Nếu may mắn, phường sẽ có tác động đến khách hàng khi khách hàng thực hiện 1 số giao dịch (lúc họp khu phố, đăng ký tạm vắng, khai sinh ...)

5./ Sẵn sàng khởi kiện

Trường hợp xấu nhất, đã 2 3 tháng mà KH vẫn chây ỳ trả nợ, có hành vi trốn tránh gặp mặt, nói chuyện thì bạn phải nghĩ ngay đến trường hợp khởi kiện. Việc khởi kiện tuy khá lâu và rườm rà, tuy nhiên nếu bạn quản lý hồ sơ tốt, có đầy đủ các biện pháp thu nợ đã thực hiện, thì công tác thực hiện sẽ đỡ vất vả hơn.



Sẵn sàng khởi kiện nếu phát hiện khách hàng mất khả năng chi trả, hoặc có biểu hiện trốn tránh trả nợ

Trong việc tiến hành khởi kiện, bạn cứ chủ động và mạnh dạn, đồng thời cứ mỗi khâu bạn thông báo cho KH biết để họ hiểu được rằng họ đang trong tình trạng như thế nào. Thông thương đến nước này thì KH buộc phải bán nhà, hoặc vay ngoài để trả nợ, nó tùy thuộc vào cách bạn ép khách hàng như thế nào. Bạn phải cho khách hàng biết rằng một khi đã phát mãi tài sản thì giá trị mà KH nhận được sẽ rất thấp, chứ ko phải đơn thuần là NH đi bán nhà giúp khách hàng, bởi vì tất cả các chi phí phát sinh cho cơ quan Nhà nước (kiện tụng, án phí, ...), các chi phí đi lại của nhân viên Ngân hàng, cộng với mức lãi phạt khá cao (150% lãi trong hạn), và giá phát mãi luôn ở mức khá thấp so với giá thị trường. Vì vậy đảm bảo sau khi trừ đi nợ vay thì KH sẽ chẳng còn gì mà có khi còn thiếu (bán tài sản vẫn chưa đủ). Do đó phương án tư vấn cho KH là bán ngay nhà để có giá tương đối (thường KH cũng muốn bán nhưng muốn bán giá cao để bù lỗ, chính vì vậy mới dây dưa trả nợ, chờ nước đến cốc mới chịu nhay).

Tóm lại, việc thu nợ là một việc đòi hỏi bạn phải tích cực + mạnh dạn truy đòi, đồng thời phải khôn khéo trong việc thuyết phục, tư vấn đường hướng xử lý cho khách hàng. Bạn càng theo dõi đôn đốc thì bạn càng đạt được kết quả sớm. Đừng ỷ lại cho KH trong việc trả nợ, vì cứ thử đặt trường hợp bạn là KH đi vay nợ, bạn có thực hiện tốt được việc trả nợ hay ko. Do đó việc liên tục theo dõi các khoản nợ và xử lý ngay khi có dấu hiệu xấu là rất cần thiết.