

Tín dụng qua bưu điện

NTH

Khi công ty “Rusfinance” xuất hiện lần đầu tiên trên thị trường tín dụng tiêu dùng vào giữa năm 2004 với chương trình cho vay qua bưu điện và Internet, các đối thủ cạnh tranh đã coi đó là một “cuộc phiêu lưu” mạo hiểm. Tuy nhiên, “Rusfinance” thì hy vọng rằng chính phương pháp đó sẽ cho phép công ty lọt vào một trong những vị trí hàng đầu trên thị trường tín dụng.

Cuối hè năm 2004, ngân hàng Pháp Societe Generale đã cùng với Baring Vostok Capital Partners (BVCP) lập nên công ty **“Rusfinance”**. Công ty đã đưa ra mức phần trăm tín dụng thấp nhất bấy giờ trên thị trường: 10% cho các khoản vay cho mục đích mua hàng trả góp và 15% đối với các khoản vay tiền mặt, mặc cho cả thị trường tín dụng nhất loạt khẳng định rằng “cách này không có lời”. Và cũng bất chấp sự nghi ngại của phần đông đối thủ cạnh tranh về những rủi ro rất lớn, **“Rusfinance”** lại tiến thêm một bước táo bạo nữa: thông báo về việc cho vay tín dụng qua mạng, qua điện thoại và thư tín.

Tín dụng theo kiểu “McDonalds”

“Rusfinance” chuyên cung cấp những khoản tín dụng tiêu dùng cho khách hàng là các cá nhân để mua các đồ dùng sử dụng lâu dài (đồ gỗ, điện tử dân dụng, máy tính) và các khoản tín dụng bằng tiền. Công ty hoạt động theo 2 hướng chính: cho vay qua các cửa hàng và thông qua các công nghệ tiếp thị trực tiếp (qua mạng Internet, qua thư tín và điện thoại). Mới chỉ chính thức có mặt trên thị trường từ 24/8 năm ngoái, song công ty đã bắt đầu cấp tín dụng từ tháng 6, và đến cuối hè thì đã cấp được gần 3000 khoản tín dụng. Tuy **“Rusfinance”** giữ kín thông tin về tổng giá trị các khoản vay đã cấp, song theo dự đoán, đến cuối năm 2004, con số này có thể đạt 20 triệu đôla Mỹ. Và công ty tin tưởng là với đà này thì chỉ sau 3-4 năm, công ty sẽ bắt đầu có lãi.

Tuy nhiên, các đối thủ cạnh tranh không lạc quan như **“Rusfinance”**. Giám đốc điều hành Delta Capital Management Kyrill Dmitriev tỏ ra nghi ngờ về khả năng tồn tại lâu dài trên thị trường Nga với mức phần trăm lãi 10%/năm. Theo ý kiến của ông, mức phần trăm như vậy không đủ để trang trải các chi phí đầu tư, chi phí giao dịch và tỉ lệ các khoản nợ bị

Falco

“xù”. “Ở Mỹ chẳng hạn, mức phần trăm cho vay trong những tháng đầu thường tương đối thấp, nhưng tính chung quy thì cũng vào khoảng 16-17%, -ông nói. – Mà đó là thị trường tín dụng tiêu dùng ở Mỹ được coi là phát triển, văn hóa khách hàng đã ở mức cao rồi đấy”.

Theo các chuyên viên ở ngân hàng “Delta-Credit”, ở Nga hiện nay chỉ có thể thực hiện mức lãi là 25-30%/năm thì mới mong có lời. Home Credit and Finance Bank cũng có ý kiến tương tự. “Ở Nga hiện nay khả năng khách hàng không trả nợ được vẫn còn khá cao, và như vậy thì mức cho vay dưới 28,5% (đã tính hết tất cả các loại phần trăm hoa hồng) là còn quá sớm”.

Tuy nhiên, “**Rusfinance**” tin tưởng là 10% và 15% là mức phần trăm cho vay thực sự chứ không phải là một mảnh khoe quảng cáo. Tổng giám đốc công ty Bertran Gossart gọi kiểu kinh doanh của mình là “nhà hàng MacDonalds về tín dụng”: «So với một ngân hàng bán lẻ thì mức đầu tư của chúng tôi không nhiều. Chúng tôi không đầu tư hàng triệu đôla vào xây dựng văn phòng lớn và mở tài khoản để thu hút người dân nộp tiền. Ngoài ra, chúng tôi chủ yếu tập trung vào các tỉnh vùng và chúng tôi xây dựng một cơ cấu đơn giản có thể dễ dàng nhân bản lên tại tất cả các thành phố lớn”.

Ngân hàng ảo

Công nghệ mới chủ yếu của “**Rusfinance**” chính là việc cấp tín dụng cho những đối tượng ở các vùng xa. Thế mạnh cạnh tranh của công ty chính là một cơ sở dữ liệu các khách hàng tiềm năng, lên tới 25 triệu người do công ty PPE Group cung cấp. «Một trong những lý do mà chúng tôi chọn hướng đi này bắt nguồn từ sự hợp tác của chúng tôi với PPE Group, chuyên kinh doanh bán hàng qua bưu điện (một trong những cổ đông của PPE chính là BVCP)», – Caroline Lando, Giám đốc bộ phận bán hàng trực tiếp của công ty, nói.

Sơ đồ phục vụ khách hàng từ xa như sau: đầu tiên, nhân viên của “**Rusfinance**” lọc trong cơ sở dữ liệu những khách hàng tiềm năng có thể sẽ quan tâm đến những đề nghị cho vay. Sau đó thì họ gửi các đề nghị cho vay và bản khai cho các khách hàng tiềm năng này qua bưu điện. Người tiêu dùng có thể điền mẫu khai và gửi qua bưu điện cùng với copy hộ

chiếu qua bưu điện cho công ty, hoặc có thể viết đơn và gửi bản sao giấy tờ qua mạng hoặc xin cấp tín dụng qua điện thoại. Trong trường hợp qua điện thoại thì bản khai được điền theo những thông tin khách hàng cung cấp qua điện thoại sẽ được gửi lại cho người khai để họ xác nhận. Và người đó sẽ gửi bản khai đã được ký cùng copy hộ chiếu đến công ty. Sau đó thì công ty sẽ chuyển tiền đến tài khoản mà khách hàng nêu.

Tuy nhiên, Kiryll Dmytriev của Delta Capital Management cho rằng, làm việc từ xa không hiệu quả bằng bán hàng tại chỗ: “Khi ký hợp đồng dài hạn với các cửa hàng, ngân hàng không chỉ có điều kiện tiếp cận trực tiếp với khách hàng mà còn có thể xây dựng một bức rào ngăn đối với các đối thủ khác trên thị trường tín dụng. Trong môi trường trực tuyến thì khó mà tạo ra được một rào cản như vậy, bởi vì bất cứ công ty nào cũng có thể xây dựng được mô hình này”.

Quản lý rủi ro

Theo lời của Caroline Lando, độ rủi ro trong tín dụng từ xa không cao hơn so với những chỉ số tương ứng trong tín dụng thương mại, bởi nguyên tắc làm việc với những khách nợ “chây” của “Rusfinance” được sử dụng chung cho mọi loại hình hoạt động. Nó chủ yếu dựa trên hệ thống quản lý rủi ro tự động mà theo lãnh đạo của “Rusfinance”, không một tổ chức tín dụng nào ở Nga có được. Hệ thống này giúp công ty có được câu trả lời cho câu hỏi: con nợ sẽ trả tiền hay không.

Hệ thống này được xây dựng như sau: các thông tin cơ bản về khách hàng được nhập vào chương trình, có dành một mục riêng để miêu tả những mong muốn của khách hàng về khoản tín dụng, chẳng hạn như, “muốn vay tiền để mua 3 chiếc máy điều hòa”. Sau khi nhập dữ liệu, chương trình sẽ xử lý thông tin trên cơ sở những chỉ số đã được đặt ra (chẳng hạn như, chỉ có những người đã đủ 16 tuổi, với thu nhập không dưới một mức nhất định nào đó đối với một loại tín dụng thì mới được cấp...), lọc các dữ liệu và đưa ra quyết định – chấp nhận hay từ chối. Tachiana Giarkova, giám đốc kinh doanh của “Rusfinance” cho biết: “Hệ thống tính điểm như vậy cho phép nhìn thấy ngay sự khập khiễng nếu có. Chẳng hạn, nếu khách hàng muốn mua vài chiếc máy điều hòa nhưng khả năng tài chính không tương xứng thì chúng tôi sẽ có thể điều chỉnh lại bằng cách hướng họ sang một phương án khác – hoặc vay một món tiền nhỏ hơn, hoặc vay

trong thời hạn dài hơn. Bằng cách đó chúng tôi giảm thiểu khả năng là khách sẽ không trả được nợ”.

Cái hay của hệ thống này là ở chỗ những nguyên tắc được lập trình trong hệ thống có thể thay đổi theo thời gian. Điều này phụ thuộc vào thông tin và thống kê. Chẳng hạn, nếu thực tế cho thấy là những phụ nữ chưa chồng và có 2 con là những người “chây” nhất, thì “điểm chuẩn” đối với những phụ nữ chưa chồng và có 2 con sẽ được hạ thấp xuống. Thực tế cho thấy, hệ thống này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian ra quyết định mà còn giúp tiết kiệm chi phí cho bộ máy nhân viên.

Các nhân viên của “Rusfinance” tin tưởng là **giai đoạn thứ nhất** trong quá trình ngăn ngừa việc “quyết nợ” cần phải bắt đầu từ việc cho khách hàng biết thông tin rõ ràng là họ phải trả khi nào, ở đâu và bao nhiêu tiền. Vào khoảng 10 ngày trước ngày thanh toán định kỳ hàng tháng, nhân viên tổng đài của công ty gọi điện cho khách hàng và nhắc họ về thời hạn và số tiền cần thanh toán. Theo thống kê của công ty, có đến 10% khách hàng vào thời gian này không bốc máy, có nghĩa là lúc này đã có thể dự đoán sơ sơ về số khoản nợ sẽ chưa được trả vào cuối tháng. **Bước tiếp theo là thu nợ.** Nếu khách hàng không thanh toán số nợ vào đúng thời hạn nhất định, ngày hôm sau, những chuyên gia của các hãng an ninh sẽ bắt đầu tìm kiếm người đó qua những người thân thích, hàng xóm và cộng sự. Nếu “tóm” được anh chàng trốn nợ này thì anh ta sẽ bị buộc phải nộp một khoản phạt tương đương với 10% khoản nợ chưa trả.

Hiện công ty còn chưa tiết lộ tỉ lệ rủi ro trong trường hợp khách hàng không thanh toán nợ. “Đến khoảng tháng 4/2005 mới có thể nói rõ ràng về tình hình thị trường được, - Gossart cho biết. – Nhưng những chỉ số hiện nay đã tương đối lạc quan. Ở Đức và Pháp, phần trăm mạo hiểm là khoảng gần 1%, ở Thái lan là 9-10%. Chúng tôi đã xác định là Nga sẽ giống với các nước phương Đông hơn, nhưng hóa ra tình hình lại còn khả quan hơn, tức là phần trăm rủi ro chỉ ở khoảng giữa châu Âu và châu Á».

(Секрет фирмы)