QNE Kaizen

Title:	**KHẢO SÁT GIÁ TRỊ TÀI SẢN BẢO ĐẢM TRÊN THỊ TRƯỜNG XE CŨ**
Problem:	**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THU HỒI NỢ BẰNG VIỆC THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG BÁN TÀI SẢN TẤT TOÁN**

Current Process "As-Is"

Quy trình:
- Thông tin cho khách hàng biết về việc xử lý tài sản bảo bằng việc bán tài sản bảo đảm.

Quy trình trước đây:
- Làm việc với khách hàng yêu cầu khách hàng tất toán khoản vay.
- Khách hàng không biết có thể tất toán sớm bằng việc bán tài sản nên thường bị động trong việc xử lý khoản nợ quá hạn
- Liên hệ khách hàng yêu cầu khách hàng tự bán tài sản bảo đảm.

Khó khăn
- Hiện TFSVN lưu giữ cà vẹt gốc tại trụ sở nên khi khách hàng bán xe không nhận được cà vẹt ngay nên tỏ ra không mặn mà với việc bán tài sản bảo đảm.
- Việc giải chấp tài sản bảo đảm cũng mất nhiều thời gian.
- Tài sản bảo đảm có nhiều mẫu mã, chủng loại, màu sắc, năm sản xuất, tình trạng xe nên gây khó khăn trong việc xác định giá trị thật của tài sản

After The Quick & Easy "To Be"

Giải thích: Trong điều kiện dịch bệnh Covid – 19 diễn biến phức tạp, khách hàng thu nhập bị giảm sút. Trong khi đó các khoản nợ có xu hương gia tăng tại TFSVN dẫn đến công tác thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn. Do đó, việc tập trung xử lý tài sản bảo đảm của khách hàng nhằm tất toán khoản vay là một hướng đi mới trong việc xử lý nợ quá hạn.

Quy trình hiện nay:
- Lập bảng khảo sát giá xe trên thị trường xe cũ theo thông tin các loại xe do TFSVN. Gía của từng loại xe sẽ được tham khảo từ đại lý xe cũ hoặc thông tin giá xe cũ trên các website về xe cũ.
- Trong quá trình gọi điện cho khách hàng nhân viên thu nợ sẽ dựa vào bảng giá xe cũ để yêu cầu khách hàng quá hạn thanh toán hết quá hạn, tất toán khoản vay hoặc tự bán tài sản để trả nợ.

- Thay vì trước đây khách hàng tự xác định, tự tìm hiểu giá trị tài sản trên thị trường thì nay nhân viên thu nợ có thể cung cấp ngay cho khách hàng tại thời điểm làm việc vớ khách hàng qua điện thoại hoặc làm việc trực tiếp.
- Giá trị của xe cũ sẽ được cập nhật liên tục có thể là hàng năm, hàng quý hoặc tùy theo điều kiện kinh tế xã hội của Việt Nam.

Agreed Countermeasures

- Cần thường xuyên liên cập nhật giá xe theo từng thời kì để có căn cứ thông tin cho khách hàng
- Nhân viên thu nợ cần có kỹ năng trong việc thuyết phục khách hàng bán tài sản bảo đảm để trả nợ.
- Nhân viên thu nợ cũng cần phải am hiểu về tài sản bảo đảm để có thể tư vấn cho khách hàng khi được hỏi về xe

Result/benefit

Phù hợp với các quy định của pháp luật.
Nhanh chóng thu hồi các khoản nợ quá hạn, nợ lâu ngày đảm bảo giảm tỷ lệ khách hàng có nợ quá hạn.
Là một hướng đi mới cho khách hàng trong việc xử lý nợ, nhất là trong điều kiện dịch bệnh covid diễn biến phức tạp, khách hàng thu nhập bị giảm sút.
Đã có nhiều khách hàng tất toán khoản vay bằng việc bán tài sản trả nợ

Savings	
Cost	
Time	5%

Muda Eliminated

Implemented on :	7/2021
Team Leader:	Nguyen Huu Toan
Team Member(s):	Dao Hoang Hai, Dinh Binh Khiem

Department :	Collection