



COLLECTIONS POLICY - QUY CHẾ QUẢN LÝ DANH MỤC TÍN DỤNG

V1_FEB2025

HANMIR LTD., CO., HCMC, VIETNAM

Contents

I. PURPOSE.....	4
<i>MỤC TIÊU</i>	<i>4</i>
II. GENERAL PRINCIPLES	4
<i>NGUYÊN TẮC CHUNG</i>	<i>4</i>
III. SCOPE OF APPLICATION	4
<i>PHẠM VI ÁP DỤNG</i>	<i>4</i>
IV. ORG. CHART OF THE COLLECTIONS DEPARTMENT	5
<i>SƠ ĐỒ TỔ CHỨC PHÒNG QUẢN LÝ DANH MỤC TÍN DỤNG.....</i>	<i>5</i>
V. LEGAL PROVISIONS SHOULD BE REFERENCED AND CITED	5
<i>CÁC QUY ĐỊNH VỀ LUẬT NÊN THAM CHIẾU, VIỆN DẪN</i>	<i>5</i>
VI. COLLECTIONS DEFINITIONS	6
VII. QUY CHẾ VÀ PHẠM VI NGHIỆP VỤ.....	7
A. Collections Head	7
B. Collection Planning and Support Team.....	8
1. Management of the process and regulations of the Collections department	8
<i>Quản lý quy trình, quy chế phòng quản lý danh mục tín dụng</i>	<i>8</i>
2. Supporting the development, coordination of management of, system projects related to Collections.....	8
<i>Hỗ trợ phát triển, quản trị, phối hợp quản lý các dự án, hệ thống liên quan đến Phòng QLDMTD.....</i>	<i>8</i>
3. Manage the allocation of records on the system.....	9
<i>Quản lý việc phân bổ hồ sơ trên hệ thống</i>	<i>9</i>
4. Management and Development of Bonus Calculation Program for Collections	9
<i>Quản lý và Phát triển chương trình tính thưởng cho Phòng QLDMTD</i>	<i>9</i>
5. Collections Quality Control and Training	10
<i>Kiểm Soát Chất Lượng QLDMTD và Đào Tạo</i>	<i>10</i>
C. Tele Collection Department.....	10
1. Scope of Work of CollectionsTeam Leader/ Supervisor/.....	11
<i>Phạm vi nghiệp vụ Trưởng nhóm/ Giám sát QLDMTD</i>	<i>11</i>
2. Scope of Work of Tele Collector (Caller/Agent)	11
<i>Phạm vi nghiệp vụ Tổng đài viên QLDMTD.....</i>	<i>11</i>
3. The Prioritization Strategies are as follows	12
4. Thông báo và tìm hiểu	12
5. Đàm phán và thương thảo.....	12
6. Tìm kiếm và thăm dò:.....	13
7. Hướng dẫn xử lý cuộc gọi:	13

VIII.	Quy trình miễn giảm hỗ trợ Khách hàng khó khăn	0
IX.	Các Quy trình hoạt động hằng ngày của Phòng QLDMTD	0
1.	Quy trình hướng dẫn thanh toán.....	0
2.	Quy định thêm thông tin liên lạc của Khách hàng trên hệ thống	1
3.	Quy trình tiếp nhận cuộc gọi và xử lý yêu cầu, khiếu nại từ khách hàng.....	1
4.	Quy tắc ứng xử	2
5.	Các Quy Định Đánh Giá và Khung xử lý vi phạm.....	3
B.	Quy định xử lý vi phạm.....	3

Shorten words / Các Từ ngữ viết Tắt

Từ ngữ	Viết Tắt	Word	In shorts
Quản Lý Danh Mục Tín Dụng	QLDMTD	Collections	Collx

Document Management / Quản lý tài liệu

Document	Version	In Charge	Handle
Quản Lý Danh Mục Tín Dụng	V1.0	Collections	Ly Anh Duy

I. PURPOSE

MỤC TIÊU

The document aims to guide and establish the principles of Collections in a consistent and detailed manner for all units participating in the management process based on the understanding of the specificity of the work, and at the same time in accordance with the internal operation books. This is to ensure that all overdue debts in the purchased portfolio are handled efficiently and consistently, with the goal set by the Company.

Tài liệu nhằm hướng dẫn, thiết lập các nguyên tắc hoạt động Quản lý Danh Mục tín Dụng (QLDMTD) một cách nhất quán, chi tiết cho tất cả các đơn vị tham gia trong quá trình QLDMTD dựa trên hiểu biết về tính đặc thù của công việc, đồng thời phù hợp với các chính sách hoạt động nội bộ. Điều này nhằm đảm bảo tất cả các khoản cần thanh toán trong danh mục được giao được đều được xử lý hiệu quả và thống nhất, với mục tiêu đặt ra từ Công ty

II. GENERAL PRINCIPLES

NGUYÊN TẮC CHUNG

The Collections Department complies with Circular 43/2016/TT-NHNN (amended and supplemented by Circular 18/2019/TT-NHNN) on consumer lending activities, measures to urge and recover debts in accordance with the characteristics of customers and the provisions of law, in which measures to threaten, harassment and intimidation are prohibited and the total number of payment reminders is a maximum of 05 times in 1 day for 1 phone number, the form of payment reminder complies with the agreement in the credit contract of the Customer with the lending company / *Phòng Quản Lý Danh Mục Tín Dụng tuân thủ theo thông tư 43/2016/TT-NHNN (sửa đổi, bổ sung bởi thông tư 18/2019/TT-NHNN) về hoạt động, biện pháp đôn đốc, nhắc thanh toán phù hợp với đặc thù của Khách hàng và quy định của pháp luật, trong đó các biện pháp đe dọa, quấy nhiễu, hăm dọa bị nghiêm cấm và tổng số lần nhắc thanh toán tối đa là 05 lần trong 1 ngày đối với 1 số điện thoại, hình thức nhắc thanh toán tuân thủ thoả thuận trong hợp đồng tín dụng của Khách hàng với công ty cho vay*

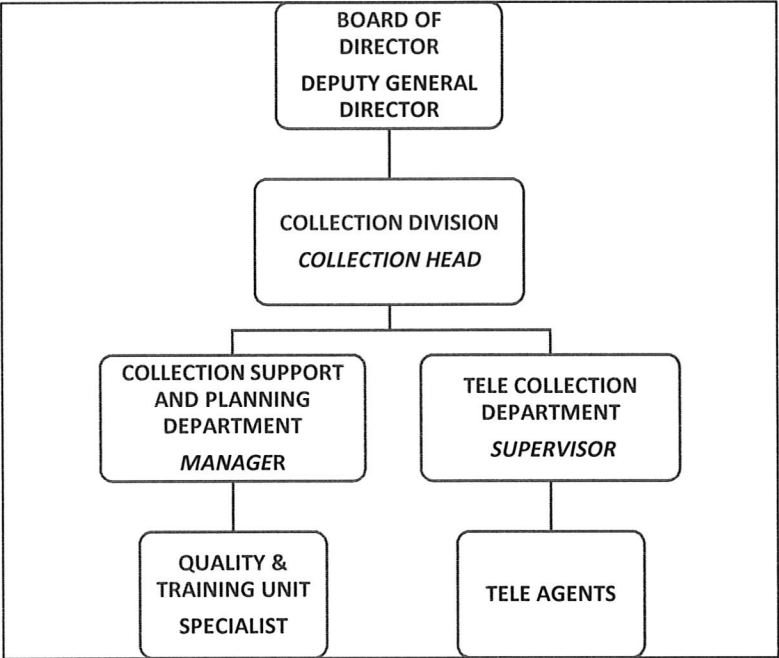
III.SCOPE OF APPLICATION

PHẠM VI ÁP DỤNG

This document applies to all employees of the Collections Department who are responsible for encouraging and guiding customers to pay/ *Tài Liệu này áp dụng cho tất cả nhân viên thuộc Phòng Quản Lý Danh Mục Tín Dụng chịu trách nhiệm khuyến khích, hướng dẫn khách hàng thanh toán.*

IV. ORG. CHART OF THE COLLECTIONS
DEPARTMENT

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC PHÒNG QUẢN LÝ DANH MỤC TÍN DỤNG



Standard of Division and Department
Quy chuẩn phòng ban:

Division: <i>Phòng</i>			
Department: <i>Bộ Phận</i>		Department: <i>Bộ Phận</i>	
Unit: <i>đơn vị</i>	Unit: <i>đơn vị</i>	Unit: <i>đơn vị</i>	Unit: <i>đơn vị</i>

V. LEGAL PROVISIONS SHOULD BE
REFERENCED AND CITED

CÁC QUY ĐỊNH VỀ LUẬT NÊN THAM CHIẾU, VIỆN DẪN

18/2022/tt-nhnn; amending and supplementing a number of articles of circular no. 09/2015/tt-nhnn dated July 17, 2015 of the governors of the state bank of Vietnam regulating debt purchase and sale activities of credit institutions and foreign bank branches

18/2022/tt-nhnn; sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 09/2015/tt-nhnn ngày 17 tháng 7 năm 2015 của thống đốc ngân hàng nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động mua, bán nợ của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài

Decree 13/2023/ND-CP on personal data protection issued by the Government takes effect from July 1, 2023 with some notable highlights as follows

Nghị định 13/2023/NĐ-CP bảo vệ dữ liệu cá nhân do Chính phủ ban hành có hiệu lực từ ngày 01/7/2023 với một số điểm nổi bật đáng chú ý sau đây

Circular 06/2023/tt-nhnn amending and supplementing a number of articles of circular no. 39/2016/tt-nhnn dated December 30, 2016 of the governor of the state bank of Vietnam

regulating lending activities of credit institutions and foreign bank branches to customers

Thông tư 06/2023/tt-nhnn sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 39/2016/tt-nhnn ngày 30 tháng 12 năm 2016 của thống đốc ngân hàng nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng

<https://m.thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-06-2023-TT-NHNN-sua-doi-Thong-tu-39-2016-TT-NHNN-cho-vay-cua-to-chuc-tin-dung-518149.aspx>

The credit institution and the customer agree on the order of collecting the principal and interest of the loan. For loan debts that are overdue, credit institutions shall comply with the order of principal debt collected first and interest debt collected later. For a loan debt with one or several overdue repayment terms, the credit institution shall collect the debt in the order of collecting the overdue principal, collecting interest on the overdue and unpaid principal, collecting the due principal, collecting the interest on the principal which is due and not yet paid

Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về thứ tự thu nợ gốc, lãi tiền vay. Đối với khoản nợ vay bị quá hạn trả nợ, tổ chức tín dụng thực hiện theo thứ tự nợ gốc thu trước, nợ lãi tiền vay thu sau. Đối với khoản nợ vay có một hoặc một số kỳ hạn trả nợ bị quá hạn, tổ chức tín dụng thực hiện thu nợ theo thứ tự thu nợ gốc đã quá hạn, thu nợ lãi trên nợ gốc quá hạn chưa trả, thu nợ gốc đến hạn, thu nợ lãi trên nợ gốc mà đến hạn chưa trả

VI. COLLECTIONS DEFINITIONS

ĐỊNH NGHĨA QUẢN LÝ DANH MỤC

After the portfolio is purchased, the Collection Division shall carry out management based on the Collections Process, which includes receiving the portfolio, evaluating, allocating, processing, and reminding payment based on the outstanding debt of each credit contract on the portfolio. The process is always continued until the customer fulfills the payment obligation according to the terms of the contract signed with the finance company or bank, or other agreement approved by the Company's Board of Directors from time to time

Sau khi danh mục được mua về, Bộ phận quản lý danh mục tín dụng thực hiện công tác quản lý dựa theo Quy trình quản lý danh mục tín dụng là quá trình bao gồm tiếp nhận danh mục, đánh giá, phân bổ và xử lý, nhắc nhở thanh toán dựa trên dư nợ chưa hoàn tất thanh toán của mỗi

hợp đồng tín dụng trên danh mục. quá trình luôn được tiếp diễn đến khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo điều khoản trên hợp đồng đã ký kết với công ty tài chính hoặc ngân hàng, hoặc thoả thuận khác được chấp thuận bởi Ban Giám Đốc của Công ty theo từng giai đoạn

VII. REGULATION AND SCOPE OF WORK

QUY CHẾ VÀ PHẠM VI NGHIỆP VỤ

A. Collections Head

Trưởng Phòng Quản Lý Danh Mục Tín Dụng

- *Báo cáo đến Phó Tổng Giám Đốc Công ty/ Report to Deputy General Director*
- *Manage the operation of the Collections Division to ensure continuity and continuity /
Quản lý hoạt động của phòng Quản lý Danh Mục tín dụng (QLDMTD) đảm bảo tính xuyên suốt và liên tục*
- *Responsible for the activities of the Collection Division/ Chịu trách nhiệm các hoạt động của trực thuộc Phòng quản lý tín dụng*
- *Assign tasks to each subordinate department effectively and reasonably to each period/
Phân công nhiệm vụ đến từng bộ phận trực thuộc hiệu quả và hợp lý đến từng thời kỳ*
- *Manage Collections strategies to ensure the most effective recovery efficiency, including reward calculation and emulation strategies from time to time /
Quản lý chiến lược Quản trị danh mục tín dụng nhằm đảm bảo hiệu quả thu hồi hiệu quả nhất bao gồm các chiến lược tính thưởng và thi đua theo từng thời kỳ*
- *Effectively manage the human resources of the Division /
Quản trị nguồn nhân lực của Phòng một cách hiệu quả*
- *Ensuring the Division strictly compliance with the company's internal regulations and legal regulations/ Đảm bảo tính tuân thủ chặt chẽ của Phòng đối với nội quy công ty và quy định Pháp Luật*
- *Managing the activities of external partner related to Collections, including law firms, partners performing the management of the credit portfolio in cooperation with the Company/
Quản lý hoạt động của đối tác liên quan đến công tác QLDMTD , bao gồm các văn phòng luật, đối tác thực hiện việc công tác quản lý danh mục tín dụng hợp tác với Công ty*
- *Manage Portfolio allocation strategy/ Quản lý chiến lược phân bổ Danh mục*
- *Evaluate the portfolio by segment, situation, and allocate the portfolio internally and to partners/
Đánh giá danh mục theo phân khúc, tình hình, phân bổ danh mục cho nội bộ và đối tác*
- *Evaluate the capacity of partners and balance the portfolio, change accordingly from time to time /
Đánh giá năng lực của đối tác và cân đối danh mục, thay đổi phù hợp*

theo từng thời điểm

B. Collection Planning and Support Team

Bộ phận kế hoạch và hỗ trợ QLDMTD

Report to the Head of Collections Department/ *Báo cáo đến Trưởng Phòng Quản lý danh mục tín dụng*

1. Management of the process and regulations of the Collections department

Quản lý quy trình, quy chế phòng quản lý danh mục tín dụng

- Coordinate with relevant departments and departments inside and outside the Collections Department to draft and complete the operation process and regulations of the Department and the Management Division
Phối hợp với các Phòng, Bộ phận liên quan trong và ngoài Phòng Quản lý danh mục tín dụng (QLDMTD) Soạn thảo, hoàn thiện quy trình, quy chế hoạt động của Phòng, Bộ phận QLDMTD
- Regularly inspect and review the company's regulations, ensure that the processes and policies are updated, in accordance with the current operation of the COLLECTIONS
Đều đặn kiểm tra, rà soát quy chuẩn của công ty, đảm bảo quy trình, chính sách được cập nhật, thể hiện đúng với công tác vận hành hiện tại của Phòng QLDMTD
- Ensure that processes, regulations, and instructions are stored and disseminated in a timely manner to relevant departments
Đảm bảo quy trình, quy chế, hướng dẫn được lưu trữ và phổ biến kịp thời đến các bộ phận liên quan

2. Supporting the development, coordination of management of, system projects related to Collections

Hỗ trợ phát triển, quản trị, phối hợp quản lý các dự án, hệ thống liên quan đến Phòng QLDMTD

- Coordinate with Departments of the COLLECTIONS to record, update and develop requirements related to the system and application/ *Phối hợp với các Bộ phận của Phòng QLDMTD để ghi nhận, cập nhật, phát triển các yêu cầu liên quan đến hệ thống, ứng dụng*
- Collating, inspecting, ensuring that the requirements are not duplicated / *Đối soát, kiểm tra, đảm bảo yêu cầu không trùng lặp,*

- Ensure that there is a request for approval from the authority level/ *Đảm bảo yêu cầu có sự chấp thuận từ cấp có thẩm quyền*
- Review requirements to ensure correctness, rigor, and no conflict of features of the requirements/ *Rà soát yêu cầu đảm bảo tính đúng đắn, chặt chẽ, không xung đột tính năng của yêu cầu*
- Ensure that the feature is checked, tested and agreed to be applied by the Requester and the user/ *Đảm bảo tính năng được kiểm tra, thử nghiệm và đồng ý thoả nhu cầu áp dụng từ Người yêu cầu, người dùng*
- Management of the management system to optimize features and performance/ *Quản trị hệ thống QLDMTD nhằm tối ưu tính năng, hiệu suất*
- Manage users, decentralize the system of users at all levels under the Collection / *Quản lý user, phân quyền hệ thống của các cấp người dùng trực thuộc phòng QLDMTD*

3. Manage the allocation of records on the system

Quản lý việc phân bổ hồ sơ trên hệ thống

- From the attribution strategy, create the corresponding campaign on the system / *Từ chiến lược phân bổ, tạo chiến dịch tương ứng trên hệ thống*
- Update the list allocation on the system for agents / *Cập nhật phân bổ danh mục trên hệ thống cho tổng đài viên*

4. Management and Development of Bonus Calculation Program for Collections

Quản lý và Phát triển chương trình tính thưởng cho Phòng QLDMTD

- Propose a plan to pay bonuses to the Collections on the analysis of data, indicators, and other relevant parameters to the Head of the Collections Department and competent authorities for decision/ *Đề xuất kế hoạch trả thưởng cho Phòng QLDMTD dựa trên phân tích số liệu, chỉ tiêu, và các thông số liên quan khác đến Trưởng phòng QLDMTD và các cấp có thẩm quyền quyết định*
- Calculate performance, bonuses, and emulation policies of Collections every month / *Tính toán hiệu suất, tiền thưởng, và các chính sách thi đua cho Phòng QLDMTD mỗi tháng*
- Support to synthesize and compare and update monthly bonus payment data / *Hỗ trợ tổng hợp đối soát, cập nhật dữ liệu chi trả thưởng hàng tháng*
- Coordinate with partners, support to solve questions to ensure the best operation for the Collections Department / *Phối hợp với đối tác, hỗ trợ giải quyết các thắc mắc đảm bảo vận hành tốt nhất cho Phòng QLDMTD*

- Managing forms and settlement letters sent to customers in compliance with internal regulations and law / *Quản trị các mẫu, thư tắt toán gửi đến khách hàng tuân thủ quy định nội quy và tuân thủ pháp luật*

5. Collections Quality Control and Training

Kiểm Soát Chất Lượng QLDMTD và Đào Tạo

- Evaluate the quality of customer consultation calls through a comprehensive frame of call attitudes and structure / *Đánh giá chất lượng cuộc gọi tư vấn khách hàng thông qua khung điểm bao quát về thái độ, cấu trúc cuộc gọi*
- Report (post-check) the quality framework to the management level of Collections Planning and Support / *Báo cáo (hậu kiểm) khung chất lượng đến trưởng phòng Kế hoạch và hỗ trợ QLDMTD*
- Update the regulatory framework for violations, disciplinary forms and submit them to the management level for consideration and approval to support the disciplinary management of the Collections / *Cập nhật khung quy định vi phạm, hình thức kỷ luật và trình cấp quản lý xem xét phê duyệt nhằm hỗ trợ công tác quản lý kỷ luật của Phòng QLDMTD*
- Undertake the function of initial training, soft skills, products to new employees of Collections / *Đảm nhiệm chức năng đào tạo ban đầu, kỹ năng mềm, sản phẩm đến các nhân viên mới của Phòng QLDMTD*
- Retrain students who have not mastered the theory or update and popularize new knowledge related to the company's regulations and regulations / *Đào tạo lại các tổng đài viên chưa nắm vững lý thuyết hoặc cập nhật, phổ cập các kiến thức mới liên quan đến quy chế, quy định công ty của các bạn tổng đài viên*
- Receive Inbound call, record request and report result on email/ *Tiếp nhận thông tin cuộc gọi đến line Công ty ghi nhận lại và báo cáo kết quả trên email*

C. Tele Collection Department

Bộ Phận Tổng đài QLDMTD

After the contract is allocated, the Call Center staff of the Management Department will follow the priority strategy of the team leader and department head from time to time to carry out daily work and then save the results on the system corresponding to the results of customer contact/ *Sau khi hợp đồng được phân bổ, Nhân viên Tổng đài thuộc Phòng QLDMTD sẽ dựa theo chiến*

lược ưu tiên của trưởng nhóm, trưởng phòng theo từng thời điểm để tiến hành công tác hằng ngày và sau đó lưu lại kết quả trên hệ thống tương ứng với kết quả liên hệ khách hàng.

1. Scope of Work of Collections Team Leader/ Supervisor/

Phạm vi nghiệp vụ Trưởng nhóm/ Giám sát QLDMTD

- Operations management of the group of agents under charge / *Quản lý vận hành nhóm Tổng đài viên trực thuộc*
- Manage and ensure compliance with company rules and legal regulations/ *Quản lý và đảm bảo tính tuân thủ nội quy công ty và quy định pháp luật*
- Subordinate human resource management, personnel planning, reasonable recruitment / *Quản trị nhân lực trực thuộc, lên kế hoạch nhân sự, tuyển dụng hợp lý*
- Directly handle violations according to company regulations / *Trực tiếp xử lý các vi phạm theo quy định công ty*
- Responsible for assigned targets and targets of affiliated groups/ *Chịu trách nhiệm chỉ tiêu được giao và chỉ tiêu của nhóm trực thuộc*
- Organize employee work schedules / *Sắp xếp lịch làm việc của nhân viên*
- Collaborate with stakeholders to manage customer contact quality / *Phối hợp với các bên liên quan để quản lý chất lượng liên hệ khách hàng*

2. Scope of Work of Tele Collector (Caller/Agent)

Phạm vi nghiệp vụ Tổng đài viên QLDMTD

- Contact customers in the assigned portfolio / *Liên hệ khách hàng trong danh mục được giao*
- Reminders to support customers to pay / *Nhắc nhở hỗ trợ khách hàng thanh toán*
- Record customer contact results information on the system / *Ghi nhận thông tin kết quả liên hệ Khách hàng lên hệ thống*
- Coordinate and contribute ideas to ensure effective debt collection / *Phối hợp, đóng góp ý kiến nhằm đảm bảo thu hồi nợ hiệu quả*
- Plan and organize the implementation of professional work and progress reports / *Lên kế hoạch và tổ chức thực hiện công tác chuyên môn và báo cáo tiến độ được*

3. The Prioritization Strategies are as follows

Các Chiến lược thứ tự ưu tiên tham khảo như sau

- i. High and Low → Principal Balance / *Dư nợ gốc Cao → Thấp/*
- ii. Tình trạng cuộc gọi có kết quả liên lạc được gần nhất/ The status of the call with the most recent contact result
- iii. The status of the most recent payment/ *Tình trạng Khách hàng có thanh toán gần nhất*
- iv. The status of the last customer with a payment promise/ *Tình trạng khách hàng có hứa thanh toán gần nhất*
- v. In case there is a record of a callback / *Trường hợp có ghi nhận gọi lại*
- vi. In case of unable to contact / *Trường hợp chưa gọi được*
- vii. In case of fail to contact/ *Trường hợp không liên lạc được*

4. Announcements and indentify

Thông báo và tìm hiểu

As soon as the customer is contacted, the call center staff informs the customer about the status of the loan and the amount needed to pay, and find out the reason why the customer has not paid, in case of difficulties, it is necessary to notify the direct management for support/ *Ngay khi liên hệ được khách hàng nhân viên tổng đài thông báo với Khách hàng về tình trạng của khoản vay và số tiền cần thiết để thanh toá, và tìm hiểu lý do khách hàng chưa thanh toán, trường hợp gặp khó khăn, cần thông báo đến cấp quản lý trực tiếp để có sự hỗ trợ.*

5. Negotiating

Đàm phán, thương thảo

- ✚ The call center staff negotiates with the customer on the plan to pay the overdue amount early, and at the same time explains the consequences that customers may encounter from late payment or prolonged overdue. For situations beyond competence, it is necessary to report to the team leader for support / *Nhân viên tổng đài thương lượng đề thống nhất với khách hàng về phương án thanh toán sớm khoản quá hạn, đồng thời giải thích các hậu quả khách hàng có thể gặp phải từ việc*

chậm thanh toán hoặc kéo dài quá hạn. Đối với tình huống vượt thẩm quyền, cần báo cáo lên trưởng nhóm để được hỗ trợ.

- ⚠ Note: absolutely do not promise cases beyond competence, these situations must be authorized by the competent authority in writing, or a clear email./ *Lưu ý: tuyệt đối không hứa hẹn các trường hợp vượt thẩm quyền, các tình huống này phải được sự cho phép của cấp có thẩm quyền bằng văn bản, hoặc thư điện tử rõ ràng.*

6. Searching and exploring

Tìm kiếm và thăm dò:

- ⚠ In the event that the Customer cannot be contacted or the Customer avoids contact, the Customer's contact information search may be applied depending on the Company's policy (updated) from time to time, may be applied according to the system or tool conducted by the Company in the provisions of the current law/ *Công tác được tiến hành khi rơi vào Trường hợp không thể liên lạc với Khách hàng hoặc Khách hàng tránh né liên lạc, công tác tìm kiếm thông liên lạc của Khách hàng có thể được áp dụng tùy vào chính sách của Công ty (cập nhật) theo từng thời kỳ, có thể áp dụng theo hệ thống hoặc công cụ được Công ty tiến hành trong quy định của Luật hiện hành.*
- ⚠ Note: it is not allowed to remind debts, disclose the Customer's loan information to unrelated 3rd parties, only ask for customer information and always keep a polite and polite attitude when asking for information related to customers/ *Lưu ý: không được phép nhắc nợ, làm lộ thông tin vay của Khách hàng với các bên thứ 3 không có liên quan, chỉ hỏi thông tin khách hàng và luôn giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi hỏi thông tin liên quan đến khách hàng*

7. Instructions for handling calls

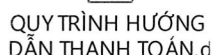
Hướng dẫn xử lý cuộc gọi

The instructions including call scripts, call scenario and solutions scale which are prepared and responsible by the Team Leader, Supervisors of Tele Collection. The call for guidance must be acted upon by law/ *Hướng dẫn cuộc gọi bao gồm kịch bản, tình huống và thập giải pháp do Trưởng nhóm, Giám sát bộ phận QLDMTD qua điện thoại quản lý và biên soạn và chịu trách nhiệm. Hướng dẫn cuộc gọi phải*

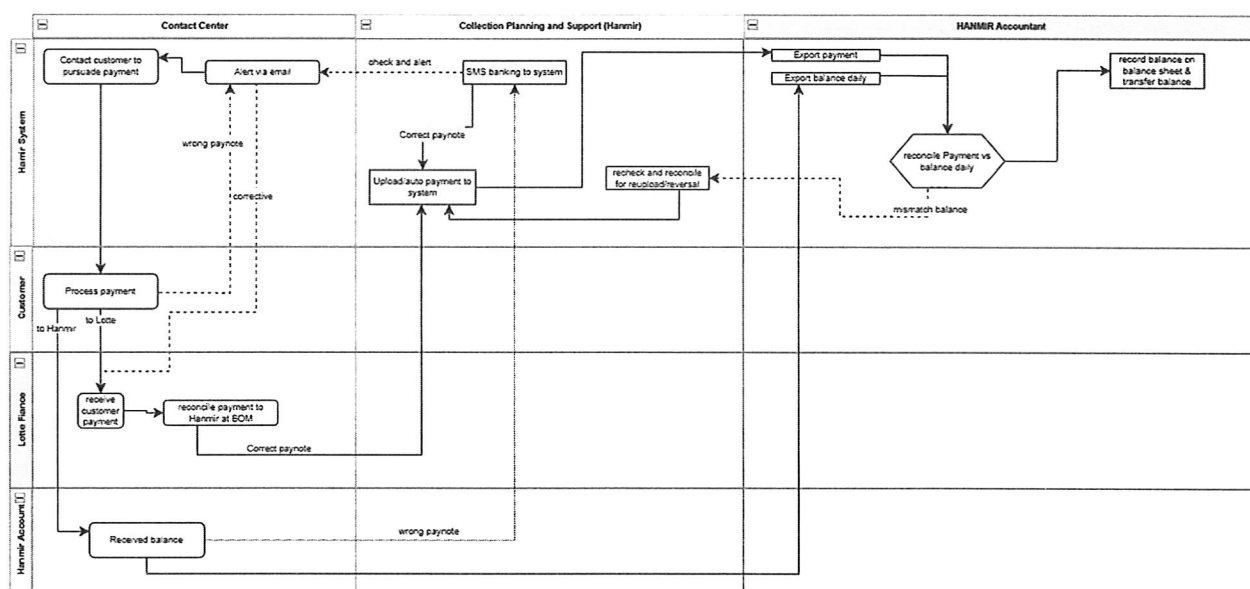
được xem xét và phê duyệt bởi các Cấp Lãnh Đạo có thẩm quyền và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.



Call Script -
Hanmir.xlsx



Lưu đồ tra soát thanh toán



Quy định thêm thông tin liên lạc của Khách hàng trên hệ thống

During the negotiation process, the operator obtains more contact information of the customer, who has a relationship with the customer. This information needs to be updated to the system to ensure the administration and control of customer information security in accordance with the law./ Trong quá trình đàm phán, tổng đài viên có được thêm thông tin liên hệ của khách hàng, người có mối quan hệ với khách hàng. Các thông tin này cần phải được cập nhật lên hệ thống để đảm bảo công tác quản trị và kiểm soát bảo mật thông tin khách hàng theo quy định pháp luật

The process will be updated and attached in the next version of the Regulation on the Department of Land Management/ *Quy trình sẽ được cập nhật và đính kèm trong phiên bản tiếp theo của Quy chế phòng QLDMTD*

Quy trình tiếp nhận cuộc gọi và xử lý yêu cầu, khiếu nại từ khách hàng

Complaints and questions from customers are one of the important feedbacks as well as evidence to evaluate the quality of calls and activities of the Collections, thereby identifying shortcomings and weaknesses that need to be improved in the daily work of the division./ *Khiếu nại và thắc mắc từ Khách hàng là một trong những phản hồi quan trọng cũng như là bằng chứng để đánh giá chất lượng cuộc gọi, hoạt động của*

phòng QLDMTD, qua đó nhằm xác định các thiếu sót và điểm yếu cần cải thiện trong công tác hằng ngày của phòng.

Complaint inquiries can be received through email, a call to the company's hotline, or a direct call to the credit portfolio management department. Every content coming from customers must be received and handled professionally. All employees of the Collections must be responsible for cooperating and supporting relevant departments to handle customers' questions and complaints quickly and effectively / *Các thắc mắc khiếu nại có thể nhận thông qua email, cuộc gọi đến đường dây nóng của công ty, hoặc gọi trực tiếp đến bộ phận QLDMTD. Mỗi nội dung đến từ khách hàng phải được tiếp nhận và xử lý chuyên nghiệp. Tất cả nhân viên thuộc Phòng QDMTD phải có trách nhiệm hợp tác và hỗ trợ các Bộ phận liên quan để xử lý thắc mắc khiếu nại của Khách hàng nhanh chóng, hiệu quả nhất.*

In case the complaints are directly related to the Collections, they should be handled carefully, appropriately, promptly, and in close coordination with relevant departments. As soon as receiving requests and questions related to customers, the information receiving department needs to respond to customers about receiving information and requests, from which it is necessary to record them on the system and email to relevant teams to coordinate and handle requests from customers/ *Trường hợp các khiếu nại có liên quan trực tiếp đến bộ phận QLDMTD, cần được xử lý thận trọng, phù hợp, kịp thời, và có sự phối hợp chặt chẽ với các bộ phận liên quan. Ngay khi nhận được yêu cầu, thắc mắc liên quan đến khách hàng, bộ phận tiếp nhận thông tin cần phản hồi với Khách hàng về việc tiếp nhận thông tin, yêu cầu, từ đó cần ghi nhận lên hệ thống và email đến các nhóm liên quan để phối hợp xử lý tốt yêu cầu từ KHách hàng.*

[The process will be updated and attached in the next version of the Regulation of the PMU] / *[Quy trình sẽ được cập nhật và đính kèm trong phiên bản tiếp theo của Quy chế Phòng QLDMTD]*

4. Quy tắc ứng xử

The Code of Conduct includes codes of conduct and professional duties as well as strict regulations on the daily management of the list of all Collection employees *Bộ quy tắc ứng xử bao gồm các quy tắc ứng xử, nghiệp vụ cũng như quy định chặt chẽ quy phạm trong hoạt động quản lý danh mục hằng ngày của toàn bộ nhân viên thuộc Phòng QLDMTD.*

The Code of Conduct will be updated from time to time. Please see the attached regulations *Bộ quy tắc sẽ được cập nhật theo từng thời kỳ. Vui lòng xem quy định đính kèm*



CAM KẾT THỰC
HIỆN QUY TẮC ỨNG : CONDUCT_ENGLISH



CODE OF

5. Assessment Regulations and Framework for Handling Violations

Các Quy Định Đánh Giá và Khung xử lý vi phạm

a) Scorecard for Call Evaluation/ Bảng đánh giá cuộc gọi

Call assessments will be conducted daily, evaluated and reported regularly to support the management and implementation of management to prevent risks of violations in call center operations *Việc đánh giá cuộc gọi sẽ được tiến hành mỗi ngày, đánh giá và báo cáo đều đặn nhằm hỗ trợ việc quản lý và thực thi công tác quản trị phòng tránh rủi ro về các vi phạm trong hoạt động tổng đài*



Scorecard COC
7.2.2025.xlsx

b) Regulations on handling of violations / Quy định xử lý vi phạm

Regulations on handling violations are promulgated and updated to monitor and sanction acts that are not allowed to be performed. regulations are updated from time to time of operation of the company / *Quy định xử lý vi phạm được ban hành và cập nhật để giám sát và chế tài các hành vi không được phép thực hiện. quy định được cập nhật theo từng thời điểm vận hành của công ty*



QUY TẮC ỨNG XỬ &
XỬ LÝ VI PHẠM.docx