

BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Ngày viết

Mã công việc:

CTV Nhắc nợ qua điện thoại

Chức danh:

CTV Nhắc nợ qua điện thoại

Mục đích công việc

- Xác định thứ tự ưu tiên các khách hàng và lập kế hoạch hoạt động cho từng mảng công việc
- Tiếp nhận khuyến nghị và huấn luyện từ Trưởng nhóm hoặc các thành viên có kinh nghiệm hơn trong việc xử lý các khoản vay khó

Cấp báo cáo

Trưởng nhóm

Trưởng Phòng

KPIs

Khối

Quản trị rủi ro

Vùng/Trung tâm

Trung tâm Thu hồi nợ

Chi nhánh đa năng

Phòng

Trách nhiệm chính

- Tham gia vào các buổi họp thường xuyên về lập kế hoạch công việc, vận hành và rà soát hiệu quả công việc trong nhóm
- Thu thập thông tin cơ bản về các khách hàng không trả nợ đúng hạn từ AO và các bên liên quan với khách hàng vay
- Tiến hành gọi điện thoại để tiếp cận các KH vay không trả nợ đúng hạn và lấy được cam kết trả nợ của họ
- Theo dõi các khách hàng khi cần thiết cho đến khi hoàn tất quá trình trả nợ
- Phối hợp hành động với các nhân viên thu hồi nợ trực tiếp để xử lý các khách hàng không thể tiếp cận được
- Chuyển khách hàng sang phòng Tái cấu trúc để tiếp tục quan hệ với khách hàng như là biện pháp thay thế cho các hoạt động thu nợ trực tiếp.
- Duy trì nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp của Ngân hàng và báo cáo các trường hợp vi phạm lên trưởng nhóm hoặc cấp quản lý
- Duy trì tinh đầy đủ và chất lượng của dữ liệu một cách kịp thời
- Cảnh báo cho trưởng nhóm biết những trường hợp cần chuyển sang tổ tụng (gian lận)
- Thực hiện các nhiệm vụ khác nếu cần để hỗ trợ nhóm

Ty trọng

Chữ ký

Quản lý trực tiếp

Cán bộ nhân viên

Phạm vi quyền hạn

Đối tượng liên hệ

Khách hàng Nội bộ

Tần suất liên hệ

Ra quyết định

Mức độ phức tạp



Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

Tần suất

ra quyết định

Yêu cầu

Trình độ chuyên môn

- Trình độ đào tạo: Tốt nghiệp Đại học, Cao đẳng
- Kinh nghiệm: Ưu tiên có kinh nghiệm trong lĩnh vực tương đương
- Yêu cầu khác: Am hiểu về các sản phẩm Ngân hàng là 1 lợi thế
- Trình độ tin học: thành thạo tin học văn phòng

Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp tốt, đặc biệt là giao tiếp qua điện thoại
- Phẩm chất đạo đức tốt
- Khả năng phản hồi nhanh chóng các tình huống khẩn cấp
- Khả năng làm việc dưới áp lực cao
- Thông thạo công nghệ sử dụng trong văn phòng