

BẢN TIN

PHÒNG CHỐNG GIAN LẬN

Tháng 4



BP Kiểm soát chất lượng kinh doanh | Khối Kinh Doanh

qlcldv@shbfinance.com.vn

NỘI DUNG



01

TÌNH HÌNH VI PHẠM

02

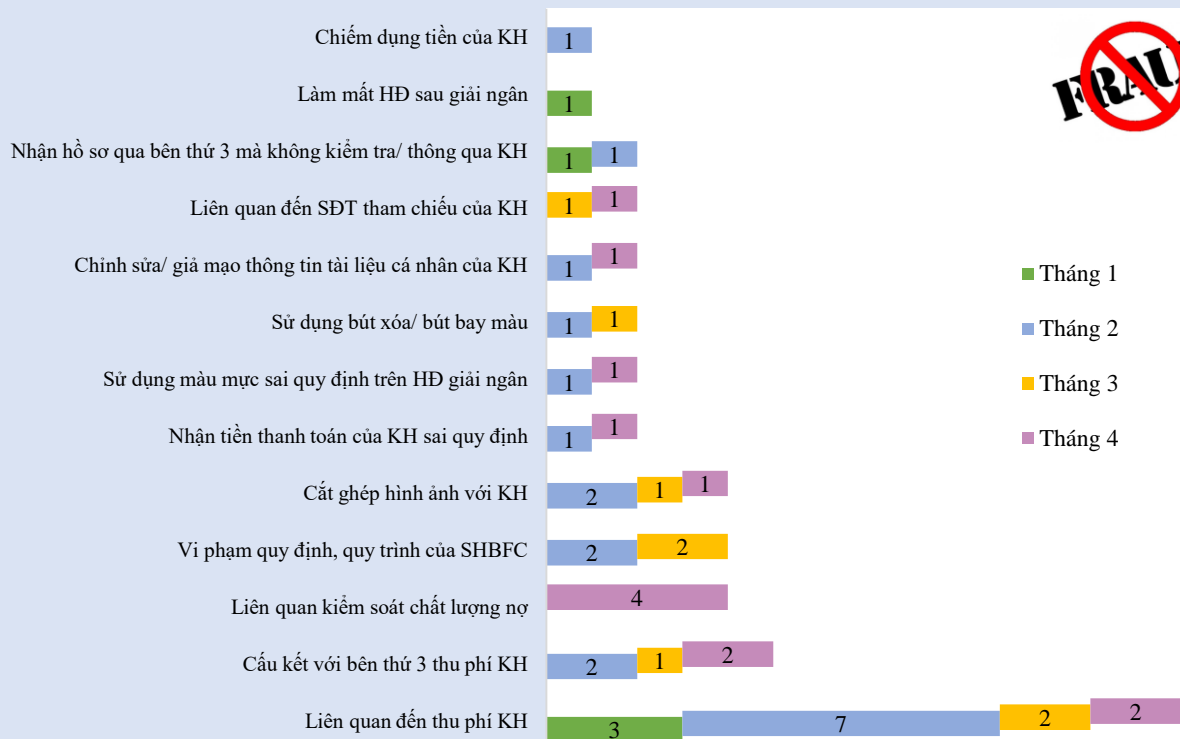
CẢNH BÁO GIAN LẬN

03

GÓC TRUYỀN THÔNG



THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG VI PHẠM



- Loại hình gian lận phát sinh nhiều vẫn là “thu phí hồ sơ - cấu kết với bên thứ 3 thu phí KH”.

- Lỗi liên quan kiểm soát chất lượng nợ 3 kỳ đầu vẫn còn phát sinh nhiều qua các tháng.

➔ **Các Quản lý Đối tác cần thường xuyên truyền thông quy định liên quan đến Bộ Quy tắc ứng xử và có biện pháp kiểm soát chặt chẽ để hạn chế vi phạm.**

Cảnh báo vi phạm liên quan sản phẩm BHSK

01

Không tư vấn đầy đủ thông tin sản phẩm bảo hiểm đến với khách hàng;

Sale tư vấn Khách hàng mua Bảo hiểm trên tinh thần tự nguyện và không gây áp lực hay ép buộc Khách hàng tham gia.

02

Không tư vấn đúng và đầy đủ thông tin sản phẩm bảo hiểm đến với khách hàng gây thiệt hại đến tài sản, lợi ích của SHB FC;

Tuyệt đối không chủ động yêu cầu KH chuyển khoản cho chính mình thanh toán.

03

Lợi dụng danh nghĩa SHB FC để lừa đảo thu tiền của Khách hàng trong quá trình tư vấn và bán sản phẩm bảo hiểm gây hậu quả nghiêm trọng đến hình ảnh thương hiệu của SHB FC.

Tuyệt đối không nhận tiền thanh toán của KH và dùng tài khoản cá nhân để chuyển khoản thay cho KH.

Các Quản lý cần đảm bảo truyền thông đầy đủ các quy định đến toàn thể nhân viên.



Cảnh báo gian lận trong chứng từ

Lưu ý khi gặp KH ký HĐ/ gặp KH khi làm hồ sơ vay cần kiểm tra bề mặt CCCD:

- ✓ Hình ảnh chân dung có lớp dán hay không bằng cách dùng ngón tay kiểm tra bề mặt xung quanh.
- ✓ Chỗ QR Code có lớp dán hay không bằng cách kiểm tra bề mặt xung quanh.
- ✓ Kiểm tra xung quanh mép bề mặt CCCD xem có lớp dán toàn bộ bề mặt hay không.

ĐỀ XUẤT:

1. Tuyệt đối không nhận hồ sơ từ bên thứ 3.
2. Kiểm tra kỹ thông tin KH.
3. Kiểm tra kỹ giấy tờ hồ sơ của KH bằng mắt và tay.



WARNING

Cảnh báo gian lận liên quan SĐT tham chiếu KH

Trách nhiệm của Sale

- Khai thác thông tin chính xác từ KH.
- Không chủ động đề xuất hay điền thông tin tham chiếu thay KH.

LƯU Ý

- Tiền thẩm định hồ sơ của Sale.
- Kiểm tra và xác minh số tham chiếu trên hồ sơ Sale.

Trách nhiệm của Quản lý



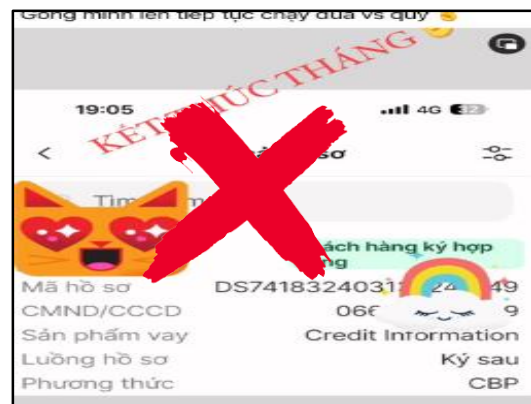
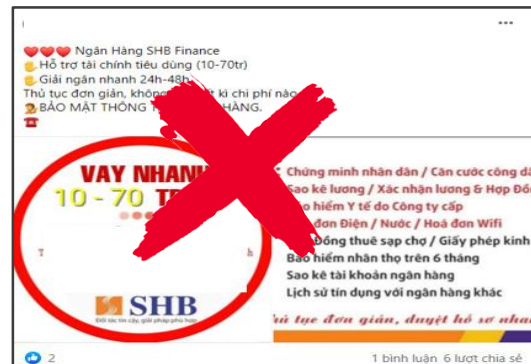
Cảnh báo vi phạm liên quan đăng tải nội dung sai quy định

1. Không sử dụng logo/ hình ảnh/ thương hiệu của Ngân hàng SHB để quảng cáo hoặc tự thiết kế mẫu tờ rơi.

2. Không dùng các từ ngữ dễ gây nhầm lẫn với Ngân hàng SHB.

3. Tuyệt đối không post hình chụp, thông tin hoa hồng lên các phương tiện internet để quảng cáo/ tuyển dụng.

4. Tuyệt đối không post bất kỳ hình chụp màn hình LOS, Mobile app, email, các thông tin truyền thông của SHBFC, hình ảnh phê duyệt hồ sơ vay của KH lên các phương tiện internet.



Liên quan kiểm soát chất lượng nợ



01

Có phát sinh khoản vay 3 kỳ đầu liên tiếp chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán tại SHB FC.



02

Trong 2 tháng liên kề, có các khoản vay phát sinh 3 kỳ đầu liên tiếp chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán tại SHB FC.



03

Trong 3 tháng liên kề, có các khoản vay phát sinh 3 kỳ đầu liên tiếp chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán tại SHB FC;

↪ Số lượng vi phạm liên quan đến chất lượng nợ 3 kỳ đầu vẫn chưa có dấu hiệu cải thiện qua các tháng. Vì vậy các Quản lý cần theo sát và đốc thúc nhân viên kiểm soát kỹ vấn đề này để hạn chế tỷ lệ vi phạm tốt nhất.



Nhắc nhở về việc tư vấn KH thanh toán khoản vay tại SHBFC

Có ý để bên thứ 3 thu phí hồ sơ KH.

01



Yêu cầu KH chi trả các khoản tiền sai quy định.

02



04

Cố ý hoặc vô ý nhận tiền thanh toán khoản vay hàng tháng của KH nhằm mục đích chiếm đoạt hoặc trục lợi.



03

Đòi hỏi, gợi ý nhận thù lao/ chi phí từ KH.



- ✓ Sale cần tư vấn rõ với KH về việc không thu bất kỳ phí nào trong quá trình làm hồ sơ.
- ✓ Tránh phát sinh việc KH hiểu lầm là vay tại SHBFC chỉ cần thanh toán 3 kỳ đầu.
- ✓ Sale cần tư vấn, hướng dẫn KH thanh toán theo đúng thời kỳ và thời hạn vay mà SHBFC đã phê duyệt.



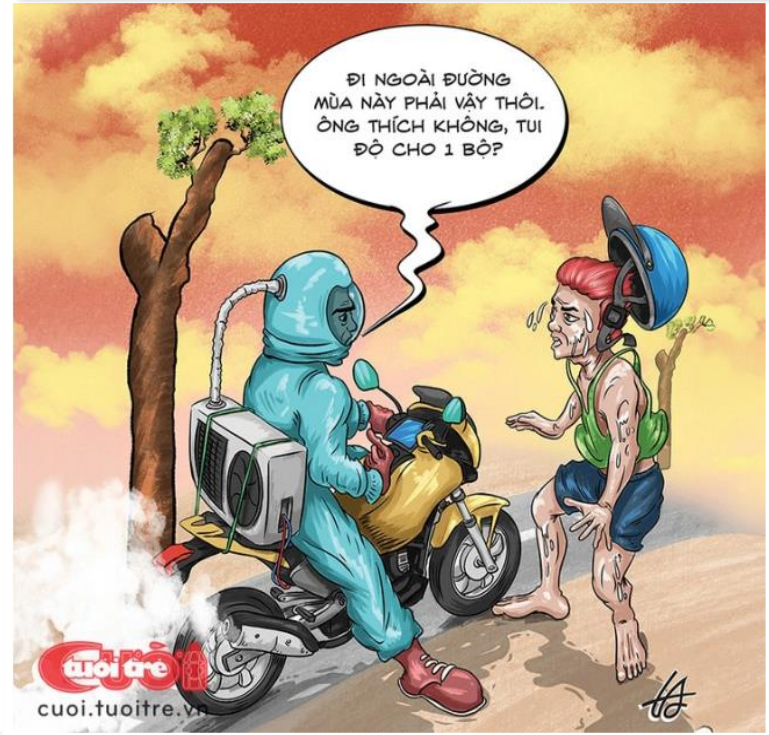
Ở đây zui nè



Mùa hè đang đến gần, dân tình bắt đầu đổi mặt với nghịch lý "nóng lạnh"... Bấm remote một dấu "-" sẽ tăng tiền điện vài dấu "+".



Combo nắng nóng, khói bụi, thiếu cây xanh đường phố khiến tài xế xe gắn máy phải tự thiết kế bộ thời trang xa xỉ này.



Thank you

CHÚC CÁC BẠN 1 TUẦN LÀM VIỆC TRÀN ĐẦY NĂNG LƯỢNG VÀ HIỆU QUẢ !!!

