

BẢO VỆ KHÁCH HÀNG TRƯỚC HÀNH VI NHẮC NỢ TRƯỚC HẠN CỦA CÔNG TY TÀI CHÍNH TRONG HỢP ĐỒNG VAY TÍN CHẤP

● LÊ THỊ KIM LINH TUYỀN

TÓM TẮT:

Hiện nay, một số công ty tài chính đã lợi dụng kẽ hở của pháp luật về quy định nhắc nợ trước hạn để gây áp lực tâm lý, quấy nhiễu, đe dọa bằng cách nhiều lần gọi điện, gửi tin nhắn trong nhiều ngày liên tục, buộc khách hàng phải trả nợ trước hạn so với thời hạn trả nợ được hai bên thỏa thuận và cam kết trong hợp đồng. Bài viết tập trung phân tích các quy định của pháp luật, chỉ rõ nguyên nhân và thực trạng tồn tại, qua đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện quy định của pháp luật, góp phần mang lại quyền lợi cho khách hàng, đồng thời củng cố niềm tin, uy tín, thương hiệu của công ty tài chính đối với khách hàng trong thời gian tới.

Từ khóa: công ty tài chính, nhắc nợ trước hạn, hợp đồng vay tín chấp, gọi điện nhắc nợ.

1. Quy định của pháp luật về hợp đồng vay tiền theo hình thức tín chấp và hành vi nhắc nợ trước hạn của công ty tài chính

Nhắc nợ trước hạn là một biện pháp của các công ty tài chính (CTTC) nhằm thu hồi đúng, đủ số tiền gốc và lãi đã được giải ngân trong hợp đồng vay tiêu dùng theo hình thức tín chấp. Biện pháp đôn đốc, nhắc nợ trước hạn của CTTC được pháp luật quy định và cho phép thực hiện. Tuy nhiên, từ thực tiễn áp dụng pháp luật cho thấy, vẫn còn nhiều bất cập từ các quy định này. Từ đó, một số CTTC đã lợi dụng vào các kẽ hở, thiếu sót này để nhắc nợ trước hạn đối với khách hàng bằng những hành vi như gây áp lực về tâm lý, quấy

nhiều, đe dọa với phương thức gọi điện nhiều lần trong một ngày và thực hiện nhiều ngày liên tục vào những khung giờ nhạy cảm. Chính điều này làm cho khách hàng cảm thấy bất an nên phải trả nợ trước hạn so với thời hạn thanh toán được hai bên thỏa thuận trong hợp đồng. Để nhận diện đúng những bất cập và bản chất pháp lý từ quy định của pháp luật về vấn đề này, cần hiểu rõ một số vấn đề sau:

1.1. Hợp đồng vay tiêu dùng theo hình thức tín chấp

Theo quy định tại Điều 463 Bộ luật Dân sự năm 2015 (BLDS), hợp đồng vay tài sản là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên cho vay giao tài

sản cho bên vay; khi đến hạn trả, bên vay phải hoàn trả cho bên cho vay tài sản cùng loại theo đúng số lượng, chất lượng và chỉ phải trả lãi nếu có thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định.

Khoản 1 Điều 3 Thông tư số 43/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Ngân hàng Nhà nước, quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính (Thông tư 43/2016/TT-NHNN) nêu rõ: “Cho vay tiêu dùng là việc công ty tài chính cho vay bằng đồng Việt Nam đối với khách hàng là cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng của khách hàng, gia đình của khách hàng đó với tổng dư nợ cho vay tiêu dùng đối với một khách hàng tại công ty tài chính đó không vượt quá 100.000.000 đồng (một trăm triệu đồng)...”.

Như vậy, trường hợp bên cho vay là CTTC, khách hàng là cá nhân, mục đích vay là vay chi cho tiêu dùng và hình thức vay là tín chấp thì phải chịu sự điều chỉnh trực tiếp của Thông tư số 43/2016/TT-NHNN và Thông tư số 18/2019/TT-NHNN ngày 04/11/2019 của Ngân hàng Nhà nước về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 43/2016/TT-NHNN (Thông tư số 18/2019/TT-NHNN). Đối với lãi suất cho vay của CTTC cũng không áp dụng lãi suất theo quy định của BLDS mà áp dụng theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Thông tư số 43/2016/TT-NHNN và khoản 12 Điều 1 Thông tư số 18/2019/TT-NHNN, vì hoạt động của CTTC là đối tượng điều chỉnh của Luật Các tổ chức tín dụng.

Vay tiền theo hình thức tín chấp được hiểu là hình thức cho vay tiền không có tài sản đảm bảo. Theo đó, bên cho vay là các CTTC chỉ căn cứ và đánh giá khả năng trả nợ của bên vay dựa trên uy tín của khách hàng để xem xét và quyết định cho vay hay không, nếu cho vay thì hạn mức cho vay là bao nhiêu. Tiêu chí để đánh giá uy tín của khách hàng, CTTC chỉ có thể dựa vào thông tin cá nhân, mối quan hệ nhân thân, như: Nơi ở, tuổi tác, nghề nghiệp, trình độ học vấn, quan hệ ruột thịt, bạn bè.... Ngoài ra, CTTC còn căn cứ vào các loại giấy tờ mà bên vay đang sở hữu như giấy phép lái

xe, căn cước công dân, hóa đơn điện, nước... Từ đó xem xét, đánh giá khả năng trả nợ của bên vay để đi đến quyết định có xác lập và giao kết hợp đồng cho vay hay không. Như vậy, vay tín chấp thực chất là thế chấp bằng uy tín của người vay để thay cho tài sản đảm bảo nghĩa vụ trả nợ của họ.

Rõ ràng loại hình cho vay này cũng có nhiều ưu điểm, như: thủ tục đơn giản, nhanh chóng, bên vay không cần phải có tài sản đảm bảo, hạn mức vay phù hợp với hoạt động tiêu dùng và khả năng trả nợ của khách hàng là cá nhân, nhất là trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 tác động tiêu cực đến sức khỏe và kinh tế của nhiều gia đình như thời gian qua. Tuy nhiên, loại hình cho vay này cũng tiềm ẩn không ít rủi ro, bất lợi cho cả bên vay và bên cho vay. Khi cho vay không có tài sản đảm bảo, khả năng thu hồi vốn của CTTC với những khách hàng không có khả năng trả nợ hoặc cố tình không trả nợ là rất khó khăn. Từ những băn khoăn trên cùng với tâm lý và mục tiêu đề ra là đạt tỷ lệ thu hồi nợ càng cao càng tốt, một số CTTC đã có những hành vi nhắc nợ trước hạn mang tính chất đe dọa, ép buộc hoặc quấy rối khách hàng làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động bình thường của họ, bất chấp quy định của pháp luật.

1.2. Quy định pháp luật về nhắc nợ trước hạn của các CTTC

Khoản 7 Điều 1 Thông tư 18/2019/TT-NHNN quy định: “Biện pháp đôn đốc, thu hồi nợ phù hợp với đặc thù của khách hàng, quy định của pháp luật và không bao gồm các biện pháp đe dọa đối với khách hàng, trong đó số lần nhắc nợ tối đa 5 (năm) lần/1 (một) ngày, hình thức nhắc nợ, thời gian nhắc nợ do các bên thỏa thuận trong hợp đồng vay tiêu dùng nhưng phải trong khoảng thời gian từ 7 (bảy) giờ đến 21 (hai mươi một) giờ; không nhắc nợ, đòi nợ, gửi thông tin về việc thu hồi nợ của khách hàng đối với tổ chức, cá nhân không có nghĩa vụ trả nợ cho công ty tài chính, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của pháp luật”.

Theo quy định trên thì biện pháp đôn đốc, thu hồi nợ, nhắc nợ của CTTC phải thỏa mãn đồng thời các đặc điểm và điều kiện sau:

Một là, việc đôn đốc, thu hồi nợ do các bên thỏa thuận, nhưng sự thỏa thuận đó phải nằm trong khuôn khổ quy định của pháp luật. Mọi hành vi đôn đốc, thu hồi nợ, nhắc nợ của CTTC đối với khách hàng vượt ra ngoài phạm vi quy định của pháp luật là hành vi trái pháp luật và sẽ bị xử lý theo tính chất mức độ cụ thể.

Hai là, việc đôn đốc, thu hồi nợ của CTTC phải phù hợp với đặc thù của khách hàng và không sử dụng hành vi đe dọa, cưỡng bức đối với khách hàng. Pháp luật không quy định một cách cụ thể và rõ ràng như thế nào là đặc thù của khách hàng. Tuy nhiên, theo quan điểm của tác giả thì đặc thù của khách hàng ở đây có nghĩa là đặc thù về công việc của khách hàng và đặc thù về lịch sử trả nợ của khách hàng.

Theo đó, từ những thông tin trong hợp đồng, CTTC sẽ nắm rõ những khách hàng đặc thù như lao động trong môi trường mà công việc không thể nghe điện thoại trong khi làm việc như công nhân, giáo viên hoặc những người thường xuyên di chuyển trên đường thì CTTC không được nhắc nợ và làm ảnh hưởng đến công việc của khách hàng trong khoảng thời gian đó. Một loại đặc thù khác cần bàn đến, đó là lịch sử trả nợ của khách hàng. Nếu khách hàng trả nợ đúng thời hạn và đủ số lượng theo cam kết trong hợp đồng thì CTTC không được nhắc nợ trước hạn đối với khách hàng đó vào các kỳ tiếp theo nữa.

Ba là, số lần nhắc nợ nhiều nhất của CTTC đối với khách hàng trong 1 ngày là 5 lần và phải được thực hiện trong khoảng thời gian từ 7 giờ đến 21 giờ cùng ngày hôm đó.

Bốn là, không được nhắc nợ, đòi nợ, gửi thông tin về việc thu hồi nợ đối với tổ chức, cá nhân không có nghĩa vụ trả nợ cho CTTC trừ các trường hợp luật định. Như vậy, pháp luật quy định rõ, chủ thể nào xác lập và giao kết hợp đồng với CTTC thì chủ thể đó có nghĩa vụ trả nợ. Những chủ thể còn lại tuy có tên trong hợp đồng chỉ có giá trị cho

CTTC tham chiếu về thông tin cá nhân cũng như quan hệ nhân thân của khách hàng; loại chủ thể này chỉ làm tăng thêm mức tín nhiệm của CTTC đối với khách hàng mong muốn giao kết hợp đồng, để từ đó CTTC quyết định có cho khách hàng vay hay không và nếu có thì định mức cho vay là bao nhiêu mà thôi. Điều đó cũng có nghĩa là những cá nhân, tổ chức tuy có tên trong hợp đồng vay, nhưng không trực tiếp ký hợp đồng thì họ không có nghĩa vụ trả nợ và tất nhiên CTTC không được gọi điện, nhắn tin để đôn đốc, nhắc nợ, thu hồi nợ đối với loại chủ thể này.

Năm là, trong quá trình đàm phán, xác lập, thực hiện hợp đồng, cũng như sau khi kết thúc hợp đồng, CTTC phải bảo mật thông tin của khách hàng; không được mua, bán, chia sẻ thông tin khách hàng của mình cho các tổ chức, cá nhân khác với bất kỳ lý do gì.

2. Thực trạng áp dụng và một số bất cập từ quy định pháp luật trong việc bảo vệ khách hàng trước hành vi nhắc nợ trước hạn từ các công ty tài chính

2.1. Thực trạng áp dụng quy định pháp luật

Thực tế thời gian qua cho thấy, đã có những khách hàng tuy có lịch sử trả nợ tốt, đúng thời hạn, đủ số lượng, nhưng vẫn bị CTTC đôn đốc, nhắc trả nợ trước hạn so với thỏa thuận trong hợp đồng vay từ 5 đến 7 ngày. Rõ ràng đây là một bất tiện không nhỏ dành cho khách hàng; nhất là các khách hàng làm việc trong môi trường đặc thù, thì việc gọi điện theo kiểu “cưỡng bức” tâm lý đã gây nhiều ức chế, cũng như ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng công việc và hoạt động bình thường của họ.

Văn hóa ứng xử, lời lẽ, ngôn từ diễn đạt của một số nhân viên nhắc nợ của một số CTTC vẫn còn hạn chế, thậm chí có nhân viên còn có hành vi áp đặt, thách thức, răn đe tâm lý, hù dọa đánh nợ xấu, khởi kiện ra tòa án khi nhắc nợ trước hạn, buộc khách hàng phải trả tiền lãi và gốc trước hạn so với thời hạn trả nợ được cam kết trong hợp đồng.

Thậm chí, một số CTTC vẫn còn gọi điện nhắc nợ người thân của khách hàng bằng cách sử dụng

số điện thoại tham chiếu người thân của khách hàng, được khai trong hồ sơ từ khi xác lập hợp đồng. Rõ ràng đây là hành vi trái pháp luật cần phải được xử lý. Tình vi hơn, có CTTC cài đặt phần mềm nhắc nợ bằng cách sử dụng robot ghi âm và phát tự động khi gọi đến khách hàng. Điều này làm cho khách hàng rất ức chế, vì chỉ biết nghe robot nhắc nợ trước hạn, mà không thể phản hồi thông tin trở lại một cách trực tiếp khi có nội dung chưa hợp lý.

2.2. Một số bất cập từ quy định của pháp luật

Từ những quy định của pháp luật và thực tiễn nêu trên, tác giả cho rằng, quy định của pháp luật hiện hành điều chỉnh hành vi nhắc nợ trước hạn của CTTC đối với khách hàng vẫn còn bất cập, chưa thực sự hướng đến bảo vệ quyền lợi tối đa cho khách hàng là những người yếu thế trong hợp đồng vay tiêu dùng. Cụ thể:

Một là, quy định về hành vi nhắc nợ của CTTC đối với khách hàng chưa thực sự tường minh. Bởi vì, khi hai bên đã cam kết trong hợp đồng về thời hạn trả nợ thì phải thực hiện theo cam kết của hợp đồng theo nguyên tắc của giao dịch dân sự. Chưa đến thời hạn trả theo cam kết thì không xem đó là nợ và khi không xem đó là nợ thì không được nhắc nợ vì chưa bên nào của chủ thể hợp đồng vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng. Do đó, hành vi nhắc nợ nhiều lần trong một ngày hoặc thậm chí có thể được CTTC thực hiện nhiều lần trong nhiều ngày liên tục như vậy về bản chất là hành vi quấy nhiễu khách hàng. Mặt khác, nếu khách hàng không trả nợ, hoặc chậm trả nợ thì đã có nhiều chế tài khác để xử lý, như: Phạt lãi chậm trả, đưa vào nhóm nợ xấu hoặc khởi kiện ra tòa án có thẩm quyền theo quy định của BLDS và Bộ luật Tố tụng dân sự.

Hai là, quy định về số lần tối đa được nhắc nợ trong 1 ngày 5 lần và được thực hiện trong khoảng từ từ 7 giờ đến 21 giờ cùng ngày hôm đó là không có cơ sở. Bởi vì, trên thực tế, đã có những khách hàng mặc dù chưa chậm trả theo cam kết trong hợp đồng bất kỳ một kỳ trả nợ nào, tuy chưa đến hạn, nhưng họ phải nghe 5 cuộc điện thoại nhắc nợ trong 1 ngày từ nhân viên của CTTC thì rõ ràng

đây là điều bất tiện. Mặt khác, theo quy định của Bộ luật Lao động hiện hành, trong 1 ngày làm việc, người lao động được nghỉ giữa ca, nghỉ ăn trưa... Tuy nhiên, trong khoảng thời gian này họ vẫn bị nhân viên của CTTC gọi điện làm phiền. Do đó, nếu giữ nguyên quy định này, CTTC sẽ lợi dụng “kẽ hở” để quấy nhiễu khách hàng, gây áp lực tâm lý buộc khách hàng trả nợ trước hạn mà không hề bị xử lý là một vấn đề bất cập cần được tháo gỡ.

Ba là, Thông tư 18/2019/TT-NHNN cũng chưa quy định cụ thể thời gian nhắc nợ trước hạn mà CTTC được thực hiện trước thời hạn cam kết trả nợ trong hợp đồng là bao nhiêu ngày. Nếu bỏ sót điều này, CTTC có thể nhắc nợ trong suốt 30 ngày của kỳ trả nợ mà không vi phạm và không thể xử lý CTTC cho hành vi quấy nhiễu đó được; lúc đó khách hàng là người chịu thiệt từ quy định của pháp luật.

3. Một số kiến nghị hoàn thiện

Từ những cơ sở nêu trên, tác giả kiến nghị sửa đổi quy định của pháp luật về hành vi nhắc nợ của CTTC đối với khách hàng theo 1 trong 2 hướng sau:

Hướng thứ nhất: Bỏ quy định hiện hành về hành vi nhắc nợ trước hạn của CTTC đối với khách hàng, đồng thời bổ sung quy định cấm gọi điện nhắc nợ trước hạn mà chỉ gửi 1 tin nhắn thông báo số tiền lãi và gốc sắp đến hạn mà khách hàng phải trả trước 15 giờ vào 3 ngày sau kể từ ngày nhận được tin nhắn.

Lý do: Theo quan điểm của tác giả, hợp đồng vay tiêu dùng theo hình thức tín chấp về bản chất cũng là một hợp đồng dân sự. Do vậy, khi khách hàng là 1 bên của chủ thể hợp đồng chưa vi phạm nghĩa vụ trả nợ theo thời hạn đã được 2 bên cam kết trong hợp đồng thì không có lý do gì để chủ thể còn lại (CTTC) can thiệp, tác động bằng những hành vi quấy nhiễu nhiều lần trong nhiều ngày ảnh hưởng đến đời sống tinh thần và xâm phạm đến quyền riêng tư của khách hàng.

Mặt khác, khi pháp luật cấm CTTC nhắc nợ trước hạn thì không còn cơ hội cho 2 bên chủ thể của hợp đồng vay tín chấp thỏa thuận điều khoản

nhắc nợ trong hợp đồng vì vi phạm điều cấm của Luật. Trên thực tế, bên đi vay luôn là bên yếu thế, vì cần vốn để kinh doanh, cần tiền để chi cho hoạt động tiêu dùng của cá nhân và gia đình. Nắm được yếu điểm này của khách hàng, CTTC thường ràng buộc điều khoản chấp nhận sự đôn đốc, nhắc nợ trước hạn của CTTC đối với khách hàng thì mới chấp nhận giải ngân cho khoản vay. Cũng cần phải thấy rõ, hiện nay không phải tất cả các CTTC đều có hành vi nhắc nợ trước hạn theo kiểu gây áp lực, quấy nhiễu khách hàng. Hành vi này đối với các ngân hàng hầu như không diễn ra, mặc dù cùng thực hiện hợp đồng cho vay tiêu dùng theo hình thức tín chấp, thế nhưng tỷ lệ thu hồi nợ của họ cũng không hề thấp.

Do vậy, những luận cứ trên cần được nhìn nhận thấu đáo và toàn diện để sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật, nhằm bảo vệ tối đa quyền lợi của khách hàng, đồng thời làm minh bạch, khách quan và công bằng thị trường tín dụng trong thời kỳ hội nhập.

Hướng thứ hai: Cho phép CTTC nhắc nợ khách hàng của mình khi chưa đến hạn thanh toán. Tuy nhiên, bổ sung quy định hiện hành thế nào là đặc thù của khách hàng; sửa đổi số lần nhắc nợ chỉ được 2 lần (bao gồm cả việc gửi tin nhắn và gọi điện thoại cho khách hàng) trong vòng 3 (ba) ngày trước ngày đến hạn thanh toán. Thời gian gọi điện, gửi tin nhắn trong khoảng 8 giờ sáng đến 19 giờ tối cùng ngày và không được sử dụng công nghệ gọi thoại tự động từ robot. Không được phép nhắc nợ đối với khách hàng không chậm trả của kỳ thanh toán liền kề trước đó bằng bất kỳ hình thức gì.

Hoặc, sửa đổi chế tài xử phạt đối với hành vi sử dụng thông tin số để đe dọa, quấy nhiễu người khác quy định tại điểm g khoản 3 Điều 102 Nghị định 15/NĐ-CP theo hướng tăng mức xử phạt. Cụ thể: Quy định mức xử phạt hiện hành đối với hành vi này cho tổ chức là từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng. Rõ ràng, mức xử phạt này còn chưa đủ sức răn đe đối với các CTTC và cũng chưa tương xứng với những thiệt hại về vật chất, tinh thần mà CTTC đã gây ra đối với khách hàng; chưa kể đến hoạt động thu thập chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm và chi phí đi lại nộp đơn khiếu tố của khách hàng đối với CTTC có hành vi vi phạm. Do vậy, quan điểm của tác giả là tăng mức xử phạt lên gấp 5 lần so với quy định hiện hành. Tức là xử phạt từ 50.000.000 đồng đến 100.000.000 đồng đối với hành vi sử dụng thông tin số để đe dọa, quấy nhiễu người khác.

4. Kết luận

Để hoạt động cho vay tiêu dùng theo hình thức tín chấp của CTTC mang lại hiệu quả cao và có tính chiều sâu, tạo động lực phát triển kinh tế cá thể và tạo điều kiện cho người dân có điều kiện khắc phục khó khăn do tác động của dịch bệnh Covid-19 như hiện nay, chính sách pháp luật về cho vay tiêu dùng theo hình thức tín chấp của các CTTC cần được các cơ quan hữu quan cân nhắc và xem xét kỹ lưỡng. Từ đó, cần nhìn nhận, tiếp thu và thay đổi để phù hợp với thực tiễn của hoạt động này, tạo điều kiện tốt nhất để bảo vệ khách hàng, đồng thời nâng cao uy tín, hiệu quả trong hoạt động cho vay của CTTC, cũng như niềm tin vào hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của Nhà nước trong lĩnh vực này ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Quốc hội (2015), *Bộ luật Dân sự năm 2015*.
2. Quốc hội (2015), *Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015*.
3. Chính phủ (2020), *Nghị định 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử*.

4. Ngân hàng Nhà nước (2016), *Thông tư 43/2016/TT-NHNN* ngày 30/12/2016, quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính.

5. Ngân hàng Nhà nước (2019), *Thông tư 18/2019/TT-NHNN* ngày 04/11/2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của *Thông tư số 43/2016/TT-NHNN* ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính.

Ngày nhận bài: 8/3/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 01/4/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 20/4/2022

Thông tin tác giả:

LÊ THỊ KIM LINH TUYỀN

Công ty Luật Nghiêm và Chính

PROTECTING BORROWERS AGAINST EARLY DEBT REMINDERS OF FINANCIAL COMPANIES ABOUT UNSECURED LOAN CONTRACTS

● **LE THI KIM LINH TUYEN**

Nghiêm & Chinh Law Firm

ABSTRACT:

Some financial companies have taken advantage of the loophole in the law to send many early debt reminders including texting and calls which put psychological pressure on borrowers and force them to pay their debts before the due date. This paper analyzes current provisions, and points out the causes and the current situation of this issue. Based on the paper's findings, some solutions are proposed to improve the effectiveness of provisions to better protect the rights and legitimate interests of borrowers, and also strengthen the trust, reputation and brand of financial companies in the coming time.

Keywords: financial companies, early debt reminders, unsecured loan contracts, debt reminder calls.