

NghiepVu_PhapChe

Last synced: 2025-11-13T02:11:08.644606

- [CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH XỬ LÝ TRANH CHẤP](#)
- [CHƯƠNG 2: RÀ SOÁT HỢP ĐỒNG](#)

CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH XỬ LÝ TRANH CHẤP

CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH XỬ LÝ TRANH CHẤP

[ID: PC_001]

Tiêu đề: Quy trình xử lý tranh chấp hợp đồng

Nội dung: Quy trình chuẩn khi tiếp nhận và xử lý các tranh chấp pháp lý phát sinh từ hợp đồng tín dụng hoặc hợp đồng dịch vụ.

Chi tiết:

1. Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại/tranh chấp.

- Tiếp nhận đơn khiếu nại từ bộ phận Dịch vụ Khách hàng (DVKH) hoặc đơn triệu tập từ Tòa án.
- Yêu cầu bộ phận nghiệp vụ liên quan (ví dụ: Tín dụng, Vận hành) cung cấp toàn bộ hồ sơ gốc của giao dịch.

2. Bước 2: Phân loại tranh chấp.

- Phân loại mức độ nghiêm trọng (Thấp, Trung bình, Cao) dựa trên giá trị tranh chấp và rủi ro uy tín.
- Chỉ định Chuyên viên pháp lý chịu trách nhiệm chính (case-owner).

3. Bước 3: Thu thập chứng cứ và soạn thảo văn bản.

- Chuyên viên pháp lý rà soát lại toàn bộ điều khoản hợp đồng, các email/văn bản trao đổi với khách hàng.
- Soạn thảo Công văn phản hồi cho khách hàng hoặc Văn bản trình bày ý kiến gửi Tòa án.
- Lưu ý:** Tuyệt đối không thừa nhận trách nhiệm của ngân hàng trong bất kỳ văn bản trao đổi nào khi chưa có ý kiến của Trưởng phòng Pháp chế.

[ID: PC_002]

Tiêu đề: Hướng dẫn xử lý yêu cầu cung cấp thông tin từ Cơ quan Nhà nước

Nội dung: Quy định về việc tiếp nhận và phản hồi các yêu cầu cung cấp thông tin khách hàng từ Tòa án, Viện kiểm sát, Cơ quan Công an.

Chi tiết:

1. **Nguyên tắc "Cần biết":** Chỉ cung cấp đúng và đủ các thông tin trong phạm vi yêu cầu của văn bản.
2. **Thẩm quyền phê duyệt:** Mọi văn bản cung cấp thông tin cho Cơ quan Nhà nước phải được Trưởng phòng Pháp chế ký duyệt.
3. **Bảo mật:** Nghiêm cấm nhân viên tự ý sao chép, chụp ảnh hoặc tiết lộ thông tin về các yêu cầu này cho bất kỳ bộ phận nào không liên quan.

CH??NG 2: RÀ SOÁT H?P ?? NG

CH??NG 2: RÀ SOÁT H?P ?? NG

[ID: PC_003]

Tiêu đề: Checklist rà soát (Review) Hợp đồng Tín dụng Doanh nghiệp

Nội dung: Các điểm bắt buộc phải kiểm tra trước khi trình ký hợp đồng.

Chi tiết:

- Đảm bảo thông tin "Bên A" (Khách hàng) khớp 100% với Giấy Đăng ký kinh doanh mới nhất.
- Kiểm tra điều khoản "Tài sản bảo đảm" đã mô tả đúng và đủ theo Biên bản định giá.
- Kiểm tra điều khoản "Sự kiện vi phạm" và "Quyền thu giữ tài sản" phải tuân thủ đúng mẫu chuẩn của ngân hàng, không được sửa đổi.

[ID: PC_004]

Tiêu đề: Quy định về ủy quyền ký kết

Nội dung: Hướng dẫn về việc ủy quyền ký hợp đồng cho các cấp Giám đốc Chi nhánh.

- Các hợp đồng có giá trị dưới 50 tỷ VNĐ, Giám đốc Chi nhánh được ủy quyền ký.
- Các hợp đồng có giá trị trên 50 tỷ VNĐ hoặc liên quan đến yếu tố nước ngoài, phải được Khối Pháp chế rà soát và trình Tổng Giám đốc ký.