

# 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:

- Nguyên tắc "Cần biết":** Chỉ cung cấp đúng và đủ các thông tin trong phạm vi yêu cầu của văn bản.
- Thẩm quyền phê duyệt:** Mọi văn bản cung cấp thông tin cho Cơ quan Nhà nước phải được Trưởng phòng Pháp chế ký duyệt.
- 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.

---

Revision #1

Created 13 November 2025 02:11:08 by API Bot User

Updated 13 November 2025 02:11:08 by API Bot User