

CƠ CHẾ BẢO VỆ KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG TRONG HOẠT ĐỘNG THU HỒI NỢ DÀNH CHO SẢN PHẨM VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN

Bộ phận phụ trách	Phòng Quản Lý Nợ Khách Hàng Cá Nhân	
Phiên bản	1.1	
Ngày được chấp thuận	25/06/2024	
Người phê duyệt	Tổng Giám đốc ngân hàng mẹ	

THƯƠNG THẢO XỬ LÝ NỢ VỚI KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

1 Mục đích

Để bảo vệ quyền lợi của những khách hàng dễ bị tổn thương, tăng cường các kênh liên lạc và giải quyết các trường hợp đặc biệt, Ngân hàng sẽ xem xét đến nhu cầu của những khách hàng dễ bị tổn thương, như được xác định tại Mục 2, để đưa ra tư vấn và trợ giúp về khoản nợ nhằm hỗ trợ và duy trì mối quan hệ với khách hàng.

2 Đối tượng và điều kiện áp dụng

Chương này áp dụng cho bất kỳ nhóm đối tượng khách hàng nào sau đây có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi đến việc tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản và giải quyết tranh chấp tại thời điểm thu hồi nợ, bao gồm:

1. Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
2. Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
3. Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo,

vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;

4. Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
5. Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
6. Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

3 Phương án giải quyết

Ngân hàng sẽ cân nhắc khả năng trả nợ của những khách hàng dễ bị tổn thương và xem xét cung cấp cho họ các phương án xử lý sau khi có yêu cầu:

1. Cơ cấu lại khoản nợ
2. Miễn lãi
3. Giảm lãi
4. Gia hạn thời hạn vay
5. Tạm ngưng thanh toán

Phương án giải quyết đã thống nhất sẽ được phê duyệt theo (1) Ma trận phân quyền của Ngân hàng Cathay United Bank - Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh, và (2) Hướng dẫn xử lý các khoản nợ quá hạn và nợ xấu, Ngân hàng Cathay United Bank và (3) các quy định/lệnh khác của Việt Nam và của Trụ sở chính áp dụng cho vấn đề này. Riêng việc phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro, sổ sách kế toán khi áp dụng phương án xử lý tương ứng phải tuân thủ các quy định có liên quan.

4 Lưu ý

1. Khi một khách hàng dễ bị tổn thương có yêu cầu thương thảo xử lý nợ và cung cấp các bằng chứng, tài liệu chứng minh mình là khách hàng dễ bị tổn thương, Ngân hàng sẽ ưu tiên tiếp nhận, xử lý yêu cầu đó và không được chuyển cho bên thứ ba giải quyết, trừ khi bên thứ ba có nghĩa vụ liên quan. Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của khách hàng dễ bị tổn thương, Ngân hàng phải trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ cơ sở pháp lý và sự không phù hợp với quy định khác có liên quan của Ngân hàng.
2. Trong quá trình làm việc với những khách hàng dễ bị tổn thương, Ngân hàng phải thể hiện sự đồng cảm bằng cách lắng nghe khách hàng, thấu hiểu khó khăn của khách hàng để có đánh giá rõ hơn về khả năng trả nợ của họ, sử dụng ngôn ngữ nhẹ nhàng và cân nhắc tằn suất thu hồi nợ.
3. Việc gia hạn thời gian vay/trả góp hoặc kỳ tạm ngưng thanh toán chỉ được áp dụng trước hoặc trong vòng 10 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán.
4. Việc cơ cấu lại khoản nợ và giữ nguyên nhóm nợ chỉ được áp dụng đối với các trường hợp cụ thể theo quy định của Ngân hàng.

5. Ngân hàng sẽ công khai cơ chế hỗ trợ cho những khách hàng dễ bị tổn thương bằng cách niêm yết tại trụ sở và các địa điểm kinh doanh của Ngân hàng hoặc đăng tải trên trang web hoặc phần mềm ứng dụng (nếu có) và đào tạo cho nhân viên của Ngân hàng về những nội dung đó.