

NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

Số: 1568/QĐ-NHNo-KHDN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 30 tháng 6 năm 2023

AGRBANK TỈNH HẢI DƯƠNG	
ĐẾN	Số: 1478
Ngày:	04/7/23
Chuyển:	trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
Số và ký hiệu HS:	

QUY ĐỊNH

Chính sách khách hàng đối với khách hàng doanh nghiệp

trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) ban hành kèm theo Quyết định số 600/QĐ-HĐTV ngày 23/04/2012 của Hội đồng thành viên Agribank và các văn bản sửa đổi bổ sung;

Căn cứ Nghị quyết số 61/NQ-HĐTV ngày 23/4/2021 của Hội đồng thành viên Agribank;

Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-HĐTV ngày 05/01/2023 của Hội đồng thành viên Agribank;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Khách hàng doanh nghiệp;

Tổng Giám đốc ban hành Quy định Chính sách khách hàng đối với khách hàng doanh nghiệp trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về chính sách khách hàng và quản lý quan hệ khách hàng đối với khách hàng doanh nghiệp trong hệ thống Agribank.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các đơn vị, cá nhân có liên quan thuộc Agribank;
- Khách hàng doanh nghiệp có quan hệ với Agribank;
- Quy định này không áp dụng đối với Chi nhánh Agribank ở nước ngoài.

Điều 3. Mục đích

- Quy định các nội dung thống nhất về chính sách khách hàng đối với khách hàng doanh nghiệp phù hợp với mục tiêu kinh doanh của Agribank trong từng thời kỳ.
- Thông nhất cách thức quản lý quan hệ khách hàng đối với khách hàng doanh nghiệp trong hệ thống Agribank đảm bảo công khai, minh bạch, hạn chế

tình trạng cạnh tranh nội bộ ảnh hưởng đến hình ảnh và thương hiệu của Agribank.

3. Duy trì và nâng cao vị thế của Agribank đối với khách hàng doanh nghiệp.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ, từ viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

1. Khách hàng doanh nghiệp: Bao gồm doanh nghiệp, tổ chức, hợp tác xã có tư cách pháp nhân và các tổ chức khác không có tư cách pháp nhân. Sau đây gọi tắt là khách hàng.

2. Khách hàng chiến lược: Là khách hàng mà Agribank có thể khai thác tối đa nhu cầu của khách hàng trong từng thời kỳ và lợi ích khách hàng mang lại cho Agribank cao hơn trước.

3. Khách hàng và nhóm khách hàng đặc thù: Bao gồm khách hàng và các khách hàng liên quan (công ty con/công ty thành viên/nhà phân phối/...) sử dụng một hoặc nhiều giải pháp được Agribank thiết kế và cung cấp riêng.

4. Khách hàng do các Ban/Trung tâm/Đơn vị sự nghiệp tại Trụ sở chính quản lý (sau đây gọi là Khách hàng do Trụ sở chính quản lý): Là các Tập đoàn/Tổng công ty/Tổ chức/ Hiệp hội ngành nghề, các khách hàng doanh nghiệp khác do Tổng Giám đốc trực tiếp ký văn bản thỏa thuận hợp tác/Hợp đồng cung ứng dịch vụ hoặc do các Ban/Trung tâm/Đơn vị sự nghiệp tại Trụ sở chính là đầu mối cùng Chi nhánh làm việc theo quyết định của Tổng Giám đốc.

5. Phân giao: Là việc chỉ định và giao nhiệm vụ quản lý, cung cấp sản phẩm dịch vụ và chăm sóc khách hàng.

6. Chi nhánh đầu mối: Là Chi nhánh được giao đầu mối quản lý, cung cấp sản phẩm dịch vụ và chăm sóc khách hàng theo quy định của Tổng Giám đốc trong từng thời kỳ.

7. Chi nhánh tham gia: Là Chi nhánh được phân giao nhiệm vụ phối hợp với Chi nhánh đầu mối cung cấp các sản phẩm dịch vụ, chăm sóc và quản lý khách hàng.

8. Đơn vị trực tiếp triển khai: Là các Ban/Trung tâm/Đơn vị sự nghiệp tại Trụ sở chính trực tiếp đàm phán và làm việc với khách hàng để ký kết các Văn bản thỏa thuận hợp tác/Hợp đồng cung ứng dịch vụ.

9. Giải pháp thanh toán đặc thù: Là giải pháp thanh toán được xây dựng, phát triển để đáp ứng nhu cầu kết nối và thanh toán với một khách hàng/nhóm khách hàng cụ thể của Agribank.

10. Quy định phân loại khách hàng: Quy định số 1068/QĐ-NHNo-CSKH ngày 01/6/2021 của Tổng Giám đốc về Phân loại khách hàng trong hệ thống

6/13

Agribank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

11. Các từ viết tắt:

- a) Ban KHDN: Ban Khách hàng doanh nghiệp.
- b) TSC: Trụ sở chính Agribank

Các từ ngữ khác không được quy định tại Quy định này, được hiểu theo quy định tại các văn bản khác của Agribank và các văn bản pháp luật có liên quan.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Quản lý thông tin khách hàng

1. Quản lý thông tin khách hàng bao gồm việc thu thập và sử dụng thông tin khách hàng.
2. Thông tin khách hàng phải được thu thập đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời trên hệ thống dữ liệu của Agribank.
3. Việc sử dụng thông tin khách hàng phải tuân thủ quy định về bảo mật thông tin theo quy định nội bộ của Agribank.
4. Định kỳ hằng tháng, Chi nhánh chủ động thực hiện rà soát, đánh giá tính chính xác đối với các thông tin khách hàng tại Chi nhánh đang quản lý.

Điều 6. Quản lý việc tiếp thị và cung cấp sản phẩm dịch vụ

1. Khách hàng do TSC trực tiếp quản lý
 - a) Các đơn vị trực tiếp triển khai tại TSC chủ động tiếp cận, đề xuất thiết lập quan hệ với khách hàng theo chức năng nghiệp vụ trên cơ sở hợp tác lâu dài và toàn diện.
 - b) Ban KHDN tham mưu đề xuất các nội dung tại thỏa thuận hợp tác về cung cấp các sản phẩm dịch vụ và đầu mối tổ chức, triển khai các thỏa thuận hợp tác với khách hàng.
 - c) Ban KHDN đầu mối thực hiện đánh giá kết quả thực hiện hợp tác với các khách hàng làm cơ sở để xây dựng các chương trình, chính sách, sản phẩm cụ thể đối với khách hàng trong từng thời kỳ phù hợp với mục tiêu kinh doanh của Agribank.
 - d) Ban KHDN phối hợp với các đơn vị tại TSC và Chi nhánh trong tiếp thị, duy trì và phát triển các sản phẩm dịch vụ đến khách hàng.
2. Khách hàng do Chi nhánh tiếp thị và quản lý

Chi nhánh quản lý thực hiện:

 - a) Chủ động tiếp thị đầy đủ các sản phẩm dịch vụ dành cho khách hàng theo

6/11/2023

quy định của Agribank trong từng thời kỳ và khai thác tối đa nhu cầu của khách hàng đặc biệt là khách hàng được xem xét cấp tín dụng và khách hàng có nguồn tiền gửi lớn tại Chi nhánh để gia tăng lợi ích từ khách hàng.

b) Thực hiện đánh giá lợi ích từ khách hàng làm cơ sở xác định khách hàng chiến lược và xây dựng kế hoạch kinh doanh tại Chi nhánh, phù hợp với mục tiêu kinh doanh của Agribank.

c) Xây dựng kế hoạch cung cấp sản phẩm đối với từng khách hàng/nhóm khách hàng hàng năm, đảm bảo tình hình kinh doanh của Chi nhánh tăng trưởng ổn định, bền vững. Đối với khách hàng và nhóm khách hàng đặc thù, Chi nhánh quản lý chủ động đề xuất Tổng Giám đốc (qua Ban KHDN) để phối hợp xây dựng, triển khai cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng nhanh chóng, đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng.

d) Nâng cao vai trò quản lý tương tác với khách hàng tại Chi nhánh (tương tác trực tiếp, gián tiếp; hỗ trợ khách hàng, xử lý phản hồi của khách hàng; thường xuyên liên hệ và giữ liên hệ với khách hàng,...).

đ) Triển khai các công cụ đo lường mức độ hài lòng của khách hàng. Chi nhánh quản lý thường xuyên trao đổi với khách hàng nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng và gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng khi quan hệ tại Agribank.

Điều 7. Quản lý chính sách lãi suất, phí, tỷ giá

Chính sách lãi suất, phí, tỷ giá đối với khách hàng thực hiện thống nhất theo quy định của Agribank dựa trên cơ sở mức độ cạnh tranh trên thị trường, chính sách khách hàng và mục tiêu chiến lược của Agribank trong từng thời kỳ đảm bảo tăng cường mối quan hệ hợp tác gắn bó, truyền thống giữa ngân hàng với khách hàng; giữ ổn định khách hàng cũ; thu hút khách hàng mới; khuyến khích khách hàng tiềm năng mở tài khoản giao dịch, gửi tiền và sử dụng dịch vụ của Agribank.

Điều 8. Quản lý khách hàng có quan hệ tại nhiều chi nhánh

1. Xác định Chi nhánh đầu mối

Chi nhánh quản lý khách hàng khai thác thông tin trên Chương trình phân loại khách hàng để xác định Chi nhánh đầu mối.

2. Cơ chế phối hợp thực hiện

a) Trên cơ sở chính sách khách hàng đã được Tổng Giám đốc phê duyệt, Chi nhánh đầu mối thông báo bằng văn bản cho các Chi nhánh tham gia phối hợp thực hiện.

b) Chi nhánh đầu mối phối hợp với các chi nhánh tham gia xem xét điều

chinh chính sách áp dụng đối với khách hàng định kỳ hoặc đột xuất để phù hợp với tình hình quan hệ với khách hàng trong từng thời kỳ.

c) Các Chi nhánh chủ động cập nhật tình hình hoạt động, nắm bắt nhu cầu của khách hàng để kịp thời hỗ trợ khách hàng, tránh tình trạng cạnh tranh nội bộ. Khi khách hàng có bất cứ sự thay đổi làm phát sinh/gia tăng rủi ro cho Agribank, Chi nhánh đầu mối và Chi nhánh tham gia cần thông tin đầy đủ cho nhau để kịp thời có biện pháp ứng xử phù hợp nhằm ngăn chặn rủi ro phát sinh.

3. Thay đổi Chi nhánh đầu mối

Tổng Giám đốc xem xét thay đổi đột xuất/định kỳ vai trò đầu mối của Chi nhánh đầu mối trong các trường hợp sau:

a) Lợi ích từ khách hàng tại Chi nhánh đầu mối thấp hơn tại Chi nhánh tham gia hoặc hiệu quả khách hàng mang lại sụt giảm so với năm trước thời điểm thực hiện phân giao.

b) Khách hàng đề nghị bằng văn bản thay đổi Chi nhánh đầu mối phục vụ.

c) Các trường hợp khác do Tổng Giám đốc quyết định để thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của khách hàng hoặc thuận lợi cho việc chăm sóc khách hàng của Agribank.

Điều 9. Quản lý quan hệ khách hàng do Trụ sở chính quản lý

1. Phân giao Chi nhánh quản lý khách hàng

a) Trên cơ sở đánh giá năng lực của các Chi nhánh và tính hiệu quả trong quan hệ với khách hàng, Tổng Giám đốc phân giao Chi nhánh đầu mối và Chi nhánh tham gia nhằm đảm bảo hiệu quả, thống nhất trong công tác chăm sóc, phục vụ khách hàng.

b) Danh sách Chi nhánh tham gia phối hợp phục vụ/quản lý khách hàng sẽ được Tổng Giám đốc quyết định và thông báo bằng văn bản đến Chi nhánh chậm nhất ngày 31/3 hàng năm.

c) Tổng Giám đốc xem xét bổ sung Chi nhánh tham gia để tham gia phục vụ/quản lý khách hàng nếu Chi nhánh tham gia đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

(i) Chi nhánh được khách hàng đề nghị hợp tác bằng văn bản;

(ii) Chi nhánh có phương án chứng minh lợi ích từ khách hàng mang lại cho Agribank cao hơn thời điểm trước khi Chi nhánh phục vụ khách hàng.

d) Việc thay đổi đột xuất/định kỳ Chi nhánh đầu mối theo quy định tại Khoản 3 Điều 8 Quy định này.

[Handwritten signatures]

2. Quy trình phê duyệt bổ sung Chi nhánh tham gia

a) Chi nhánh gửi văn bản trình Tổng Giám đốc (qua Ban KHDN) về việc đề xuất làm Chi nhánh tham gia và kèm với các văn bản/tài liệu đánh giá bao gồm nhưng không giới hạn theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này. Ban KHDN thực hiện đánh giá, tham khảo ý kiến Chi nhánh đầu mối (nếu cần) để xem xét tạm phân giao Chi nhánh tham gia phối hợp cung cấp sản phẩm dịch vụ và chăm sóc khách hàng.

b) Đến kỳ điều chỉnh phân loại khách hàng tiếp theo, căn cứ trên kết quả tạm phân giao của Chi nhánh tham gia, Tổng Giám đốc quyết định phân giao Chi nhánh tham gia hoặc chấm dứt vai trò phối hợp phục vụ/quản lý khách hàng khi Chi nhánh tham gia vi phạm Quy định này.

3. Cơ chế phối hợp thực hiện

a) Cơ chế phối hợp thực hiện giữa các Ban/Trung tâm/Đơn vị sự nghiệp tại TSC

(i) Ban KHDN là đầu mối tổ chức ký kết các văn bản thỏa thuận hợp tác/Hợp đồng cung ứng dịch vụ, xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể, báo cáo kết quả thực hiện các thỏa thuận hợp tác với từng đối tác.

(ii) Đơn vị trực tiếp triển khai thực hiện đàm phán, hoàn thiện nội dung tại văn bản thỏa thuận hợp tác/Hợp đồng cung ứng dịch vụ với khách hàng, tiếp nhận xử lý yêu cầu của khách hàng và phối hợp với Ban KHDN thực hiện báo cáo đánh giá định kỳ hoặc đột xuất kết quả thực hiện các thỏa thuận hợp tác/Hợp đồng cung ứng dịch vụ.

b) Cơ chế phối hợp giữa Ban/Trung tâm/Đơn vị sự nghiệp tại TSC với các Chi nhánh quản lý khách hàng.

(i) Thống nhất quy trình phối hợp thực hiện và quản lý các Văn bản thỏa thuận hợp tác/Hợp đồng cung ứng dịch vụ do Ban KHDN đầu mối ký kết.

(ii) Chi nhánh đầu mối xây dựng chính sách khách hàng (bao gồm cơ chế chăm sóc, lãi suất, phí, tỷ giá) trên cơ sở chính sách khách hàng đã được Tổng Giám đốc phê duyệt từng thời kỳ và gửi bản chào đến khách hàng. Chi nhánh chủ động tính toán và xác định mức phí dịch vụ (ngoài tín dụng) thu được từ khách hàng. Theo đó áp dụng mức lãi suất cho vay phù hợp đảm bảo đạt được lợi ích từ khách hàng, kể cả khả năng đạt được trong tương lai, phù hợp với mục tiêu của Agribank.

c) Chi nhánh đầu mối và Chi nhánh tham gia được phân giao phối hợp thực hiện chăm sóc và cung ứng sản phẩm dịch vụ cho khách hàng tuân thủ Quy định này.



Điều 10. Quản lý quan hệ nhóm khách hàng liên quan

1. Nhóm khách hàng liên quan của khách hàng thuộc danh sách 100 khách hàng có tổng lợi ích cao nhất xếp hạng VIP Platinum của năm trước liền kề và nhóm khách hàng liên quan của khách hàng:

a) Thống nhất cơ chế ứng xử với nhóm khách hàng liên quan về chính sách về lãi suất, phí và tỷ giá trên toàn hệ thống. Các chính sách chăm sóc khác thực hiện theo quy định của Tổng Giám đốc trong từng thời kỳ.

b) Các Chi nhánh báo cáo Tổng Giám đốc (qua Ban KHDN) cơ chế áp dụng với khách hàng và lợi ích khách hàng mang lại định kỳ trước ngày 15/12 hằng năm.

2. Khách hàng liên quan khác không thuộc đối tượng quy định tại Khoản 1 Điều này: Chi nhánh áp dụng chính sách khách hàng theo quy định của Tổng Giám đốc trong từng thời kỳ.

3. Việc cấp tín dụng đối với một khách hàng và người có liên quan thực hiện theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.

Điều 11. Chính sách chăm sóc khách hàng

1. Chính sách chăm sóc khách hàng đối với nhóm khách hàng xếp hạng VIP như sau:

a) Bố trí lãnh đạo (Lãnh đạo cấp cao, Trưởng/Phó các đơn vị tại TSC, Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh, Trưởng/Phó phòng tại Chi nhánh) tham dự các buổi làm việc trực tiếp với khách hàng, tổ chức thăm hỏi, tặng quà khách hàng vào các dịp đặc biệt (Lễ, Tết theo quy định của quốc gia, ngày thành lập doanh nghiệp, sinh nhật Chủ tịch/Tổng Giám đốc/Giám đốc/Kế toán trưởng của khách hàng).

b) Chủ tịch và/hoặc Tổng Giám đốc/Giám đốc của khách hàng được mời tham gia các hội nghị, chương trình tri ân khách hàng do Agribank tổ chức và được nhận các ưu đãi/quà tặng của Agribank.

2. Thời gian áp dụng: Chính sách chăm sóc khách hàng theo quy định này áp dụng trong thời gian khách hàng xếp hạng VIP. Trường hợp tại kỳ phân loại tiếp theo khách hàng không được xếp hạng VIP, Agribank duy trì chính sách chăm sóc theo quy định tại văn bản này trong thời gian tối đa 01 kỳ phân loại liền kề tiếp theo kể từ ngày khách hàng chuyển hạng.

3. Các đơn vị tại TSC/Chi nhánh đều phối hợp với Chi nhánh tham gia thực hiện chăm sóc khách hàng theo quy định về chính sách chăm sóc khách hàng của Agribank trong từng thời kỳ.

Điều 12. Chính sách ưu đãi lãi suất, phí và tỷ giá đối với khách hàng

1. Nguyên tắc xây dựng chính sách ưu đãi đối với khách hàng VIP
 - a) Chính sách ưu đãi đối với một khách hàng xác định dựa trên kết quả phân loại của khách hàng tại kỳ trước liền kề theo Quy định phân loại khách hàng.
 - b) Nguyên tắc xác định chính sách ưu đãi: Tổng giá trị ưu đãi đối với một khách hàng thấp hơn tổng lợi ích mà Agribank đã thu được từ khách hàng đó trong kỳ trước liền kề.
2. Thời gian áp dụng chính sách ưu đãi đối với khách hàng VIP: áp dụng tối đa không quá 06 tháng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của các đơn vị tại Trụ sở chính

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp
 - a) Đầu mối phối hợp với các đơn vị liên quan đề xuất Tổng Giám đốc xây dựng, sửa đổi, bổ sung, thay thế các nội dung tại Quy định này đảm bảo phù hợp tình hình thực tế, mục tiêu kinh doanh của Agribank trong từng thời kỳ.
 - b) Tham mưu, đề xuất phát triển khách hàng chiến lược, đề xuất kế hoạch, mục tiêu kinh doanh hàng năm đối với khách hàng; tổ chức triển khai và báo cáo kết quả thực hiện các chính sách chăm sóc, chính sách/chương trình ưu đãi đối với khách hàng.
 - c) Thực hiện giám sát, tổng hợp báo cáo của các Chi nhánh được Tổng Giám đốc giao là Chi nhánh đầu mối trong quản lý quan hệ khách hàng và chính sách khách hàng trước ngày 31/3 hàng năm.
 - d) Trình Tổng Giám đốc danh sách Chi nhánh tham gia và thông báo bằng văn bản đến các Chi nhánh chậm nhất ngày 31/3 hàng năm.
 - e) Trình Tổng Giám đốc ban hành danh sách khách hàng thuộc danh sách 100 khách hàng có tổng lợi ích cao nhất xếp hạng VIP Platinum trước ngày 31/01 hàng năm.
 - f) Đầu mối phối hợp với Ban Quản lý Tài sản Nợ - Tài sản Có (ALCO) nghiên cứu, xây dựng và đề xuất chính sách lãi suất áp dụng đối với từng hạng khách hàng, từng khách hàng.
 - g) Đầu mối phối hợp với Trung tâm Kinh doanh vốn và tiền tệ đề xuất tỷ giá giao dịch với khách hàng cụ thể (trong trường hợp cần thiết).
 - h) Đầu mối phối hợp với Ban Tài chính kế toán nghiên cứu, xây dựng và đề xuất chính sách phí dịch vụ áp dụng đối với nhóm khách hàng, khách hàng (trong trường hợp cần thiết).
 - i) Thực hiện giám sát các Chi nhánh trong quản lý quan hệ khách hàng, phát triển khách hàng, chăm sóc khách hàng và thực hiện các chính sách ưu đãi đối với

khách hàng theo định kỳ hàng năm.

k) Đầu mối phối hợp với Ban Truyền thông xây dựng kế hoạch quảng bá sản phẩm dịch vụ, các chương trình Marketing, thúc đẩy tăng trưởng khách hàng.

l) Phối hợp với Trung tâm chăm sóc khách hàng giám sát, theo dõi và đề xuất giải pháp gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

2. Ban Quản lý Tài sản Nợ - Tài sản Có (ALCO)

a) Phối hợp với Ban KHDN nghiên cứu, xây dựng và đề xuất chính sách ưu đãi lãi suất áp dụng đối với từng hạng khách hàng.

b) Phối hợp với Ban KHDN đề xuất Tổng Giám đốc mức ưu đãi lãi suất đối với khách hàng trên cơ sở đề nghị của Chi nhánh/Khách hàng.

3. Ban Tài chính kế toán

a) Phối hợp với Ban KHDN nghiên cứu, xây dựng và đề xuất chính sách phí dịch vụ áp dụng đối với nhóm khách hàng trong từng thời kỳ (trong trường hợp cần thiết).

b) Phối hợp với Ban KHDN đề xuất mức ưu đãi phí đối với khách hàng cụ thể trên cơ sở đề nghị của Chi nhánh/Khách hàng.

4. Trung tâm Kinh doanh vốn và tiền tệ: Phối hợp với Ban KHDN đề xuất tỷ giá giao dịch đối với khách hàng cụ thể (trong trường hợp cần thiết).

5. Các Trung tâm: Thanh toán, Tài trợ thương mại, Dịch vụ thanh toán và Kiều hối

a) Phối hợp với Ban KHDN xây dựng sản phẩm, dịch vụ dành cho khách hàng; triển khai áp dụng các chính sách khách hàng đối với khách hàng theo quy định của Tổng Giám đốc trong từng thời kỳ.

b) Phối hợp với Ban KHDN cung cấp các số liệu để đánh giá và báo cáo kết quả thực hiện của khách hàng định kỳ hoặc đột xuất đối với các sản phẩm dịch vụ theo chức năng nhiệm vụ.

6. Ban Truyền thông: Phối hợp với Ban KHDN thực hiện truyền thông, quảng bá chính sách khách hàng trên các phương tiện thông.

7. Trung tâm chăm sóc khách hàng

a) Đầu mối phối hợp với Trung tâm công nghệ thông tin quản lý, xác định kết quả phân loại khách hàng theo quy định của Agribank.

b) Thu thập thông tin phản hồi của khách hàng, chi nhánh về chính sách khách hàng của Agribank. Phối hợp với Ban KHDN xử lý những thông tin liên quan đến chính sách khách hàng.

8. Trung tâm công nghệ thông tin: Phối hợp với Ban KHDN xây dựng cơ sở dữ liệu để phân tích, đánh giá, báo cáo kết quả triển khai chính sách khách hàng.

9. Ban Thẩm định và phê duyệt tín dụng: Đầu mối phối hợp với Trung

tâm phê duyệt tín dụng khu vực xây dựng phương án phê duyệt tín dụng nhanh đảm bảo rút ngắn thời gian xử lý giao dịch đối với nhóm khách hàng VIP.

Điều 14. Trách nhiệm của Chi nhánh

1. Tuân thủ các quy định về quản lý và chính sách khách hàng tại Quy định này.

2. Chịu trách nhiệm về kết quả xếp hạng khách hàng trên chương trình phân loại khách hàng.

3. Chi nhánh thực hiện khai báo đầy đủ thông tin trên IPCAS về nhóm khách hàng liên quan để làm căn cứ nhận diện khách hàng liên quan, chịu trách nhiệm rà soát và bổ sung theo quy định.

4. Các Chi nhánh cùng tham gia cung cấp sản phẩm dịch vụ và chăm sóc khách hàng phối hợp thống nhất các chính sách đối với khách hàng đảm bảo hài hòa được lợi ích giữa các Chi nhánh và khách hàng.

5. Chi nhánh đầu mối có trách nhiệm báo cáo về việc quản lý quan hệ khách hàng và chính sách khách hàng (theo Mẫu biểu 01 đính kèm Quy định này) và gửi về Ban KHDN trước ngày 31/01 hàng năm.

Điều 15. Xử lý vi phạm

Các đơn vị, cá nhân vi phạm Quy định này tùy theo mức độ sẽ bị xem xét, xử lý theo đúng quy định hiện hành của Agribank.

Điều 16. Điều khoản thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/10/2023.

2. Mọi sửa đổi, bổ sung và thay thế Quy định này do Tổng Giám đốc quyết định.

3. Các đơn vị và cá nhân trong hệ thống Agribank chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

Nơi nhận:

- Như Khoản 3 Điều 16;
- HĐTV (để b/c);
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc (để p/h chỉ đạo);
- Ban kiểm soát;
- Lưu: VP, KHDN (25) *a*



Hoàng Minh Ngọc

Biểu mẫu 01.

**NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM**
Chi nhánh:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO

V/v Quản lý quan hệ khách hàng và Chính sách khách hàng
(Ban hành kèm theo Quy định số 156/QĐ-NHNo-KHDN ngày 30/6/2023 của Tổng Giám đốc)

STT	Tên Chi nhánh	Tên Khách hàng	Mã khách hàng	Hạng khách hàng ¹	Chi nhánh quản lý và chăm sóc khách hàng ²	Chính sách áp dụng đối với khách hàng				Tổng lợi ích khách hàng
						Lãi suất cho vay	Lãi suất huy động	Phí dịch vụ	Tỷ giá	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

Người lập bảng
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phòng KHDN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giám đốc Chi nhánh
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

¹ Thực hiện theo Quy định về phân loại khách hàng trong từng thời kỳ

² Chi nhánh đầu mối ghi “Đầu mối”; Chi nhánh tham gia ghi “Tham gia”

NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM
CHI NHÁNH TỈNH HẢI DƯƠNG
PHÒNG TỔNG HỢP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hải Dương, ngày 04 tháng 7 năm 2023

PHIẾU TRÌNH CHUYỂN VĂN BẢN

Kính trình: Giám đốc Agribank CN tỉnh Hải Dương

Ý kiến của lãnh đạo	Nội dung trình
<p>Nơi nhận và triển khai văn bản:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ban Giám đốc</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Các phòng</p> <p><input type="checkbox"/> Tổng hợp</p> <p><input type="checkbox"/> KTNQ</p> <p><input type="checkbox"/> Điện toán</p> <p><input type="checkbox"/> Ngoại hối</p> <p><input type="checkbox"/> Dịch vụ</p> <p><input type="checkbox"/> KTKSNB</p> <p><input type="checkbox"/> KHNV</p> <p><input type="checkbox"/> KH Hộ sản xuất CN</p> <p><input type="checkbox"/> KH Doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng Công đoàn</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Chi nhánh loại II</p> <p><input type="checkbox"/> CN Thành phố</p> <p><input type="checkbox"/> CN Ninh Giang</p> <p><input type="checkbox"/> CN Thanh Miện</p> <p><input type="checkbox"/> CN Cẩm Giàng</p> <p><input type="checkbox"/> CN Thanh Hà</p> <p><input type="checkbox"/> CN Bình Giang</p> <p><input type="checkbox"/> CN Gia Lộc</p> <p><input type="checkbox"/> CN Tứ Kỳ</p> <p><input type="checkbox"/> CN Thành Đông</p>	<p>Số: 1568/QyD-NHNo-KHDN</p> <p>Ngày: 30/6/2023</p> <p>Nơi gửi: NHNoVN</p> <p>Nội dung: Quy định chính sách khách hàng đối với KHDN trong hệ thống NHNoVN</p> <p>Lô: 01006861/4-174-C.T NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH HẢI DƯƠNG TP.HAI DUONG 1.HAI DUONG</p> <p>PHÓ GIÁM ĐỐC NGUYỄN VĂN TRƯỜNG</p>

NGƯỜI TRÌNH CHUYỂN

Trịnh Thị Minh Trang