

**CÔNG TY CỔ PHẦN
CÔNG NGHỆ TÀI CHÍNH VIỆT**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 23/2021/QĐ-TGD

Hà Nội, ngày 23 tháng 11 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

(V/v Ban hành quy định xử lý vi phạm đối với hệ thống Phòng giao dịch và Bộ phận bán hàng trực tiếp)

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của Tổng giám đốc Công ty;
- Căn cứ nội quy, quy định của công ty;
- Căn cứ tình hình thực tế của Công ty cổ phần Công nghệ Tài chính Việt.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành theo Quyết định này là “Quy định xử lý vi phạm đối với hệ thống Phòng giao dịch và Bộ phận bán hàng trực tiếp” Công ty Cổ phần Công nghệ Tài chính Việt.

Điều 2. Ban điều hành, các phòng ban, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 23/11/2021.

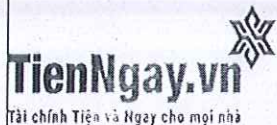
Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu HCNS.

TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ MINH HẢI

 <p>TienNgay.vn Tài chính Tiện và Ngay cho mọi nhà</p>	<p>QUY ĐỊNH XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI HỆ THỐNG PHÒNG GIAO DỊCH VÀ BỘ PHẬN BÁN HÀNG TRỰC TIẾP</p>	Mã số: <u>VTC-QĐ-21</u>	Lần sửa đổi: <u>01</u>
		Tổng số trang: <u>11</u>	Ngày văn bản: <u>23/11/2021</u>

ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ SOẠN THẢO: PHÒNG HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

NGƯỜI SOẠN THẢO:

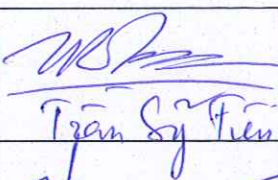
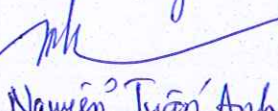
Chữ ký:

Ngày ký: 16/11/2021

Họ và tên: **Ngô Thị Ánh Dương**

Chức danh: **Trưởng nhóm Hành chính nhân sự**

ĐƠN VỊ THAM GIA XÂY DỰNG, GÓP Ý, KIỂM TRA:

TT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	CHỮ KÝ	NGÀY KÝ
1	Trần Sỹ Tiến	Trưởng phòng Pháp lý và An ninh điều tra		<u>23/11/2021</u>
2	Nguyễn Tuấn Anh	Giám đốc Trung tâm kinh doanh		<u>23/11/2021</u>

NGƯỜI DUYỆT KẾT QUẢ SOẠN THẢO, RÀ SOÁT

Chữ ký:

Ngày ký: 23/11/2021

Họ và tên: **Lê Minh Hải**

Chức vụ: **Tổng giám đốc**

THEO DÕI SỬA ĐỔI VĂN BẢN

LẦN SỬA	NGÀY SỬA	VỊ TRÍ SỬA	TÓM TẮT NỘI DUNG SỬA ĐỔI	GHI CHÚ

QUY ĐỊNH XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI HỆ THỐNG PHÒNG GIAO DỊCH VÀ NHÓM BÁN HÀNG TRỰC TIẾP (DIRECT SALES)

(Ban hành kèm theo Quyết định số 239/2021/QĐ-TGD ngày ...23/11.../2021... của Tổng giám đốc
Công ty Cổ phần Công nghệ Tài chính Việt)

Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng và phạm vi áp dụng

Quy định này áp dụng đối với toàn thể cán bộ, nhân viên Công ty cổ phần Công nghệ Tài chính Việt, bao gồm nhưng không giới hạn: Ban điều hành, Chuyên gia, Trưởng phòng, Trưởng bộ phận, nhân viên chính thức, nhân viên thử việc, cộng tác viên (nếu có) do không tuân thủ, tuân thủ không đúng, không đầy đủ các quy định nghiệp vụ của Công ty cổ phần Công nghệ Tài chính Việt.

Điều 2. Mục đích

Quy định này quy định thống nhất trình tự, thủ tục và các vấn đề liên quan đến việc xử lý vi phạm của cán bộ, nhân viên công ty nhằm hạn chế rủi ro, giảm nguy cơ xảy ra gian lận, nâng cao hiệu quả công việc của từng cá nhân, bộ phận.

Điều 3. Giải thích từ ngữ, chữ viết tắt

STT	Từ, cụm từ, chữ viết tắt	Diễn giải
1	Công ty	Công ty Cổ phần Công nghệ Tài chính Việt
2	PGD	Hệ thống các phòng giao dịch
3	CBNV	Cán bộ nhân viên
4	Bộ phận	Các phòng, ban chức năng
5	DRS	Bộ phận bán hàng trực tiếp
6	HCNS	Phòng Hành chính nhân sự
7	TPGD	Trưởng phòng giao dịch
8	Hành vi vi phạm	Là các hành vi vô ý hoặc cố ý làm trái với quy định pháp luật hoặc/và quy định, quy trình nghiệp vụ, cơ chế, chính sách, quyết định khác của Công ty.
9	Vi phạm nhiều lần	Là trường hợp thực hiện hành vi vi phạm mà trước đó hành vi này đã được thực hiện từ 01 (một) lần trở lên

		nhưng chưa bị phát hiện hoặc đã bị phát hiện nhưng chưa được xử lý.
10	Tái phạm	Là trường hợp cá nhân vi phạm đang chịu xử lý vi phạm nhưng chưa được xoá hình thức xử lý vi phạm lại tiếp tục thực hiện một hành vi vi phạm khác. Trường hợp cá nhân vi phạm nhưng chưa đến mức phải xử lý kỷ luật, thời hạn bị coi là tái phạm là 30 ngày kể từ ngày vi phạm mà lại tiếp tục thực hiện một hành vi vi phạm khác.
11	Thiệt hại vật chất	Là những tổn thất về tài sản cho công ty (được hiểu là thiệt hại trước khi cá nhân có hành vi vi phạm bồi thường) có thể định lượng giá trị được bằng tiền do các hành vi vi phạm trong quá trình làm việc gây ra.
12	Thiệt hại uy tín	Là những hành vi gây ảnh hưởng xấu tới uy tín, thương hiệu của công ty trong mắt đối tác, khách hàng.
13	Cá nhân	Là cán bộ quản lý, nhân viên hoặc những người đang làm việc tại Công ty (bao gồm những người đã ký hợp đồng lao động, hợp đồng thử việc và các thoả thuận khoán việc hoặc giao việc khác).
14	Cán bộ quản lý	Là những cá nhân đang giữ những vị trí công việc có chức năng quản lý.

Điều 5: Trách nhiệm của phòng ban, cá nhân

1. Phòng Kiểm soát nội bộ

- Kiểm tra, phát hiện và/hoặc tiếp nhận, xử lý các hành vi vi phạm quy chế, nội quy Công ty, vi phạm pháp luật.
- Đề xuất cấp có thẩm quyền xây dựng, soạn thảo, phê duyệt các giải pháp khắc phục, cải tiến quy trình, quy định nhằm đảm bảo công việc đạt hiệu quả cao hơn.
- Kiểm soát và nhận danh sách các trường hợp vi phạm nội quy, quy trình làm việc, quy định của Công ty do Bộ phận ghi nhận lỗi gửi trước khi trình người có thẩm quyền phê duyệt.

2. Phòng Kế toán

Handwritten signatures and initials.

Chịu trách nhiệm kiểm tra đối chiếu các số liệu để phục vụ công tác điều tra, phát hiện sai phạm.

3. Phòng Pháp lý & An ninh điều tra

Tiếp nhận, phối hợp với các phòng ban xử lý các trường hợp vi phạm thuộc phạm vi công việc của mình, bao gồm nhưng không giới hạn: Tham gia cuộc họp, kiểm tra tuân thủ pháp luật, rà soát lại các biên bản, quyết định xử lý vi phạm khi trong trường hợp có yêu cầu.

4. Phòng Hành chính nhân sự

Tiếp nhận, chủ trì và phối hợp với các phòng ban xử lý vi phạm; quản lý quỹ thưởng phạt, đầu mối ban hành các văn bản bao gồm nhưng không giới hạn: Văn bản/email cảnh cáo, biên bản họp, quyết định xử lý vi phạm

Điều 6. Nguyên tắc xử lý vi phạm

1. Mọi hành vi vi phạm phải được phát hiện kịp thời và phải bị đình chỉ ngay nếu có dấu hiệu gian lận, trục lợi. Việc xử lý hành vi vi phạm phải được tiến hành nhanh chóng, công minh, triệt để; mọi hậu quả do hành vi vi phạm gây ra phải được khắc phục theo đúng quy định của pháp luật và các văn bản nội bộ của Công ty.
2. Việc xử lý hành vi vi phạm phải do người có thẩm quyền tiến hành theo đúng quy định của pháp luật và quy định của Công ty.
3. Nhiều người cùng thực hiện một hành vi vi phạm đều bị xử lý theo đúng quy định.
4. Việc xử lý hành vi vi phạm phải căn cứ vào tính chất, mức độ vi phạm, hậu quả của hành vi vi phạm và những tình tiết giảm nhẹ, tăng nặng để quyết định hình thức, biện pháp xử lý thích hợp.
5. Đối với trường hợp có sự không thống nhất giữa bộ phận phát hiện vi phạm và Quản lý khu vực, người vi phạm phải giải trình bằng văn bản và phải được sự thống nhất giữa Quản lý khu vực và Trưởng bộ phận phát hiện vi phạm. Trường hợp không thống nhất ý kiến thì người có thẩm quyền ký xem xét đối với từng trường hợp cụ thể.

Điều 7. Tình tiết giảm nhẹ

Những yếu tố sau đây được coi là tình tiết giảm nhẹ bao gồm:

1. Cá nhân, tập thể thực hiện hành vi vi phạm đã ngăn chặn, làm giảm bớt tác hại của hành vi vi phạm và/hoặc tự nguyện khắc phục hậu quả, bồi thường thiệt hại.
2. Cá nhân, tập thể thực hiện hành vi vi phạm đã tự nguyện khai báo, thành thật hối lỗi.

Điều 8. Tình tiết tăng nặng

Những yếu tố sau đây được coi là tình tiết tăng nặng bao gồm:

(Handwritten signatures and initials)

1. Vi phạm có tổ chức, mang tính hệ thống: là hành vi vi phạm được thực hiện một cách cố ý và có sự cấu kết từ 02 (hai) người tham gia trở lên trong quá trình thực hiện.
2. Xúi giục, lôi kéo, ép buộc người bị lệ thuộc vào mình về vị trí công tác cùng vi phạm.
3. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân, gây tổn thất nghiêm trọng đến uy tín, danh dự và lợi ích vật chất của Công ty.
4. Sau khi thực hiện hành vi vi phạm đã có hành vi trốn tránh, bao biện, che giấu hành vi vi phạm.
5. Vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm nguy hiểm.
6. Gây thiệt hại vật chất cho Công ty hoặc/và gây ảnh hưởng xấu đến uy tín và hình ảnh của Công ty.

CHƯƠNG II. QUY ĐỊNH HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 1. Vi phạm nội quy công ty

STT	Mã lỗi	Hành vi vi phạm	Chế tài xử phạt (Trừ thưởng năng suất lao động tại tháng vi phạm)
1	V1	Vi phạm một trong các quy định Tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng đối với Phòng giao dịch	10%/01 lần vi phạm (Trừ các trường hợp bị nghiêm cấm áp dụng tại quy chế)
2	V2	Tự ý đổi ca/ lịch làm việc không báo trước	10%/01 lần vi phạm
3	V3	Phòng giao dịch mở cửa muộn so với giờ quy định	10%/01 lần vi phạm
4	V4	Làm việc riêng trong giờ làm việc	10%/01 lần vi phạm
5	V5	Sử dụng công cụ dụng cụ của công ty vào mục đích cá nhân	10%/01 lần vi phạm

Handwritten signature and stamp

Điều 2. Vi phạm lỗi chuyên môn nghiệp vụ

Hình thức kỷ luật và áp dụng chế tài bổ sung được áp dụng đối với một trong những hành vi sau:

TT	Mã lỗi	Hành vi vi phạm	Hình thức	Chế tài bổ sung (Trừ thưởng năng suất lao động tại tháng vi phạm/ lỗi/ lần)
I. VI PHẠM LIÊN QUAN ĐẾN KHÁCH HÀNG				
1	K1	Không thực hiện tư vấn, thực hiện tư vấn sai/ không đầy đủ các thông tin, chính sách theo quy định của Công ty.	Khiển trách	20%/ 01 lần
2	K2	Không thực hiện truyền thông, truyền thông sai/ không đầy đủ các thông tin, chính sách cho khách hàng, CBNV.	Khiển trách	20%/ 01 lần
3	K3	Không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ chương trình thúc đẩy bán hàng và marketing của công ty	Khiển trách	20%/ 01 lần
4	K4	Không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ việc thu thập, kiểm tra, xác minh các thông tin khách hàng, thông tin tài sản, hồ sơ giấy tờ, tiền mặt theo quy định.	Khiển trách	20%/ 01 lần
5	K5	Không tuân thủ quy định về gia hạn, chuyển thanh lý khoản vay	Khiển trách	20%/ 01 lần
6	K6	Vi phạm quy định về việc cập nhật thông tin khách hàng, tài sản, hồ sơ trên hệ thống nội bộ.	Khiển trách	20%/01 lần

[Signature]

7	K7	Không thực hiện kiểm tra và/hoặc thực hiện kiểm tra không đầy đủ quan hệ tín dụng của khách hàng theo quy định.	Khiển trách	20%/ 01 lỗi
8	K8	Vô ý vi phạm quy định việc kiểm tra, luân chuyển, mượn trả và lưu trữ hồ sơ, tài liệu, tài sản của khách hàng và công ty.	Khiển trách	20%/ 01 lần
9	K9	Không thực hiện các quy định, quy trình theo dõi sau vay theo quy định.	Khiển trách	10%/ 01 lần
10	K10	Không theo dõi hoặc theo dõi không đầy đủ các khoản khách hàng thanh toán (Trừ trường hợp khách hàng không thông báo các khoản thanh toán hoặc các giao dịch thu tiền không có nội dung dẫn đến việc không xác định được khách hàng)	Khiển trách	10%/ 01 lỗi
11	K11	Không theo dõi hoặc theo dõi không chính xác định vị đã lắp cho khách hàng.	Khiển trách	10% / 01 lỗi
12	K12	Cho khách hàng tắt toán khoản vay không đúng quy định.	Kéo dài thời hạn nâng lương/Sa thải	30%/01 lần
13	K13	Sử dụng tài sản của khách hàng trong mọi trường hợp	Kéo dài thời hạn nâng lương/ Cách chức	30% /01 lần
14	K14	Chiếm đoạt tiền hoặc/và tài sản của khách hàng và của Công ty dưới mọi hình thức	Sa thải	
15	K15	Thực hiện/ thông đồng/ cấu kết với khách hàng hoặc bên thứ 3 lập hợp đồng giả, tài sản giả, khách hàng giả... (hồ sơ cầm cố giả/ hồ sơ vay giả). để chiếm đoạt số tiền giải ngân của khoản vay.	Sa thải	
16	K16	Cố ý vi phạm quy định việc kiểm tra, luân chuyển, mượn trả và lưu trữ hồ sơ, tài liệu, tài sản của khách hàng và công ty nhằm trục lợi.	Sa thải	

Handwritten signature

17	K17	Giả mạo chữ ký của người có chức vụ, quyền hạn hoặc của khách hàng vì vụ lợi hoặc ăn cắp con dấu của Công ty gây tổn thất hoặc đe dọa gây tổn thất ở bất cứ mức độ nào.	Sa thải	
18	K18	Cố ý không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ các bước kiểm tra tính thật giả của giấy tờ, tiền, thông tin khách hàng nhằm mục đích trục lợi.	Sa thải	
19	K19	Chuyển thông tin khách hàng, tiết lộ bí mật công ty cho các cá nhân khác, công ty đối thủ hoặc bất cứ bên thứ 3 dưới mọi hình thức khi chưa được phép.	Sa thải	
20	K20	Tự ý tắt toán Hợp đồng của Khách hàng khi hết hạn mà không được sự đồng ý của khách hàng và không có sự hiện diện của khách hàng ký vào Biên bản thanh lý Hợp đồng.	Sa thải	
21	K21	Thông đồng với Khách hàng đã ký Hợp đồng để thực hiện việc rút tài sản cầm cố, sử dụng tài sản cầm cố trong thời gian cầm cố (tài sản phải được bảo quản tại kho).	Sa thải	
22	K22	Thu phí sai so với quy định của Công ty về Bảng phí và/hoặc Biểu phí trong từng thời kỳ.	Sa thải	
23	K23	Lừa dối Khách hàng để vụ lợi, gian lận trong công việc, lạm dụng tín nhiệm để chiếm đoạt tài sản bất kỳ hình thức nào.	Sa thải	
24	K24	Mạo danh Công ty thực hiện các giao dịch cầm cố/ cho vay/ thanh lý trong và ngoài công ty.	Sa thải	
II. VI PHẠM LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG TẠI PHÒNG GIAO DỊCH				
01	L1	Thực hiện công việc vượt cấp gây ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và công ty	Khiển trách	20%/ 01 lần

Handwritten signature and initials in blue ink.

2	L2	Không đào tạo, đào tạo không đúng, không đầy đủ cho nhân viên mới; Không cập nhật, truyền thông không đúng, không đầy đủ, không kịp thời thông tin cho nhân sự thuộc sự quản lý của mình.	Khiển trách	20%/ 01 lần
3	L3	Vi phạm quy định về việc báo cáo đối soát cuối tháng (Thời hạn báo cáo: Ngày 01 tháng kế tiếp)	Khiển trách	20%/ 01 lỗi
4	L4	Vô ý vi phạm quy định lưu trữ tiền mặt theo Quy định.	Khiển trách	10%/ 01 lần
5	L5	Vô ý vi phạm quy định quản lý phiếu thu theo quy định	Khiển trách	10%/ 01 lần
6	L6	Đề người không phải nhân viên của công ty tiếp cận khu vực bàn làm việc, tủ hồ sơ tài liệu, nơi lưu giữ tài sản.	Khiển trách	20%/ 01 lần
7	L7	Cố ý vi phạm quy định lưu trữ tiền mặt theo Quy định	Kéo dài thời hạn nâng lương/Sa thải	30%/ 01 lần
8	L8	Gian lận trong quá trình thực hiện chiến lược marketing và các chương trình thúc đẩy bán hàng của công ty	Kéo dài thời hạn nâng lương/ Cách chức	30% / 01 lần
9	L9	Vi phạm quy định về sử dụng mạng máy tính, hệ thống an ninh, hệ thống quản trị dữ liệu nội bộ bao gồm việc xóa hoặc thay đổi dữ liệu khi không được cho phép từ cấp có thẩm quyền.	Kéo dài thời hạn nâng lương/ Sa thải	30%/ 01 lần
10	L10	Sử dụng tiền trong quỹ tiền mặt của Phòng giao dịch vào các mục đích cá nhân.	Sa thải	
11	L11	Cố tình đánh giá sai về tình trạng của tài sản để thực hiện giải ngân trên mức thực tế của tài sản để vụ lợi.	Sa thải	

[Handwritten signature]

12	L12	Thực hiện xin khoản chi hoạt động nhưng không chi trên thực tế.	Sa thải	
13	L13	Có hành vi trộm cắp, tham ô, đánh bạc, cố ý gây thương tích, sử dụng ma túy tại nơi làm việc.	Sa thải	
III. CÁC VI PHẠM KHÁC				
1	M1	Các lỗi chưa liệt kê trong Quy chế này sẽ được Hội đồng kỷ luật xem xét và đánh giá dựa trên từng sự vụ.	Từng sự vụ	

CHƯƠNG III. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC XỬ LÝ

Điều 1. Buộc chấm dứt hành vi vi phạm

Bộ phận có thẩm quyền yêu cầu người vi phạm chấm dứt ngay hành vi vi phạm khi phát hiện vi phạm.

Điều 2. Xử lý vi phạm đối với từng trường hợp

Hành vi vi phạm nội quy và quy định của Công ty đều phải lập thành văn bản. Bộ phận tiếp nhận thông tin hoặc phát hiện vi phạm có trách nhiệm lập biên bản ghi đầy đủ, rõ ràng nội dung vi phạm, yêu cầu các bên liên quan xác nhận và trình bày ý kiến. Trong trường hợp người vi phạm không xác nhận thì/ bộ phận lập biên bản ghi rõ lý do vào biên bản.

Trường hợp mức độ vi phạm chỉ xử lý theo hình thức nhắc nhở qua thư điện tử (email), HCNS có trách nhiệm nhắc nhở người vi phạm, đồng thời cấp quản lý trực tiếp/ Trưởng bộ phận của người vi phạm cùng cùng có trách nhiệm nhắc nhở người vi phạm, giáo dục nhân viên trực thuộc để tránh sai phạm lặp lại hoặc phát sinh các vi phạm khác.

Điều 3. Xử lý vi phạm đối với trường hợp ra quyết định bằng văn bản

Xử lý vi phạm có lập văn bản được áp dụng trong các trường hợp đã nêu tại Điều 2 của Quy định này thì áp dụng theo trình tự **Quy trình xử lý kỷ luật lao động và trách nhiệm vật chất**.

[Handwritten signature]

Chương IV. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 1. Điều khoản thi hành

1. Những vấn đề chưa được đề cập trong quy định này sẽ được thực hiện theo quy định khác của Công ty và pháp luật liên quan. Khi có những nội dung nào trong Quy định này trái với quy định của pháp luật thì đương nhiên hết hiệu lực.
2. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Mọi sửa đổi, bổ sung liên quan đến Quy định này do Tổng Giám đốc quyết định. Các cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy định này.