

# QUY ĐỊNH GIAO/NHẬN, HỦY BỎ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ BỘ PHẬN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG – CÔNG TY LUẬT QNT

## 1. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy định giao nhận và lưu trữ hồ sơ (“Quy Định”) áp dụng đối với:

- 1.1. Hồ sơ thực hiện dịch vụ của Bộ phận Dịch vụ ngân hàng (“BPDVNH”), bao gồm hồ sơ bản cứng và hồ sơ bản mềm mà BPDVNH giao/nhận từ (các) ngân hàng/khách hàng;
- 1.2. Toàn thể Nhân Viên BPDVNH (“Nhân Viên”).

## 2. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ GIAO/NHẬN, HỦY HỒ SƠ BẢN CỨNG

- 2.1. Nhân Viên thực hiện bất kỳ việc giao và nhận nào với ngân hàng/khách hàng hay nội bộ, đều phải ký vào Biên nhận giao nhận hồ sơ hoặc Sổ giao nhận.
- 2.2. Nhân Viên nhận hồ sơ từ ngân hàng/khách hàng phải thực hiện kiểm tra số lượng (bao gồm số lượng trang, số lượng tài liệu); đầy đủ con dấu, chữ ký trên hồ sơ; chứng từ bản chính (kèm cả trang bổ sung)...

Trường hợp phát hiện hồ sơ bị thiếu, sai sót, tùy từng trường hợp, Nhân Viên nhận hồ sơ:

- Nhận hồ sơ từ ngân hàng/khách hàng và nhắc nhở nhân viên giao hồ sơ của Ngân hàng điều chỉnh, bổ sung, đồng thời ghi vào phần lưu ý của biên nhận và thông báo cho Nhân Viên Soạn Thảo (là Nhân Viên phụ trách việc điền thông tin vào các tài liệu và kiểm tra tính đầy đủ theo danh mục hồ sơ) để theo dõi, thông báo, nhắc nhở ngân hàng/khách hàng điều chỉnh, bổ sung;
  - Trả lại toàn bộ hồ sơ cho ngân hàng/khách hàng và nhắc nhở nhân viên giao hồ sơ của Ngân hàng điều chỉnh, bổ sung, đồng thời lưu ý cho Nhân Viên Soạn Thảo để theo dõi, thông báo, nhắc nhở ngân hàng/khách hàng điều chỉnh, bổ sung.
- 2.3. Nhân Viên nhận hồ sơ từ ngân hàng/khách hàng phải giao hồ sơ mình nhận được cho Nhân Viên thực hiện soạn thảo để kiểm tra trước khi lưu trữ tại kết sắt. Nhân Viên Soạn Thảo chịu trách nhiệm kiểm tra thông tin mà mình đã điền vào hồ sơ để đảm bảo tính chính xác và thống nhất các thông tin nhận được và các thông tin đã điền.

Trường hợp phát hiện sai sót, Nhân Viên Soạn Thảo thông báo cho ngân hàng/khách hàng điều chỉnh, bổ sung. Nhân Viên Soạn Thảo phải lưu ý để theo dõi và xúc tiến việc điều chỉnh, bổ sung, đảm bảo kịp tiến độ thực hiện hồ sơ với khách hàng.

- 2.4. Nhân Viên giao nhận hồ sơ phải ghi chú trong biên nhận các trường hợp hồ sơ bị hỏng, rách, có dán băng keo ở mép, có trang bổ sung, hồ sơ bị mờ.

- 2.5. Nhân Viên nhận hồ sơ từ Nhân Viên quản lý việc lưu giữ hồ sơ trong két sắt phải thực hiện kiểm tra số lượng hồ sơ.
- 2.6. Vào cuối ngày, toàn bộ hồ sơ thực hiện và nhận được trong ngày, phải được giao về cho nhân sự quản lý hồ sơ để lưu giữ tại Két sắt quản lý hồ sơ của BPDVNH tại Văn phòng Hồ Chí Minh và Hà Nội.
- 2.7. Đối với hồ sơ đã nhận từ Ngân hàng được 02 tuần, và không thực hiện công việc, Nhân Viên quản lý hồ sơ phải báo cho Nhân Viên Soạn Thảo để kiểm tra với Ngân hàng /khách hàng về việc thực hiện hồ sơ đó. Nếu không phát sinh bất cứ việc thực hiện nào trong thời gian sắp đến, Nhân Viên quản lý hồ sơ phải sắp xếp để giao trả hồ sơ về Ngân hàng.
- 2.8. Hồ sơ phải được giao về cho ngân hàng ngay trong ngày nhận được kết quả thực hiện dịch vụ, nếu không kịp thời gian để giao cho ngân hàng, phải thông báo cho Nhân Viên quản lý két sắt biết, Nhân Viên quản lý két sắt phải đợi cho đến khi hồ sơ được giao về để giữ hồ sơ trong két sắt và đồng thời phải thông báo cho Nhân Viên Soạn Thảo để thông báo cho ngân hàng, hồ sơ sẽ được giao về trong sáng ngày hôm sau trước 09 giờ 30.
- 2.9. Các tài liệu còn lại trong hồ sơ hoàn thành phải được giao cho Nhân Viên quản lý hồ sơ, để lưu giữ trong tủ sắt và thực hiện tiêu hủy sau 10 ngày, kể từ ngày hồ sơ hoàn thành. Tiêu hủy hồ sơ được thực hiện bởi Nhân Viên quản lý hồ sơ và có sự chứng kiến của Nhân Viên Soạn Thảo. Việc tiêu hủy phải được thực hiện bằng máy hủy giấy và được lập thành văn bản có chữ ký xác nhận của Các bên tham gia. Nếu phát hiện có giấy tờ, tài liệu bản chính phải thực hiện giao các giấy tờ, tài liệu đó cho ngân hàng.
- 2.10. Không được sử dụng/tận dụng lại bất kỳ tài liệu nào có thông tin của khách hàng, cho dù việc sử dụng/tận dụng đó chỉ duy trì trong nội bộ.
- 2.11. Toàn bộ hồ sơ phải được bảo quản trong bìa nhựa cứng nguyên vẹn có nút đóng, không thấm nước.

### **3. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ GIAO/NHẬN, HỦY HỒ SƠ BẢN MỀM**

- 3.1. Hồ sơ được BPDVNH và ngân hàng/khách hàng gửi và nhận thông qua email cố định hoặc email dự phòng đã được Các Bên thống nhất.
- 3.2. Nhân Viên Soạn Thảo hồ sơ phải tiến hành tải hồ sơ từ email, lưu hồ sơ vào máy tính và hệ thống lưu trữ (QNT Cloud). Cuối ngày, thực hiện lưu các hồ sơ đã nhận được trong ngày vào ổ cứng di động.
- 3.3. Sau 10 ngày kể từ ngày hồ sơ hoàn thành, thực hiện xóa các bản scan, bản chụp, bản word trong các file hồ sơ của khách hàng trong ổ cứng, máy tính (nếu có).
- 3.3. Phải tiến hành hủy tất cả các dữ liệu trong hồ sơ mà khách hàng, ngân hàng cung cấp, đối với các hồ sơ hoàn thành đã 06 tháng hoặc các dữ liệu đã nhận yêu cầu nhưng không phát sinh bất kỳ xử lý nào ngay sau 06 tháng.
- 3.4. Việc hủy hồ sơ lưu phải lập thành biên bản và có sự chứng kiến, chữ ký của Nhân Viên Soạn Thảo và Trưởng BPDVNH.

### **4. QUY TRÌNH GIAO/NHẬN VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ**

**QUY TRÌNH GIAO/NHẬN VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ  
BỘ PHẬN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG - CÔNG TY LUẬT QNT**

Trách nhiệm	Nội dung công việc	Ghi chú/Mô tả
Ngân hàng		<p>(1) Ổ cứng được lưu giữ theo Quy định quản lý nội bộ Bộ phận Dịch vụ Ngân hàng.</p> <p>(2) – Hồ sơ BPDVNH nhận được từ ngân hàng/khách hàng, trừ thời gian hồ sơ được sử dụng để thực hiện dịch vụ, hồ sơ luôn phải được cất giữ tại Két sắt.</p> <p>- Két sắt được quản lý theo Quy định Quản lý nội bộ Bộ phận Dịch vụ Ngân hàng.</p> <p>(3) Việc kiểm tra được thực hiện như sau:</p> <p><b>1. Đối với dữ liệu bản mềm:</b></p>
Nhân sự lưu trữ		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trường BPDVNH:</b> Kiểm tra hàng ngày.</li> <li>• <b>Bộ phận Giám sát:</b> Kiểm tra định kỳ (hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng) và kiểm tra bất thường (theo yêu cầu của BGD) việc lưu trữ hồ sơ trên hệ thống QNT Cloud.</li> </ul> <p><b>2. Đối với dữ liệu bản cứng:</b></p>
Nhân sự thực hiện dịch vụ		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trường BPDVNH:</b> Kiểm tra hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng số lượng hồ sơ đã bàn giao, hồ sơ còn tồn đọng.</li> <li>• <b>Bộ phận Giám sát:</b> Cuối mỗi quý, kiểm tra biên nhận bản cứng để đối chiếu thông tin được lưu trữ trên hệ thống QNT Cloud.</li> </ul> <p>(4) Xử lý sai sót và sự cố được thực hiện như sau:</p>
Nhân sự lưu trữ		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Đối với sai sót:</b> tuân theo Quy trình Quản lý chất lượng dịch vụ và Giải quyết khiếu nại.</li> <li>• <b>Đối với sự cố:</b> thực hiện theo Quy trình xử lý sự cố về công nghệ thông tin của Kế hoạch kinh doanh liên tục.</li> </ul>
BPGS & Trưởng BPDVNH		