



GIẢI TRÌNH MỘT SỐ NỘI DUNG ĐƯỢC YÊU CẦU THEO THÔNG BÁO KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ

Kính gửi: Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng

Căn cứ theo Ý kiến tại Thông báo Kết quả xử lý hồ sơ số 133/TB-CT của Cục cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng về một số nội dung trong hồ sơ làm chính sửa và giải trình thêm cho phù hợp với Luật Bảo vệ người tiêu dùng.

Woori Bank Việt Nam đã thực hiện chỉnh sửa, làm rõ nghĩa một số nội dung theo yêu cầu của Quý cơ quan, và giải trình một số nội dung khác cụ thể như sau:

STT	Nội dung điều khoản	Ý kiến của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công Thương	Giải trình của Woori Bank
1	Hợp đồng	- Đề nghị bổ sung hợp đồng đầy đủ theo quy định Điều 23 Thông tư 39/2016/TT-NHNN	- Woori Bank bổ sung thêm Quy trình đăng ký sản phẩm của khách hàng do sản phẩm được đăng ký và phê duyệt trên Internet và Mobile Banking. - Sau khi đăng kí thành công, Toàn bộ các thông tin khoản vay đã đăng kí của Khách hàng và bản Điều khoản điều kiện của sản phẩm được lưu vào hồ sơ của khách hàng tại Woori Bank, Khách hàng có thể truy vấn lại các thông tin trên bằng Internet Banking.
2	Điều 2.5 “và bản Điều khoản và Điều kiện này cũng chính là Hợp đồng tiền vay, Đơn đề nghị rút vốn vay và Giấy nhận nợ”.	- Đề nghị giải thích rõ	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại cho rõ nghĩa.
3	Điều 5.2 “lãi suất của tài khoản đảm bảo được trả theo lãi suất tất toán trước hạn”	- Đề nghị nêu rõ lãi suất tất toán trước hạn được quy định tại đâu	- Woori Bank đã bổ sung.
4	Điều 6.3: Cụm từ: “nhưng không giới hạn”	- Đề nghị loại bỏ	- Woori Bank đã chỉnh sửa
5	Điều 8.1.2 a: thỏa thuận khác có liên quan đến việc cấp tín dụng theo quy định của Ngân hàng	- Đề nghị bổ sung: phù hợp quy định pháp luật	- Woori Bank đã bổ sung.

6	Điều 8.1.4: Được quyền tự động trích tài khoản tiền gửi của Khách hàng mở tại Ngân hàng để thu nợ lãi đến hạn.	- Đề nghị nêu rõ theo hướng chỉ được trích tài khoản khi khách hàng đến hạn không thanh toán.	- Lãi của sản phẩm được thu định kỳ hàng tháng từ tài khoản thanh toán, được Woori Bank nêu rõ tại điều 4.4 của bản Điều khoản và Điều kiện.
7	Điều 9.1: Quyền của khách hàng	- Đề nghị bổ sung quyền tra soát, khiếu nại	- Woori Bank đã bổ sung điều 9.1.2
8	Điều 9.3: Các quyền khác quy định trong bản Điều khoản và Điều kiện này.	- Đề nghị bổ sung: quy định của pháp luật	- Woori Bank đã bổ sung.
9	Điều 13.1.1: Khách hàng không trả đầy đủ bất kỳ khoản nợ gốc đến hạn nào và việc không thanh toán này tiếp diễn trong khoảng thời gian 10 ngày.	- Đề nghị bổ sung: kể từ ngày đến hạn	- Woori Bank đã bổ sung.
10	Điều 13.1.6: và bất đầu đàm phán với một hay nhiều Ngân hàng khác để xem xét gia hạn hoặc tái cơ cấu khoản nợ đã quá hạn 10 ngày.	- Đề nghị làm rõ	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại cho rõ nghĩa.
11	Điều 13.2.3: Ngân hàng thực hiện việc thu nợ theo thứ tự: Nợ gốc thu trước, nợ lãi thu sau, và các khoản phí khác (nếu có).	- Đề nghị làm rõ phần gạch chân	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại cho rõ nghĩa.
12	Điều 14.3: Khách hàng phải chấp thuận biện pháp xử lý tài sản đảm bảo do Ngân hàng thực hiện.	- Đề nghị bổ sung biện pháp xử lý tài sản phải theo quy định pháp luật	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại.
13	Điều 14.3: Đồng thời Khách hàng phải chi phí thi hành án và các chi phí phát sinh trong trường hợp Ngân hàng khởi kiện để thu hồi nợ.	- Đề nghị sửa theo hướng do Tòa án quyết định	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại.
14	Điều 15.2: Khách hàng chấp thuận không hủy ngang việc Ngân hàng được quyền chuyển nhượng hoặc chuyển giao khoản nợ phù hợp với quy định của Ngân hàng nhà nước và Pháp luật có liên quan.	- Đề nghị giải trình nội dung này	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại cho rõ nghĩa.

15	Điều 13.4: Cho đến khi Khách hàng trả hết toàn bộ số nợ gồm nợ gốc, lãi và các khoản tiền phạt, các khoản phí và <u>chi phí khác</u> .	- Đề nghị làm rõ phần gạch chân	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại cho rõ nghĩa.
16	Phụ lục A: Chúng tôi hiểu rằng quý khách hàng theo đây nhận thông báo không thể hủy ngang này và <u>biện pháp</u> nói trên sẽ được tiến hành kết hợp cho đến khi quý khách hàng thanh toán toàn bộ số tiền của khoản nợ, bao gồm nợ quá hạn. Phụ lục B: Chúng tôi hiểu rằng quý khách hàng theo đây nhận không thể hủy ngang thông báo này và <u>biện pháp</u> nói trên sẽ được tiến hành kết hợp cho đến khi quý khách hàng thanh toán toàn bộ số tiền nợ quá hạn.	- Đề nghị chỉnh sửa lại cho rõ nghĩa	- Woori Bank đã chỉnh sửa lại cho rõ nghĩa.
17	Điều 13.1: Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt khoản vay và thu hồi nợ trước hạn khi khách hàng xảy ra một trong các sự kiện sau.	- Đề nghị rà soát, sửa lại cho phù hợp quy định tại khoản 1 Điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN	Woori Bank đã rà soát lại nội dung tại điều 13.1 với quy định tại khoản 1 điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN, Woori Bank giải trình như sau: Khoản 1 Điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định: “1. Tổ chức tín dụng có quyền <u>chấm dứt</u> cho vay, <u>thu hồi nợ trước hạn</u> theo nội dung đã <u>thỏa thuận</u> khi phát hiện khách hàng <u>cung cấp thông tin sai sự thật</u> , vì phạm quy định trong <u>thỏa thuận cho vay và/hoặc hợp đồng bảo đảm tiền vay</u> ”. Theo đó, các trường hợp được chấm dứt cho vay đều dựa trên sự kiện vi phạm Điều khoản và Điều kiện của khách hàng và, theo các quy định của pháp luật có liên quan, cụ thể như sau: - 13.1.1. Khách hàng không trả đầy đủ bất kỳ khoản nợ gốc đến hạn nào và việc không thanh toán này tiếp diễn trong khoảng thời gian 10 ngày kể từ ngày tiếp theo ngày đến hạn. Căn cứ theo nghĩa vụ của khách hàng quy định tại Điều 9.2.3. -13.1.2. Khách hàng không cung cấp hoặc cung cấp

		<p>sai thông tin, tài liệu theo yêu cầu của Ngân hàng để kiểm tra việc sử dụng vốn vay.</p> <p>Căn cứ theo nghĩa vụ của khách hàng quy định tại Khoản 1 Điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN được trích dẫn nêu trên.</p> <p>- 13.1.3. Khách hàng không sử dụng vốn vay đúng mục đích đã đăng kí với Ngân hàng.</p> <p>Căn cứ theo nghĩa vụ của khách hàng quy định tại Điều 9.2.2.</p> <p>- 13.1.4. Chết, bị tuyên bố đã chết hoặc đang mất tích hoặc bị tuyên bố mất tích.</p> <p>Đây là trường hợp đương nhiên chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Khoản 3 Điều 422 Bộ luật Dân sự 2015.</p> <p>- 13.1.5. Khách hàng có một hoặc một số khoản vay chuyển sang nợ quá hạn và có nguy cơ không có khả năng trả nợ.</p> <p>Theo nghĩa vụ của khách hàng quy định tại Điều 10.2 và để đảm bảo cho việc thu hồi nợ của Ngân hàng. Đây là trường hợp thông thường khi khách hàng đã có khoản nợ không trả được, thì Ngân hàng sẽ không cho vay tiếp.</p> <p>- 13.1.6. Khách hàng không có khả năng thanh toán các khoản nợ khi tới hạn và bắt đầu đàm phán với một hay nhiều Ngân hàng khác để vay vốn nhằm mục đích trả nợ cho các khoản nợ đã quá hạn này.</p> <p>Nội dung này thuộc Những nhu cầu vốn không được cho vay quy định tại Khoản 5, 6 Điều 8 Thông tư 39/2016/TT-NHNN.</p> <p>- 13.1.7. Trong trường hợp tài sản thế chấp của Khách hàng bị cầm hoặc hạn chế giao dịch hoặc đang trong quá trình giải quyết tranh chấp, theo bất kỳ bản án, quyết định hoặc văn bản nào khác của tòa án hoặc của bất kỳ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền</p>
--	--	---

		<p><i>nào khác.</i></p> <p>Đây là trường hợp áp dụng khi khách hàng không đảm bảo nghĩa vụ của bên thế chấp quy định tại Khoản 2, 3, 4 Điều 320 Bộ luật Dân sự trong việc bảo quản, giữ gìn, đảm bảo giá trị của tài sản thế chấp. Do đó, khi xảy ra trường hợp này là khách hàng vi phạm trong thỏa thuận cho vay, Ngân hàng có quyền chấm dứt việc cho vay.</p> <p>- 13.1.8. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật Việt nam nào.</p> <p>Đây là nội dung chấm dứt theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền nên phù hợp quy định pháp luật.</p> <p>- 13.1.9. Vào bất kỳ thời điểm nào mà việc thực hiện hoặc tuân thủ bất kỳ hoặc toàn bộ các nghĩa vụ của Khách hàng quy định trong bản Điều khoản và Điều kiện vay này trở nên bất hợp pháp, thì bất kỳ nghĩa vụ của Khách hàng theo bản Điều khoản và Điều kiện này không hoặc hết hợp pháp, hiệu lực và ràng buộc.</p> <p>Đây là nội dung chỉ áp dụng khi khách hàng vi phạm nghĩa vụ quy định trong bản Điều Khoản và Điều kiện, phù hợp với Khoản 1 Điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN.</p> <p>- 13.1.10. Khách hàng vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào quy định tại Điều 9 của bản Điều khoản và Điều kiện này.</p> <p>Đây là nội dung chỉ áp dụng khi khách hàng vi phạm nghĩa vụ quy định trong bản Điều khoản và Điều kiện, phù hợp với Khoản 1 Điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN.</p>
--	--	---