

Số: 15/QĐ-HHNH

Hà Nội, ngày 31 tháng 3 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động thu hồi nợ

HỘI ĐỒNG HIỆP HỘI NGÂN HÀNG VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 126/2024/NĐ-CP ngày 8/10/2024 của Thủ tướng Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội;

Căn cứ Điều lệ (sửa đổi, bổ sung) Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 1057/QĐ-BNV ngày 11/12/2022 của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 181/NQ-HĐHH ngày 16/4/2025 của Hội nghị thường niên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam thống nhất xây dựng và ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động thu hồi nợ;

Căn cứ ý kiến thống nhất của Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động thu hồi nợ;

Xét đề nghị của Tổng Thư ký Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Bộ Quy tắc ứng xử trong hoạt động thu hồi nợ”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Hội đồng Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, Tổng Thư ký, Cơ quan Thường trực Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, các Tổ chức tín dụng hội viên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thống đốc NHNN (để b/c);
- Các Phó Thống đốc NHNN (để b/c);
- Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao (để b/c);
- Các đơn vị NHNN: Vụ Pháp chế, Vụ Tín dụng CNKT, Thanh tra NHNN (để b/c);
- Lưu VP, PLNV.

TM. HỘI ĐỒNG HIỆP HỘI NGÂN HÀNG



Phạm Toàn Vượng

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG THU HỒI NỢ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 15 /QĐ-HHNH ngày 31 tháng 3 năm 2026
của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam)*

CHƯƠNG I - QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Bộ Quy tắc này thống nhất về chuẩn mực và ứng xử trong hoạt động thu hồi nợ của các tổ chức tín dụng là hội viên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, không thay thế và không có giá trị làm căn cứ pháp lý theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng và các quy định pháp luật khác liên quan.
2. Bộ Quy tắc này tuân thủ quy định của Bộ luật Dân sự 2015, Luật Các tổ chức tín dụng 2024, Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng và các văn bản sửa đổi, bổ sung, Thông tư 43/2016/TT-NHNN quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính và các văn bản sửa đổi, bổ sung, và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Tổ chức hội viên* là các tổ chức tín dụng hội viên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.
2. *Nợ* là số tiền mà khách hàng có nghĩa vụ trả cho Tổ chức hội viên theo hợp đồng, thỏa thuận cấp tín dụng (gọi chung là hợp đồng cấp tín dụng), hợp đồng mua, bán nợ giữa bên cấp tín dụng (bên bán nợ) với Tổ chức hội viên (bên mua nợ).
3. *Khách hàng* là cá nhân, tổ chức có nghĩa vụ trả nợ cho Tổ chức hội viên.
4. *Nhân viên thu hồi nợ* là các cá nhân thực hiện nghiệp vụ, công việc theo quy trình xử lý, thu hồi nợ của Tổ chức hội viên trên cơ sở sự phân công, ủy quyền của Tổ chức hội viên.
5. *Hoạt động thu hồi nợ* là những hành vi được nhân viên thu hồi nợ hoặc người, tổ chức được ủy quyền thực hiện nhân danh Tổ chức hội viên để yêu cầu khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đối với Tổ chức hội viên.



Chữ ký

6. *Người có liên quan*: Là cá nhân được quy định tại điểm d, khoản 24, Điều 4, Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024.

Điều 3. Nguyên tắc thu hồi nợ

1. Tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam, quy định nội bộ của Tổ chức hội viên và Bộ Quy tắc này.
2. Tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa các bên trong hợp đồng cấp tín dụng, hợp đồng mua, bán nợ và các thỏa thuận khác có liên quan.
3. Tôn trọng, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp và hình ảnh của Tổ chức hội viên.
4. Tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 và các quy định pháp luật khác có liên quan, cũng như thỏa thuận giữa các bên.

CHƯƠNG II - QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1. Các hành vi ứng xử trong quá trình thu hồi nợ đối với khách hàng là cá nhân

Điều 4. Các hành vi nhân viên thu hồi nợ cần thực hiện

1. Tuân thủ các nguyên tắc thu hồi nợ được quy định tại quy định nội bộ của Tổ chức hội viên và Điều 3 Bộ Quy tắc này.
2. Làm việc với khách hàng trên tinh thần tôn trọng, thấu hiểu, lắng nghe, nắm bắt hoàn cảnh, nguyên nhân khách quan, chủ quan dẫn đến khách hàng chưa trả nợ đến hạn, quá hạn từ đó có cách thức ứng xử phù hợp.
3. Việc đôn đốc, thu hồi nợ, bao gồm cả việc thu giữ tài sản bảo đảm, phải tuân thủ quy định pháp luật và phù hợp với hợp đồng cấp tín dụng, hợp đồng mua, bán nợ và các thỏa thuận khác có liên quan.
4. Cung cấp cho khách hàng đầy đủ các thông tin về dư nợ theo quy định nội bộ của Tổ chức hội viên và các quy định pháp luật liên quan.
5. Trong quá trình thu hồi nợ, nếu bị xúc phạm, đe dọa hoặc các hành vi không phù hợp khác, nhân viên thu hồi nợ chấm dứt trao đổi một cách lịch sự, đồng thời báo cáo lãnh đạo hoặc đề nghị sự hỗ trợ từ chính quyền địa phương theo quy định pháp luật.
6. Bảo mật thông tin của khách hàng theo đúng quy định pháp luật và hướng dẫn, quy định nội bộ của Tổ chức hội viên về bảo mật thông tin.

Điều 5. Các hành vi nhân viên thu hồi nợ không được thực hiện

1. Thực hiện hoặc nhờ, thuê bên thứ ba thực hiện các hành vi dùng vũ lực hoặc đe dọa dùng vũ lực, quấy rối, xúc phạm, lừa dối, ép buộc hoặc các thủ đoạn khác đối với khách hàng hoặc người có liên quan của khách hàng để thu hồi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hành vi sau đây:

a. Đe dọa, khống chế, giam giữ, đánh đập, hủy hoại tài sản hoặc sử dụng các công cụ, phương tiện hoặc vật dụng khác gây thương tích, tổn hại đến thân thể khách hàng hoặc người có liên quan của khách hàng.

b. Gọi điện, nhắn tin với tần suất hoặc trong khung thời gian không phù hợp, căng thẳng, rôn, vứt xác động vật, phun sơn, vẽ, viết, dán hình ảnh phản cảm lên tường, gây mất trật tự tại nơi ở, nơi làm việc, sử dụng các phương tiện truyền thông, mạng xã hội để xúc phạm, bôi nhọ khách hàng hoặc người có liên quan của khách hàng.

c. Chửi bới, la hét với những nội dung thiếu văn hoá hoặc nhận xét mang tính châm biếm, nhục mạ, chê bai ngoại hình, trí tuệ, thu nhập, nghề nghiệp, phân biệt chủng tộc, giới tính, tôn giáo, vùng miền... đối với khách hàng hoặc người có liên quan của khách hàng.

d. Thông tin sai sự thật về dư nợ, giả mạo công văn, tài liệu của cơ quan nhà nước hoặc làm cho khách hàng hoặc người có liên quan của khách hàng nhầm lẫn về hậu quả pháp lý của việc không trả được nợ theo hướng tiêu cực và không đúng quy định pháp luật.

e. Gợi ý, ép buộc khách hàng vay nặng lãi không đúng với quy định pháp luật, lập hồ sơ giả vay tổ chức tín dụng khác hoặc thực hiện các hành vi trái pháp luật để trả nợ.

2. Các hành vi vi phạm bảo mật thông tin về khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hành vi sau đây:

a. Công khai thông tin của khách hàng tại nơi công cộng, trên mạng xã hội, trừ trường hợp thực hiện theo quy định pháp luật.

b. Cung cấp thông tin của khách hàng cho tổ chức, cá nhân khác, trừ trường hợp thực hiện theo quy định pháp luật.

c. Thu thập, sao chép hoặc sử dụng thông tin của khách hàng cho mục đích cá nhân hoặc mục đích không phù hợp với quy định pháp luật hay quy định nội bộ của Tổ chức hội viên.

Điều 6. Các hành vi ứng xử với tiền thu từ khách hàng

1. Các hành vi nhân viên thu hồi nợ cần thực hiện

- a. Báo cáo đầy đủ về thực trạng dư nợ đã thu hồi được từ khách hàng, đồng thời thông báo chi tiết về dư nợ có phân kỳ trả nợ đến khách hàng theo thỏa thuận giữa Tổ chức hội viên và khách hàng, theo quy định nội bộ của Tổ chức hội viên.
- b. Tư vấn, hỗ trợ khách hàng trong trường hợp khách hàng trả nợ theo phương thức thanh toán từ tài khoản khách hàng vào tài khoản trả nợ hoặc trực tiếp đến Tổ chức hội viên để nộp tiền trả nợ.
- c. Thông báo hoặc gửi chứng từ xác nhận khách hàng đã trả nợ sau khi thu được nợ theo thỏa thuận giữa Tổ chức hội viên và khách hàng.

2. Các hành vi nhân viên thu hồi nợ không được thực hiện

- a. Sử dụng tiền trả nợ của khách hàng vào mục đích cá nhân, trả nợ cho khách hàng khác, hay bất kỳ mục đích nào khác ngoài mục đích trả nợ cho Tổ chức hội viên.
- b. Cam kết, thỏa thuận với khách hàng làm thay đổi nghĩa vụ của khách hàng hoặc làm phát sinh nghĩa vụ cho Tổ chức hội viên khi chưa có phê duyệt của cấp có thẩm quyền theo quy định nội bộ của Tổ chức hội viên, trừ trường hợp Tổ chức hội viên có quy định khác.
- c. Nhận quà, tiền hoặc các lợi ích vật chất, phi vật chất khác từ khách hàng hoặc người có liên quan của khách hàng.
- d. Yêu cầu khách hàng chuyển tiền vào bất kỳ tài khoản nào không phải tài khoản thu nợ của Tổ chức hội viên, trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa Tổ chức hội viên và khách hàng.
- e. Giữ tiền của khách hàng trái với quy định pháp luật hoặc quy định nội bộ của Tổ chức hội viên.

Mục 2. Các hành vi ứng xử trong quá trình thu hồi nợ đối với khách hàng là tổ chức

Điều 7. Các hành vi nhân viên thu hồi nợ cần thực hiện

1. Các hành vi quy định tại Điều 4 Bộ Quy tắc này.
2. Thông báo cho khách hàng và thường xuyên đối chiếu dư nợ ngắn hạn, trung hạn, dài hạn (nếu có) có phân kỳ trả nợ theo tiến độ theo đúng quy định nội bộ của Tổ chức hội viên.

Điều 8. Các hành vi nhân viên thu hồi nợ không được thực hiện

1. Các hành vi quy định tại Điều 5 Bộ Quy tắc này đối với người đại diện theo pháp luật, người quản lý doanh nghiệp, người lao động, thành viên khác của khách hàng, hoặc người có liên quan của những người này.
2. Bình luận, nhận xét không có chứng cứ, có tính tiêu cực về thương hiệu, sản phẩm, dịch vụ của khách hàng.
3. Các hành vi quy định tại điểm b, c, d, khoản 2, Điều 6 Bộ Quy tắc này.

CHƯƠNG III - TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Tổ chức triển khai

1. Các Tổ chức hội viên có trách nhiệm tổ chức triển khai Bộ Quy tắc này. Trường hợp ủy quyền cho một bên thứ ba thực hiện việc thu hồi nợ, Tổ chức hội viên yêu cầu bên thứ ba phải tuân thủ Bộ Quy tắc này.
2. Các Tổ chức hội viên có hình thức xử lý nội bộ đối với nhân viên hoặc bên được ủy quyền vi phạm quy định tại Bộ Quy tắc này.

Điều 10. Cam kết của các Tổ chức hội viên

1. Tuân thủ đúng các quy định pháp luật về thu hồi nợ và các quy định đã thống nhất tại Bộ Quy tắc này.
2. Phối hợp với các Tổ chức hội viên khác theo quy định pháp luật trong trường hợp nhiều Tổ chức hội viên cùng thu hồi nợ từ một khách hàng nhằm đảm bảo hài hoà lợi ích, tránh xung đột trong quá trình thu hồi nợ.

Điều 11. Điều khoản thi hành và hiệu lực của Bộ Quy tắc

1. Bộ Quy tắc này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.
2. Trường hợp quy định pháp luật liên quan được sửa đổi, bổ sung, thay thế dẫn đến việc áp dụng Bộ Quy tắc này không còn phù hợp, các Tổ chức hội viên thực hiện theo các văn bản pháp luật hiện hành. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam là đầu mối phối hợp với các thành viên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam thực hiện sửa đổi, bổ sung Bộ Quy tắc này phù hợp với quy định pháp luật.
3. Căn cứ vào Bộ Quy tắc này, Tổ chức hội viên có thể ban hành quy định nội bộ về hoạt động thu hồi nợ áp dụng riêng cho đơn vị mình và chịu trách nhiệm về quy định nội bộ đó.

4. Tổ chức hội viên có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền, quán triệt đến cán bộ, nhân viên để tuân thủ nghiêm túc Bộ Quy tắc này. Trong quá trình thực hiện, mọi góp ý, kiến nghị được phản ánh về Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam để xem xét, giải quyết.
5. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện việc tuyên truyền và theo dõi việc áp dụng, tuân thủ Bộ Quy tắc này.

HIỆP HỘI NGÂN HÀNG VIỆT NAM