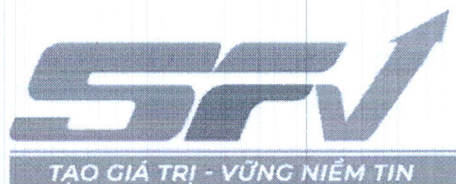


CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO DỊCH HÀNG HÓA QUỐC TẾ SFV



**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG
TRONG HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH HÀNG HÓA PHÁI SINH**






HÀ NỘI, THÁNG 05 NĂM 2026

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH HÀNG HÓA PHÁI SINH	Mã hiệu : 02/2026/QTr-SFV
	Ngày ban hành : 09/05/2026
	Lần ban hành : Lần đầu

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Lần sửa	Ghi chú

077
 CÔNG
 PH,
 O DI
 NG H
 OC 1
SFV
 Y-T.P

	Người biên soạn	Tổng Giám đốc
Họ và tên	NGUYỄN THỊ HẠNH	NGUYỄN THÀNH NAM
Chữ ký		  TỔNG GIÁM ĐỐC <i>Nguyễn Thành Nam</i>

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH HÀNG HÓA PHÁI SINH	Mã hiệu : 02/2026/QTr-SFV
	Ngày ban hành : 09/05/2026
	Lần ban hành : Lần đầu

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH HÀNG HÓA PHÁI SINH

(Biên soạn dựa theo Mục III – Tài liệu Hội nghị Thành viên Quý I/2026 của MXV)

I. MỤC ĐÍCH

Thiết lập quy trình thống nhất trong việc tiếp nhận, xác minh, xử lý và phản hồi khiếu nại của khách hàng.

Đảm bảo minh bạch, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn và phù hợp với quy định của MXV, các Sở giao dịch liên thông và pháp luật hiện hành.

Giảm thiểu rủi ro vận hành, tranh chấp và khiếu nại kéo dài.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với toàn bộ hoạt động tiếp nhận và xử lý khiếu nại phát sinh giữa Khách hàng và Công ty cổ phần giao dịch hàng hoá quốc tế SFV(SFV) liên quan đến giao dịch hàng hóa phái sinh.

III. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Quy định pháp luật hiện hành liên quan đến hoạt động mua bán hàng hóa qua Sở giao dịch hàng hóa.
- Quy chế Thành viên và Hợp đồng Thành viên của MXV.
- Hợp đồng mở tài khoản giao dịch giữa SFV và Khách hàng.
- Quy định của các Sở giao dịch hàng hóa liên thông.
- Các quy định nội bộ của SFV.

IV. NGUYÊN TẮC XỬ LÝ

- Mọi khiếu nại phải được tiếp nhận đầy đủ, trung thực và có mã theo dõi.
- SFV là đơn vị đầu tiên và trực tiếp xử lý khiếu nại với khách hàng.
- MXV đóng vai trò giám sát và hỗ trợ hòa giải khi cần thiết.
- Toàn bộ quá trình xử lý phải được lưu trữ hồ sơ, chứng từ và log hệ thống.
- Thông tin khách hàng phải được bảo mật theo quy định.

V. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Bước 1 – Tiếp nhận khiếu nại

Khách hàng gửi khiếu nại qua hotline, email, ứng dụng giao dịch hoặc trực tiếp tại SFV. Nhân sự tiếp nhận phải lập Phiếu tiếp nhận khiếu nại, ghi nhận đầy đủ thời gian, nội dung, mã tài khoản, mã lệnh và yêu cầu của khách hàng.

Bước 2 – Phân loại và xác định phạm vi trách nhiệm

SFV phân loại vụ việc theo nhóm: lỗi giao dịch, lỗi hệ thống, nộp/rút tiền, quản trị rủi ro, xử lý ký quỹ, lỗi từ Sở liên thông hoặc các trường hợp bất khả kháng.

Bước 3 – Xác minh thông tin

SFV kiểm tra nhật ký lệnh, dữ liệu hệ thống, lịch sử giao dịch, ghi âm, email, xác nhận trên

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH HÀNG HÓA PHÁI SINH	Mã hiệu : 02/2026/QTr-SFV
	Ngày ban hành : 09/05/2026
	Lần ban hành : Lần đầu

ứng dụng và các chứng từ liên quan. Trường hợp liên quan đến MXV hoặc Sở liên thông phải gửi yêu cầu phối hợp xác minh.

Bước 4 – Đánh giá nguyên nhân và trách nhiệm

Xác định nguyên nhân phát sinh gồm: lỗi khách hàng, lỗi nghiệp vụ SFVD, lỗi hệ thống MXV, lỗi từ Sở giao dịch liên thông hoặc nguyên nhân bất khả kháng.

Bước 5 – Đề xuất phương án xử lý

SFV đưa ra phương án xử lý phù hợp: giải thích nghiệp vụ, điều chỉnh dữ liệu, khắc phục sai sót, hỗ trợ khách hàng hoặc bồi thường theo quy định nếu xác định có lỗi thuộc trách nhiệm SFV.

Bước 6 – Phản hồi khách hàng

Thông báo kết quả xử lý bằng văn bản/email/ứng dụng giao dịch. Nội dung phản hồi phải rõ ràng, đầy đủ căn cứ và thời gian xử lý.

Bước 7 – Trình lên MXV (nếu cần)

Trong trường hợp hai bên không đạt được thống nhất hoặc vụ việc vượt thẩm quyền xử lý của SFV, hồ sơ được chuyển MXV để phối hợp xử lý và hòa giải.

Bước 8 – Kết thúc và lưu hồ sơ

Sau khi hoàn tất xử lý, toàn bộ hồ sơ phải được lưu trữ tối thiểu theo thời hạn quy định nội bộ và pháp luật hiện hành.

VI. GIỚI HẠN VÀ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

Trong hoạt động giao dịch hàng hóa phái sinh, SFV, MXV và các Sở giao dịch hàng hóa liên thông được miễn trừ hoặc giới hạn trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh ngoài khả năng kiểm soát hợp lý theo quy định của pháp luật, hợp đồng mở tài khoản và quy chế giao dịch.

1. Rủi ro hệ thống và kỹ thuật

- Lỗi hệ thống giao dịch, đường truyền, phần mềm, phần cứng hoặc dữ liệu thị trường.
- Gián đoạn kết nối giữa khách hàng – SFV – MXV – Sở giao dịch liên thông.
- Sự cố điện, viễn thông, mạng internet, virus, tấn công mạng hoặc truy cập trái phép.
- Các sự cố kỹ thuật ngoài SFV

2. Yếu tố từ Sở giao dịch liên thông và bên thứ ba

- Tạm ngừng giao dịch, ngắt mạch thị trường, điều chỉnh/hủy giao dịch theo thông báo chính thức từ Sở liên thông.
- Lỗi từ ngân hàng thanh toán, trung tâm bù trừ, đối tác công nghệ hoặc nhà cung cấp dịch vụ trung gian.
- Các quyết định của cơ quan quản lý Nhà nước hoặc cơ quan giám sát thị trường.

3. Nguyên nhân từ phía khách hàng

- Khách hàng nhập sai lệnh, sai thông tin tài khoản hoặc thao tác giao dịch không chính xác.

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG GIAO DỊCH HÀNG HÓA PHÁI SINH	Mã hiệu : 02/2026/QTr-SFV
	Ngày ban hành : 09/05/2026
	Lần ban hành : Lần đầu

- Khách hàng để lộ thông tin bảo mật, OTP, tài khoản hoặc cho người khác sử dụng tài khoản.
- Khách hàng không đọc, không hiểu hoặc không tuân thủ quy định giao dịch và cảnh báo rủi ro.

4. Sự kiện bất khả kháng

- Thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, chiến tranh, bạo động hoặc các sự kiện ngoài khả năng kiểm soát hợp lý.
- Sự cố khiến hệ thống không thể truy cập, giao dịch hoặc xử lý dữ liệu bình thường.

5. Nguyên tắc giới hạn trách nhiệm

- SFV chỉ chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh trực tiếp từ lỗi nghiệp vụ hoặc hành vi vi phạm thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.
- SFV không chịu trách nhiệm đối với khoản lợi nhuận kỳ vọng, doanh thu kỳ vọng hoặc các thiệt hại gián tiếp phát sinh từ giao dịch.
- Khách hàng không có quyền yêu cầu bồi thường đối với các thiệt hại phát sinh từ các yếu tố ngoài khả năng kiểm soát của SFV.

VII. THỜI GIAN XỬ LÝ ĐỀ XUẤT

Nội dung	Thời gian xử lý	Đơn vị phụ trách
Xác nhận tiếp nhận khiếu nại	Trong 04 giờ làm việc	SFV
Xác minh và xử lý sơ bộ	01 - 03 ngày làm việc	SFV
Phối hợp MXV/Sở liên thông	03 - 07 ngày làm việc	SFV + MXV
Phản hồi kết quả cuối cùng	Không quá 10 ngày làm việc	SFV

VIII. ĐỀ XUẤT NÂNG CAO HIỆU QUẢ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- Tích hợp chức năng xác nhận đọc hiểu rủi ro và quy định giao dịch trên App/Web.
- Tự động hóa cảnh báo ký quỹ, cảnh báo biến động giá và trạng thái thị trường.
- Chuẩn hóa biểu mẫu tiếp nhận và phản hồi khiếu nại.
- Đào tạo định kỳ đội ngũ tư vấn và chăm sóc khách hàng.
- Lưu trữ đầy đủ log giao dịch, ghi âm và lịch sử trao đổi để phục vụ đối soát.

TỔNG GIÁM ĐỐC



TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thành Nam