

# QUY TẮC ĐẠO ĐỨC VÀ ỨNG XỬ CỦA HÒA GIẢI VIÊN

---

CODE OF CONDUCTS

# Quy tắc Đạo đức và Ứng xử của Hòa giải viên Tiếng Việt

## MỤC LỤC

- 04 **ĐIỀU 1.** Phạm vi điều chỉnh
- 05 **ĐIỀU 2.** Tôn trọng hoà thuận của các bên
- 06 **ĐIỀU 3.** Bảo đảm năng lực
- 07 **ĐIỀU 4.** Độc lập và Không thiên vị
- 08 **ĐIỀU 5.** Không xung đột lợi ích
- 10 **ĐIỀU 6.** Cần trọng
- 11 **ĐIỀU 7.** Bảo mật
- 12 **ĐIỀU 8.** Chấp nhận Hòa giải viên
- 13 **ĐIỀU 9.** Bảo đảm chất lượng của quá trình hoà giải
- 14 **ĐIỀU 10.** Chấm dứt hòa giải
- 15 **ĐIỀU 11.** Thủ lao
- 16 **ĐIỀU 12.** Quảng cáo và truyền thông
- 17 **ĐIỀU 13.** Ý kiến đánh giá và Khiếu nại
- 18 **ĐIỀU 14.** Thúc đẩy xã hội nhận biết về hòa giải

**Quy tắc Đạo đức và Ứng xử của Hòa giải viên  
Tiếng Anh**

*"Việc dân sự cốt ở đôi bên"*

Tục ngữ Việt Nam



# ĐIỀU 1

---

## *Phạm vi điều chỉnh*

- 1.1** Quy tắc đạo đức và ứng xử của Hòa giải viên (“Quy tắc”) được áp dụng cho Hòa giải viên thực hiện hòa giải tại Trung tâm Hòa giải Thương mại Quốc tế Việt Nam (“VICMC”).
- 1.2** Quy tắc xác lập các chuẩn mực đạo đức cơ bản đối với Hoà giải viên và hướng dẫn các hoạt động hành nghề hoà giải để đảm bảo những chuẩn mực này là cơ sở đánh giá phẩm chất đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp của Hoà giải viên.

# ĐIỀU 2

---

## *Tôn trọng thoả thuận của các bên*

**2.1** Tự quyết là đưa ra quyết định một cách tự nguyện, không bị ép buộc và tự do lựa chọn đưa ra các thông tin trong quá trình giải quyết. Quyền tự quyết của các bên có thể thực hiện trong bất cứ giai đoạn nào bao gồm lựa chọn hòa giải viên, lựa chọn trình tự, thủ tục hòa giải, rút đơn yêu cầu hòa giải và đưa ra kết quả hòa giải. Hòa giải viên ứng xử dựa trên nguyên tắc tôn trọng quyền tự quyết của các bên dựa trên cách ứng xử sau:

- a. Trong thời gian lựa chọn trình tự, thủ tục tự hòa giải, Hòa giải viên cần tiếp thu ý kiến đóng góp của các bên, cân bằng giữa sự tự quyết của các bên và mức độ hiệu quả của quá trình hòa giải trước khi ra quyết định về trình tự hòa giải;
- b. Hòa giải viên phải tôn trọng thông tin các bên cung cấp, nhưng để đảm bảo tính chính xác, Hòa giải viên nên đề nghị các bên về lợi ích của việc đưa ra thông tin chính xác để quá trình giải quyết tranh chấp trở nên dễ dàng và hiệu quả.

**2.2** Hòa giải viên không được phép can thiệp vào sự tự quyết của các bên với bất kì lý do nào như đưa ra các thông tin về tỉ lệ thành công cao hơn, có lợi hơn, phí tăng cao hơn hay sức ép từ bên ngoài như Tòa án, cơ quan nhà nước, báo chí,...

# ĐIỀU 3

---

## Bảo đảm năng lực

- 3.1** Hòa giải viên phải đảm bảo mình có đủ năng lực chuyên môn, kiến thức và hành vi để giải quyết tranh chấp của các bên.
- Hòa giải viên phải tham gia khóa bồi dưỡng, tập huấn đào tạo Hòa giải viên của VICMC và các buổi tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn do VICMC tổ chức;
  - Hòa giải viên phải tự nâng cao kiến thức xung quanh tranh chấp để việc hòa giải trở nên hiệu quả;
  - Hòa giải viên sẽ bị coi là mất năng lực hành vi khi sử dụng các chất kích thích như rượu, bia, thuốc phiện gây ảnh hưởng đến quá trình hòa giải.
- 3.2** Trong quá trình hòa giải nếu Hòa giải viên không có đủ chuyên môn và kiến thức để giải quyết tranh chấp, Hòa giải viên có nghĩa vụ giải thích cho các bên để các bên rút yêu cầu hòa giải hoặc lựa chọn Hòa giải viên khác.

# ĐIỀU 4

---

## *Độc lập và Không thiên vị*

- 4.1** Hòa giải viên hành xử một cách độc lập, đưa ra kết luận mà không bị tác động bởi những yếu tố có ảnh hưởng đến xét đoán chuyên môn, cho phép một cá nhân hành động một cách chính trực và vận dụng được tính khách quan cũng như thái độ hoà nghi nghề nghiệp của mình.
  
- 4.2** Hòa giải viên đối xử với các bên một cách bình đẳng trong toàn bộ quá trình hòa giải. Đảm bảo các bên hoặc người đại diện của các bên có đầy đủ cơ hội tham gia vào quá trình hòa giải.

# ĐIỀU 5

---

## *Không xung đột lợi ích*

**5.1** Trong trường hợp các bên không Hòa giải viên tránh xảy ra các trường hợp dẫn đến xung đột về lợi ích. Xung đột về lợi ích có thể xảy ra trước và trong quá trình hòa giải. Xung đột về lợi ích bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:

- a. Hòa giải viên có quan hệ cá nhân, thương mại và hành nghề với một hoặc nhiều bên;
- b. Hòa giải viên có lợi ích tài chính hoặc lợi ích khác, bao gồm trực tiếp hoặc gián tiếp, từ một hoặc nhiều bên trong quá trình hòa giải;
- c. Hòa giải viên hành động thiên vị đối với một bên vi phạm Điều 4 Quy tắc;
- d. Hòa giải viên tham gia vào pháp nhân thương mại, pháp nhân hành nghề pháp lý mà pháp nhân đó trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến vụ việc hoà giải.



---

**5.2** Hòa giải viên phải giải trình công khai bằng văn bản với các bên về bất cứ nghi ngờ về sự độc lập, không thiên vị, khách quan và trung thực. Sau khi đã giải trình và trao đổi với các bên, Hoà giải viên có thể lựa chọn:

- a. Từ chối tiếp tục làm hòa giải viên, hướng dẫn các bên thực hiện thủ tục rút đơn yêu cầu hòa giải để lựa chọn Hòa giải viên phù hợp;
- b. Tiếp tục làm hòa giải viên nếu các bên có ý kiến đồng ý bằng văn bản.

# ĐIỀU 6

---

## *Căn trọng*

- 6.1** Hòa giải viên phải đảm bảo rằng, luôn hành động thận trọng tuân theo Quy tắc này và quy định pháp luật có liên quan khi áp dụng các kỹ năng, chuyên môn phù hợp trong suốt quá trình thực hiện việc hoà giải cho khách hàng.
- 6.2** Hòa giải viên phải nỗ lực trong việc tìm ra phương án giải quyết thích hợp, hiệu quả, đem lại lợi ích tốt nhất cho tất cả các bên.
- 6.3** Hoà giải viên chịu trách nhiệm đối với tất cả các hoạt động của các cá nhân, tổ chức tham gia vào quá trình hòa giải khi thực hiện công việc của mình.

# ĐIỀU 7

---

## Bảo mật

- 7.1** Hòa giải viên không được tiết lộ thông tin cho bên thứ ba có được từ quá trình hòa giải trừ khi được sự đồng ý của các bên bằng văn bản hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Trừ trường hợp phục vụ trong mục đích học tập, nghiên cứu, đánh giá phương thức hòa giải, trong trường hợp đó, Hòa giải viên phải ẩn tên của các bên và các thông tin có thể làm lộ bí mật vụ việc.
- 7.2** Hòa giải viên không được tiết lộ thông tin (trực tiếp, gián tiếp) từ những phiên họp riêng với bên thứ ba trừ khi có sự đồng ý của bên đưa ra thông tin.
- 7.3** Hòa giải viên có trách nhiệm để các bên hiểu được yêu cầu tính bảo mật của thông tin họ có được trong quá trình hòa giải.
- 7.4** Hòa giải viên phải tuân theo các nguyên tắc bảo mật khác nếu được các bên yêu cầu khi thực hiện hoà giải.

# ĐIỀU 8

---

## *Chấp nhận Hòa giải viên*

- 8.1** Hòa giải viên không được phép tiết lộ thông tin cho bên thứ ba có được từ quá trình hòa giải trừ khi được sự đồng ý của các bên bằng văn bản hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Trừ trường hợp phục vụ trong mục đích học tập, nghiên cứu, đánh giá phương thức hòa giải, trong trường hợp đó, Hòa giải viên phải ẩn tên của các bên và các thông tin có thể làm lộ bí mật vụ việc.
  
- 8.2** Hòa giải viên không được tiết lộ thông tin (trực tiếp, gián tiếp) từ những phiên họp riêng với bên thứ ba trừ khi có sự đồng ý của bên đưa ra thông tin.

# ĐIỀU 9

---

## *Tiến hành hòa giải*

- 9.1** Hòa giải viên phải tiến hành hòa giải một cách công bằng, cẩn trọng và theo cách thức phù hợp với nguyên tắc các bên tự quyết.
  
- 9.2** Hòa giải viên sẽ làm việc để bảo đảm một quy trình chất lượng và khuyến khích sự tôn trọng lẫn nhau giữa các bên. Hòa giải viên giúp các bên hiểu rõ về đặc trưng của hòa giải, vai trò của họ, giá trị hiệu lực của kết quả hòa giải. Hòa giải viên đảm bảo các bên hiểu và đồng ý với các quy định điều chỉnh hoạt động hòa giải.
  
- 9.3** Hòa giải viên đảm bảo quá trình hòa giải được diễn ra một cách công bằng, không thiên vị và cẩn trọng.
  
- 9.4** Hòa giải viên phải tôn trọng quyết định của các bên khi nào và trong những điều kiện nào họ sẽ đạt được thỏa thuận hoặc chấm dứt hòa giải.

# ĐIỀU 10

---

## *Chấm dứt hòa giải*

- 10.1** Hòa giải viên đảm bảo các bên biết về quyền rút yêu cầu hòa giải bất cứ khi nào trong quá trình hòa giải.
  
- 10.2** Hòa giải viên buộc phải rút khỏi hòa giải nếu việc thỏa thuận hòa giải có thể không phù hợp pháp luật, trái quy tắc đạo đức và ứng xử.

# ĐIỀU 11

---

## *Thù lao*

- 11.1** Khi nhận làm Hòa giải viên, người đó được coi là đồng ý với quy định trả thù lao cho Hòa giải viên của VICMC.
- 11.2** Hòa giải viên có trách nhiệm cung cấp chính xác thông tin về mức phí cho các bên theo quy định của VICMC. Ngoài ra không được thu thêm bất cứ khoản chi phí nào khác.
- 11.3** Hòa giải viên phải từ chối nếu một bên đưa tiền hoặc thỏa thuận về bất kỳ lợi ích nào khác trong quá trình hoà giải.

# ĐIỀU 12

---

## *Quảng cáo và truyền thông*

- 12.1** Hòa giải viên được phép sử dụng logo, hình ảnh của VICMC khi giới thiệu về bản thân với khách hàng. Được phép dẫn chiếu các liên kết về thông tin cá nhân của mình trên trang thông tin điện tử (website) của VICMC và sử dụng các bài đăng khác trên trang thông tin điện tử (website).
- 12.2** Hòa giải viên không được tiếp thị khách hàng bằng cách đưa ra các thông tin sai lệch về bản thân hoặc người khác trong vụ việc hoà giải. Không được đưa ra các thông tin có thể ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp và công bằng của các bên.
- 12.3** Hoà giải viên cần tách bạch trong việc quảng cáo, giới thiệu về dịch vụ hoà giải của VICMC với dịch vụ giải quyết tranh chấp của cá nhân và của đơn vị mà mình hoạt động hành nghề và kinh doanh.



# ĐIỀU 13

---

## *Ý kiến đánh giá và Khiếu nại*

- 13.1** Sau khi kết thúc hòa giải, Hòa giải viên mời các bên tham gia hòa giải hoàn thành Biểu mẫu Ý kiến đánh giá và gửi lại cho Hòa giải viên hoặc VICMC để ghi nhận vào hồ sơ của Hòa giải viên.
- 13.2** Một bên tham gia hòa giải tin rằng Hòa giải viên đã không tuân thủ Quy tắc này có thể tiến hành khiếu nại theo thủ tục khiếu nại của VICMC.
- 13.3** Hòa giải viên phải hợp tác với bất kỳ thủ tục khiếu nại nào do một bên bắt đầu thông qua VICMC liên quan đến quy trình mà Hòa giải viên đã thực hiện, bao gồm việc tham dự (không tính phí hoặc yêu cầu bất kỳ chi phí nào để tham dự) bất kỳ cuộc họp nào được triệu tập bởi VICMC như một phần của thủ tục khiếu nại đó.
- 13.4** Hòa giải viên có thể tham gia bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp với doanh nghiệp bảo hiểm thích hợp để phòng tránh những rủi ro có thể phát sinh trong việc thực hiện các công việc của Hòa giải viên liên quan đến tranh chấp trước khi đồng ý làm Hòa giải viên.

# ĐIỀU 14

---

## *Thúc đẩy xã hội nhận biết về hòa giải*

**14.1** Hòa giải viên có trách nhiệm xã hội nhận biết về những ưu việt của hòa giải trong giải quyết tranh chấp bằng một hoặc tất cả những điều sau:

- a. Thúc đẩy đa dạng trong lĩnh vực hòa giải;
- b. Tạo điều kiện cho mọi người có thể tiếp cận được với dịch vụ hòa giải, bao gồm trau dồi và phát triển năng lực cung cấp dịch vụ hòa giải bằng các phương tiện hiện đại, tích cực giải quyết cho phù hợp với nhu cầu của các bên tranh chấp, giảm phí hoặc miễn phí khi thích hợp;
- c. Tham gia nghiên cứu và công bố các công trình nghiên cứu về hòa giải;
- d. Hỗ trợ các hòa giải viên mới trong việc phát triển chuyên môn;
- e. Tham gia các hoạt động phổ biến cho cộng đồng về các ưu việt của hoạt động hòa giải.

**14.2** Hòa giải viên phải thể hiện sự tôn trọng các quan điểm khác nhau trong lĩnh vực này, tìm cách học hỏi từ các hòa giải viên khác và làm việc cùng với các hòa giải viên khác để nâng cao nghiệp vụ và phục vụ các bên tốt hơn.





Developed by Richard Moore Associates®

## Vietnam International Commercial Mediation Center

Hanoi: Room 205, Block B, International Law Faculty, Diplomatic Academy of Vietnam, 69 Chua Lang str. Dong Da, Hanoi, Vietnam.

Ho Chi Minh city: 6th floor, Me Linh Point Tower, No.2, Ngo Duc Ke str., Ben Nghe ward, District 1, Ho Chi Minh city, Vietnam.

T 84 - (0)24 - 6671 6696 E [secretariat@vicmc.vn](mailto:secretariat@vicmc.vn) W [www.vicmc.vn](http://www.vicmc.vn)