

MEDUP

NỀN TẢNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN PHÁT TRIỂN BỞI VMC

PHAN TRỌNG ĐẠT

Phó Giám đốc thường trực, Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC)

Thuộc Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC)





Hòa giải trực tuyến

01

Nền tảng Hòa giải
trực tuyến của VMC

02

NỘI DUNG

01

Hòa giải trực tuyến

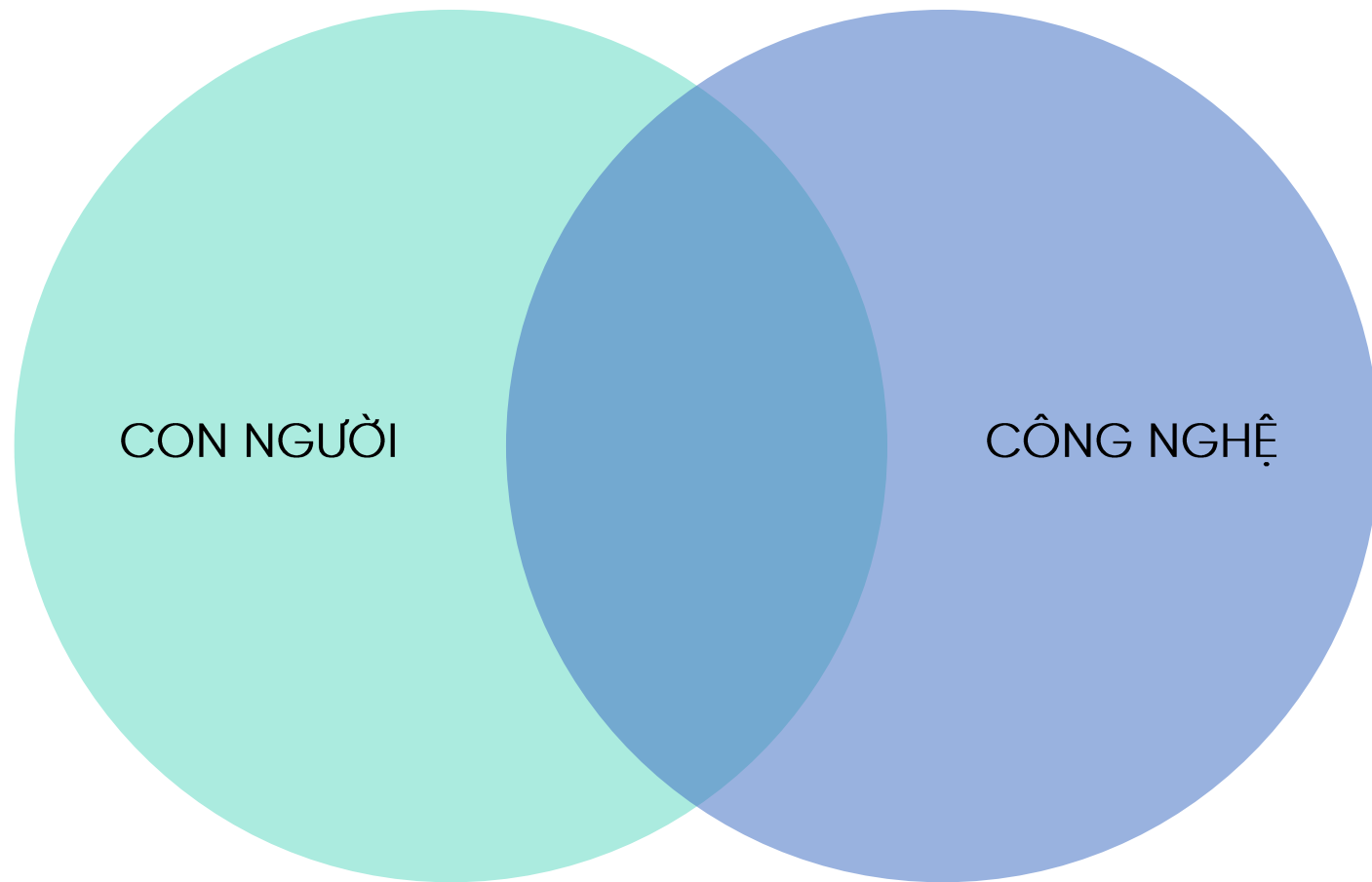


Nhu cầu giải quyết tranh chấp trực tuyến

- Sự gia tăng các giao dịch thương mại – đặc biệt là các giao dịch thương mại điện tử vốn luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, kéo theo sự gia tăng các tranh chấp không mong muốn;
 - Sự phát triển và tối ưu hóa việc ứng dụng công nghệ thông tin;
 - Bối cảnh đại dịch Covid-19.
- Các tổ chức giải quyết tranh chấp bổ sung phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến và xây dựng các bộ quy tắc áp dụng cho việc giải quyết tranh chấp trực tuyến;
 - Các tổ chức khác thành lập chỉ cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến

**XU HƯỚNG GIẢI QUYẾT
TRANH CHẤP THEO
HÌNH THỨC TRỰC TUYẾN**

Hòa giải **trực tuyến**



06 Yếu tố tác động tới Hòa giải trực tuyến

CON NGƯỜI

- Nhận thức về pháp luật
- Khả năng nắm bắt công nghệ

TRỊ GIÁ TRANH CHẤP

- Vì sao ODR thường được xây dựng và triển khai trong giao dịch B2C?

THỜI GIAN & CHI PHÍ

- Bài toán hiệu quả đối với các bên tranh chấp và bên cung cấp giải pháp công nghệ thông tin

CÔNG NGHỆ

- Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin
- Vấn đề bảo mật và an ninh mạng

PHÁP LÝ

- Giá trị pháp lý của giao dịch điện tử
- Đảm bảo quy trình, thủ tục hòa giải
- Hiệu lực của Văn bản về Kết quả hoà giải thành trong thủ tục hoà giải trực tuyến

SỰ TIN TƯỞNG

- Sản phẩm ODR đáng tin cậy
- Kết nối niềm tin giữa các chủ thể trong tranh chấp và trong mô hình hòa giải trực tuyến

PHI BIÊN GIỚI

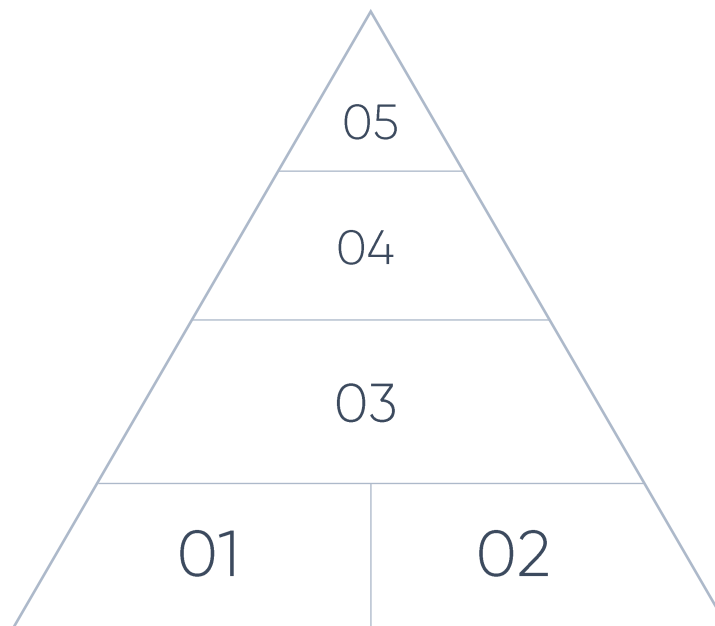


**Hiện đại,
nhANH chóng,
chính xác
& tiết kiệm**



RỦI RO

ĐA DẠNG CHỦ THỂ



01 & 02: Hai bên tranh chấp
03: Hòa giải viên
04: Nhà cung cấp dịch vụ mạng
05: Bên cung cấp giải pháp công nghệ

Nguồn: Tham khảo Faya FangFeiWang,
2009, Online Dispute Resolution

MINH BẠCH



**05 Đặc
điểm của
Hòa giải
trực tuyến**

Điều kiện triển khai hòa giải trực tuyến

Khung pháp lý
về ODR



Sự nỗ lực của các
tổ chức trọng tài,
hòa giải

Nhận thức của
doanh nghiệp,
luật sư và các nhóm
người dùng khác

02

Nền tảng hòa giải trực tuyến của VMC



medup

Nền tảng hòa giải trực tuyến MedUp



Vận hành **độc lập** bởi
Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC)



Quy trình được **tự động hóa tối đa**,
các thời hạn quy định được rút
ngắn > Hiệu quả về thời gian và
chi phí



Các bên và Hòa giải viên có **tài khoản riêng** trên nền tảng, **tương tác với nhau trực tiếp** trên nền tảng (thông báo, trao đổi thông tin, tài liệu, chứng cứ...)



Các bước của thủ tục hoà giải
được thực hiện **trực tuyến**



Dễ dàng **thao tác, thân thiện**
với người dùng

Thủ tục hòa giải trực tuyến tại VMC: Các bước cơ bản

01

Bên Yêu cầu hòa giải lập tài khoản, điền thông tin các bên và vụ tranh chấp, nộp phí đăng ký hòa giải

02

Bên được Yêu cầu hòa giải nhận được yêu cầu, lập tài khoản, điền thông tin và chấp nhận hòa giải

03

VMC chỉ định Hòa giải viên

04

Các bên nộp phí hòa giải

05

Lên lịch tổ chức phiên hòa giải

06

Tổ chức phiên hòa giải và ký Văn bản về Kết quả hòa giải thành

Quy tắc Hòa giải trực tuyến

Các vấn đề so sánh	Quy tắc Hoà giải (thông thường)	Quy tắc hoà giải trực tuyến
Việc nộp Bản yêu cầu hoà giải, bản trả lời yêu cầu hoà giải	Các bên tự lập (có thể tải mẫu của VMC) và gửi VMC theo phương thức truyền thống	Các bên lập bằng phương thức nhập liệu trực tiếp và nộp trực tiếp trên nền tảng Medup
Việc trao đổi thông báo, tài liệu chứng cứ	Giao trực tiếp, thư bảo đảm, thư điện tử, fax hoặc bất cứ phương thức nào khác có ghi nhận việc gửi	Trao đổi trên nền tảng hoà giải trực tuyến Medup
Chỉ định Hoà giải viên	Các bên thoả thuận hoặc yêu cầu VMC chỉ định nếu không thoả thuận được.	VMC chỉ định
Các quy định về thời hạn	Trong vòng 05 ngày làm việc: Gửi thông báo và Bản yêu cầu/đề nghị hoà giải.	Ngay lập tức : Gửi thông báo và bản yêu cầu hoà giải tới email của bên được yêu cầu
	Trong vòng 10 ngày : Nộp bản trả lời yêu cầu hoà giải	Trong vòng 07 ngày : Nộp bản trả lời yêu cầu hoà giải
	Thời gian tổ chức phiên hoà giải do các bên và Hoà giải viên quyết định	Phiên hoà giải đầu tiên phải được tổ chức không muộn hơn 15 ngày kể từ ngày Hoà giải viên được chỉ định.
Các phiên hoà giải	Phiên hoà giải trực tiếp	Phiên hoà giải trực tuyến
Nộp phí hoà giải và các chi phí phát sinh	Chuyển khoản trực tiếp theo thông báo của VMC	Thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng, QR code, ví điện tử, v.v.

Hòa giải viên trực tuyến

16

HÒA GIẢI VIÊN
TRỰC TUYẾN



Chuyên gia uy tín &
giàu kinh nghiệm trong
nhiều lĩnh vực



Có kỹ năng hòa giải



Đảm bảo sắp xếp thời
gian theo dõi tiến trình
vụ việc để thúc đẩy việc
giải quyết tranh chấp
nh nhanh và hiệu quả



Có kỹ năng sử dụng
phương tiện kĩ thuật
trực tuyến

<https://medup.vmc.org.vn>



https://medup.vmc.org.vn

THÔNG TIN CỦA BẠN

Vui lòng nhập thông tin được yêu cầu.
Hoặc [đăng nhập](#) Nếu bạn có tài khoản

Cá nhân

Doanh nghiệp

Họ (*)

Nguyen

Tên (*)

Van A

Số chứng minh nhân dân/ Hộ chiếu

0123456789

Email (*)

nguyenvana@gmail.com

SĐT (*)

+84912345678

Địa chỉ (*)

Đường Nguyễn Trãi

Quốc gia

Việt Nam

Thành phố

Hà Nội

Mã bưu chính

100000

Mật khẩu (*)

Mật khẩu xác nhận (*)

TẢI LÊN ẢNH CHỨNG MINH THƯ (*)

« Quay về

Tiếp tục »

BÊN YÊU CẦU HÒA GIẢI

Riêng tư



Nguyen Van A

Bên yêu cầu hòa giải

v.

Vụ tranh chấp số:

Đang chờ xử lý

Trị giá vụ tranh chấp:

Bên được yêu cầu

Tiêu đề:

Nội dung tranh chấp:

https://medup.vmc.org.vn



XÁC NHẬN THỎA THUẬN HÒA GIẢI CỦA BẠN

Tải lên thỏa thuận hòa giải của bạn

Banner.jpg

Trường hợp chưa có thỏa thuận hòa giải, vui lòng ấn vào đây điền thông tin vào bản dự thảo thỏa thuận hòa giải. Dự thảo này sẽ được gửi cho bên còn lại để đề nghị ký kết.

Thỏa thuận hòa giải

<< Quay về

Tiếp tục >>



CHỌN LỊCH CHO PHIÊN HỌP HÒA GIẢI CỦA BẠN

Chọn 5 ngày bạn có thể họp một phiên hòa giải.
Thời gian đều theo Giờ (UTC+7).

Ngày 1

07/04/2021

00:00 - 06:00

06:00 - 12:00

12:00 - 18:00

18:00 - 00:00

Ngày 2

15/04/2021

00:00 - 06:00

06:00 - 12:00

12:00 - 18:00

18:00 - 00:00

Ngày 3

16/04/2021

00:00 - 06:00

06:00 - 12:00

12:00 - 18:00

18:00 - 00:00

Ngày 4

24/04/2021

00:00 - 06:00

06:00 - 12:00

12:00 - 18:00

18:00 - 00:00

Ngày 5

26/04/2021

00:00 - 06:00

06:00 - 12:00

12:00 - 18:00

18:00 - 00:00

<< Quay về

Tiếp tục >>



THANH TOÁN

Vui lòng thanh toán phí đăng ký hòa giải, đây là khoản phí không hoàn lại, chưa bao gồm phí hòa giải. Phí hòa giải sẽ được thông báo sau, vui lòng xem Biểu phí tại đây

500.000 đ

CHỌN PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

THANH TOÁN QUỐC TẾ

THANH TOÁN TRONG NƯỚC

☒ Các thông tin chúng tôi cung cấp là chính xác

☒ Tôi đồng ý với [Điều khoản dịch vụ](#)

☒ Chúng tôi đề nghị Trung tâm Hòa giải Việt Nam bắt đầu thủ tục hòa giải với Bên được yêu cầu theo [Quy tắc hòa giải trực tuyến của Trung tâm](#)

Duyệt lại Bản yêu cầu hòa giải

<< Quay về

Tiến hành thanh toán >>

<https://medup.vmc.org.vn>



**Chính thức vận hành
kể từ ngày 01/04/2021**



VIAC

TRUNG TÂM TRỌNG TÀI QUỐC TẾ VIỆT NAM

vmc

Trung tâm
Hoà giải
Việt Nam

THANK YOU