

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Có hiệu lực từ ngày 01/07/2024)

Quy Trình Tiếp Nhận Và Giải Quyết Khiếu Nại (“**Quy Trình**”) quy định trách nhiệm của Ngân hàng TNHH Một thành viên HSBC (Việt Nam) (“**HSBC Việt Nam**”, “**Ngân Hàng**”) trong việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại của Khách Hàng.

Nếu dịch vụ của Ngân Hàng chưa đáp ứng được sự hài lòng của Khách Hàng, hoặc Khách Hàng cho rằng có sự sai sót, Khách Hàng vui lòng thông báo cho Ngân Hàng

1. Kênh Tiếp Nhận:

- i. Liên hệ Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng qua hộp thư direct@hsbc.com.vn hoặc gọi đến một trong các số sau:
 - Khách Hàng Premier: (84) 28 37 247 666 (hoạt động 24/7);
 - Chủ Thẻ tín dụng Bạch Kim Cash Back; HSBC Live+ và TravelOne: (84) 28 37 247 248 (hoạt động 24/7);
 - Khách Hàng Cá nhân: (84 28) 37 247 247 (miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (miền Bắc) (Hoạt động 24/7 cho việc báo mất hoặc thất lạc thẻ hoặc thiết bị bảo mật, khiếu nại giao dịch hoặc khiếu nại khác liên quan đến Thẻ, và từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày cho các vấn đề khác. Khách Hàng Cá nhân ở khu vực miền Trung có thể liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách Hàng theo một trong hai số miền Bắc hoặc miền Nam)
- ii. Liên hệ Chi nhánh/ Phòng Giao dịch: Giám đốc Chi nhánh/ Phòng Giao dịch, Giám đốc Quan hệ Khách Hàng, Giám đốc Dịch vụ Khách Hàng hay đội ngũ Nhân viên Chi nhánh luôn sẵn lòng hỗ trợ; hoặc
- iii. Gửi tin nhắn từ ‘Tin nhắn bảo mật’ hoặc ‘Trò Chuyện Trực Tuyến’ trên Ngân Hàng Trực Tuyến; hoặc
- iv. Gửi mẫu thư đăng tải tại mục ‘Liên hệ với chúng tôi’ trên trang chủ của Ngân Hàng tại www.hsbc.com.vn; hoặc
- v. Gửi thư về:
Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam)
Hộp thư 087, Bưu điện Trung tâm Sài Gòn, Hộp thư 087



TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

2. Thời gian tiếp nhận:

Ngân Hàng sẽ phản hồi cho Khách Hàng về việc tiếp nhận phản hồi, khiếu nại của Khách Hàng trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản hồi, khiếu nại đó.

3. Thời gian giải quyết:

Trong mọi nỗ lực cho phép, Ngân Hàng sẽ giải quyết các khiếu nại trong vòng bảy (07) ngày làm việc, trừ khi pháp luật hiện hành có quy định khác. Trường hợp phức tạp có thể cần thêm thời gian để xem xét giải quyết, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng. Tùy theo từng trường hợp, Ngân Hàng cũng sẽ thực hiện các biện pháp phù hợp để ngăn chặn sự việc tương tự lặp lại.

Nếu Khách Hàng cho rằng phản hồi hay than phiền của mình chưa được giải quyết thỏa đáng và muốn đề đạt đến cấp quản lý cao hơn của Ngân Hàng để xem xét, vui lòng gửi thư về:

Bộ phận Chuyên trách Phản hồi Khách Hàng

Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam)

Tòa nhà Metropolitan, 235 Đồng Khởi, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Nếu Khách Hàng vẫn chưa hài lòng với cách giải quyết của Ngân Hàng, Khách Hàng có quyền đệ trình vấn đề đến các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để có được phán xét khách quan. Mặc dù chúng tôi hy vọng Khách Hàng sẽ không lựa chọn cách thức đề đạt yêu cầu của mình gửi đến những cơ quan này, tuy nhiên nếu cần thiết, chúng tôi tin rằng quyết định từ một cơ quan độc lập sẽ giúp giải đáp các vướng mắc của Khách Hàng một cách phù hợp nhất. Chúng tôi sẽ phối hợp với cơ quan có thẩm quyền khi được yêu cầu.

Các trường hợp ưu tiên tiếp nhận, giải quyết được quy định tại Chính Sách Chung Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương được công bố tại trang chủ của Ngân Hàng.