

THÔNG BÁO

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Nhằm bảo vệ quyền lợi của Khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) trân trọng thông báo tới Quý Khách hàng quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng tại Vietcombank.

1. Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Quý Khách hàng có thể gửi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại tới Vietcombank qua một trong các kênh dưới đây:

- Tổng đài điện thoại (hotline): 1900545413 / 18001565 (dành cho Khách hàng ưu tiên) / +84 24 38243524 (dành cho Khách hàng gọi từ nước ngoài về)
- Thực hiện cuộc gọi miễn phí (cần có kết nối internet) bằng cách: Đăng nhập VCB Digibank >> Cài đặt >> Liên hệ với Vietcombank >> Chọn biểu tượng "Gọi tổng đài"
- Email: lienhe@vietcombank.com.vn / Hộp thư điện tử trực tuyến **TẠI ĐÂY**
- Trực tiếp tại Chi nhánh/Phòng giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc. Thông tin các điểm giao dịch của Vietcombank xem **TẠI ĐÂY**
- Gửi văn bản phản ánh, yêu cầu, khiếu nại tới Chi nhánh/Phòng giao dịch hoặc Trụ sở chính của Vietcombank - Số 198 Trần Quang Khải, Phường Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội.

Thông tin Khách hàng cần cung cấp cho Vietcombank để phục vụ kiểm tra và xử lý bao gồm nhưng không giới hạn:

- Họ tên khách hàng, thẻ CCCD/thẻ căn cước/giấy chứng nhận căn cước/hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân khác (đối với khách hàng cá nhân); tên tổ chức, số giấy phép thành lập/số giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập, hoạt động hợp pháp/mã số doanh nghiệp/mã số thuế/số định danh của tổ chức (đối với khách hàng tổ chức)
- Số tài khoản (nếu có)
- Số điện thoại/email liên hệ

- Nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại
- Tài liệu/chứng cứ liên quan tới nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại (nếu có)

Quý khách hàng lưu ý không cung cấp thông tin bảo mật dịch vụ (mật khẩu, thông tin thẻ, mã OTP, mã PIN hoặc thông tin xác thực giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào)

2. Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

Các thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Quý Khách hàng sẽ được chuyển đến các đơn vị chức năng liên quan tại Vietcombank để xem xét giải quyết theo các quy trình, quy định nội bộ của Ngân hàng và quy định của pháp luật hiện hành. Sau khi hoàn tất quá trình xử lý, Vietcombank sẽ thông báo kết quả tới Quý Khách hàng qua một trong các hình thức: gọi điện thoại, gửi email, phát hành văn bản, hoặc các hình thức khác được Vietcombank quy định từng thời kỳ. Thời hạn giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại tại Vietcombank không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, trừ các trường hợp có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

Quý Khách hàng vui lòng tham khảo quy định chi tiết về xử lý tra soát tại Điều khoản và Điều kiện của từng sản phẩm/dịch vụ; Hướng dẫn tra soát trực tuyến trên VCB Digibank/VCB Digibiz tại website của Vietcombank.

Vietcombank cam kết đồng hành cùng khách hàng trên tinh thần tôn trọng - trách nhiệm - hợp tác để mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

Vietcombank trân trọng cảm ơn Quý Khách hàng đã tin tưởng và đồng hành cùng Vietcombank.