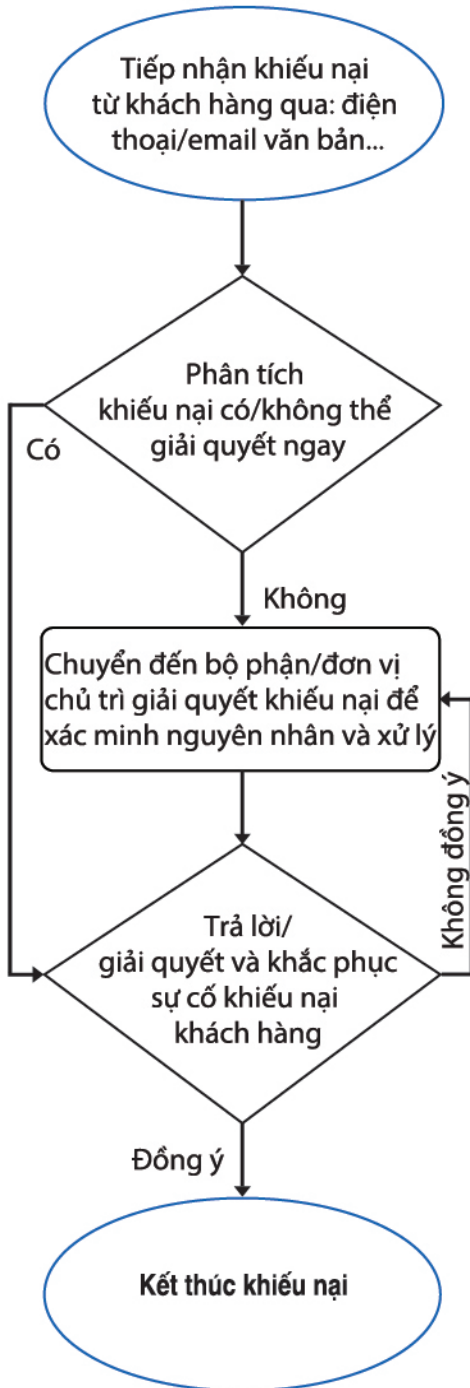


# QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI



## I. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

### BƯỚC 1: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

- Tiếp nhận khiếu nại tại các điểm giao dịch, qua số điện thoại hỗ trợ/chăm sóc khách hàng, văn bản, email...

### BƯỚC 2: PHÂN TÍCH KHIẾU NẠI

- Đối với các khiếu nại trực tiếp hoặc qua điện thoại mà có đủ thông tin, có thể giải quyết được ngay: trả lời khiếu nại khách hàng ngay;  
 - Đối với khiếu nại chưa đủ thông tin hoặc không thể giải quyết được ngay thì thực hiện;  
 + Gửi văn bản hỏi âm khiếu nại trong vòng 02 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại (đối với khiếu nại bằng văn bản, email, điện thoại...) hoặc gửi khách hàng bản copy phiếu tiếp nhận khiếu nại có xác nhận của giao dịch viên đối với khiếu nại trực tiếp tại điểm giao dịch;  
 + Chuyển khiếu nại cho bộ phận/đơn vị chủ trì giải quyết khiếu nại.

### BƯỚC 3: XÁC MINH NGUYÊN NHÂN PHÁT SINH VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.

- Bộ phận/ đơn vị chủ trì giải quyết khiếu nại phối hợp với các đơn vị liên quan xác định nguyên nhân phát sinh khiếu nại;  
 - Đề xuất các cấp có thẩm quyền phương án giải quyết.

### BƯỚC 4: TRẢ LỜI/ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

- Làm văn bản trả lời khiếu nại khách hàng;  
 - Gửi các bộ phận có liên quan khắc phục sự cố phát sinh khiếu nại (nêu nguyên nhân do lỗi của đơn vị cung cấp dịch vụ).

### BƯỚC 5: KẾT THÚC KHIẾU NẠI

Lưu hồ sơ; Tổng kết, rút kinh nghiệm.

## II. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa không quá 20 ngày làm việc (không tính ngày nghỉ và ngày lễ) kể từ khi nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng.