

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

1. Mục đích

Quy trình này được xây dựng nhằm đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng được thực hiện kịp thời, minh bạch, đúng quy định pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với mọi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến sản phẩm, chất lượng dịch vụ của Công ty Cổ phần Chứng khoán KIS Việt Nam (“KIS”) và thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.

3. Trình tự, thủ tục giải quyết

Bước 1: Tiếp nhận phản ánh, khiếu nại

Khi có phản ánh hoặc yêu cầu, khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ, Khách hàng liên hệ với KIS qua các hình thức sau:

- Trực tiếp gặp Dịch vụ khách hàng hoặc gửi văn bản khiếu nại đến Văn phòng Công ty Cổ phần Chứng khoán KIS: Tầng 3 Toà nhà ROX, 180-192 Nguyễn Công Trứ, Phường Bến Thành, Thành phố Hồ Chí Minh
- Gọi điện thoại đến số điện thoại: (84-28)39148585 hoặc gửi email đến địa chỉ: cskh@kisvn.vn

Lưu ý: Trong văn bản phản ánh, yêu cầu, khiếu nại bằng hình thức văn bản thông thường hay thư điện tử vui lòng ghi rõ nội dung phản ánh, khiếu nại, yêu cầu cần giải quyết và cung cấp các tài liệu, thông tin liên quan đến nội dung phản ánh, khiếu nại.

Bước 2: Quy trình xác minh và phân loại khiếu nại

2.1. Bộ phận Chăm sóc khách hàng/Dịch vụ khách hàng (DVKH) sẽ tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng, và kiểm tra thông tin khiếu nại gồm đầy đủ các thông tin sau:

- (i) Thông tin khách hàng;
- (ii) Nội dung khiếu nại;
- (iii) Yêu cầu cụ thể.

Trong trường hợp phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng chưa thể hiện rõ các thông tin trên, DVKH chủ động liên hệ, xác nhận lại với khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc.

2.3. Trường hợp phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng đã thể hiện rõ các thông tin yêu cầu tại mục 2.1 nêu trên, DVKH chuyển tiếp khiếu nại của khách hàng đến bộ phận liên quan xử lý và gửi thông báo tiếp nhận đến khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.

Bước 3: Xác minh và xử lý khiếu nại

3.1. Bộ phận phụ trách tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, xác minh thông tin người khiếu nại (nếu cần thiết) và đánh giá các tài liệu, chứng cứ liên quan.

- (i) Trường hợp Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và có thể giải quyết được ngay: Bộ phận phụ trách thực hiện trả lời, xử lý ngay phản ánh, yêu cầu, khiếu nại cho Khách hàng và phản hồi lại DVKH trong vòng 03 ngày làm việc.
- (ii) Trường hợp Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin nhưng chưa thể giải quyết được ngay và cần thêm thời gian xác minh: Bộ phận phụ trách tiến hành xác minh, và gửi phản hồi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đến DVKH trong thời gian tối đa 15 ngày làm việc.
- (iii) DVKH phản hồi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đến khách hàng trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản hồi từ các phòng liên quan.

Nếu cần thiết phải làm việc trực tiếp với Khách hàng, Bộ phận phụ trách sẽ liên hệ Khách hàng để xác nhận lịch hẹn và gửi Thư mời làm việc trực tiếp tại văn phòng của KIS.

3.2. Trường hợp khách hàng chưa/không đồng ý với phương án giải quyết của KIS, khách hàng có thể bắt đầu lại chu trình phản ánh, yêu cầu, khiếu nại mới.

Bước 4: Kết thúc khiếu nại

Toàn bộ hồ sơ, tài liệu liên quan đến quá trình giải quyết khiếu nại được lưu trữ theo quy định nội bộ và pháp luật hiện hành nhằm phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra và đảm bảo nguyên tắc trách nhiệm giải trình của KIS.