

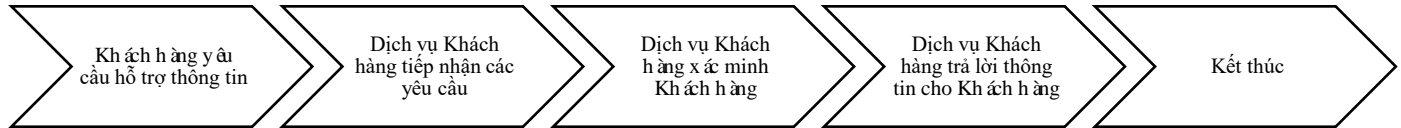
# NGÂN HÀNG CATHAY UNITED BANK - CHI NHÁNH TP. HỒ CHÍ MINH

## QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Ban hành lần đầu ngày 01/07/2024

### I. Quy trình xử lý yêu cầu của Khách hàng

#### 1. Sơ đồ quy trình chung



#### 2. Diễn giải

Ngân hàng Cathay United Bank – Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh (“Ngân hàng”) sẽ chỉ định Nhân viên Dịch vụ Khách hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc kiểm tra và giải quyết mọi thông tin thắc mắc của Khách hàng.

- Khách hàng yêu cầu hỗ trợ thông tin: Nhân viên Dịch vụ Khách hàng phải tóm tắt ngắn gọn về nội dung yêu cầu.
- Dịch vụ Khách hàng tiếp nhận yêu cầu: Nhân viên Dịch vụ Khách hàng ghi nhận yêu cầu của Khách hàng.
- Dịch vụ Khách hàng xác minh Khách hàng: Nhân viên Dịch vụ Khách hàng thực hiện xác minh thông tin của Khách hàng.
- Dịch vụ Khách hàng trả lời thông tin cho Khách hàng: Nhân viên Dịch vụ Khách hàng giải đáp yêu cầu của Khách hàng sau khi kiểm tra thông tin.
- Kết thúc: Khách hàng đồng ý với phản hồi của Nhân viên Dịch vụ Khách hàng.

(\*) Nhân hàng có trách nhiệm thông báo cho người tiêu dùng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó.

#### 3. Nguyên tắc xử lý yêu cầu dành cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Để được ưu tiên, người tiêu dùng dễ bị tổn thương phải thông báo cho nhân viên Dịch vụ Khách hàng về tình trạng cá nhân. Đồng thời, Người tiêu dùng dễ bị tổn thương phải đưa ra bằng chứng hoặc tài liệu chứng minh rằng mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình đang bị xâm phạm. Phương thức cung cấp bằng chứng hoặc tài liệu chứng minh đến Ngân hàng phải được xác thực và đảm bảo chính xác của những loại chứng từ đó.

Ngân hàng sẽ đưa ra giải pháp dựa trên tình trạng dễ bị tổn thương của mỗi khách hàng.

Việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương được thực hiện như sau:

- Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo đảm các quyền của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng và các quyền, chính sách ưu tiên theo quy định khác của pháp luật có liên quan;
- Ngân hàng chủ động, tự chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các nguyên tắc của mình để bảo vệ người tiêu dùng dễ bị tổn thương;
- Khi người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm, Ngân hàng phải ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Ngân hàng phải trả lời bằng văn bản qua email hoặc dịch vụ bưu chính;

- Ngân hàng phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của người tiêu dùng;

- Khi đã đủ cơ sở để xác minh và khẳng định đây là người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo đánh giá nội bộ của Ngân hàng đối với từng tình trạng cụ thể, dựa trên tình hình hợp lý và hợp pháp của các tài liệu, bằng chứng mà khách hàng cung cấp, Ngân hàng sẽ có trách nhiệm sau đây khi giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng dễ bị tổn thương:

a) Bảo đảm việc thực hiện quyền của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình giải quyết yêu cầu, khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng theo quy định của pháp luật;

b) Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương;

c) Luôn tiếp nhận, giải quyết yêu cầu được bảo vệ của người tiêu dùng dễ bị tổn thương dù cho có khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán;

d) Không kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình giải quyết yêu cầu, khiếu nại.

#### **4. Kênh tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại của Ngân hàng: bao gồm**

(i) Địa chỉ liên hệ và nhận thư tại Tầng 19, Tòa nhà Lim Tower 3, số 29A Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam;

(ii) Số điện thoại đường dây nóng [028.3622.6836];

(iii) Hộp thư điện tử: [contact.CUB@vn.cathaybk.com](mailto:contact.CUB@vn.cathaybk.com);

(iv) Tin nhắn trên Facebook tại Cathay United Bank,

(v) Ứng dụng của Ngân Hàng,

(vi) Trang thông tin điện tử của Ngân Hàng, và

(vii) Các phương thức liên lạc khác theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng tại từng thời điểm, mà qua đó Khách hàng và Ngân hàng liên hệ, trao đổi thông tin, gửi và nhận các thông báo liên quan đến Bộ Hợp Đồng một cách chính thức. Trong trường hợp có bất kỳ thay đổi nào về Kênh tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại của Ngân hàng (ví dụ: thay đổi địa chỉ email, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ trang thông tin điện tử), Ngân hàng sẽ thông báo trước cho Khách hàng về sự thay đổi này.

#### **5. Niêm yết công khai**

Quy trình này và bản cập nhật được niêm yết công khai tại vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở Tầng 19, Tòa nhà Lim Tower 3, số 29A Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, và đăng tải trên Website/ Ứng dụng của Ngân hàng. Quý khách được khuyến nghị thường xuyên truy cập vào Website/ Ứng dụng CUB Vietnam của Ngân hàng để kiểm tra Chính sách này và bản cập nhật.