

Quy định Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại tố cáo

Nhằm bảo vệ quyền lợi của Người khiếu nại/Người tố cáo, Vietbank trân trọng thông báo Quy định tiếp nhận và giải quyết khiếu nại tố cáo tại Vietbank như sau:

1. PHẢN ÁNH, ĐỀ NGHỊ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỐ CÁO	
Các kênh tiếp nhận Đơn/Thư khiếu nại tố cáo, phản ánh thông tin khiếu nại tố cáo của Vietbank	Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, Người khiếu nại/Người tố cáo có thể phản ánh, đề nghị giải quyết Đơn/Thư khiếu nại tố cáo, phản ánh thông tin khiếu nại tố cáo bằng một trong những hình thức sau đây: ➢ Trực tiếp đến Hội Sở và/hoặc các trụ sở làm việc của Trung tâm kinh doanh để phản ánh thông tin khiếu nại tố cáo. ➢ Gián tiếp thông qua các kênh: • Email: cskh@vietbank.com.vn hoặc email của các Trung tâm kinh doanh, Đơn vị nghiệp vụ Hội sở; • Email: tiepnhanthongtinkntc@vietbank.com.vn; • Điện thoại: Qua tổng đài 18001122 hoặc số điện thoại của các Trung tâm kinh doanh, Đơn vị nghiệp vụ Hội sở; • Website: www.vietbank.com.vn và các trang mạng xã hội do Vietbank quản lý; • Văn bản khiếu nại tố cáo được gửi đến Hội sở hoặc các Trung tâm kinh doanh trên toàn hệ thống, đơn/thư/văn bản do các Cơ quan nhà nước có thẩm quyền chuyển tiếp đến qua đường bưu điện.
2. TIẾP NHẬN ĐƠN/THƯ KHIẾU NẠI TỐ CÁO, THU THẬP HỒ SƠ KHIẾU NẠI TỐ CÁO	
Thông báo xác nhận tiếp nhận Đơn/Thư khiếu nại tố cáo và thu thập hồ sơ khiếu nại tố cáo	Sau khi đã tiếp nhận Đơn/Thư khiếu nại tố cáo và thu thập hồ sơ khiếu nại tố cáo từ Người khiếu nại/Người tố cáo thông qua các kênh nêu trên, Vietbank sẽ gửi thông báo xác nhận như sau: ➢ Kênh trực tiếp: lập <i>Biên bản tiếp nhận</i> tất cả Đơn/Thư khiếu nại tố cáo, hồ sơ khiếu nại tố cáo và lập <i>Biên bản làm việc</i> với Người khiếu nại/Người tố cáo.

	➤ Kênh gián tiếp: gọi điện thoại có ghi âm/gửi email và/hoặc phát hành thông báo cho Người khiếu nại/Người tố cáo theo thông tin được cung cấp (trừ trường hợp khiếu nại tố cáo nặc danh). Thời gian phản hồi: Tối đa không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại tố cáo.
3. XỬ LÝ THÔNG TIN KHIẾU NẠI TỔ CÁO VÀ THỜI GIAN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO	
Xử lý thông tin khiếu nại tố cáo	Căn cứ vào Đơn/Thư khiếu nại tố cáo và hồ sơ khiếu nại tố cáo từ Người khiếu nại/Người tố cáo: • Trường hợp nội dung khiếu nại tố cáo không đủ điều kiện xử lý và từ chối xử lý, Vietbank gửi <i>Công văn phản hồi từ chối</i> giải quyết khiếu nại tố cáo cho Người khiếu nại/Người tố cáo. • Trường hợp nội dung khiếu nại tố cáo đủ điều kiện xử lý thì Vietbank tiến hành kiểm tra xác minh và thực hiện giải quyết khiếu nại tố cáo cho Người khiếu nại/Người tố cáo.
Thời gian giải quyết khiếu nại tố cáo	Trừ các trường hợp pháp luật có quy định khác, tùy theo tính chất và mức độ của vụ việc khiếu nại tố cáo, thời gian giải quyết khiếu nại tố cáo được quy định như sau: ➤ Đối với trường hợp khiếu nại: • Không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ thông tin để giải quyết; • Không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ thông tin để giải quyết đối với vụ việc phức tạp. ➤ Đối với trường hợp tố cáo: • Không quá 60 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ thông tin để giải quyết; • Không quá 90 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ thông tin để giải quyết đối với vụ việc phức tạp. ➤ Thời hạn giải quyết khiếu nại tố cáo nêu trên không áp dụng đối với các vụ việc đã được Vietbank chuyển hồ sơ đến Cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. ➤ Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết khiếu nại tố cáo nhưng chưa có kết quả và thông tin cụ thể, Vietbank trao đổi với Người khiếu nại/Người tố cáo và gia hạn lại thời gian nhưng không vượt quá thời gian đã được quy định nêu trên.
4. THÔNG BÁO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO	

	Vietbank gửi thông báo kết quả giải quyết khiếu nại tố cáo cho Người khiếu nại/Người tố cáo căn cứ vào hình thức yêu cầu của Người khiếu nại/Người tố cáo (ngoại trừ trường hợp khiếu nại tố cáo nặc danh) có thể thực hiện một trong các hình thức sau: • Mời Người khiếu nại/Người tố cáo đến Vietbank để làm việc hoặc đến địa chỉ cư trú, địa chỉ theo thông tin liên hệ của Người khiếu nại/Người tố cáo để trực tiếp gửi kết quả giải quyết khiếu nại tố cáo; • Gọi điện thoại trả lời Người khiếu nại/Người tố cáo (điện thoại có ghi âm); • Gửi Văn bản trả lời Người khiếu nại/Người tố cáo bằng hình thức chuyển phát thư đảm bảo hoặc phản hồi qua địa chỉ email Người khiếu nại/Người tố cáo đã đăng ký/cung cấp cho Vietbank; • Các hình thức khác theo quy định của pháp luật và quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
--	--