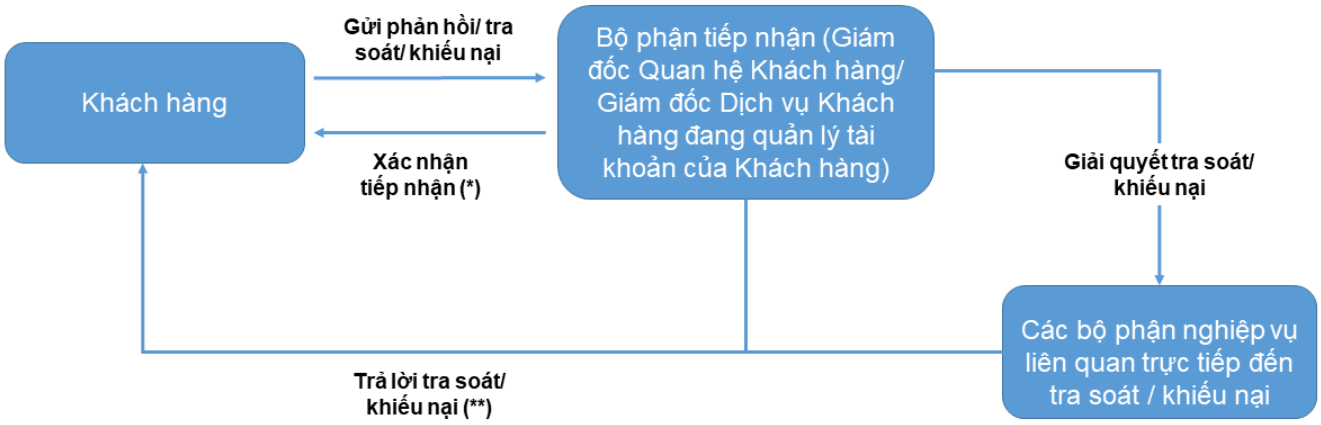
# QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ ĐÓNG GÓP Ý KIẾN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP




(*): trong vòng 2 ngày làm việc

(**): trong vòng 5 ngày làm việc. Đối với những vấn đề phức tạp cần nhiều thời gian để xử lý, chúng tôi sẽ thông báo để Quý khách được biết.

Riêng đối với dịch vụ tài khoản thanh toán,

- Ngân Hàng sẽ nhanh chóng phản hồi và/hoặc xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng đối với Tài Khoản trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc (hoặc một thời hạn khác theo quy định của Luật Việt Nam) sau khi nhận được yêu cầu hợp lệ đó cùng với đầy đủ các tài liệu và thông tin liên quan mà Ngân Hàng có thể yêu cầu một cách hợp lý để xử lý yêu cầu đó. Ngân Hàng sẽ tạm dừng cung ứng dịch vụ thanh toán ngay khi có thể theo yêu cầu của Khách Hàng do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.
- Ngân Hàng sẽ nhanh chóng kiểm tra theo yêu cầu của Khách Hàng và thông báo kết quả cho Khách Hàng. Nếu Khách Hàng đồng ý với kết quả kiểm tra cũng như phương án giải quyết đối với kết quả đó, và nếu Ngân Hàng có trách nhiệm bồi hoàn đối với Tổn Thất của Khách Hàng theo Hồ Sơ Dịch Vụ, Ngân Hàng sẽ thực hiện việc bồi hoàn đó trong vòng 5 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả kiểm tra và phương án giải quyết cho Khách Hàng (hoặc một thời hạn khác theo thỏa thuận giữa các Bên trong phạm vi pháp luật cho phép).