

Head Office

Central Plaza Office Building
17 Le Duan, Ben Nghe Ward, District 1,
Ho Chi Minh City, Vietnam.
Tel 1800 599 921 (Retail)/
1800 558 880 (Wholesale)
Fax (84-28) 3827 2246
uob.com.vn

**Quy trình tiếp nhận và giải quyết Phản ánh, Yêu cầu, Khiếu nại
dành cho Khách hàng của Ngân hàng TNHH Một Thành Viên United Overseas
Bank (Việt Nam) (“UOBV”)**

1. Các kênh tiếp nhận Phản ánh, Yêu cầu, Khiếu nại của Khách hàng

- Tùy vào dịch vụ, sản phẩm mà Quý khách có thể lựa chọn một trong các kênh chính thống của UOBV để gửi Phản ánh, Yêu cầu hoặc Khiếu nại.
- Xem thông tin chi tiết [tại đây](#).

2. Quy trình giải quyết Phản ánh, Yêu cầu, Khiếu nại của Khách hàng

- Thông tin về Phản ánh, Yêu cầu, Khiếu nại của Quý khách sẽ được chuyển đến bộ phận chức năng tại UOBV để xử lý theo quy định/ quy trình của UOBV.
- Kết quả xử lý sẽ được nhân viên UOBV thông báo trực tiếp đến Quý khách qua hình thức như điện thoại, thư điện tử, văn bản... tùy theo quy định của UOBV.

3. Thời gian thông báo về việc tiếp nhận Phản ánh, Yêu cầu, Khiếu nại của Khách hàng

Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm UOBV nhận được thông tin, UOBV sẽ thông báo việc tiếp nhận Phản ánh, Yêu cầu hoặc Khiếu nại đến Quý khách. Tùy vào kênh tiếp nhận mà Quý khách sẽ nhận được thông báo tiếp nhận trực tiếp, hoặc thông qua số điện thoại/ email Quý khách đã đăng ký với UOBV.

