



Ngân hàng Deutsche Bank AG, Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh
Deutsche Bank AG, Ho Chi Minh City Branch
Chính Sách và Thủ tục Xử Lý Khiếu Nại của Khách hàng
Customer Complaints Handling Policy and Procedure

“**Ngân hàng**” nghĩa là Ngân hàng Deutsche Bank AG, Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.
“**Bank**” means Deutsche Bank AG, Ho Chi Minh City branch.

“**Khách hàng**” nghĩa là cá nhân hoặc tổ chức đang có quan hệ giao dịch hoặc sử dụng dịch vụ, sản phẩm của Ngân hàng.

“**Customer**” means an individual or institution who/which has a banking relationship with the Bank.

1. Khách hàng có thể thực hiện theo dõi đề nghị tra soát hoặc khiếu nại với Ngân hàng trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát hoặc khiếu nại.
A Customer may make tracing requests or complaints to the Bank within 60 days from the date of the transaction which is subject of such request or complaint.
2. Khách hàng có thể liên hệ với Ngân hàng thông qua số điện thoại của tổng đài +84-28-62999000 và /hoặc gửi phiếu góp ý (biểu mẫu trong phụ lục) đã có sẵn trên trang web của Ngân hàng và tại các điểm/quầy giao dịch cho bất kỳ Khiếu nại nào của Khách hàng.
A Customer may contact the Bank via the hotline number +84-28-62999000 and/or submit a feedback form (please see appendix) which is available on the Bank's website and counter for any Complaints.
3. Ngân hàng sẽ xử lý mỗi Khiếu nại nhận được từ Khách hàng như nêu trên theo quy định pháp luật hiện hành như sau:
The Bank shall handle each Complaints received as aforesaid in accordance with applicable law and regulation as under:
 - a) Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận nêu trên, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng;
Within 30 working days from the date of receiving the first tracing request or complaint from the Customer in one of the manners as set forth above, the bank shall be responsible for handling the tracing request or complaint of the customer;



- b) Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh mà không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo các điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
Within a maximum period of 5 working days from the date of notifying the tracing or complaint result to the Customer, the Bank shall proceed with reimbursing the Customers in accordance with the agreement and current laws and regulations for the losses incurred not at the fault of the customers and/or not falling within the cases of force majeure in accordance with the terms and conditions on opening and use of payment account;
- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát hoặc khiếu nại được quy định nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào, thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
If the period of time for handling tracing requests or complaints as set forth at point a hereof expires but the cause or fault of either party has not been determined yet, within the next 15 working days, the Bank shall come to agreement with the customer in regard of the resolution plan of tracing request or complaint.
- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát Ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn). Ngân hàng cũng sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng trừ trường hợp pháp luật có quy định khác và /hoặc theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc tòa án không cho phép Ngân hàng thực hiện việc thông báo này. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, thì trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả Khiếu nại.
In case there is any sign of crime, the Bank shall notify the competent state agency in accordance with the laws and regulations on criminal proceedings and report to the State Bank (Payment Department, Banking Inspection and Supervision Agency, and the local State Bank branch). The Bank shall also notify the Customers in writing about such status unless otherwise restricted by applicable laws or regulations, and/or orders of State Bank, state agencies or court. The handling of such tracing or complaint results falls within the responsibility of competent state agencies. In cases where the competent state agency announces the settlement results without any criminal element, within 15 working days from the date where the conclusion is announced by the competent state agency, the Bank shall make agreement with the Customer on the plan of handling the results of tracing or Complaint.
4. Trong trường hợp Ngân hàng, Khách hàng và các bên liên quan không thể đạt được thỏa thuận và /hoặc không đồng ý với quy trình đề nghị tra soát hoặc khiếu nại, thì việc giải



quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo thỏa thuận có liên quan và các quy định pháp luật hiện hành.

In case the Bank, the Customer and related parties cannot reach an agreement and/or disagree with the process of tracing request or complaint, the dispute settlement shall be carried out in accordance with relevant agreement and the relevant laws and regulation.

PHỤ LỤC: Phiếu góp ý của Khách hàng

APPENDIX: Customer feedback form



Customer feedback
form_DBVN.docx