

1. Giới thiệu

SeABank coi khiếu nại là một phần quan trọng trong việc quản lý tác động và khuyến khích các bên liên quan gồm nội bộ và bên ngoài báo cáo các mối quan ngại khi phát sinh. Do đó, cơ chế giải quyết khiếu nại là một phần không thể thiếu trong cách tiếp cận của SeABank đối với sự tham gia của các bên liên quan và giảm thiểu rủi ro MTXH.

Việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại được SeABank thực hiện để cải thiện chất lượng kinh doanh và rút bài học để tránh các khiếu nại tương tự trong tương lai.

SeABank cam kết hợp tác với các bên liên quan nêu lên các vấn đề MTXH theo cách công bằng và bình đẳng. SeABank cũng cam kết không để người khiếu nại phải đối mặt với sự trả thù từ các bên liên quan khác vì đã nêu lên mối quan ngại và tham gia vào quá trình giải quyết khiếu nại.

Tài liệu này mô tả quy trình giải quyết khiếu nại của SeABank, là quy trình tiếp nhận, xác nhận, điều tra, giải quyết và kết thúc khiếu nại/khiếu kiện (sau đây gọi tắt là "khiếu nại") của các Bên liên quan đến hoạt động trực tiếp của SeABank và/hoặc danh mục cho vay/Khách hàng của SeABank.

2. Quy trình giải quyết khiếu nại

(Lưu ý: Trong trường hợp chỉ là câu hỏi hoặc yêu cầu cung cấp thông tin, SeABank có thể nhanh chóng cung cấp thông tin cần thiết để giải quyết yêu cầu và khiếu nại sẽ được đóng lại sau khi người khiếu nại hài lòng với thông tin được cung cấp. Khi khiếu nại phức tạp hơn và cần phải điều tra, quy trình sau đây sẽ được áp dụng).

Bước 1: Tiếp nhận và Sàng lọc

Đơn vị thực hiện: Bộ phận Chăm sóc khách hàng

- **Kênh tiếp nhận:**
 - *Email:* contact@seabank.com.vn
 - *Hotline:* 1900.599.952 – (024).3204.5952 (phân khúc KHDN)
- **Phân loại sơ bộ:**
 - **Nhóm A (Thư rác/Quảng cáo):** Không xử lý.
 - **Nhóm B (Khiếu nại dịch vụ):** Chuyển theo quy trình chăm sóc khách hàng thông thường.
 - **Nhóm C (Phản ánh có từ khóa liên quan đến MTXH):** Các đơn thư có từ khóa: *ô nhiễm, rác thải, tiếng ồn, thu hồi đất, đền bù, an toàn lao động, sử dụng trẻ em, quấy rối, xâm phạm di tích...* thì chuyển đến tới bộ phận PTBV.

Khi gửi khiếu nại, Người khiếu nại cần cung cấp đầy đủ thông tin đến vấn đề khiếu nại, bao gồm cả tài liệu hoặc hình ảnh có liên quan.

Bước 2: Thẩm định tính hợp lệ và Phân loại

Đơn vị thực hiện: Phát triển bền vững (PTBV).

- **Xác minh tính liên đới:** PTBV trao đổi với ĐVKD để xác định đối tượng bị khiếu nại có phải là khách hàng đang được SeABank cấp tín dụng hay không.
- **Tiêu chí hợp lệ:**
 1. Người khiếu nại cung đủ thông tin để tiến hành xác minh.
 2. Vấn đề phản ánh thuộc phạm vi quản lý MTXH của SeABank
 3. Đối tượng bị khiếu nại liên quan tới hoạt động của SeABank hoặc KH/dự án được SeABank tài trợ

- **Xác nhận tiếp nhận:** Trong vòng **03 ngày làm việc**, PTBV gửi email xác nhận cho người khiếu nại, thông báo mã số hồ sơ và thời gian dự kiến xử lý.
- **Thông báo nội bộ:** Gửi thông báo cho ĐVKD đang quản lý khách hàng bị khiếu nại để phối hợp.

Bước 3: Điều tra và Xây dựng phương án giải quyết

Đơn vị thực hiện: PTBV chủ trì, phối hợp với Bộ phận pháp chế - khối QTRR, PC&TT và ĐVKD.

- **Xác minh thực tế:**
 - Yêu cầu khách hàng vay vốn giải trình và cung cấp bằng chứng (Biên bản quan trắc, hồ sơ pháp lý, ảnh chụp...).
 - Nếu cần thiết, thực hiện khảo sát hiện trường hoặc phỏng vấn cộng đồng bị ảnh hưởng.
- **Xử lý khiếu nại ác ý/Không có cơ sở:**
 - Nếu bằng chứng cho thấy phản ánh hoàn toàn sai sự thật nhằm mục đích quấy rối, PTBV lập biên bản "Khiếu nại không có cơ sở", đóng hồ sơ và gửi thông báo từ chối giải quyết cho người khiếu nại, nêu rõ lý do.
- **Thiết lập Kế hoạch khắc phục:** Đối với các phản ánh đúng thực tế, SeABank yêu cầu khách hàng vay vốn lập lộ trình khắc phục (ví dụ: lắp đặt hệ thống lọc khí).
- **Thời hạn:** Không quá **30 ngày làm việc** kể từ ngày xác nhận tiếp nhận.

Bước 4: Phản hồi, Đóng khiếu nại

- **Phản hồi:** PTBV thông báo kết quả điều tra và các biện pháp khắc phục (nếu có) cho người khiếu nại bằng văn bản chính thức.
- **Đóng khiếu nại:** Hồ sơ được coi là "Đóng" khi người khiếu nại đồng ý với phương án hoặc khi khách hàng vay vốn đã hoàn thành các cam kết khắc phục theo Kế hoạch khắc phục dưới sự giám sát của SeABank.
- **Quy trình Leo thang:**
 - Nếu người khiếu nại không đồng thuận: Vụ việc được chuyển lên Ban Tổng Giám đốc xem xét lần cuối.
 - SeABank cung cấp thông tin về các cơ chế giải quyết tranh chấp bên thứ ba để người phản ánh thực hiện quyền của mình.

Bước 5: Ghi nhận, Lưu trữ và Báo cáo

- **Cơ sở dữ liệu:** Mọi hồ sơ phải được lưu trữ trên phần mềm quản trị hoặc bảng dữ liệu chuẩn hóa, bao gồm:
 1. Mã hồ sơ.
 2. Ngày tiếp nhận & Kênh tiếp nhận.
 3. Thông tin khách hàng bị khiếu nại.
 4. Phân loại E (Môi trường) S (Xã hội), Khác
 5. Tình trạng xử lý (Mở/Đang xử lý/Đã đóng).
- **Báo cáo định kỳ:** PTBV tổng hợp báo cáo cho Ban Tổng giám đốc và đối tác (khi có yêu cầu). Báo cáo phải thể hiện rõ số lượng khiếu nại hợp lệ, tỷ lệ đóng khiếu nại.