

THÔNG BÁO

Về việc: Chính sách giải quyết khiếu nại của Khách hàng

Kính gửi: Quý Khách hàng!

SBJ luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại website <https://Sgold.sacombank-sbj.com> của Công ty SBJ (website Sgold). Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, SBJ đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của SBJ.

Quy trình giải quyết khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Khách hàng khiếu nại về giao dịch tại website Sgold của SBJ thực hiện qua:
 - Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: cskhsbj@sacombank-sbj.com
 - Gọi điện đến Hotline: **090.954.3466** hoặc **090.362.6242**
 - Khách hàng gửi khiếu nại tại địa chỉ:
 - ❖ Công ty TNHH MTV Vàng bạc Đá quý Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín.
 - ❖ 278 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, P.Võ Thị Sáu, Q.3, TP. Hồ Chí Minh.
- **Bước 2:** Bộ phận CSKH của SBJ sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, SBJ sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.
- **Bước 3:** SBJ có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.
- **Bước 4:** Trong trường hợp SBJ đã nỗ lực giải quyết khiếu nại, tranh chấp nhưng sự việc vượt quá khả năng và thẩm quyền của SBJ, SBJ hoặc Khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

SBJ tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị Khách hàng cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến giao dịch. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm SBJ, Khách hàng có vai trò quan trọng và có trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết sự việc. SBJ cần có trách nhiệm cung cấp văn bản, tài liệu, giấy tờ, và các chứng cứ khác để chứng minh, làm rõ thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho Khách hàng.

Trong trường hợp giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp mà được xác định lỗi thuộc về Khách hàng, SBJ sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý tùy theo mức độ của sai phạm.

Trường hợp SBJ và các bên đã nỗ lực giải quyết qua hình thức thương lượng, thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa Khách hàng và SBJ, thì một trong hai bên Khách hàng và SBJ sẽ có thể đưa vụ việc đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại website Sgold hoặc các Quy định và Điều kiện tại Thông báo này đều sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và/hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại TP.Hồ Chí Minh theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, tại Chương 4 về Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Trân trọng thông báo./.

**CÔNG TY TNHH MTV VÀNG BẠC ĐÁ QUÝ
NGÂN HÀNG SÀI GÒN THƯƠNG TÍN**

