

## CUSTOMER COMPLAINT FORM

### ĐƠN KHIẾU NẠI

Please use this form to tell Standard Chartered Bank (Vietnam) Ltd (“the Bank”) about your complaint so we can see if we are able to help you.

Mẫu đơn này dùng để ghi nhận các khiếu nại của Khách hàng đối với Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered Việt Nam (“Ngân hàng”).

<b>1. CUSTOMER INFORMATION / THÔNG TIN KHÁCH HÀNG</b>	
Company Name / Tên Doanh Nghiệp:	
Contact Person Name / Tên người liên hệ:	Email Address or Contact Number / Địa chỉ Email hoặc Số Điện thoại liên lạc:
Account Number / Số tài khoản:	Other information / Các thông tin khác:

<b>2. TYPE OF COMPLAINT / LÝ DO KHIẾU NẠI (Please tick to choose / Xin mời chọn)</b>	
<input type="checkbox"/> General Dissatisfaction with SCB Products/ Service <i>Không hài lòng với sản phẩm/ dịch vụ của SCB</i>	<input type="checkbox"/> Suspected Fraud <i>Nghi ngờ giả mạo/ gian lận</i>
<input type="checkbox"/> Dissatisfaction with SCB Staff <i>Không hài lòng với thái độ của nhân viên SCB</i>	<input type="checkbox"/> Transaction Delay/ Error <i>Giao dịch bị chậm hoặc có lỗi giao dịch</i>
<input type="checkbox"/> Issues with Technology Application/ Platform <i>Vấn đề liên quan đến ứng dụng/ hạ tầng công nghệ</i>	<input type="checkbox"/> Documentation/ Notification Not Delivered or Delay <i>Không nhận được hoặc chậm trễ chứng từ/ thông báo</i>
<input type="checkbox"/> Pricing/ Execution Concern <i>Giá dịch vụ</i>	<input type="checkbox"/> Others <i>Các lý do khác</i>

<b>3. PRODUCT or SERVICE / SẢN PHẨM hoặc DỊCH VỤ (Please tick to choose / Xin mời chọn)</b>	
<input type="checkbox"/> Cash Transaction Services <i>Dịch vụ liên quan đến giao dịch Tiền Mặt</i>	<input type="checkbox"/> Financial Market <i>Các sản phẩm liên quan đến Thị Trường Tài Chính</i>
<input type="checkbox"/> Payment Services <i>Dịch vụ liên quan đến Thanh Toán</i>	<input type="checkbox"/> Lending <i>Các sản phẩm liên quan đến Vay</i>
<input type="checkbox"/> Trade Services <i>Dịch vụ liên quan đến Tài Trợ Thương Mại</i>	<input type="checkbox"/> Management <i>Các vấn đề liên quan đến Quản Lý</i>
<input type="checkbox"/> Securities Services <i>Dịch vụ Chứng Khoán</i>	<input type="checkbox"/> Others <i>Các Dịch vụ/ Sản phẩm khác</i>

#### 4. BRIEF DETAILS OF THE COMPLAINT / CHI TIẾT KHIẾU NẠI

#### **CUSTOMER'S ACKNOWLEDGMENT AND CONSENT / CAM KẾT VÀ XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG**

1. To the best of our knowledge, everything stated here is correct.  
*Chúng tôi cam kết các thông tin nêu ở trên mẫu đơn này là đúng*
2. We understand that, to help resolve our complaint, the Bank will need to use and keep personal information about contact person/complainant – for example, how to contact his/her and details about the complaint and sometimes sensitive personal information.  
*Chúng tôi hiểu rằng để giải quyết khiếu nại của chúng tôi, Ngân hàng sẽ cần sử dụng và lưu giữ các thông tin cá nhân của người liên hệ/người khiếu nại, ví dụ như thông tin liên lạc của người khiếu nại cùng các chi tiết liên quan đến khiếu nại và đôi khi, bao gồm các thông tin nhạy cảm khác.*
3. We understand that the complaint handling process might include collecting information from the product/service we have complained about and possibly sharing information with other 3<sup>rd</sup> parties – for example, other parties that may have been involved in the complaint.  
*Chúng tôi hiểu rằng việc giải quyết khiếu nại này bao gồm việc thu thập các thông tin liên quan từ các sản phẩm hoặc dịch vụ mà chúng tôi khiếu nại và có thể bao gồm việc chia sẻ thông tin cho các bên thứ 3, ví dụ như các bên có liên quan đến khiếu nại.*

Signature of Complainant / Chữ ký của người khiếu nại

-----  
Name / Tên:

Date / Ngày:

-----  
**What you need to do / Bạn cần làm gì:**

- Complete and sign the Complaint Form / Điền thông tin và ký vào Đơn Khiếu Nại.
- Attach copies of any documents that relate to your complaint (if any) / Đính kèm các chứng từ liên quan đến khiếu nại (nếu có)
- Send the completed Complaint Form with copies of relevant documents (if any) to your Relationship Manager / Gửi Đơn Khiếu Nại cùng các chứng từ liên quan (nếu có) đến Giám Đốc Quan Hệ Khách Hàng của Quý Khách