



## HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI



### CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ PHÁT ĐẠT HOLDINGS

- ❖ Trụ sở chính: 37 Nguyễn Trung Trực, Phường Bến Thành, TP.HCM
- ❖ Văn phòng đại diện: 150 Đường D, KDC Lakeview City, Phường Bình Trưng, TP.HCM
- ❖ Website: [phatdatinvesting.com.vn](http://phatdatinvesting.com.vn)
- ❖ Email: [cskh@phatdatinvesting.com.vn](mailto:cskh@phatdatinvesting.com.vn)
- ❖ Hotline: 088 639 1088

## I. Mục đích và phạm vi áp dụng:

### 1. Mục đích:

Quy trình này được ban hành nhằm:

- Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà đầu tư;
- Tiếp nhận và xử lý kịp thời các khiếu nại phát sinh trong quá trình giao dịch;
- Giải quyết thỏa đáng các tranh chấp, hạn chế rủi ro về pháp lý/tài chính;
- Nâng cao tính minh bạch, an toàn và uy tín của TVKD.

### 2. Phạm vi áp dụng:

Áp dụng đối với toàn bộ Khách hàng/Nhà đầu tư/Đối tác giao dịch tại TVKD 070 và các bộ phận liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý sự cố và giải quyết khiếu nại.

Các trường hợp áp dụng gồm:

- Lỗi hệ thống giao dịch;
- Sai lệch lệnh hoặc dữ liệu giao dịch;
- Chậm xử lý nộp/rút tiền;
- Khiếu nại về môi giới, tư vấn hoặc dịch vụ khách hàng;
- Các sự cố ảnh hưởng đến quyền lợi Nhà đầu tư.

## II. Nguyên tắc xử lý:

1. Minh bạch, khách quan và đúng quy định.
2. Bảo mật thông tin khách hàng.
3. Xử lý nhanh chóng, đúng thời hạn.
4. Lưu trữ đầy đủ hồ sơ và kết quả xử lý.
5. Ưu tiên bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Nhà đầu tư.

## III. Quy trình tiếp nhận và xử lý:

### *Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại*

Nhà đầu tư gửi khiếu nại qua:

- Đường dây nóng (hotline): 088 639 1088;
- Gửi email đến địa chỉ chính thức: [cskh@phatdatinvesting.com.vn](mailto:cskh@phatdatinvesting.com.vn);
- Trực tiếp đến làm việc tại trụ sở chính của TVKD;
- Hoặc gửi văn bản khiếu nại về trụ sở chính của TVKD.

Thông tin tiếp nhận gồm:

- Họ tên và số tài khoản giao dịch;
- Nội dung sự cố/ khiếu nại;
- Thời điểm xảy ra sự cố;
- Chứng từ hoặc hình ảnh liên quan (nếu có).

### ***Bước 2: Phân loại và xác minh***

Khiếu nại được phân loại theo mức độ:

- Khẩn cấp: lỗi hệ thống, mất kết nối giao dịch, sai số dư tài khoản;
- Nghiêm trọng: tranh chấp khớp lệnh, chậm nộp/rút tiền;
- Thông thường: hỗ trợ tài khoản, phí giao dịch, cập nhật thông tin.

Các bộ phận liên quan tiến hành:

- Kiểm tra lịch sử giao dịch;
- Đối chiếu dữ liệu hệ thống;
- Xác minh chứng từ và thông tin liên quan;
- Lập biên bản xử lý nội bộ

### ***Bước 3: Đề xuất phương án xử lý***

Trường hợp 1: Lỗi phát sinh từ hệ thống nội bộ của TVKD:

- TVKD chủ động xử lý, khắc phục sự cố trong thời gian sớm nhất;
- Đánh giá mức độ ảnh hưởng và đưa phương án xử lý/ khắc phục hậu quả (nếu có).

Trường hợp 2: Lỗi phát sinh từ hệ thống giao dịch thuộc các Sở liên thông hoặc nằm ngoài phạm vi kiểm soát của TVKD:

- TVKD phối hợp cùng khách hàng thu thập dữ liệu cơ sở và gửi thông báo đến MXV đề xuất kiểm tra và rà soát dữ liệu giao dịch;
- Chủ động theo dõi, phối hợp với MXV và các bên liên quan để xử lý triệt vấn đề phát sinh.
- Lập báo cáo kết quả kiểm tra kèm theo giải trình cụ thể.

Trường hợp 3: Lỗi phát sinh từ nghiệp vụ của TVKD:



- Các bộ phận nghiệp vụ liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn: Kế toán, Quản trị rủi ro, Giao dịch, IT, ...) kiểm tra hệ thống và cơ sở dữ liệu để xác định nguyên nhân phát sinh lỗi.
- Chủ động điều chỉnh và khắc phục sai sót trong thời gian sớm nhất.

**Lưu ý:** TVKD miễn trừ trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh từ:

- Biến động thị trường;
- Lỗi thiết bị hoặc đường truyền phía khách hàng;
- Trường hợp bất khả kháng.

#### ***Bước 4: Phản hồi kết quả***

Kết quả xử lý được phản hồi cho khách hàng qua:

- Email;
- Văn bản;
- Điện thoại hoặc thông báo trên hệ thống.

Nội dung phản hồi gồm:

- Nguyên nhân sự cố;
- Kết quả xác minh;
- Phương án xử lý;
- Thời gian hoàn tất.

Thời gian xử lý:

- Sự cố khẩn cấp: phản hồi trong vòng 2 giờ kể từ thời điểm phát sinh sự cố và Nhà đầu tư gửi thông tin khiếu nại đến TVKD kèm theo các tài liệu liên quan.
- Các trường hợp khác: trong vòng từ 12 – 24 giờ kể từ thời điểm nhận được khiếu nại của Nhà đầu tư, TVKD có trách nhiệm liên hệ và làm việc trực tiếp với Nhà đầu tư, xác định nguyên nhân và đưa phương án giải quyết khiếu nại triệt để (nếu có).

#### ***Bước 5: Lưu hồ sơ và kết thúc***



Toàn bộ hồ sơ khiếu nại, chứng từ và kết quả xử lý được lưu trữ theo quy định nội bộ và quy định pháp luật hiện hành (bao gồm thư/văn bản khiếu nại, các tài liệu cơ sở liên quan, biên bản giải trình và báo cáo kết quả, ....).

Trường hợp khách hàng không đồng ý với kết quả xử lý, có quyền yêu cầu xem xét lại hoặc gửi cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật và các quy định từ MXV.

#### **IV. Tổ chức thực hiện**

Các phòng ban liên quan có trách nhiệm phối hợp thực hiện đúng quy trình này nhằm đảm bảo hoạt động giao dịch an toàn, minh bạch và bảo vệ quyền lợi Nhà đầu tư.

