

## PHẠM VI HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI CỦA CHI NHÁNH VIETCOMBANK

STT	Thông tin
<b>1</b>	<b>Hỗ trợ cung cấp thông tin cho Khách hàng</b>
1.1	Tỷ giá của VCB
1.2	Lãi suất của VCB
1.3	Biểu phí các dịch vụ của VCB
1.4	Thông tin về giờ giao dịch, mạng lưới giao dịch của VCB
1.5	Các thông tin chung khác trên website của VCB
1.6	Thông tin về sản phẩm, dịch vụ của VCB <i>(Riêng đối với Khách hàng tổ chức, chỉ cung cấp thông tin về dịch vụ thẻ, tài khoản, ngân hàng điện tử)</i>
1.7	Cách thức đăng ký sử dụng, điều kiện sử dụng sản phẩm, dịch vụ của VCB <i>(Riêng đối với Khách hàng tổ chức, chỉ cung cấp thông tin về dịch vụ thẻ, tài khoản, ngân hàng điện tử)</i>
1.8	Tư vấn, hướng dẫn sử dụng sản phẩm, dịch vụ của VCB <i>(Riêng đối với Khách hàng tổ chức, chỉ cung cấp thông tin về dịch vụ thẻ, tài khoản, ngân hàng điện tử)</i>
1.9	Giới thiệu, tư vấn các chương trình marketing, chương trình chăm sóc Khách hàng của VCB
<b>2</b>	<b>Tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại của Khách hàng</b>
2.1	Tiếp nhận các phàn nàn, khiếu nại của Khách hàng về chất lượng dịch vụ cung ứng của VCB
2.2	Tiếp nhận các phàn nàn, khiếu nại của Khách hàng về sản phẩm, dịch vụ, chương trình marketing, chăm sóc Khách hàng của VCB
2.3	Tiếp nhận các phàn nàn, khiếu nại của Khách hàng về hệ thống, các chương trình ứng dụng bị gián đoạn, không thực hiện được