

CÔNG TY CP GIAO DỊCH HÀNG HÓA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

GIA CÁT LỢI

Độc lập – Tự do – Hạnh Phúc

Số: 0007/2026/TGD-GCL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 05 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO DỊCH HÀNG HÓA GIA CÁT LỢI

- Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Giao dịch Hàng hóa Gia Cát Lợi;
- Căn cứ Quyền hạn, nhiệm vụ, trách nhiệm của Tổng Giám đốc Công ty;
- Căn cứ Công văn số 419/CV/TV-MXV của Sở Giao dịch Hàng hóa Việt Nam v/v Triển khai các nội dung liên quan đến tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Nhà đầu tư, ban hành ngày 24/04/2026;
- Căn cứ tình hình hoạt động thực tế;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại khách hàng*” của Công ty Cổ phần Giao dịch Hàng hóa Gia Cát Lợi sau đây gọi tắt là “Quy trình”.

Điều 2: Quy trình này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3: Các Đơn vị, Phòng ban trong Công ty chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Điều 3;
- Lưu: Phòng CSNS.

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký, họ tên và đóng dấu)



LƯƠNG TUẤN VŨ



PHỤ LỤC 1: QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 01/2026/QĐ-GCL bởi Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Giao dịch Hàng hóa Gia Cát Lợi vào ngày 11 tháng 05 năm 2026)

	Bước 1	Bước 2 – 4	Bước 5	Bước 6 – 7
Khách hàng	(1) KH gửi khiếu nại qua các kênh liên lạc của GCL			(7) Vụ việc được xử lý
CS	(2) CS: Kiểm tra nội dung khiếu nại	(4) CS: Tổng hợp bối cảnh vụ việc, báo cáo CEO		(6) CS: Phối hợp cùng bên liên quan để xử lý – phản hồi KH
Bên liên quan		(3) Phòng ban/cá nhân liên quan tới vụ việc khiếu nại phản hồi		Phối hợp cùng CS để xử lý – phản hồi KH
CEO			(5) CEO: Thống nhất phương án phản hồi, xử trí vụ việc	



Diễn giải:

- Khách hàng (KH) gửi khiếu nại qua các kênh thông tin liên lạc của GCL, bao gồm nhưng không giới hạn các kênh:
 - KH gửi ticket hỗ trợ trên website GCL;
 - KH gửi email từ địa chỉ email chính chủ gắn với số tài khoản giao dịch đã mở tại GCL;
 - KH gọi điện tới hotline công ty từ số điện thoại chính chủ gắn với số tài khoản giao dịch đã mở tại GCL;
 - KH đích thân (có giấy tờ tùy thân khớp với tài khoản giao dịch đã mở tại GCL) lên văn phòng GCL để khiếu nại.

2. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng (CS) sẽ tiếp nhận nội dung khiếu nại từ KH, xác định các bên liên quan của vụ việc và thông tin đến từng bộ phận hoặc cá nhân có liên quan.
3. Bên liên quan có nghĩa vụ phải cung cấp toàn bộ thông tin có liên quan tới vụ việc cho CS, và giải trình trước CEO (nếu cần) về vụ việc. Bên liên quan cam kết tường thuật đúng sự thật khách quan.
4. CS tổng hợp lại vụ việc và báo cáo lại với Tổng Giám đốc (CEO) để xin hướng giải quyết.
5. CEO đưa ra hướng giải quyết cho KH.
6. CS phối hợp cùng bên liên quan làm việc với KH để giải quyết khiếu nại.
7. Khiếu nại được xử lý. Kết thúc quy trình.

