

## TUYÊN BỐ CỦA CÔNG TY CHO THUÊ TÀI CHÍNH TNHH BIDV-SuMi TRUST

### VỀ CHÍNH SÁCH BẢO VỆ KHÁCH HÀNG

*Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2021*

#### **Kính gửi Quý Khách hàng và Đối tác,**

Công ty Cho thuê tài chính TNHH BIDV-SuMi TRUST (“BSL”, “Công ty” hoặc “Chúng tôi”) xin gửi lời chào trân trọng tới Quý Khách hàng/Đối tác (“Khách hàng”) đã, đang hoặc sẽ cộng tác với BSL.

Tại BSL, chúng tôi luôn nỗ lực tăng cường chất lượng dịch vụ nhằm làm hài lòng Quý Khách hàng và vì mục tiêu phát triển bền vững. Để đạt được điều đó, chúng tôi thiết lập và triển khai chính sách và cơ chế bảo vệ khách hàng toàn diện trên cả phương diện chính sách và thực thi. Chính sách và Cơ chế bảo vệ khách hàng của BSL bao gồm các nội dung sau đây:

#### **Các cam kết của chúng tôi**

1. BSL cam kết đối xử công bằng và không phân biệt giữa các Khách hàng có cùng nền tảng, cơ sở so sánh. Công ty cam kết thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của một công ty cho thuê tài chính đối với Khách hàng theo đúng các quy định tại Luật Các tổ chức tín dụng, Luật Cạnh tranh và các hướng dẫn liên quan khác cũng như các quy định nội bộ của BSL.
2. BSL cam kết bảo vệ thông tin của Khách hàng, không sử dụng chúng ngoại trừ cho các mục đích chuyên môn nhất định với sự chấp thuận của Khách hàng, và không tiết lộ các thông tin đó cho bất kỳ bên thứ ba không liên quan nếu không được pháp luật và/hoặc Khách hàng cho phép.
3. BSL đảm bảo công khai, minh bạch về tất cả các sản phẩm, dịch vụ do Công ty cung cấp. Trong phạm vi luật định, tất cả giá, phí, lệ phí, hoa hồng, tiền phạt (nếu có), quyền, nghĩa vụ của mỗi bên trong quan hệ kinh doanh đều sẽ được minh bạch và giải thích đầy đủ, trực tiếp với Khách hàng.

4. BSL đảm bảo mọi xung đột lợi ích được quản lý đúng cách và lợi ích của Khách hàng liên quan đến các giao dịch với BSL sẽ không bị tổn hại một cách vô lý. Công ty áp dụng các biện pháp kiểm soát, ngăn chặn xung đột lợi ích có khả năng xảy ra.
5. BSL đảm bảo các nguồn lực để phục vụ tối đa các nhu cầu của khách hàng và thực hiện các cam kết nêu trên. Công ty sẽ xây dựng, tổ chức và thực hiện các chính sách nội bộ, quy trình kinh doanh, kế hoạch kinh doanh, ... để đảm bảo thực hiện các cam kết với khách hàng.

### **Cơ chế tiếp nhận và xử lý thắc mắc**

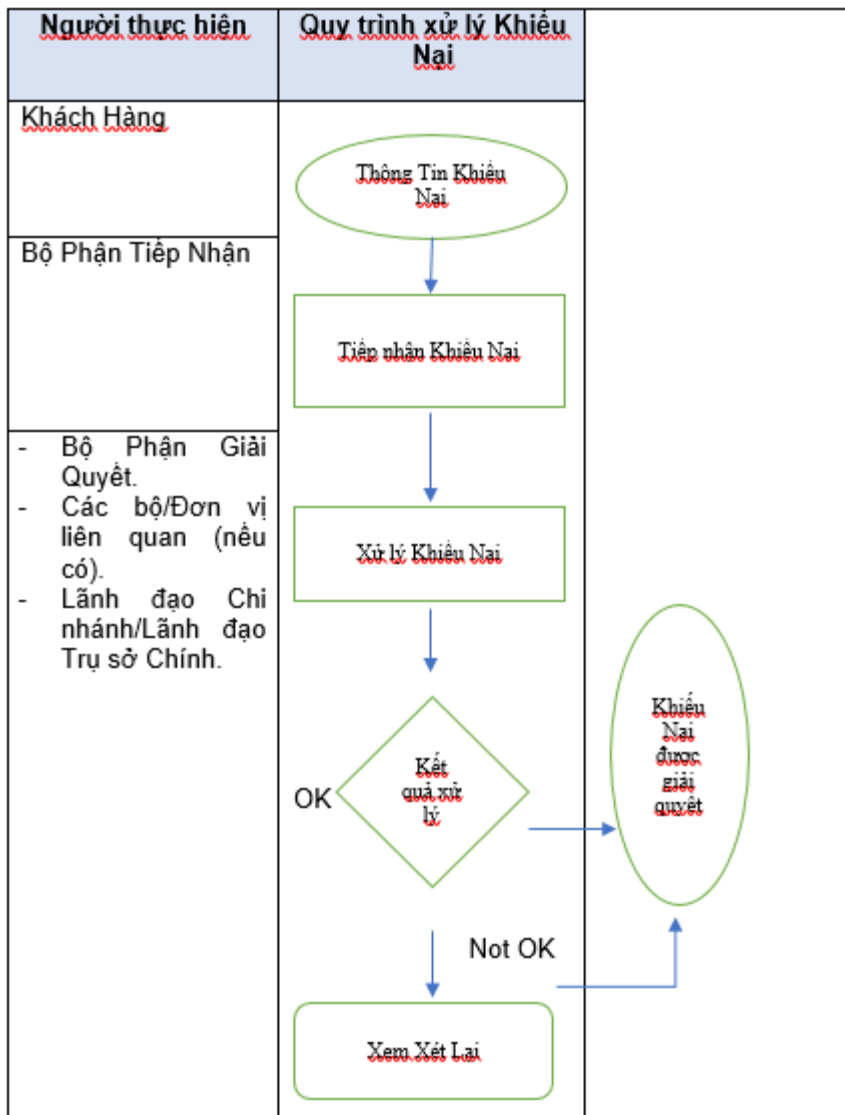
BSL cam kết thúc đẩy sự hài lòng của Khách hàng. Chúng tôi khuyến khích và mong muốn Quý Khách hàng gửi các đóng góp, thắc mắc cũng như các khiếu nại về sản phẩm/dịch vụ cho Công ty, thông qua các liên lạc:

- Gửi email tới địa chỉ: [complaint@bslease.com.vn](mailto:complaint@bslease.com.vn)
- Gọi điện thoại tới đơn vị đầu mối tiếp nhận thắc mắc khách hàng của BSL: (024) 3928 4666, máy lẻ: 163
- Cung cấp thông tin trực tiếp cho cán bộ BSL tại Trụ sở chính, các Chi nhánh của BSL.

Chúng tôi tin rằng, nỗ lực và thiện chí của Công ty sẽ là nền tảng để duy trì mối quan hệ, SỰ TIN CẬY của Quý Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của BSL.

Trân trọng,

**CÔNG TY CHO THUÊ TÀI CHÍNH TNHH BIDV – SuMi TRUST**



Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng