**Thủ tục xử lý tra soát, khiếu nại**

**a) Trình tự thực hiện:**

**Bước 1.** Khách hàng

Lập Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại *(mẫu số 15/TGKH)* hoặc gọi điện thoại đến NHCSXH nơi khách hàng mở tài khoản trong thời hạn không quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại;

**Bước 2.** NHCSXH nơi thực hiện thủ tục

- Ghi âm đề nghị tra soát, khiếu nại qua điện thoại và hướng dẫn cho khách hàng bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại *(mẫu số 15/TGKH)*;

- Kiểm tra, đối chiếu các thông tin đã kê khai trong Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại *(mẫu số 15/TGKH)*;

- Xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và thông báo kết quả cho khách hàng.

**b) Cách thức thực hiện:** Trực tiếp tại NHCSXH nơi thực hiện thủ tục.

**c) Thành phần hồ sơ:**

Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại *(mẫu số 15/TGKH)*: 01 bản chính.

**d) Số bộ hồ sơ: 01 bộ**

**đ) Thời hạn giải quyết:**

- 30 ngày làm việc kể từ ngày NHCSXH nơi thực hiện thủ tục tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;

- Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào: trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NHCSXH nơi thực hiện thủ tục thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

**e) Đối tượng thực hiện:** Tổ chức, cá nhân.

**g) Cơ quan thực hiện thủ tục:** NHCSXH nơi thực hiện thủ tục;

Cơ quan có thẩm quyền quyết định: NHCSXH.

**h) Kết quả thực hiện:** Thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng

**i) Mức phí, tên phí:** Không.

**k) Mẫu đơn, tờ khai:** Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại *(mẫu số 15/TGKH)*

**m) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục:**

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày đề nghị tra soát, khiếu nại qua điện thoại, khách hàng phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại;

- Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng phải có văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật.

**n) Căn cứ pháp lý của thủ tục:**

- Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;

- Quyết định số 16/2003/QĐ-TTg ngày 22/01/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Điều lệ về tổ chức và hoạt động của NHCSXH;

- Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc Hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;

- Thông tư số 32/2016/TT-NHNN ngày 26/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;

- Văn bản số 1155/NHCS-KTTC ngày 07/4/2017 của Tổng Giám đốc NHCSXH về việc hướng dẫn mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại NHCSXH.