

KLC-VT Đ Cầu Giấy, MIVCOM

- B711

B711
24/12/2010

VIB: CÔNG VĂN ĐẾN
Số: 569 ngày 24/12/2010

Nguyễn Thị Thu Trang
Số 24/65, ngõ Thịnh Quang, phường Thịnh Quang, quận Đống
Đa, thành phố Hà Nội.
HP: 0904252926
&
Nguyễn Văn Phú
P104, CT20, A3, Khu đô thị mới Việt Hưng, quận Long Biên,
thành phố Hà Nội.
HP: 0986548888

Hà Nội, ngày 12 tháng 12 năm 2010

**Kính gửi: Ban lãnh đạo và Toàn thể Cán bộ, Nhân viên
Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam – VIB Chi nhánh Cầu Giấy**

Những ngày tháng cuối năm này dường như ai cũng hối hả với công việc, với những kế hoạch chưa được hoàn tất. Chúng tôi, những khách hàng thường xuyên của VIB cũng không nằm ngoài vòng quay thời gian đó. Có lẽ vì vậy, người ta dễ sao nhãng, dễ mắc lỗi hơn chăng?!

Chiều ngày 08/12/2010 vừa qua, chúng tôi có thực hiện một vài giao dịch tại VIB Cầu Giấy. Được sự tiếp đón nhiệt tình, chu đáo của các lễ tân, chúng tôi đã nhanh chóng thực hiện thành công các giao dịch của mình. Để bắt kịp các kế hoạch của ngày hôm đó, chúng tôi rất vội nên đã sơ suất để quên một điện thoại di động HTC trên quầy giao dịch. Sau đó khoảng hơn tiếng đồng hồ, chúng tôi mới phát hiện ra điều này. Vội vàng tìm lại các nơi đã đến trong khoảng thời gian trước đó nhưng vô ích, điểm cuối cùng chúng tôi hướng tới với hi vọng mong manh là VIB Cầu Giấy vì đây là nơi đầu tiên chúng tôi xuất phát kể từ hơn một giờ đồng hồ trước. Thông tin để quên điện thoại trên quầy nhanh chóng được các bạn giao dịch viên xác nhận và thông qua hệ thống camera giám sát, các bạn đã tìm được người “*cắm nhâm*” chiếc điện thoại của chúng tôi.

Việc “*cắm nhâm*” chiếc điện thoại của khách hàng nợ được chúng tôi đánh giá là hành vi vi phạm pháp luật nhưng không phải bất cứ hành vi nào cũng phải bị xử lý một cách “*cứng nhắc*”. Đây là một tình huống khá tế nhị vì người cầm chiếc điện thoại lại là một khách hàng của VIB. Làm thế nào để chúng tôi có thể lấy lại điện thoại mà VIB vẫn giữ được khách hàng và thẻ điện cho họ? Sau một hồi bàn bạc, Lãnh đạo VIB Cầu Giấy đã quyết định đảm bảo quyền lợi chính đáng của chúng tôi, chấp nhận việc có thể mất đi một khách hàng nên đã cử giao dịch viên điện thoại cho người khách hàng và đề nghị được đến tận nhà để xin lại chiếc điện thoại. Lời lẽ của giao dịch viên vừa nhẹ nhàng, vừa rõ ràng, mạch lạc và cũng không kém phần đanh thép nên khách hàng đó đã đồng ý để chúng tôi đến nhà lấy lại chiếc điện thoại.

Việc để quên chiếc điện thoại là do sơ suất của chúng tôi. Điện thoại giá trị hơn 10 triệu đồng nhưng những thông tin trên điện thoại đối với chúng tôi không thể xác định được bằng vật chất. Việc giúp chúng tôi tìm lại được chiếc điện thoại đã cho thấy **tính chuyên nghiệp trong xử lý tình huống cũng như vẫn đảm bảo tôn trọng thẻ điện của khách hàng, tôn trọng pháp luật của VIB Cầu Giấy.** Chúng tôi đánh giá cao hành động này của VIB Cầu Giấy và chúng tôi tin chắc đây là kim chỉ nam trong hoạt động kinh doanh của tập thể Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam.

Chúng tôi chân thành gửi tới VIB, đặc biệt là VIB Cầu Giấy, lời cảm ơn và lòng biết ơn sâu sắc vì những việc làm đúng đắn của các bạn đối với khách hàng!

Kính chúc VIB sức khỏe và phát triển vững bền!

Kính thư!


Nguyễn Thị Thu Trang


Nguyễn Văn Phú

PS: Nếu Ban lãnh đạo VIB có thể quyết định cho VIB Cầu Giấy nâng cấp hệ thống camera đảm bảo tiêu chuẩn sử dụng thì chắc chắn mọi giao dịch ở đây sẽ được kiểm soát tốt hơn!