QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 010703/2024/QĐ-SCR ngày 01/07/2024)

I. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT

Bước 1. Tiếp nhận

Công ty TNHH Seacret ("**SEACRET**" hoặc "**Công ty**") tiếp nhận thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng VIP theo quy trình sau:

Khách hàng VIP của SEACRET nếu có bất kỳ phản ánh, yêu cầu, khiếu nại nào có thể liên lạc với SEACRET qua hệ thống tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, bao gồm:

- Trực tiếp hoặc gửi thư đến Phòng dịch vụ Khách hàng tại văn phòng SEACRET ở TP. Hồ Chí Minh tại địa chỉ: SH 05 Khu đô thị căn hộ cao cấp Dự án One Verandah, Số 2 đường Bát Nàn, Phường Cát Lái, TP. Hồ Chí Minh
- Qua tổng đài SEACRET trên toàn quốc số: (028) 7300 7566
- Qua hộp thư điện tử (email): gopy@seacret-vietnam.vn
- Qua Zalo OA Seacret Việt Nam.

Đối với các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại qua thư tín, thư điện tử hoặc qua Zalo OA, Khách hàng VIP cần gửi bằng hình thức văn bản và thể hiện rõ nội dung khiếu nại, Họ tên và mã số của Khách hàng và yêu cầu cụ thể cần Công ty giải quyết.

Đối với các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại thực hiện trực tiếp tại văn phòng SEACRET, nhân viên SEACRET sẽ lập biên bản ghi nhận ngày, nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và có chữ ký xác nhận của Khách hàng VIP.

Đối với các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại qua điện thoại, nhân viên SEACRET sẽ thực hiện ghi âm cuộc gọi để phục vụ cho công tác giải quyết khiếu nại cho Khách hàng VIP.

Thời gian làm việc của Phòng dịch vụ Khách hàng:

- Thứ hai đến thứ sáu từ 8h30 đến 17h30;
- Thứ bảy từ 8h30 đến 12h30.

Bước 2. Phân loại

Khi nhận được thông tin phản ánh, yêu cầu khiếu nại của Khách hàng VIP, Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ thực hiện phân loại thông tin thành "Thông tin cần giải đáp" đối với các câu hỏi đơn giản, không cần xin ý kiến của các bộ phận có liên quan, hoặc "Thông tin khiếu nại" đối với các thông tin cần xin ý kiến các bộ phận có liên quan.

- ***Trường hợp 1:*** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin cần giải đáp", Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ thực hiện trả lời Khách hàng VIP ngay.
- ***Trường hợp 2:*** Nếu thông tin được tiếp nhận là "Thông tin khiếu nại", trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó, Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ thông báo cho Khách hàng VIP về việc tiếp nhận khiếu nại và thời gian dự kiến để giải quyết khiếu nại, sau đó chuyển "Thông tin khiếu nại" cho các phòng ban có

liên quan.

Bước 3. Giải quyết khiếu nại

Thời gian giải quyết khiếu nại tối đa là 20 ngày làm việc kể từ ngày Phòng Dịch vụ Khách hàng tiếp nhận "Thông tin khiếu nại" và nhận đầy đủ hồ sơ, thông tin cần thiết. Trong trường hợp việc giải quyết khiếu nại cần thêm thời gian để xử lý, thời hạn giải quyết có thể được gia hạn một lần nhưng không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày hết thời hạn xử lý thông thường. SEACRET sẽ thông báo cho Khách hàng lý do và thời gian cần thiết dự kiến để giải quyết khiếu nại.

Các trường hợp có thể dẫn đến việc kéo dài thời gian giải quyết khiếu nại, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Nội dung khiếu nại phức tạp, liên quan đến nhiều giao dịch, nhiều sản phẩm, nhiều đơn vị hoặc nhiều cá nhân có liên quan;
- Cần thời gian để thu thập, đối chiếu, xác minh thêm thông tin, tài liệu, chứng từ hoặc bằng chứng từ Khách hàng VIP hoặc các bên có liên quan;
- Khách hàng VIP chưa cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu hoặc chứng cứ cần thiết để Công ty có cơ sở xem xét, giải quyết khiếu nại;
- Khiếu nại liên quan đến việc kiểm tra chất lượng sản phẩm, giám định chuyên môn, đánh giá kỹ thuật hoặc xác minh nguyên nhân phát sinh khiếu nại bởi đơn vị chuyên môn;
- Khiếu nại đang được cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, xử lý và cần chờ kết luận của các cơ quan này.

Trong mọi trường hợp, Công ty sẽ nỗ lực xử lý khiếu nại của Khách hàng VIP trong thời gian sớm nhất có thể.

Bước 4. Thông báo kết quả

Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho Khách hàng VIP theo một trong các phương thức phù hợp sau: điện thoại (có ghi âm), thư điện tử (email) Khách hàng VIP đã cung cấp cho Công ty, văn bản hoặc gặp mặt trực tiếp (có biên bản làm việc được ký bởi đại diện của SEACRET và Khách hàng VIP).

Trường hợp Khách hàng VIP ủy quyền cho người khác gửi yêu cầu và thực hiện các công việc để giải quyết khiếu nại, việc ủy quyền phải được lập thành văn bản và được công chứng, chứng thực theo quy định của pháp luật.

Bước 5. Xử lý khi Khách hàng VIP không đồng ý với kết quả

Trường hợp Khách hàng VIP chưa đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của Công ty, Phòng Dịch vụ Khách hàng tiếp tục trao đổi, thương lượng lại phương án phù hợp hơn trong khả năng của SEACRET.

Nếu hai bên không đạt được thỏa thuận, SEACRET hướng dẫn Khách hàng VIP quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác theo quy định pháp luật hiện hành.

II. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC ƯU TIÊN TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT

Các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng VIP là đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được ưu tiên tiếp nhận, giải quyết.

III. QUY TRÌNH THƯƠNG LƯỢNG

SEACRET ưu tiên giải quyết các khiếu nại, tranh chấp với Khách hàng VIP thông qua thương lượng trên cơ sở thiện chí, hợp tác, bình đẳng, trung thực và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên.

Khách hàng VIP có quyền yêu cầu SEACRET thực hiện thương lượng khi cho rằng quyền hoặc lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm. Quy trình thương lượng được thực hiện theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật có liên quan.

Kết quả thương lượng được SEACRET ghi nhận bằng văn bản, thư điện tử hoặc hình thức phù hợp khác và là cơ sở để các bên thực hiện theo nội dung đã thống nhất.

Trường hợp thương lượng không thành hoặc Công ty từ chối thương lượng theo quy định của pháp luật, Khách hàng VIP có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ giải quyết hoặc thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật.

IV. BIỆN PHÁP, CÔNG CỤ HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT

Để bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, yêu cầu, khiếu nại được minh bạch, nhanh chóng và thuận tiện cho Khách hàng VIP, SEACRET áp dụng các biện pháp, công cụ sau:

1. Cấp mã số theo dõi cho mỗi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại tiếp nhận qua kênh trực tuyến để Khách hàng VIP tra cứu tiến độ xử lý qua tổng đài, Zalo OA hoặc email.
2. Ghi âm các cuộc gọi qua tổng đài sau khi xin sự đồng ý của Khách hàng VIP và lập biên bản có chữ ký khi làm việc trực tiếp, phục vụ công tác xác minh và làm bằng chứng khi cần thiết.
3. Chỉ định một đầu mối thuộc Phòng Dịch vụ Khách hàng theo dõi xuyên suốt từng vụ việc, hạn chế việc Khách hàng VIP phải trình bày lại nhiều lần với nhiều nhân sự khác nhau.
4. Gửi xác nhận tự động (email/tin nhắn Zalo) ngay khi tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại qua kênh trực tuyến.
5. Lưu trữ tập trung hồ sơ khiếu nại tại Phòng Dịch vụ Khách hàng trong thời hạn tối thiểu 03 năm hoặc thời hạn phù hợp khác nhằm mục đích phục vụ tra cứu, báo cáo, đối chiếu khi có tranh chấp phát sinh và lưu trữ quy định của pháp luật.
6. Áp dụng biện pháp hỗ trợ phù hợp đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo cơ chế riêng của SEACRET và quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
7. Hướng dẫn, hỗ trợ Khách hàng VIP tiếp cận phương thức giải quyết tranh chấp khác khi không đạt được thỏa thuận trong quá trình giải quyết nội bộ.

V. HIỆU LỰC THI HÀNH

Quy trình này có hiệu lực từ ngày 01/7/2024 và áp dụng cho đến khi có văn bản sửa đổi, thay thế.