



CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP PHÙ HỢP VỚI TỪNG ĐỐI TƯỢNG NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 010702/2024/QĐ-SCR ngày 01/07/2024)

Điều 1. Mục đích

Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương (sau đây gọi là “Cơ chế”) quy định nguyên tắc, kênh tiếp nhận, thông tin, tài liệu cần cung cấp, cơ chế hỗ trợ chung, cơ chế hỗ trợ phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương, quy trình, thời hạn xử lý ưu tiên áp dụng khi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng dễ bị tổn thương phát sinh trong quá trình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do Công ty TNHH Seacret cung cấp.

Cơ chế nhằm bảo đảm người tiêu dùng dễ bị tổn thương được tiếp cận thuận tiện, công bằng với các kênh khiếu nại và giải quyết tranh chấp; được ưu tiên hỗ trợ tương ứng với độ tuổi, tình trạng sức khỏe, khuyết tật, điều kiện kinh tế, khả năng tiếp cận thông tin, ngôn ngữ, phong tục, tập quán hoặc hoàn cảnh đặc thù của từng nhóm.

Điều 2. Phạm vi áp dụng

- 2.1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương quy định tại Điều 3 của Cơ chế này khi mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Công ty TNHH Seacret.
- 2.2. Cha, mẹ, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người chăm sóc hoặc người được người tiêu dùng dễ bị tổn thương ủy quyền hợp pháp.
- 2.3. Các phòng, ban, bộ phận, cá nhân của Công ty TNHH Seacret tham gia vào quá trình bán hàng, chăm sóc khách hàng, hậu mãi, hoặc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tranh chấp.
- 2.4. Bên thứ ba có nghĩa vụ liên quan đến giao dịch với người tiêu dùng (đơn vị vận chuyển, thanh toán, đối tác cung cấp dịch vụ đi kèm...), trong phạm vi nghĩa vụ của bên đó.

Điều 3. Đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương

- 3.1. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
- 3.2. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm:
 - a) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
 - b) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
 - c) Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
 - d) Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn hoặc đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
 - e) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
 - f) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
 - g) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật;

- h) Đối tượng khác được pháp luật xác định là người tiêu dùng dễ bị tổn thương tại từng thời điểm.
- 3.3. Đối với đối tượng quy định tại điểm h khoản 2 Điều này, trong thời gian chưa có hướng dẫn riêng, Công ty TNHH Seacret áp dụng nguyên tắc chung tại Điều 4, Điều 6, Điều 7 của Cơ chế này, đồng thời tham chiếu, vận dụng biện pháp của nhóm đối tượng tại Điều 8 có đặc điểm dễ bị tổn thương tương đồng gần nhất với trường hợp cụ thể.

Điều 4. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại, tranh chấp

- 4.1. Ưu tiên tiếp nhận, xử lý trước và nhanh hơn so với khiếu nại, tranh chấp thông thường.
- 4.2. Không phân biệt đối xử, không kỳ thị, không lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để gây bất lợi cho người tiêu dùng.
- 4.3. Không từ chối tiếp nhận hoặc giải quyết vì lý do khác biệt tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán, tình trạng sức khỏe, khuyết tật, độ tuổi hoặc hoàn cảnh kinh tế.
- 4.4. Không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan trực tiếp đến vụ việc.
- 4.5. Chủ động hỗ trợ người tiêu dùng cung cấp thông tin, chứng cứ theo phương thức phù hợp với khả năng tiếp cận của từng nhóm đối tượng.
- 4.6. Bảo mật thông tin cá nhân, tình trạng sức khỏe, khuyết tật, hoàn cảnh gia đình, kinh tế và các thông tin nhạy cảm khác của người tiêu dùng.
- 4.7. Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu, hạn chế thuật ngữ pháp lý, kỹ thuật khi trao đổi với người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
- 4.8. Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu, phải trả lời bằng văn bản hoặc hình thức có thể lưu vết, nêu rõ căn cứ pháp lý, lý do từ chối và hướng dẫn phương thức tiếp tục bảo vệ quyền lợi hợp pháp.
- 4.9. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được bảo đảm quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp theo quy định pháp luật khi không đồng ý với kết quả xử lý nội bộ.
- 4.10. Công ty TNHH Seacret chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm các nguyên tắc nêu tại khoản này gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Điều 5. Kênh tiếp nhận

Người tiêu dùng dễ bị tổn thương hoặc người đại diện có thể gửi khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp qua một trong các kênh sau:

- Tổng đài toàn quốc: (028) 73007566
- Email: gopy@seacret-vietnam.vn
- Trực tiếp hoặc gửi thư đến Phòng dịch vụ Khách hàng tại văn phòng Công ty TNHH Seacret ở TP. Hồ Chí Minh.
- Qua Zalo OA Seacret Việt Nam.

Nhân sự tiếp nhận không được yêu cầu người tiêu dùng dễ bị tổn thương chỉ được sử dụng một kênh cố định nếu điều đó gây khó khăn cho họ.

Điều 6. Thông tin, tài liệu cần cung cấp

Khi gửi khiếu nại hoặc yêu cầu giải quyết tranh chấp, người tiêu dùng dễ bị tổn thương hoặc người đại diện nên cung cấp:

- Họ tên, thông tin liên hệ của người tiêu dùng và người đại diện/người hỗ trợ (nếu có).
- Thông tin về đơn hàng, hóa đơn hoặc chứng từ giao dịch liên quan (nếu có).
- Nội dung khiếu nại, tranh chấp và yêu cầu cụ thể.
- Tài liệu, hình ảnh, video, tin nhắn hoặc bằng chứng liên quan (nếu có).
- Chứng cứ, tài liệu chứng minh thuộc nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương quy định tại Điều 3 (nếu có thể cung cấp).

Trường hợp người tiêu dùng chưa có đủ tài liệu, Công ty TNHH Seacret có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ bổ sung; không được lấy lý do hồ sơ chưa hoàn thiện để từ chối tiếp nhận ban đầu.

Điều 7. Cơ chế hỗ trợ chung

Khi xác định hoặc có căn cứ cho thấy người tiêu dùng thuộc nhóm dễ bị tổn thương, Công ty TNHH Seacret áp dụng các biện pháp sau:

- Ghi nhận vụ việc vào nhóm ưu tiên xử lý ngay khi tiếp nhận.
- Chỉ định một đầu mối phụ trách theo dõi xuyên suốt vụ việc, hạn chế chuyển giao qua nhiều nhân sự.
- Hỗ trợ người tiêu dùng trình bày khiếu nại bằng lời nói, văn bản, hình ảnh, ghi âm hoặc hình thức phù hợp khác.
- Chủ động giải thích quy trình, thời hạn dự kiến, tài liệu cần bổ sung và các phương án xử lý có thể áp dụng.
- Không yêu cầu người tiêu dùng cung cấp lại thông tin mà công ty đã có sẵn trên hệ thống.
- Hạn chế tối đa việc yêu cầu người tiêu dùng phải đi lại nhiều lần; ưu tiên làm việc từ xa hoặc cử người hỗ trợ tại chỗ khi cần thiết.
- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn hoặc liên quan sản phẩm có khuyết tật, báo cáo ngay cấp có thẩm quyền và bộ phận chuyên môn liên quan để xử lý khẩn cấp.
- Thông báo kết quả xử lý rõ ràng, dễ hiểu, kèm hướng dẫn bước tiếp theo nếu người tiêu dùng chưa đồng ý.

Điều 8. Cơ chế phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương

8.1. Đối với người cao tuổi

a) Biện pháp hỗ trợ

- Bố trí nhân sự giao tiếp kiên nhẫn, nói/viết chậm rãi, rõ ràng, hạn chế thuật ngữ chuyên môn.
- In ấn văn bản với cỡ chữ lớn.
- Ưu tiên tiếp nhận qua điện thoại hoặc trực tiếp nếu người tiêu dùng gặp khó khăn khi thao tác email, website, ứng dụng.
- Cho phép người thân, người chăm sóc hoặc người được ủy quyền hỗ trợ trình bày, thay mặt làm việc khi cần.
- Đọc lại, xác nhận lại nội dung đã ghi nhận trước khi tiến hành các bước tiếp theo.

- Gửi kết quả xử lý bằng hình thức người tiêu dùng dễ tiếp cận nhất theo lựa chọn của họ.
- Cho phép thời gian phản hồi dài hơn, không thúc ép ký xác nhận ngay.

b) Cơ chế giải quyết

- Tiếp nhận và phản hồi bước đầu ngay khi người cao tuổi liên hệ, không yêu cầu chờ theo lượt thông thường.
- Chủ động tra cứu hồ sơ giao dịch trên hệ thống nếu người tiêu dùng không nhớ đầy đủ thông tin đơn hàng.
- Ưu tiên xử lý trước các khiếu nại liên quan đến sức khỏe, giao sai sản phẩm, tư vấn sai lệch.
- Rút ngắn tối thiểu 1/3 thời hạn xử lý áp dụng cho người tiêu dùng thông thường theo chính sách nội bộ đã công bố.
- Khi cần xác minh thêm, công ty chủ động liên hệ lại, không yêu cầu người cao tuổi tự theo dõi nhiều kênh.

8.2. Đối với người khuyết tật

a) Biện pháp hỗ trợ

- Tiếp nhận khiếu nại qua nhiều hình thức: lời nói, văn bản, hình ảnh, tin nhắn, email hoặc qua người hỗ trợ.
- Đối với khuyết tật nghe, nói: ưu tiên hình thức văn bản, tin nhắn, email, biểu mẫu trực tuyến hoặc qua người đại diện.
- Đối với khuyết tật nhìn: bố trí nhân sự đọc, giải thích trực tiếp bằng lời nói hoặc cung cấp bản ghi âm khi có thể.
- Đối với khuyết tật vận động: hạn chế yêu cầu đến trực tiếp; ưu tiên xử lý qua điện thoại, email, bưu điện hoặc người đại diện.
- Bố trí lối tiếp cận không rào cản tại điểm giao dịch trực tiếp khi người khuyết tật có nhu cầu làm việc tại chỗ.
- Không yêu cầu người khuyết tật tự thao tác các bước phức tạp mà không có hỗ trợ.

b) Cơ chế giải quyết

- Ưu tiên xử lý các yêu cầu liên quan đến khả năng tiếp cận, sử dụng sản phẩm, thông tin cảnh báo an toàn.
- Không từ chối khiếu nại vì người tiêu dùng không thể ký trực tiếp hoặc không thể tự gửi hồ sơ theo cách thông thường.
- Chấp nhận xác nhận nội dung qua hình thức phù hợp: tin nhắn, email, ghi âm hoặc xác nhận của người đại diện.

8.3. Đối với người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn hoặc đặc biệt khó khăn

a) Biện pháp hỗ trợ

- Không từ chối tiếp nhận, giải quyết do khác biệt tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán.

- Hỗ trợ tiếp nhận qua người thân, người đại diện, nhân viên kinh doanh tại địa phương hoặc đầu mối phù hợp khác.
- Chấp nhận chứng cứ dưới nhiều hình thức: hình ảnh, video, tin nhắn, xác nhận của người bán/người giao hàng hoặc tài liệu tương đương.
- Hạn chế yêu cầu gửi hồ sơ bản giấy nếu điều kiện địa lý, bưu chính, viễn thông tại địa bàn gây khó khăn.
- Ưu tiên phương thức liên hệ phù hợp với khả năng tiếp cận thực tế của người tiêu dùng tại địa bàn.

b) Cơ chế giải quyết

- Phân công nhân sự hoặc đầu mối phù hợp để giải thích quy trình, quyền lợi và tài liệu cần cung cấp bằng ngôn ngữ, cách diễn đạt dễ hiểu.
- Trường hợp cần thu hồi, đổi trả hàng hóa, hướng dẫn phương án thuận tiện, hợp lý, tránh phát sinh chi phí bất hợp lý cho người tiêu dùng.
- Có thể gia hạn thời gian hợp lý để người tiêu dùng bổ sung chứng cứ do điều kiện đi lại, liên lạc khó khăn, nhưng vẫn giữ nguyên tắc xử lý ưu tiên.

8.4. Đối với phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi

a) Biện pháp hỗ trợ

- Ưu tiên tiếp nhận qua điện thoại, email, tin nhắn để hạn chế yêu cầu di chuyển.
- Cho phép người thân hoặc người được ủy quyền hỗ trợ gửi hồ sơ, nhận hàng đổi/trả, nhận kết quả xử lý.
- Không yêu cầu cung cấp giấy tờ không cần thiết hoặc di chuyển nhiều lần đến điểm giao dịch.
- Bảo mật thông tin về tình trạng thai sản, sức khỏe cá nhân trong toàn bộ quá trình xử lý.

b) Cơ chế giải quyết

- Kiểm tra ngay các khiếu nại liên quan đến chất lượng, công dụng, hạn sử dụng, cảnh báo an toàn của sản phẩm dành cho mẹ và bé.
- Trường hợp có dấu hiệu sản phẩm ảnh hưởng đến sức khỏe mẹ hoặc trẻ nhỏ, chuyển ngay sang quy trình xử lý khẩn cấp và báo cáo cấp có thẩm quyền.
- Ưu tiên phương án đổi hàng, hoàn tiền hoặc thu hồi sản phẩm khi có căn cứ cho thấy quyền lợi của người tiêu dùng bị ảnh hưởng.

8.5. Đối với người bị bệnh hiểm nghèo

a) Biện pháp hỗ trợ

- Ưu tiên tiếp nhận và xử lý ở mức cao nhất, đặc biệt khi khiếu nại liên quan đến sản phẩm, dịch vụ ảnh hưởng sức khỏe.
- Hạn chế yêu cầu người tiêu dùng đến trực tiếp; cho phép người thân, người chăm sóc hoặc người được ủy quyền làm việc thay.
- Bảo mật tuyệt đối thông tin về tình trạng bệnh lý, hồ sơ y tế nếu người tiêu dùng cung cấp.
- Giải thích thận trọng, tránh gây thêm áp lực tâm lý cho người tiêu dùng trong quá trình trao đổi.

b) Cơ chế giải quyết

- Chuyển ngay vụ việc cho bộ phận chuyên môn và cấp có thẩm quyền nếu có dấu hiệu ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng.
- Ưu tiên xác minh nhanh nguồn gốc, hạn sử dụng, hướng dẫn sử dụng và nội dung tư vấn liên quan đến sản phẩm.
- Xem xét áp dụng ngay phương án khẩn cấp: tạm dừng sử dụng, đổi/trả, hoàn tiền, thu hồi sản phẩm khi cần thiết.

8.6. Đối với thành viên hộ nghèo

a) Biện pháp hỗ trợ

- Hỗ trợ tối đa việc tiếp nhận hồ sơ, chứng cứ khi người tiêu dùng gặp khó khăn về điều kiện kinh tế hoặc phương tiện liên lạc.
- Ưu tiên các kênh ít chi phí: điện thoại, tin nhắn, email hoặc qua đầu mối địa phương.
- Hạn chế yêu cầu người tiêu dùng phát sinh chi phí không cần thiết trong quá trình khiếu nại.
- Trường hợp lỗi thuộc về công ty, công ty chịu chi phí hợp lý liên quan đến việc đổi trả, vận chuyển, khắc phục.

b) Cơ chế giải quyết

- Ưu tiên xử lý các yêu cầu đổi/trả/hoàn tiền do sản phẩm không đúng cam kết, giao sai, giao thiếu hoặc tư vấn sai.
- Xem xét hỗ trợ phương án vận chuyển phù hợp khi cần gửi sản phẩm về công ty để kiểm tra, nếu nguyên nhân có khả năng thuộc trách nhiệm của công ty.
- Kết nối, giới thiệu người tiêu dùng đến tổ chức trợ giúp pháp lý miễn phí tại địa phương khi cần thiết.

8.7. Đối với đối tượng khác theo điểm h khoản 2 Điều 3

Áp dụng các nguyên tắc tại Điều 4, cơ chế hỗ trợ chung tại Điều 7, đồng thời vận dụng biện pháp hỗ trợ và cơ chế giải quyết của nhóm đối tượng tại khoản 1 đến khoản 7 Điều này có đặc điểm dễ bị tổn thương tương đồng gần nhất, cho đến khi có văn bản hướng dẫn riêng hoặc quy định pháp luật cụ thể.

Điều 9. Quy trình xử lý ưu tiên

Bước 1. Tiếp nhận và nhận diện ưu tiên

Bộ phận tiếp nhận ghi nhận khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp qua các kênh tại Điều 5. Khi có căn cứ cho thấy người tiêu dùng thuộc nhóm dễ bị tổn thương, vụ việc được đánh dấu "ưu tiên" để áp dụng Cơ chế này.

Bước 2. Hướng dẫn hoàn thiện thông tin

Hướng dẫn người tiêu dùng hoặc người đại diện cung cấp thông tin, tài liệu tại Điều 6, phù hợp với khả năng của từng nhóm đối tượng, không yêu cầu giấy tờ vượt quá mức cần thiết.

Bước 3. Xác nhận tiếp nhận

Trong thời hạn quy định tại Điều 10, thông báo cho người tiêu dùng về việc đã tiếp nhận vụ việc hoặc đề nghị bổ sung thông tin. Vụ việc liên quan sức khỏe, an toàn được xử lý ngay, không chờ hết thời hạn xác nhận.



Bước 4. Phân công bộ phận xử lý

Phân công bộ phận chủ trì và bộ phận phối hợp tương ứng với tính chất vụ việc:

Bộ phận	Trách nhiệm
Dịch vụ khách hàng	Tiếp nhận, ghi nhận, phân loại ưu tiên, theo dõi xuyên suốt và phản hồi người tiêu dùng.
Kinh doanh/Bán hàng	Cung cấp thông tin tư vấn, chính sách bán hàng, hồ sơ giao dịch liên quan.
Kho vận/Giao nhận	Xác minh tình trạng giao hàng, hỗ trợ đổi trả, thu hồi sản phẩm.
Kế toán - Tài chính	Kiểm tra thanh toán, hóa đơn, thực hiện hoàn tiền, bồi thường theo phương án được duyệt.
Tuân thủ	Rà soát căn cứ pháp lý, tư vấn phương án xử lý, hướng dẫn tiếp cận hòa giải/trọng tài/tòa án, theo dõi việc thực hiện Cơ chế.
Ban Giám đốc	Phê duyệt phương án đối với vụ việc phức tạp, có rủi ro pháp lý, tài chính hoặc liên quan đến sức khỏe, an toàn.

Bước 5. Xác minh

Đối chiếu hồ sơ giao dịch, xác minh chứng cứ do người tiêu dùng cung cấp, làm việc với bộ phận/bên liên quan; trường hợp cần giám định chuyên môn, báo cáo cấp có thẩm quyền phê duyệt phương án thực hiện.

Bước 6. Đề xuất phương án giải quyết

Đề xuất một hoặc nhiều phương án phù hợp: giải thích/hướng dẫn sử dụng, xin lỗi, bổ sung chứng từ, đổi hàng, nhận lại hàng và hoàn tiền, bồi thường thiệt hại, hỗ trợ chi phí hợp lý, hoặc từ chối có căn cứ kèm hướng dẫn quyền khiếu nại tiếp theo.

Bước 7. Phê duyệt phương án

Phương án được phê duyệt theo thẩm quyền tương ứng với loại vụ việc:

Loại vụ việc	Người/bộ phận phê duyệt
Phản ánh thông thường, không phát sinh chi phí	Bộ phận Dịch vụ khách hàng
Đổi/trả/hoàn tiền theo chính sách đã công bố	Dịch vụ khách hàng/Kinh doanh
Phát sinh chi phí bồi thường, hỗ trợ ngoài chính sách công bố	Ban Giám đốc hoặc người được ủy quyền

Loại vụ việc	Người/bộ phận phê duyệt
Vụ việc liên quan pháp lý, tranh chấp phức tạp, cơ quan nhà nước, truyền thông	Tuân thủ phối hợp Ban Giám đốc
Vụ việc liên quan sản phẩm có nguy cơ mất an toàn, ảnh hưởng sức khỏe	Ban Giám đốc, Tuân thủ và bộ phận chuyên môn liên quan

Bước 8. Thông báo kết quả

Thông báo kết quả xử lý cho người tiêu dùng hoặc người đại diện bằng hình thức phù hợp với khả năng tiếp cận của họ.

Bước 9. Thực hiện phương án xử lý

Bộ phận liên quan thực hiện phương án đã phê duyệt, cập nhật trạng thái và lưu đầy đủ chứng từ.

Bước 10. Xử lý khi người tiêu dùng chưa đồng ý

Trường hợp người tiêu dùng chưa đồng ý với kết quả giải quyết, Công ty TNHH Seacret tiếp tục thương lượng lại hoặc hướng dẫn, hỗ trợ người tiêu dùng tiếp cận phương thức hòa giải, trọng tài (nếu có thỏa thuận hợp pháp) hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định pháp luật, có tính đến đặc điểm của từng nhóm đối tượng tại Điều 8 (ví dụ: hỗ trợ phiên dịch, hình thức trực tuyến, hỗ trợ chi phí hợp lý...).

Điều 10. Thời hạn xử lý ưu tiên

Loại vụ việc	Thời hạn xử lý ưu tiên
Xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại/yêu cầu	Trong vòng 03 ngày làm việc
Vụ việc đơn giản, đủ hồ sơ, không cần xác minh phức tạp	03 - 05 ngày làm việc
Vụ việc cần kiểm tra, xác minh chất lượng sản phẩm	05 - 10 ngày làm việc
Vụ việc liên quan sức khỏe, an toàn, sản phẩm có khuyết tật, trẻ em	Xử lý ngay trong ngày làm việc; báo cáo khẩn cấp có thẩm quyền
Vụ việc phức tạp, nhiều bên liên quan hoặc cần giám định chuyên môn	Không quá 20 ngày làm việc, trừ trường hợp cần giám định/xác minh bởi bên thứ ba hoặc cơ quan có thẩm quyền

Trường hợp cần kéo dài thời hạn xử lý, Công ty TNHH Seacret phải thông báo lý do và thời hạn dự kiến tiếp tục giải quyết cho người tiêu dùng hoặc người đại diện.

Điều 11. Đào tạo, truyền thông và công khai cơ chế

- 11.1. Công khai Cơ chế này tại trụ sở, chi nhánh, điểm giao dịch và trên website chính thức của Công ty TNHH Seacret.
- 11.2. Cung cấp bản sao Cơ chế cho người tiêu dùng khi có yêu cầu.
- 11.3. Trưởng các phòng, ban, bộ phận liên quan (Dịch vụ khách hàng, Kinh doanh, Kho vận, Tuần thủ) có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn hoặc đào tạo định kỳ hằng năm cho nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý về Cơ chế và việc thực hiện Cơ chế này.
- 11.4. Cập nhật nội dung đào tạo khi Cơ chế được sửa đổi, bổ sung.

Điều 12. Lưu trữ hồ sơ

Hồ sơ khiếu nại, tranh chấp của người tiêu dùng dễ bị tổn thương được lưu trữ đầy đủ, bao gồm: nội dung khiếu nại/yêu cầu; thông tin người tiêu dùng và người đại diện (nếu có); chứng từ giao dịch; tài liệu, chứng cứ liên quan; chứng cứ chứng minh thuộc nhóm dễ bị tổn thương (nếu có); kết quả xác minh; phương án xử lý được phê duyệt; chứng từ thực hiện; ý kiến phản hồi sau xử lý (nếu có).

Thời hạn lưu trữ tối thiểu 03 năm kể từ ngày hoàn tất xử lý, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành hoặc quy định nội bộ yêu cầu thời hạn dài hơn.

Điều 13. Điều khoản thi hành

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

Các phòng, ban, cá nhân có liên quan trong Công ty TNHH Seacret có trách nhiệm thực hiện đúng Cơ chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu pháp luật có thay đổi hoặc phát sinh yêu cầu quản trị mới, Bộ phận Tuần thủ chủ trì, phối hợp các bộ phận liên quan rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.