QUY ĐỊNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, YÊU CẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Quy định xử lý khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng ("**Quy Định Xử Lý Khiếu Nại**") của Tập đoàn Vingroup – Công ty CP ("**Công Ty**") có địa chỉ trụ sở chính tại Số 7 Bằng Lăng 1, Khu đô thị Vinhomes Riverside, Phường Phúc Lợi, Thành phố Hà Nội, Việt Nam. Quy Định Xử Lý Khiếu Nại này được xây dựng trên cơ sở quy định của Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng năm 2023.

I. ĐỊNH NGHĨA

1. **"Người Tiêu Dùng"** được xác định theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.

2. **"Người Tiêu Dùng Dễ Bị Tổn Thương"** được xác định theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, 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.

   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, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội 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.

3. **"BPTN"** có nghĩa là bộ phận tiếp nhận Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng, bao gồm tổng đài chăm sóc khách hàng, ban quản lý, kinh doanh tại địa điểm kinh doanh, hoặc bộ phận khác có trách nhiệm tiếp nhận Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng theo quy định nội bộ của Công Ty.

4. **"BPXL"** có nghĩa là bộ phận phụ trách đưa ra phương án xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng theo quy định nội bộ của Công Ty.

5. **"CBNV"** có nghĩa là cán bộ nhân viên của Công Ty.

6. **"CBLĐ"** có nghĩa là cán bộ lãnh đạo của Công Ty.

7. **"CNPQ"** có nghĩa là cẩm nang phân quyền – một tài liệu chính thức được Công Ty xây dựng và phát hành nội bộ nhằm quy định rõ ràng và chi tiết việc phân bổ quyền hạn, trách nhiệm và phạm vi công việc của từng vị trí, phòng/ban hoặc CBLĐ/CBNV trong Công Ty.

8. **"Yêu Cầu"** có nghĩa là bất kỳ đề nghị, phản ánh, khiếu nại, yêu cầu của Người Tiêu Dùng liên quan đến sản phẩm, dịch vụ và/hoặc hoạt động kinh doanh của Công Ty, được gửi đến Công Ty.

II. QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU

1. BƯỚC 1: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

1.1 Kênh tiếp nhận Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng

Khi có bất kỳ Yêu Cầu nào của Người Tiêu Dùng, Người Tiêu Dùng có thể liên hệ với Công Ty qua các kênh liên lạc theo thỏa thuận tại hợp đồng đã ký kết với Công Ty, hoặc qua các kênh tiếp nhận sau đây:*

(a) Điện thoại: 024 3974 9999

(b) Email: info@vingroup.net

(c) Người Tiêu Dùng gửi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại bằng văn bản đến địa chỉ trụ sở chính của Công Ty; hoặc

(d) Người Tiêu Dùng phản ánh trực tiếp với CBNV phụ trách tiếp nhận Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng tại các địa điểm kinh doanh của Công Ty.

* **Đối với mảng bất động sản:**

(a) Tổng đài chăm sóc khách hàng (hotline): 1900 2323 89 – Nhánh số 4

(b) Email: info@vinhomes.vn

(c) App Vinhomes Resident.

1.2 Tiếp nhận Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng theo từng kênh

(a) Tiếp nhận qua điện thoại:

Bước xử lý	Tiêu chuẩn thực hiện
Tiếp nhận cuộc gọi	BPTN tiếp nhận Yêu Cầu qua cuộc gọi đến số hotline
Chuyển tiếp thông tin tới BPXL	- Trong thời hạn 04 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận Yêu Cầu từ Người Tiêu Dùng, BPTN chuyển thông tin tới BPXL. - BPTN theo dõi và yêu cầu BPXL xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng với tần suất tối thiểu 05 ngày/lần.
Phản hồi thông tin/ khảo sát Người Tiêu Dùng (khảo sát với các yêu cầu về kỹ thuật)	- Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được phương án xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng từ BPXL, BPTN phản hồi lại với Người Tiêu Dùng, khảo sát ghi nhận ý kiến của Người Tiêu Dùng sau khi được hỗ trợ.

	- Trường hợp Người Tiêu Dùng không bắt máy, BPTN gọi tối thiểu 03 lần trong vòng 02 ngày tiếp theo. Trong trường hợp đã thực hiện đầy đủ số lần liên hệ tối thiểu mà BPTN vẫn không liên lạc được với Người Tiêu Dùng, BPTN được phép kết thúc và đóng lại đầu việc có liên quan.

(b) Tiếp nhận qua email:

Bước xử lý	Tiêu chuẩn thực hiện
Phân loại email	- Email cần xử lý: email của Người Tiêu Dùng là khách hàng của Công Ty. - Email không xử lý: là email rác, email trả lời tự động của các nhà cung cấp dịch vụ khác, hoặc email quảng cáo.
Chuyển tiếp thông tin tới BPXL	- Trong thời hạn 08 giờ làm việc kể từ khi nhận được Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng, BPTN thực hiện phản hồi Người Tiêu Dùng về việc đã nhận được Yêu Cầu qua email. - BPTN chuyển tiếp email của Người Tiêu Dùng đến BPXL trong vòng 24 giờ (trừ ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật) kể từ khi BPTN nhận được Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng. - Với các email của Người Tiêu Dùng phát sinh ngoài giờ làm việc, BPTN chuyển tiếp email của Người Tiêu Dùng đến BPXL trong ngày làm việc tiếp theo. - BPTN theo dõi và yêu cầu BPXL xử lý khiếu nại, yêu cầu của Người Tiêu Dùng với tần suất tối thiểu 05 ngày/lần.
Phản hồi thông tin tới Người Tiêu Dùng	Trong thời hạn 08 giờ làm việc kể từ khi nhận được phương án xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng từ BPXL, BPTN gửi email phản hồi cho Người Tiêu Dùng về kết quả xử lý.

(c) Tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại bằng văn bản tại địa chỉ trụ sở chính của Công Ty

Bước xử lý	Tiêu chuẩn thực hiện
Chuyển tiếp thông tin tới BPXL	- BPTN thực hiện phản hồi Người Tiêu Dùng thông qua địa chỉ email hoặc số điện thoại đã được đăng ký khi mua hàng hóa, dịch vụ của Người Tiêu Dùng về việc đã nhận được thông tin trong thời hạn 08 giờ làm việc kể từ khi nhận được Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng; - Trong thời hạn 24 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin từ Người Tiêu Dùng, BPTN chuyển thông tin tới BPXL; - BPTN theo dõi và yêu cầu BPXL xử lý khiếu nại, yêu cầu của Người Tiêu Dùng với tần suất tối thiểu 05 ngày/lần.
Phản hồi thông tin tới Người Tiêu Dùng	Trong thời hạn 08 giờ làm việc kể từ khi nhận được phản hồi phản hồi đối với Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng, BPTN gửi thư phản hồi cho Người Tiêu Dùng về kết quả xử lý.

(d) <u>Tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại trực tiếp của Người Tiêu Dùng tại các địa điểm kinh doanh của Công Ty</u>

(i) Bộ phận chăm sóc khách hàng, lễ tân tại địa diểm kinh doanh chịu trách nhiệm cuối cùng trong việc xử lý, phản hồi các Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng.

(ii) Quy trình xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng thực hiện theo Bước 2 – Xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng.

(iii) Đầu mối CBNV triển khai, lưu trữ và phân tích kết quả khảo sát độ hài lòng của Người Tiêu Dùng định kỳ hàng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của CBLĐ.

2. BƯỚC 2: XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

2.1 Xử lý nội bộ Công Ty:

(a) BPTN/BPXL báo cáo CBLĐ theo CNPQ xin phê duyệt phương án xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng, xử lý sự vụ theo phê duyệt/chỉ đạo của CBLĐ, và tổ chức họp/trả lời văn bản cho Người Tiêu Dùng theo phương án đã được phê duyệt.

(b) Trường hợp Người Tiêu Dùng không đồng ý với kết quả xử lý Yêu Cầu, BPTN/BPXL phân loại lại sự việc theo mức độ tại thời điểm xử lý (nếu cần), trình CBLĐ phương án xử lý tiếp theo và thực hiện phương án sau khi được phê duyệt.

(c) Đối với các vụ việc đã khởi kiện, BPTN/BPXL chuyển thông tin sự vụ cho Phòng Pháp chế Công Ty và phối hợp với Phòng Pháp chế Công Ty để xử lý theo chỉ đạo của CBLĐ có thẩm quyền.

2.2 Thời gian xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng:

Mức độ yêu cầu	Thời gian xử lý
Yêu Cầu đơn giản	Trong vòng 04 ngày làm việc kể từ ngày BPTN nhận được Yêu Cầu.
Yêu Cầu phức tạp cần sự phối hợp của nhiều phòng/ban/bộ phận nội bộ Công Ty	Trong vòng 06 ngày làm việc kể từ ngày BPTN nhận được Yêu Cầu.
Yêu Cầu khẩn/gấp (liên quan đến an toàn tính mạng của Người Tiêu Dùng)	BPTN yêu cầu BPXL xử lý ngay khi tiếp nhận
Nếu đến hạn xử lý Yêu Cầu nhưng vẫn chưa có phương án xử lý	BPTN gửi phản hồi qua ứng dụng di động, email, điện thoại (tùy theo kênh tiếp nhận Yêu Cầu) cho Người Tiêu Dùng về việc gia hạn thời gian xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng.

3. **BƯỚC 3: TỔNG KẾT, RÚT KINH NGHIỆM**

Bộ phận Thanh tra của Công Ty có trách nhiệm:

(a) tổng hợp thông tin xử lý Yêu Cầu và báo cáo CBLĐ; và

(b) điều tra các lỗi của CBNV phụ trách (nếu có) liên quan đến (các) Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng và trình phương án xử lý vi phạm theo CNPQ.

III. QUY ĐỊNH XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

1. Quy trình xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng Dễ Bị Tổn Thương được áp dụng như quy định tại Điều 2 của Quy Định Xử Lý Khiếu Nại này nhưng trong mọi trường hợp, Công Ty phải ưu tiên tiếp nhận, hỗ trợ xử lý các Yêu Cầu hợp pháp, hợp lý từ Người Tiêu Dùng Dễ Bị Tổn Thương.

2. Trường hợp từ chối giải quyết Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng Dễ Bị Tổn Thương, Công Ty trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ các nội dung (bao gồm cơ sở pháp lý, sự không phù hợp với nội dung chính sách đã công bố) theo đúng quy định của pháp luật.

3. Trường hợp Công Ty chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý Yêu Cầu của Người Tiêu Dùng Dễ Bị Tổn Thương mà gây thiệt hại cho Người Tiêu Dùng này thì Công Ty phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật dân sự.

IV. CHỈNH SỬA VÀ CẬP NHẬT QUY TRÌNH

1. Quy Định Xử Lý Khiếu Nại này có thể được Công Ty cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế tại từng thời điểm trên cơ sở việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế này không trái quy định của pháp luật và/hoặc nhằm mục đích phục vụ và bảo vệ tốt hơn quyền và lợi ích của Người Tiêu Dùng.

2. Nội dung cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy Định Xử Lý Khiếu Nại này (nếu có) sẽ được Công Ty niêm yết công khai theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm. Người Tiêu Dùng nên truy cập và kiểm tra trang web thường xuyên, hoặc theo dõi trực tiếp tại các địa điểm kinh doanh của Công Ty để cập nhật những thay đổi gần nhất.