

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

I. Quy định chung:

1. Đối tượng khiếu nại:

- Là các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ của VNPAY.

2. Hình thức khiếu nại:

Khách hàng có thể phản ánh, khiếu nại về dịch vụ của VNPAY qua các kênh sau:

- Hotline: 1900555577 (Cước phí 1.500đ/ phút).
- Email: hotrovnpay@vnpay.vn
- Tài khoản mạng xã hội được đăng tải công khai trên website chính thức của VNPAY.
- Gửi văn bản hoặc trực tiếp tại trụ sở chính/ văn phòng của VNPAY.
- Các kênh khác của VNPAY tùy vào từng thời kỳ.

3. Thời hạn khiếu nại:

- Thời hạn khiếu nại: là 30 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Với các phản ánh, khiếu nại sau thời hiệu được đề cập trên, VNPAY có quyền từ chối tiếp nhận và giải quyết.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại: Bộ phận CSKH VNPAY phản hồi và giải quyết kịp thời các phản ánh, khiếu nại của khách hàng trong thời hạn theo hợp đồng/thỏa thuận với Đối tác/Khách hàng và không quá 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, khiếu nại lần đầu của Đối tác/Khách hàng.

II. Các bước thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

- Qua các kênh hỗ trợ của VNPAY (Hotline, Email, Chat...).
- Phản hồi xác nhận tiếp nhận trong 01 ngày làm việc.

Bước 2: Phân loại khiếu nại

- CSKH thu thập thông tin, xác định:
 - + Tự xử lý: Thực hiện ngay.
 - + Cần phối hợp: Chuyển cho bộ phận liên quan.

Bước 3: Xử lý & xác minh

- Các bộ phận liên quan kiểm tra, xác minh và đưa ra kết luận.

Bước 4: Phản hồi khách hàng

- Gửi kết quả qua kênh tiếp nhận cho Khách hàng.
- Nếu Khách hàng chưa đồng ý, tiếp tục rà soát và phản hồi lại.

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

- Lưu hồ sơ, đóng khiếu nại.
- Mời Khách hàng đánh giá (nếu có).