QUY TRÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU KHÁCH HÀNG
ÁP DỤNG VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

Quy trình này tiếp nối với Quy trình TIẾP NHẬN YÊU CẦU KHÁCH HÀNG và là phần Quy trình mở rộng áp dụng ưu tiên đối với Người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

Theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 của Quốc hội ngày 20 tháng 06 năm 2023 ("Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023"), Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là Khách hàng 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 dịch vụ.

1. Theo đó, Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là Khách hàng thuộc một trong các nhóm sau:

(i) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;

(ii) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;

(iii) Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;

(iv) 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;

(v) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;

(vi) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;

(vii) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

2. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương được ưu tiên chăm sóc đặc biệt hơn người tiêu dùng bình thường, cụ thể như sau:

(a) Các bước tiếp nhận và xử lý yêu cầu tương tự ***Mục III Tiếp nhận yêu cầu Khách hàng*** thuộc Quy trình TIẾP NHẬN YÊU CẦU KHÁCH HÀNG, tuy nhiên sẽ ưu tiên xử lý nhanh hoặc số thứ tự riêng (thứ tự ưu tiên trước) dành cho Người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

(b) Hỗ trợ từ xa đối với người cao tuổi, khuyết tật hoặc ở vùng khó khăn.

(c) Trong giao tiếp với Người tiêu dùng dễ bị tổn thương có khó khăn về ngôn ngữ hoặc khả năng tiếp nhận thông tin, Bảo Long sẽ chú trọng sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt rõ ràng, đơn giản, dễ hiểu, hạn chế thuật ngữ chuyên ngành khó hiểu, hoặc có thể bổ sung hình ảnh minh họa.

(d) Không được từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán;

(e) Ưu tiên tiếp nhận, xử lý và 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;

(f) Bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự cho Người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong trường hợp chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của Người tiêu dùng theo quy định.

Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 thì Khách hàng cần phải cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương phù hợp theo các quy định pháp luật có liên quan.

Khi Khách hàng cung cấp đầy đủ tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Công ty trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình sẽ ưu tiên trong việc tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu của Khách hàng theo Quy định này.

3. Quy trình giải quyết yêu cầu của Khách hàng do Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chuyển đến

Trong trường hợp Công ty nhận được yêu cầu của Khách hàng được chuyển đến bởi Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Công ty thực hiện theo trình tự sau: [1] Tiếp nhận; [2] Xác minh sơ bộ; [3] Liên hệ và giải quyết yêu cầu với Khách hàng; [4] Thông báo kết quả giải quyết; [5] Lưu trữ.

Bước 1. Tiếp nhận

Tiếp nhận văn bản về yêu cầu của Khách hàng được chuyển đến bởi Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hay Tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng.

Bước 2. Xác minh sơ bộ

Xác minh, đối chiếu, thu thập thêm thông tin, tài liệu liên quan vấn đề Khách hàng yêu cầu.

Thời gian xử lý cho hai bước trên từ 01 - 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu.

Bước 3. Liên hệ và giải quyết yêu cầu với Khách hàng

Công ty liên hệ và tiến hành giải quyết yêu cầu hay thỏa thuận với Khách hàng.

Trường hợp từ chối giải quyết, Công ty trả lời bằng văn bản, nêu lý do từ chối cụ thể.

Thời gian xử lý trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu do Cơ quan Nhà nước chuyển đến hoặc Khách hàng yêu cầu thỏa thuận giải quyết.

Bước 4. Thông báo kết quả giải quyết

Gửi văn bản thông báo kết quả đến Cơ quan Nhà nước hoặc Tổ chức xã hội đã chuyển vụ việc;

Thời gian xử lý trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc giải quyết yêu cầu với Khách hàng.

Bước 5. Lưu trữ

Lưu toàn bộ hồ sơ, tài liệu, văn bản trao đổi và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định nội bộ của Công ty.

Thời gian xử lý 01 ngày làm việc kể từ ngày hoàn tất việc Thông báo kết quả giải quyết.

CÁC BIỆN PHÁP, CÔNG CỤ VÀ NỀN TẢNG ÁP DỤNG ĐỂ HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

- Đội ngũ Chăm sóc Khách hàng và bộ phận chuyên trách tiếp nhận, phối hợp với các đơn vị liên quan để xử lý yêu cầu theo quy trình nội bộ.
- Hệ thống công nghệ thông tin hỗ trợ quản lý, phân loại, xử lý (nếu có), theo dõi quá trình xử lý phản ánh, yêu cầu.
- Cơ chế phối hợp với đại lý, đối tác, đối tác thanh toán và các bên liên quan để xác minh thông tin và giải quyết vụ việc phát sinh.
- Các biện pháp bảo mật thông tin nhằm bảo đảm an toàn dữ liệu của Khách hàng trong quá trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu.

Nội dung cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy trình này (nếu có) sẽ được Bảo Long niêm yết công khai. Khách hàng nên truy cập và kiểm tra trang web thường xuyên để cập nhật những thay đổi gần nhất.