

## 1.1 TRƯỜNG HỢP NPP/ KHÁCH HÀNG KHIẾU NẠI TRỰC TIẾP TẠI TRỤ SỞ CÔNG TY HOẶC CÁC CHI NHÁNH, VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN GẦN NHẤT

### Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại của NPP/ Khách hàng, Công ty sẽ lập Phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và chuyển cho Bộ phận phụ trách;

#### Lưu ý:

- NPP cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số NPP, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);
- Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

### Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của NPP/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

### Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung. Thời gian để NPP/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu NPP/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà NPP/ Khách hàng đã đưa ra.

### Bước 4: Làm việc với NPP/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu NPP/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến NPP/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

### Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu NPP/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).

Nếu NPP/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì NPP/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

### Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

## 1.2 TRƯỜNG HỢP NPP KHIẾU NẠI THÔNG QUA VIỆC LIÊN HỆ BẰNG CUỘC GỌI ĐẾN CÔNG TY

### Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại

Sau khi nhận được cuộc gọi trình bày yêu cầu khiếu nại của NPP/ Khách hàng, Công ty sẽ ghi nhận lại ý kiến yêu cầu giải quyết và lập phiếu tiếp nhận về việc đã tiếp nhận yêu cầu khiếu nại;

#### Lưu ý:

- NPP cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số NPP, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);
- Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

### Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của NPP/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

### Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung. Thời gian để NPP/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu NPP/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà NPP/ Khách hàng đã đưa ra.

### Bước 4: Làm việc với NPP/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu NPP/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến NPP/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

### Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu NPP/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).

Nếu NPP/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì NPP/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

### Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

### 1.3 TRƯỜNG HỢP NPP KHIẾU NẠI THÔNG QUA VIỆC GỬI VĂN BẢN ĐẾN EMAIL CÔNG TY

#### Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại qua thư điện tử

Sau khi nhận được email yêu cầu khiếu nại của NPP, Công ty sẽ ngay lập tức sẽ lập phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và xác nhận với NPP về việc đã nhận được mail;

#### Lưu ý:

- NPP cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số NPP, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);

- Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

#### Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của NPP/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

#### Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung. Thời gian để NPP/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu NPP/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà NPP/ Khách hàng đã đưa ra.

#### Bước 4: Làm việc với NPP/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu NPP/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến NPP/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

#### Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu NPP/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).

Nếu NPP/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì NPP/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại

### 1.4 TRƯỜNG HỢP NPP KHIẾU NẠI THÔNG QUA VIỆC GỬI VĂN BẢN QUA ĐƯỜNG BƯU ĐIỆN, CHUYỂN PHÁT ĐẾN TRỤ SỞ CÔNG TY HOẶC CHI NHÁNH/ VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN GẦN NHẤT.

#### Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại từ hồ sơ chuyển phát gửi đến

Sau khi nhận được văn bản thắc mắc, khiếu nại qua đường bưu điện, chuyển phát đến Công ty hoặc chi nhánh/ Văn phòng đại diện, bộ phận nhận được thư ngay lập tức sẽ lập phiếu tiếp nhận về việc đã nhận yêu cầu khiếu nại và xác nhận với NPP về việc đã nhận được hồ sơ khiếu nại;

#### Lưu ý:

- NPP cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, mã số NPP, địa điểm đang hoạt động kinh doanh bán hàng đa cấp, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có);

- Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc; nội dung phản ánh, thắc mắc, khiếu nại, tài liệu chứng cứ (nếu có).

#### Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của NPP/ Khách hàng, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để xác nhận về việc có tiếp nhận thụ lý sự việc hay không. Nếu thụ lý sẽ tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại theo Bước 3, Nếu không thụ lý Công ty phải nêu rõ lý do;

#### Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Công ty sẽ tiến hành kiểm tra, xác minh lại các nội dung khiếu nại. Nếu cần thêm thông tin hay các tài liệu liên quan, Công ty sẽ liên hệ NPP/ Khách hàng để yêu cầu bổ sung. Thời gian để NPP/ Khách hàng cung cấp tài liệu bổ sung là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty. Sau thời gian này nếu NPP/ Khách hàng không cung cấp hồ sơ như Công ty yêu cầu, Công ty sẽ không tiếp tục giải quyết yêu cầu khiếu nại mà NPP/ Khách hàng đã đưa ra.

#### Bước 4: Làm việc với NPP/ Khách hàng

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Công ty kiểm tra, xác minh các tài liệu NPP/ Khách hàng cung cấp. Công ty sẽ gửi giấy mời đến NPP/ Khách hàng để mời làm việc. Công ty ưu tiên áp dụng biện pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm đảm bảo quyền lợi của các bên;

#### Bước 5: Kết quả giải quyết khiếu nại

Sau 30 ngày kể từ ngày bắt đầu thương lượng và hòa giải, Công ty sẽ ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định công nhận sự thỏa thuận (nếu NPP/ Khách hàng đồng ý với phương án giải quyết của Công ty).

Nếu NPP/ Khách hàng không đồng ý với phương án giải quyết khiếu nại của Công ty thì NPP/ Khách hàng có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### Bước 6: Lưu hồ sơ và kết thúc khiếu nại.