

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG/ NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Định nghĩa

- **Khách hàng:** Là người sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Công ty, bao gồm các cá nhân/tổ chức vay vốn tại LOTTE Finance, cá nhân/tổ chức là chủ thẻ tín dụng do LOTTE Finance phát hành, và các cá nhân/tổ chức sử dụng sản phẩm, dịch vụ khác của LOTTE Finance.
- **Người tiêu dùng:** Là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do LOTTE Finance cung cấp cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại, bao gồm: Cá nhân vay tiêu dùng tại LOTTE Finance, chủ thẻ tín dụng cá nhân do LOTTE Finance phát hành, cá nhân/tổ chức thỏa điều kiện là người tiêu dùng (trong quan hệ với LOTTE Finance) theo quy định pháp luật.
- **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, bao gồm:
 - Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
 - Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
 - Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
 - 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;
 - Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
 - Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
 - Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

2. Các hình thức tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng/Người tiêu dùng

- **Kênh 1:** Tiếp nhận thông qua Tổng đài điện thoại:
 - Hotline: **1900 6866/ +84 24 7302 0202**.
 - Thời gian tiếp nhận: Từ 8:00 đến 22:00 tất cả các ngày trong tuần (kể cả ngày lễ/ tết).
 - Email: cskh@lottefinance.vn
- **Kênh 2:** Tiếp nhận trực tiếp thông qua:
 - Bộ phận chuyên trách CSKH - Phòng CSKH tại Hội sở.
 - Điểm giới thiệu dịch vụ của LOTTE Finance trên toàn quốc.
 - Thời gian tiếp nhận: Từ 8:30 đến 16:00 từ thứ hai đến thứ sáu (trừ ngày lễ/ tết).

3. Thời hạn

- Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm thông báo cho người tiêu dùng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại trong thời hạn theo quy định của Công ty và phải đảm bảo không quá **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó.
- Thời gian phản hồi kết quả đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và theo các quy định nội bộ của Công ty.

4. Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng/người tiêu dùng bình thường

- Phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng/người tiêu dùng được giải quyết theo trình tự, thủ tục sau:
 - Tiếp nhận yêu cầu (xác thực người yêu cầu, ghi nhận khiếu nại từ khách hàng/người dân qua các kênh tiếp nhận, thông báo việc tiếp nhận)
 - Phân loại và đánh giá ban đầu (khiếu nại thông thường/khiếu nại nghiêm trọng, ...)
 - Xử lý yêu cầu (trực tiếp xử lý hoặc chuyển đơn vị nghiệp vụ)
 - Thông báo kết quả (đối với loại yêu cầu/khiếu nại cần phải có thông báo phản hồi)

5. Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng dễ bị tổn thương

- Cá nhân, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng dễ bị tổn thương có trách nhiệm:
 - Khi người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm, Nhân viên Công ty phải ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của người tiêu dùng cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Nhân viên Công ty phải trình cấp thẩm quyền trả lời bằng văn bản, trong đó nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp với nội dung chính sách của Công ty đã công bố.
 - 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;
 - Không kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch.
- Trình tự, thủ tục, phương thức, biện pháp phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương để bảo đảm quyền khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp và các quyền khác của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, gồm:
 - Nhận diện KH là người tiêu dùng dễ bị tổn thương: Xác định đối tượng là người tiêu dùng dễ bị tổn thương, áp dụng biện pháp phù hợp từng đối tượng,
 - Xác thực KH và tiếp nhận yêu cầu: Xác thực khách hàng và hỗ trợ khách hàng trong việc thực hiện phản ánh/yêu cầu/khiếu nại.
 - Xử lý yêu cầu: Tùy theo loại đối tượng, thực hiện các biện pháp như rút ngắn thời gian xác minh; giải thích rõ quyền, nghĩa vụ cho người tiêu dùng; ưu tiên phương án có lợi cho người tiêu dùng.
 - Thông báo kết quả: Thông báo bằng hình thức phù hợp (văn bản, điện thoại, trực tiếp), bảo đảm người tiêu dùng hiểu rõ nội dung giải quyết.
 - Biện pháp phù hợp với từng loại đối tượng, gồm:

Người cao tuổi	– Ưu tiên tiếp nhận, xử lý khiếu nại trực tiếp, không yêu cầu phải sử dụng phương thức điện tử. – Giải thích đầy đủ, chậm rãi, bằng ngôn ngữ đơn giản cho người tiêu dùng – Khuyến khích người thân hoặc người đại diện hợp pháp tham gia trong quá trình khiếu nại, giải quyết yêu cầu.
Người khuyết tật	– Bố trí điều kiện tiếp cận phù hợp tại địa điểm tiếp nhận (lối đi, quầy tiếp nhận, vị trí ưu tiên).

	– Đối với Người khiếm thính: tiếp nhận khiếu nại bằng văn bản, tin nhắn, email hoặc qua người hỗ trợ. – Đối với Người khiếm thị: giải thích bằng lời nói; hỗ trợ đọc, ghi nhận nội dung khiếu nại. – Đối với Người khuyết tật trí tuệ: xác nhận lại nội dung yêu cầu bằng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu. – Khuyến khích người đại diện hợp pháp, người hỗ trợ xã hội tham gia toàn bộ quá trình giải quyết. – Không được từ chối giải quyết yêu cầu với lý do hạn chế về khả năng giao tiếp hay nhận thức.
Trẻ em	– Mọi giao dịch, khiếu nại liên quan đến trẻ em phải thông qua cha, mẹ hoặc Người giám hộ hợp pháp theo quy định pháp luật. – Nội dung giải thích, xử lý phải đặt lợi ích tốt nhất của trẻ em làm nguyên tắc ưu tiên. – Không được lợi dụng sự thiếu hiểu biết, non nớt của trẻ em để áp đặt trách nhiệm bất lợi cho trẻ em. – Hồ sơ, thông tin cá nhân của trẻ em được bảo mật nghiêm ngặt.
Người dân tộc thiểu số	– Không từ chối tiếp nhận và giải quyết phản ánh/yêu cầu/khiếu nại vì lý do khác biệt về ngôn ngữ, chữ viết hoặc phong tục, tập quán. – Chấp nhận việc trình bày phản ánh/yêu cầu/khiếu nại thông qua: Người phiên dịch/Người đại diện cộng đồng – Giải thích nội dung giải quyết theo cách phù hợp với trình độ nhận thức, tập quán sinh hoạt của người tiêu dùng. – Tôn trọng bản sắc văn hóa, không có hành vi kỳ thị hoặc áp đặt.
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	– Không bắt buộc người tiêu dùng phải trực tiếp đến trụ sở để thực hiện quyền khiếu nại. – Ưu tiên tiếp nhận và giải quyết qua điện thoại, bưu chính hoặc phương thức từ xa khác. – Gia hạn thời hạn cung cấp tài liệu, thông tin khi có lý do chính đáng liên quan đến điều kiện đi lại, thông tin liên lạc. – Chủ động hướng dẫn chi tiết từng bước để người tiêu dùng có thể thực hiện quyền của mình.
Phụ nữ đang mang thai hoặc	– Ưu tiên tiếp nhận và giải quyết nhanh các khiếu nại, yêu cầu phát sinh trong quá trình giao dịch.

nuôi con dưới 36 tháng tuổi	– Giao tiếp nhẹ nhàng, thân thiện. – Hạn chế yêu cầu người tiêu dùng phải đi lại nhiều lần
Người bị bệnh hiểm nghèo	– Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại thông qua người đại diện hợp pháp khi người tiêu dùng không đủ khả năng trực tiếp thực hiện. – Ưu tiên xử lý và có kết quả trả lời cho sớm. – Hạn chế yêu cầu người tiêu dùng phải đi lại nhiều lần;
Thành viên hộ nghèo	– Không được gây áp lực, đe dọa, hoặc sử dụng khó khăn tài chính làm lý do để áp đặt phương án giải quyết bất lợi. – Ưu tiên thương lượng, hòa giải trên cơ sở bảo đảm quyền lợi tối thiểu của người tiêu dùng. – Cung cấp thông tin về cơ chế hỗ trợ, cơ quan có thẩm quyền khi người tiêu dùng có yêu cầu.

Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng/người tiêu dùng được niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng của LOTTE Finance.
