



MINH BẠCH · AN TOÀN · ĐÁNG TIN CẬY

XỬ LÝ KHIẾU NẠI

THỦ TỤC

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. KHIẾU NẠI

- 1.1 Tại Lirunex, chúng tôi luôn mong muốn lắng nghe ý kiến của khách hàng, đặc biệt là công chúng, về hiệu suất hoạt động của chúng tôi, những gì chúng tôi làm đúng và những gì chúng tôi làm sai.

Chúng tôi hiểu rằng đôi khi mọi thứ có thể diễn ra không như mong đợi và chúng tôi không thể đạt được tiêu chuẩn mà mình đã đề ra. Chúng tôi luôn sẵn sàng lắng nghe phản hồi và sửa chữa, điều này cũng cho phép chúng tôi học hỏi từ những sai lầm.

- 1.2 Với cam kết cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, chúng tôi áp dụng các quy trình minh bạch để xử lý khiếu nại nhanh chóng cho cả khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng. Chúng tôi lưu giữ hồ sơ khiếu nại và các biện pháp đã thực hiện để giải quyết khiếu nại, phù hợp với Luật, Quy định và/hoặc Quy chế hiện hành.

- 1.3 Chúng tôi sẽ cố gắng xử lý khiếu nại của bạn một cách nhanh chóng và hiệu quả. Chúng tôi sẽ tuân thủ các quy trình được nêu dưới đây để đảm bảo khiếu nại của bạn được giải quyết trong vòng ba mươi (30) Ngày Làm Việc. Một số khiếu nại có thể được giải quyết nhanh hơn tùy thuộc vào sự việc và bản chất của khiếu nại. Nếu khiếu nại phức tạp hơn và mất hơn ba mươi (30) Ngày Làm Việc để giải quyết, chúng tôi sẽ thông báo lý do chậm trễ.

2. CÁC LOẠI KHIẾU NẠI ĐƯỢC XỬ LÝ

- 2.1 Phù hợp với những điều nêu trên, chúng tôi sẽ điều tra khiếu nại, tranh chấp hoặc khác biệt giữa chúng tôi, nếu đó là cáo buộc được gửi cho chúng tôi bằng văn bản, theo Quy trình xử lý khiếu nại được quy định ở đây, liên quan đến một hoặc nhiều điều sau đây:

- (a) một sự bất công được nhận thức do hành vi quản lý sai trái bị cáo buộc của chúng tôi, liên quan đến:
 - (i) Tài khoản của bạn với chúng tôi và/hoặc các Giao dịch và/hoặc Hợp đồng được thực hiện và/hoặc phản ánh trong đó;
 - (ii) quyền của bạn theo “**Điều khoản và Điều kiện**”, như đã nêu trong “**Giới thiệu về chúng tôi**” trên Trang web của chúng tôi.
- (b) không hài lòng với phản hồi của chúng tôi đối với yêu cầu của bạn về việc cung cấp dịch vụ của chúng tôi ở định dạng khác; và/hoặc
- (c) việc từ chối yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến Tài khoản của bạn và/hoặc các Giao dịch và/hoặc Hợp đồng được thực hiện và/hoặc phản ánh trong đó; và/hoặc
- (d) sự không hài lòng với cách chúng tôi phản hồi yêu cầu và/hoặc thời gian chúng tôi dành ra để phản hồi.

3. CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

- 3.1 Có 2 giai đoạn trong Quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi:

- (a) một giai đoạn không chính thức, bằng cách liên hệ với “Người quản lý quan hệ” của bạn về bất kỳ mối quan tâm hoặc vấn đề nào mà bạn có thể có; và
- (b) giai đoạn chính thức, bằng cách nộp đơn khiếu nại chính thức tới Cán bộ hỗ trợ của chúng tôi.
Email: support@lirunex.com

4. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- 4.1 Khiếu nại ban đầu sẽ được xử lý bởi một thành viên của Bộ phận Hỗ trợ Dịch vụ Khách hàng. Nhân viên Hỗ trợ Dịch vụ Khách hàng tiếp nhận khiếu nại sẽ thực hiện các hành động cần thiết để khiếu nại được giải quyết thỏa đáng.
- 4.2 Trong vòng hai (2) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Nhân viên hỗ trợ dịch vụ khách hàng sẽ gửi thư xác nhận bằng văn bản thông báo cho người khiếu nại rằng khiếu nại đang được điều tra và đã được chuyển đến bộ phận/nhân viên có liên quan, cung cấp mọi thông tin chi tiết để người khiếu nại biết ai đang giải quyết khiếu nại của mình.
- 4.3 Các sự kiện dẫn đến khiếu nại sẽ được xem xét và đánh giá dựa trên thông tin do khách hàng cung cấp. Công ty cũng sẽ xem xét và xác minh xem có cần trích xuất thêm thông tin nào từ kho lưu trữ của Công ty (thư điện tử, cuộc gọi điện thoại được ghi âm, dữ liệu CNTT, v.v.) hay không.
- 4.4 Khi nhận được khiếu nại hoặc khiếu kiện bằng văn bản, cần thu thập và ghi lại các thông tin chi tiết sau:
- Thông tin nhận dạng của bất kỳ khách hàng nào đã khiếu nại hoặc than phiền.
 - Dịch vụ được cung cấp bởi Công ty và liên quan đến khiếu nại hoặc phàn nàn.
 - Nhân viên chịu trách nhiệm cung cấp những dịch vụ đó.
 - Bộ phận nơi nhân viên thuộc về.
 - Ngày nhận và đăng ký khiếu nại hoặc khiếu kiện.
 - Nội dung khiếu nại hoặc than phiền.
 - Thủ đồ và giá trị của các công cụ tài chính thuộc sở hữu của khách hàng.
 - Độ lớn của thiệt hại được yêu cầu bồi thường bởi khách hàng.
 - Tham chiếu đến bất kỳ thông tin liên lạc nào được trao đổi giữa Công ty và khách hàng.
- 4.5 Công ty quy định năm (5) Ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại ban đầu là thời gian điều tra tiêu chuẩn.
- Sau khi hoàn tất quá trình điều tra, người khiếu nại sẽ được thông báo về kết quả trong vòng mười lăm (15) Ngày Làm Việc. Tuy nhiên, nếu khiếu nại không được giải quyết trong thời hạn điều tra tiêu chuẩn, Công ty sẽ thông báo chi tiết cho người khiếu nại về nguyên nhân chậm trễ và nêu rõ thời hạn có thể hoàn tất quá trình điều tra. Thời hạn này không được vượt quá ba (3) tháng kể từ ngày nộp khiếu nại.

5. QUYỀN TIẾN HÀNH THU HỒI NỢ CỦA CHÚNG TÔI

- 5.1 Quy trình xử lý khiếu nại nêu trên không áp dụng cho số tiền mà bạn có thể nợ chúng tôi.
- 5.2 Chúng tôi có thể thực hiện hành động ngay lập tức để thu hồi bất kỳ khoản nợ nào phải trả cho chúng tôi tại tòa án