QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Thời điểm áp dụng: 19/01/2025

1. Ứng dụng VNPAY công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên Ứng dụng VNPAY. Khi Khách hàng phát sinh mâu thuẫn với Nhà cung cấp hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, VNPAY sẽ cung cấp cho Khách hàng thông tin đăng ký của Nhà cung cấp ngay sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, tích cực hỗ trợ Thành viên bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.
2. Trong trường hợp chứng minh được lỗi thuộc về Nhà cung cấp: VNPAY sẽ có biện pháp cảnh cáo, yêu cầu bồi hoàn lại toàn bộ chi phí mà Khách hàng đã phải bỏ ra để hoặc phải đổi lại hàng hóa, dịch vụ đúng với chất lượng mà Nhà cung cấp thông báo tại Ứng dụng VNPAY. Nếu Nhà cung cấp tái phạm VNPAY sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ những hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp đó trên Ứng dụng VNPAY.
3. VNPAY không chịu trách nhiệm đối với việc thu hồi hoặc hoàn tiền mà Khách hàng đã trả trực tiếp cho các Nhà cung cấp. Trong trường hợp Người khiếu nại và/hoặc các bên có liên quan không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại thì có quyền khởi kiện ra tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật để giải quyết.
4. Các bước giải quyết tranh chấp, khiếu nại:

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại: Khách hàng có thể gửi ý kiến đóng góp hoặc đơn khiếu nại bằng các hình thức sau:

- Gọi lên tổng đài CSKH của VNPAY để tạo yêu cầu hoàn trả hàng/hủy bỏ đơn hàng/hoàn tiền Hoàn tiền. Nhân viên CSKH sẽ ghi nhận khiếu nại này của Khách hàng và lưu trên hệ thống.
- Gửi email tới cskh@vnpay.vn để tạo yêu cầu hoàn trả hàng/hủy bỏ đơn hàng/hoàn tiền Hoàn tiền. Hệ thống sẽ ghi nhận khiếu nại này của Khách hàng và chuyển đến các bộ phận có liên quan để xử lý, giải quyết.

Bước 2: Phân tích, đánh giá: Trong vòng 24 giờ (không kể ngày Thứ bảy, Chủ nhật, Lễ, Tết) kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại, VNPAY liên hệ lại với người phản ánh sẽ tiến hành điều tra, xác minh, phân tích và đánh giá đơn khiếu nại của Khách hàng bằng cách xác thực lại thông tin đối tác về trường hợp đó cũng như nếu thấy tính chất nghiêm trọng, VNPAY sẽ yêu cầu các Bên cung cấp thêm bằng chứng, chứng từ chứng minh cho vụ việc.

Bước 3: Tổng hợp thông tin và giải quyết khiếu nại: Sau khi xác minh rõ vấn đề khiếu nại, VNPAY sẽ tổng hợp thông tin và căn cứ theo quy định của VNPAY để xử lý và giải đáp khiếu nại của Khách hàng.

Bước 4: Trả lời khách hàng: Trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, VNPAY sẽ có văn bản trả lời hoặc trả lời cho Khách hàng thông qua những phương tiện khác như email, điện thoại, fax. Nếu khiếu nại có tính chất phức tạp và cần thêm thời gian để giải quyết và trả lời cho Khách hàng một cách rõ ràng, VNPAY sẽ trực tiếp liên hệ với Khách hàng để gia hạn thời gian trả lời, nhưng không quá 60 giờ làm việc.

Bước 5: Kết thúc: VNPAY tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Thành viên. Vì vậy, đề nghị các Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật. VNPAY có quyền cung cấp các căn cứ về hành vi có dấu hiệu phạm tội cho cơ quan có thẩm quyền để xác minh, xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Thông tin liên hệ đại diện ủy quyền trong trường hợp cần phối hợp với cơ quan nhà nước trong các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trong các tình huống phát sinh tranh chấp hoặc vấn đề liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng cần phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, vui lòng liên hệ:

- Người đại diện: Nguyễn Thị Thu Hương – Trưởng Phòng Chăm sóc Khách hàng.
- Địa chỉ làm việc: Số 22, phố Láng Hạ, phường Láng, thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Số điện thoại: 0989734997.
- Email: huongntt@vnpay.vn