BCR

Bridge the Difference

Chính Sách Xử Lý Khiếu Nại

Ngày 29 Tháng 4 Năm 2022

Complaints Handling Policy

29 April 2022

BCR Co Pty Ltd

BVI Company No. 1975046| License No. SIBA/L/19/1122

I. Giới thiệu

BCR Co Pty Ltd (sau đây gọi tắt là "Công ty") là một công ty trách nhiệm hữu hạn tư nhân thành lập tại British Virgin Islands (Mã số công ty: 1975046), do Ủy Ban Dịch Vụ Tài Chính British Virgin Islands cấp phép và quản lý hoạt động – (Mã số cấp phép SIBA/L/19/1122), có địa chỉ Trụ sở tại Trident Chambers, Wickhams Cay, PO Box 146, Road Town, Tortola, Quần đảo Virgin thuộc Anh. Chính Sách Xử Lý Khiếu Nại này ("Chính sách") quy định các thủ tục giúp BCR Co Pty Ltd ("Công ty" quản lý và giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách hiệu quả.

1. Mục tiêu kiểm soát

Mục tiêu của Chính sách này là nhằm duy trì mức độ tin cậy của khách hàng khi có khiếu nại và, do đó, giảm thiểu rủi ro tiềm ẩn gây tổn hại đến uy tín của công ty cũng như rủi ro pháp lý thông qua việc kịp thời xử lý khiếu nại nhận được từ khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng của chúng tôi một cách hiệu quả và nhất quán.

2. Các cá nhân chịu trách nhiệm

Nhân viên tuân thủ (The Compliance Officer) của Công ty là người được chỉ định để chịu trách nhiệm cho công tác quản lý khiếu nại, cụ thể là việc áp dụng chính sách này, cũng như thường xuyên rà soát chính sách này để đảm bảo sẽ tiếp tục tuân thủ các pháp luật doanh nghiệp, các quy định, hướng dẫn, cũng như các yêu cầu và thực hành tốt nhất. Nhân viên tuân thủ của công ty đồng thời phải chịu trách nhiệm gửi thông báo về chính sách của công ty đến toàn bộ nhân viên, cán bộ, giám đốc, người đại diện và cố vấn của công ty.

Tất cả các khiếu nại sẽ được gửi đến cho Nhân viên tuân thủ, bất kể nhận được từ khách hàng nào. Giám đốc Chăm sóc khách hàng (CSKH) sẽ sàng lọc tất cả các khiếu nại và chuyển tiếp đến người có liên quan, được ủy quyền điều hành thay mặt cho Nhân viên tuân thủ và chịu trách nhiệm báo cáo toàn bộ hành động và kết quả cho Nhân viên tuân thủ.

Giám đốc Chăm sóc khách hàng (CSKH) chịu trách nhiệm theo dõi và báo cáo về các khiếu nại nhỏ cho Nhân viên tuân thủ. Giám đốc CSKH sẽ lưu giữ hồ sơ của tất cả các khiếu nại có thể được yêu cầu xuất trình tại mọi thời điểm mà không cần thông báo. Hồ sơ phải có thông tin nhận dạng của người khiếu nại, lý do khiếu nại và tiến trình của vấn đề.

Hội đồng chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại nghiêm trọng, làm việc trực tiếp với Nhân viên tuân thủ.

II. Mục đích

1. Mục đích của Chính sách xử lý khiếu nại của chúng tôi là:

i. Ghi nhận và bảo vệ các quyền của khách hàng, bao gồm quyền góp ý và khiếu nại;
ii. Cung cấp một cơ chế giải quyết khiếu nại của khách hàng hiệu quả, công bằng và dễ tiếp cận;
iii. Cung cấp thông tin cho khách hàng về quy trình xử lý khiếu nại

III. Định nghĩa

1. Khiếu nại là 'sự bày tỏ không hài lòng hoặc quan ngại thực sự về các dịch vụ của Công ty hoặc quy trình xử lý khiếu nại.' Có thể gửi khiếu nại qua fax, email, bằng văn bản và qua trang web của Công

ty. Khiếu nại có thể được gửi đi bằng fax, email, văn bản và thông qua trang điện tử của Công ty. Các khiếu nại bằng lời phải được nhân viên tiếp nhận ghi nhận ngay lập tức.

2. Người khiếu nại' là cá nhân hoặc tổ chức gửi khiếu nại.

3. 'Khách hàng dịch vụ' hoặc 'Khách hàng' là một cá nhân hoặc tổ chức sử dụng dịch vụ hoặc tham gia vào một mối quan hệ kinh doanh.

4. Tranh chấp là sự bất đồng chính thức của khách hàng với các sản phẩm và dịch vụ của Công ty dẫn đến một việc xem xét và đưa ra quyết định nội bộ hoặc bên ngoài.

IV. Cam kết

1. Chúng tôi cam kết sẽ thực hiện quản lý các khiếu nại có hiệu lực và hiệu quả. Cam kết của chúng tôi bao gồm:

   i. khuyến khích văn hóa doanh nghiệp xem khiếu nại là cơ hội để cải thiện dịch vụ
   ii. phát triển và duy trì Hệ thống Khiếu nại điện tử nhằm quản lý các khiếu nại;
   iii. thông qua và phổ biến chính sách này Chính Sách Xử Lý Khiếu Nại của BCR Co Pty Ltd'; và
   iv. ghi nhận thông tin về công tác quản lý khiếu nại trong các báo cáo điều hành và báo cáo của Hội đồng.

V. Công bằng

1. Chúng tôi nhận thấy rằng cần phải công bằng với cả người khiếu nại, Công ty và nhân viên bị khiếu nại.

2. Nếu khách hàng có bất kỳ phàn nàn nào, chúng tôi sẽ:

   i. luôn phải tế nhị, lịch sự và công bằng khi khi ứng xử với người khiếu nại;
   ii. luôn duy trì tính bảo mật phù hợp của khiếu nại; và
   iii. không ngược đãi hoặc quấy rối người khiếu nại vì bất kỳ khiếu nại nào mà họ đưa ra đối với chúng tôi.

VI. Nguồn lực

1. Chúng tôi có các nguồn lực tận tâm trong việc xử lý khiếu nại thông qua Hệ thống Ghi Nhận Khiếu nại điện tử chỉ dành cho Nhân viên tuân thủ và Phòng Hỗ Trợ Dịch Vụ Khách Hàng nhằm xử lý và theo dõi các khiếu nại.

VII. Tính minh bạch của quy trình khiếu nại

1. Chúng tôi đẩy mạnh tuyên truyền Chính sách xử lý khiếu nại của mình thông qua việc đăng chính sách này trên trang điện tử của Công ty.

VIII. Thủ tục

1. Nộp đơn Khiếu nại

BCR Co Pty Ltd | Trident Chambers, Wickham's Cay 1, Road Town, Tortola, British Virgin Islands | License No. SIBA/L/19/1122

i. Các khách hàng dịch vụ có mong muốn gửi khiếu nại phải điền thông tin vào Mẫu đơn khiếu nại và gửi đến Công ty theo cách sau: Gửi email kèm lý do cho việc khiếu nại đến compliance@thebcr.com.

2. Quy trình xử lý khiếu nại

i. Khi nhận được khiếu nại từ khách hàng, Công ty sẽ ghi nhận khiếu nại trực tiếp vào Hệ Thống Ghi Nhận Khiếu Nại đi kèm một mã số tham chiếu định danh. Mã tham chiếu định danh sẽ được gửi chung với thư phản hồi đầu tiên của chúng tôi đến cho người khiếu nại trong một khoảng thời gian hợp lý, và thường là trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại. Số tham chiếu định danh này phải được sử dụng trong tất cả các trao đổi trong tương lai với Công ty của chúng tôi.

ii. Sau đó, chúng tôi sẽ kiểm tra kỹ lưỡng tất cả các khiếu nại, quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi được xem là công bằng và không thiên vị. Tiếp theo, chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại và xác định đã đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết khiếu nại hay chưa. Chúng tôi có thể yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin hoặc làm rõ nội dung.

iii. Mục tiêu của chúng tôi là có thể giải quyết mọi khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của khách hàng. Việc này có thể sẽ không khả thi trong mọi trường hợp, vì đôi khi tính chất phức tạp của khiếu nại có thể phải cần thêm thời gian để điều tra đầy đủ. Trường hợp chúng tôi không thể giải quyết cho khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại, chúng tôi sẽ liên hệ với khách hàng để giải thích lý do tại sao chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của khách hàng và cho khách hàng biết thời gian chúng tôi sẽ liên lạc tiếp theo.

iv. Trong trường hợp không may, khiếu nại của khách hàng không được giải quyết trong vòng ba tháng kể từ khi nhận được khiếu nại ban đầu, chúng tôi sẽ gửi cho khách hàng một thư giải trình lý do chúng tôi vẫn chưa thể xử lý khiếu nại của khách hàng và cung cấp cho khách hàng khung thời gian hoàn tất dự kiến. Công ty sẽ ngay lập tức thông báo cho Hội đồng về khiếu nại và người khiếu nại, và nếu có mong muốn, sẽ thông báo trực tiếp cho Ủy ban về khiếu nại của người này và/hoặc thực hiện bất kỳ hành động liên quan nào khác (bao gồm thủ tục trọng tài và/hoặc tòa án).

v. Phản hồi cuối cùng của chúng tôi sẽ bao gồm những phát hiện của chúng tôi và, nếu cần thiết, các hành động đang được thực hiện để giải quyết vấn đề. Chúng tôi sẽ chú trọng đến nội dung khiếu nại của khách hàng và khi khiếu nại đã được xác nhận, chúng tôi sẽ đưa ra giải pháp phù hợp với việc đối xử công bằng với tất cả khách hàng của công ty.

vi. Nếu khách hàng liên hệ với chúng tôi trong quá trình điều tra và nhân viên xử lý khiếu nại của khách hàng không có mặt thì một thành viên khác trong nhóm của chúng tôi sẽ có thể hỗ trợ khách hàng.

3. Kháng nghị quyết định – đánh giá bên ngoài

i. Khi quyết định cuối cùng không đáp ứng đầy đủ yêu cầu của người khiếu nại, chúng tôi sẽ thông báo cho người khiếu nại bằng văn bản kèm theo lời giải thích thấu đáo về quan điểm của chúng tôi đối với khiếu nại và đồng ý cho khách hàng giữ nguyên khiếu nại của mình, ví dụ: thông qua Ủy ban hoặc các Tòa án có liên quan.

IX. Chi phí

1. Người khiếu nại được phép gửi khiếu nại và hưởng các thủ tục khiếu nại nêu trên mà không cần thanh toán bất kỳ chi phí nào.

X. Tư vấn và Đào tạo nhân viên

1. Khi có khiếu nại về nhân viên, dù đó là về cách cư xử chung của nhân viên hay về việc nhân viên cung cấp thông tin sai, và sau khi điều tra nếu chúng tôi cho rằng khiếu nại là chính đáng, nhân viên đó sẽ được đào tạo và/hoặc tư vấn.

XI. Thông tin của các cấp có thẩm quyền liên quan

1. Ủy ban Dịch vụ Tài chính

    i. Website: https://www.bvifsc.vg/
    ii. Số điện thoại: 284-494-1324 or 284-494-4190
    iii. Địa chỉ: Pasea Estate, P.O. Box 418, Road Town, Tortola, VG 1110, British Virgin Islands.

XII. Lưu trữ hồ sơ khiếu nại

1. Công ty sẽ lưu giữ tất cả các khiếu nại hoặc phàn nàn trong thời gian tối thiểu là bảy năm. Hồ sơ của tất cả các khiếu nại sẽ được lưu giữ trong Hệ Thống Ghi Nhận Khiếu Nại của chúng tôi nhằm mục đích bảo mật, giám sát và đánh giá. Quyền truy cập vào hồ sơ khiếu nại sẽ chỉ được giới hạn cho nhân viên được ủy quyền.

XIII. Xem xét

1. Chính Sách Xử Lý Khiếu Nại sẽ được Nhân Viên Tuân Thủ xem xét định kỳ và sẽ được Hội đồng Quản trị của Công ty phê duyệt để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của Công ty và khách hàng của Công ty.

In the event of any discrepancy between the English original version of the above content and any foreign language translation, the English version prevails
Trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào giữa phiên bản gốc tiếng Anh của nội dung trên và bất kỳ bản dịch tiếng nước ngoài nào, phiên bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng

BCR Co Pty Ltd | Trident Chambers, Wickham's Cay 1, Road Town, Tortola, British Virgin Islands | License No. SIBA/L/19/1122