

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP KHIẾU NẠI

CÔNG TY CỔ PHẦN THANH TOÁN ĐIỆN TỬ VNPT (“VNPT EPAY”) luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách hàng liên quan đến giao dịch tại website này. VNPT EPAY tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Chúng tôi công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website. Khi người tiêu dùng mua dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với người cung cấp hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, VNPT EPAY sẽ có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh, giải quyết các vấn đề liên quan, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.

Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về việc chất lượng dịch vụ không đúng với mô tả, thông tin thanh toán bị tiết lộ gây thiệt hại cho mình đến VNPT EPAY. Khi tiếp nhận những phản hồi này, VNPT EPAY sẽ xác nhận lại thông tin, trường hợp đúng như phản ánh, tùy theo mức độ mà VNPT EPAY sẽ có những biện pháp xử lý kịp thời.

Địa chỉ tiếp nhận khiếu nại:

- Công ty cổ phần thanh toán điện tử VNPT.
- Địa chỉ:
 - Hà Nội: Tầng 14, tòa nhà Handico, khu đô thị mới Mễ Trì Hạ, Đường Phạm Hùng, Phường Mễ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội.
 - Hồ Chí Minh: Phòng 702, 111D Lý Chính Thắng, Phường 7, Quận 3, Hồ Chí Minh.
- Điện thoại: 1900 6470.
- Email: support@vnptepay.com.vn.

Các bước giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- **Bước 1:** Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng hoặc Bộ phận Kinh doanh của Công ty sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách hàng. Các Bộ phận này chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời ngay kết quả giải quyết các khiếu nại trên cơ sở các Chính sách mà Công ty đã công bố.
- **Bước 2:** Trong trường hợp phức tạp hoặc không được quy định tại các chính sách mà Công ty đã công bố thì Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng/ Bộ phận Kinh doanh sẽ cam kết thời hạn phản hồi cho Khách hàng không quá 07 ngày làm việc.
- **Bước 3:** Chuyển kết quả giải quyết khiếu nại cho các bộ phận có liên quan để thực hiện (Bộ phận Kế toán – Tài chính, Nhà trường...) và gọi điện xác nhận với Khách hàng về kết quả khiếu nại đã được giải quyết.
- **Bước 4:** Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và phạm vi giải quyết của VNPT EPAY thì ban quản trị sẽ yêu cầu khách hàng đưa vụ việc này ra Cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.