

## **QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA NHÀ PHÂN PHỐI - *The process of Complaint settlement of multi-level sale participants***

### **1. Trách nhiệm báo cáo**

PM Việt Nam yêu cầu tuân thủ pháp luật, cũng như các chuẩn mực đạo đức. Nếu Nhà phân phối biết hoặc nghi ngờ bất cứ tình trạng bất hợp pháp hoặc phi đạo đức nào, hoặc biết hoặc nghi ngờ sự xâm phạm bất cứ điều khoản nào trong Quy tắc hoạt động, Nhà phân phối phải thông báo ngay lập tức những gì Nhà phân phối biết đến Công Ty. Tất cả các báo cáo sẽ được xử lý một cách bí mật trừ trường hợp cần thiết phải tiết lộ để điều tra vấn đề hoặc theo quy định của pháp luật, quy tắc, hoặc quy định hoặc trình tự luật định.

Vấn đề Nhà phân phối quan tâm sẽ được xem xét nghiêm túc. Người đại diện phù hợp sẽ điều tra và sẽ đưa ra hành động nếu cần thiết.

### **2. Hình thức tiếp nhận**

PM Việt Nam luôn có hệ thống thông tin liên lạc sẵn sàng nhận và giải quyết mọi câu hỏi và khiếu nại của Nhà phân phối thông qua các kênh thông tin liên lạc như sau:

- a. Email: [contact-vietnam@pm-international.com.vn](mailto:contact-vietnam@pm-international.com.vn)
- b. Điện thoại: +84 (0)28 3899 8048
- c. Đường dây nóng: 1800 2869
- d. Trụ sở chính: Tầng trệt, Tòa nhà Dreamplex 195, 195 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

### **3. Quy trình xử lý khiếu nại của Nhà Phân Phối**

Quy trình giải quyết khiếu nại của PM Việt Nam được thực hiện như sau:

#### **a. Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại**

Khi một Nhà phân phối có cơ sở để cho rằng một Nhà phân phối khác đã vi phạm Hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp, Quy tắc hoạt động hoặc các chính sách khác của Công Ty, hoặc biết được các hành vi có thể dẫn đến nguy cơ vi phạm hoặc có bất kỳ thắc mắc, yêu cầu nào khác (“**Yêu cầu**”), Nhà phân phối đó (“**Người yêu cầu**”) có thể gửi Đơn yêu cầu và khiếu nại tới Công Ty bằng một trong các hình thức:

- **Liên hệ trực tiếp:** Tại văn phòng PM Việt Nam trong thời gian làm việc, thứ 2 đến thứ 6: từ 9h – 18h, thứ 7: từ 9h – 14h tại địa chỉ Tầng trệt, Tòa nhà Dreamplex 195, 195 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

Bộ phận chăm sóc khách hàng của Công Ty sẽ cung cấp mẫu Đơn yêu cầu và khiếu nại, hướng dẫn Người yêu cầu điền đầy đủ thông tin và tiếp nhận đơn yêu cầu.

- **Gửi thư:** Người yêu cầu có thể gửi thư đến văn phòng của Công Ty theo địa chỉ sau: Tầng trệt, Tòa nhà Dreamplex 195, 195 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

Trong thư nêu rõ tất cả Yêu cầu cùng các thông tin liên hệ chính xác của Người yêu cầu như địa chỉ, số điện thoại, họ và tên của Nhà phân phối, Yêu cầu để Công Ty theo dõi và phản hồi kịp thời.

- **Qua điện thoại:** Người yêu cầu có thể gọi điện trực tiếp tới số điện thoại +84 (0)28 3899 8048 trong thời gian làm việc như trên của Công Ty để trình bày Yêu Cầu,... Trên cơ sở thông tin Người yêu cầu cung cấp, nhân viên Bộ phận chăm sóc khách hàng của PM Việt Nam sẽ điền thông tin vào Đơn yêu cầu và khiếu nại của Công Ty và gửi tới bộ phận có thẩm quyền giải quyết yêu cầu, khiếu nại.

Công Ty đã ký Hợp đồng dịch vụ viễn thông đối với số điện thoại +84 (0)28 3899 8048 và đã có Hợp đồng cung cấp dịch vụ điện thoại và Phụ lục dịch vụ điện thoại cố định. Hiện tại, hệ thống điện thoại của chúng tôi đang hoạt động ổn định, đảm bảo hỗ trợ và tiếp tục theo sát tất cả các trường hợp.

- **Qua Email:** Người yêu cầu có thể gửi Đơn yêu cầu và khiếu nại qua địa chỉ email của Công Ty: [contact-vietnam@pm-international.com.vn](mailto:contact-vietnam@pm-international.com.vn).

#### b. **Bước 2: Xác nhận Yêu Cầu**

Sau khi nhận được Yêu Cầu từ Người yêu cầu, Công Ty sẽ xác nhận về việc đã tiếp nhận Yêu Cầu của Người yêu cầu trong vòng 05 ngày bằng các cách thức được nêu bên trên.

#### c. **Bước 3: Tiến hành xử lý khiếu nại**

- Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày xác nhận đã tiếp nhận Khiếu nại của Nhà phân phối như đã nêu tại Bước 2 bên trên, Công Ty sẽ gửi vấn đề thắc mắc/ yêu cầu khác của Nhà phân phối đến các bộ phận có liên quan để nghiên cứu, giải quyết Yêu Cầu.
- Trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày xác nhận đã tiếp nhận Khiếu nại của Nhà phân phối như đã nêu tại Bước 2 bên trên, Công Ty sẽ gửi văn bản hoặc email giải quyết khiếu nại tới địa chỉ hoặc email mà Nhà phân phối đã cung cấp khi Công Ty tiếp nhận Yêu Cầu tại Bước 1.
- Nếu Nhà phân phối vẫn chưa đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của Công Ty, Nhà phân phối có thể tiếp tục phản hồi với Công Ty theo các hình thức liên hệ và các trình tự giải quyết như đã nêu bên trên.

#### d. **Bước 4: Kết thúc khiếu nại**

Lưu toàn bộ hồ sơ có liên quan đến việc khiếu nại và kết thúc khiếu nại.