

QUY ĐỊNH VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. Cơ sở khiếu nại

Sau khi thực hiện một giao dịch thanh toán tại Bảo Kim, Khách hàng có thể khiếu nại để yêu cầu Bảo Kim hỗ trợ ngăn chặn và/hoặc khắc phục hậu quả khi cảm thấy có lý do và bằng chứng để khẳng định rằng Người sử dụng không thực hiện đúng (các) thỏa thuận với mình hoặc/và đơn hàng.

II. Khiếu nại hợp lệ

Khiếu nại của Khách hàng được coi là hợp lệ và được Bảo Kim tiếp nhận khiếu nại khi có đủ các điều kiện như dưới đây:

- Thời điểm Khách hàng gửi khiếu nại cho Bảo Kim không muộn hơn 07 (bảy) ngày kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán; và
- Khách hàng cung cấp đúng và đủ bản chụp thông tin đơn hàng hoặc/và các tài liệu chứng minh cho giao dịch mua bán hàng hóa, thanh toán; và
- Giao dịch thanh toán mà Khách hàng khiếu nại chưa bị/được khiếu nại trước đó. Bảo Kim từ chối tiếp nhận các khiếu nại có giao dịch thanh toán đã từng bị Khách hàng khiếu nại trước đây hoặc/và đang được xử lý/đã bị từ chối hoặc/đã giải quyết;

III. Thủ tục tiếp nhận và xử lý khiếu nại

1. Hình thức tiếp nhận khiếu nại

Khi phát sinh khiếu nại, Khách hàng/Người sử dụng gửi khiếu nại cho Bảo Kim qua một trong những hình thức dưới đây:

- ✓ Email: hotrokhachhang@baokim.vn
- ✓ Số điện thoại: 024.710.78.999 - 0964967186

2. Xem xét và tiếp nhận khiếu nại

- Xác định tính hợp lệ: khi nhận được khiếu nại của Khách hàng/Người sử dụng, trong giờ hành chính và không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ sau ngày nhận được khiếu nại, Bảo Kim sẽ xác minh thông tin, kiểm tra giao dịch đồng thời liên lạc với Khách hàng và Người sử dụng để nắm thông tin sơ bộ. Nếu nhận thấy khiếu nại của Khách hàng/Người sử dụng thiếu căn cứ và/hoặc không đủ điều kiện tiếp nhận khiếu nại theo quy định tại mục II nêu trên thì Bảo Kim từ chối tiếp nhận khiếu nại và thông báo rõ lý do cho Khách hàng/Người sử dụng. Nếu khiếu nại của Khách hàng/Người sử dụng đủ điều kiện tiếp nhận khiếu nại theo quy định tại mục II nêu trên, Bảo Kim thực hiện tiếp nhận và xử lý theo quy định tại mục III(3) dưới đây.
- Căn cứ nội dung và tài liệu khiếu nại mà Khách hàng/Người sử dụng cung cấp cho Bảo Kim, Bảo Kim có thể áp dụng tạm thời một số biện pháp như dưới đây để ngăn chặn và giảm thiểu rủi ro tài chính (phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan và theo quyền quyết định của Bảo Kim) cho Khách hàng, gồm:

- ✓ Nếu tiền chưa được Bảo Kim ghi Có vào Ví điện tử của Người sử dụng: đóng băng giao dịch bị khiếu nại trong suốt thời gian xử lý;
- ✓ Nếu tiền đã được Bảo Kim ghi Có vào Ví điện tử của Người sử dụng: đóng băng một khoản tiền trong Ví điện tử của Người sử dụng tương đương với giá trị giao dịch bị khiếu nại, trường hợp số dư khả dụng trong Ví điện tử của Người sử dụng nhỏ hơn giá trị giao dịch bị khiếu nại thì đóng băng toàn bộ số dư đó trong suốt thời gian xử lý;
- ✓ Tạm thời phong tỏa (chỉ đăng nhập và xem thông tin tài khoản/giao dịch mà không thực hiện được giao dịch thanh toán) hoặc khóa truy cập Ví điện tử của Người sử dụng trong suốt quá trình xử lý.
- ✓ Trong trường hợp Người sử dụng có các dấu hiệu hoặc Bảo Kim nghi ngờ là lừa đảo/hoạt động bất thường như: nhanh chóng rút tiền ra khỏi Ví điện tử hoặc tẩu tán số dư bằng cách chuyển sang hoặc thanh toán cho các Ví điện tử khác hoặc các hành vi vi phạm khác được quy định tại Luật phòng chống rửa tiền đang có hiệu lực thì Bảo Kim có thể xem xét áp dụng một số biện pháp ngăn chặn bổ sung, gồm: Từ chối thực hiện yêu cầu rút tiền của Người sử dụng; phong tỏa tài khoản Baokim/Ví điện tử nhận tiền nếu Bảo Kim có lý do để nghi ngờ có sự cấu kết giữa các Tài khoản nhằm chiếm đoạt tiền tiền của Khách hàng hoặc rửa tiền;

3. Quy trình xử lý khiếu nại

Bước 1: Khách hàng/Người sử dụng gửi khiếu nại cho Bảo Kim bằng điện thoại 024.710.78.999 - 0964967186 hoặc email: hotrokhachhang@baokim.vn (sau đây gọi tắt là “Bên Khiếu Nại”).

Bước 2: Bộ phận tiếp nhận chuyển cho phòng giải quyết khiếu nại để tìm hiểu, làm rõ vụ việc khiếu nại, và trao đổi với các bên liên quan tối đa trong vòng 03 (ba) ngày làm việc sau ngày nhận được khiếu nại.

Bước 3: Trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại của Bên Khiếu Nại, Bảo Kim trả lời cho Bên Khiếu Nại về kết quả giải quyết khiếu nại theo hình thức mà Bên Khiếu Nại đã gửi khiếu nại cho Bảo Kim. Trong trường hợp Bên Khiếu Nại không đồng ý với cách giải quyết khiếu nại của Bảo Kim hoặc/và các bên liên quan không thống nhất được bằng thương lượng, hòa giải thì Bên Khiếu Nại có quyền đưa vụ việc lên cơ quan tòa án có thẩm quyền để giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật.