



CÔNG TY TNHH
THU PHÍ TỰ ĐỘNG VETC

QUY TRÌNH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

Chú ý: Tài liệu lưu hành nội bộ, nếu không được sự cho phép của người quản lý thì không được phép cho mượn, copy hay mang ra ngoài.

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

QUY TRÌNH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

Bản QUY TRÌNH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP này được Công ty TNHH Thu Phí Tự Động VETC công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên website tại địa chỉ <https://vetc.com.vn/> (sau đây viết tắt là “Website VETC”) và Ứng Dụng VETC. QUY TRÌNH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 10 năm 2024.

PHẦN 1: QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

- Quy trình này được xây dựng nhằm quy định nguyên tắc, trình tự, thủ tục thực hiện nghiệp vụ giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại (“Yêu Cầu”), tranh chấp phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ do Công ty TNHH Thu phí tự động VETC (“VETC”) cung ứng
- Quy trình này đồng thời quy định trình tự, thủ tục, phương thức và biện pháp phù hợp đối với từng nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương nhằm bảo đảm quyền khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp và các quyền khác của người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Đảm bảo việc giải quyết Yêu Cầu được thực hiện nhanh chóng, chính xác, hiệu quả; đảm bảo các quyền lợi và nghĩa vụ của Khách hàng được thực hiện đúng, đầy đủ.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

- Phạm vi điều chỉnh: Quy trình này điều chỉnh trình tự, thủ tục giải quyết Yêu Cầu, tranh chấp phát sinh trong hoạt động cung ứng các dịch vụ của VETC.
- Đối tượng áp dụng:
 - Khách hàng sử dụng các dịch vụ do VETC cung cấp, bao gồm cả người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
 - Các đối tác bên thứ ba có liên quan đến việc giải quyết Yêu Cầu của Khách hàng (sau đây viết tắt là “Đối Tác”).
 - Các cán bộ, nhân viên thuộc các phòng ban, bộ phận trong VETC có chức năng, nhiệm vụ giải quyết Yêu Cầu của Khách hàng và Đối Tác.

Điều 3: Nguyên tắc giải quyết Yêu Cầu

- Đảm bảo tính chính xác, khách quan, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định tại Quy trình này, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của VETC và các cá nhân, tổ chức có liên quan.
- Việc trao đổi về các thông tin liên quan đến giải quyết Yêu Cầu sẽ được VETC triển khai qua các kênh văn bản hoặc điện thoại và các kênh này đều có giá trị như nhau.
- Các Khối, Phòng, Ban, bộ phận liên quan có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình giải quyết Yêu Cầu và cố gắng giải quyết tối đa Yêu Cầu trong thời gian tối thiểu, không bỏ sót bất kỳ Yêu Cầu nào.
- Trong trường hợp nhận được nhiều Yêu Cầu cùng thời điểm, ưu tiên tiếp nhận và giải quyết trước các Yêu Cầu của các Khách hàng, Đối Tác thuộc nhóm đối tượng dễ tổn thương theo quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm:
 - Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
 - Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật.
 - Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

- d) Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
 - e) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
 - f) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
 - g) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.
5. Việc tiếp nhận và giải quyết Yêu Cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương được thực hiện theo trình tự, thủ tục rút gọn, linh hoạt về hình thức hồ sơ, phương thức tiếp nhận và có sự hỗ trợ cần thiết phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng, bảo đảm không từ chối tiếp nhận Yêu Cầu chỉ vì lý do hình thức hoặc khả năng tiếp cận thủ tục của người tiêu dùng

Điều 4: Công khai và Đào tạo, tập huấn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. VETC có trách nhiệm công khai các nội dung cơ bản về tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, tranh chấp của khách hàng, đặc biệt đối với người tiêu dùng dễ bị tổn thương, trên các kênh thông tin chính thức của Công ty theo quy định của pháp luật
2. VETC có trách nhiệm tổ chức đào tạo, tập huấn định kỳ cho người lao động tham gia tiếp nhận và giải quyết Yêu Cầu về các quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có nội dung liên quan đến người tiêu dùng dễ bị tổn thương.
3. Nội dung đào tạo bao gồm: nhận diện người tiêu dùng dễ bị tổn thương; kỹ năng giao tiếp, hỗ trợ; trình tự, thủ tục giải quyết Yêu Cầu theo Quy trình này.
4. Hồ sơ đào tạo, tập huấn được lưu trữ để phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra theo quy định.

Điều 5: Lưu hồ sơ

1. VETC thực hiện lưu trữ hồ sơ chứng từ liên quan đến yêu cầu giải quyết tra soát, khiếu nại, tranh chấp của Khách hàng theo quy định hiện hành của Công ty, bao gồm các tài liệu sau:
 - a. Hồ sơ, chứng từ khiếu nại, tranh chấp của Khách hàng.
 - b. Thông tin Khách hàng cung cấp.
 - c. Hóa đơn, chứng từ về các nghiệp vụ tài chính liên quan đến khiếu nại của Khách hàng (nếu có).
2. Trách nhiệm, thời gian và hình thức lưu trữ hồ sơ như sau

TT	Hồ sơ	Địa điểm lưu	Hình thức	Chế độ	Thời gian lưu
1	Hồ sơ chứng từ quy định tại mục 1	Bộ phận tiếp nhận Yêu Cầu	Bản cứng và/hoặc bản mềm	Nội bộ	Tối thiểu 03 năm kể từ thời điểm Yêu cầu được giải quyết
2	File ghi âm tổng đài	Server	Bản mềm	Nội bộ	Tối thiểu 02 năm kể từ thời điểm tiếp nhận Yêu cầu

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

PHẦN 2: QUY ĐỊNH VỀ VIỆC TIẾP NHẬN TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG THÔNG THƯỜNG

Điều 6. Quy định về tiếp nhận và giải quyết Yêu Cầu

1. Thời hạn tiếp nhận Yêu Cầu

VETC tiếp nhận các Yêu Cầu đối với các dịch vụ do VETC cung cấp phát sinh trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

2. Quy định về hồ sơ Yêu Cầu

- Khách hàng, Đối Tác có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin quy định tại mẫu biểu BM01-TL 12.08 theo Phụ lục 01 của Quy định này để VETC có thể tiếp nhận và giải quyết Yêu Cầu. VETC có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp bổ sung các hồ sơ, chứng từ, thông tin có liên quan trong quá trình tiếp nhận và giải quyết Yêu Cầu, nhằm bảo vệ tối đa quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng.
- Khách hàng, Đối Tác có thể trực tiếp cung cấp các nội dung theo quy định tại điểm a khoản này cho VETC hoặc cung cấp thông qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền. Trong trường hợp này, người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền phải cung cấp cho VETC giấy tờ hợp pháp để chứng minh tư cách đại diện của mình.
- Đối Tác gửi Yêu Cầu và các thông tin, tài liệu có liên quan theo thỏa thuận giữa hai bên và theo cách thức quy định tại hợp đồng đã ký kết giữa hai bên.
- VETC có quyền từ chối, tạm hoãn, đình chỉ giải quyết Yêu Cầu trong trường hợp (các) thông tin, hồ sơ, chứng từ nêu tại điểm a khoản này được xác định là không trung thực, không chính xác hoặc có dấu hiệu gian lận, giả mạo.

3. Kênh tiếp nhận Yêu Cầu

- Thông qua tổng đài điện thoại của VETC: 19006010 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Bên Yêu Cầu có trách nhiệm cung cấp bổ sung cho VETC mẫu biểu BM01/TL 12.08 trong vòng 30 ngày kể từ ngày gửi Yêu Cầu để làm căn cứ chính thức xử lý Yêu Cầu.
- Trực tiếp Trụ sở/Văn phòng đại diện/Điểm giao dịch của VETC.
- Qua email, địa chỉ thư tín của Bộ phận tiếp nhận Yêu Cầu theo thỏa thuận với Đối Tác.
- Qua kênh mạng xã hội: fanpage facebook, zalo
- Qua ứng dụng di động do VETC cung cấp cho Khách hàng.

Khi tiếp nhận Yêu Cầu qua các Kênh nêu trên, VETC sẽ yêu cầu Khách hàng, Đối Tác (“Bên Yêu Cầu”) cung cấp một số thông tin cơ bản để bảo đảm xác thực thông tin mà Khách hàng, Đối Tác đã cung cấp cho VETC khi tiếp nhận Yêu Cầu.

4. Bộ phận tiếp nhận Yêu Cầu (sau đây viết tắt là “Bên Tiếp Nhận”)

- Bên Tiếp Nhận thực hiện tiếp nhận Yêu Cầu theo các kênh cụ thể như sau:
 - Qua kênh Tổng đài điện thoại: Phòng Call Center thuộc Trung tâm Chăm sóc khách hàng
 - Qua mạng xã hội: Phòng Call Center thuộc Trung tâm Chăm sóc khách hàng
 - Qua ứng dụng di động do VETC cung cấp: Phòng Dịch vụ khách hàng thuộc Trung tâm Chăm sóc khách hàng
 - Tại Trụ sở/Văn phòng đại diện/Điểm giao dịch của VETC:
 - Tại Trụ sở: Phòng Dịch vụ khách hàng thuộc Trung tâm Chăm sóc khách hàng
 - Tại Điểm giao dịch: cán bộ, nhân viên tại Điểm giao dịch.

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

(vi) Kênh tiếp nhận Yêu Cầu của Đối Tác: Phòng Đối soát và Tra soát

- b) Bên Tiếp Nhận có trách nhiệm xác minh Bên Yêu Cầu, xác minh Yêu Cầu và thu thập đầy đủ thông tin, tài liệu, giấy tờ theo quy định tại Quy trình này để phục vụ cho việc xác thực và giải quyết nhanh chóng Yêu Cầu.
- c) Bên Tiếp Nhận có trách nhiệm tự mình và/hoặc phối hợp với các Khối, Phòng, Ban có liên quan để thực hiện ngay các biện pháp tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm Khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.
- d) Bên Tiếp Nhận có trách nhiệm cập nhật kịp thời tiến độ xử lý Yêu Cầu của Khách hàng trên ứng dụng di động do VETC cung cấp.

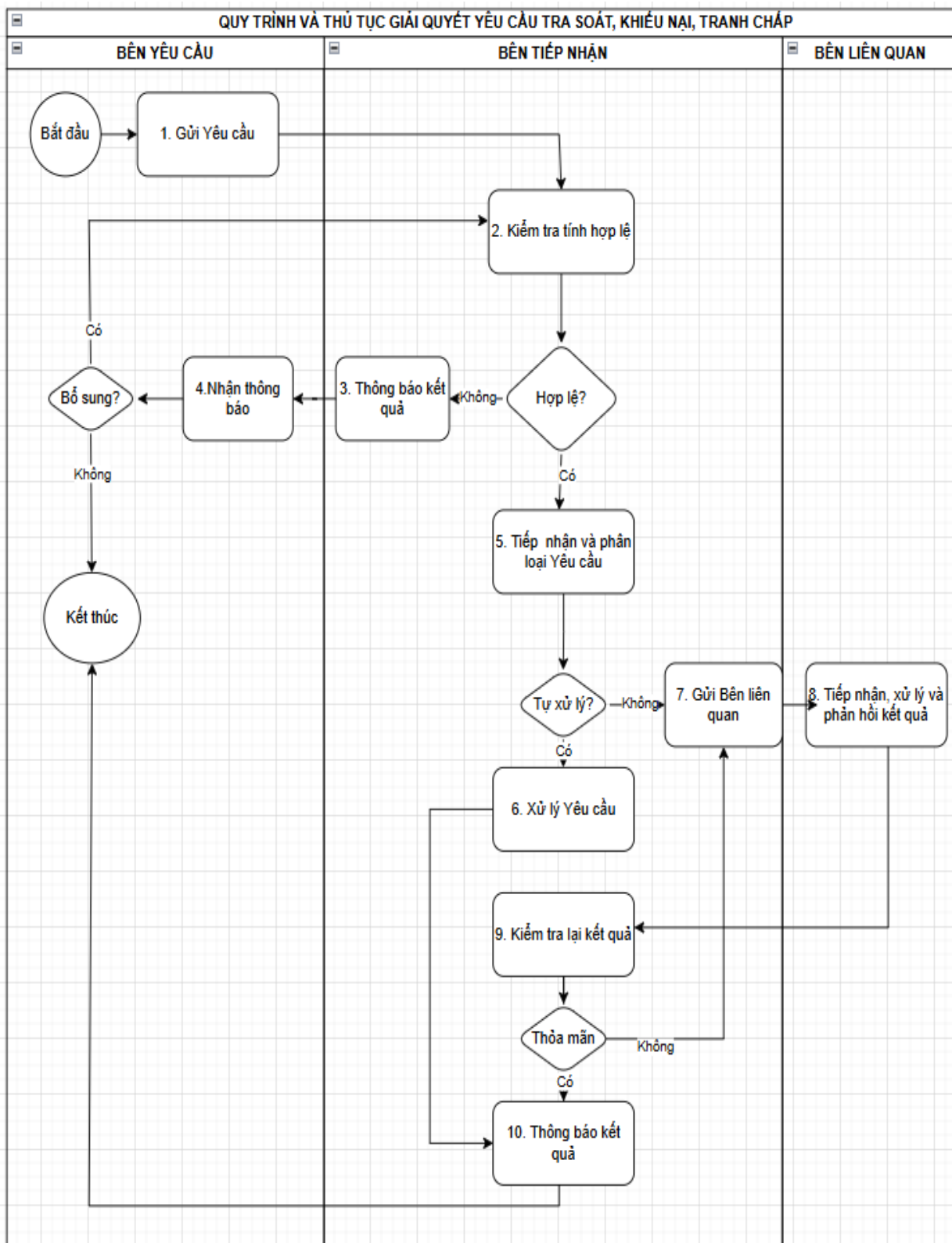
5. Giải quyết Yêu Cầu

- a) Thời hạn giải quyết Yêu Cầu:
 - Tối đa là 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận Yêu Cầu của Khách hàng..
 - Theo thỏa thuận hợp đồng giữa VETC với Đối Tác trong trường hợp tiếp nhận Yêu Cầu của Đối Tác.
- b) Trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả giải quyết Yêu Cầu cho Khách hàng, VETC sẽ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ.
- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VETC sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý.
- d) Trường hợp VETC, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- e) Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm,
 - VETC thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự; và
 - Báo cáo:
 - + Đối với dịch vụ thanh toán điện tử giao thông đường bộ: báo cáo Cục Đường bộ Việt Nam;
 - + Đối với dịch vụ trung gian thanh toán: báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh thành phố Hà Nội); và
 - Đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý Yêu Cầu. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VETC thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.
- f) Thủ tục hoàn trả/bồi hoàn cho Khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận với Đối Tác và/hoặc theo quy định nội bộ của VETC tại từng thời điểm. Chi phí cho việc hoàn trả/bồi hoàn thực hiện theo thỏa thuận giữa VETC và Khách hàng tại thời điểm thực hiện hoàn trả/ bồi hoàn.

Điều 7 : Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp đối với khách hàng thông thường

1. Lưu đồ quy trình

Ngày hiệu lực: 01/10/2024	Lần sửa đổi: 01	Trang 5/16
---------------------------	-----------------	------------



	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

2. Diễn giải lưu đồ

Bước	Bên thực hiện	Nội dung	Mô tả chi tiết	Thời gian thực hiện
1	Bên Yêu cầu	Gửi Yêu Cầu	Gửi cho Bên Tiếp Nhận đầy đủ bộ hồ sơ đề nghị giải quyết Yêu Cầu, cụ thể bao gồm: - Thông tin để xác minh Bên Yêu Cầu và thông tin liên quan đến Yêu Cầu. - Chứng từ, tài liệu, dữ liệu có liên quan đến Yêu Cầu. - Phiếu yêu cầu Tra soát, khiếu nại (BM01-TL12.08): nếu Bên Yêu Cầu là Khách hàng và gửi Yêu Cầu trực tiếp tại Trụ sở/văn phòng đại diện/điểm giao dịch hoặc qua ứng dụng di động do VETC cung cấp cho Khách hàng. - Giấy ủy quyền theo quy định pháp luật: nếu Bên Yêu Cầu thực hiện gửi Yêu Cầu theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân khác.	Theo thực tế phát sinh
2	Bên Tiếp Nhận	Kiểm tra tính hợp lệ	Thực hiện xác minh Bên Yêu Cầu, xác minh Yêu Cầu, kiểm tra thông tin, chứng từ, tài liệu, dữ liệu do Bên Yêu Cầu cung cấp để kiểm tra tính hợp lệ của Yêu Cầu: - Nếu không hợp lệ (*): chuyển Bước 3. - Nếu hợp lệ: chuyển Bước 5. (*) Yêu Cầu được coi là không hợp lệ khi xảy ra một trong các trường hợp sau: - Bên Yêu Cầu không phải là người có thẩm quyền gửi Yêu Cầu (không phải là Khách hàng/ Đối Tác hoặc không cung cấp được văn bản ủy quyền theo quy định pháp luật của Khách hàng/ Đối Tác). - Yêu Cầu không thuộc phạm vi giải quyết tra soát, khiếu nại của VETC (Yêu Cầu liên quan đến vụ việc, giao dịch với bên thứ ba, không có sự tham gia của VETC hoặc không do VETC cung ứng, thực hiện, xử lý, v.v....) - Thông tin, chứng từ, tài liệu, dữ liệu không đủ để giải quyết Yêu Cầu hoặc có dấu hiệu gian lận, giả mạo.	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 1
3	Bên Tiếp Nhận	Thông báo kết quả tiếp nhận Yêu Cầu	- Nếu hồ sơ Yêu Cầu cần bổ sung thông tin, chứng từ, tài liệu, dữ liệu : hướng dẫn Bên Yêu Cầu bổ sung hồ sơ cần thiết. Chuyển Bước 4 - Nếu Bên Yêu Cầu không đủ thẩm quyền gửi Yêu Cầu hoặc Yêu Cầu không thuộc phạm vi giải quyết của VETC: thông báo từ chối tiếp nhận cho Bên Yêu cầu.	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 2

			QUY TRÌNH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	TL 12.08
Bước	Bên thực hiện	Nội dung	Mô tả chi tiết	Thời gian thực hiện
4	Bên Yêu Cầu	Nhận thông báo	- Nếu Bên Yêu Cầu bổ sung hồ sơ: quay lại Bước 2 - Nếu Bên Yêu Cầu không bổ sung hồ sơ: Kết thúc quy trình	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 3
5	Bên Tiếp Nhận	Tiếp nhận và phân loại Yêu Cầu	Thực hiện tiếp nhận và phân loại Yêu Cầu: - Trường hợp tự xử lý được: chuyển Bước 6 - Trường hợp không tự xử lý được: chuyển Bước 7	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 2
6	Bên Tiếp Nhận	Xử lý Yêu Cầu	1. Thực hiện xử lý Yêu Cầu 2. Chuyển Bước 10	Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 5
7	Bên Tiếp Nhận	Gửi Bên liên quan	Gửi cho Bên Liên Quan phần hồ sơ Yêu Cầu cần thiết để Bên liên quan có thể hỗ trợ, phối hợp để xử lý Yêu Cầu kèm yêu cầu đề nghị hỗ trợ, phối hợp xử lý Yêu Cầu. Bên Liên Quan có thể bao gồm: - Khối, Phòng, Ban trong nội bộ VETC - Khách hàng, Đối Tác - Tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến việc xử lý Yêu Cầu.	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 5
8	Bên Liên Quan	Tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả	Tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả giải quyết đề nghị hỗ trợ, phối hợp xử lý Yêu Cầu cho Bên Tiếp Nhận.	- Nếu Bên liên quan trong nội bộ VETC: Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 7 - Nếu Bên liên quan không thuộc VETC: theo thỏa thuận với Bên liên quan.
9	Bên Tiếp Nhận	Kiểm tra lại kết quả	Kiểm tra lại kết quả phản hồi: - Trường hợp kết quả xử lý đầy đủ và thỏa đáng: chuyển Bước 10 - Trường hợp kết quả xử lý chưa đầy đủ, thỏa đáng: quay lại Bước 7	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 8
10	Bên Tiếp Nhận	Thông báo	1. Thông báo kết quả giải quyết Yêu Cầu đến Bên Yêu cầu	Trong vòng 01 ngày làm việc kể
Ngày hiệu lực: 01/10/2024			Lần sửa đổi: 01	Trang 8/16

			QUY TRÌNH		TL 12.08
			VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP		
Bước	Bên thực hiện	Nội dung	Mô tả chi tiết	Thời gian thực hiện	
		kết quả	2. Thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định tại Điều 5 của Quy trình này. Kết thúc quy trình.	từ khi hoàn thành Bước liên trước (6 hoặc 9)	
	Lưu hồ sơ				

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIEU NẠI, TRANH CHẤP	

PHẦN 3: QUY ĐỊNH VỀ VIỆC TIẾP NHẬN TRA SOÁT, KHIEU NẠI, TRANH CHẤP ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

Điều 8: Khái niệm Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

- Người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm các đối tượng theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Người cao tuổi;
 - Người khuyết tật;
 - Trẻ em;
 - Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
 - Người dân tộc thiểu số;
 - Người sinh sống tại vùng có điều kiện kinh tế – xã hội khó khăn, đặc biệt khó khăn;
 - Người mắc bệnh hiểm nghèo;
 - Thành viên hộ nghèo.
- Trường hợp không xác định rõ, Bên Tiếp Nhận ưu tiên xác định theo hướng có lợi cho người tiêu dùng.

Điều 9. Nguyên tắc tiếp nhận và giải quyết Yêu Cầu của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

- Người tiêu dùng dễ bị tổn thương có thể gửi Yêu Cầu thông qua một hoặc nhiều phương thức sau:
 - Trực tiếp bằng lời nói tại điểm giao dịch;
 - Qua điện thoại tổng đài;
 - Thông qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền;
 - Qua các kênh điện tử do VETC cung cấp.
- Không từ chối tiếp nhận Yêu Cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương chỉ vì lý do hình thức, khả năng tiếp cận thủ tục hoặc hạn chế về nhận thức, giao tiếp.
- Đối với Yêu Cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Bên Tiếp Nhận có trách nhiệm ưu tiên tiếp nhận, xử lý ngay khi có thể, cụ thể:
 - Trường hợp Yêu cầu đơn giản, áp dụng trình tự, thủ tục rút gọn và xử lý ngay tại thời điểm tiếp nhận;
 - Trường hợp khác, thời gian xử lý không kéo dài hơn so với Yêu cầu thông thường
- Bên Tiếp Nhận có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ người tiêu dùng dễ bị tổn thương hoàn thiện thông tin, hồ sơ cần thiết trong suốt quá trình tiếp nhận và giải quyết Yêu Cầu.
- Đối với từng nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, VETC áp dụng các biện pháp hỗ trợ phù hợp, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Hỗ trợ giao tiếp, xác nhận lại nội dung đối với người cao tuổi;
 - Tiếp nhận, xử lý thông qua người đại diện, người giám hộ đối với người khuyết tật;

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

- c. Ưu tiên thời gian xử lý, rút ngắn thủ tục đối với phụ nữ mang thai, người nuôi con nhỏ;
 - d. Hỗ trợ thông qua đơn vị vận hành, chính quyền địa phương đối với người sinh sống tại vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn.
 - e. Các biện pháp hỗ trợ khác được áp dụng linh hoạt theo thực tế, bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng
6. Việc giải quyết Yêu Cầu của người tiêu dùng để bị tổn thương bảo đảm ngôn ngữ dễ hiểu, rõ ràng, phù hợp với khả năng tiếp cận thông tin của người tiêu dùng và bảo đảm tối đa quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng theo quy định pháp luật.

Điều 8: Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp đối với người tiêu dùng để bị tổn thương

1. Lưu đồ

Bên yêu cầu	Bên tiếp nhận	Bên liên quan
Bắt đầu 1. Gửi yêu cầu	2. Nhận diện người tiêu dùng để bị tổn thương? Phải 3. Hỗ trợ ghi nhận thông tin ban đầu và kiểm tra tính hợp lệ Hợp lệ? Không 4. Hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ Có 5. Tiếp nhận và phân loại yêu cầu Tự xử lý? Có 6. Xử lý và phản hồi kết quả Không 7. Chuyển bên liên quan xử lý Chưa thỏa mãn 9. Kiểm tra lại kết quả Thỏa mãn 10. Thông báo kết quả 11. Lưu hồ sơ Kết thúc	Xử lý theo quy trình thông thường 8. Ưu tiên xử lý và phản hồi kết quả

Trang 12/16

		QUY TRÌNH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP		TL 12.08
Bước	Thực hiện	Nội dung	Mô tả chi tiết	Thời gian thực hiện
1	Bên Yêu cầu	Gửi Yêu Cầu	Bên yêu cầu: Bên là người tiêu dùng dễ bị tổn thương hoặc người đại diện hợp pháp Yêu cầu có thể được gửi: - Bằng lời nói; - Qua tổng đài; - Trực tiếp tại điểm giao dịch; - Thông qua người đại diện/giám hộ. Không bắt buộc mẫu BM01 tại thời điểm gửi yêu cầu.	Theo thực tế phát sinh
2	Bên Tiếp Nhận	Nhận diện người tiêu dùng dễ bị tổn thương	Ghi nhận thông tin ban đầu; Xác định nhu cầu hỗ trợ; Tuyệt đối không từ chối tiếp nhận. Trường hợp đúng là người tiêu dùng dễ bị tổn thương thực hiện bước 3 Trường hợp không phải, xử lý theo quy trình giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại tranh chấp thông thường	Ngày lập tức theo thực tế phát sinh
3	Bên Tiếp Nhận	Hỗ trợ ghi nhận thông tin ban đầu và kiểm tra tính hợp lệ	Hướng dẫn người tiêu dùng trình bày nội dung; - Ghi nhận đầy đủ thông tin cần thiết; - Hỗ trợ điền biểu mẫu nếu cần; - Có thể thực hiện thông qua người đại diện Kiểm tra thông tin, tính hợp lệ của yêu cầu trên cơ sở bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Trường hợp thông tin hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thực hiện bước 5. Chưa đầy đủ, hợp lệ thực hiện bước 4	Ngày lập tức theo thực tế phát sinh
4	Bên Yêu Cầu	Hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ	Hướng dẫn bên yêu cầu bổ sung hồ sơ trong quá trình xử lý; Không yêu cầu bổ sung quá mức cần thiết.	Ngày lập tức theo thực tế phát sinh
5	Bên Tiếp Nhận	Tiếp nhận và phân loại Yêu Cầu	Thực hiện tiếp nhận và phân loại Yêu Cầu: - Trường hợp tự xử lý được: chuyển Bước 6 - Trường hợp không tự xử lý được, gán nhãn ưu tiên – người tiêu dùng dễ bị tổn thương: chuyển Bước 7	Ngày lập tức theo thực tế phát sinh

		QUY TRÌNH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP			TL 12.08
Bước	Thực hiện	Nội dung	Mô tả chi tiết	Thời gian thực hiện	
6	Bên Tiếp Nhận	Xử lý Yêu Cầu	1. Thực hiện xử lý Yêu Cầu 2. Chuyển Bước 10	Ngày lập tức theo thực tế phát sinh	
7	Bên Tiếp Nhận	Gửi Bên liên quan	Gửi cho Bên Liên Quan phân hồ sơ Yêu Cầu cần thiết để Bên liên quan có thể hỗ trợ, phối hợp để xử lý Yêu Cầu kèm yêu cầu đề nghị hỗ trợ, phối hợp xử lý Yêu Cầu. Bên Liên Quan có thể bao gồm: - Khối, Phòng, Ban trong nội bộ VETC - Khách hàng, Đối Tác - Tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến việc xử lý Yêu Cầu.	Ngày lập tức theo thực tế phát sinh	
8	Bên Liên Quan	Tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả	Tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả giải quyết đề nghị hỗ trợ, phối hợp xử lý Yêu Cầu cho Bên Tiếp Nhận.	Ưu tiên xử lý nhanh nhất có thể; Không chậm hơn thời gian xử lý thông thường	
9	Bên Tiếp Nhận	Kiểm tra lại kết quả	Kiểm tra lại kết quả phản hồi: - Trường hợp kết quả xử lý đầy đủ và thỏa đáng: chuyển Bước 10 - Trường hợp kết quả xử lý chưa đầy đủ, thỏa đáng: quay lại Bước 7	Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 8	
10	Bên Tiếp Nhận	Thông báo kết quả	Thông báo kết quả giải quyết Yêu Cầu đến Bên Yêu cầu	Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước liền trước	
11	Lưu hồ sơ		Thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định tại Điều 5 của Quy trình này. Kết thúc quy trình		

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

PHỤ LỤC 01: BIỂU MẪU

	BM01-TL12.08 Phiên bản: v1.0 Ngày hiệu lực: 01/10/2024 Số tra soát:
PHIẾU YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI Kính gửi: Công ty TNHH Thu phí tự động VETC (“VETC”) 1. Thông tin Bên yêu cầu a. Trường hợp là cá nhân: Họ và tên: Ngày sinh:/...../..... Giới tính: Số CCCD/ Hộ chiếu: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp: b. Trường hợp là tổ chức: Tên tổ chức: Số Giấy phép thành lập/Giấy phép hoạt động/Đăng ký kinh doanh: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp: Địa chỉ: Người đại diện hợp pháp: Chức vụ: 2. Quan hệ của Bên yêu cầu với VETC liên quan đến yêu cầu tra soát, khiếu nại ☐ Là Chủ tài khoản sử dụng dịch vụ do VETC cung ứng ☐ Là đối tác của VETC 3. Thông tin dịch vụ phát sinh yêu cầu tra soát, khiếu nại 4. Nội dung yêu cầu tra soát, khiếu nại 5. Tài liệu/Chứng từ cung cấp gửi kèm (nếu có) 6. Yêu cầu VETC tạm dừng cung ứng dịch vụ: ☐ Có ☐ Không 7. Thông tin liên quan khác ☐ Chưa Yêu cầu hỗ trợ/ Đề nghị tra soát, khiếu nại qua Hotline ☐ Đã Yêu cầu hỗ trợ/ Đề nghị tra soát, khiếu nại qua Hotline vào giờ....., ngày tháng năm, số điện thoại liên hệ tổng đài	

	QUY TRÌNH	TL 12.08
	VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	

8. Tôi cam kết:

a) Các thông tin nêu trên là trung thực, chính xác và chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật.

b) Phối hợp và cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu theo yêu cầu của VETC để xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của tôi.

c) Chịu trách nhiệm với các khoản phí phát sinh để giải quyết tra soát, khiếu nại trong trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại của tôi là không chính xác.

Tôi đề nghị Công ty TNHH Thu phí tự động VETC hỗ trợ kiểm tra và giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại cho tôi.

Khi cần thiết, Quý Công ty có thể liên hệ với tôi qua phương thức sau:

☐ Địa chỉ:

☐ Email:

☐ Số điện thoại:

Trân trọng cảm ơn.

....., ngày..... tháng..... năm 20.....

Bên yêu cầu

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có))