

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

### 1 Mục đích

Nhằm hỗ trợ Quý khách hàng trong việc sử dụng các sản phẩm của Global Care đạt chất lượng cao, nâng cao uy tín của các Bên tham gia cung cấp dịch vụ.

### 2 Hình thức tiếp nhận khiếu nại:

- Hotline: 1900292987
- Email: [cskh@globalcare.com.vn](mailto:cskh@globalcare.com.vn)
- Tiếp nhận bằng văn bản hoặc qua các nền tảng công nghệ của Global Care.

### 3 Quy trình giải quyết khiếu nại:

#### a. Thời gian tiếp nhận và giải quyết:

- Mọi khiếu nại của khách hàng sẽ được Global Care phối hợp với các bên liên quan giải quyết nhanh nhất, tối đa không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng.
- Trong trường hợp khiếu nại không thuộc phạm vi giải quyết, Global Care sẽ hỗ trợ cập nhật thông tin và phản hồi với khách hàng thông qua email, điện thoại, hoặc nền tảng công nghệ của Global Care.

#### b. Các bước giải quyết:

- Global Care tiếp nhận và thu thập thông tin từ Quý khách hàng
- Cập nhật quá trình xử lý thông tin, thông báo kết quả xử lý qua điện thoại, email hoặc nền tảng công nghệ của Global Care.
- Theo dõi phản hồi và ghi nhận ý kiến từ Quý khách hàng.