



Sai Gon Commodity

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ HÀNG HÓA SÀI GÒN

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI



Sai Gon Commodity

Trụ sở: 515 Tân Kỳ Tân Quý, Phường Tân Sơn Nhì, Tp. Hồ Chí Minh



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. Mục đích, phạm vi và đối tượng áp dụng

1.1. Mục đích và phạm vi

- Giải quyết thỏa đáng: Đảm bảo mọi phản hồi của khách hàng được lắng nghe và xử lý công bằng, minh bạch.
- Bảo vệ uy tín: Giảm thiểu tác động tiêu cực đến thương hiệu, biến khách hàng không hài lòng thành khách hàng trung thành thông qua dịch vụ hậu mãi.
- Quản trị rủi ro: Kịp thời phát hiện các lỗi hệ thống hoặc sai phạm cá nhân để hạn chế tối đa thiệt hại về tài chính và pháp lý.
- Cải tiến chất lượng: Thu thập dữ liệu để nâng cấp hệ thống phần mềm và đào tạo lại đội ngũ nhân sự.

Quy trình này áp dụng cho toàn bộ các kênh tiếp nhận của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Giao dịch: Khiếu nại về khớp lệnh, sai lệch giá, độ trễ hệ thống hoặc lỗi kỹ thuật phần mềm.
- Tài chính: Tranh chấp về nộp/rút tiền, phí giao dịch, hoặc các khoản lãi suất/thuế liên quan.
- Dịch vụ: Phản ánh về thái độ tư vấn, cung cấp thông tin sai sự thật hoặc thiếu trách nhiệm của nhân viên kinh doanh/hỗ trợ.

1.2. Đối tượng áp dụng

- Áp dụng đối với các Đơn vị nghiệp vụ tại Sài Gòn được nhắc tới trong quy trình này.
- Áp dụng đối với Khách hàng giao dịch hàng hóa tại Sài Gòn.

2. Thuật ngữ viết tắt

Sài Gòn	: Công ty Cổ phần Đầu tư Hàng hóa Sài Gòn
CSKH	: Chăm sóc khách hàng
HCNS	: Phòng hành chính nhân sự
MXV	: Sở Giao dịch Hàng hóa Việt Nam
SALE/MG/CTV	: Môi giới, cộng tác viên của Tài khoản giao dịch
TKGD	: Tài khoản giao dịch của Khách hàng
KH	: Khách hàng
XLKN	: Xử lý khiếu nại

3. Kênh tiếp nhận khiếu nại

Các kênh tiếp nhận khiếu nại bao gồm:

- Khách hàng trực tiếp đến làm việc tại Trụ sở của Sài Gòn.

- Gửi email đến địa chỉ chính thức của Bộ phận Tiếp nhận và Xử lý Khiếu nại: admin@sgcominvest.com.
- Gửi văn bản khiếu nại trực tiếp về Trụ sở của Sài Gòn.
- Liên hệ qua đường dây nóng (hotline): [076.555.7986](tel:076.555.7986)

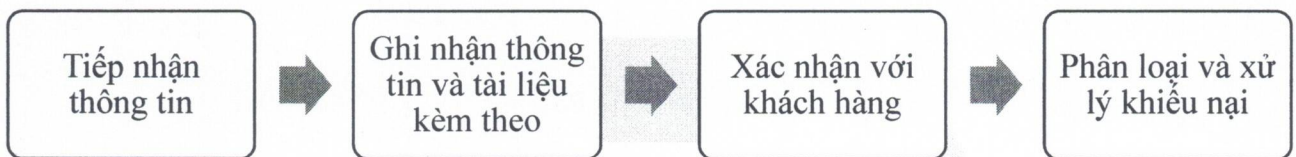
4. Phân loại khiếu nại

Khiếu nại được phân loại theo tính chất và nội dung phát sinh để có quy trình xử lý chuyên biệt, bao gồm:

- **Khiếu nại liên quan đến hệ thống và kỹ thuật:**
 - Là các khiếu nại phát sinh từ hệ thống giao dịch trực tuyến, hạ tầng công nghệ thông tin, hoặc các hệ thống quản trị nội bộ.
 - Nội dung chi tiết: Sự cố không đăng nhập được tài khoản, lỗi hiển thị dữ liệu giá (data feed), độ trễ lệnh (lag), lỗi kết nối API, hoặc các sự cố treo hệ thống trong giờ giao dịch cao điểm dẫn đến việc khách hàng không thể thực hiện thao tác.
- **Khiếu nại liên quan đến nghiệp vụ:**
 - Là các khiếu nại phát sinh trong quá trình thực hiện các quy trình nghiệp vụ giữa khách hàng và công ty.
 - Nghiệp vụ tài chính: Khiếu nại về tốc độ xử lý nộp/rút tiền ký quỹ, sai lệch số dư tài khoản, hạch toán nhầm lẫn các khoản phí, thuế hoặc lãi suất.
 - Quản trị rủi ro: Khiếu nại về việc xử lý tắt lệnh cưỡng bức (force close), thông báo gọi ký quỹ (margin call) chậm trễ hoặc các sai lệch trong tính toán tỷ lệ an toàn tài khoản.
 - Giao dịch: Tranh chấp về giá khớp lệnh so với thị trường, lỗi thực hiện lệnh hoặc các sai sót trong quá trình đối soát dữ liệu giao dịch hàng ngày.
- **Khiếu nại liên quan đến con người và dịch vụ:**
 - Là các khiếu nại về thái độ, hành vi và trách nhiệm của đội ngũ nhân sự.
 - Nội dung chi tiết: Nhân viên tư vấn sai lệch kiến thức gây rủi ro cho khách hàng, thái độ phục vụ thiếu chuyên nghiệp, chậm phản hồi yêu cầu, hoặc vi phạm các quy định về bảo mật thông tin khách hàng và đạo đức nghề nghiệp.
- **Khiếu nại về thông tin và pháp lý:**
 - Các khiếu nại liên quan đến các điều khoản trong hợp đồng mở tài khoản, các quy định chính sách mới của công ty hoặc thông tin cung cấp trên các kênh truyền thông chính thức của doanh nghiệp bị sai lệch.

5. Quy trình tiếp nhận khiếu nại

- Bước 1: Bộ phận Tiếp nhận và Xử lý khiếu nại tiếp nhận thông tin từ các kênh đã quy định.
- Bước 2: Ghi nhận đầy đủ thông tin khiếu nại, bao gồm: thông tin khách hàng, nội dung khiếu nại, thời gian phát sinh, tài liệu/hình ảnh liên quan (nếu có).
- Bước 3: Xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại với khách hàng (qua email, điện thoại hoặc văn bản)
- Bước 4: Phân loại khiếu nại theo từng nhóm để chuyển xử lý.



6. Quy trình xử lý khiếu nại

6.1. Đối với khiếu nại liên quan đến hệ thống và kỹ thuật:

Bước 1: Tiếp nhận và Sàng lọc thông tin ban đầu

- Bộ phận CSKH hoặc trực tổng đài ghi nhận yêu cầu của khách hàng qua các kênh chính thức.
- Phân luồng xử lý:
 - *Nhóm 1 (Hướng dẫn vận hành):* Nếu do khách hàng chưa hiểu rõ thao tác phần mềm hoặc quy định giao dịch, nhân viên CSKH/Sale có trách nhiệm giải thích cặn kẽ, cung cấp tài liệu hướng dẫn hoặc video tutorial để khách hàng nắm bắt ngay lập tức.
 - *Nhóm 2 (Sự cố kỹ thuật):* Nếu xác định có dấu hiệu lỗi từ hạ tầng phần mềm, kết nối dữ liệu hoặc lỗi hiển thị, bộ phận tiếp nhận phải lập lệnh yêu cầu hỗ trợ (Ticket) và chuyển ngay hồ sơ sang Bộ phận CNTT (IT) trong vòng 30 phút.

Bước 2: Kiểm tra chuyên sâu và Xác định nguồn gốc lỗi Bộ phận IT thực hiện truy xuất nhật ký hệ thống (log), rà soát dữ liệu phiên giao dịch và kiểm tra tình trạng máy chủ để đối soát với phản ánh của khách hàng.

- Trường hợp A: Lỗi xuất phát từ hạ tầng nội bộ công ty:
 - Thực hiện các biện pháp kỹ thuật để khắc phục sự cố ngay lập tức nhằm ngăn chặn thiệt hại lan rộng.
 - Báo cáo mức độ ảnh hưởng (số lượng khách hàng bị ảnh hưởng, thiệt hại ước tính) cho Ban điều hành.

- Trường hợp B: Lỗi từ đối tác cung cấp dữ liệu hoặc Sở giao dịch liên thông:
 - Trong vòng 08 giờ (rút ngắn so với mẫu 12 giờ để tăng tính cạnh tranh), công ty phối hợp với khách hàng để thu thập bằng chứng: ảnh chụp màn hình lỗi, video quay lại thao tác, mã số lệnh (Order ID)...
 - Chuyển hồ sơ yêu cầu tra soát sang các đơn vị liên quan (như MXV hoặc đối tác công nghệ) và cử đầu mối chuyên trách theo dõi sát sao tiến độ xử lý của đối tác.

Bước 3: Xây dựng phương án khắc phục và Lập báo cáo kỹ thuật

- Sau khi có kết luận về nguyên nhân, bộ phận IT phối hợp với bộ phận Nghiệp vụ/Pháp chế đề xuất phương án xử lý cụ thể (Ví dụ: Hiệu chỉnh giá, khôi phục trạng thái lệnh, hoặc bồi thường thiệt hại trực tiếp nếu lỗi do hệ thống nội bộ).
- Hoàn thiện văn bản giải trình kỹ thuật chi tiết, nêu rõ: Nguyên nhân - Diễn biến - Giải pháp đã thực hiện.

Bước 4: Tổng hợp hồ sơ và Phản hồi chính thức

- Bộ phận Tiếp nhận và Xử lý khiếu nại căn cứ vào báo cáo kỹ thuật để soạn thảo văn bản trả lời khách hàng.
- Thông báo được gửi qua email chính thức hoặc gọi điện trực tiếp để đảm bảo khách hàng nhận được thông tin minh bạch nhất.

Bước 5: Kết thúc hoặc Thỏa thuận bổ sung

- Đồng thuận: Nếu khách hàng chấp nhận phương án xử lý → Thực hiện các thủ tục đóng khiếu nại và lưu trữ hồ sơ điện tử.
- Chưa đồng thuận: Nếu khách hàng còn thắc mắc hoặc không đồng ý với kết quả tra soát, công ty sẽ tổ chức buổi đối thoại trực tiếp (offline hoặc online) có sự tham gia của đại diện bộ phận kỹ thuật để giải trình rõ ràng trước khi quay lại quy trình rà soát tại Bước 3.

6.2. Đối với khiếu nại liên quan đến nghiệp vụ**Bước 1: Tiếp nhận và Phân loại bản chất khiếu nại**

- Bộ phận chuyên trách tiếp nhận phản hồi từ khách hàng.
- Xử lý nhanh tại chỗ: Nếu khiếu nại do khách hàng hiểu nhầm về cách tính phí, thời gian thanh quyết toán hoặc quy định ký quỹ, bộ phận CSKH/Môi giới phải cung cấp ngay các văn bản định chế, quy định nghiệp vụ để giải thích thỏa đáng.
- Xử lý chuyên sâu: Nếu khách hàng cung cấp được bằng chứng về sai sót trong hạch toán, nộp/rút tiền hoặc quản trị rủi ro, hồ sơ sẽ được chuyển ngay đến Hội đồng Nghiệp vụ (Kế toán, Quản trị rủi ro, Giao dịch) trong buổi làm việc đó.

Bước 2: Đối soát dữ liệu và Truy xuất nguồn gốc sai sót Các phòng ban nghiệp vụ tiến hành rà soát toàn bộ lịch sử nộp/rút, sao kê tài khoản và các lệnh xử lý rủi ro trên hệ thống.

- Tình huống 1: Sai sót thuộc trách nhiệm của Công ty (Lỗi con người/quy trình):
 - Ngay lập tức thực hiện các bút toán điều chỉnh hoặc khôi phục trạng thái tài sản cho khách hàng.
 - Đánh giá hệ quả tài chính và lập tờ trình đề xuất phương án đền bù hoặc ưu đãi phí (nếu cần thiết) để giữ chân khách hàng.
- Tình huống 2: Sai sót do thao tác của Khách hàng:
 - Trích xuất các bằng chứng nghiệp vụ (lệnh đặt, thời gian nộp tiền, các thông báo ký quỹ đã gửi trước đó).
 - Soạn thảo văn bản giải trình chi tiết, chỉ rõ điểm sai lệch so với quy định để khách hàng tự đối soát lại.
- Tình huống 3: Do tác động khách quan (Ngân hàng, đối tác thanh toán, chính sách mới của Sở):
 - Liên hệ với bên thứ ba (ví dụ: Ngân hàng liên kết) để lấy văn bản xác nhận sự cố.
 - Đóng vai trò trung gian hỗ trợ khách hàng đòi lại quyền lợi tối đa từ phía đối tác.

Bước 3: Thực thi phương án và Hoàn thiện báo cáo nghiệp vụ

- Sau khi thống nhất nguyên nhân, các bộ phận liên quan cùng ký xác nhận vào biên bản xử lý vụ việc.
- Lập báo cáo tổng kết nêu rõ: Sai sót xảy ra ở khâu nào? Trách nhiệm thuộc về cá nhân/phòng ban nào? Giải pháp đã khắc phục là gì?

Bước 4: Tổng hợp kết quả và Phản hồi khách hàng

- Bộ phận tiếp nhận thông báo kết quả cuối cùng cho khách hàng qua văn bản có đóng dấu hoặc email xác thực từ công ty.
- Đảm bảo các số liệu điều chỉnh (nếu có) phải hiển thị chính xác trên tài khoản giao dịch của khách hàng ngay tại thời điểm thông báo.

Bước 5: Thống nhất và Đóng hồ sơ

- Chấp thuận: Khách hàng xác nhận hài lòng bằng văn bản hoặc tin nhắn/email phản hồi chính thức → Hệ thống ghi nhận đóng khiếu nại.
- Tranh chấp kéo dài: Trường hợp khách hàng không đồng thuận với kết quả đối soát, Công ty sẽ tổ chức buổi làm việc ba bên (Khách hàng - Bộ phận Nghiệp vụ - Ban Giám đốc). Nếu vẫn không đạt được tiếng nói chung, vụ việc sẽ được hướng dẫn giải quyết theo các điều khoản tranh chấp trong Hợp đồng mở tài khoản.

Đây là nội dung Mục 6.3 về Khiếu nại liên quan đến con người và dịch vụ. Phần này tôi xây dựng tập trung vào yếu tố đạo đức nghề nghiệp và chất lượng phục vụ — những yếu tố cốt lõi để giữ chân khách hàng trong ngành tài chính/hàng hóa.

6.3. Đối với khiếu nại liên quan đến con người và dịch vụ

Bước 1: Tiếp nhận phản hồi về thái độ và đạo đức nghề nghiệp

- Bộ phận Tiếp nhận ghi nhận các khiếu nại liên quan đến: Thái độ phục vụ thiếu chuẩn mực, tư vấn sai lệch kiến thức, có hành vi trục lợi cá nhân, hoặc vi phạm bảo mật thông tin khách hàng.
- Nguyên tắc bảo mật: Trong trường hợp này, thông tin người khiếu nại phải được bảo mật tuyệt đối để tránh tình trạng nhân viên bị khiếu nại có hành vi gây khó dễ ngược lại cho khách hàng.

Bước 2: Xác minh hành vi và Đối soát trách nhiệm Bộ phận Kiểm soát nội bộ hoặc Quản lý trực tiếp của nhân viên đó sẽ tiến hành kiểm tra:

- Trường hợp khiếu nại về tư vấn/phát ngôn: Trích xuất lịch sử tin nhắn trên các kênh chính thức (Zalo, Telegram công ty), ghi âm cuộc gọi hoặc bằng chứng do khách hàng cung cấp.
- Trường hợp khiếu nại về đạo đức (trục lợi, lừa đảo): Đối soát lịch sử giao dịch và các dòng tiền liên quan để xác định có sự gian lận hay không.
- Làm việc nội bộ: Yêu cầu nhân viên bị khiếu nại làm bản giải trình chi tiết về vụ việc trong vòng 04 giờ làm việc.

Bước 3: Đánh giá mức độ vi phạm và Đề xuất xử lý Căn cứ vào quy định nội bộ và mức độ gây thiệt hại cho uy tín công ty:

- Vi phạm nhẹ (Thái độ, phản hồi chậm): Nhắc nhở, phê bình, điều chuyển người hỗ trợ khác cho khách hàng ngay lập tức để xoa dịu tình hình.
- Vi phạm nghiêm trọng (Tư vấn sai gây lỗi, tiết lộ thông tin): Đề xuất các hình thức kỷ luật (cảnh cáo, trừ thưởng) và lập phương án bồi hoàn thiệt hại cho khách hàng nếu lỗi hoàn toàn do nhân viên tư vấn sai quy trình.
- Vi phạm đạo đức (Chiếm dụng vốn, lừa đảo): Đình chỉ công tác ngay lập tức và chuyển hồ sơ cho bộ phận Pháp chế xử lý theo quy định pháp luật.

Bước 4: Xin lỗi và Thông báo kết quả cho Khách hàng

- Đại diện Ban Quản lý văn phòng hoặc Trưởng bộ phận CSKH trực tiếp gọi điện/gửi thư xin lỗi khách hàng.
- Thông báo rõ ràng về biện pháp xử lý nhân viên và các quyền lợi bổ sung cho khách hàng (như tặng gói phí giao dịch ưu đãi hoặc quà tặng tri ân) để khắc phục trải nghiệm tiêu cực.

Bước 5: Đóng hồ sơ và Cải thiện quy trình nội bộ

- Đồng thuận: Khách hàng chấp nhận lời xin lỗi và phương án giải quyết → Kết thúc khiếu nại.

- Lưu trữ & Đào tạo: Hồ sơ khiếu nại được lưu vào hồ sơ nhân sự của nhân viên liên quan. Công ty tổ chức họp rút kinh nghiệm toàn văn phòng để chuẩn hóa lại tác phong phục vụ, tránh lặp lại sự cố tương tự.

Đây là phần nội dung 6.4. Khiếu nại về thông tin và pháp lý, được xây dựng dựa trên tiêu chuẩn chuyên nghiệp dành cho các doanh nghiệp dịch vụ tài chính, nhằm đảm bảo tính thượng tôn pháp luật và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của công ty.

6.4. Đối với khiếu nại về thông tin và pháp lý

Bước 1: Tiếp nhận và Ghi nhận nội dung tranh chấp

- Bộ phận Pháp chế hoặc Ban Quản lý văn phòng tiếp nhận các khiếu nại liên quan đến:
 - Sai lệch nội dung trong Hợp đồng/Thỏa thuận đã ký kết.
 - Thông tin trên các kênh truyền thông chính thức (Website, Fanpage) bị sai sự thật hoặc gây hiểu lầm.
 - Các tranh chấp liên quan đến tính pháp lý của sản phẩm/dịch vụ hoặc việc tuân thủ các quy định của cơ quan quản lý nhà nước.

Bước 2: Rà soát cơ sở pháp lý và Đối soát hồ sơ

- Kiểm tra hồ sơ gốc: Trích xuất hợp đồng, các phụ lục đính kèm, bằng chứng ký kết (chữ ký số hoặc chữ ký tay) và các bản lưu thông tin quảng cáo tại thời điểm khách hàng phản ánh.
- Thẩm định quy định: Đối chiếu nội dung khiếu nại với các bộ luật hiện hành (Luật Thương mại, Luật Dân sự) và các quy chế hoạt động của Sở Giao dịch để xác định vị thế pháp lý của công ty.
- Xác minh nguồn tin: Kiểm tra xem thông tin sai lệch phát sinh từ lỗi hệ thống, lỗi đánh máy hay do bên thứ ba cố tình giả mạo thương hiệu công ty.

Bước 3: Xây dựng giải pháp và Tham vấn chuyên gia (nếu cần)

- Trường hợp lỗi thuộc về Công ty: Ngay lập tức đính chính thông tin công khai, hiệu chỉnh các sai sót trong hợp đồng và lập biên bản cam kết thực hiện đúng nghĩa vụ pháp lý với khách hàng.
- Trường hợp lỗi từ phía Khách hàng (Hiểu sai luật/hợp đồng): Soạn thảo văn bản phúc đáp kèm theo các dẫn chiếu điều khoản cụ thể để giải thích rõ ràng quyền và nghĩa vụ của mỗi bên.
- Tình huống phức tạp: Nếu tranh chấp có nguy cơ dẫn đến kiện tụng, Công ty sẽ tham vấn ý kiến từ luật sư hoặc các chuyên gia pháp lý để đưa ra phương án xử lý an toàn nhất.

Bước 4: Phản hồi bằng văn bản chính thức

- Mọi khiếu nại về pháp lý phải được trả lời bằng Văn bản chính thức có đóng dấu và chữ ký của người đại diện theo pháp luật của công ty.

- Nội dung văn bản phải chặt chẽ, minh bạch, nêu rõ quan điểm xử lý và các bước tiếp theo dựa trên tinh thần thượng tôn pháp luật.

Bước 5: Thỏa thuận cuối cùng hoặc Chuyển cơ quan tài phán

- Hòa giải: Ưu tiên tổ chức buổi gặp mặt trực tiếp để ký kết biên bản ghi nhớ, giải quyết dứt điểm tranh chấp trên tinh thần hợp tác.
- Xử lý tranh chấp: Trong trường hợp hai bên không thể đạt được thỏa thuận sau khi đã nỗ lực hòa giải, Công ty sẽ hướng dẫn khách hàng thực hiện các thủ tục khởi kiện tại Trung tâm Trọng tài hoặc Tòa án có thẩm quyền theo quy định tại Hợp đồng đã ký.

7. Quy định về thời hạn tiếp nhận và xử lý khiếu nại

Để đảm bảo quyền lợi tối đa cho khách hàng và tính kịp thời trong việc truy xuất dữ liệu, thời hạn xử lý được quy định nghiêm ngặt như sau:

- Thời hạn khách hàng gửi yêu cầu: Khách hàng có trách nhiệm phản hồi và cung cấp bằng chứng về sự cố trong vòng 12 giờ kể từ thời điểm phát sinh vụ việc. Quá thời hạn này, các dữ liệu log hệ thống hoặc bằng chứng hiện trường có thể bị sai lệch, gây khó khăn cho việc xác minh.
- Thời gian phản hồi xác nhận: Ngay sau khi nhận được thông tin, bộ phận Tiếp nhận phải phản hồi xác nhận trạng thái (đã nhận đơn) cho khách hàng trong vòng tối đa 02 giờ. Tại bước này, nhân viên phải thông báo rõ cho khách hàng về mã số vụ việc và đầu mối nhân sự đang thụ lý.
- Thời hạn đưa ra kết luận xử lý: Đối với các vụ việc thông thường: Công ty cam kết hoàn tất việc điều tra và đưa ra phương án giải quyết cuối cùng trong vòng 12 giờ làm việc.
- Đối với các vụ việc phức tạp (liên quan đến bên thứ ba hoặc Sở giao dịch liên thông): Thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 03 ngày làm việc, và phải có thông báo tiến độ định kỳ cho khách hàng.

8. Công tác lưu trữ và quản lý hồ sơ khiếu nại

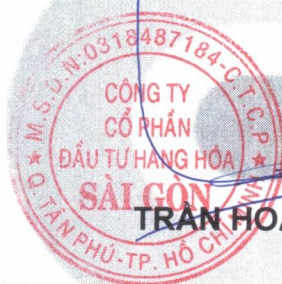
Toàn bộ dữ liệu liên quan đến quá trình xử lý khiếu nại phải được quản lý tập trung và bảo mật:

- Thành phần hồ sơ lưu trữ:
 - Hồ sơ gốc: Đơn khiếu nại, các văn bản, chứng từ, hợp đồng liên quan.
 - Bằng chứng kỹ thuật: Ảnh chụp màn hình, video quay thao tác lỗi, trích xuất log hệ thống, sao kê tài khoản tại thời điểm xảy ra vụ việc.
 - Dữ liệu trao đổi: Các bản ghi âm cuộc gọi hỗ trợ, nội dung tin nhắn trên kênh chính thức, email giao dịch và biên bản các buổi họp đối thoại trực tiếp.

- Kết quả xử lý: Văn bản giải trình, cam kết bồi thường, thỏa thuận hòa giải và thông báo kết luận cuối cùng.
- Thời hạn lưu trữ: Toàn bộ hồ sơ (cả bản cứng và bản số hóa) được lưu trữ bắt buộc trong thời gian tối thiểu 05 năm kể từ ngày đóng khiếu nại.
- Hình thức lưu trữ: Ưu tiên lưu trữ song song trên hệ thống điện toán đám mây (Cloud) để đảm bảo không bị thất lạc và thuận tiện cho việc truy xuất khi có yêu cầu từ cơ quan chức năng hoặc phục vụ công tác kiểm toán nội bộ hàng năm./.

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ HÀNG HÓA SÀI GÒN

TỔNG GIÁM ĐỐC



TRẦN HOÀNG LONG

Sai Gon Commodity

