# **Quy trình giải quyết khiếu nại của Người tham gia bán hàng đa cấp**

**Bước 1. Gửi yêu cầu khiếu nại**

Tư Vấn Viên có thể gửi yêu cầu khiếu nại đến bộ phận pháp lý của Công ty qua các hình thức sau:

* Qua Tổng đài: Có thể gọi qua số điện thoại: 024.37836033
* Qua email: Gửi email theo địa chỉ hanoi@sibvaleo.com
* Qua Văn phòng: Gửi yêu cầu trực tiếp tại Bộ phận tư pháp của Công ty

**Bước 2. Tiếp nhận khiếu nại**

Nhân viên bộ phận pháp lý tiếp nhận và phân loại yêu cầu của Tư Vấn Viên thành *"*Thông tin cần giải đáp*"* đối với các thông tin có nội dung đơn giản và có thể trả lời được Tư Vấn Viên ngay hoặc "Yêu cầu khiếu nại" đối với các thông tin cần xin ý kiến các bộ phận có liên quan.

**Trường hợp 1:** Thông tin được tiếp nhận là khiếu nại là các câu hỏi thắc mắc có nội dung đơn giản thì phòng Pháp chế sẽ thực hiện trả lời Tư Vấn Viên ngay.

**Trường hợp 2:** Nếu các thông tin được tiếp nhận là thông tin khiếu nại, có nội dung phức tạp thì phòng Pháp chế sẽ yêu cầu Tư Vấn Viên gửi các chứng từ liên quan (nếu có) sau đó chuyển thông tin và chứng từ cho các phòng ban có liên quan để tổng hợp ý kiến.

**Bước 3. Thông báo kết quả khiếu nại**

Sau khi tổng hợp ý kiến với các bộ phận có liên quan, Bộ phận pháp lý sẽ xem xét thực tế và gửi thông báo bằng văn bản hoặc bằng Email theo địa chỉ người khiếu nại cung cấp. Thời hạn giải quyết khiếu nại sẽ ko quá 30 ngày kể từ ngày bộ phận pháp lý của Công ty nhận được yêu cầu khiếu nại của Tư Vấn Viên.