

HIROSE SOLUTIONS LIMITED
CÔNG TY TNHH HIROSE SOLUTIONS

Complaints Handling Policy
Chính sách xử lý khiếu nại

We are committed to providing a high standard of service to our clients on every occasion. We do recognize however, that occasionally there may be circumstances where you are dissatisfied with the service that you receive from us and wish to raise a complaint. Normally, complaints arise from misunderstandings and most can be resolved quickly and easily. In the first instance please contact our Client Services Team.

Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ tiêu chuẩn cao cho khách hàng trong mọi trường hợp. Tuy nhiên, chúng tôi thừa nhận rằng có thể có những trường hợp mà bạn không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi và muốn khiếu nại. Thông thường, khiếu nại đều phát sinh từ sự hiểu lầm và hầu hết có thể được giải quyết dễ dàng và nhanh chóng. Nếu xảy ra tình huống trên, vui lòng liên hệ với bộ phận Chăm sóc khách hàng của chúng tôi.

If our client services team is unable to resolve the matter you may refer it as a complaint to our compliance department. Please set out the complaint clearly, ideally in writing. The compliance department will carry out an impartial review of the complaint with a view to understanding what did or did not happen and to assess whether we have acted fairly within our rights and have met our contractual and other obligations. A full written response will be provided within eight weeks of receiving the complaint.

Nếu bộ phận Chăm sóc khách hàng của chúng tôi không thể giải quyết vấn đề, bạn có thể gửi khiếu nại tới bộ phận tiếp nhận phản ánh của chúng tôi. Vui lòng trình bày khiếu nại một cách rõ ràng, cụ thể bằng văn bản. Bộ phận tiếp nhận phản ánh sẽ tiến hành xem xét đơn khiếu nại một cách trung thực nhằm nắm rõ những gì đã xảy ra hoặc không xảy ra để đánh giá xem chúng tôi đã hành động hợp lý trong phạm vi quyền hạn của chúng tôi và đã đáp ứng các nghĩa vụ theo hợp đồng và các nghĩa vụ khác của chúng tôi. Một phản hồi bằng văn bản đầy đủ sẽ được gửi đến bạn trong vòng tám tuần kể từ khi nhận được đơn khiếu nại.

Please write to: helpdesk@hirosecs.com

Vui lòng gửi đến địa chỉ email: helpdesk@hirosecs.com

We will make every effort to resolve your complaints as soon as possible.

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn trong thời gian sớm nhất.