

# CÁC BƯỚC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

## TIẾP NHẬN

Khách Hàng (KH) có thể gửi yêu cầu, phản ánh, khiếu nại (sau đây gọi chung là “ý kiến của KH”) qua các hình thức sau:

- Đến trực tiếp tại các văn phòng Sun Life VN
- Thông qua Tổng đài CSKH 18001786.
- Thông qua Email [dichvu.khachhang@sunlife.com/](mailto:dichvu.khachhang@sunlife.com/)  
Facebook Fanpage:  
<http://www.facebook.com/SunLifeVietNam/>  
website của Sun Life VN:  
<https://www.sunlife.com.vn>
- Thông qua tư vấn tài chính hoặc đối tác của Sun Life VN.

Sun Life VN sẽ thông báo cho KH về việc tiếp nhận ý kiến của KH trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin.

## XÁC ĐỊNH, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ

- Sun Life VN sẽ liên hệ KH để xác nhận, thu thập, làm rõ hơn ý kiến của KH.
- Sun Life VN sẽ phân loại ý kiến của KH theo 3 cấp độ: Đơn giản, Trung bình, Nghiêm trọng để xác định thời gian và phương thức xử lý phù hợp trên cơ sở đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của KH.

## PHẢN HỒI KẾT QUẢ

Sun Life VN sẽ phản hồi tiến trình và kết quả xử lý cho KH qua điện thoại, email hoặc bưu điện.