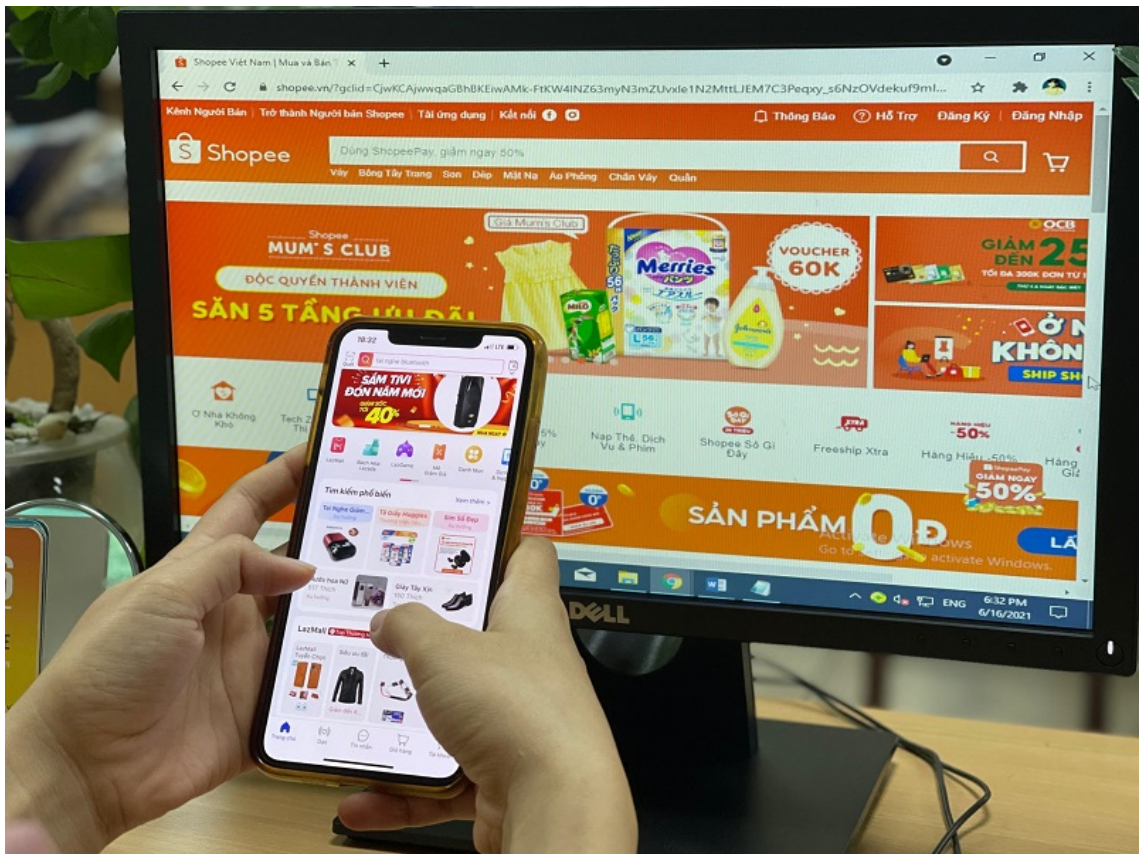


Shopee và các giải pháp thực tiễn bảo vệ người tiêu dùng

14:37 23/02/2024

Bà Nguyễn Thị Hồng Nhật - Trưởng phòng Bảo vệ người tiêu dùng Shopee Việt Nam đã chia sẻ các giải pháp thực tiễn bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch trực tuyến tại Shopee. Theo đó, các quyền của người tiêu dùng được bảo đảm theo quá trình trải nghiệm mua sắm trực tuyến từ: Cân nhắc, giao dịch mua, nhận hàng, đánh giá.

Thứ nhất, là quyền được yêu cầu hỗ trợ trong suốt quá trình trải nghiệm. Tổng đài hỗ trợ đa kênh, 24/7 với thông tin công khai, minh bạch bao gồm: Các kênh miễn phí như Nhắn tin/Trò chuyện trên ứng dụng bao gồm cả tự động (Chatbot) và nhân viên hỗ trợ trực tuyến (Chat), địa chỉ email cskh@hotro.shopee.vn, và các biểu mẫu thông tin hỗ trợ. Kênh hotline truyền thống 1900 1221. Shopee chủ động đăng tải/cập nhật thông tin trên các kênh giao tiếp mạng xã hội và Trung tâm Hỗ trợ Shopee Việt Nam (có thể truy cập cả trên ứng dụng và theo đường liên kết chia sẻ).



Với Shopee, khách hàng có quyền được yêu cầu hỗ trợ trong suốt quá trình trải nghiệm

Tháng 10/2023, Shopee đã cho ra mắt kênh gọi trực tuyến trên ứng dụng (Internet Call) miễn phí để tiếp nhận nhanh các yêu cầu từ người tiêu dùng, thuận tiện cho các yêu cầu cần hỗ trợ gấp, thuận lợi cho người lớn, người không quen với các giải pháp công nghệ (email, chat)

Thứ hai, khi tạo tài khoản là quyền chính chủ và được bảo mật thông tin cá nhân.

Đó là giải pháp công nghệ về định danh chủ thể và bảo mật thông tin: Các giải pháp xác thực và định danh chủ thể được tối ưu và sử dụng một cách linh hoạt, đảm bảo tính thuận tiện cho người dùng như Công nghệ Nhận dạng ký tự quang học (OCR), Mã xác minh (OTP), Xác minh hai yếu tố (2FA), Đăng nhập bằng Dữ liệu sinh trắc học (dấu vân tay, khuôn mặt...). Các giải pháp bảo mật thông tin với hệ thống được kiểm soát chặt chẽ thông qua Kiểm soát truy cập, Quy trình vận hành, An ninh mạng và Chính sách bảo mật dữ liệu.

Quyền truy cập và chỉnh sửa thông tin được phân cấp chặt chẽ: Chính chủ tài khoản là người duy nhất có thể thay đổi hoặc yêu cầu thay đổi các thông tin tài khoản. Người bán không truy cập được thông tin cá nhân người mua trừ các trường hợp về dịch vụ hậu mãi (bảo hành sản phẩm, xuất hóa đơn VAT, đơn hàng chỉnh sửa theo yêu cầu,...). Nội bộ Shopee, thông tin cá nhân người dùng

cũng là thông tin hạn chế truy cập, dành riêng cho một số vị trí chuyên trách.

Thứ ba, quyền được bảo mật giao dịch thanh toán; quyền được lựa chọn sản phẩm chính hãng.

Giải pháp bảo mật thanh toán: 3DS (bảo mật 3D) được áp dụng cho tất cả giao dịch thanh toán thẻ quốc tế tại Shopee, trong đó chủ thẻ được yêu cầu cung cấp bằng chứng nhận dạng (mật khẩu, mã SMS, mã PIN) để đảm bảo chính chủ. Các cổng thanh toán (NAPAS/ ShopeePay) cùng các ngân hàng đều duy trì tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật của Hội đồng Bảo mật dữ liệu thẻ thanh toán PCI DSS - một yêu cầu khắt khe về an ninh bảo mật dữ liệu thẻ.

Các biện pháp chống hàng giả, hàng nhái: Shopee không ngừng đầu tư xây dựng và phát triển công nghệ kỹ thuật để hệ thống thông minh phát hiện vi phạm nhanh chóng (danh sách từ khóa, xử lý tự động...). Rà soát thường kỳ hàng ngày/hàng tuần các nhà bán hàng và các đăng bán có dấu hiệu vi phạm, cùng hình thức phạt và chế tài xử lý tương ứng. Đội ngũ nhân sự có chuyên môn và kinh nghiệm nhiều năm trong lĩnh vực sở hữu trí tuệ để đảm bảo việc xử lý các trường hợp khiếu nại theo đúng quy định pháp luật về sở hữu trí tuệ của Việt Nam.

Thứ tư, quyền được kiểm tra hàng hóa, quyền được khiếu nại hợp lý khi không hài lòng về đơn hàng.

Các chính sách bảo đảm trải nghiệm nhận và sử dụng hàng hóa:

Tại điểm giao: Chính sách Shopee Đồng kiểm khi người tiêu dùng được kiểm tra ngoại quan hàng hóa trước khi nhận hàng/thanh toán tiền và được trả lại ngay nếu không hài lòng/phát hiện hàng hóa chưa đúng.

Sau khi giao nhận: Chính sách Shopee đảm bảo bảo vệ cả người mua lẫn người bán bằng cách giữ số tiền giao dịch giữa người mua và người bán cho đến khi đơn hàng hoàn tất. Số tiền giao dịch sẽ chỉ được thanh toán cho người bán nếu: Người mua hoàn toàn hài lòng với món hàng và không có bất kỳ khiếu nại nào trong vòng 03 - 07 ngày.

Chính sách trả hàng hoàn tiền nhanh chóng và thuận lợi với thao tác gửi yêu cầu ngay trên ứng dụng và hiện tại thời gian xử lý đưa ra kết quả trung bình là 03 - 05 ngày.

Thứ năm, chính sách đồng kiểm được truyền thông tới người tiêu dùng trên cả ứng dụng và trên gói hàng. Người tiêu dùng có thể yêu cầu trả hàng, hoàn tiền ngay trên ứng dụng và chọn lý do liên quan để được hỗ trợ một cách nhanh

nhất.

Thứ sáu, quyền được minh bạch về đánh giá chất lượng, trải nghiệm.

Chính sách khuyến khích người tiêu dùng đánh giá trải nghiệm và sản phẩm đa điểm chạm để xây dựng cơ sở dữ liệu tham khảo cho người dùng tiếp theo và để cải thiện vận hành: Đánh giá chất lượng/mô tả sản phẩm; Đánh giá dịch vụ của người bán; Đánh giá sự hỗ trợ của Shopee. Tháng 11/2023, Shopee đã thử nghiệm và triển khai thêm đánh giá dịch vụ giao hàng. Shopee có hệ thống xếp hạng các gian hàng nổi bật để người tiêu dùng có thông tin tham khảo: Shopee Mall; Shop Yêu Thích / Shope Yêu Thích+.

Bảo vệ quyền người tiêu dùng là mục tiêu mà Shopee luôn đề cao và không ngừng cải thiện. Chúng ta phục vụ khách hàng (We Serve) là một trong năm giá trị cốt lõi của Shopee.

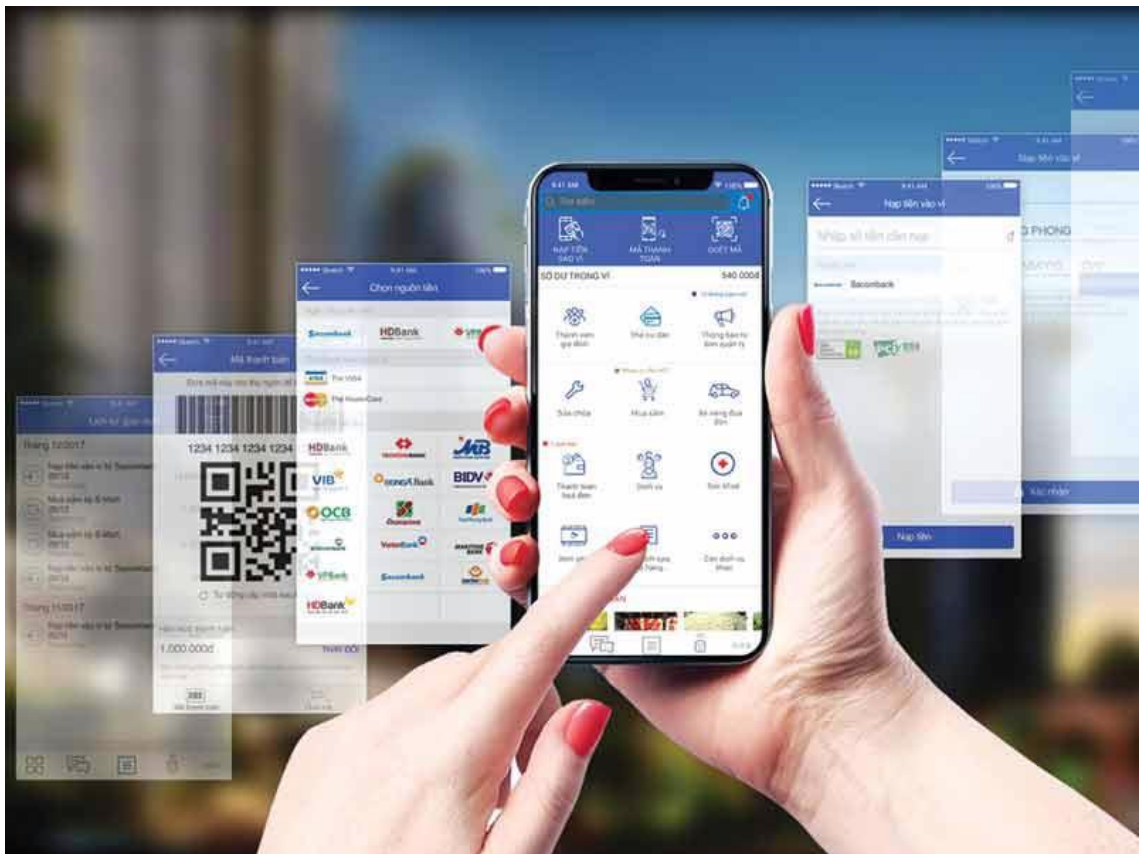
Shopee có một bộ phận chuyên biệt đảm nhận việc thu thập đánh giá/ý kiến của người tiêu dùng để đánh giá định kỳ các quy trình từ đó có các kế hoạch cải thiện.

Trải nghiệm của người dùng (người bán/người mua) là chỉ số đánh giá vận hành của các đội nhóm và là chỉ số theo dõi hàng tuần của ban lãnh đạo công ty.

Một số câu hỏi thường thấy trong các cuộc họp định kỳ tại Shopee: Tỷ lệ người dùng hài lòng khi yêu cầu hỗ trợ là bao nhiêu? Nếu người dùng không hài lòng, thì lý do vì sao? Kế hoạch để cải tiến là gì? Bao giờ kế hoạch đó biến thành quy trình áp dụng thực tế? Thời gian trung bình phản hồi hỗ trợ cho người dùng là bao lâu từ khi họ liên hệ?

Các kết quả khả quan về công tác bảo vệ quyền người tiêu dùng tại Shopee trong năm 2023: Giảm 59% số lượng trường hợp khiếu nại gặp phải đơn hàng ảo. Rút ngắn 20% thời gian mà Người tiêu dùng phải chờ để xử lý khiếu nại trả hàng hoàn tiền...

Tuy nhiên, đại diện Shopee cũng đưa ra các thách thức tiêu biểu trong bảo vệ quyền người tiêu dùng như: Tỷ lệ giao dịch thanh toán tiền mặt còn cao và là đa số trong thương mại điện tử, chưa phát huy hết tính an toàn và tiện lợi của mua sắm trực tuyến. Từ đó đề xuất cơ quan quản lý Nhà nước hỗ trợ cơ chế khuyến khích giao dịch không tiền mặt cùng các giải pháp hỗ trợ các sàn thương mại điện tử và các nhà bán lẻ trong việc phát triển kênh thanh toán này.



Cần có cơ chế khuyến khích giao dịch không tiền mặt

Bên cạnh đó, người tiêu dùng chưa thật sự nắm rõ quyền lợi và vai trò của mình khi mua/bán trong môi trường thương mại điện tử. Từ đó đề xuất cơ quan quản lý Nhà nước xây dựng và phát triển các kênh thông tin và chương trình truyền thông về giao dịch trực tuyến bao gồm các quyền lợi và vai trò khi giao dịch, các kênh khiếu nại chính thống và các biện pháp an toàn khi giao nhận...

Minh Anh