

GIẤY ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI GIAO DỊCH THẺ *Card transaction chargeback/ dispute form*

Kính gửi/To: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng/
 Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank

Chi nhánh/Branch:

THÔNG TIN CHỦ THẺ/ CARDHOLDER INFORMATION:

Tên chủ thẻ/ <i>Cardholder Name:</i> Số điện thoại liên lạc/ <i>Phone No:</i> Số chứng minh thư/ Hộ chiếu/ Thẻ căn cước công dân/ Chứng minh quân đội (<i>ID/Passport No</i>):.....	Địa chỉ email/ <i>Email address:</i> Địa chỉ/ <i>Address:</i> Ngày cấp/ <i>Date of issued:</i> Nơi cấp/ <i>Place of issued:</i>
--	---

Số thẻ/ *Card No:*

						x	x	x	x	x	x				
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

(Vui lòng điền số thẻ đã thực hiện giao dịch tra soát khiếu nại/ Please input the Card with chargeback/dispute transactions)

THÔNG TIN TRA SOÁT, KHIẾU NẠI/ CHARGEBACK AND DISPUTE INFORMATION:

Ngày giao dịch/ <i>Transaction Date:</i>	Địa điểm giao dịch (tên đại lý, tên ATM, tên trang web...)/ <i>Transaction Address (merchant name, ATM ID, website...)</i>	Số tiền giao dịch/ <i>Transaction Amount:</i>	Loại tiền tệ/ <i>Currency</i>	Số tiền tra soát, khiếu nại/ <i>Dispute Amount:</i>

Tôi đã thông báo giao dịch tra soát, khiếu nại qua Tổng đài chăm sóc khách hàng của VPBank/ I announced these above transactions to 24/7 Contact Center.

<input type="checkbox"/> Có/ <i>Yes</i>	<input type="checkbox"/> Không/ <i>No</i>
---	---

Đề nghị VPBank xử lý tra soát, khiếu nại các giao dịch trên về lý do sau/ I dispute the above transactions appearing on my Card/ account statement for the following reason:

(Vui lòng đánh dấu vào ô bên dưới/ Please choose the appropriate brackets below)

- Tôi thực hiện tra soát giao dịch nộp tiền mặt tại máy giao dịch tự động CDM/ I dispute the cash deposit transaction at CDM:
- Thông tin tài khoản đích/Source number
- Số TK/ Account number.....
- Tên chủ TK/Account Name.....
- Thời gian thực hiện giao dịch (giờ, phút)/ Time (hour, minute)

Nội dung (chi tiết các mệnh giá tiền nếu có)/ Content (Cash/detail denomination):

.....
.....

- Tôi không ủy quyền hay thực hiện các giao dịch thẻ trên và thẻ thuộc sở hữu của tôi tại thời điểm giao dịch nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền/ *I neither participated in nor authorized the above transaction(s) and the card was in my possession at the time for other transaction(s) but my money was debited from my account.*

- Tôi thực hiện giao dịch trên nhưng tôi đã hủy giao dịch vào ngàyĐại lý..... đã chấp nhận hoàn tiền nhưng đến nay tôi vẫn chưa nhận được khoản hoàn đó. Tôi gửi kèm chứng từ có liên quan/ *I did engage in the above transaction but I cancelled it on.....The merchant informed they will refund but I still did not received any credit from them. A copy of the relevant document is enclosed.*

- Tôi bị ghi nợ ... lần cho cùng một giao dịch/ *I have been charged.....times for the same item.*

- Tôi đã thanh toán cho giao dịch trên bằng hình thức thanh toán khác dưới đây nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền/ *I paid for the above transaction by other means but my money was debited from my account:*
 - tiền mặt/ *cash*
 - thẻ khác số...../ *other Card No...*Tôi gửi kèm hóa đơn thanh toán tiền mặt/ sao kê giao dịch/ *A copy of the cash receipt/bank statement is enclosed.*

- Tôi thực hiện giao dịch rút tiền mặt tại ATM, tôi không nhận được tiền nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền/ *My money was debited from my account, but I didn't receive cash at the ATM.*

- Tôi thực hiện giao dịch rút số tiền.....VND tại ATM nhưng chỉ nhận được số tiền.....VND/ *I made an ATM withdrawal of.....VND but only receivedVND.*

- Khác/*Others*

.....
.....
.....

Xin vui lòng đính kèm những chứng từ liên quan làm cơ sở tra soát, khiếu nại (nếu có)/ *Please attach the relevant documentation to support your chargeback and dispute, as without which, the chargeback and dispute cannot be raised and processed.*

THÔNG TIN BỔ SUNG/ MORE DETAILS:

Ngoài những thông tin đã cung cấp ở trên vui lòng cung cấp những thông tin chi tiết khác liên quan đến việc giải quyết tra soát, khiếu nại (nếu có)/ *Please provide required additional information as stated above, or any additional information that may assist us in resolving your chargeback and dispute.*

.....
.....

XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG/ACKNOWLEDGE:

- Tôi cam đoan những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác và chịu trách nhiệm trước pháp luật và Ngân hàng về các thông tin nêu trên.
- Tôi đồng ý để Ngân hàng xác thực thông tin nêu trên từ bất kỳ nguồn thông tin nào mà Ngân hàng có được.
- Tôi cam kết thực hiện thủ tục và chịu mọi loại phí liên quan theo quy định của Ngân hàng và đồng ý cho Ngân hàng được tạm khóa và trích tiền từ bất kỳ tài khoản nào của tôi mở tại Ngân hàng để thanh toán các khoản phí liên quan.

I hereby declare that the information provided above is true and acknowledge that I may be liable before the law for the provision of any deliberately false or misleading information. I acknowledge and agree that VPBank is allowed to define my above information from any source. I commit to pay all charges occurred and handle any disputes as the results. I commit to compensate the bank for any expenses, losses by making this application. VPBank is allowed to debit my current account(s) to collect fee and charges arising from this request.

Chữ ký chủ thẻ / Cardholder's Signature

Ngày/ Date

Xác nhận của Ngân hàng/ Bank's verification by:

Chuyên viên dịch vụ khách hàng CSR	Kiểm soát viên Supervisor
Ngày/ Date	

**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MẪU BIỂU
GIẤY ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI GIAO DỊCH THẺ MB01. QĐ-THE/73**

1. Mẫu biểu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch thẻ MB01.QĐ-THE/73 áp dụng cho các trường hợp tra soát khiếu nại thẻ theo các quy trình tra soát, khiếu nại thẻ hiện hành của VPBank thay cho mẫu Phiếu yêu cầu dịch vụ thẻ (MB01.QĐ-THE/09), bao gồm các Quy trình sau:
 - a) Quy trình tra soát thẻ nội địa số 39/2015/QT-TGD ngày 01/06/2015;
 - b) Quy trình tra soát thẻ quốc tế số 19/2014/QT-TGD ngày 28/05/2014;
 - c) Quy trình xử lý tra soát, khiếu nại các giao dịch thẻ phát sinh tại Đơn vị chấp nhận thẻ trong khuôn khổ hợp tác UOB số 55/2015/QT-TGD ngày 21/07/2015;
 - d) Các văn bản sửa đổi, bổ sung thay thế các văn bản nêu trên và các quy trình tra soát, khiếu nại thẻ khác do VPBank ban hành từng thời kỳ.
2. Mẫu biểu MB01.QĐ-THE/73 áp dụng cho trường hợp chủ thẻ tra soát, khiếu nại trực tiếp tại quầy hoặc đã gọi điện tra soát, khiếu nại tới Tổng đài 24/7 của VPBank sau đó phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo đúng quy định của Thông tư 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán.
3. Đơn vị lưu ý hướng dẫn khách hàng điền đầy đủ các thông tin tại các phần để trống tương ứng trong mẫu biểu đảm bảo có đủ căn cứ xử lý yêu cầu cho khách hàng.