

QUY ĐỊNH VỀ TRA SOÁT GIAO DỊCH THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK

(Áp dụng từ ngày 01/06/2015 cho đến khi có thông báo khác của VPBank)

1. Các trường hợp tra soát khiếu nại giao dịch Thẻ ghi nợ nội địa:

- 1.1. Chủ Thẻ có thực hiện giao dịch rút tiền mặt tại ATM, Chủ Thẻ không nhận được tiền nhưng Tài khoản vẫn bị trừ tiền.
- 1.2. Các khiếu nại của Chủ Thẻ trong trường hợp số tiền nhận được không đủ hoặc số tiền phát sinh từ giao dịch không chính xác.
- 1.3. Các khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến giao dịch chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, thanh toán dịch vụ hàng hóa,...
- 1.4. Chủ Thẻ không thực hiện giao dịch hoặc đã hủy giao dịch hoặc giao dịch không thành công nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền.
- 1.5. Thanh toán 1 hóa đơn nhưng bị trừ tiền hơn 01 lần.
- 1.6. Chủ Thẻ không nhận được hàng hóa, dịch vụ như yêu cầu.
- 1.7. Chủ Thẻ đã thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng hình thức khác nhưng Tài khoản Thẻ vẫn phát sinh giao dịch thanh toán.
- 1.8. Các trường hợp tra soát khiếu nại khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ và được VPBank công bố công khai.

2. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát giao dịch Thẻ ghi nợ nội địa:

Chủ thẻ có thể yêu cầu tra soát giao dịch Thẻ qua 2 kênh sau đây:

- 2.1. Đến bất kỳ Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào của VPBank để yêu cầu tra soát; hoặc
- 2.2. Gọi điện thoại đến Phòng DV&CSKH 24/7 số 1900 545 451 hoặc 04.39 288 880 để yêu cầu tra soát.

3. Thời gian gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ ghi nợ nội địa:

- 3.1. Yêu cầu tra soát, khiếu nại lần 1: Trong vòng 100 ngày (bao gồm cả ngày nghỉ, nghỉ Lễ theo quy định), kể từ ngày phát sinh giao dịch cho giao dịch trong và ngoài hệ thống VPBank.
- 3.2. Yêu cầu tra soát, khiếu nại lần 2: Trong vòng 10 ngày (bao gồm cả ngày nghỉ, nghỉ Lễ theo quy định), kể từ ngày nhận được văn bản trả lời tra soát, khiếu nại lần 1 của VPBank.

Trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu tra soát, khiếu nại quá thời hạn nêu trên thì tùy từng trường hợp cụ thể, VPBank có thể hỗ trợ tra soát, trả lời khiếu nại hoặc từ chối tra soát, trả lời khiếu nại theo quyết định của VPBank tại thời điểm Khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại.