

Kính gửi: Ngân hàng TNHH Một thành viên Hong Leong Việt Nam
Tầng 1, Tòa nhà Centec Tower, 72-74 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Tp. HCM, Việt Nam

To: Hong Leong Bank Vietnam Limited.
First Floor, Centec Tower, 72-74 Nguyen Thi Minh Khai, Vo Thi Sau Ward, District 3, HCMC, Vietnam

Thông tin chủ thẻ *Cardholder's Information*

Tên chủ thẻ *Cardholder's name:* _____

Số thẻ Card no.:

							X	X		X	X	X	X					
--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	---	---	---	---	--	--	--	--	--

(6 số đầu – 4 số cuối *First 6 digits – Last 4 digits*)

Số tài khoản *Account no.:* _____ Số CMND/CCCD *ID Card no:* _____

Thư điện tử *Email:* _____ Số điện thoại *Tel no.:* _____

Giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại *Disputed transaction*

Ngày/Giờ giao dịch <i>Transaction Date/Time</i>	Tên Đại lý/ATM <i>ATM/Merchant Name</i>	Số tiền Giao dịch <i>Transaction Amount</i>	Số tiền Khiếu nại <i>Disputed amount</i>

Đã yêu cầu tra soát giao dịch thẻ qua Tổng đài chăm sóc khách hàng của HLBVN/Has requested for checking the disputed transaction via Call Center of HLBVN

- ☐ Có/Yes, vào lúc/at _____ ngày/on _____
- ☐ Không/No

Lý do Đề nghị tra soát *Reason for Dispute*

A. GIAO DỊCH RÚT TIỀN/CASH WITHDRAWAL

Giao dịch không thành công, ATM không chi tiền nhưng tài khoản vẫn bị trừ.
Cash withdrawal failed, cash not dispensed by ATM, but card account still be debited.

Lỗi thông báo trên màn hình ATM (nếu có) *Reject message on ATM screen (if any):* _____

Thẻ bị giữ lại *Card retained:* ☐ Có *Yes* ☐ Không *No*

Biên nhận giao dịch *Transaction receipt*: ☐ Có, vui lòng đính kèm *Yes, please attached hereto* ☐ Không *No*

B. GIAO DỊCH MUA HÀNG/PURCHASE

- ☐ Tôi không thực hiện và/hoặc ủy quyền cho phép thực hiện các giao dịch trên. Tại thời điểm xảy ra giao dịch, tôi vẫn đang giữ thẻ.
(Giao dịch gian lận/ngghi ngờ gian lận)
*I have neither conducted nor authorized the disputed transaction(s). The card was in my possession at the time of transaction(s).
(Fraud/Suspected Fraud).*
- ☐ Bị ghi nợ _____ lần cho cùng một giao dịch.
Being charged _____ times for same transaction.
- ☐ Thanh toán qua thẻ không thành công nhưng vẫn bị trừ tiền, và tôi đã thanh toán cho giao dịch trên bằng cách thức khác theo hóa đơn thanh toán gửi kèm.
Failed to make payment but card account still be debited, and I have paid for the above transaction(s) under other method as enclosed payment receipt.
- ☐ Số tiền giao dịch đã bị điều chỉnh từ _____ thành _____ mà không được sự đồng ý của tôi.
Tôi gửi kèm hóa đơn giao dịch có chữ ký của tôi.
*The transaction amount has been altered from _____ to _____ without my consent.
A copy of the relevant documents is enclosed.*
- ☐ Đã hủy giao dịch đặt chỗ vào ngày _____ / _____ / _____, mã số hủy giao dịch là _____. Tôi gửi kèm chứng từ có liên quan.
Have cancelled reservation on _____ / _____ / _____ with cancellation code _____. A copy of relevant documents enclosed.

- ☐ Đã hủy giao dịch định kỳ vào ngày ____/____/____ bằng email/fax. Vui lòng yêu cầu đại lý chấm dứt việc ghi nợ tài khoản thẻ của tôi. Tôi gửi kèm chứng từ yêu cầu ngừng cung cấp dịch vụ.
Have terminated the recurring payment with the merchant on ____/____/____ by email/fax. Please request the merchant to stop further billings. A copy of the termination instruction is enclosed.
- ☐ Đã hoàn trả hàng hóa cho Đại lý vào ngày ____/____/____ và Đại lý đã chấp nhận hoàn tiền thanh toán, nhưng tôi chưa nhận được khoản hoàn trả. Tôi gửi kèm chứng từ có liên quan.
I have returned goods to merchant on ____/____/____ and the Merchant has agreed for refund but no credit received so far. A copy of relevant document is enclosed.
- ☐ Hàng hóa bị hư hỏng. Tôi đã thông báo Đại lý vào ____/____/____ và Đại lý chấp nhận bồi hoàn; tuy nhiên, tôi chưa nhận được khoản bồi hoàn. Tôi gửi kèm chứng từ có liên quan.
Merchandise has been broken/defective on delivery. I have notified merchant on ____/____/____. Merchant agreed to refund but no credit so far. I enclose the relevant document.
- ☐ Tôi yêu cầu cung cấp lại hóa đơn giao dịch của tôi.
I require a copy of the sales slip for my verification.
- ☐ Lý do khác _____

Other reasons _____

Vui lòng đính kèm các tài liệu, chứng từ (nếu có) làm cơ sở cho đề nghị tra soát, khiếu nại.
Please provide relevant documents, receipt (if any) for handling the request.

Xác nhận của Chủ thẻ Cardholder's Confirmation

Tôi theo đây,

(a) cam kết rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Ngân hàng là chính xác và sẽ ngay lập tức thông báo/bổ sung cho Ngân hàng về bất kỳ thay đổi nào trong các thông tin và tài liệu đó và cho phép Ngân hàng xác minh và thu thập thêm bất kỳ thông tin cần thiết nào khác;

(b) đồng ý rằng Ngân hàng có quyền tiến hành tìm kiếm thông tin tại các cơ quan có liên quan hoặc bất kỳ cơ quan nhà nước nào và bằng bất kỳ phương tiện nào tại bất kỳ thời điểm nào mà Ngân hàng cho là thích hợp với các tiêu chí phát sinh có thể được ghi nợ vào tài khoản của tôi; và

(c) đồng ý rằng Đề Nghị Tra Soát, Khiếu Nại Giao dịch Thẻ này sẽ được điều chỉnh theo Điều khoản và điều kiện Thẻ Visa Ghi nợ Hong Leong và Điều khoản và điều kiện áp dụng cho loại thẻ tương ứng do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ và xác nhận rằng tôi đã nhận và đồng ý với các Điều khoản và điều kiện về Thẻ Visa Ghi nợ Hong Leong này và/hoặc loại thẻ khác tương ứng và bất kỳ sửa đổi bổ sung nào sau đó.

I, hereby:

(a) declare that all information and documents provided to the Bank are true and correct and will immediately inform/supplement the Bank of any change to the same and authorize the Bank to verify and obtain any other information required;

(b) agree that the Bank is entitled to do a search at the relevant agencies or any authorities and by whatever means and at any time as the Bank considers appropriate of which any costs incurred may be debited to my account; and

(c) agree that the Card Transaction Dispute Form shall be governed by the Hong Leong Visa Debit Card Terms & Conditions, and Terms and Conditions for other cards provided by the Bank from time to time and confirm that I have received a copy of and agreed to such Terms & Conditions on Hong Leong Visa Debit Card and other applicable cards and any subsequent revisions and / or variations as may be made by the Bank from time to time."

Chữ ký chủ thẻ: _____ Ngày: _____ Giờ: _____
Cardholder's signature Date Time

Dành riêng cho Ngân hàng For Office (Branch) Use Only

Ngày/Giờ nhận/ Date/Time of receipt: _____ Người nhận/ Received by: _____

Biện pháp thực hiện/ Actions taken: _____

Người kiểm tra/ Checked by: _____ Chữ ký/ Signature: _____