

HƯỚNG DẪN TRA SOÁT GIAO DỊCH THẺ

__NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á – SEABANK __

1. Phương thức tiếp nhận tra soát:

Quý khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát về tài chính các giao dịch thẻ qua 2 kênh sau:

- ✓ Chi nhánh/Phòng giao dịch SeABank gần nhất.
- ✓ Gọi điện/email tới Trung tâm dịch vụ khách hàng SeABank 24/7
 - Số điện thoại: 1900 555 587 hoặc 04 3627 6629
 - Email: contact@seabank.com.vn

2. Thời gian tiếp nhận yêu cầu tra soát:

- ✓ SeABank tiếp nhận các yêu cầu tra soát của quý khách hàng gửi đến SeABank trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch.
- ✓ Trường hợp quý khách hàng gửi yêu cầu tra soát quá thời hạn nêu trên, tùy từng trường hợp cụ thể SeABank có thể đồng ý hỗ trợ tra soát hoặc từ chối tra soát.
- ✓ Đối với Thẻ mang thương hiệu Visa, MasterCard, SeABank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức không yêu cầu xác thực chủ thẻ hoặc có giá trị/giá trị quy đổi nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại tất cả các loại hình ĐVCNT, ngoại trừ các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (T&E – Travel & Entertainment). Đối với các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...), SeABank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với các Giao dịch Thẻ có giá trị/ giá trị quy đổi nhỏ hơn 25 USD hoặc có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.

3. Thời gian xử lý, phản hồi tiến độ/ kết quả tra soát:

Thời gian xử lý tra soát, khiếu nại phụ thuộc vào loại thẻ, phạm vi giao dịch và nội dung, lí do yêu cầu tra soát của quý khách hàng trên cơ sở tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và các Tổ chức thẻ quốc tế, các công ty chuyển mạch tài chính. Trong mọi trường hợp, SeABank cam kết sẽ hỗ trợ và phản hồi thông tin tới Quý khách trong thời gian sớm nhất có thể:

- ✓ Đối với các giao dịch thẻ nội địa: tối đa 7 ngày đối với giao dịch tại ATM và 15 ngày đối với giao dịch tại POS kể từ ngày SeABank tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ chứng từ tra soát từ quý khách hàng.
- ✓ Đối với giao dịch thẻ Quốc tế: tối đa 50 ngày làm việc kể từ ngày Trung tâm thẻ - SeABank tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ chứng từ tra soát từ quý khách hàng đối với từng lần tra soát, đòi bồi hoàn lần 1, lần 2 và đệ trình lên trọng tài.
- ✓ Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Chủ thẻ: SeABank không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.
- ✓ Giao dịch yêu cầu ghi có (Credit) không có giao dịch gốc phát sinh từ thẻ do SeABank phát hành trước đó hoặc giao dịch không thể khớp thông tin về mã giao dịch, về số tiền và về địa điểm giao dịch/ ĐVCNT hoặc giao dịch được ghi có từ ĐVCNT có khả năng vi phạm quy định Pháp luật trong từng thời kỳ, khách hàng cần cung cấp chứng từ bổ sung chứng minh mục đích giao dịch và lý do yêu cầu ghi có. Đối với các trường hợp này, SeABank không thể thực hiện hoàn trả theo thời gian cam kết nêu trên.
- ✓ Đối với những trường hợp tra soát chưa có tiền lệ, hoặc chưa có quy định cụ thể trước đó, các trường hợp hỗ trợ tiếp nhận quá thời hạn tiếp nhận tra soát tại mục 2 và các trường hợp hỗ trợ thu hồi (không do lỗi của SeABank), tùy từng trường hợp, thời gian xử lý tra soát, và phản hồi kết quả theo tiến độ thực tế làm việc, phối hợp với các bên liên quan, SeABank không bị ràng buộc trách nhiệm hoàn trả đối với các trường hợp hỗ trợ thu hồi, kết quả thu hồi phụ thuộc vào chính sách của Ngân hàng nhận và thiện chí của người nhận tiền.

Lưu ý: Thông tin trả lời là tiến độ tra soát đầu tiên đạt được (có thể chưa là kết quả tra soát cuối cùng). Ngày làm việc không bao gồm thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ (bù) theo quy định. Thời điểm hoàn trả (nếu có) sau thời điểm phản hồi kết quả tra soát từ 01 - 02 ngày làm việc.