

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 Kênh 247 - Vận hành dịch vụ đa kênh của SeABank

- Đối với KH cá nhân: 1900 555 587 / 84 24 3944 8702
- Đối với KH ưu tiên: 1800 558 899 / 84-24-36276629
- Đối với KH tổ chức: 1900 599 952
- ✓ Email: khcn@seabank.com.vn; khut@seabank.com.vn
khdn@seabank.com.vn; contact@seabank.com.vn

2. Thời gian, điều kiện tiếp nhận yêu cầu tra soát:

- ✓ SeABank tiếp nhận các yêu cầu tra soát của quý khách hàng gửi đến SeABank trong vòng 65 ngày tuần tự đối với thẻ Quốc tế và 90 ngày tuần tự đối với thẻ Nội địa kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị, tra soát, khiếu nại từ chủ thẻ.
- ✓ 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.
- ✓ Khách hàng từ bỏ quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch thuộc một trong các trường hợp sau:
 - Các giao dịch có giá trị nhỏ theo quy định của từng TCTQT trong từng thời kỳ. Đối với thẻ mang thương hiệu tổ chức thẻ MasterCard, Visa: các giao dịch nhỏ hơn 25 USD (bằng chữ: hai mươi lăm Đô la Mỹ) hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các TCTQT (ví dụ: Hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch,...), loại hình hàng hóa kỹ thuật số (ví dụ: sách báo, âm nhạc, trò chơi, phần mềm...) và các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 USD (bằng chữ: mười Đô la Mỹ) hoặc tương đương, hoặc nhỏ hơn 250.000 VNĐ (bằng chữ: hai trăm năm mươi nghìn đồng) tại các ĐVCNT thuộc loại hình khác hoặc có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.
 - Các giao dịch tra soát với lý do gian lận, giả mạo, vượt quá số lượng giao dịch tra soát tối đa cho một Thẻ theo quy định của các TCTQT trong từng thời kỳ.
- ✓ Trường hợp khách hàng có yêu cầu tra soát vì lý do không thực hiện giao dịch và khách hàng đã gọi điện đến Tổng đài dịch vụ thì khách hàng vui lòng đến ĐVKD bất kỳ của SeABank để điền thông tin trên Giấy yêu cầu tra soát và Giấy cam kết không thực hiện giao dịch.

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

Để biết thêm chi tiết và nhận hỗ trợ, vui lòng liên hệ hotline:

Callcenter 24/7: 1900 555 587 hoặc tổng đài hỗ trợ kỹ thuật 1900 545 581 – 0844 3944 8703

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:

- ✓ Tra soát, khiếu nại giao dịch thẻ nội mạng thẻ SeABank (áp dụng cho Thẻ nội địa và Thẻ quốc tế SeABank thực hiện tại ATM & POS SeABank)
 - 05 ngày làm việc đối với giao dịch tại ATM
 - 10 ngày làm việc đối với giao dịch tại POS
- ✓ Tra soát, khiếu nại giao dịch thẻ liên mạng thẻ SeABank (SeABank là NHPH)
 - Đối với thẻ nội địa
 - 07 ngày làm việc đối với giao dịch tại ATM
 - 13 ngày làm việc đối với giao dịch tại POS
 - 30 ngày làm việc đối với giao dịch thanh toán trực tuyến
 - Đối với thẻ Quốc tế
 - 50 ngày làm việc 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
- ✓ Tra soát, khiếu nại giao dịch thẻ liên mạng tại SeABank (SeABank là NHTT)
 - Đối với thẻ nội địa
 - 05 ngày làm việc đối với giao dịch tại ATM
 - 10 ngày làm việc đối với giao dịch tại POS
 - Đối với thẻ Quốc tế
 - Đối với giao dịch tại ATM (áp dụng theo quy định của TCT Quốc tế theo từng thời kỳ)
 - 30 ngày làm việc đối với giao dịch tại POS

Trường hợp Chủ thẻ cần cung cấp thêm các chứng từ bổ sung để làm rõ giao dịch, Chủ thẻ cần thông báo tới SeABank trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết quả trả lời tra soát, khiếu nại thẻ từ SeABank.

- ✓ 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.
- ✓ Với các trường hợp khách hàng không thực hiện đúng các khuyến nghị của SeABank về đảm bảo an toàn thẻ, khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh).
- ✓ 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 khách hàng

4. Hạch toán hoàn trả (nếu có):

Trường hợp SeABank đồng ý hoàn trả số tiền tra soát/số tiền Ngân hàng thanh toán đồng ý hoàn trả cho chủ thẻ: SeABank thực hiện hoàn trả khách hàng và hệ thống SeABank có thông báo tới chủ thẻ thông qua SeAMobile App hoặc SMS:

- ✓ Căn cứ theo kết quả tra soát, xử lý khiếu nại, SeABank sẽ bồi hoàn cho Chủ thẻ trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày SeABank thông báo kết quả tra soát, xử lý khiếu nại cho Chủ thẻ.
- ✓ Cơ chế hạch toán:
 - Đối với thẻ tín dụng: SeABank sẽ thực hiện hoàn trả số tiền giao dịch và các khoản phí (phí chuyển đổi ngoại tệ và xử lý giao dịch, phí quản lý GD VNĐ tại các ĐVCNT nước ngoài, phí rút tiền tại ATM, phí thanh toán hàng hóa tại POS) (nếu có) của các giao dịch tra soát khiếu nại đúng sẽ được hoàn vào tài khoản hạn mức thẻ tín dụng của chủ thẻ chính. .
 - Đối với thẻ ghi nợ: SeABank sẽ thực hiện hoàn trả số tiền giao dịch và các khoản phí (phí chuyển đổi ngoại tệ và xử lý giao dịch, phí quản lý GD VNĐ tại các ĐVCNT nước ngoài, phí rút tiền tại ATM, phí thanh toán hàng hóa tại POS) (nếu có) của các giao dịch tra soát khiếu nại đúng sẽ được hoàn vào tài khoản thanh toán của chủ thẻ chính

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.