

TRA SÓÁT, KHIẾU NẠI TRONG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về tài khoản thanh toán của mình, khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát đến Ngân hàng.

1. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát

Khách hàng có thể yêu cầu tra soát giao dịch qua 2 kênh sau đây:

- Đến chi nhánh gần nhất của PBVN hoàn thành mẫu đơn yêu cầu tra soát, khiếu nại ([Tải mẫu tại đây](#));
- Gọi điện thoại liên hệ đến số điện thoại 1800 1198 để yêu cầu tra soát, sau đó bổ sung thêm giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PBVN cung cấp trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức cho việc tra soát của ngân hàng.

2. Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại

Thời gian hợp lệ cho khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản là 60 ngày, kể từ ngày phát sinh giao dịch.

3. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN

PBVN có trách nhiệm trả lời tra soát khiếu nại giao dịch của KH trong vòng tối đa 30 ngày làm việc, kể từ ngày PBVN nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của KH về việc sử dụng tài khoản thanh toán.

4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ khi PBVN thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, PBVN sẽ thực hiện bồi hoàn cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán.

Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận mà PBVN vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PBVN sẽ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

Trong trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PBVN thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn) và sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại lúc này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền

thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, PBVN sẽ thỏa thuận với chủ tài khoản về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

Trường hợp PBVN, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.