

IV. TRA SÓT GIAO DỊCH THẺ ATM

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu PBVN thực hiện tra soát.

1. *Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát*

Chủ thẻ 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 3 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức cho việc tra soát của ngân hàng. Yêu cầu tra soát qua điện thoại của khách hàng được ngân hàng ghi âm để đảm bảo xác thực thông tin mà khách hàng cung cấp.

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

Thời gian hợp lệ cho chủ thẻ gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản là 90 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 45 ngày làm việc, kể từ ngày PBVN nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của KH về việc sử dụng dịch vụ Thẻ.

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 chủ thẻ 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 tại hợp đồng phát hành thẻ ATM của PBVN. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức thẻ quốc tế, đơn vị chấp nhận thẻ), bên có lỗi sẽ thực hiện bồi hoàn cho PBVN theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

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 chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi hoàn thành việc tra soát và có được kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

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 chủ thẻ 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 thẻ 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.