

# Credit Card Transaction Dispute Form

## Đơn Khiếu nại Giao dịch Thẻ Tín dụng



### CUSTOMER DETAILS / THÔNG TIN CHỦ THẺ

Cardholder name / Họ và tên chủ thẻ:

ANZ card number / Số thẻ tín dụng ANZ

Additional Card(s)? / Có thẻ phụ không?

Yes / Có  No / Không

ANZ account number

Số tài khoản thẻ tín dụng ANZ (như được nêu trong bảng sao kê giao dịch)

Written confirmation of disputed items is required to refute the charge(s). As we are bound by the Card Scheme and Visa Regulations, we are compelled to communicate with the Merchant's Bank and, as a result, our investigation may take up to 120 days. Please complete Section 1, 2 and return with any other documentation that will assist our investigation within 05 working days.

Để thực hiện việc truy hoàn giao dịch, chúng tôi cần đơn khiếu nại của quý khách. Theo nguyên tắc và quy định thanh toán thẻ của Tổ Chức Thẻ Quốc Tế Visa, Ngân Hàng chúng tôi phải liên hệ với Ngân Hàng của Đại Lý thanh toán thẻ để thực hiện yêu cầu khiếu nại, do đó việc điều tra có thể kéo dài đến 120 ngày. Xin quý khách vui lòng điền đầy đủ thông tin vào mục 1, 2 và nộp lại cho Ngân Hàng chúng tôi các chứng từ có thể hỗ trợ cho qui trình điều tra trong vòng 05 ngày làm việc.

### SECTION 1: DISPUTE DETAILS / MỤC 1: CHI TIẾT GIAO DỊCH KHIẾU NẠI

PLEASE PROVIDE DETAILS OF THE DISPUTED TRANSACTION(S)

I wish to dispute following transaction(s) on my ANZ credit card account:

Tôi muốn khiếu nại (các) giao dịch đã được ghi nợ vào tài khoản Thẻ Tín Dụng ANZ với các chi tiết như sau:

Date & Time Ngày giao dịch	Merchant Description Tên Đại Lý	Transaction Currency and Amount Loại tiền và Số tiền giao dịch
/ /		
/ /		
/ /		
/ /		

### SECTION 2: TYPE OF DISPUTED TRANSACTION(S) / MỤC 2: LÝ DO KHIẾU NẠI

Please select only one option:

Xin vui lòng chọn một trong các lý do sau:

- Neither any additional cardholder nor I have authorized or participated in the transaction(s) listed above, nor received any goods or services.  
Tôi và mọi Chủ Thẻ Phụ của tôi đều không chấp nhận hoặc không thực hiện các giao dịch nêu trên và cũng không nhận được bất kỳ hàng hóa hay dịch vụ nào từ Đại Lý.
- I have cancelled the authority with the merchant on / / but my account is still being charged. I have contacted the merchant to resolve this matter. Attached is a copy of my instructions to the merchant to cancel my authority.

Mẫu đơn này được sử dụng khi quý khách hàng nghi ngờ có sự thiếu chính xác trong các giao dịch liên quan tới thẻ tín dụng của quý khách tại ANZ.

This form is used when customer wants to dispute ANZ regarding any suspect of incorrect transactions related to their credit card account

Trường này là bắt buộc. Quý khách cần cung cấp họ tên đầy đủ  
Required field.  
Full name is required

Đây là số in trên thẻ tín dụng.  
This is the number of the credit card

Trong trường hợp quý khách không biết thông tin này, xin vui lòng bỏ trống hoặc liên lạc ANZ Contact Centre hoặc ANZ Sales để được cung cấp thông tin số tài khoản ANZ

In case customer does not know exactly what it is, please leave it blank or ask Contact Centre or Sales to look for this information from Vision Plus.

Xin vui lòng cung cấp thông tin càng chi tiết càng tốt để tiện cho việc kiểm tra.

Fill in the table as details as possible

Xin vui lòng chỉ chọn 1 loại

Select only 1 option

- Việc điều tra sẽ mất đến 120 ngày  
- Quý khách cần cung cấp các tài liệu hỗ trợ quá trình điều tra của ANZ trong vòng 5 ngày kể từ ngày nộp đơn này.

- Investigation may take up to 120 days  
- Provide documentation that will assist ANZ investigation within 05 working days.

**Note:** The cancellation must have been sent to the merchant at least 15 days before the next transaction was due to be processed. Once ANZ has received this form and required documentation, ANZ may be able to reverse any transaction to your account that occurred under this recurring transaction arrangement more than 15 days after your cancellation letter to the merchant.

Tôi đã hủy bỏ giao dịch nêu trên vào ngày / / nhưng tài khoản thẻ của tôi vẫn bị trừ tiền. Tôi đã liên hệ với Đại Lý để giải quyết vấn đề này. Tôi đính kèm bảng sao yêu cầu hủy bỏ giao dịch gửi đến Đại Lý.

**Lưu ý:** Yêu cầu hủy bỏ giao dịch ghi nợ tự động phải được gửi đến Đại Lý ít nhất 15 ngày trước ngày giao dịch tiếp theo được thực hiện. Khi ANZ nhận được đơn này và các thông tin cần thiết, ANZ có thể hủy bỏ các giao dịch đã được ghi nợ tự động vào tài khoản của quý khách xảy ra 15 ngày sau khi quý khách gửi thư yêu cầu hủy bỏ giao dịch đến Đại Lý.

- I did authorize this transaction; however I did not receive any goods or services. I have contacted the merchant to resolve this matter. Attached is a copy of documents showing that the expected service or delivery date ( / / ).

Tôi chấp nhận giao dịch đã nêu; tuy nhiên tôi đã không nhận được bất kỳ hàng hóa hay dịch vụ nào. Tôi đã liên hệ Đại Lý để giải quyết vấn đề này. Tôi xin đính kèm bảng sao đơn đặt hàng và ngày dự kiến giao hàng ( / / ).

- I did authorise this transaction, however, the goods or services were not as described / the goods received were damaged or defective. I returned the goods / cancelled the services on / / . I have contacted the merchant to resolve this matter.

I have explained below what was not as described / defective.

Tôi chấp nhận giao dịch đã nêu; tuy nhiên, hàng hóa hoặc dịch vụ chuyển đến không như mô tả ban đầu. Tôi đã trả lại hàng hóa và hủy bỏ dịch vụ vào ngày / / . Tôi đã liên hệ Đại Lý để giải quyết vấn đề này. Tôi xin nêu bên dưới đây các hư hỏng, khiếm khuyết của hàng hóa, dịch vụ.

- Credit not processed – I enclosed my copy of the Credit Transaction Receipt, which has not been credited to my account. I have contacted the merchant to resolve this matter on / / .

Không nhận được giao dịch hoàn tiền từ Đại Lý – Tôi gửi kèm theo đây hóa đơn hoàn trả tiền mà tôi chưa được ghi có vào tài khoản. Tôi đã liên hệ với Đại Lý để giải quyết vấn đề này vào ngày / / .

- I only authorized one of the transactions (apparent many transactions ( transactions)). Date of original:

/ / .  
Tôi chỉ thực hiện và chấp nhận 01 giao dịch nhưng tôi đã bị trừ tiền nhiều lần ( lần) vào tài khoản thẻ. Ngày thực hiện giao dịch gốc: / / .

- I did authorize this transaction but only for \$ \_\_\_\_\_. However, my account was deducted an amount of \$ \_\_\_\_\_.

Tôi thực hiện giao dịch này nhưng chỉ với số tiền là \$ \_\_\_\_\_. Tuy nhiên, tài khoản thẻ của tôi đã bị trừ số tiền là \$ \_\_\_\_\_.

- This transaction was not paid using the above credit card account, it was paid by another means (Cash/Another credit card) (please attach the proof of the form of payment).

Tôi đã không thanh toán giao dịch này bằng số thẻ nêu trên, giao dịch được chi trả bằng (Tiền mặt/Thẻ Tín Dụng khác). (Xin vui lòng gửi kèm chứng từ chứng minh giao dịch được thanh toán bằng phương thức khác).

#### Other reason(s) / Các lý do khác:

**Important:** Please attach a copy of transaction receipt, supporting document, statement(s) which is highlighted the transaction in dispute.

**Lưu ý:** Xin vui lòng gửi kèm bảng sao hóa đơn giao dịch, các chứng từ liên quan và bảng sao kê ghi chú những giao dịch quý khách có nhu cầu khiếu nại.

I acknowledge that should the transaction result in being a genuine transaction, initiated by me or any authorized additional cardholder to my account, a Incorrect Dispute Fee of VND 100,000 will be charge to my account. I confirm I have checked all my spending history and have no transaction related to the amount or date of the disputed transaction(s).

Tôi xin cam đoan nếu giao dịch trên là đúng, giao dịch do chính tôi hoặc chủ thẻ phụ của tôi thực hiện, Ngân Hàng sẽ được quyền trừ phí Khiếu Nại Sai là 100,000 VND vào tài khoản của tôi. Tôi đã kiểm tra lại quá trình giao dịch và khẳng định không có bất kỳ giao dịch nào liên quan đến số tiền hoặc ngày giao dịch mà tôi đã khiếu nại.

Xin lưu ý là quý khách cần cung cấp 1 bản copy của hóa đơn giao dịch, các giấy tờ hỗ trợ, các sao kê liên quan tới giao dịch mà quý khách nghi ngờ không chính xác

Please attach a copy of transaction receipt, supporting document; statement(s) which is highlighted the transaction in dispute

- Quý khách sẽ phải thanh toán phí 100,000 VND trong trường hợp kiện cáo không đúng

- Customer will be charged for incorrect dispute Fee of VND 100,000

Date / Ngày:    /    /

Cardholder Signature/Authorized Signature:

*Chữ ký chủ thẻ/Chữ ký được ủy quyền:*

Date / Ngày:    /    /

Additional Cardholder Signature:

*Chữ ký chủ thẻ phụ:*

My contact number during the business hours / Số điện thoại liên lạc trong giờ làm việc: \_\_\_\_\_

Mobile / ĐTDĐ: \_\_\_\_\_

**Note:** Please fax this form to (84 8) 38245740 or bring to our nearest ANZ Branches.

*Ghi chú: Xin vui lòng gửi đơn này qua fax số (84 8) 38245740 hoặc mang đến các chi nhánh Ngân Hàng ANZ gần nhất.*

**You will receive an update on progress within 14 working days of our receipt of this form.**

*Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại và thông báo cho quý khách trong vòng 14 ngày sau khi nhận đơn khiếu nại này.*

ANZ Bank (Vietnam) Limited

Ngân hàng Trách nhiệm Hữu hạn một thành viên ANZ (Việt Nam)

- Chỉ sử dụng 1 mẫu đơn cho 1 loại kiện cáo
- Trong trường hợp quý khách cần kiện cáo về nhiều loại hình kiện cáo, vui lòng sử dụng nhiều đơn.
  
- Use only 1 form per dispute type
- In case of many disputes of different types, please use many forms