

THƯ KHIẾU NẠI DÀNH CHO CHỦ THẺ/ CARDHOLDER'S DISPUTE LETTER

Với hiệu lực từ ngày 01 tháng 03 năm 2023, Ngân hàng Citibank, N.A., - Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh đã chuyển quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng TNHH Một thành viên United Overseas Bank (Việt Nam) (Mã số doanh nghiệp 0314922220) ("UOB Việt Nam").

UOB Việt Nam là tổ chức phát hành của tất cả sản phẩm thuộc khối ngân hàng bán lẻ mang nhãn hiệu "Citi" tại Việt Nam và Ngân hàng Citibank, N.A., - Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh chỉ đang cung cấp một số hỗ trợ nhất định trong giai đoạn chuyển tiếp liên quan đến các sản phẩm đó.

Các nhãn hiệu "Citi", "Citibank", "Citigroup", thiết kế Vòng Cung cùng tất cả nhãn hiệu tương tự và những hình thức phái sinh từ chúng được UOB Việt Nam tạm thời sử dụng theo giấy phép từ Tập đoàn Citigroup và các tổ chức có liên quan.

With effect from March 01st 2023, Citibank, N.A., - Hanoi Branch and Ho Chi Minh City Branch has transferred ownership of its consumer banking business to United Overseas Bank (Vietnam) Limited (Registered number 0314922220) ("UOB Vietnam").

UOB Vietnam is the issuer of "Citi" branded consumer banking products in Vietnam and Citibank, N.A., - Hanoi Branch and Ho Chi Minh City Branch is providing certain transitional support in respect of those products.

The trademarks "Citi", "Citibank", "Citigroup", the Arc design and all similar trademarks and derivations thereof are used temporarily under license by UOB Vietnam from Citigroup Inc. and related group entities.

Nếu Quý khách cần khiếu nại về các giao dịch cá nhân từ Tài khoản Citibank, vui lòng hoàn thành mẫu đơn này và nộp tại chi nhánh Ngân hàng Citibank gần nhất hoặc đính kèm thư điện tử và gửi tới địa chỉ ncarddispute@citi.com

If you wish to dispute a card transaction on your Citibank Accounts, please complete this form and submit at the nearest Citibank branch or send to ncarddispute@citi.com with the form as attachment.

Cập nhật về khiếu nại và yêu cầu bổ sung chứng từ liên quan (nếu có) sẽ được gửi đến địa chỉ thư điện tử Quý khách đã đăng kí với Citibank.

Update on your dispute and requests for additional documents (if necessary) will be sent to your email address registered with Citibank.

Tên chủ thẻ/ Cardholder's name:

Số thẻ/ Card no. Điện thoại/ Phone no.

THÔNG TIN GIAO DỊCH/ TRANSACTION DETAILS

Tên bên bán/ Merchant Địa điểm/ Location Ngày/ Date (DD/MM/YYYY)

Loại tiền/ Currency Số tiền bằng số/ Amount in figures Số tiền bằng chữ/ Amount in words

Tên bên bán/ Merchant Địa điểm/ Location Ngày/ Date (DD/MM/YYYY)

Loại tiền/ Currency Số tiền bằng số/ Amount in figures Số tiền bằng chữ/ Amount in words

Tên bên bán/ Merchant Địa điểm/ Location Ngày/ Date (DD/MM/YYYY)

Loại tiền/ Currency Số tiền bằng số/ Amount in figures Số tiền bằng chữ/ Amount in words

Tên bên bán/ Merchant Địa điểm/ Location Ngày/ Date (DD/MM/YYYY)

Loại tiền/ Currency Số tiền bằng số/ Amount in figures Số tiền bằng chữ/ Amount in words

Tôi đã kiểm tra mọi chi phí tính trên tài khoản và muốn khiếu nại chi phí trên vì những lý do sau:

I have examined the charges to my account and wish to dispute the above charge based on the following reason(s):

(Vui lòng đánh dấu vào ô bên dưới/ Please tick the appropriate brackets below).

Vui lòng hoàn thành mẫu đơn cho từng giao dịch bị khiếu nại hoặc liệt kê các giao dịch khác nhau trên cùng mẫu đơn Nếu nguyên nhân khiếu nại tương tự nhau/ Please complete INDIVIDUAL FORM for EACH DISPUTE CHARGE or LIST CHARGES at "Others" if dispute is for the SAME REASON.

- Tính phí nhiều lần (.....lần). Lần tính phí thứ 2 trở đi (số tiền) _____ vào ngày _____ không hợp lệ.
Duplicate billing (.....times). Amount charged from the 2nd billing _____ on (date) _____ is not valid.
- Đã chấm dứt đăng ký thành viên định kỳ vào ngày _____ Đính kèm là chứng nhận chấm dứt từ Bên bán.
Have cancelled recurring membership/subscription on (date) _____ Enclosed is the cancellation acknowledgement from the merchant.
- Giá trị trên hóa đơn thay đổi từ _____ thành _____ Đính kèm là bản sao hóa đơn đã được ký.
Amount on the sales draft was altered from _____ to _____ Enclosed is the sales draft copy that I signed.
- *Không ủy quyền hay tham gia vào (những) giao dịch trên và thẻ thuộc sở hữu của tôi tại thời điểm giao dịch.
Neither authorised nor participated in the above transaction(s) and the card was in my possession at the time for other transaction(s).
- Đặt phòng khách sạn nhưng đã thông báo hủy phòng, số hủy là _____
Did make a hotel reservation but notified them to cancel the reservation, cancellation number _____

- Không nhận được số hủy phòng hay không biết về phí được tính do không nhận phòng vào ngày đã đặt hay hủy phòng trong thời hạn cho phép
Was not given the cancellation number or advised of a "No Show" charge for not claiming the room at scheduled arrival date or cancelling the reservation in time.
- Đã thanh toán bằng tiền mặt hoặc thẻ khác, số _____ . Đính kèm biên nhận thanh toán bằng tiền mặt hoặc trích sao kê tài khoản thẻ khác
Have paid for the transaction in cash or other card number _____. Please find attached relevant receipts or other card's statement
- Đã trả lại hàng hóa do Bên bán giao không đúng như mô tả (bao gồm cả trường hợp hàng hóa được giao trong tình trạng hư hỏng). Đính kèm là chứng từ chứng minh việc trả hàng.
Returned the merchandise that was received but not as described, defective or damaged. Enclosed is proof for returned merchandise arrangement.
- Không nhận được hàng hóa (sau 30 ngày kể từ ngày dự định giao hàng) hoặc dịch vụ đối với giao dịch trên.
Have not received the merchandise (after 30 days from the promised delivery date) or service for the above billed transaction.
- Khác/ Others _____

Xin vui lòng đính kèm những chứng từ liên quan làm cơ sở để khiếu nại. Nếu khiếu nại không liên quan đến nguyên nhân (*) trên đây, Chủ thẻ cần liên hệ trực tiếp với Bên bán (Bên cung cấp dịch vụ) để yêu cầu giải quyết trước khi chuyển khiếu nại đến Ngân hàng. Chúng tôi có thể sẽ yêu cầu Quý khách cung cấp bằng chứng chứng minh đã liên hệ Bên bán (Bên cung cấp dịch vụ).

Please attach the relevant documentation to support your dispute, as without which, the dispute cannot be raised and processed. If the dispute is not related to the reason (*) above, the Cardholder should directly contact the Merchant (Service Provider) to request the settlement before raising the dispute to the Bank. We may require you to provide proof that you have contacted the Merchant (Service Provider).

Tôi xin xác nhận tất cả những thông tin ghi bên trên là sự thật và chính xác trong giới hạn nhận biết của tôi. Tôi cũng xác nhận và đồng ý rằng tôi bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện của Citibank.

I hereby affirm that the information furnished above is true and accurate to the best of my knowledge. I acknowledge and agree that I am bound by the Terms and Conditions of Citibank

Mẫu đơn này nên được đọc cùng với Điều kiện và Điều khoản của Dịch vụ Ngân hàng Tiêu Dùng Toàn Cầu Citibank, Mẫu đơn Đăng Ký Mở Tài khoản và Đăng Ký Sản Phẩm Citibank và các điều kiện và điều khoản có liên quan đến tài khoản và thẻ (sau đây gọi chung là "Điều kiện và Điều khoản"). Tôi/Chúng tôi được xem là đã chấp thuận tất cả những Điều kiện và Điều khoản này và đồng ý bị ràng buộc bởi những Điều khoản và Điều kiện này một khi tôi/chúng tôi ký tên vào mẫu đơn này hoặc bắt đầu/tiếp tục sử dụng dịch vụ tài khoản và/hoặc thẻ của Citibank. Vì thế, chữ ký và xác nhận (bất kể bằng văn bản hay bằng lời thoại) của tôi/chúng tôi đối với bất kỳ giao dịch, biên lai tín dụng, biên lai rút/gửi tiền mặt, biên lai giao dịch thẻ, bất kỳ biên lai thu phí và/hoặc xác nhận về việc nhận biên lai sẽ được xem là bằng chứng quyết định và ràng buộc về sự chấp thuận của tôi/chúng tôi đối với Điều kiện và Điều khoản.

This form should be read in conjunction with Terms and Conditions of Citibank Global Consumer Banking, Citibank Product Application and Account Opening Form and the relevant account or card terms and conditions (together, "Terms and Conditions"). I/we are deemed to have accepted these Terms and Conditions and are bound by them once I/we sign this form or start/continue using of Citibank's account or card services. In this respect, my/our signature or confirmation (whether in writing or verbally) on any transaction record, credit vouchers, cash withdrawal/deposit slip, card charge slip, any charge record and/or return of acknowledgement of receipt slip will constitute binding and conclusive evidence of my/our acceptance of Terms and Conditions.

Tôi/Chúng tôi đồng ý tuân thủ các quy định của Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với Tài khoản ở nước ngoài (Foreign Account Tax Compliance Act, viết tắt là "FATCA") nếu tôi/chúng tôi mở một tài khoản tại Ngân hàng Citibank. Nếu tôi/chúng tôi đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng Citibank và nếu vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai tôi/chúng tôi trở thành công dân Hoa Kỳ (hoặc nếu có một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ [1] liên quan tới (các) tài khoản của tôi/chúng tôi mở tại Ngân hàng Citibank khiến cho (các) tài khoản của tôi/chúng tôi được xem như (các) tài khoản của công dân Hoa Kỳ [2], tôi/chúng tôi đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA để (i) cập nhật thông tin về tình trạng công dân Hoa Kỳ cho Ngân hàng Citibank ngay lập tức, (ii) hoàn tất và cung cấp cho Ngân hàng Citibank sớm nhất có thể bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ hoặc tài liệu dùng để miễn trừ thuế hoặc cung cấp thêm bất kỳ thông tin nào mà Citibank có thể yêu cầu tùy từng thời điểm để giải trình rằng tôi/chúng tôi không thuộc đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ hoặc nhằm đáp ứng những yêu cầu của FATCA và/hoặc chính sách và quy trình nội bộ của Citibank.

I/we agree to comply with requirements of the Foreign Account Tax Compliance Act ("FATCA") if I/we open an account with Citibank. If I/we have already opened account(s) with Citibank and if at any time in the future I/we become a U.S. person (or if there is a finding of one or more of U.S. indicia[1] being associated with my/our account(s) with Citibank which would result in the treatment of my/our account(s) as a U.S. person[2]'s account(s), I/we agree to fully comply with FATCA requirements to (i) update such U.S. person status information to Citibank immediately, (ii) complete and return to Citibank as soon as reasonably possible any relevant US tax or waiver documentation or provide whatever additional information reasonably required by Citibank from time to time to cure indicia or to meet its FATCA obligations and/or its internal policies and procedures.

Tôi/Chúng tôi đồng ý rằng Ngân hàng Citibank được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết để tuân thủ những yêu cầu của FATCA, bao gồm nhưng không giới hạn bởi (những) nghĩa vụ báo cáo. Nếu tôi/chúng tôi không tuân thủ với những yêu cầu của FATCA nêu trên hoặc Ngân hàng Citibank có nghĩa vụ phải tuân thủ những Luật hoặc Quy định pháp luật, tôi/chúng tôi đồng ý rằng Ngân hàng Citibank (hoặc bất kỳ Nhóm công ty hoặc Bên thứ ba Cung cấp Dịch vụ nào của Ngân hàng Citibank) có thể thu hồi hoặc khấu trừ một số tiền tương ứng với thuế thu nhập, thuế giá trị gia tăng, thuế duy trì hoặc định đoạt tài sản, nghĩa vụ hoặc những khoản thu hợp pháp khác cần thiết phải thu lại hoặc khấu trừ nhằm đảm bảo cho việc tuân thủ bất kỳ Luật hoặc Quy định pháp luật (đặc biệt là các quy định về FATCA) từ bất kỳ khoản thanh toán nào của Ngân hàng Citibank cho tôi/chúng tôi hoặc đến từ tài khoản của tôi/chúng tôi hoặc từ bất kỳ tài khoản nào. Tôi/chúng tôi đồng ý cho phép Citibank đóng, phong tỏa bất kỳ khoản thanh toán nào hoặc bất kỳ giao dịch nào liên quan đến tài khoản của tôi/chúng tôi cho mục đích tuân thủ các quy định về FATCA.

I/we agree that Citibank shall be entitled to do all acts and things it deems necessary to comply with FATCA, including but not limitation to its reporting obligations. If I/we fail to comply with the foregoing FATCA requirements, or if Citibank is obliged by Law or Regulation, I/we agree that Citibank (or any of its Group Companies or its and their Third Party Service Providers) may withhold or deduct an amount for or on account of, or which represents, withholding, income tax, value added tax, tax on the sale or disposition of any property, duties, or other lawfully collected amounts which are required to be withheld or deducted to comply with any Law or Regulation (especially FATCA) from any payment to me/us or to or from my/our account or any account. I/we consent to the closure, blocking of any payment or transaction with respect to my/our account by Citibank for FATCA compliance.

Bằng việc ký tên vào mẫu đơn này, tôi/chúng tôi xác nhận rằng tôi/chúng tôi đã đọc và hiểu rõ những Điều kiện và Điều khoản. Tôi/chúng tôi đồng ý bị ràng buộc bởi những Điều kiện và Điều khoản được nêu đó.

BY signing this form, I/we confirm that I/we have read, understood the Terms and Conditions. I/we accept and agree to be bound by Terms and Conditions mentioned therein.

Chữ ký chủ thẻ chính/ Principal
Cardholder's signature

Ngày/ Date _____/_____/_____

Chữ ký chủ thẻ phụ/ Supplementary
Cardholder's signature

Ngày/ Date _____/_____/_____

[1] "dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ" bao gồm những yếu tố sau: a) Công dân Hoa Kỳ hoặc thường trú nhân hợp pháp (có thể xanh) b) nơi sinh tại Hoa Kỳ, c) địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ), d) chỉ thị có định thường xuyên chuyển tiền vào một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ, hoặc những chỉ thị thường xuyên nhận được từ một địa chỉ tại Hoa Kỳ, e) địa chỉ "nhờ chuyển thư" hay địa chỉ "giữ thư" mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng, hoặc f) giấy ủy quyền hoặc đơn ủy quyền ký cấp cho một người có địa chỉ tại Hoa Kỳ.

[2] "U.S. indicia" includes the following: a) U.S. citizenship or lawful permanent resident (green card) status; b) a U.S. birthplace, c) a U.S. residence or a correspondence address (including a U.S. P.O. box), d) standing instructions to transfer funds to an account maintained inside the United States, or directions regularly received from a U.S. address, e) an "in-care-of" address or a "hold mail" address that is the sole address with respect to the client; or f) a power of attorney or signatory authority granted to a person with a U.S. address.

[3] "công dân Hoa Kỳ" có nghĩa là công dân Mỹ có thể sinh hợp lệ vào thời điểm hiện tại, hoặc là một "thường trú nhân" (để xem định nghĩa đầy đủ của "thường trú nhân" vui lòng truy cập vào trang thông tin điện tử của Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ (Internal Revenue Service, viết tắt là IRS) <http://www.irs.gov/taxtopics/tc851.html>)

[4] "U.S. person" means a US citizen; someone who holds a current valid green card; or a "resident alien" (to see the full definition of "resident alien" please go to the Internal Revenue Service (IRS) website <http://www.irs.gov/taxtopics/tc851.html>)