

THƯ KHIẾU NẠI DÀNH CHO CHỦ THẺ CARD MEMBER'S DISPUTE LETTER



Nếu Quý khách cần khiếu nại về các giao dịch cá nhân từ Tài khoản Thẻ Tín Dụng Citibank, vui lòng in và hoàn thành mẫu đơn này và gửi về: Citibank N.A. Vietnam, Hộp thư 500, Bưu điện Trung tâm Sài Gòn, Tp. HCM, Việt Nam
If you wish to dispute a retail transaction on your Citibank Credit Account, please print and complete this form, and return it into: Citibank N.A. Vietnam, PO Box 500, Saigon Central Post Office, HCMC, Vietnam

Khi nhận được thư khiếu nại của Quý khách, chúng tôi sẽ xem xét và trả lời bằng thư qua đường bưu điện.
Upon receipt of your dispute letter, we will review your case and respond to you in writing.

Tên chủ thẻ
Card member'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
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
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
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
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 ở 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 trả nh 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 tính phí thứ 2 (số tiền) _____ vào ngày _____ không có hợp lệ.
Duplicate billing. The 2nd charge of (amount) _____ 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 tín dụng khác, số _____ . Vui lòng xem hóa đơn đính kèm.
Have paid for the transaction in cash or credit card number _____ . Please find attached relevant receipts.
- Đã trả lại hàng hóa vì hư hỏng. Đính kèm là chứng nhận của Bên bán về việc trả hàng.
Returned the merchandise that was received but defective or damaged. Enclosed is the merchant's acknowledgment for the return 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 _____

Theo yêu cầu của Tổ chức kiểm soát khiếu nại của Visa/ MasterCard, vui lòng nộp đơn khiếu nại với chữ ký trong vòng 10 ngày. Nếu không, các chi phí bị khiếu nại sẽ vẫn bị tính vào tài khoản của Quý khách vì chúng tôi không thể tiến hành xem xét mà không có văn bản.

As per the Association requirement governing Visa/ MasterCard disputes, please submit the signed letter of dispute within the next 10 calendar days.

Otherwise, the temporary credit for the disputed charges will have to be debited from your account as we cannot continue with investigation without your written dispute.

Xin vui lòng đính kèm những chứng từ liên quan làm cơ sở để khiếu nại.

Please attach the relevant documentation to support your dispute, as without which, the dispute cannot be raised and processed.

Tôi xin xác nhận tất cả những thông tin ghi bên trên là thật và chính xác trong giới hạn hiểu 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.

Chữ ký chủ thẻ chính/
Principal
Card member's signature

Chữ ký chủ thẻ phụ/
Supplementary
Card member's signature

Ngày/ Date _____

Ngày/ Date _____