

THÔNG BÁO ĐIỀU CHỈNH CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG CHO BẢN CHẤP THUẬN THẺ TÍN DỤNG

(dành cho Thẻ Tín Dụng HSBC Premier World MasterCard®, HSBC Visa Bạch Kim, HSBC Visa Cash Back)

Tất cả các điều chỉnh, bổ sung dưới đây sẽ có hiệu lực từ ngày 20/12/2019

Nội dung hiện tại	Nội dung sửa đổi
<p><u>Tất cả các loại Thẻ Tín Dụng Visa HSBC:</u></p> <p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:</p> <p>(i) Liên hệ Bộ Phận Dịch vụ khách hàng 24/24 của Ngân Hàng: Đối với Thẻ Tín Dụng Bạch Kim: theo số (84 28)37 247 248; hoặc Đối với Thẻ Tín Dụng Cash Back và Thẻ Tín Dụng Chuẩn: theo số (84 28)37 247 247 (Miền Nam) hoặc (84 24)62 707 707 (Miền Bắc); hoặc</p> <p>(ii) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng Đối với các khiếu nại giao dịch thẻ tín dụng, Chủ Thẻ phải chính thức xác nhận lại thông báo này bằng Thư khiếu nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu) gửi cho Ngân Hàng trong vòng 7 ngày kể từ ngày khiếu nại giao dịch để làm căn cứ điều tra. Nếu trong thời hạn trên, Chủ Thẻ không nộp lại Ngân hàng Thư khiếu nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu), Ngân hàng có quyền không điều tra các khiếu nại trên, Chủ Thẻ sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm cho các giao dịch này. Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại.</p>	<p><u>Tất cả các loại Thẻ Tín Dụng Visa HSBC:</u></p> <p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:</p> <p>(iii) Liên hệ Bộ Phận Dịch vụ khách hàng 24/24 của Ngân Hàng: Đối với Thẻ Tín Dụng Bạch Kim: theo số (84 28)37 247 248; hoặc Đối với Thẻ Tín Dụng Cash Back và Thẻ Tín Dụng Chuẩn: theo số (84 28)37 247 247 (Miền Nam) hoặc (84 24)62 707 707 (Miền Bắc); hoặc</p> <p>(iv) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. <u>Áp dụng với Thẻ Tín Dụng Visa Bạch Kim & Thẻ Tín Dụng Visa Cash Back:</u> Chủ Thẻ phải yêu cầu bồi thường từ Công ty Bảo hiểm mà Ngân hàng đã mua bảo hiểm cho các giao dịch gian lận phát sinh trên Thẻ Tín Dụng theo yêu cầu của Ngân hàng, và số tiền bồi thường nhận được từ Công ty Bảo Hiểm ghi có vào Tài khoản thẻ tín dụng của Chủ Thẻ tại Ngân Hàng sẽ được cần trừ vào giao dịch khiếu nại. Nếu chủ thẻ không thực hiện yêu cầu bồi thường theo yêu cầu của Ngân hàng, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết các yêu cầu khiếu nại.</p>
<p><u>HSBC Premier World MasterCard®:</u></p> <p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:</p> <p>(i) Liên hệ bộ phận Dịch vụ khách hàng 24/24 của Ngân Hàng theo số (84 28) 37 247 666 (ii) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng</p>	<p><u>HSBC Premier World MasterCard®:</u></p> <p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:</p> <p>(iii) Liên hệ bộ phận Dịch vụ khách hàng 24/24 của Ngân Hàng theo số (84 28) 37 247 666 (iv) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng</p>

Đối với các khiếu nại giao dịch thẻ tín dụng, Chủ Thẻ phải chính thức xác nhận lại thông báo này bằng Thư khiếu nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu) gửi cho Ngân Hàng trong vòng 7 ngày kể từ ngày khiếu nại giao dịch để làm căn cứ điều tra. Nếu trong thời hạn trên, Chủ Thẻ không nộp lại Ngân hàng Thư khiếu nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu), Ngân hàng có quyền không điều tra các khiếu nại trên, Chủ Thẻ sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm cho các giao dịch này. Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại.

Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại.

Chủ Thẻ phải yêu cầu bồi thường từ Công ty Bảo hiểm mà Ngân hàng đã mua bảo hiểm cho các giao dịch gian lận phát sinh trên Thẻ Tín Dụng theo yêu cầu của Ngân hàng, và số tiền bồi thường nhận được từ Công ty Bảo Hiểm ghi có vào Tài khoản thẻ tín dụng của Chủ Thẻ tại Ngân Hàng sẽ được căn trừ vào giao dịch khiếu nại. Nếu chủ thẻ không thực hiện yêu cầu bồi thường theo yêu cầu của Ngân hàng, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết các yêu cầu khiếu nại.