

Quy định xử lý Yêu cầu/Tra soát/ khiếu nại

1. Các kênh tiếp nhận yêu cầu/ tra soát/ khiếu nại

- a. Email: hotro@truemoney.com.vn
- b. Điện thoại: 1900 63 66 75 (Phí: 1000đ/phút)
- c. Trực tiếp tại văn phòng của công ty True Money Việt Nam: Tầng 22 tòa nhà VPBank, 89 Láng Hà, Đống Đa, Hà Nội.

Xin Quý khách lưu ý và thông cảm là tại một số thời điểm, việc liên hệ với tổng đài có thể gặp khó khăn. Để thuận tiện nhất, True Money khuyến khích Quý khách sử dụng hình thức Gửi yêu cầu đến email:

hotro@truemoney.com.vn

2. Điều kiện để được hỗ trợ tra soát, xử lý khiếu nại

Điều kiện để yêu cầu tra soát, xử lý khiếu nại được True Money tiếp nhận, hỗ trợ xử lý theo quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại chung:

- a. Do chính chủ tài khoản True Money thực hiện;
- b. Trong thời gian được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại;
- c. Chủ tài khoản True Money phải cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của True Money trong từng trường hợp cụ thể.

3. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại

Thời hạn khách hàng được quyền đề nghị tra soát/ khiếu nại: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

Thời hạn xử lý yêu cầu/ tra soát/ khiếu nại: không quá 45 ngày kể từ ngày nhận được đề nghị tra soát, khiếu nại.

Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, True Money tiến hành thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng 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 theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ; Nếu 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 được thực hiện theo quy định của pháp luật;

5. Các kênh phản hồi kết quả

Bộ phận CSKH của True Money sẽ chủ động liên hệ tới Quý khách theo các hình thức sau:

1. Gửi email tới địa chỉ Quý khách sử dụng để liên hệ tới True Money
2. Gọi điện thoại trực tiếp tới Quý khách