

ĐƠN KHIẾU NẠI GIAO DỊCH THẺ CARD TRANSACTION DISPUTE FORM

Nếu Quý khách cần khiếu nại về các giao dịch cá nhân từ tài khoản UOB, vui lòng hoàn thành mẫu đơn này và nộp tại chi nhánh gần nhất của Ngân hàng TNHH một thành viên United Overseas Bank (Việt Nam) ("UOB").

If you wish to dispute a card transaction on your UOB Accounts, please complete this form and submit at the nearest branch of United Overseas Bank (Vietnam) Limited ("UOB").

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 ký với UOB.

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

Tên chủ thẻ/ Cardholder name: _____

Số thẻ/ Card number: _____

Số điện thoại/ Phone number: _____

THÔNG TIN GIAO DỊCH/ TRANSACTION DETAILS

Tên bên bán/ Merchant Name: _____

Địa điểm/ Location: _____

Ngày giao dịch/ Transaction Date (DD/MM/YYYY): _____

Loại tiền/ Currency: _____

Số tiền giao dịch/ Transaction Amount: _____

Số tiền khiếu nại/ Dispute Amount: _____

Tên bên bán/ Merchant Name: _____

Địa điểm/ Location: _____

Ngày giao dịch/ Transaction Date (DD/MM/YYYY): _____

Loại tiền/ Currency: _____

Số tiền giao dịch/ Transaction Amount: _____

Số tiền khiếu nại/ Dispute Amount: _____

Tên bên bán/ Merchant Name: _____

Địa điểm/ Location: _____

Ngày giao dịch/ Transaction Date (DD/MM/YYYY): _____

Loại tiền/ Currency: _____

Số tiền giao dịch/ Transaction Amount: _____

Số tiền khiếu nại/ Dispute Amount: _____

Tên bên bán/ Merchant Name: _____

Địa điểm/ Location: _____

Ngày giao dịch/ Transaction Date (DD/MM/YYYY): _____

Loại tiền/ Currency: _____

Số tiền giao dịch/ Transaction Amount: _____

Số tiền khiếu nại/ Dispute Amount: _____

Tôi đã kiểm tra mọi chi phí tính trên tài khoản và muốn khiếu nại (những) giao dịch trên vì lý do sau (Vui lòng đánh dấu vào một trong các ô bên dưới)/ I have examined the charges to my account and wish to dispute the above transaction(s) based on the following reason (Please tick only one of the appropriate boxes below):

Vui lòng hoàn thành mẫu đơn cho từng giao dịch khiếu nại hoặc liệt kê các giao dịch khác nhau trên cùng một mẫu đơn nếu nguyên nhân khiếu nại tương tự nhau/ Please complete separate form for each disputed transaction or list all disputed transactions on the same form if dispute is for the same reason.

- ☐ *Tôi không ủy quyền hay tham gia vào (những) giao dịch trên và thẻ thuộc sở hữu của tôi tại thời điểm giao dịch.
I neither authorised nor participated in the above transaction(s) and the card was in my possession at the time for other transaction(s).
- ☐ Tôi bị tính phí nhiều lần (.....lần) cho cùng một giao dịch.
I have been charged multiple times (.....times) for a single transaction.
- ☐ Tôi đã thanh toán cho giao dịch trên bằng
☐ Tiền mặt ☐ Thẻ khác số _____
(Đính kèm là biên nhận hoặc chứng từ sao kê liên quan.)
- ☐ I have paid for the transaction in
☐ Cash ☐ Other card number _____
(Enclosed is proof for relevant receipts or other card's statement.)
- ☐ Tôi đã trả lại hàng hóa do Bên bán giao không đúng như mô tả tại thời điểm mua hàng hoặc hàng bị lỗi/ hư hỏng. Đính kèm là chứng từ chứng minh việc trả hàng.
I have returned the merchandise that was received but not as described, defective or damaged. Enclosed is proof for returned merchandise.
- ☐ Tôi thực hiện giao dịch trên nhưng đã hủy giao dịch vào ngày _____. Đính kèm là chứng từ hủy giao dịch.
I did engage in the transaction(s) but I cancelled it on _____. Enclosed is for cancellation proof.
- ☐ 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 UOB. 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 UOB. 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 UOB.

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 UOB.

Mẫu đơn này nên được đọc cùng với Các Điều Khoản và Điều Kiện Điều Chỉnh Sản Phẩm và Dịch Vụ Tài Khoản, Thẻ Ghi Nợ UOB, Mẫu đơn Đăng Ký Mở Tài Khoản và Đăng Ký Sản Phẩm UOB và các điều kiện và điều khoản có liên quan đến tài khoản và thẻ (sau đây gọi chung là "**Điều khoản và Điều kiện**"). Tôi/Chúng tôi được xem là đã chấp thuận tất cả những Điều khoản và Điều kiện 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 UOB. 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 khoản và Điều kiện.

This form should be read in conjunction with Terms and Conditions Governing Accounts, UOB Debit Card Products and Services, UOB 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 UOB'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 UOB. Nếu tôi/chúng tôi đã mở (các) tài khoản tại UOB 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 UOB 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 UOB ngay lập tức, (ii) hoàn tất và cung cấp cho UOB 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 UOB 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 UOB.

I/we agree to comply with requirements of the Foreign Account Tax Compliance Act ("FATCA") if I/we open an account with UOB. If I/we have already opened account(s) with UOB and if at any time in the future I/we become a U.S. person (of if there is a finding of one or more of U.S. indicia[1] being associated with my/our account(s) with UOB 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 UOB immediately, (ii) complete and return to UOB as soon as reasonably possible any relevant US tax or waiver documentation or provide whatever additional information reasonably required by UOB 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 UOB 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 UOB có nghĩa vụ phải tuân thủ những Luật hoặc Quy định pháp luật, tôi/chúng tôi đồng ý rằng UOB (hoặc bất kỳ Nhóm công ty hoặc Bên thứ ba Cung cấp Dịch vụ nào của UOB) có thể thu hồi hoặc khấu trừ một số tiền tương ứng với thuế thu nhập, thuế giá trị gia tăng, thuế dựa trên việc bán 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 UOB 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 UOB đóng, phong tỏa bất kỳ khoản thanh toán nào hoặc bất kỳ giao dịch có liên quan đến tài khoản của tôi/chúng tôi cho mục đích tuân thủ các quy định về FATCA.

I/we agree that UOB 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 UOB is obliged by Law or Regulation, I/we agree that UOB (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 UOB for FATCA compliance.

Chữ ký chủ thẻ chính
Principal Cardholder's signature

Chữ ký chủ thẻ phụ
Supplementary Cardholder's signature

Ngày/ Date____/____/____

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 cố 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.

[1] “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.

[2] “công dân Hoa Kỳ” có nghĩa là công dân Mỹ có thể xanh 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](http://www.irs.gov/taxtopics/tc851.html)

[2] “U.S. person” means a US zen; 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](http://www.irs.gov/taxtopics/tc851.html)