

Ngày/Date:...../...../20....

**THƯ KHIẾU NẠI DÀNH CHO CHỦ THẺ OCB  
CARDHOLDER COMPLAINT LETTER****Kính gửi: Trung tâm Thẻ Ngân hàng Phương Đông  
To: Card Center of Orient Bank**

Tên chủ thẻ (Cardholder name): .....Số CCCD (ID N°): .....  
Thông tin thẻ mask – 4 số cuối (Card number): .....  
Số tài khoản (Account number): .....  
Điện thoại (Phone N°) ..... Email: .....  
Địa chỉ nhận kết quả (Address): .....

**Lý do khiếu nại (complaint reasons):**

Ghi nợ tài khoản thẻ nhưng giao dịch không thành công/ không nhận được hàng hóa dịch vụ

*Debit the Card Account but transaction failed or non-receipt of goods or services*

Không kịp lấy tiền, máy thu hồi trở lại và tài khoản đã ghi nợ

*Not taken money, ATM retakes and account was debited*

Ghi nợ tài khoản giao dịch không thực hiện

*Debit the Card Account a transaction never made or effected by Cardholder*

Giao dịch bị ghi nợ nhiều lần

*Transaction was debited multiply*

Ghi nợ tài khoản thẻ giao dịch đã được thanh toán bằng phương tiện khác.

*Debit the Card Account a transaction paid by other means of payment*

Giao dịch bồi hoàn tín dụng không được ghi có vào tài khoản

*A credit transaction has not been processed to the account*

**Nội dung khiếu nại (Content of complaint):**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Chi tiết giao dịch (Details of the transaction):**

Số tham chiếu (Acquirer reference data)	Số chuẩn chi (Approval code)	Ngày giao dịch (Trans. Date)	Trị giá giao dịch (Trans. Amount)	Loại tiền giao dịch (Trans currency)	Tại Đại lý (At merchant)	
					Tên Đại lý Card acceptor name	Địa chỉ Đại lý Card acceptor address

Đề nghị Ngân hàng Phương Đông giải quyết khiếu nại trên cho tôi. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung khiếu nại và chịu mọi chi phí phát sinh cho việc khiếu kiện ngân hàng thanh toán nếu việc khiếu nại của tôi không đúng (*I request Orient Bank to solve this problem. I agree to be responsible for all charge and fees due to the chargeback to acquiring bank if I've made a wrong complaint*).

(For Orient Bank's branch).....

Xác nhận của đơn vị tiếp nhận: .....

Ngày tiếp nhận:.....

Nhân viên tiếp nhận: .....

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Chữ ký của chủ thẻ**  
Cardholder's signature

**Thời hạn xử lý khiếu nại:**

- ATM: 3 ngày làm việc (tối đa 20 ngày) cho giao dịch nội mạng và 120 ngày làm việc cho giao dịch ngoại mạng.
- POS: 5 ngày làm việc (tối đa 20 ngày) cho giao dịch nội mạng và 120 ngày làm việc cho giao dịch ngoại mạng.