

QUY ĐỊNH QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TRA SOÁT KHIẾU NẠI

(Ban hành kèm theo Quyết định số/2016/ZION-QĐ ngày của Giám đốc Công ty TNHH ZION)

I. MỤC ĐÍCH

1. Quy trình này là một khâu trong quy trình cung cấp dịch vụ và chăm sóc KH; góp phần tăng độ hài lòng của KH sử dụng dịch vụ hỗ trợ thu hộ chi hộ thông qua việc rút ngắn thời gian giải quyết khiếu nại của KH.
2. Quy trình này nhằm đưa ra những trình tự và thủ tục trong công tác tiếp nhận và xử lý khiếu nại của KH, đảm bảo yêu cầu khiếu nại của KH được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Quy trình này áp dụng cho tất cả các khách hàng có yêu cầu khiếu nại khi sử dụng dịch vụ Trung gian thanh toán gồm: dịch vụ cổng thanh toán, hỗ trợ thu hộ chi hộ và Ví điện tử.
2. Các Phòng ban/bộ phận chức năng, các đơn vị có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại của KH có trách nhiệm áp dụng quy trình này.
3. Quy trình có hiệu lực kể từ ngày duyệt cho đến khi có thay đổi hay cập nhật nào khác.

III. NGUYÊN TẮC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Việc giải quyết khiếu nại phải bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định tại Quy trình này.

IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

- a) **Dịch vụ Trung Gian Thanh Toán (TGTT):** là dịch vụ trung gian thanh toán do ZION cung ứng theo quy định pháp luật bao gồm: Dịch vụ Cổng Thanh toán điện tử; Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ; Dịch vụ Ví Điện tử.
- b) **Dịch vụ cổng thanh toán điện tử:** dịch vụ cung ứng hạ tầng kỹ thuật để thực hiện việc kết nối giữa ĐVCNTT và ngân hàng nhằm hỗ trợ khách hàng thực hiện thanh toán trong giao dịch thương mại điện tử, thanh toán hóa đơn điện tử và các dịch vụ thanh toán điện tử khác.
- c) **Dịch vụ hỗ trợ thu hộ, chi hộ:** là dịch vụ hỗ trợ các ngân hàng thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ cho khách hàng có tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng tại ngân hàng thông qua việc nhận, xử lý, gửi thông điệp dữ liệu điện tử và tính toán kết quả thu hộ, chi hộ; hủy việc thu hộ, chi hộ để quyết toán cho các bên có liên quan.

- d) **Dịch vụ Ví:** dịch vụ cung cấp cho khách hàng một tài khoản điện tử định danh, cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của ZION theo tỷ lệ 1:1 và được sử dụng làm phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
- e) **KH (KH):** cá nhân/doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.
- f) **Ngân hàng (NH):** Ngân hàng có hợp tác với ZION trong việc cung ứng dịch vụ TGTT;
- g) **ĐVCNTT :** đơn vị chấp nhận tích hợp và sử dụng dịch vụ TGTT do ZION cung ứng.
- h) **TGTT:** Trung Gian Thanh Toán;
- i) **Hệ thống 123pay:** Là hệ thống cung ứng dịch vụ Trung gian thanh toán của ZION;
- j) **OP-123Pay:** Operation – Bộ phận vận hành hệ thống TGTT.
- k) **CS-123Pay:** Customer Service – Bộ phận chăm sóc KH hệ thống TGTT.
- l) **FA-123Pay:** Finance Accounting – Bộ phận kế toán tài chính hệ thống TGTT.
- m) **Người khiếu nại:** là KH hoặc đại diện hợp pháp của KH sử dụng các dịch vụ.
- n) **Người đại diện hợp pháp:** là người có giấy uỷ quyền hợp pháp của KH.
- o) **Thời hạn khiếu nại:** là khoảng thời gian để KH thực hiện công việc khiếu nại đối với ĐVCNTT.

V. QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM

1. Quyền của người khiếu nại

- a) Tự mình khiếu nại;
- b) Nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình;
- c) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;
- d) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép, tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;
- e) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để cung cấp cho người giải quyết khiếu nại theo quy định, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;
- f) Được yêu cầu người giải quyết khiếu nại áp dụng các biện pháp khẩn cấp để ngăn chặn hậu quả có thể xảy ra do việc thi hành quyết định bị khiếu nại;
- g) Đưa ra chứng cứ về việc khiếu nại và giải trình ý kiến của mình về chứng cứ đó;

- h) Nhận văn bản trả lời về việc thụ lý giải quyết khiếu nại, nhận quyết định giải quyết khiếu nại;
- i) Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm phạm; được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;
- j) Khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án tại Toà án theo quy định của pháp luật;
- k) Rút khiếu nại.

2. Quyền của người bị khiếu nại

- a) Đưa ra chứng cứ về tính hợp pháp của quyết định, hành vi bị khiếu nại;
- b) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép các tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;
- c) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để cung cấp cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;
- d) Nhận quyết định giải quyết khiếu nại lần hai. ????

3. Quyền của người giải quyết khiếu nại

- a) Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ theo các quy định nội bộ của ZION và quy định pháp luật có liên quan trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để làm cơ sở giải quyết khiếu nại;
- b) Quyết định áp dụng, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp theo quy định của pháp luật.
- c) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ZION thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại, Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức cung ứng dịch vụ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại; Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức cung ứng dịch vụ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;

4. Nghĩa vụ của người yêu cầu khiếu nại.

- a) Đảm bảo các yêu cầu về điều kiện tiếp nhận khiếu nại, tuân thủ các quy trình xử lý khiếu nại và các quy định khác tại Bản Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại này.
- b) Phối hợp chặt chẽ với ZION trong việc cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu cần thiết để phục vụ cho quá trình giải quyết khiếu nại. Tạo điều kiện cho ZION trong việc tiến hành các hoạt động phục vụ hoạt động xử lý tra soát, khiếu nại.
- c) Chấp hành các quyết định giải quyết khiếu nại có liên quan.
- d) Tuân thủ quy trình giải quyết khiếu nại.
- e) Không lợi dụng việc khiếu nại, tranh chấp để xâm phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của người khác (tổ chức, cá nhân).
- f) Chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các thông tin do mình cung cấp trong toàn bộ quá trình tiến hành các thủ tục khiếu nại.
- g) Người yêu cầu khiếu nại chấp thuận rằng, nếu vi phạm các nghĩa vụ này, ZION được toàn quyền tạm ngưng, dừng việc giải quyết các khiếu nại có liên quan nếu người khiếu nại vi phạm nghĩa vụ của mình.

VI. ĐIỀU KIỆN TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI.

Hệ thống 123Pay chấp nhận mở phiên xử lý khiếu nại với các điều kiện như sau:

1. Đáp ứng yêu cầu về chủ thể khiếu nại
2. Thời hiệu khiếu nại không muộn hơn 30 ngày kể từ khi thực hiện thanh toán.
3. Tài khoản của người khiếu nại phải đang hoạt động tốt và được hệ thống 123Pay đánh giá là trong tình trạng “minh bạch”.
4. Giao dịch thanh toán mà chưa từng bị khiếu nại trước đây, các giao dịch đã từng bị khiếu nại trước đây mà đang được xử lý, đã bị từ chối hoặc đã giải quyết xong sẽ bị hệ thống 123Pay từ chối tiếp nhận.

VII. KÊNH TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI

Hệ thống 123Pay tiếp nhận khiếu nại từ KH thông qua các kênh khiếu nại sau:

1. Khiếu nại trực tiếp tại trụ sở chính của công ty;
2. Khiếu nại bằng văn bản được gửi đến trụ sở chính của công ty;
3. Khiếu nại qua tổng đài hỗ trợ 1900 545 436; trong trường hợp này khách hàng phải bổ sung đề nghị khiếu nại theo mẫu của ZION trong thời hạn theo quy định tại Quy trình này để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
4. Khiếu nại qua địa chỉ email: hotro@123pay.vn.

5. Các kênh tiếp nhận khiếu nại: văn bản, email, điện thoại đều có giá trị như nhau.
6. Khi có yêu cầu khiếu nại, KH nhanh chóng thực hiện theo hướng dẫn, gửi khiếu nại càng sớm càng tốt để giảm thiểu rủi ro cho chính mình.
7. Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện hợp pháp thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định.

VIII. BỘ PHẬN TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI

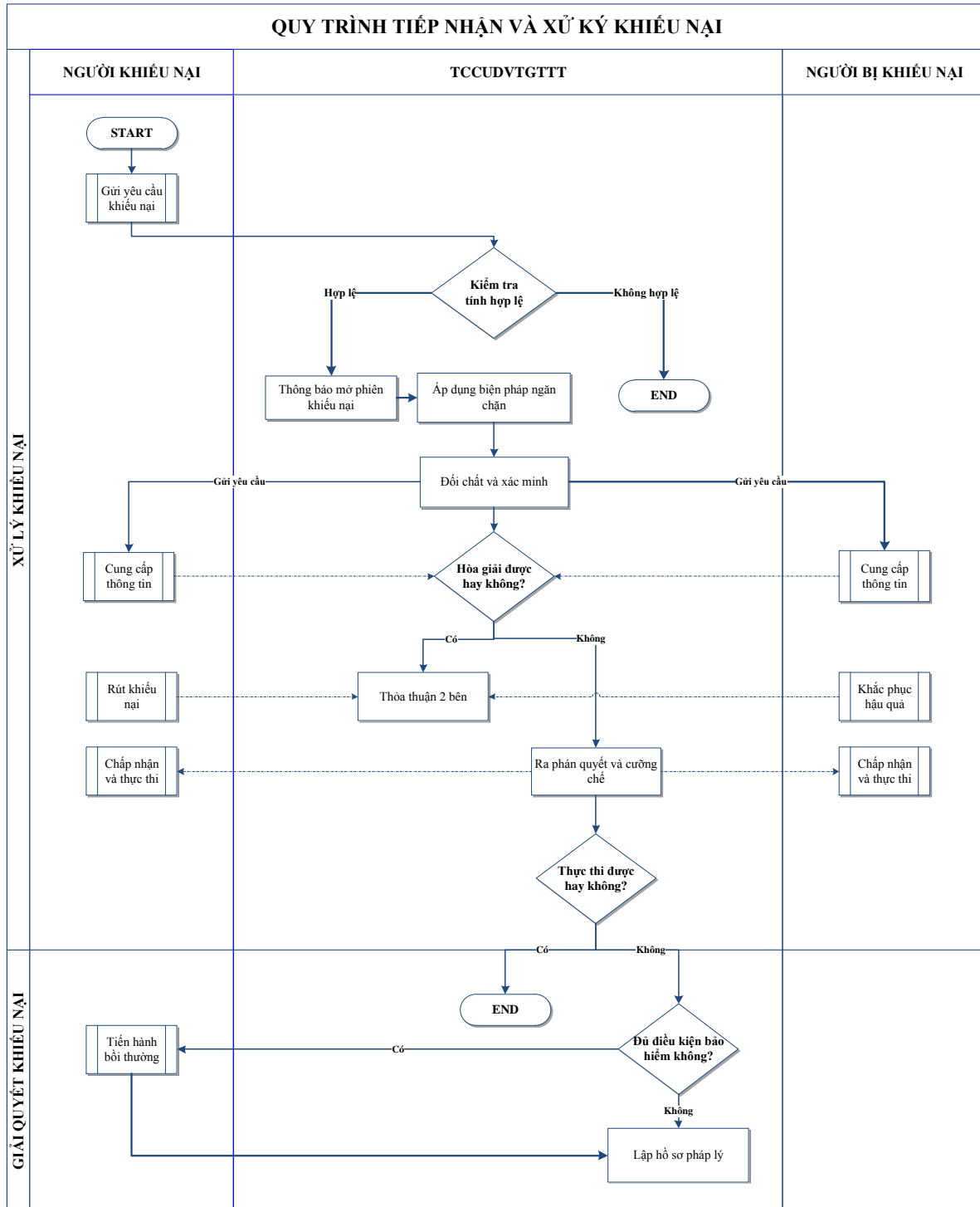
1. Bộ phận CS – 123Pay của hệ thống Trung gian thanh toán chịu trách nhiệm tiếp nhận của KH thông qua Phiếu tiếp nhận khiếu nại.
2. Nhân viên thuộc Bộ phận CS – 123Pay ghi lại nội dung khiếu nại, họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại, có chữ ký của người khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại đến nộp trực tiếp đơn khiếu nại.
3. Nhân viên bộ phận CS – 123Pay sau khi thu thập đầy đủ nội dung khiếu nại, gửi lại cho các Bộ phận có liên quan để xử lý và giải quyết.
4. Nguyên tắc tiếp nhận khiếu nại:
 - a) Có thái độ hoà nhã, lịch sự khi tiếp xúc với KH;
 - b) Luôn có thái độ sẵn sàng giúp đỡ KH khi họ có vướng mắc cần giải quyết;
 - c) Tận tình hướng dẫn KH tiếp xúc với đúng đầu mối tiếp nhận khiếu nại trong trường hợp bộ phận của mình không giải quyết trực tiếp khiếu nại đó;
 - d) Không được từ chối khiếu nại, đùn đẩy trách nhiệm cho các bộ phận/đơn vị khác;
 - e) Có trách nhiệm phối hợp giải quyết triệt để những khiếu nại có liên quan;
 - f) Việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo quy định của công ty và pháp luật; bảo đảm sự khách quan, công khai và kịp thời, không phân biệt đối xử.
 - g) Cơ chế: Các Phòng ban/bộ phận, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình giải quyết khiếu nại KH và cố gắng giải quyết tối đa, không bỏ sót bất kỳ khiếu nại nào
 - h) CS-123Pay sẽ thực hiện ngay các biện pháp tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với các trường hợp khách hàng đề nghị do nghi ngờ gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tài chính phát sinh với khách hàng do việc sử dụng dịch vụ sau thời điểm tạm dừng cung ứng dịch vụ.

IX. NGUYÊN TẮC TRAO ĐỔI THÔNG TIN

- a) Công cụ: văn bản, email, điện thoại đều có giá trị như nhau.
- b) Cơ chế: Các Phòng ban/bộ phận, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình giải quyết khiếu nại KH và cố gắng giải quyết tối đa, không bỏ sót bất kỳ khiếu nại nào

X. QUY TRÌNH KHIẾU NẠI HOẠT ĐỘNG VÍ ĐIỆN TỬ.

1. Lưu đồ



2. Diễn giải lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Nội dung	Mô tả chi tiết
1	Người khiếu nại	Gửi yêu cầu khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gửi thông tin khiếu nại (thông tin giao dịch phát sinh trong vòng 60 ngày) ▪ Liên lạc với người bị khiếu nại để thông báo về quyết định khiếu nại của mình. ▪ Chờ phản hồi từ nhân viên xử lý của hệ thống 123Pay.
2	ZION	Tiếp nhận và xem xét yêu cầu khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hệ thống 123Pay sẽ xác minh thông tin, kiểm tra giao dịch đồng thời chủ động liên lạc với người khiếu nại và người bị khiếu nại để nắm thông tin sơ bộ.
3	ZION	Kiểm tra tính hợp lệ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hệ thống 123Pay kiểm tra tính hợp lệ về yêu cầu khiếu nại của KH: + Nếu hợp lệ: chấp nhận mở phiên khiếu nại và thông báo cho hai bên bằng Email/điện thoại/fax, chuyển thực hiện sang bước 4. + Nếu không hợp lệ: Từ chối và nêu rõ lý do từ chối cho KH bằng Email/điện thoại/fax cho KH.
4	ZION	Áp dụng biện pháp ngăn chặn	<p>Tùy vào tình trạng món tiền, mức độ rủi ro và lịch sử uy tín của người bán mà hệ thống 123Pay có thể áp dụng một số biện pháp ngăn chặn tạm thời nhằm giảm thiểu rủi ro tài chính cho đến khi phiên khiếu nại được giải quyết, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Đóng băng (tạm ngưng) giao dịch; ▪ Đóng băng (tạm ngưng) một khoản tiền trong tài khoản ví điện tử tương đương với giá trị giao dịch bị khiếu nại, trường hợp số dư khả dụng trong tài khoản ví điện tử nhỏ hơn giá trị giao dịch bị khiếu nại thì đóng băng toàn bộ số dư đó. ▪ Phong tỏa tạm thời (chỉ đăng nhập mà không thực hiện được giao dịch) hoặc khóa hẳn truy cập vào tài khoản ví điện tử. ▪ Trường hợp hệ thống 123Pay nghi ngờ người bị khiếu nại có dấu hiệu lừa đảo như nhanh chóng rút tiền ra khỏi Ví điện tử 123Pay hoặc tâu tán số dư bằng cách chuyển khoản sang hay thanh toán cho các tài khoản ví điện tử khác... thì hệ thống 123Pay có thể áp dụng một số biện pháp ngăn chặn bổ sung như: + Từ chối yêu cầu rút tiền. + Đóng băng các giao dịch chuyển tiền đi từ tài khoản ví điện tử của người bị khiếu nại, đồng thời thông báo sự việc cho chủ tài khoản ví điện tử đích thực.

			+ Phong tỏa tài khoản ví điện tử đích thực nếu hệ thống 123Pay có đầy đủ lý do để nghi ngờ có sự cấu kết giữa các tài khoản ví điện tử nhằm mục đích chiếm đoạt tiền và rửa tiền. Chuyển thực hiện sang bước 5
5	ZION	Đối chất và xác minh	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yêu cầu 2 bên cung cấp thông tin trong vòng 5 ngày làm việc. ▪ Phân tích và xác minh sự việc một cách độc lập dựa trên các nguồn tin được cung cấp và cố gắng dàn xếp sao cho 2 bên có thể tự hòa giải.
6	ZION	Tiến hành yêu cầu hòa giải cho 2 bên	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ZION tiến hành yêu cầu hòa giải cho 2 bên: <p>+ Nếu đồng ý: 2 bên thỏa thuận tự giải quyết dưới sự chứng kiến của ZION. Sau khi người khiếu nại rút khiếu nại, hệ thống 123Pay gỡ bỏ các biện pháp ngăn chặn tài khoản ví điện tử.</p> <p>+ Nếu không đồng ý: chuyển thực hiện sang bước 7.</p>
7	ZION	Ra phán quyết và cưỡng chế	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tùy thuộc vào thái độ hợp tác và mức độ rủi ro của người khiếu nại trong tương lai mà ZION có thể xem xét áp dụng các hình thức cảnh cáo như hạn chế giao dịch, phong tỏa tài khoản ví điện tử hoặc khóa truy cập trong một thời gian tối đa 30 (ba mươi) ngày, chấm dứt cung cấp dịch vụ: <p>+ Nếu bên khiếu nại đồng ý: các bên thực hiện theo phán quyết.</p> <p>+ Nếu bên khiếu nại không đồng ý: ZION sẽ xem xét về việc bảo hiểm cho KH. Nếu KH không đồng ý với mức bảo hiểm, chuyển thực hiện sang bước 8.</p>
8	ZION	Pháp luật can thiệp	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trong vòng 05 ngày làm việc, 2 bên có trách nhiệm phối hợp với ZION để hoàn thiện hồ sơ pháp lý. Kết thúc khiếu nại chuyển sang các thủ tục pháp lý. Tài khoản ví điện tử của 2 bên có thể không được hệ thống 123Pay gỡ bỏ các biện pháp ngăn chặn cho đến khi có kết quả cuối cùng.

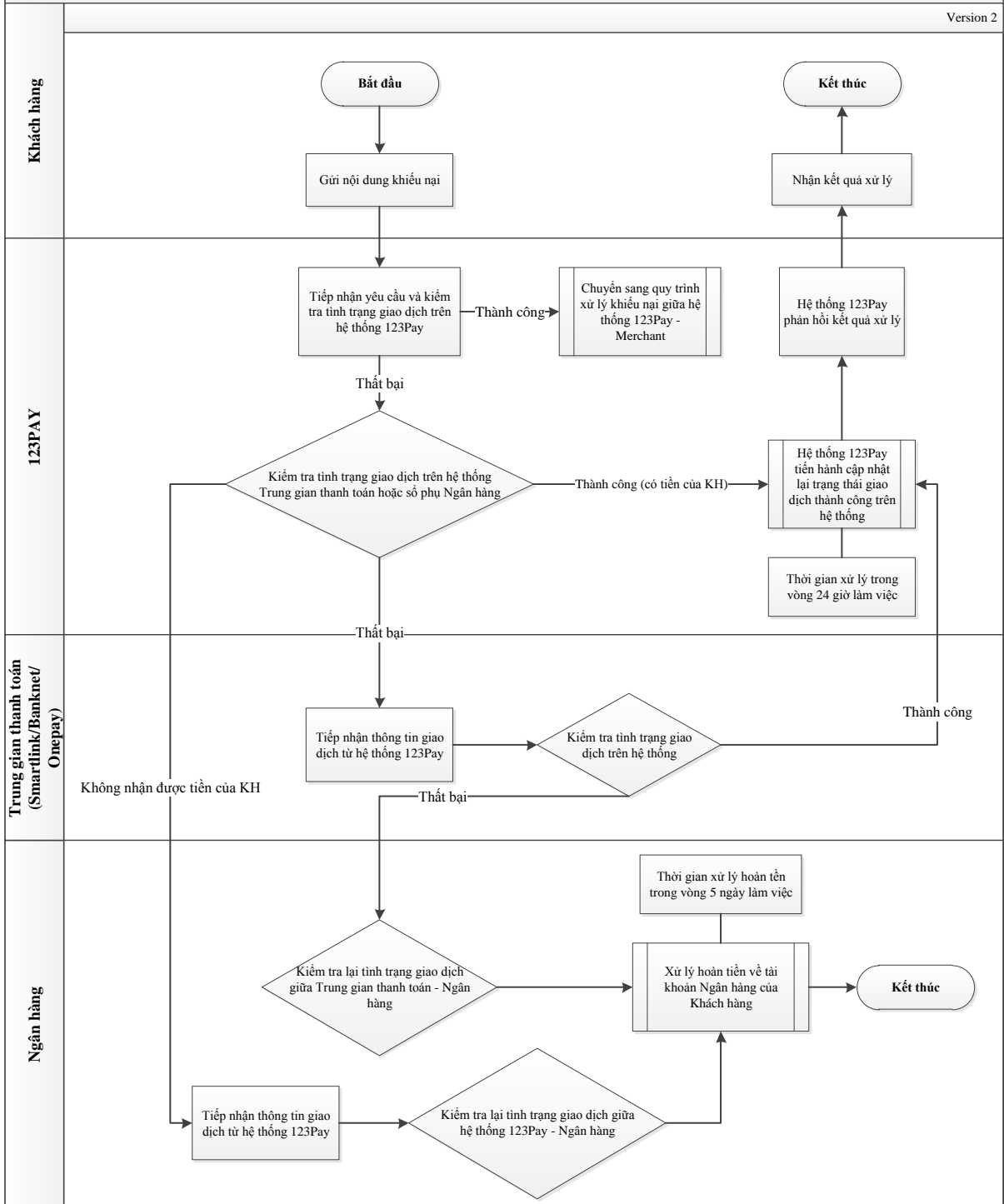
XI. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CÔNG THANH TOÁN VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ THU HỘ CHI HỘ.

1. Quy trình xử lý khiếu nại từ Ngân hàng

a. Lưu đồ

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – GIAO DỊCH THẤT BẠI TẠI NGÂN HÀNG/TRUNG GIAN THANH TOÁN
 Giao dịch thất bại - Tài khoản của Khách hàng bị trừ tiền

Version 2



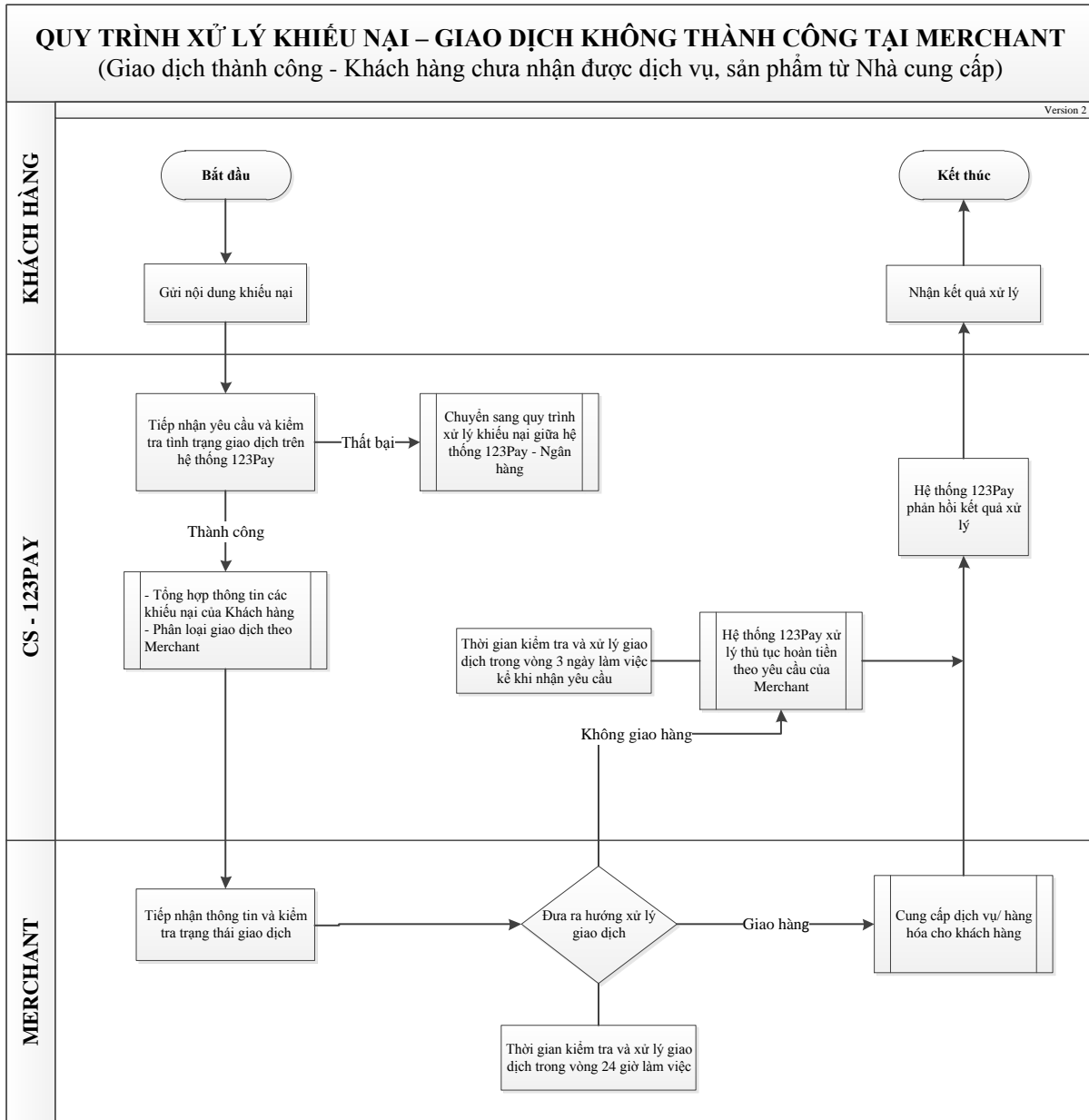
b. Diễn giải

Bước	Nội dung	Người thực hiện	Thời gian xử lý
01	Gửi khiếu nại về việc giao dịch thanh toán đã bị trừ tiền, nhưng không nhận được sản phẩm/ dịch vụ	Khách hàng	Thông tin giao dịch phát sinh trong vòng 60 ngày
02	Tiếp nhận và kiểm tra trạng thái của giao dịch trên công cụ hệ thống 123Pay.	CS-123Pay	Các thông tin cần thiết KH cần cung cấp, gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Số điện thoại • Mã giao dịch (nếu có) • ĐVCNTT mà KH đã mua hàng hóa / dịch vụ • Thời gian giao dịch • Số tiền giao dịch • Ngân hàng thanh toán
03	Kiểm tra xem giao dịch thanh toán thuộc Ngân hàng hay Bộ phận sản phẩm. <ul style="list-style-type: none"> • Nếu thuộc Ngân hàng thì chuyển sang bước 6. • Nếu thuộc Bộ phận sản phẩm thì chuyển sang bước 4. 	OP - 123Pay	Trong vòng 4 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ người dùng
04	Bộ phận sản phẩm tiếp nhận thông tin giao dịch lỗi từ hệ thống 123Pay và kiểm tra trạng thái giao dịch trên hệ thống công cụ của Bộ phận sản phẩm <ul style="list-style-type: none"> • Nếu trạng thái bên Bộ phận sản phẩm thành công, chuyển sang bước 7. • Nếu trạng thái bên Bộ phận sản phẩm thất bại, Bộ phận sản phẩm kiểm tra chéo với ngân hàng để hoàn tiền lại cho khách hàng. 	Bộ phận sản phẩm	Trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ hệ thống 123Pay
05	Ngân hàng kiểm tra chéo thông tin giao dịch với Bộ phận sản phẩm và hoàn lại tiền vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Sau đó thông báo với KH qua SMS	Ngân hàng	Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ hệ thống 123Pay
06	Ngân hàng kiểm tra chéo thông tin giao dịch với hệ thống 123Pay và hoàn lại tiền vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Sau đó thông báo với KH qua SMS	Ngân hàng	Thời gian ngân hàng hoàn lại tiền cho khách hàng trong vòng 1 ngày làm việc (thời gian đối soát của Ngân hàng)

07	Hệ thống 123Pay gửi lại giao dịch và thông báo qua ĐVCNTT để cung cấp lại sản phẩm / dịch vụ đến khách hàng	OP - 123Pay	Thời gian gửi lại trong vòng 24h làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ khách hàng.
08	Hệ thống 123Pay thông báo kết quả xử lý đến khách hàng	CC-123Pay	

2. Quy trình xử lý khiếu nại từ ĐVCNTT

2.1. Lưu đồ

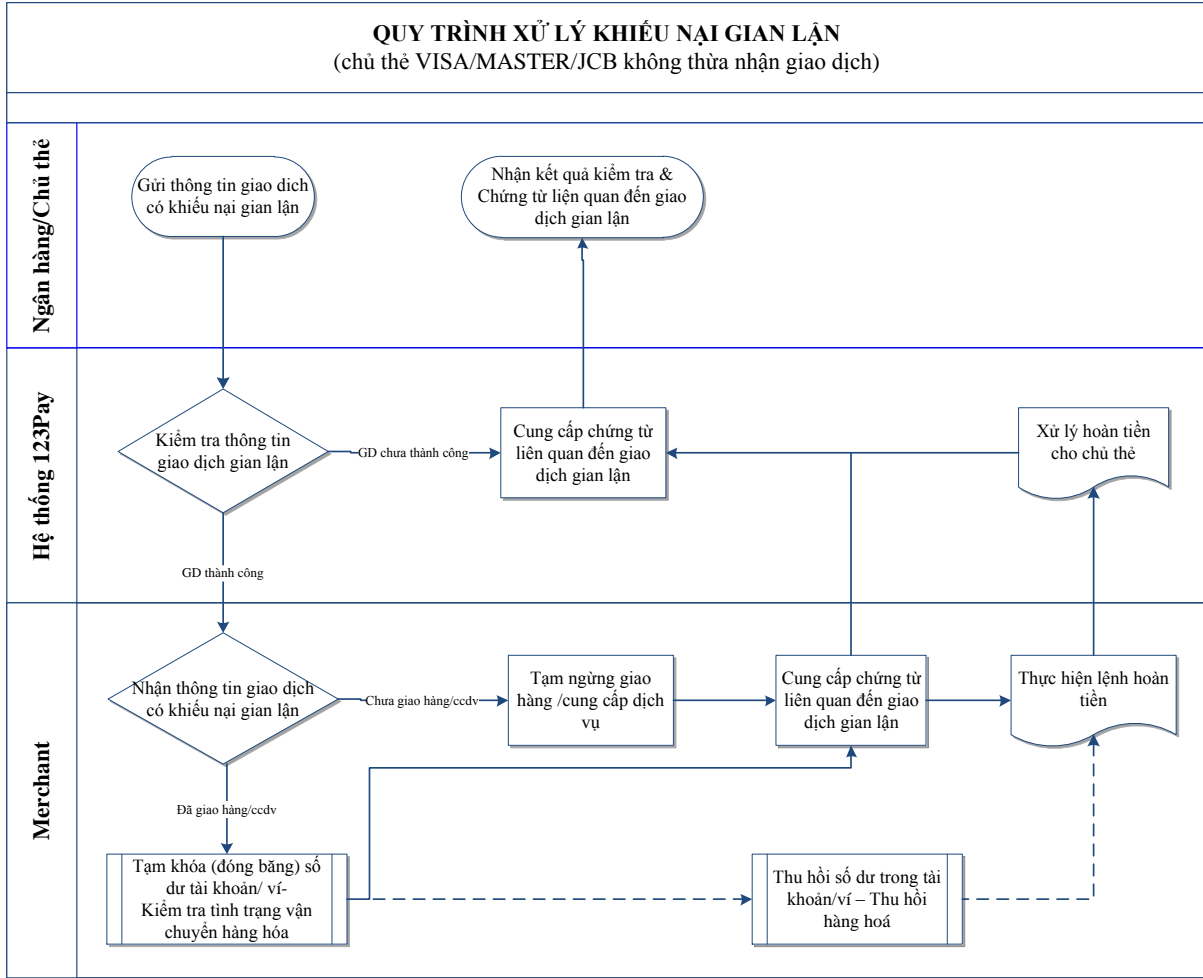


2.2. Diễn giải

Bước	Nội dung	Người thực hiện	Thời gian cam kết
01	Gửi khiếu nại về việc giao dịch thanh toán đã bị trừ tiền, nhưng không nhận được sản phẩm/ dịch vụ	Khách hàng	Thông tin giao dịch phát sinh trong vòng 60 ngày
02	Tiếp nhận và kiểm tra trạng thái của giao dịch trên công cụ hệ thống 123Pay.	CS-123Pay	Các thông tin cần thiết KH cần cung cấp, gồm: <ul style="list-style-type: none"> Số điện thoại Mã giao dịch (nếu có) ĐVCNTT mà KH đã mua hàng hóa / dịch vụ Thời gian giao dịch Số tiền giao dịch Ngân hàng thanh toán
03	Tổng hợp thông tin các giao dịch bị lỗi gửi sang cho ĐVCNTT để kiểm tra chéo lại.	OP -123Pay	Trong vòng 4 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ Người dùng
04	ĐVCNTT đưa ra hướng giải quyết cuối cùng là giao dịch sẽ Gửi lại hay Hoàn lại?	ĐVCNTT	
05	<ul style="list-style-type: none"> Nếu hướng xử lý là Gửi lại, ĐVCNTT tiến hành cung cấp lại sản phẩm/dịch vụ đến khách hàng. Đồng thời phản hồi hướng xử lý cho hệ thống 123Pay 	ĐVCNTT	Trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ hệ thống 123Pay
06	<ul style="list-style-type: none"> Nếu hướng xử lý là Hoàn lại, ĐVCNTT gửi yêu cầu trên hệ thống của 123Pay. Hệ thống 123Pay sẽ xử lý thủ tục hoàn tiền theo yêu cầu từ Nhà cung cấp 	OP -123Pay	Thời gian hoàn tiền từ 5 – 7 ngày làm việc
07	Thông báo kết quả xử lý đến khách hàng	CS -123Pay	

3. Quy trình xử lý khiếu nại gian lận

3.1. Lưu đồ



3.2. Diễn giải

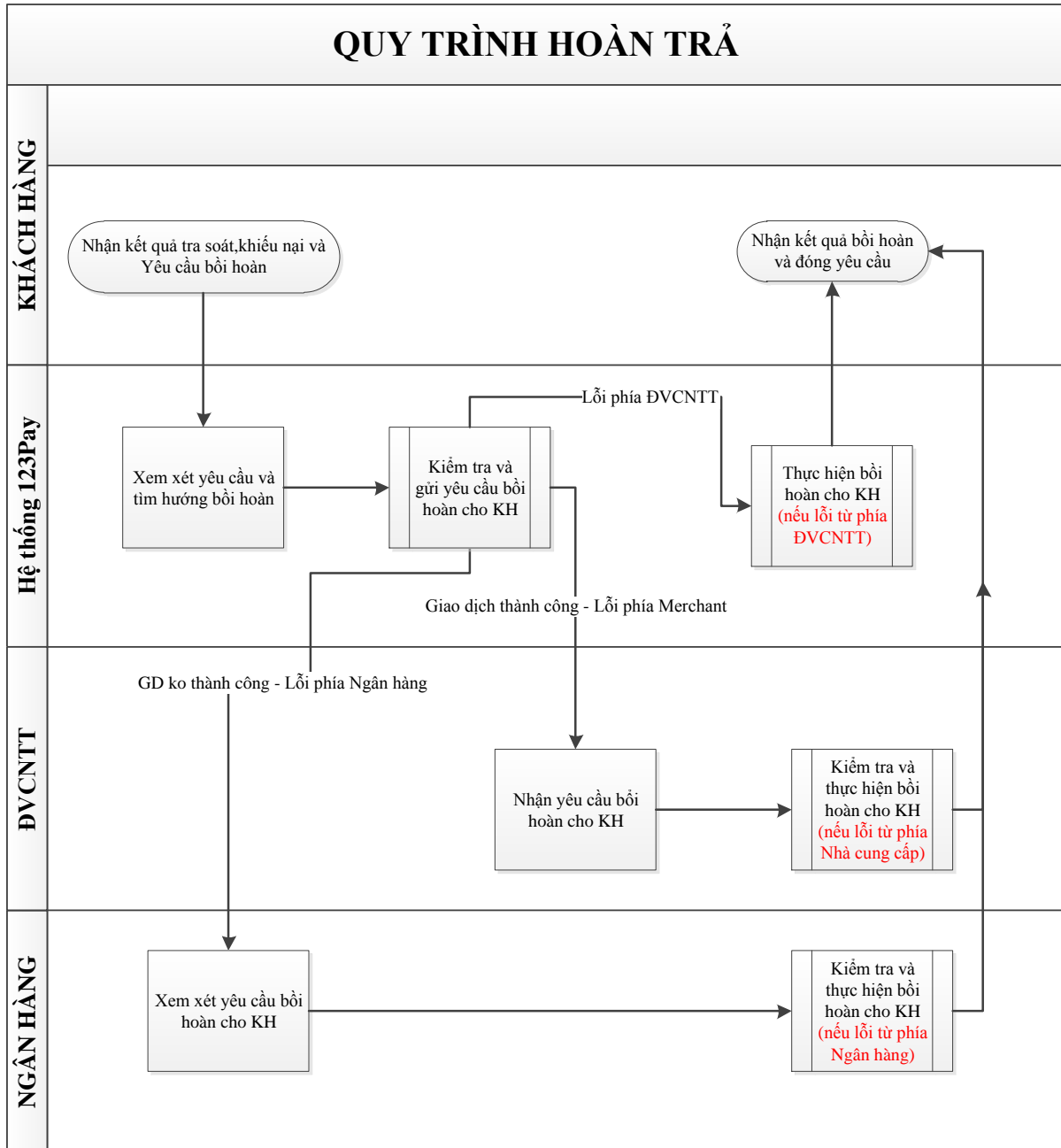
Bước	Nội dung	Người thực hiện	Thời gian xử lý/ Thông tin cần thiết
01	Ngân hàng/ Khách hàng gửi khiếu nại về thông tin giao dịch gian lận.	Ngân hàng / Chủ thẻ	Các thông tin cần thiết , gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Mã giao dịch; • Thời gian giao dịch; • Số tiền giao dịch; • Số thẻ đầy đủ. Thông tin giao dịch phát sinh trong vòng 180 ngày
02	Kiểm tra thông tin giao dịch trên hệ thống 123Pay. <ul style="list-style-type: none"> • Nếu giao dịch thành công: chuyển sang bước 3 • Nếu giao dịch không thành công: thì chuyển sang bước 8 	OP - 123Pay	Trong vòng 30 phút từ khi nhận thông báo khiếu nại của Ngân hàng / Người dùng.

03	<p>Nhận thông báo giao dịch gian lận từ hệ thống 123Pay.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu chưa giao hàng/cung cấp dịch vụ: tạm ngừng giao hàng/ cung cấp dịch vụ và chuyển sang bước 6 • Nếu đã giao hàng/cung cấp dịch vụ: chuyển sang bước 4 	ĐVCNTT	Trong vòng 4 giờ làm việc kể từ khi nhận thông báo từ hệ thống 123Pay
04	<p>Tạm khóa (đóng băng) số dư tài khoản/ ví. Đồng thời kiểm tra tình trạng vận chuyển hàng hóa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu còn số dư trong tài khoản /ví – hàng hóa chưa vận chuyển đến nơi người nhận: chuyển sang bước 6 • Nếu không còn số dư trong tài khoản/ ví– Hàng hóa đã được vận chuyển đến nơi người nhận: chuyển sang bước 5 	ĐVCNTT	Trong vòng 4 giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo từ hệ thống 123Pay
05	Cung cấp chứng từ liên quan đến giao dịch gian lận cho hệ thống 123Pay	ĐVCNTT	<p><u>Các thông tin cần thiết, gồm:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Họ tên người mua hàng; • Số điện thoại người mua hàng; • Email người mua hàng; • Địa chỉ nhận hàng.
06	Thực hiện lệnh hoàn tiền trên hệ thống 123Pay	ĐVCNTT	Trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo từ hệ thống 123Pay.
07	Cung cấp chứng từ liên quan đến giao dịch gian lận cho Ngân hàng	OP - 123Pay	<p><u>Thông tin cần thiết, gồm:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hình ảnh chi tiết giao dịch trên công cụ; • Thông tin liên quan đến người mua; • Thông tin giao dịch trên công xử lý thẻ; • Hình ảnh chứng minh KH đã nhận được hàng hóa/dịch vụ.

08	Xử lý hoàn tiền về cho chủ thẻ	FA-123Pay	Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất chứng từ
09	Nhận kết quả kiểm tra và chứng từ liên quan đến giao dịch gian lận	Ngân hàng/Chủ thẻ	

4. Quy trình xử lý yêu cầu bồi hoàn/hoàn trả

4.1 Lưu đồ



4.2 Diễn giải

Bước	Nội dung	Người thực hiện	Thời gian xử lý/ Thông tin cần thiết
01	Khách hàng gửi yêu cầu bồi hoàn	Khách hàng	<p>Các thông tin cần thiết , gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mã giao dịch; • Thời gian giao dịch; • Số tiền giao dịch; • Số thẻ đầy đủ. <p>Thông tin giao dịch phát sinh trong vòng 180 ngày</p>
02	Xem xét yêu cầu bồi hoàn và tìm hướng xử lý	OP – 123Pay	Trong vòng 2 ngày làm việc từ khi nhận yêu cầu bồi hoàn của khách hàng.
03	<p>Kiểm tra và gửi yêu cầu xử lý bồi hoàn cho Người dùng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu lỗi từ phía hệ thống 123Pay: chuyển sang bước 4 • Nếu giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống 123Pay, lỗi phát sinh từ phía ĐVCNTT: chuyển sang bước 5 • Nếu giao dịch được ghi nhận không thành công trên hệ thống 123Pay, lỗi phát sinh từ phía Ngân hàng: chuyển sang bước 7 	OP – 123Pay	Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi xem xét yêu cầu của Khách hàng
04	Hệ thống 123Pay thực hiện bồi hoàn theo yêu cầu của Khách hàng	OP – 123Pay	Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi tìm được hướng xử lý yêu cầu bồi hoàn
05	Nhận yêu cầu bồi hoàn cho KH từ hệ thống 123Pay	ĐVCNTT	<p><u>Các thông tin cần thiết, gồm:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Họ tên người mua hàng; • Số điện thoại người mua

			hàng; • Email người mua hàng; • Địa chỉ nhận hàng.
06	Thực hiện bồi hoàn cho khách hàng (nếu lỗi phát sinh từ hệ thống ĐVCNTT)	ĐVCNTT	Trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo từ hệ thống 123Pay
07	Xem xét yêu cầu bồi hoàn cho khách hàng	Ngân hàng	<i>Thông tin cần thiết, gồm:</i> • Hình ảnh chi tiết giao dịch trên công cụ; • Thông tin liên quan đến người mua; • Thông tin giao dịch trên công xử lý thẻ;
08	Thực hiện bồi hoàn cho Người dùng (nếu lỗi phát sinh từ hệ thống Ngân hàng)	Ngân hàng	Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất chứng từ
09	Nhận kết quả xử lý bồi hoàn và đóng yêu cầu.	Khách hàng	

Các điều kiện, chi phí, phương thức bồi hoàn/hoàn trả sẽ được áp dụng theo Quy định sử dụng dịch vụ phát sinh giao dịch bồi hoàn/ hoàn trả.

XII.HỒ SƠ LƯU TRỮ

1. Hồ sơ lưu tại ZION:

- Hồ sơ, chứng từ khiếu nại, tranh chấp của KH.
- Thông tin khách hàng cung cấp.

2. Hồ sơ lưu tại Phòng Kế toán:

- Hóa đơn, chứng từ về việc trích tiền đền bù cho khách hàng (nếu có).