

QUY ĐỊNH VỀ GIẢI QUYẾT TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

1. Khái niệm

Yêu cầu Tra soát, khiếu nại: là (các) yêu cầu của Khách Hàng về giao dịch thanh toán đã thực hiện và được ghi nhận trên hệ thống cung ứng Dịch Vụ Trung Gian Thanh Toán của Baokim, gồm:

- ✓ *Giao dịch thanh toán đã bị trừ tiền nhưng không nhận được Sản Phẩm từ Người Bán;*
- ✓ *Không thực hiện giao dịch thanh toán nhưng bị trừ tiền trong tài khoản/thẻ;*
- ✓ *Sản Phẩm của giao dịch thanh toán không đúng/giống với mô tả trong đơn hàng;*
- ✓ *Nghỉ ngờ giao dịch thanh toán gian lận, lừa đảo, thẻ bị đánh cắp;*
- ✓ *Hủy hoặc hoàn lại tiền của giao dịch thanh toán của dịch vụ ví điện tử hoặc/và chuyển nhầm tiền vào tài khoản ngân hàng của Baokim;*

2. Cơ sở tiếp nhận và xử lý

Yêu cầu Tra soát, khiếu nại từ Khách Hàng: Đối với yêu cầu Tra soát, khiếu nại "*Hủy hoặc hoàn lại tiền của giao dịch thanh toán của dịch vụ ví điện tử hoặc/và chuyển nhầm tiền vào tài khoản ngân hàng của Baokim*", Khách Hàng cung cấp bản chụp (scan) từ bản gốc Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại đã điền đủ thông tin có chữ Ký tươi hoặc chữ ký số, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có) của Khách Hàng, hình ảnh giao dịch, bản chụp hoặc bản chụp (scan) từ bản gốc CMT/CCCD (đu 2 mặt) của Khách Hàng qua email hotrokhachhang@baokim.vn; Đối với yêu cầu Tra soát, khiếu nại khác, Khách Hàng gửi xác nhận đồng ý toàn bộ nội dung của Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại đã nhận được từ email hotrokhachhang@baokim.vn của Baokim qua email của Khách Hàng.

3. Ủy quyền gửi và nhận thông tin yêu cầu Tra soát, khiếu nại

Trường hợp Khách Hàng hoặc Người Bán ủy quyền cho người khác yêu cầu Tra soát, khiếu nại, cần bổ sung thêm văn bản ủy quyền có đầy đủ chữ ký và dấu (nếu có) của Khách Hàng hoặc Người Bán và người được ủy quyền.

4. Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại

- Nội dung của Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại được Baokim xây dựng phù hợp với hoạt động kinh doanh tại từng thời điểm, nhưng phải có đủ ít nhất các nội dung sau: Thông tin Khách Hàng đề nghị Tra soát, khiếu nại; Thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán trực tuyến (gồm: mã giao dịch thanh toán; thời gian thực hiện giao dịch; giá trị giao dịch, nội dung giao dịch; lý do Tra soát, khiếu nại; Nội dung Tra soát, khiếu nại, tài liệu đính kèm...). Chi tiết biểu mẫu Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại được quy định tại mục 10 của Quy định về giải quyết tra soát, khiếu nại này.
- Hình thức ký hoặc xác nhận Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại:
 - ✓ Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có) trực tiếp trên Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại ("Ký tươi"); hoặc
 - ✓ Ký điện tử bằng chữ ký số; hoặc
 - ✓ Gửi xác nhận qua email hotrokhachhang@baokim.vn của Baokim bằng một trong hai hình thức sau: Xác nhận từ Khách Hàng "Đã ký tên và xác nhận" tại phần ký của Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại hoặc "Đồng ý toàn bộ nội dung của Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại đã nhận được từ Baokim qua email hotrokhachhang@baokim.vn của Baokim";
- Người ký/xác nhận Giấy đề nghị Tra soát, Khiếu nại:

- ✓ Người gửi yêu cầu Tra soát, khiếu nại là cá nhân: là người thực hiện giao dịch yêu cầu Tra soát, khiếu nại hoặc người ủy quyền của cá nhân;
- ✓ Người gửi yêu cầu Tra soát, khiếu nại là tổ chức: là người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền của tổ chức và đóng dấu của tổ chức;

5. Thời hạn được quyền yêu cầu Tra soát, khiếu nại

Khách Hàng gửi yêu cầu Tra soát, khiếu nại cho Baokim trong 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch thanh toán bị tra soát, khiếu nại được ghi nhận trên hệ thống cung ứng Dịch Vụ Trung Gian Thanh Toán của Baokim.

6. Khiếu nại hợp lệ

Khiếu nại của Khách Hàng được coi là hợp lệ khi có đủ các điều kiện như dưới đây:

- ✓ Yêu cầu Tra soát, khiếu nại được gửi cho Baokim trong thời hạn được quy định tại mục 5 nêu trên;
- ✓ Cung cấp đúng và đủ bản chụp thông tin đơn hàng hoặc/và các tài liệu chứng minh cho giao dịch mua bán Sản Phẩm, thanh toán;
- ✓ Đã gửi Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại cho Baokim theo quy định tại mục 2, 4 nêu trên và văn bản ủy quyền (nếu có) theo quy định tại mục 3 nêu trên;
- ✓ Giao dịch thanh toán bị tra soát, khiếu nại chưa bị/được tra soát, khiếu nại trước đó hoặc đang được xử lý hoặc đã bị từ chối hoặc đã giải quyết;

7. Hình thức tiếp nhận

a. Hình thức tiếp nhận:

Khách Hàng gửi yêu cầu Tra soát, khiếu nại cho Baokim qua một trong những hình thức dưới đây:

- ✓ Thư điện tử: hotrokhachhang@baokim.vn; hoặc
- ✓ Tổng đài điện thoại: 0247 1078 999 (có chức năng ghi âm và hoạt động liên tục 24/7 ngày (24 giờ trong 7 ngày trong tuần)); hoặc/và
- ✓ Trụ sở của Baokim (tiếp nhận trực tiếp từ Khách Hàng hoặc qua dịch vụ Bưu điện cước phí trả trước) tại địa chỉ: Công ty cổ phần Thương Mại Điện Tử Bảo Kim - số 311-313, Đường Trường Chinh, Phường Khương Mai, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội (được cập nhật theo thông tin địa chỉ trụ sở chính của Baokim tại từng thời điểm thay đổi tại website plus.baokim.vn);

b. Xem xét và tiếp nhận:

- Baokim chỉ tiếp nhận yêu cầu khi có đủ các điều kiện được quy định tại mục 6 của nêu trên này;
- Kiểm tra và xác định tính hợp lệ của yêu cầu: Baokim thực hiện kiểm tra thông tin tại Giấy đề nghị Tra soát, khiếu nại/thông tin Khách Hàng gửi Baokim với thông tin tại các tài liệu đính kèm mà Khách Hàng/Ngân hàng cung cấp có trùng khớp, có đúng với thông tin giao dịch được ghi nhận trên hệ thống Cung Ứng Dịch Vụ Trung Gian Thanh Toán của Baokim và hình thức của các tài liệu đã cung cấp có đúng với quy định tại mục 2,3,4 của Quy định về giải quyết tra soát, khiếu nại này này tương ứng với yêu cầu Tra soát, khiếu nại.

8. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại

Tối đa không quá 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày Baokim tiếp nhận yêu cầu Tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng theo một trong các hình thức khiếu nại được quy định tại mục 7(a) nêu trên. Trong trường hợp vượt quá số ngày trên mà Baokim vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo,

Baokim thoả thuận với Khách Hàng về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

9. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

- a. Trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Baokim gửi thông báo kết quả xử lý Tra soát, khiếu nại cho Khách Hàng, Baokim thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách Hàng nếu có theo thoả thuận bằng văn bản với Khách Hàng và phù hợp với 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 thoả thuận và Quy định về giải quyết tra soát, khiếu nại giữa Baokim và Khách Hàng.
- b. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm sẽ được Baokim xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan. Baokim gửi thông báo tới các bên có liên quan và phối hợp xử lý với Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- c. Trường hợp Baokim, Khách Hàng/Ngân hàng hợp tác và các bên có liên quan không thoả thuận được và/hoặc không đồng ý với kết quả xử lý yêu cầu Tra soát, khiếu nại thì mỗi bên có quyền đưa vụ việc lên cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

10. Biểu mẫu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

Kính gửi: Công ty Cổ phần Thương mại Điện tử Bảo Kim

Tên tôi là :
CMND/CCCD : Ngày cấp:
Nơi cấp :
Địa chỉ :
Số điện thoại :
Email :

Đề nghị Quý công ty giải quyết tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch thanh toán trực tuyến:

- Mã giao dịch thanh toán:
- Thời gian thực hiện giao dịch thanh toán:
- Giá trị của giao dịch thanh toán: (Bằng chữ:)
- Phương thức thanh toán:
- Số thẻ/tài khoản/Mã Ví thực hiện giao dịch thanh toán:
- Lí do tra soát, khiếu nại:
- Nội dung tra soát, khiếu nại:
- Chứng từ, tài liệu chứng minh đính kèm:

Tôi xin cam kết tất cả thông tin và tài liệu đính kèm là đúng và chính xác. Nếu sai tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước Baokim và pháp luật.

Nơi nhận:

- Như phần kính gửi;
- Lưu.

....., ngày ... tháng ... năm

XÁC NHẬN CỦA BÊN KHIẾU NẠI
(Ký, ghi họ tên và đóng dấu (nếu có) hoặc ký số)