

QUY ĐỊNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Ngày áp dụng: 18/09/2026

Công ty Cổ phần True Money Việt Nam (“Công ty”) tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến dịch vụ Ví điện tử TrueMoney theo quy trình dưới đây, nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.

1. Phạm vi tiếp nhận

Khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến:

- Giao dịch nạp tiền, rút tiền, chuyển tiền, thanh toán hoặc hoàn tiền.
- Giao dịch không thành công nhưng đã bị trừ tiền; giao dịch bị ghi nhận trùng; số tiền hoặc trạng thái giao dịch không chính xác.
- Giao dịch khách hàng không thực hiện hoặc nghi ngờ có gian lận, giả mạo.
- Việc mở, sử dụng, tạm dừng hoặc đóng Ví điện tử; số dư, phí dịch vụ và các vấn đề khác liên quan đến dịch vụ.
- Chất lượng phục vụ, bảo mật thông tin và việc xử lý dữ liệu cá nhân trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2. Kênh tiếp nhận

Khách hàng gửi yêu cầu qua các kênh chính thức sau:

Kênh tiếp nhận	Thông tin liên hệ
Tổng đài có ghi âm, hoạt động 24/7	1900 63 66 75
Địa điểm giao dịch hợp pháp của Công ty	Tầng 9, Tòa nhà Sông Hồng Park View, số 165 Thái Hà, Phường Đống Đa, Thành phố Hà Nội
Email chăm sóc khách hàng	hotro@truemoney.com.vn

Trường hợp nghi ngờ gian lận, bị chiếm quyền sử dụng Ví điện tử hoặc phát sinh giao dịch không được phép, khách hàng cần liên hệ ngay tổng đài và đề nghị tạm dừng dịch vụ để hạn chế tổn thất.

3. Thời hạn gửi yêu cầu

Đối với yêu cầu tra soát, khiếu nại về giao dịch, khách hàng gửi yêu cầu chậm nhất trong vòng **60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại** hoặc thời hạn khác theo quy định của pháp luật tại từng thời kỳ.

Khách hàng nên thông báo ngay khi phát hiện sai sót hoặc dấu hiệu bất thường để Công ty kịp thời kiểm tra và hỗ trợ.

Đối với phản ánh, khiếu nại không liên quan đến một giao dịch cụ thể, Công ty tiếp nhận và xử lý theo tính chất vụ việc và quy định pháp luật có liên quan.

4. Thông tin khách hàng cần cung cấp

Để hỗ trợ xác minh và xử lý, khách hàng cung cấp:

- Họ và tên; số điện thoại đăng ký Ví điện tử.
- Thông tin liên hệ để nhận phản hồi.
- Mã giao dịch, thời điểm giao dịch, số tiền và bên nhận hoặc đơn vị chấp nhận thanh toán, nếu có.
- Nội dung tra soát, khiếu nại và yêu cầu giải quyết.
- Chứng từ, ảnh chụp màn hình hoặc tài liệu liên quan, nếu có.

Công ty có thể yêu cầu bổ sung thông tin cần thiết để xác minh khách hàng và làm rõ vụ việc. Trường hợp người khác gửi yêu cầu thay khách hàng, người đại diện cần cung cấp tài liệu chứng minh tư cách đại diện hoặc việc ủy quyền hợp pháp.

Khách hàng sử dụng **Mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại** hoặc được hướng dẫn khi liên hệ Công ty.

Công ty không yêu cầu khách hàng cung cấp mật khẩu đăng nhập, mã PIN hoặc mã OTP cho nhân viên để xử lý khiếu nại.

5. Các bước xử lý

Bước 1. Tiếp nhận và xác minh

Công ty ghi nhận yêu cầu, thời điểm tiếp nhận và xác minh thông tin khách hàng. Trường hợp cần bổ sung thông tin, Công ty hướng dẫn khách hàng cung cấp qua kênh phù hợp.

Sau khi ghi nhận yêu cầu, Công ty cung cấp mã tiếp nhận để khách hàng theo dõi.

Đối với đề nghị tạm dừng dịch vụ do nghi ngờ gian lận hoặc tổn thất, Công ty thực hiện ngay các biện pháp tạm dừng theo quy định.

Bước 2. Kiểm tra và xử lý

Công ty kiểm tra thông tin giao dịch, dữ liệu hệ thống và tài liệu liên quan; phối hợp với ngân hàng, đơn vị chấp nhận thanh toán hoặc các bên liên quan khi cần thiết để xác định nguyên nhân, trách nhiệm và phương án giải quyết.

Việc yêu cầu bổ sung thông tin hoặc phối hợp với bên liên quan không làm tự động bắt đầu lại thời hạn xử lý.

Bước 3. Thông báo kết quả

Công ty trả lời hoặc xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại trong thời hạn **không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu hợp lệ của khách hàng** hoặc theo thời hạn khác được pháp luật quy định tại từng thời kỳ.

Kết quả được thông báo qua kênh liên hệ đã xác minh hoặc kênh đã thỏa thuận với khách hàng, bao gồm:

- Kết quả kiểm tra và giải thích liên quan.
- Phương án xử lý, điều chỉnh giao dịch hoặc bồi hoàn, nếu có.
- Thời hạn thực hiện và hướng dẫn tiếp theo.

Bước 4. Thực hiện phương án giải quyết

Công ty thực hiện điều chỉnh sai sót, hoàn tiền hoặc bồi hoàn theo kết quả xử lý, thỏa thuận với khách hàng và quy định pháp luật.

Đối với trường hợp thuộc trách nhiệm bồi hoàn, Công ty thực hiện trong thời hạn **tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý**. Việc bồi hoàn tổn thất được thực hiện theo thỏa thuận và pháp luật đối với tổn thất không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc trường hợp bất khả kháng theo Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ.

6. Trường hợp cần xử lý tiếp

- Chưa xác định được nguyên nhân hoặc trách nhiệm

Nếu hết thời hạn xử lý mà chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi thuộc bên nào, trong vòng **15 ngày làm việc tiếp theo**, Công ty thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý. Nếu không đạt được thỏa thuận, tranh chấp được giải quyết theo quy định pháp luật.

- Vụ việc có dấu hiệu tội phạm

Công ty thông báo, phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thực hiện nghĩa vụ báo cáo theo quy định; đồng thời thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý.

Nếu cơ quan có thẩm quyền kết luận vụ việc không có yếu tố tội phạm, Công ty thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý trong vòng **15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận**.

7. Trường hợp khách hàng không đồng ý với kết quả

Khách hàng có thể liên hệ lại qua các kênh tiếp nhận, cung cấp mã yêu cầu và nêu rõ nội dung chưa đồng ý hoặc bổ sung tài liệu để Công ty xem xét.

Khách hàng có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ hoặc lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp phù hợp theo quy định pháp luật. Quy trình này không hạn chế các quyền hợp pháp của khách hàng.

8. Bảo mật thông tin

Thông tin và tài liệu khách hàng cung cấp được sử dụng để xác minh, xử lý tra soát, khiếu nại, phòng ngừa gian lận và thực hiện nghĩa vụ pháp lý.

Công ty áp dụng các biện pháp bảo vệ thông tin, giới hạn quyền truy cập và chỉ cung cấp thông tin cho bên liên quan trong phạm vi cần thiết, có căn cứ hợp pháp. Việc lưu trữ và xử lý dữ liệu được thực hiện theo quy định pháp luật và [Thông báo quyền riêng tư](#).

Khách hàng vui lòng gửi tài liệu qua các kênh chính thức và không đăng công khai thông tin tài khoản, giấy tờ định danh hoặc dữ liệu giao dịch.

Kết thúc
