

# Quy trình tra soát – xử lý khiếu nại

## Mục đích:

- Đưa ra những trình tự và thủ tục trong công tác tiếp nhận và xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng, đảm bảo yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng được giải quyết nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

## Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại cho JETPAY khi xảy ra các trường hợp sau:
  - ✓ Giao dịch thất bại, tài khoản người mua hàng đã bị trừ tiền;
  - ✓ Giao dịch thành công nhưng người mua hàng không nhận được hàng hóa/dịch vụ từ ĐVCNTT hoặc nhận được hàng hóa/dịch vụ không đúng mô tả của ĐVCNTT;
  - ✓ Giao dịch nghi ngờ là gian lận, vi phạm quy định của pháp luật;
  - ✓ Phát hiện giao dịch sai lệch khi thực hiện đối soát ngày hoặc đối soát tháng.
- Quy trình này áp dụng cho tất cả các Khách hàng có yêu cầu khiếu nại khi sử dụng dịch vụ của JETPAY.
- Các Phòng ban/bộ phận chức năng của JETPAY và các đối tác có liên kết/hợp tác với JETPAY có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại của Khách hàng có trách nhiệm áp dụng quy trình này.

## Định nghĩa:

- Khách hàng:** Bao gồm ĐVCNTT và khách hàng của ĐVCNTT (người mua hàng) sử dụng dịch vụ của JETPAY để thanh toán tiền mua hàng/sử dụng dịch vụ của ĐVCNTT.
- ĐVCNTT (Hoặc người bán hàng):** Là các doanh nghiệp, hộ kinh doanh, cá nhân cung cấp hàng hóa/dịch vụ và sử dụng dịch vụ của JETPAY.
- Dữ liệu gốc:** Là dữ liệu giao dịch JETPAY cung cấp trên Công cụ MEMAS của JETPAY.
- Dữ liệu ghi nhận:** Là dữ liệu giao dịch do ĐVCNTT ghi nhận trên hệ thống của ĐVCNTT.
- Công cụ quản lý của JETPAY (gọi tắt là Công cụ MEMAS):** Là phần mềm ứng dụng do JETPAY xây dựng, quản lý và cung cấp cho ĐVCNTT để phục vụ cho việc đối soát, xử lý kết quả đối soát, hỗ trợ tra soát, hỗ trợ thu hồi.
- Giao dịch sai lệch:** Là giao dịch không khớp nhau trong quá trình đối soát, Giao dịch sai lệch gồm:
  - Giao dịch thành công được ghi nhận trên Dữ liệu ghi nhận nhưng không tồn tại giao dịch thành công trong Dữ liệu gốc hoặc trên Dữ liệu gốc ghi nhận giao dịch đó là không thành công;
  - Giao dịch không thành công được ghi nhận trên Dữ liệu ghi nhận nhưng trên Dữ liệu gốc lại ghi nhận giao dịch đó là thành công.
- Ngày làm việc:** Là ngày theo Dương lịch, không bao gồm các ngày thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ theo quy định pháp luật của Việt Nam.

## **Quy trình tra soát – xử lý khiếu nại**

### **1. Kênh tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại**

- Trực tiếp hoặc gửi văn bản đến trụ sở chính của JETPAY;
- Tổng đài hỗ trợ (hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Cuộc đàm thoại có ghi âm để nâng cao chất lượng dịch vụ;
- Gửi email đến địa chỉ email: [hotro@JETPAY.vn](mailto:hotro@JETPAY.vn);
- Kênh mạng xã hội (facebook, zalo, ...) chính thức mà JETPAY sử dụng;
- Các kênh liên hệ khác được công bố tại website <https://JETPAY.vn/lienhe>

### **2. Điều kiện tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại, tranh chấp**

**JETPAY chấp nhận mở phiên xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại với các điều kiện sau:**

- Do chính chủ thẻ, chủ tài khoản JETPAY đề nghị, khiếu nại. Trường hợp Khách hàng ủy quyền cho người khác để thực hiện tra soát, khiếu nại, Khách hàng cần thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và cung cấp văn bản ủy quyền có công chứng/chứng thực kèm theo bản sao giấy tờ tùy thân có công chứng/chứng thực của chủ thẻ/chủ tài khoản JETPAY;
- Trong thời gian được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại theo Mục 3 Quy trình này;
- Tài khoản của người khiếu nại phải đang hoạt động tốt và được hệ thống JETPAY đánh giá là trong tình trạng “minh bạch”;
- Chủ thẻ, chủ tài khoản JETPAY cung cấp đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo đúng hướng dẫn của JETPAY trong từng trường hợp cụ thể;
- Trường hợp JETPAY tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Khách hàng có nghĩa vụ bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của JETPAY trong vòng 01 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức thực hiện xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại.

### **3. Thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại**

- Đối với giao dịch thanh toán từ số dư tài khoản JETPAY, tài khoản ngân hàng, thẻ nội địa liên kết trên JETPAY: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại;
- Đối với giao dịch thanh toán từ thẻ quốc tế: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát khiếu nại;
- Đối với các trường hợp đề nghị tra soát, khiếu nại quá thời hạn trên: JETPAY chỉ hỗ trợ thực hiện cung cấp chứng từ phù hợp cho Khách hàng.

### **4. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại**

- Đối với giao dịch thanh toán từ số dư Tài khoản JETPAY, tài khoản ngân hàng, thẻ ngân hàng nội địa liên kết trên JETPAY: Trong thời hạn 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị lần đầu của Khách hàng;
- Đối với giao dịch thanh toán từ thẻ quốc tế, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ thực hiện theo Quy định của tổ chức thẻ quốc tế.
- Việc hoàn trả (nếu có) sẽ được thực hiện trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại, thỏa thuận giữa hai Bên và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc



JETPAY	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">Thông báo kết quả, lưu hồ sơ</div>  ↓  ○ </div>	Email thông báo kết quả xử lý hoặc Tin nhắn thông báo kết quả trên Hệ thống đối soát của JETPAY
--------	---	---

### 6.1 Gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại

Khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại cho JETPAY khi xảy ra các trường hợp sau:

- a. Giao dịch thất bại, tài khoản người mua hàng đã bị trừ tiền;
- b. Giao dịch thành công nhưng người mua hàng không nhận được hàng hóa/dịch vụ từ ĐVCNTT hoặc nhận được hàng hóa/dịch vụ không đúng mô tả của ĐVCNTT;
- c. Giao dịch nghi ngờ là gian lận, vi phạm quy định của pháp luật;
- d. Phát hiện giao dịch sai lệch khi thực hiện đối soát ngày hoặc đối soát tháng.

Khi phát sinh các trường hợp trên, Khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại về cho JETPAY theo thông tin được mô tả tại mục 1 của Quy trình này

Khách hàng cần điền đầy đủ các thông tin trong **Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại**, bao gồm:

1. Họ và tên người khiếu nại;
2. Số điện thoại di động;
3. Mã giao dịch (nếu có);
4. ĐVCNTT mà Người mua hàng đã mua hàng hóa/dịch vụ (nếu có);
5. Thời gian giao dịch;
6. Số tiền giao dịch;
7. Ngân hàng thanh toán;
8. Các hồ sơ khác (nếu có) (ví dụ: bằng chứng chứng minh về việc hàng hóa/dịch vụ không được giao đúng như mô tả).

**Lưu ý:** JETPAY chỉ chấp nhận xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại thỏa mãn điều kiện được nêu tại Mục 2 và 3 của Quy trình này.

### 6.2 Tiếp nhận và làm rõ yêu cầu

Trong vòng 01 ngày làm việc khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, JETPAY sẽ thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin của Khách hàng và thông tin giao dịch tra soát, khiếu nại như sau:

- Trường hợp thông tin của Khách hàng hoặc/và thông tin giao dịch tra soát, khiếu nại không đáp ứng đúng yêu cầu được mô tả tại Mục 2 và Mục 3 Quy trình này thì JETPAY có quyền từ chối tiếp nhận yêu cầu và nêu rõ lý do trước khi đóng hồ sơ yêu cầu;
- Trường hợp thông tin yêu cầu chưa đủ cơ sở để giải quyết thì JETPAY sẽ hướng dẫn lại cho Khách hàng bổ sung thông tin. Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi JETPAY hướng dẫn cho khách hàng, nếu như Khách hàng vẫn chưa cung cấp đủ hồ sơ hoặc không có phản hồi cho JETPAY thì JETPAY sẽ thực hiện đóng hồ sơ yêu cầu;

- Trường hợp thông tin của Khách hàng hoặc/và thông tin giao dịch tra soát, khiếu nại đáp ứng đúng yêu cầu được mô tả tại Mục 2 và Mục 3 Quy trình này, JETPAY sẽ gửi thông báo cho Khách hàng về việc yêu cầu đã được tiếp nhận và thực hiện Xử lý yêu cầu theo Quy trình này.

### **6.3 Xử lý yêu cầu**

Dựa trên các thông tin đã được cung cấp, JETPAY sẽ phối hợp kiểm tra chéo với ĐVCNTT và Ngân hàng (nếu có) để xác định nguyên nhân và đề xuất hướng xử lý:

- a. Trường hợp Khách hàng đồng ý với hướng xử lý JETPAY đề xuất thì các Bên Thực hiện xử lý yêu cầu;
- b. Trường hợp Khách hàng hoặc/và Ngân hàng không đồng ý với hướng xử lý JETPAY đề xuất thì các Bên tiếp tục Phối hợp để tìm nguyên nhân và giải pháp xử lý;
- c. Trường hợp đã đến thời hạn xử lý nhưng các Bên vẫn không tìm được nguyên nhân hoặc/và hướng xử lý thì chậm nhất 15 ngày làm việc tiếp theo JETPAY và ĐVCNTT cùng trao đổi để Thống nhất phương án giải quyết phù hợp;
- d. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, cần 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, JETPAY cần thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;
- e. Trường hợp các Bên vẫn không thỏa thuận được và/hoặc Khách hàng không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định của pháp luật;
- f. Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại hoàn trả: Việc xử lý sẽ được thực hiện theo quy định tại Mục 7 Quy trình này.

### **6.4 Thông báo kết quả và lưu hồ sơ**

Sau khi xử lý xong yêu cầu tra soát, khiếu nại, JETPAY sẽ gửi email thông báo nguyên nhân và kết quả xử lý hoặc Gửi tin nhắn thông báo trên Công cụ MEMAS của JETPAY cho các Bên.

## **7. Quy định hoàn trả tiền đối với các dịch vụ của JETPAY**

### **7.1 Điều kiện đối với Khách hàng khi khiếu nại yêu cầu hoàn trả**

- a. Tài khoản hợp lệ và là chủ thẻ, chủ tài khoản JETPAY;
- b. Yêu cầu phát sinh trong thời hạn giải quyết khiếu nại;
- c. Cung cấp cho JETPAY các chứng từ liên quan đến giao dịch kịp thời, chính xác, đầy đủ trong suốt quá trình xử lý;
- d. Chưa nhận được bất kỳ khoản hoàn trả nào hoặc giá trị thay thế liên quan đến việc mua hàng/thanh toán dịch vụ tại thời điểm JETPAY thông báo kết quả giải quyết khiếu nại và hoàn trả;

- e. Nếu khiếu nại yêu cầu hoàn trả đối với giao dịch thẻ quốc tế qua JETPAY thì người mua, Khách hàng phải đáp ứng các quy định của tổ chức thẻ quốc tế có liên quan;
- f. Tuân thủ các hướng dẫn của JETPAY trong từng trường hợp cụ thể.

## 7.2 Các trường hợp phát sinh giao dịch hoàn trả

STT	Các trường hợp	Mô tả chi tiết	Xử lý giao dịch hoàn trả
1	Giao dịch có yêu cầu hoàn tiền tự nguyện từ ĐVCNTT	Là giao dịch được ĐVCNTT tự nguyện yêu cầu hoàn trả tiền cho người mua hàng	Hoàn tiền theo yêu cầu của ĐVCNTT
2	Giao dịch bị khiếu nại yêu cầu Hoàn trả	Người mua không nhận được hàng hóa, dịch vụ (sản phẩm) đã thanh toán bằng JETPAY, hoặc Hàng hóa, dịch vụ được giao không đúng như mô tả: người mua nhận được sản phẩm đã thanh toán bằng JETPAY, nhưng sản phẩm được giao không đáp ứng mô tả của ĐVCNTT tại thời điểm thanh toán.	JETPAY phối hợp với ĐVCNTT thực hiện kiểm tra xác minh các thông tin yêu cầu xử lý giao dịch hoàn trả trong vòng 03 ngày làm việc. Kết quả sau khi xác minh thông tin: Nếu không phải hoàn trả tiền: Kết thúc xử lý yêu cầu. Nếu phải hoàn trả tiền, ĐVCNTT thực hiện lệnh hoàn tiền cho người mua
3	Giao dịch lỗi	Giao dịch được JETPAY xác định có lỗi xảy ra trong quá trình truyền tín hiệu giao dịch.	JETPAY phối hợp với ĐVCNTT thực hiện kiểm tra yêu cầu xử lý giao dịch lỗi. Kết quả sau khi xác minh thông tin: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nếu hai bên tiếp tục hoàn tất giao dịch thì kết thúc xử lý, không phát sinh hoàn tiền.</li> <li>• Nếu hai bên không tiếp tục hoàn tất giao dịch thì JETPAY sẽ hoàn tiền cho người mua hàng</li> </ul>
4	Giao dịch trái phép	Giao dịch bị hoàn tiền do khiếu nại của chủ thẻ, chủ tài khoản JETPAY xác định có gian lận, giả mạo khi thực hiện giao dịch.	1. Nếu yêu cầu Hoàn trả theo thủ tục giải quyết của Tổ chức thẻ quốc tế, việc xử lý kết quả giải quyết khiếu nại liên quan đến giao dịch trái phép sẽ được thực hiện theo Quy định của Tổ chức thẻ quốc tế. JETPAY chịu trách nhiệm đầu mối phối hợp, hỗ trợ ĐVCNTT trong quá

			trình giải quyết. 2. Nếu yêu cầu hoàn trả phát sinh từ giao dịch thanh toán bằng số dư tài khoản JETPAY, việc giải quyết thực hiện theo quy định xử lý tra soát, khiếu nại của JETPAY.
--	--	--	---

**Lưu ý:**

- Trường hợp ĐVCNTT tự thỏa thuận với người mua hàng việc xử lý hoàn trả thì ĐVCNTT phải cung cấp cho JETPAY đầy đủ căn cứ chứng minh việc hoàn tất hoàn trả, và tự chịu trách nhiệm nếu người mua vẫn tiếp tục yêu cầu JETPAY xử lý giao dịch hoàn trả.
- Nếu sản phẩm được giao có cấu thành khác mô tả của ĐVCNTT thì vẫn được coi là thuộc trường hợp hàng hóa, dịch vụ được giao không đúng mô tả.
- Các trường hợp sau đây sẽ không được coi là hàng hóa, dịch vụ được giao không đúng như mô tả:
  - Khiếm khuyết của sản phẩm đã được ĐVCNTT mô tả chính xác;
  - Người mua không mong muốn tiếp tục hoàn tất giao dịch khi được giao sản phẩm dù đúng mô tả;
  - Sản phẩm đã được mô tả chính xác nhưng không đáp ứng được mong đợi của bạn;
  - Sản phẩm có vết trầy xước nhỏ và được liệt kê dưới dạng điều kiện đã sử dụng

**7.3 Xử lý khiếu nại hoàn trả**

- Thực hiện theo quy định tại Mục 6 và 7 Quy trình này
- Trên cơ sở kết quả xử lý khiếu nại, JETPAY hoặc ĐVCNTT sẽ thực hiện hoàn trả cho Người mua hàng.

**7.4 Phương thức hoàn trả**

- Đối với giao dịch thanh toán bằng thẻ quốc tế qua JETPAY: Việc hoàn trả được thực hiện vào thẻ quốc tế đã thanh toán.
- Nếu phát sinh nghĩa vụ hoàn trả, việc hoàn trả sẽ được thực hiện ưu tiên vào tài khoản JETPAY của Khách hàng.
- Trường hợp Khách hàng có yêu cầu khác đến JETPAY, việc hoàn trả sẽ được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng.
- Đối với giao dịch thanh toán bằng thẻ ngân hàng nội địa qua dịch vụ do Napas cung ứng trên JETPAY: Việc hoàn trả được thực hiện vào thẻ ngân hàng nội địa đã thanh toán.