**ĐƠN KHIẾU NẠI**

*(Dành cho khách hàng bị chiếm đoạt thẻ tín dụng hoặc không thực hiện giao dịch trên thẻ tín dụng)*

Kính gửi: Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng

Họ và tên:

CMND:

Số điện thoại:

Địa chỉ:

Số tài khoản thẻ tín dụng FECredit:

**Nội dung phản ánh**

**Cam kết của khách hàng**

Khách hàng viết nội dung sau đây vào nội dung cam kết này: “*Tôi cam kết những lời khai trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật cho những lời khai này. Tôi đồng ý cho Fe Credit sử dụng chữ ký, chữ viết xác nhận của mình dưới đây để làm căn cứ xác minh chữ ký, chữ viết, phản hồi về đơn khiếu nại của mình*.”

Khách hàng

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**KHÁCH HÀNG VUI LÒNG ĐIỀN ĐẦY ĐỦ THÔNG TIN SAU ĐÂY**

* Thông tin giao dịch nghi ngờ *(ngày giờ, số tiền)*:

* Số điện thoại trên thẻ có trùng khớp với số điện thoại hiện tại Khách hàng đang sử dụng không?

€ Có € Không

* Các số điện thoại mà Khách hàng đang sử dụng *(Nếu có)*

* Khi nhận thẻ tín dụng FECredit, bao bì đựng thẻ có còn nguyên vẹn không?

€ Có € Không

* Khách hàng có giữ thẻ tín dụng FECredit trong thời gian xảy ra giao dịch không?

€ Có € Không

* Khách hàng đã từng thực hiện giao dịch với số tiền tương đương hoặc cùng địa điểm giao dịch này chưa?

€ Có € Không

* Trong ngày phát sinh giao dịch, Khách hàng có nhận được cuộc gọi từ số máy lạ để mời vay, rút tiền mặt từ thẻ tín dụng không? *(Nếu có, Khách hàng vui lòng cung cấp thông tin số điện thoại, ngày giờ, tên người gọi điện, nội dung cuộc gọi, cách thức nhận tiền.)*

€ Có € Không

* Khách hàng có đọc thông tin thẻ, mã bảo mật OTP hoặc cho ai mượn thẻ tín dụng FECredit không? *(Nếu có, Khách hàng vui lòng cung cấp các thông tin bên dưới.)*

€ Có € Không

* Cách thức cung cấp thông tin thẻ/OTP

€ Đọc thông tin trong cuộc gọi.

€ Chụp hình thẻ, tin nhắn điện thoại sau đó gửi qua Zalo.

€ Khác. (Vui lòng nêu rõ)

* Thông tin số điện thoại hoặc tài khoản Zalo mà khách hàng đã chia sẻ thông tin thẻ/OTP

* Nội dung cuộc gọi/tin nhắn Zalo về vấn đề gì?

€ Vay trả góp.

€ Rút tiền mặt.

€ Tham gia chương trình khuyến mãi.

€ Hỗ trợ hủy thẻ tín dụng.

€ Khác. (Vui lòng nêu rõ) …………………………………………………………………………………………………

* Khách hàng có được yêu cầu thao tác gì trên điện thoại hoặc thiết bị di động (nhắn tin theo cú pháp lạ, thực hiện cuộc gọi) hay không?

€ Có € Không