

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ BẢN VIỆT

(Có hiệu lực kể từ ngày 07/12/2022)

Bản Điều khoản và Điều kiện dưới đây cùng với yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ và các yêu cầu dịch vụ thẻ khác tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ giữa Ngân hàng và Chủ thẻ (gọi tắt là “Hợp đồng”). Bằng việc ký vào văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, Chủ thẻ và Ngân hàng TMCP Bản Việt đã đồng ý chấp nhận tất cả các quy định được nêu trong Bản Điều khoản và Điều kiện này. Chủ thẻ có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung được nêu trong Bản Điều khoản và Điều kiện này trước khi sử dụng Thẻ.

### ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Ngân hàng/NH/BVB:** là Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt, bao gồm Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch trực thuộc, Phòng giao dịch đặc thù và các kênh bán khác của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt.
- Dịch vụ:** Là dịch vụ Thẻ ghi nợ của BVB cung cấp cho Khách hàng.
- Khách hàng/KH/Chủ thẻ:** Là Khách hàng cá nhân với thông tin được nêu cụ thể tại văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ.
- Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ:** là yêu cầu của Khách hàng thể hiện dưới dạng văn bản hoặc phương thức điện tử để được Ngân hàng phát hành thẻ ghi nợ.
- Yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ:** là yêu cầu phát hành mới một sản phẩm thẻ ghi nợ được khách hàng tạo lập dưới dạng văn bản hoặc điện tử hoặc các phương thức khác được ngân hàng triển khai từng thời kỳ.
- Yêu cầu dịch vụ thẻ ghi nợ** (sau đây gọi tắt là Yêu cầu dịch vụ thẻ): là các yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn gồm yêu cầu thay thế thẻ ghi nợ, cấp lại PIN... được chủ thẻ yêu cầu theo một trong các phương thức được Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
- Các phương thức yêu cầu dịch vụ thẻ:** Khách hàng/Chủ thẻ có thể chọn một trong các các phương thức sau để thực hiện các yêu cầu dịch vụ thẻ khi có nhu cầu: bằng văn bản, các phương thức điện tử, qua các số hotline của Ngân hàng, và/hoặc các phương thức khác được ngân hàng triển khai từng thời kỳ tương ứng với từng yêu cầu dịch vụ thẻ phát sinh
- Mã tổ chức phát hành thẻ** (Bank Identification Number – sau đây gọi tắt là BIN): là một dãy chữ số nhằm xác định Tổ chức phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước/Tổ chức Thẻ quốc tế.
- Thẻ ghi nợ** (sau đây gọi tắt là thẻ): Là thẻ ghi nợ được Ngân hàng mở cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng cho phép Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ (sau đây gọi tắt là TKTGTT) tại các Đơn vị chấp nhận thẻ có hợp đồng liên kết với tổ chức thành viên của các Tổ chức thẻ. Thẻ ghi nợ gồm thẻ ghi nợ nội địa là thẻ có BIN do ngân hàng nhà nước cấp và thẻ ghi nợ quốc tế là thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp. Thẻ ghi nợ có thể tồn tại dưới hình thức vật lý hoặc phi vật lý.
- Thẻ vật lý:** là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.
- Thẻ phi vật lý:** là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất nhưng vẫn chứa đầy đủ thông tin thẻ, được Ngân hàng phát hành cho chủ thẻ để giao dịch qua internet, điện thoại di động hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác. Thẻ phi vật lý có thể được Ngân hàng in ra thẻ vật lý khi chủ thẻ có yêu cầu.
- Thẻ Chip theo chuẩn EMV** (sau đây gọi tắt là thẻ Chip): là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin



- quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
13. **Thẻ Chip theo chuẩn VCCS** (viết tắt “thẻ Chip VCCS”): là sản phẩm thẻ áp dụng công nghệ theo bộ tiêu chuẩn kỹ thuật thanh toán thẻ chip nội địa do Ngân hàng Nhà nước ban hành và các tài liệu khác có liên quan. Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao, đồng thời thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
  14. **Thẻ Chip Contactless** (hay còn gọi là thẻ phi tiếp xúc): là thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ "tiếp xúc" và "không tiếp xúc" trên 1 chiếc thẻ. Nó có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng
  15. **Hóa đơn giao dịch** (viết tắt là HĐGD) là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ (thẻ chính, thẻ phụ) do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
  16. **Tổ chức thanh toán thẻ/TCTTT**: là các ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
  17. **NAPAS**: Là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.
  18. **Tổ chức thẻ quốc tế/TCTQT**: là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch thẻ quốc tế, thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ quốc tế do Ngân hàng, các TCTTT và Đơn vị chấp nhận thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên có liên quan.
  19. **Đơn vị chấp nhận thẻ/ĐVCNT**: là tất cả các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ kí kết với TCTTT.
  20. **Giao dịch thẻ**: là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, sử dụng dịch vụ thẻ trực tuyến và các dịch vụ khác do Ngân hàng, TCTTT cung ứng.
  21. **Giao dịch thẻ trực tuyến**: là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Ngân hàng và/hoặc đối tác của Ngân hàng.
  22. **Mã OTP** (One Time Password - sau đây gọi tắt là OTP): là mật khẩu sử dụng một lần và có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định do Ngân hàng cung cấp để xác thực yêu cầu của Chủ thẻ trong các giao dịch/yêu cầu dịch vụ thẻ trực tuyến. OTP được gửi cho chủ thẻ qua SMS, token, email hoặc một phương thức/ thiết bị xác thực khác do Ngân hàng triển khai và công bố trong từng thời kỳ.
  23. **Máy giao dịch tự động** (Automated Teller Machine - sau đây gọi tắt là ATM): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
  24. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán** bao gồm POS (Point of sale), mPOS (Mobile Point of Sale) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác: là các thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
  25. **Mã xác thực chủ thẻ** (Personal Identification Number - sau đây gọi tắt là PIN): là dãy mã số bí mật của cá nhân được Ngân hàng cung cấp cho Chủ thẻ hoặc chủ thẻ tự thiết lập và bất cứ PIN nào khác do Chủ thẻ tự thay đổi và sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử PIN được coi là chữ ký của Chủ thẻ.
  26. **Mã CVV/CVC...** (Card Verification Value/Card Verification Code...): là mã xác thực gồm 3 chữ số trên thẻ, thường được in bên phải phần chữ ký chủ thẻ.
  27. **Hóa đơn giao dịch/HĐGD**: là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
  28. **Số tiền giao dịch**: là số tiền mà Chủ thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc các



- dịch vụ khác bằng thẻ do Ngân hàng và TCTTT cung ứng.
29. **Số tiền giao dịch quy đổi:** là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các tổ chức thẻ quốc tế tại thời điểm giao dịch thẻ được ghi nợ/ghi có vào TKTGTT.
  30. **Số tiền ghi nợ:** là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do Ngân hàng, Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTGTT.
  31. **Ngày làm việc:** là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần, không bao gồm những ngày nghỉ thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và ngày nghỉ bù theo quy định của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
  32. **Dịch vụ Ngân hàng điện tử (DVNHĐT):** là kênh giao dịch điện tử do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng để đăng ký, yêu cầu và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.
  33. **Điều khoản và điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ / Bản điều khoản và điều kiện:** Được Ngân hàng công bố từng thời kỳ để quy định các điều kiện và điều khoản khi chủ thẻ phát hành và sử dụng ghi nợ. Điều khoản và Điều kiện này được Ngân hàng đăng tải trên web..... Nếu Khách hàng ký Giấy Đăng ký kèm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ, Khách hàng được coi như chấp nhận Bản điều khoản và điều kiện này.
  34. Các thuật ngữ khác không được giải thích trong Bản Điều khoản và điều kiện này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Giấy đăng ký, các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật

## ĐIỀU 2: CÁC KHOẢN PHÍ

Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện và không huỷ ngang về việc Ngân hàng thu các khoản phí theo quy định của Ngân hàng và Ngân hàng có toàn quyền tự động trích tiền từ TKTGTT hoặc bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng (nếu số dư của TKTGTT không đủ thanh toán các khoản phí mà Chủ thẻ phải trả) mà không cần phải có bất kỳ sự thông báo, yêu cầu, xác nhận và chấp thuận của Chủ thẻ để thu các khoản phí theo biểu phí của Ngân hàng ban hành từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí sau:

1. **Phí phát hành thẻ:** là phí được thu khi Chủ thẻ mở thẻ mới;
2. **Phí thường niên:** là phí dịch vụ quản lý thẻ mỗi năm, được tính trên mỗi thẻ mà Chủ thẻ sở hữu;
3. **Phí rút tiền mặt:** được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt và/hoặc giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTGTT;
4. **Phí chuyển khoản:** được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch chuyển khoản tại ATM. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ATM và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTGTT;
5. **Phí vấn tin số dư:** được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch xem số dư tại máy ATM;
6. **Phí in sao kê:** được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch in sao kê tại máy ATM;
7. **Phí thay thế thẻ:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế thẻ trước ngày hết hạn của thẻ hoặc khi gia hạn thẻ;
8. **Phí thất lạc thẻ:** được tính khi thẻ bị thất lạc/đánh cắp, khi Chủ thẻ không trả lại thẻ cho Ngân hàng theo Bản Điều khoản và Điều kiện này;
9. **Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, mạng:** được tính khi Chủ thẻ đặt hàng, dịch vụ và có xác nhận của Ngân hàng khi thực hiện giao dịch thẻ;
10. **Phí cấp bản sao HĐGD:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HĐGD ngoài HĐGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT;
11. **Phí cấp lại PIN:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại PIN mới;
12. **Phí khiếu nại:** được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ;
13. **Phí giao dịch ngoại tệ:** áp dụng cho các giao dịch khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi



và được ghi nợ/có vào TKTGTT;

14. **Các loại phí khác:** được Ngân hàng thông báo theo từng thời kỳ theo các hình thức quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này.

Biểu phí dịch vụ thẻ sẽ được quy định và công bố công khai trên website chính thức của Ngân hàng, và/hoặc tại các điểm giao dịch. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo quy định tại Điều 9 của bản Điều khoản và Điều kiện này. Biểu phí thay đổi sẽ được áp dụng sau 07 ngày kể từ ngày thông báo và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho Ngân hàng.

### **ĐIỀU 3: HẠN MỨC SỬ DỤNG, HẠN MỨC GIAO DỊCH THẺ**

1. Các hạn mức thanh toán, hạn mức nạp tiền vào tài khoản Thẻ và các hạn mức giao dịch khác trong việc sử dụng Thẻ đối với Chủ Thẻ gọi chung là Hạn mức sử dụng thẻ sẽ được thiết lập theo mức ấn định của Ngân hàng và phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
2. Hạn mức giao dịch thẻ đối với khách hàng định danh trực tuyến và phát hành thẻ theo phương thức trực tuyến tuân theo quy định về tổng hạn mức ghi nợ của Tài khoản thanh toán trực tuyến được Ngân hàng nhà nước và/hoặc Pháp luật quy định từng thời kỳ.
3. Chủ Thẻ có thể yêu cầu thay đổi hạn mức giao dịch Thẻ trong giới hạn của hạn mức Thẻ theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ sau khi Ngân hàng đã thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin của chủ thẻ thông qua phương thức gặp mặt trực tiếp. .
4. Hạn mức giao dịch: đối với giao dịch thẻ, Ngân hàng có quyền giới hạn giá trị của mỗi và/hoặc tổng các giao dịch trên Thẻ trong một ngày và/hoặc một chu kỳ giao dịch và/hoặc được thay đổi bởi Ngân hàng mà không cần phải thông báo cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có thể đề nghị Ngân hàng xem xét tăng hạn mức giao dịch thẻ tại bất kỳ thời điểm nào. Ngân hàng có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tăng hạn mức giao dịch tùy từng thời điểm. Chủ thẻ đồng ý rằng đã hiểu rõ các rủi ro đi kèm theo việc yêu cầu điều chỉnh hạn mức giao dịch thẻ, đồng thời chịu trách nhiệm về mọi tổn thất và thiệt hại mà chủ thẻ có thể phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan đến việc điều chỉnh hạn mức nói trên.

### **ĐIỀU 4: QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MẶT KHẨU VÀ PIN**

1. Thẻ là tài sản của Ngân hàng vì vậy Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng cho người khác hoặc cho người khác mượn và phải bảo quản, cất giữ thẻ.
2. Chủ thẻ khi nhận được Thẻ (Thẻ vật lý) phải ký vào mặt sau của Thẻ để bảo vệ Thẻ của mình
3. Chủ thẻ nên đổi PIN do Ngân hàng cung cấp trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào và chịu trách nhiệm kể từ thời điểm Chủ thẻ nhận Thẻ và/hoặc PIN do Ngân hàng cung cấp.
4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và là người duy nhất được sử dụng Thẻ, PIN, mã CVV/CVC và/hoặc Mã OTP kể từ thời điểm Ngân hàng cung cấp/chủ thẻ thiết lập. Bất kỳ sự sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ với PIN và/hoặc Mã OTP do Ngân hàng cấp, dù là do chính Chủ thẻ thực hiện hay bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ thẻ thực hiện.
5. Trong trường hợp Thẻ bị mất, bị đánh cắp hoặc chi tiết Thẻ đã bị sử dụng bởi một người nào khác mà không được sự ủy quyền của Chủ thẻ, Chủ thẻ hay người được ủy quyền bởi Chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức bằng điện thoại hoặc văn bản cho Ngân hàng. Chủ thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch thẻ đã thực hiện trước khi Ngân hàng xác nhận việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ về việc Thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc chi tiết Thẻ bị lạm dụng, ví dụ như giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả bởi bất kỳ người nào. Trong bất kỳ trường hợp nào, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn cho việc sử dụng Thẻ kể cả Chủ thẻ đã hành động gian lận hay do sơ suất trong việc sử dụng hay giữ an toàn Thẻ và thông tin Thẻ. Chủ thẻ phải cung cấp ngay lập tức bất kỳ thông tin hay bằng chứng, bao gồm các thông tin về thời gian bị mất Thẻ, địa điểm bị mất Thẻ, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu hợp lý của Ngân hàng để hỗ trợ cho việc điều tra về lạm dụng Thẻ. Chủ thẻ phải thông báo cho Ngân hàng và đề nghị cấp lại Thẻ bằng văn bản hoặc điện



thoại hoặc phương thức điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác được Ngân hàng triển khai từng thời kỳ. Ngân hàng sẽ xem xét và quyết định cấp lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất, bị lộ PIN và/hoặc mã CVV/CVC (mà Chủ thẻ đã thông báo cho Ngân hàng), Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ. Phí thay thế Thẻ sẽ được ghi nợ lên Tài khoản của Chủ thẻ để thanh toán phí thay thế Thẻ và chi phí có liên quan khác

6. Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm và bồi thường tất cả các thiệt hại cho Ngân hàng và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ phát sinh trong các trường hợp sau:
  - a. Chủ thẻ gian lận và/hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng thẻ, thông tin liên quan đến thẻ, mã OTP và PIN, kể cả trong trường hợp Chủ thẻ cho bên thứ ba sử dụng thẻ/thông tin liên quan đến thẻ, mã OTP và PIN
  - b. Chủ thẻ không thông báo cho Ngân hàng theo quy định tại Điều này ngay sau khi thẻ/thông tin liên quan đến thẻ/mã OTP/PIN bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ.
  - c. Thẻ bị sử dụng trước khi Ngân hàng xác nhận về việc đã xử lý thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ về việc mất thẻ, hoặc thẻ/thông tin liên quan đến thẻ bị sử dụng trái phép, mã OTP/PIN bị lộ/bị đánh cắp, bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch gian lận và/hoặc chữ ký giả mạo bởi bất kỳ người nào.
  - d. Chủ thẻ kích hoạt thẻ khi chưa nhận được thẻ vật lý.
7. Khi thẻ/thông tin liên quan đến thẻ bị mất/bị đánh cắp/bị lợi dụng hoặc bị lộ PIN, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại thẻ (nếu có) bằng văn bản hoặc điện thoại cho Ngân hàng. Ngân hàng sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc và phí thay thế thẻ theo quy định của Ngân hàng. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được thẻ bị mất, bị lộ PIN (mà Chủ thẻ đã thông báo cho Ngân hàng), Chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ này mà phải tiêu hủy thẻ bằng cách cắt theo chiều thẳng đứng đúng đúng tại vị trí 1/4, 2/4, 3/4 chiều dài của thẻ (cắt thêm sau khi đã cắt theo chiều ngang) và hủy chip, contactless.
8. Nếu thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT, Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất thẻ, thay đổi số thẻ và/hoặc cấp lại PIN. Khi yêu cầu cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thay thế thẻ/Cấp lại PIN theo quy định của Ngân hàng.
9. Ngân hàng có quyền chuyển thẻ và PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà Ngân hàng cho là phù hợp và an toàn.

## **ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ**

### **5.1 Quyền của Chủ thẻ**

1. Sử dụng thẻ để rút/ nạp tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ tại tất cả ATM/ĐVCNT thuộc hệ thống của Ngân hàng và các ATM/ĐVCNT thuộc mạng lưới của các Tổ chức thanh toán thẻ mà Ngân hàng có liên kết trong phạm vi số dư tài khoản thanh toán/hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán tại Ngân hàng và trong phạm vi sử dụng thẻ như quy định tại Điều 6 bản Điều khoản và Điều kiện này. Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân hàng được công bố công khai trên website chính thức của Ngân hàng và/hoặc tại các điểm giao dịch của Ngân hàng được triển khai trong từng thời kỳ.
2. Thực hiện các dịch vụ được cung cấp trên cổng Microsite (Cổng thông tin thẻ của Ngân hàng) liên quan đến việc sử dụng thẻ.
3. Đề nghị Ngân hàng cấp lại PIN, phát hành lại thẻ, tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ theo biểu phí do Ngân hàng công bố và/hoặc niêm yết trong từng thời kỳ
4. Khiếu nại, yêu cầu Ngân hàng tra soát các giao dịch thẻ của Chủ thẻ. Các trường hợp tra soát, phương



thức, thời gian gửi yêu cầu tra soát, thời hạn trả lời tra soát theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng được công bố công khai trên website chính thức của Ngân hàng và/hoặc các điểm giao dịch của Ngân hàng được triển khai trong từng thời kỳ .

5. Yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin liên quan đến số dư, lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác theo quy định của Ngân hàng.
6. Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định của pháp luật.
7. Yêu cầu Ngân hàng đóng/mở khóa Thẻ, tăng giảm hạn mức giao dịch phù hợp với quy định của BVB.
8. Được tham gia các chương trình ưu đãi theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ.
9. Các quyền khác theo quy định pháp luật

## **5.2 Nghĩa vụ của Chủ thẻ**

1. Tuân theo các yêu cầu của Ngân hàng khi kiểm tra các thông tin của Chủ thẻ.
2. Chịu trách nhiệm về tính xác thực của các giấy tờ cá nhân cung cấp cho Ngân hàng để mở thẻ.
3. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là PIN. Không được chuyển nhượng hoặc cho người khác mượn và sử dụng thẻ.
4. Trực tiếp đến điểm giao dịch của Ngân hàng nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị Ngân hàng gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng Ngân hàng được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ, PIN khi Thẻ, PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với Ngân hàng. Chủ thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do Thẻ, PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo chủ thẻ ký nhận Thẻ, PIN theo phương thức này.
5. Trong một số trường hợp đặc biệt theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ, Chủ thẻ phải điền đầy đủ thông tin, ký xác nhận vào (i) Yêu cầu dịch vụ thẻ ghi nợ, (ii) Giấy xác nhận đã nhận thẻ, PIN và (iii) Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và gửi lại cho Ngân hàng hoặc gửi qua đại diện phân phối của Ngân hàng (trường hợp nhận thẻ từ Đại diện phân phối của Ngân hàng). Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ khi yêu cầu Chủ thẻ xác nhận theo hình thức này.
6. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch phát sinh trên tài khoản thẻ của Chủ thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của KH tại mặt sau Thẻ) nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã được sử dụng để thực hiện giao dịch phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Điều 6 bản Điều khoản và Điều kiện này.
7. Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với Ngân hàng và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo Thẻ của KH và các giao dịch Thẻ/Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.
8. Thực hiện theo toàn bộ các yêu cầu của Ngân hàng, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu và thông tin cần thiết trong quá trình thực hiện các giao dịch thẻ, giải quyết khiếu nại, tranh chấp có liên quan đến giao dịch thẻ.
9. Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên cổng Microsite (Cổng thông tin thẻ của Ngân hàng) và các rủi ro phát sinh khi thực hiện các giao dịch trên Internet.
10. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi nợ vào TKTGTT bao gồm các giao dịch thẻ trực tuyến, giao dịch thẻ có/không nhập PIN, v.v mà không phụ thuộc vào hạn mức, số tiền và số lần giao dịch được Ngân hàng quy định tại từng thời điểm.
11. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
12. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch và những khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ được thực hiện bằng chữ ký kể cả trường hợp người sử dụng thẻ ký chữ ký không giống với



- chữ ký đã đăng ký hoặc không ký xác nhận lên hóa đơn giao dịch.
13. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí cho việc giữ chỗ hoặc đăng ký quyền ưu tiên nếu chủ thẻ sử dụng thẻ/PIN và/hoặc OTP để thực hiện đăng ký dịch vụ hoặc một quyền ưu tiên trong bất kỳ giao dịch nào với ĐVCNT và sau đó không sử dụng dịch vụ của ĐVCNT đó.
  14. Chủ thẻ có trách nhiệm hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các giao dịch ghi Có nhằm vào TKTGTT của Chủ thẻ bao gồm giao dịch tra soát khiếu nại đã tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng tự động ghi nợ để thu hồi các khoản tiền này mà không thông báo cho Chủ thẻ.
  15. Khi thông báo việc chấm dứt sử dụng thẻ cho Ngân hàng, Chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ đã đề nghị hủy. Chủ thẻ khi thực hiện các giao dịch thẻ phải chịu phí theo biểu phí hiện hành của Ngân hàng và được thu theo phương thức được quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này. Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu khi được Ngân hàng yêu cầu và đồng ý cho Ngân hàng toàn quyền sử dụng và quyết định việc cung cấp thông tin và tài liệu của Chủ thẻ nhằm phục vụ cho hoạt động của Ngân hàng.
  16. Chủ thẻ có trách nhiệm phải thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng những thay đổi về thông tin Chủ thẻ bao gồm nhưng không giới hạn: thay đổi về địa chỉ và/hoặc các thông tin liên lạc, những thông tin khác mà Ngân hàng yêu cầu trong từng thời kỳ. Nếu có bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do Chủ thẻ không thông báo hoặc đăng ký thay đổi thông tin với Ngân hàng thì Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.
  17. Không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc và phải tự hủy/cắt đôi khi tìm thấy. Nếu KH tiếp tục sử dụng thẻ sẽ chịu trách nhiệm cho các rủi ro tổn thất phát sinh.
  18. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Ngân hàng các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
  19. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Bản Điều khoản và điều kiện này và các quy định của Ngân hàng, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
  20. Kích hoạt Thẻ ghi nợ trước khi sử dụng Thẻ theo các phương thức sau: bằng SMS, liên hệ tổng đài hỗ trợ của Ngân hàng 1900 555 596, thông qua ứng dụng Ngân hàng điện tử, liên hệ bất kỳ chi nhánh/PGD của Ngân hàng, và/hoặc các phương thức khác được Ngân hàng triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ thừa nhận và đồng ý rằng thẻ đã được kích hoạt thành công, có thể sử dụng được ngay. Do đó trường hợp phát sinh các rủi ro bao gồm nhưng không giới hạn như lộ thông tin, gian lận, thất lạc thẻ ... bởi bên thứ 3 bất kỳ, chủ thẻ chấp nhận các rủi ro phát sinh nêu trên khi đã đồng ý kích hoạt thẻ.
  21. Đồng ý áp dụng và thực hiện theo các phương thức giao dịch điện tử Ngân hàng và/hoặc kênh bán Timo triển khai áp dụng trong từng thời kỳ. Theo đó chủ thẻ đảm bảo thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn khi thực hiện các giao dịch ngân hàng theo các phương thức điện tử. Đồng thời cũng đồng ý rằng sẽ có những rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra trong quá trình thực hiện, sử dụng dịch vụ Ngân hàng theo các phương thức điện tử bao gồm không giới hạn như: tính không liên tục, bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, hacker tấn công, hoặc gian lận, các rủi ro khác... và chủ thẻ chấp nhận những rủi ro, thiệt hại đó. Chủ Thẻ hoàn toàn nhận thức rằng việc không tuân thủ các nghĩa vụ nêu tại điều này sẽ làm tăng trách nhiệm của Chủ Thẻ đối với bất kỳ rủi ro, tổn thất phát sinh nào. Chủ Thẻ sẽ miễn cho Ngân hàng khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các thiệt hại do hoặc liên quan đến việc Chủ Thẻ không tuân thủ quy định như nói trên.
  22. Đồng ý với các phương thức Thông báo, giải pháp bảo mật do Ngân hàng cung cấp từng thời kỳ.
  23. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán và chịu mọi tổn thất về tài chính đối với (các) giao dịch được



- ĐVCNT tiếp tục báo nợ trên thẻ mới được Ngân hàng gia hạn nhưng Chủ thẻ không hủy gia hạn hợp đồng cung cấp hàng hóa/dịch vụ với ĐVCNT.
24. Chủ thẻ chịu mọi tổn thất về tài chính đối với (các) giao dịch của thẻ Chip/thẻ Chip VCCS/thẻ Chip Contactless phát sinh tại ATM/POS mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo/gian lận.
  25. Chủ thẻ không được quyền khiếu nại và có trách nhiệm thanh toán các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT trừ các ĐVCNT thuộc loại hình du dịch và giải trí.
  26. Chủ thẻ không được quyền khiếu nại và có trách nhiệm thanh toán các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...)
  27. Trong quá trình mở và sử dụng thẻ được phát hành bằng phương thức điện tử thì Chủ thẻ không được thực hiện các hành vi:
    - Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
    - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT.
    - Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
    - Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
    - Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ.
    - Không được thực hiện rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế.
  28. Ngoài các quy định được nêu trên, chủ thẻ có trách nhiệm tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### **ĐIỀU 6: PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ VÀ NGHĨA VỤ THANH TOÁN CỦA CHỦ THẺ**

1. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại các ATM/POS của Ngân hàng/Tổ chức thanh toán thẻ và các ATM/POS trong liên minh NAPAS; thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, qua internet, qua email, điện thoại, ... và sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với Ngân hàng thông qua một hoặc một số các tổ chức trung gian.
2. Chủ thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch thẻ và yêu cầu/quy định của Ngân hàng và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức hỗ trợ hoạt động thẻ, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng các phương thức bao gồm:
  - Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; và/ hoặc
  - Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc
  - Nhập PIN khi giao dịch; hoặc
  - Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC....) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với Ngân hàng; hoặc
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Ngân hàng, Tổ chức hỗ trợ hoạt động thẻ và ĐVCNT quy định.
3. Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD: giao dịch thanh toán trên internet....) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về thẻ, thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký





vào Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.

4. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại mục 2 trên. Chủ thẻ đồng ý rằng, Sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của Ngân hàng.

## **ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG**

### **7.1 Quyền của Ngân hàng**

1. Thu thập, sử dụng và kiểm tra thông tin khách hàng cung cấp để quyết định đồng ý hay từ chối cấp thẻ.
2. Quyết định mà không cần báo trước hoặc đưa ra lý do với chủ thẻ khi:
  - a. Bổ sung hoặc thay đổi ngày hết hạn và/hoặc các chi tiết khác của thẻ đã phát hành, thay thẻ;
  - b. Yêu cầu chủ thẻ thay đổi PIN do chủ thẻ xác lập;
  - c. Hạn chế, tạm ngưng hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ hoặc bất kỳ dịch vụ, lợi ích, tiện ích nào liên quan đến thẻ và hoặc giao dịch thẻ.
3. Được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Hệ thống gặp sự cố, hoặc báo lỗi và nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
  - b. Ngân hàng, ATM, POS, ĐVCNT và/hoặc các phương tiện thanh toán khác từ chối thực hiện giao dịch thẻ hoặc từ chối PIN và/hoặc OTP với bất kỳ lý do gì.
  - c. Xảy ra sự cố do sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn những sự kiện sau: động đất, thiên tai lũ lụt chiến tranh, sự hư hỏng hoặc sự cố nào xuất phát từ lỗi của ATM, POS và/hoặc bất kỳ thiết bị máy móc nào của Ngân hàng, sự cố kỹ thuật từ hệ thống Công nghệ thông tin của Ngân hàng, lỗi phát sinh từ nhà cung cấp dịch vụ Internet, viễn thông và/hoặc điện lực hoặc bất kỳ sự kiện nào không thuộc tầm kiểm soát của Ngân hàng và những sự kiện khác theo quy định của pháp luật.
  - d. Các giao dịch thẻ được thực hiện hoặc các hậu quả xảy ra do sự gian lận, lừa đảo, giả mạo và/hoặc phá hoại.
  - e. Thẻ không được đảm bảo an toàn hoặc bị lộ PIN/OTP do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ.
  - f. Việc giao hàng hoặc chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua giao dịch thẻ.
  - g. Bất cứ giao dịch thẻ nào bị Ngân hàng, ĐVCNT và/hoặc Bên thứ ba từ chối thực hiện.
  - h. Bất kỳ thiệt hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng thẻ.
4. Ngân hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ quyết định việc thu hồi thẻ, ngăn chặn hoặc từ chối giao dịch thẻ, tạm khóa thẻ/ tài khoản thẻ khi phát hiện các trường hợp sau đây:
  - a. Nghi ngờ thẻ giả;
  - b. Nghi ngờ giao dịch thẻ không phải là do Chủ thẻ thực hiện hoặc giao dịch đó trái với quy định pháp luật;
  - c. Nghi ngờ thông tin khách hàng cung cấp là giả mạo, không chính xác;
  - d. Nghi ngờ giao dịch thẻ có thể gây tổn thất cho Ngân hàng và/hoặc Chủ thẻ.
  - e. Nghi ngờ có sự sai sót/nhầm lẫn trong giao dịch chuyển tiền đến tài khoản của Chủ thẻ.
  - f. Số dư trên TKTGTT của Chủ thẻ đang bị khiếu nại có căn cứ pháp luật;
  - g. Chủ thẻ vi phạm pháp luật và/hoặc các quy định của Ngân hàng;
  - h. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
5. Ngân hàng được quyền ghi nợ/ghi có trên TKTGTT của Chủ thẻ liên quan đến việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì



nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước và bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ.

6. Ngân hàng sẽ xem xét và quyết định có thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ hay không theo đánh giá của Ngân hàng về việc: báo mất thẻ, khóa/mở thẻ, kích hoạt thẻ, cung cấp thông tin... thông qua fax, điện thoại, thư điện tử (email). Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua fax, điện thoại, thư điện tử (email) của Ngân hàng.
7. Ngân hàng được quyền dựa vào bất kỳ chứng từ nào liên quan đến giao dịch có chữ ký của Chủ thẻ hoặc dựa vào chứng từ giao dịch có sử dụng PIN, giao dịch có sử dụng Chip điện tử như bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch được thực hiện bằng thẻ của Chủ thẻ.
8. Ngân hàng được toàn quyền cung cấp thông tin của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ cho bất kì bên thứ ba nào trong các trường hợp sau đây:
  - Ngân hàng buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật;
  - Ngân hàng cung cấp thông tin theo yêu cầu của chủ thẻ hoặc của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ hoặc các bên liên kết của Ngân hàng;
  - Bất kỳ người nào hành động nhân danh chủ thẻ, bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến TKTGTT của chủ thẻ, cơ quan kiểm toán độc lập, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán hoặc hệ thống bù trừ;
  - Bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các giao dịch của chủ thẻ;
  - Các tổ chức tín dụng khác, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng hoặc cơ quan quản lý tín dụng, để yêu cầu hoặc để cung cấp các thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật;
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của chủ thẻ.
9. Ngân hàng có quyền giới hạn số lần giao dịch và giá trị bằng tiền của mỗi và/hoặc tổng các giao dịch trên Thẻ trong một ngày và/hoặc một chu kỳ giao dịch và/hoặc được thay đổi bởi Ngân hàng mà không cần phải thông báo cho Chủ thẻ.

## **7.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng**

1. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Bản Điều Khoản và Điều kiện này.
2. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
3. Bảo mật các thông tin về Thẻ của KH, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của KH trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Bản Điều khoản và điều kiện này.
4. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc Ngân hàng vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ thẻ ghi nợ theo thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật.
5. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 8: HẾT HẠN, HỦY BỎ, TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ**

1. Thẻ sẽ được coi là hợp lệ cho đến ngày cuối cùng của tháng/năm hiển thị trên Thẻ. Chủ Thẻ không thể sử dụng Thẻ khi hết thời hạn có hiệu lực ghi trên Thẻ. Vào ngày hết hạn Thẻ, Ngân hàng sẽ không tự động mở Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ. Khách hàng có thể liên hệ với Ngân hàng để thực hiện yêu cầu phát hành Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ.



2. Ngoại trừ các trường hợp chấm dứt việc sử dụng thẻ theo các Điều khoản khác của bản Điều khoản và Điều kiện này, Ngân hàng và Chủ thẻ có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ khi hai Bên đã giải quyết xong các vấn đề liên quan đến nghĩa vụ tài chính của các Bên và phải thông báo cho nhau bằng văn bản hoặc bằng phương thức khác được Ngân hàng chấp nhận trước 07 ngày làm việc kể từ ngày muốn chấm dứt.
3. Ngân hàng có quyền hủy, đình chỉ sử dụng Thẻ và hủy bỏ các điều khoản và điều kiện sử dụng Thẻ ngay lập tức trong các trường hợp:
  - a. Thẻ bị mất, đánh cắp, hư hỏng, sử dụng không đúng mục đích;
  - b. Chủ Thẻ vi phạm Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ này;
  - c. Chủ Thẻ không thanh toán các khoản phí khi sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Ngân hàng; và
  - d. Ngân hàng ngừng xử lý các thanh toán liên quan đến Thẻ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật.
4. Ngân hàng có thể đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước theo quy định tại khoản 2 Điều này cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Khi Chủ thẻ vi phạm các nghĩa vụ, cam kết đối với Ngân hàng;
  - b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của Ngân hàng, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTGTT của Chủ thẻ;
  - c. Chủ thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ (Quy chế thẻ), và các quy định có liên quan của Ngân hàng;
  - d. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
  - e. Chủ thẻ chết mà không có người thừa kế được Ngân hàng chấp nhận;
  - f. Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
  - g. Theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ;
  - h. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ;
5. Sau khi việc chấm dứt sử dụng thẻ có hiệu lực:
  - a. Chủ thẻ vẫn phải tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ, phí và/hoặc chi phí phát sinh, các khoản bồi thường thiệt hại phát sinh trước hoặc sau thời điểm chấm dứt.
  - b. Trường hợp chủ thẻ chưa sử dụng hết số tiền có trong thẻ thì Ngân hàng sẽ thực hiện hoàn trả số tiền này tuân theo quy định đối với tài khoản thanh toán của Ngân hàng.
  - c. Hiệu lực của Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi Chủ thẻ hoàn tất mọi nghĩa vụ tài chính đối với Ngân hàng.

#### **ĐIỀU 9: TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, TẠM KHÓA VÀ THU GIỮ THẺ**

Ngân hàng có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ; tạm khóa, thu giữ Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Phát hiện giao dịch có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng Thẻ;
2. Thẻ vật lý bị lỗi Chíp Điện Tử hoặc dải từ;
3. Thiết bị hoặc tổ chức thanh toán thẻ không kết nối thành công được với Ngân hàng;
4. Thẻ nhập sai số PIN;
5. Hạn mức khả dụng không đủ chi trả khoản thanh toán;
6. Giá trị của giao dịch Thẻ vượt quá giá trị giao dịch/lần, số lần giao dịch/ngày, giá trị giao dịch/ngày theo quy định của Ngân hàng (nếu có);



7. Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác; giao dịch gian lận giả mạo; giao dịch không tại Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
8. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
9. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị hỏng;
10. Thẻ hết hạn sử dụng;
11. Thẻ bị khóa;
12. Chủ Thẻ vi phạm bất cứ thỏa thuận, hợp đồng, cam kết nào đã ký với Ngân hàng; hoặc
13. Các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng và/hoặc pháp luật hiện hành.

**ĐIỀU 10: TRA SOÁT, KHIẾU NẠI TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTGTT.
2. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại: qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc các phương thức khác do Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
3. Ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp ngăn chặn/ hạn chế rủi ro như khóa thẻ khi chủ thẻ khiếu nại giao dịch nghi ngờ gian lận. Chủ thẻ không được quyền yêu cầu gỡ bỏ các biện pháp ngăn chặn/hạn chế rủi ro mà Ngân hàng áp dụng trong suốt quá trình xử lý khiếu nại.
4. Yêu cầu khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ phải được thực hiện bằng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại do Ngân hàng ban hành và cung cấp các hóa đơn giao dịch hay bất kỳ thông tin, chứng từ có liên quan để chứng minh nội dung khiếu nại theo yêu cầu của Ngân hàng. Trường hợp Chủ thẻ khiếu nại, tra soát qua tổng đài điện thoại, Chủ thẻ không cần thiết phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại ngoại trừ các trường hợp khiếu nại với lý do gian lận hoặc không thực hiện giao dịch hoặc các trường hợp khác bắt buộc bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định của Ngân hàng và Tổ chức thẻ.
5. Xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: Ngân hàng giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ trong phạm vi thời hạn:
  - a. Đối với thẻ ghi nợ nội địa, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ;
  - b. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, Ngân hàng có trách nhiệm trả lời khiếu nại lần đầu cho Chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
6. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
  - Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn những sự kiện sau: sự hư hỏng hoặc sự cố nào xuất phát từ lỗi của ATM/POS và/hoặc bất kỳ thiết bị máy móc nào của Ngân hàng, sự cố kỹ thuật từ hệ thống Công nghệ thông tin của Ngân hàng, lỗi phát sinh từ nhà cung cấp dịch vụ Internet, viễn thông và/hoặc điện lực hoặc bất kỳ sự kiện nào không thuộc tầm kiểm soát của Ngân hàng và những sự kiện khác theo quy định của pháp luật.
  - Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo khoản 5 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.



- Trường hợp Ngân hàng, chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
  - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng sẽ thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự/ dân 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 chủ thẻ về tình trạng xử lý khiếu nại/ tra soát. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
7. Ngân hàng có quyền từ chối các khiếu nại đối với:
- Giao dịch của thẻ Chip/thẻ Chip VCCS/thẻ Chip Contactless phát sinh tại ATM/POS mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo/gian lận.
  - Các Giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT trừ các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí
  - Các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...)
  - Một thẻ khiếu nại vượt quá 35 giao dịch tại cùng ĐVCNT trong vòng 120 ngày
  - Đối với giao dịch bằng thẻ nội địa (thẻ Napas), Ngân hàng được quyền từ chối các khiếu nại lần 2 của chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ trực tuyến
  - Các giao dịch phát sinh trên thẻ kể từ khi chủ thẻ đăng ký/yêu cầu hạn mức giao dịch ngoài hạn mức giao dịch giới hạn của Ngân hàng.
8. Đối với giao dịch bằng thẻ ghi nợ quốc tế Visa, Ngân hàng có quyền từ chối yêu cầu truy xuất HDGD hoặc cung cấp thông tin về ĐVCNT

#### **ĐIỀU 11: TRAO ĐỔI, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN SỬA ĐỔI BỔ SUNG**

1. KH đồng ý đăng ký nhận thông tin, sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi, v.v của Ngân hàng và/hoặc đối tác của Ngân hàng bằng một, một số trong các phương thức liên hệ được Ngân hàng triển khai từng thời kỳ với số lượng và thời gian không hạn chế, bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, gửi thông báo trên Ứng dụng NHĐT, thông báo trên website chính thức của Ngân hàng, các phương thức khác do Ngân hàng triển khai từng thời kỳ..
2. KH đồng ý cho Ngân hàng ghi âm cuộc gọi để nâng cao chất lượng dịch vụ, khảo sát nâng cao chất lượng dịch vụ.
3. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký trong Giấy Đăng ký. KH được coi là đã nhận được thông báo của Ngân hàng khi Ngân hàng đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của KH. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản; nếu không thông báo thì Ngân hàng có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi Ngân hàng thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
4. Trừ trường hợp bản Điều khoản và điều kiện này có quy định khác, Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Ngân hàng nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ tại Ngân hàng sau 01 ngày kể từ ngày Ngân hàng thông báo. Nếu KH không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của Ngân hàng, KH được quyền chấm dứt sử dụng thẻ bằng việc Ngân hàng nhận được văn bằng yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ từ Chủ thẻ.



5. Ngân hàng được sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của KH bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do KH cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa KH và Ngân hàng để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với Ngân hàng để phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.
6. Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới Ngân hàng theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản tại các điểm giao dịch của Ngân hàng, hoặc qua Tổng đài 1900 555 596. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, Ngân hàng có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật

**ĐIỀU 12: QUY ĐỊNH KHÁC VÀ LUẬT ĐIỀU CHỈNH**

1. Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền và/hoặc nghĩa vụ của chủ thẻ theo Hợp đồng cho bất kỳ bên thứ ba nào.
2. Ngân hàng được phép thay thế, sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện mở và sử dụng Thẻ ghi nợ và thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được nêu tại Khoản 1 Điều 10 của Bản Điều khoản Điều kiện này. Các nội dung thay thế, sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị áp dụng nếu Chủ thẻ vẫn tiếp tục sử dụng thẻ sau khi sự thay thế, sửa đổi, bổ sung nêu trên có hiệu lực trừ khi Chủ thẻ phản đối bằng cách biểu lộ ý định chấm dứt việc sử dụng Thẻ bằng việc Ngân hàng nhận được văn bản yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ từ Chủ thẻ.
3. Bản Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh theo quy định bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ghi nợ.
4. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp Đồng này sẽ được Các Bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp Các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong Các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của Các Bên như nêu tại Giấy Đăng ký là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản, thì được hiểu là KH cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và Ngân hàng có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung.
5. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào Bản Điều khoản và Điều kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này
6. Những nội dung không quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các tổ chức thẻ và các quy định, quy chế khác của Ngân hàng, các thỏa thuận cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với Ngân hàng.

**ĐIỀU 13: NGÔN NGỮ**

1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, bản Điều khoản và điều kiện thẻ ghi nợ, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Ngân hàng và Chủ thẻ là tiếng Việt.
2. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản Tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

