

CÁC ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Điều khoản, Điều kiện này, các từ ngữ được hiểu như sau:

1.1 **Ngân hàng:** là Ngân hàng TMCP Lộc Phát Việt Nam.

1.2 **Khách hàng:** là cá nhân hoặc Tổ chức đăng ký phát hành sử dụng Thẻ ghi nợ do Ngân hàng phát hành và được Ngân hàng chấp thuận cung ứng dịch vụ Thẻ ghi nợ bằng việc ký kết Đề nghị kiêm thỏa thuận mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản.

1.3 **Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ/ Hợp đồng:** là Đề nghị kiêm thỏa thuận mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản, cùng với Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và các thỏa thuận khác liên quan đến mở, sử dụng và thanh toán thẻ Ghi nợ giữa Ngân hàng và Khách hàng (nếu có).

1.4 **Các Ngân hàng trong liên minh:** là các Ngân hàng thuộc Liên minh thẻ, Tổ chức chuyên mạch tài chính hoặc Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán mà Ngân hàng là thành viên chính thức hoặc có kết nối với Ngân hàng thông qua các liên minh thẻ/Tổ chức chuyên mạch/Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

1.5 **Tài khoản:** là Tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng phục vụ mục đích sử dụng Thẻ hoặc các dịch vụ thanh toán khác.

1.6 **Thẻ:** là thẻ ghi nợ do Ngân hàng phát hành trên cơ sở Tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng, được sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các điểm chấp nhận thẻ (ĐVCNT), gửi, nạp, rút tiền mặt và thực hiện một số dịch vụ khác tại các máy ATM.

1.7 **Chủ thẻ:** là cá nhân hoặc Tổ chức được Ngân hàng cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

1.8 **Chủ thẻ chính:** là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với Ngân hàng và có nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng đó. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản chi tiêu và phí phát sinh và tất cả trách nhiệm liên quan đến sử dụng Thẻ của Người sử dụng thẻ chính và các Chủ thẻ phụ. (Đối với Thẻ phát hành cho Tổ chức thì người sử dụng Thẻ chính là chủ tài khoản tiền gửi thanh toán được sử dụng để phát hành thẻ của Tổ chức).

1.9 **Chủ thẻ phụ:** là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ theo Hợp đồng giữa Chủ thẻ chính và tổ chức phát hành thẻ. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ với Chủ thẻ chính.

1.10 **Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN).

1.11 **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

1.12 **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** là Tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.

1.13 **Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

1.14 **Máy giao dịch tự động (ATM):** là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.

1.15 **Mã số xác định chủ thẻ (PIN):** là mã số mật được Ngân hàng cung cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng cho các Giao dịch thẻ. PIN được coi là chữ ký điện tử trong các Giao dịch thẻ.

1.16 **Giao dịch đáng ngờ:** là các giao dịch hoặc hành vi có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở hợp lý để nghi ngờ tài sản trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan đến rửa tiền dù đã hoàn thành, chưa hoàn thành hoặc mới có ý định được thực hiện bởi khách hàng hoặc các bên liên quan đến khách hàng. Khái niệm giao dịch bao gồm cả yêu cầu mở tài khoản, thiết lập quan hệ đối tác hoặc ký kết hợp đồng với Ngân hàng.

Điều 2. Sản phẩm thẻ ghi nợ và phạm vi áp dụng

2.1 Thẻ ghi nợ và Thời hạn hiệu lực Thẻ:

a. Thẻ ghi nợ: là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ. (Riêng đối với thẻ phát hành trên Tài khoản thấu chi, Khách hàng không được rút tiền từ hạn mức thấu chi, chỉ rút khi Tài khoản có số dư).

b. Thời hạn hiệu lực thẻ: là thời hạn khách hàng được phép sử dụng Thẻ. Thời hạn hiệu lực được in trên Thẻ. Trong trường hợp tài khoản bị đóng thì Thẻ không còn hiệu lực sử dụng.

2.2 Phạm vi sử dụng Thẻ:

a. Thẻ ghi nợ nội địa: được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hợp pháp tại ĐVCNT, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác mà Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ trên lãnh thổ Việt Nam.

b. Thẻ ghi nợ quốc tế: được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hợp pháp tại ĐVCNT, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác bằng đồng Việt Nam trên lãnh thổ Việt Nam hoặc bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ tự do chuyển đổi và các đồng tiền khác được TCTTT chấp nhận làm đồng tiền thanh toán ngoài lãnh thổ Việt Nam.

c. Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và chủ thẻ chính.

d. Việc rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế của Thẻ ghi nợ phát hành bằng phương thức điện tử tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

Điều 3. Các quy định cụ thể

3.1 Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ:

a. Trên lãnh thổ Việt Nam:

- Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
- Đối với các giao dịch thẻ khác:

+ Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ.

+ Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng đồng Việt Nam từ TCTTT.

- Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

b. Ngoài lãnh thổ Việt Nam:

Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho Ngân hàng bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

3.2 Phí, lãi:

Các loại phí, lãi và mức phí, lãi áp dụng theo Biểu phí do Ngân hàng quy định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ, đảm bảo phù hợp với quy định của Pháp luật, được niêm yết, thông báo công khai trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng tại website: www.lpbank.com.vn, các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng.

Chủ thẻ được hưởng lãi suất tùy thuộc chính sách của Ngân hàng trong từng thời kỳ cho số dư Có trên Tài khoản thanh toán sử dụng Thẻ.

3.3 Hạn mức giao dịch:

Các loại hạn mức giao dịch sẽ do Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ và được công bố trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng tại website www.lpbank.com.vn.

3.4 Hạn mức thẻ

a. Các hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ áp dụng đối với chủ thẻ đảm bảo phù với quy định của NHNN, quy định của pháp luật hiện hành về quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật, và có thể thay đổi trong từng thời kỳ, được công bố chính thức trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng.

b. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về hạn mức tối thiểu là 07 ngày.

c. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày và theo quy định của Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.

3.5 Các hành vi bị cấm:

a. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.

- b. 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 (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- c. ĐVCNT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- d. 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.
- e. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
- f. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g. ĐVCNT chuyển thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code cho bên khác sử dụng; chấp nhận thanh toán thẻ mà không có hợp đồng thanh toán thẻ; sử dụng trái phép các thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code của TCTTT ở Việt Nam hoặc của TCTTT ở nước ngoài.
- h. Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ.
- i. Sử dụng thẻ không đúng mục đích, thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua hàng hóa và cung ứng dịch vụ) với mục đích rút tiền mặt, giao dịch thẻ không phù hợp với quy định của pháp luật (liên quan đến hoạt động trò chơi có cờ bạc, cá độ, kinh doanh ngoại hối, chứng khoán, tiền ảo, tiền điện tử....) hoặc các loại hình kinh doanh bị cấm khác theo quy định của Ngân hàng và pháp luật từng thời kỳ.
- j. Các hành vi bị cấm khác theo quy định pháp luật và Ngân hàng trong từng thời kỳ.

3.6 Thu giữ thẻ và hủy hiệu lực của Thẻ:

Thẻ bị thu giữ và/hoặc hủy hiệu lực trong các trường hợp sau:

- a. Thẻ giả.
- b. Thẻ sử dụng trái phép.
- c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- d. Ngân hàng có cơ sở hợp lý để nghi ngờ Khách hàng có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật hoặc khách hàng là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách PCRT khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.
- e. Các trường hợp thu giữ thẻ và/hoặc hủy hiệu lực thẻ khác (nếu có) theo quy định nội bộ của Ngân hàng, pháp luật, TCTTT hoặc thỏa thuận khác giữa Khách hàng với Ngân hàng.

3.7 Tạm Khóa thẻ:

Thẻ bị tạm khóa trong các trường hợp sau:

- a. Khách hàng có thông báo với Ngân hàng về việc tạm khóa thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc (các kênh tiếp nhận của Tổng đài Chăm sóc khách hàng, tại quầy giao dịch, ...). Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Khách hàng sẽ chỉ được mở lại

sau thời hạn tạm khóa trong thông báo của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của Khách hàng tùy từng thời điểm và được Ngân hàng chấp thuận.

b. Ngân hàng phát hiện các giao dịch nghi ngờ, giả mạo, gian lận, sẽ chủ động tạm khóa thẻ và liên lạc thông báo cho Khách hàng. Trường hợp không liên hệ được với Khách hàng, Ngân hàng sẽ gửi thông báo tới Khách hàng bằng hình thức thư điện tử và gửi thông tin tới tổng đài, ĐVKD phụ trách để phối hợp thực hiện.

c. Khi có cơ sở hợp lý nghi ngờ giao dịch liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật hoặc khách hàng là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách Phòng chống rửa tiền khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.

d. Khách hàng nhập sai mã PIN 03 lần khi thực hiện giao dịch.

e. Thẻ quá hạn thanh toán hoặc thẻ chưa quá hạn thanh toán nhưng khách hàng đang có khoản vay liên đới bị quá hạn.

f. Thẻ sau 60 ngày kể từ ngày khởi tạo đăng ký phát hành trên hệ thống mà Khách hàng không đến nhận thẻ.

g. Khóa trong trường hợp cảnh báo từ Ngân hàng Nhà nước, Tiểu Ban Quản lý rủi ro, Tổ chức thẻ quốc tế.

h. Thẻ bị lộ thông tin tại Đơn vị chấp nhận thẻ.

i. Ngân hàng được khóa/đóng thẻ khi thẻ phát sinh giao dịch thanh toán không tại Đơn vị chấp nhận thẻ (không phát sinh việc mua hàng hóa và cung ứng dịch vụ) với mục đích rút tiền mặt, giao dịch thẻ không phù hợp với quy định của pháp luật (liên quan đến hoạt động trò chơi có cờ bạc, cá độ, kinh doanh ngoại hối, chứng khoán, tiền ảo, tiền điện tử...) hoặc các loại hình kinh doanh bị cấm khác theo quy định của Ngân hàng và pháp luật từng thời kỳ.

j. Các trường hợp khác theo quy định nội bộ của Ngân hàng, Pháp luật, hoặc thỏa thuận khác giữa Khách hàng với Ngân hàng.

3.8 Hủy thẻ:

Thẻ có thể bị hủy trong các trường hợp sau:

a. Thẻ hết hạn sử dụng.

b. Thẻ bị lỗi Chíp.

c. Thẻ có dấu hiệu nghi ngờ bị lộ thông tin và được khách hàng đề nghị đóng thẻ hoặc các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

d. Trường hợp thẻ bị nuốt tại ATM của Ngân hàng, đã thông báo tới Khách hàng, nhưng Khách hàng không đến nhận lại trong vòng 60 ngày kể từ ngày Ngân hàng thu gom thẻ từ máy ATM.

e. Trường hợp thẻ do Khách hàng nộp lại Ngân hàng tại quầy giao dịch do: Khách hàng nhặt được thẻ của người khác, Khách hàng đóng thẻ/đóng tài khoản...

3.9 Xử lý trong trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ

a. Khi mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, chủ thẻ phải thông báo ngay cho Ngân hàng qua kênh Tổng đài chăm sóc khách hàng/hoặc tại Quầy giao dịch của Ngân hàng đồng thời chủ động thực hiện khóa thẻ.

b. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, Ngân hàng phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Thời hạn Ngân hàng hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ. Trường hợp Ngân hàng không thể liên hệ lại được với Khách hàng, Ngân hàng sẽ tiếp tục xử lý khi có sự phản hồi từ Khách hàng.

c. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, Ngân hàng chỉ phải phân định trách nhiệm và/hoặc thương lượng cách xử lý hậu quả sau thời điểm chủ thẻ thông báo sự vụ thẻ bị lợi dụng cho Ngân hàng và yêu cầu khóa thẻ. Đối với các giao dịch đã phát sinh trên thẻ trước thời điểm chủ thẻ thông báo lại cho Ngân hàng, chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán bất kỳ các khoản giao dịch phát sinh, phí và lãi (nếu có). Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3.10 Từ chối thanh toán thẻ

Thẻ do Ngân hàng phát hành bị từ chối thực hiện giao dịch trong các trường hợp sau đây:

- a. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo Khoản 5 Điều này.
- b. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- c. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất.
- d. Thẻ hết hạn sử dụng.
- e. Thẻ bị khóa.
- f. Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- g. Số dư tài khoản thanh toán, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán.
- h. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản tín dụng, lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của Ngân hàng.
- i. Chủ thẻ không thực hiện đúng theo quy định, điều khoản trong hợp đồng đã ký với Ngân hàng khi mở thẻ.
- j. Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- k. Chủ thẻ vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của TCPHT, TCTTT hoặc các thoả thuận giữa Chủ thẻ với TCPHT mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.
 - l. Thẻ vật lý bị lỗi Chip hoặc dải từ;
 - m. Chủ Thẻ chưa cung cấp đầy đủ thông tin và/hoặc cung cấp thông tin xác thực giao dịch (CVC/CVV, và/hoặc OTP) không chính xác khi thực hiện giao dịch thương mại điện tử;
 - n. Giao dịch vượt quá giá trị giao dịch/lần, số lần giao dịch/ngày, giá trị giao dịch/ngày theo quy định Ngân hàng (nếu có).

3.11 Quy định về tra soát, khiếu nại

a. Khi phát hiện có bất kì nhầm lẫn/sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ/phí, ghi nợ.... chủ thẻ có quyền yêu cầu Ngân hàng tra soát. Trong vòng 60 ngày kể từ ngày Khách hàng phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng có trách nhiệm gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) theo một trong các phương thức sau: qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của Ngân hàng.

Trường hợp Khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, trong một số trường hợp cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng, Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Ngân hàng trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh (nếu có) do Khách hàng khiếu nại quá thời hạn trên.

b. Khách hàng phải chịu phí khiếu nại theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ.

c. Khách hàng đồng ý các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ, Khách hàng có trách nhiệm thực hiện trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. Quá thời hạn trên, nếu Ngân hàng không nhận được bất kì khiếu nại nào từ chủ thẻ thì các khoản được tính vào tài khoản thẻ được coi là chính xác và có hiệu lực. Chủ thẻ không có quyền khiếu nại hay yêu cầu nào khác sau thời điểm này. Trường hợp Ngân hàng có thể tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do lỗi khiếu nại chậm của Khách hàng.

d. Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại cho Khách hàng trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát khiếu nại hợp lệ lần đầu của chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a) khoản này hoặc một thời hạn khác theo thông báo, hướng dẫn của Ngân hàng phù hợp với quy định pháp luật áp dụng tại thời điểm phát sinh.

e. Đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại cho Khách hàng tối đa 60 ngày làm việc kể từ ngày Ngân hàng nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại hợp lệ của Khách hàng về việc sử dụng dịch vụ Thẻ hoặc theo thông báo, hướng dẫn của Ngân hàng áp dụng tại thời điểm phát sinh, phù hợp theo quy định, thỏa thuận của Ngân hàng và các tổ chức thẻ quốc tế và các bên liên quan khác (nếu có).

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của Chủ thẻ

4.1 Quyền của Chủ thẻ:

a. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch trên máy ATM và tại các ĐVCNT của Ngân hàng và các ngân hàng trong liên minh trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

b. Hưởng lãi tùy thuộc chính sách của Ngân hàng trong từng thời kỳ trên số dư Có của Tài khoản thanh toán tương ứng với loại Tài Khoản đang sử dụng Thẻ.

c. Được quyền yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong

quá trình sử dụng Dịch vụ theo Hợp đồng này.

- d. Yêu cầu trợ giúp trong quá trình sử dụng Thẻ: Khóa thẻ, mở khóa thẻ, cấp lại PIN, phát hành lại Thẻ...
- e. Hưởng các chương trình ưu đãi của Ngân hàng dành cho Chủ thẻ.
- f. Sử dụng các dịch vụ bảo hiểm dành cho Chủ thẻ của Ngân hàng (nếu có).
- g. Chấm dứt sử dụng Thẻ khi không có nhu cầu sử dụng theo quy định của Ngân hàng.

4.2 Trách nhiệm của Chủ thẻ:

- a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin theo yêu cầu của Ngân hàng khi phát hành Thẻ và trong suốt quá trình sử dụng Thẻ.
- b. Trực tiếp nhận Thẻ, PIN hoặc ủy quyền cho người khác đến Ngân hàng nhận thay. Nếu Chủ thẻ nhờ người nhận thay thì phải có văn bản Ủy quyền (bản gốc/bản chính) có công chứng theo quy định của pháp luật.
- c. Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm chung và mỗi người chịu trách nhiệm riêng trong việc thực hiện các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ trong Điều kiện điều khoản sử dụng thẻ giữa Khách hàng và Ngân hàng. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với Ngân hàng về việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ, có trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng tất cả các giao dịch thẻ có chữ ký của chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ trên hóa đơn cũng như có sử dụng PIN. Trường hợp chủ thẻ chính chết/bị tuyên bố là đã chết, mất tích, hoặc mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc thanh toán cho Ngân hàng và việc thừa hưởng số dư trên Tài khoản thanh toán của chủ thẻ chính hoặc số tiền còn lại trên thẻ được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- d. Nhận Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành. Sau thời hạn này, Ngân hàng có quyền hủy thẻ và Chủ thẻ phải chịu phí phát hành Thẻ.
- e. Không sử dụng thẻ phục vụ cho hành vi rửa tiền/tài trợ khủng bố/tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Hoàn toàn chịu trách nhiệm và các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu vi phạm các nội dung này.
- f. Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hóa đơn giao dịch giống chữ ký này.
- g. Không chuyển nhượng hoặc cho người khác sử dụng Thẻ, không để lộ số PIN cho bất kỳ ai.
- h. Khi phát hiện mất Thẻ, lộ thông tin Thẻ, Chủ thẻ phải báo ngay cho Ngân hàng để tiến hành khóa thẻ và phải chính thức xác nhận lại bằng hình thức do Ngân hàng yêu cầu. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất xảy ra trước thời điểm Ngân hàng xác nhận đã xử lý xong yêu cầu của Chủ thẻ.
- i. Có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản nợ, phí liên quan đến giao dịch thẻ cũng như các khoản phí khác theo biểu phí của Ngân hàng quy định được công bố công khai tại các điểm giao dịch hoặc trên trang thông tin điện tử chính thức của Ngân hàng.

j. Không thể hủy hay thay đổi bất cứ giao dịch nào đã được thực hiện thành công tại ATM, ĐVCNT đã được hệ thống của Ngân hàng ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, số tài khoản, mã số giao dịch, thời gian thực hiện giao dịch... và các chi tiết nghiệp vụ khác.

k. Có trách nhiệm hoàn trả tiền theo yêu cầu của Ngân hàng bằng việc tại đây đồng ý để Ngân hàng chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của chủ thẻ đối với khoản tiền liên quan đến giao dịch thẻ mà chủ thẻ rút thừa, giao dịch ghi Có nhằm vào tài khoản của chủ thẻ và/hoặc các giao dịch nhầm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống truyền tin.

l. Công nhận và chịu trách nhiệm với mọi Giao dịch thẻ và chứng từ liên quan bao gồm cả chứng từ điện tử do hệ thống của Ngân hàng hoặc các Ngân hàng trong liên minh cung cấp.

m. Tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định đã nêu tại Hợp đồng, các quy định khác theo từng thời kỳ mà Ngân hàng đã thông báo trên trang thông tin điện tử chính thức của Ngân hàng.

n. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc sử dụng thẻ của các thẻ phụ.

o. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) đối với các giao dịch thực hiện trên thẻ thông qua các ứng dụng công nghệ/giao dịch trên môi trường internet, các giao dịch ATM/POS.... phát sinh trên thẻ.

p. Đồng ý cho Ngân hàng ghi nợ Tài khoản của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, giao dịch thẻ: rút tiền, ATM, giao dịch Internet... và các khoản được ghi Có không chính xác và/hoặc các trường hợp khác tùy thuộc tình hình thực tế mà không cần thông báo trước hoặc cần có sự đồng ý của chủ thẻ.

q. Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin thẻ, bảo quản Thẻ, giữ bí mật PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin giao dịch. Khách hàng không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho bất kỳ ai và hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp làm lộ thông tin thẻ...

r. Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ đã được hệ thống Ngân hàng ghi nhận và cung cấp. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và hoặc sử dụng PIN của thẻ, và các giao dịch khác nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc thẻ được thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Khách hàng.

s. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán số tiền Giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của Khách hàng hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ khi tranh chấp được đưa ra hội đồng hòa giải/ trọng tài của tổ chức thẻ và hội đồng hòa giải/trọng tài của tổ chức thẻ xử/phán quyết Khách hàng thua kiện trên cơ sở xác nhận của Khách hàng tại các bước xử lý nghiệp vụ tra soát.

t. Trong trường hợp Khách hàng đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị Ngân hàng yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, Thẻ sẽ không còn giá trị sử dụng.

u. Khách hàng chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán Thẻ.

v. Tuân thủ các quy định về tra soát khiếu nại của Ngân hàng, Tổ chức thẻ, Tổ chức liên minh thẻ.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

5.1 Quyền của Ngân hàng

a. Ghi nợ Tài khoản của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, giao dịch thẻ: rút tiền, ATM, giao dịch Internet... và các khoản được ghi Có không chính xác và/hoặc các trường hợp khác tùy thuộc tình hình thực tế theo đánh giá của Ngân hàng là phù hợp mà không cần thông báo trước hoặc cần có sự đồng ý của chủ thẻ.

b. Được quyền từ chối giao dịch, thu giữ thẻ, tạm khóa, khóa hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ ... theo điều khoản sử dụng thẻ ghi nợ được Ngân hàng công bố trên website trong từng thời kỳ, mà không cần thông báo trước nếu Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng này hoặc Chủ thẻ bị nghi ngờ có hành vi vi phạm pháp luật, gian lận, giả mạo khi sử dụng Thẻ.

c. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ và/hoặc các thông tin khác của chủ thẻ nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này và/hoặc phục vụ cho mục đích tuân thủ các quy định pháp luật của Ngân hàng.

d. Sử dụng và cung cấp các thông tin liên quan đến khách hàng, giao dịch thẻ của Khách hàng cho bên thứ ba và cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và/hoặc đảm bảo tuân thủ quy định về phòng chống rửa tiền/tài trợ khủng bố, và phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

e. Từ chối và được miễn trách nhiệm hoàn toàn nếu Chủ thẻ yêu cầu tra soát về giao dịch quá thời hạn 60 ngày kể từ ngày giao dịch hoặc Chủ thẻ thực hiện tra soát không hợp lệ.

f. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, truyền tin... bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng và trong các trường hợp bất khả kháng, các trường hợp phát sinh không phải do lỗi của Ngân hàng và/hoặc theo quy định của pháp luật.

g. Khi Ngân hàng nghi ngờ Khách hàng thực hiện giao dịch không, Ngân hàng có quyền chủ động quyết định thực hiện: đóng và/hoặc tạm khóa thẻ/hạn mức tín dụng thẻ/hạn mức thấu chi của Khách hàng mà không cần có ý thêm kiến từ Khách hàng và/hoặc thông báo đến Khách hàng. Khách hàng cam kết sẽ không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào liên quan đến việc Ngân hàng thực hiện đóng/tạm khóa đối với thẻ/hạn mức tín dụng thẻ/hạn mức thấu chi trong trường hợp này. Ngoài ra, Khách hàng vẫn có nghĩa vụ cung cấp bằng chứng chứng minh mục đích giao dịch theo yêu cầu của Ngân hàng.

5.2 Trách nhiệm của Ngân hàng

a. Tôn trọng các quyền của Chủ thẻ.

b. Hướng dẫn, thông báo cho Chủ thẻ các quy định mới nhất của Ngân hàng về việc sử dụng Thẻ.

c. Hỗ trợ khóa Thẻ một cách nhanh nhất có thể khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc mất Thẻ hoặc bị lộ số PIN với điều kiện Chủ thẻ cung cấp chính xác các thông tin do Ngân hàng yêu cầu.

d. Giải quyết các yêu cầu trợ giúp và tra soát hợp lệ của Chủ thẻ.

e. Chịu trách nhiệm đối với những tổn thất tài chính xảy ra sau thời điểm Ngân hàng xác nhận đã xử lý yêu cầu khóa thẻ của Chủ thẻ.

f. TCPHT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về các trường hợp quy định tại Khoản 3.10 Điều 3 cho TCTTT và TCTTT có trách nhiệm thông báo lại cho ĐVCNT.

g. Các thông báo về việc thẻ bị từ chối thanh toán có hiệu lực kể từ thời điểm bên liên quan đến giao dịch thanh toán thẻ nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý. Sau khi bên liên quan đã nhận thông báo mà vẫn thanh toán thẻ và để xảy ra các trường hợp thẻ bị lợi dụng thì bên liên quan đó phải chịu hoàn toàn thiệt hại, trừ trường hợp các bên liên quan có thỏa thuận khác.

h. Đối với trường hợp Ngân hàng chủ động thực hiện đổi thẻ cho Khách hàng, Ngân hàng có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng, thực hiện quy trình phát hành thẻ thông thường và đóng vĩnh viễn thẻ cũ trên hệ thống.

Điều 6. Giải quyết tranh chấp

6.1 Hợp đồng này được điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ của TCTQT có liên quan và của Ngân hàng. Trong quá trình thực hiện, nếu có tranh chấp phát sinh thì trước hết hai bên cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác.

6.2 Trường hợp thương lượng, hòa giải không thành thì các bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 7. Điều khoản thi hành

7.1 Chủ thẻ cam kết thực hiện các nội dung của Hợp đồng này cũng như các quy định của Ngân hàng về việc mở, sử dụng và thanh toán thẻ ghi nợ.

7.2 Quy định này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng và Ngân hàng ký xác nhận Đề nghị kiêm thỏa thuận mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ.

7.3 Ngân hàng có quyền thay đổi bất kỳ nội dung nào trong Bản điều khoản điều kiện này tại bất kỳ thời điểm nào. Trong trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc bất kỳ quy định nào về mở, sử dụng và thanh toán thẻ ghi nợ, Ngân hàng sẽ thông báo công khai trên website của Ngân hàng, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa điểm giao dịch của Ngân hàng. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày. Trường hợp Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại Ngân hàng sau thời gian Ngân hàng thông báo thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đồng ý về việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các quy định về mở, sử dụng và thanh toán thẻ ghi nợ.

7.4 Các sửa đổi, bổ sung đó là một phần không tách rời của Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi và bổ sung đó. Tất cả các thay đổi này được xem như Khách hàng đã nhận vào ngày công bố trên Website của Ngân hàng hoặc Ngân hàng thực hiện thông báo theo các hình thức khác tại Hợp đồng này, tùy theo điều kiện nào đến trước.