Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng thẻ tín dụng Muadee by HDBank

Nội dung của Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ tín dụng Muadee by HDBank (sau đây gọi tắt là "Các Điều Khoản Và Điều Kiện") dưới đây cùng với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng Muadee by HDBank (sau đây gọi tắt là "Giấy Đề Nghị") tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng Muadee by HDBank ràng buộc pháp lý giữa Chủ Thẻ/Khách Hàng và HDBank. Khi Chủ Thẻ/ Khách Hàng xác nhận đồng ý/sử dụng nghĩa là Chủ Thẻ/ Khách Hàng đã chấp nhận và chịu sự ràng buộc bởi Các Điều Khoản Và Điều Kiện.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1.1. **Ngân hàng TMCP Phát triển TP. HCM** (sau đây gọi tắt là "**HDBank**"): là tổ chức phát hành Thẻ (sau đây gọi tắt là "**TCPHT**").

1.2. **Điểm giao dịch**: là các Đơn vị kinh doanh của HDBank, bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, và các Đơn vị khác có chức năng kinh doanh trong từng thời kỳ của HDBank.

1.3. **Thẻ tín dụng phi vật lý Muadee by HDBank** (sau đây gọi tắt là **"Thẻ"**): là thẻ tín dụng phi vật lý được HDBank hợp tác với Tổ chức thẻ Quốc tế phát hành trên Ứng dụng Muadee by HDBank, cho phép khách hàng chia nhỏ số tiền phải thanh toán tối đa 4 lần và chi trả trong thời gian từ 90-120 ngày mà không áp dụng lãi suất. Việc chia nhỏ số lần (kỳ hạn) mà khách hàng phải thanh toán và thời gian thực hiện thanh toán có thể được thay đổi, điều chỉnh theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

1.4. **Ứng dụng Muadee by HDBank (**sau đây gọi tắt là "**Ứng dụng Muadee**"): là ứng dụng di động của HDBank, cho phép khách hàng tải về điện thoại, đăng ký để được phát hành thẻ tín dụng phi vật lý Muadee by HDBank và được sử dụng để thực hiện giao Giao dịch mua hàng hóa dịch vụ của Thẻ trên ứng dụng.

1.5. **Thẻ phi vật lý:** là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, nhưng vẫn chứa các thông tin trên Thẻ, được HDBank phát hành cho Chủ Thẻ để giao dịch qua internet, chương trình ứng dụng trên điện thoại di động hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận Thẻ khác, không bao gồm các trường hợp Thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý khi Chủ Thẻ có yêu cầu.

1.6. **Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng Muadee by HDBank** (sau đây gọi tắt là "**Hợp Đồng**"**):** là thỏa thuận bằng văn bản giữa HDBank với Chủ Thẻ về việc phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng Muadee by HDBank. Hợp Đồng này được tạo nên bởi Các Điều Khoản Và Điều Kiện và Giấy Đề Nghị, hoặc văn bản khác có tên gọi tương đương theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

1.7. **Chủ Thẻ (sau đây gọi tắt là "KH"):** là Khách Hàng cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp Đồng với HDBank, Chủ Thẻ đồng thời là Khách Hàng.

1.8. **Tổ chức thanh toán Thẻ** (sau đây gọi tắt là "**TCTTT**"**):** là HDBank hoặc các tổ chức tín dụng khác, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện dịch vụ thanh toán Thẻ theo quy định của pháp luật.

1.9. **Tổ chức Thẻ quốc tế** (sau đây gọi tắt là "**TCTQT**"**):** là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với HDBank, TCTTT, tổ chức chuyển mạch Thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động Thẻ ngân hàng đối với Thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc Thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

1.10. **Đơn vị chấp nhận thẻ** (sau đây gọi tắt là "**ĐVCNT"**): là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa/dịch vụ bằng Thẻ theo Hợp đồng ký với HDBank hoặc tổ chức thanh toán Thẻ khác.

1.11. **Nhà cung cấp** (sau đây gọi tắt là "**NCC**"): là tổ chức/cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ cho KH.

1.12. **Dịch vụ thanh toán QR Code** (sau đây gọi tắt là "**HDBank QR Code**"): là dịch vụ do HDBank cung cấp cho phép KH thanh toán cho các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNT thông qua hình thức quét mã QR được cung cấp khi KH kích hoạt Thẻ.

1.13. **Mã QR** (sau đây gọi tắt là "**QR Code**"): là một dạng mã ma trận chứa thông tin về ĐVCNT và/hoặc thông tin hàng hóa dịch vụ của ĐVCNT, có thể đọc bởi thiết bị di động có chức năng chụp ảnh với ứng dụng chuyên biệt.

1.14. **Hóa đơn:** là chứng từ xác nhận các giao dịch thông qua Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện tại ĐVCNT.

1.15. **Tổng đài dịch vụ KH:** là một trong những kênh hỗ trợ của HDBank tiếp nhận các yêu cầu của Chủ Thẻ qua điện thoại liên quan đến dịch vụ Thẻ theo quy định của HDBank tại từng thời điểm.

1.16. **Chấm dứt sử dụng Thẻ:** là việc HDBank quyết định không cho Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ hoặc Chủ Thẻ chủ động/ tự nguyện chấm dứt việc sử dụng Thẻ.

1.17. **Khóa Thẻ**: là việc HDBank khóa Thẻ trên hệ thống và KH tạm thời không sử dụng được Thẻ.

1.18. **Sao kê Thẻ:** là thông báo được HDBank gửi cho Chủ Thẻ hàng tháng và liệt kê chi tiết các nội dung như các giao dịch Thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ, số tiền đã thanh toán, số dư nợ đầu kỳ, số dư nợ cuối kỳ, số tiền đến hạn thanh toán, ngày đến hạn thanh toán và một số nội dung khác có liên quan đến việc sử dụng Thẻ.

1.19. **Tài khoản Thẻ:** là tài khoản của Chủ Thẻ tại HDBank được dùng để quản lý các loại giao dịch Thẻ, phí, lãi và các nghĩa vụ khác phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ.

1.20. **Giao dịch Thẻ:** là việc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do HDBank, TCTTT cung ứng.

1.21. **Số tiền giao dịch:** là số tiền mà Chủ Thẻ dùng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc thực hiện các giao dịch Thẻ khác do HDBank, TCTTT cung ứng.

1.22. **Số tiền giao dịch quy đổi:** là số tiền giao dịch được quy đổi theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ do HDBank hoặc các TCTQT quy định.

1.23. **Dư nợ:** là số dư nợ Thẻ bao gồm giá trị các giao dịch Thẻ, phí và lãi liên quan đến việc sử dụng Thẻ được liệt kê trong Sao kê Thẻ được gửi cho Chủ Thẻ**.**

1.24. **Số tiền ghi nợ:** là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do HDBank, TTTQT quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ.

1.25. **Ghi nợ:** là việc trừ tiền từ Thẻ.

1.26. **Ghi có:** là việc cộng tiền vào Thẻ.

1.27. **Số dư nợ gốc**: là khoản nợ bao gồm giá trị các giao dịch Thẻ và phí phát sinh từ các giao dịch Thẻ.

1.28. **Nợ quá hạn:** là khoản nợ mà Chủ Thẻ không thanh toán và/hoặc chưa hoàn tất nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn thanh toán theo Hợp Đồng đã ký với HDBank và/hoặc các thỏa thuận khác với HDBank (nếu có).

1.29. **Ngày sao kê:** Ngày 26 hàng tháng.

1.30. **Ngày đến hạn thanh toán:** Ngày thứ tư kể từ Ngày sao kê (sau Ngày sao kê 4 ngày). Để làm rõ, thời gian thanh toán phải được thực hiện trước 16h50 của Ngày đến hạn thanh toán.

1.31. **Số tiền đến hạn thanh toán:** là số tiền mà Chủ Thẻ cần phải thanh toán theo thông báo của HDBank chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đủ số tiền đến hạn thanh toán vào ngày đến hạn thanh toán thì HDBank sẽ phạt chậm thanh toán theo quy định của HDBank.

1.32. **Hạn mức tín dụng Thẻ** (sau đây gọi tắt là "**HMTD**"): là số tiền tối đa mà Chủ Thẻ được HDBank cho phép sử dụng tại một thời điểm nhất định.

1.33. **Hệ thống giao dịch Thẻ quốc tế:** bao gồm Hệ thống HDBank, hệ thống các ĐVCNT, hệ thống các ATM của các tổ chức có tham gia cùng hệ thống kết nối với HDBank (Visa, Mastercard,…).

1.34. **Thời hạn Thẻ/Thời hạn hiệu lực Thẻ:** là thời hạn Chủ Thẻ được phép sử dụng Thẻ do TCPHT cấp, đó là thời hạn hiệu lực được thể hiện trên Thẻ.

1.35. **Phí dịch vụ Thẻ** (sau đây gọi tắt là "**phí**")**:** là các khoản phí mà Chủ Thẻ thanh toán cho HDBank khi mở, sử dụng và thực hiện các giao dịch Thẻ. Mức phí, loại phí sẽ do HDBank quy định theo từng thời kỳ và được ban hành trong (các) Biểu phí dịch vụ Thẻ.

1.36. **Chứng từ giao dịch Thẻ:** là bất kỳ giấy tờ, chứng từ nào có chữ ký của Chủ Thẻ hoặc tài liệu, dữ liệu thể hiện giao dịch Thẻ trực tuyến hoặc theo các tiêu chuẩn do Tổ chức Thẻ (Visa, Mastercard…) quy định xác nhận việc thực hiện giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ.

1.37. **Giấy tờ tuỳ thân:** là chứng minh nhân dân, căn cước công dân còn thời hạn hiệu lực tại thời điểm đăng ký mở Thẻ và được HDBank chấp nhận sử dụng trong các giao dịch Thẻ.

1.38. **Kỳ sao kê:** là khoảng thời gian giữa hai (02) lần sao kê liên tiếp hoặc là khoảng thời gian HDBank lập sao kê Thẻ, được tính từ ngày sau ngày sao kê của kỳ liền trước tới hết ngày sao kê của kỳ hiện tại.

1.39. **Giao dịch Thẻ trực tuyến:** là việc Chủ Thẻ 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 HDBank và/hoặc đối tác của HDBank.

1.40. **Giao dịch đáng ngờ**: là giao dịch 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 tới rửa tiền và theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) từng thời kỳ.

1.41. **Giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT**: là việc sử dụng Thẻ, thông tin Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

1.42. **Thẻ giả**: là Thẻ không do TCPHT phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, Chủ Thẻ thật.

1.43. **Giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo**: là giao dịch bằng Thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ hoặc thông tin Thẻ.

1.44. **Dịch vụ xác thực giao dịch Thẻ trực tuyến quốc tế** (sau đây gọi tắt là "**Dịch vụ 3D Secured**"): là dịch vụ nhằm tăng thêm sự an toàn cho Chủ Thẻ khi thực hiện giao dịch Thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode thông qua việc xác thực Chủ Thẻ bằng một mật khẩu.

1.45. **One Time Password** (sau đây gọi tắt là "**OTP**"): là mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy theo từng phương pháp đăng ký OTP,

KH sử dụng thiết bị để đăng ký OTP (OTP Token) hoặc phần mềm phát sinh mật khẩu trên thiết bị di động (Soft Token) của KH hoặc nhận OTP dưới dạng tin nhắn SMS/email (OTP SMS/OTP Email) từ HDBank qua số điện thoại di động/email của KH đã đăng ký với HDBank.

1.46. **Mật Khẩu Ứng dụng Muadee by HDBank** (sau đây gọi tắt là "**Mật khẩu Ứng dụng**"): là mật khẩu của tài khoản Ứng dụng Muadee khi KH đăng ký sử dụng Ứng dụng Muadee by HDBank**.**

1.47. **Đối tác liên kết phát hành Thẻ:** Là tổ chức hợp tác với HDBank trong việc phát hành Thẻ.

1.48. **Card Management**: là hệ thống quản lý nghiệp vụ, phát hành Thẻ, nghiệp vụ sau phát hành Thẻ và các công tác quản lý Thẻ.

1.49. **Ngày làm việc:** là ngày HDBank có làm việc từ thứ hai đến thứ sáu trừ các ngày Thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ, Tết theo quy định của pháp luật.

1.50. **Tự động mã hóa thẻ cho việc cắt tiền tự động:** KH thêm thông tin thẻ ghi nợ hoặc thẻ trả trước vào tài khoản trên Ứng dụng Muadee by HDBank. Hệ thống sẽ tự động mã hoá thông tin thẻ để bảo mật thông tin cho KH. Mỗi tháng khi đến kỳ thanh toán thì hệ thống của HDBank sẽ tự động cắt tiền từ thẻ đã đăng ký để thanh toán cho kỳ đến hạn của Thẻ Muadee by HDBank.

1.51. **Giao dịch đổi/trả:** là giao dịch mà KH không hài lòng với sản phẩm nhận được. Giao dịch đổi trả sẽ tuân theo quy định của ĐVCNT. KH sẽ tự liên hệ với ĐVCNT để đổi/trả sản phẩm. ĐVCNT có trách nhiệm phải cập nhật thông tin của giao dịch với HDBank theo thỏa thuận giữa ĐVCNT với HDBank.

ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH VỀ ĐỒNG TIỀN SỬ DỤNG VÀ TỶ GIÁ QUY ĐỔI

2.1. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ

2.1.1. Trên lãnh thổ Việt Nam:

Đối với các giao dịch Thẻ:

a. 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.

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

2.1.2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam:

Khi thực hiện giao dịch Thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ Thẻ phải thực hiện thanh toán cho HDBank bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ do HDBank hoặc TCTQT quy định phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
Việc sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện khi Chủ Thẻ đáp ứng các điều kiện và tuân thủ theo các quy định, chính sách của HDBank được ban hành trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định Ngân hàng Nhà nước[1].

2.2. Tỷ giá quy đổi

[1] Theo Khoản 4, Điều 7 Quy định 2419/2022/QĐ-TGĐ về Quy định sản phẩm thẻ tín dụng phi vật lý Muadee by HDBank được ban hành ngày 26/09/2022 và các văn bản thay thế khác (nếu có).

Được áp dụng đối với tất cả các giao dịch Thẻ được quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ vào thời điểm giao dịch Thẻ được ghi nợ/có vào Tài khoản Thẻ do HDBank hoặc TCTQT quy định.

ĐIỀU 3: QUẢN LÝ ỨNG DỤNG, THẺ

3.1. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm quản lý Ứng dụng Muadee, Thẻ, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ sau khi nhận Thẻ/OTP cho dù Chủ Thẻ có nhu cầu kích hoạt Thẻ hay không. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ, mã OTP bị mất/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải:

3.1.1. Thông báo ngay cho HDBank qua tổng đài 1900 60 60 bằng điện thoại và phải đến Chi nhánh/Phòng Giao dịch gần nhất của HDBank để xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với HDBank.

3.1.2. Cung cấp các thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của HDBank.

3.2. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch Thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho HDBank và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ, nếu:

3.2.1. Phát sinh từ việc Chủ Thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với HDBank tại Các Điều Khoản và Điều Kiện này trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng Thẻ, mã OTP kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng Thẻ, mã OTP.

3.2.2. Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng trước khi HDBank có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch Thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký.

3.2.3. Chủ Thẻ không thông báo cho HDBank theo quy định tại Điều này ngay sau khi Thẻ bị lộ mã OTP, lộ thông tin Thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan khác.

3.3. HDBank có thể thông báo chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ vì bất cứ lý do gì, bao gồm nhưng không giới hạn thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thực hiện theo yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật…Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm HDBank thông báo cho KH về việc chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ. Trường hợp KH muốn sử dụng lại Thẻ sau khi Thẻ chấm dứt hiệu lực, KH phải thực hiện lại các thủ tục đề nghị phát hành Thẻ mới.

3.4. Quản lý mật khẩu của Ứng dụng Muadee

3.4.1. Tạo mật khẩu: Khi KH đăng ký tài khoản với Ứng dụng Muadee. KH sẽ cần tạo mật khẩu cho tài khoản để có thể đăng nhập vào ứng dụng trong những lần sử dụng tiếp theo.

3.4.2. Quên mật khẩu: Trong quá trình sử dụng Ứng dụng Muadee, KH nếu quên mật khẩu thì có thể sử dụng tính năng này nhằm tạo lại mật khẩu đăng nhập mới cho tài khoản Ứng dụng Muadee.

ĐIỀU 4: BẤT KHẢ KHÁNG

4.1. Bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện như chiến tranh, hành động khủng bố, biểu tình, đình công, bạo loạn, hỏa hoạn, động đất, lũ lụt, thiếu hụt năng lượng, thiên tai, dịch bệnh, sự cố điện, sự hư hỏng/lỗi của ATM, POS, hệ thống thanh toán trực tuyến hoặc bất kì máy

móc, thiết bị, hệ thống nào khác phục vụ cho hoạt động của Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; hành động hoặc, sự thay đổi chính sách, quy định pháp luật, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các sự kiện khách quan khác nằm ngoài sự kiểm soát của các bên.

4.2. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, HDBank sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp Đồng này và thông báo cho KH bằng các phương thức tại Điều 18 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với KH, Bên thứ ba.

4.3. Bất khả kháng không là cơ sở để miễn trừ trách nhiệm, hoặc thực hiện nghĩa vụ của KH với HDBank.

ĐIỀU 5: GIỚI HẠN HẠN MỨC SỬ DỤNG VÀ PHẠM VI SỬ DỤNG

5.1. Hạn mức giao dịch sẽ thực hiện theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật.
Đối với các Thẻ mà HDBank chưa áp dụng việc nhận biết, xác minh thông tin KH bằng các biện pháp nâng cao thì tổng hạn mức giao dịch (bao gồm thanh toán) của Thẻ của một Chủ Thẻ không vượt quá 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong một tháng và Chủ Thẻ không được thực hiện giao dịch thanh toán quốc tế.

5.2. Các biện pháp nâng cao HDBank được quyền áp dụng khi thực hiện nhận biết, xác minh thông tin KH bao gồm:

5.2.1. Áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu đặc điểm sinh trắc học của Chủ Thẻ với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân; hoặc

5.2.2. Áp dụng giải pháp cuộc gọi ghi hình (video call) để thực hiện thu thập, kiểm tra, xác minh thông tin nhận biết Chủ Thẻ trong quá trình phát hành Thẻ đảm bảo hiệu quả như quy trình nhận biết, xác minh thông tin KH qua phương thức gặp mặt trực tiếp; hoặc

5.2.3. HDBank thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin Chủ Thẻ thông qua gặp mặt trực tiếp Chủ Thẻ chính.

5.2.4. Các biện pháp nhận biết, xác minh thông tin KH khác theo quy định HDBank từng thời kỳ.

ĐIỀU 6: CÁC HÀNH VI KHÁCH HÀNG KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH MỞ VÀ SỬ DỤNG THẺ ĐƯỢC PHÁT HÀNH BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ

6.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.

6.2. 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.

6.3. Cung cấp các thông tin gian lận, không chính xác khi thực hiện mở và sử dụng Thẻ.

6.4. Giả mạo Giấy tờ tùy thân để định danh trực tuyến hoặc có hành vi chỉnh sửa làm thay đổi nội dung, hình ảnh trên giấy tờ tùy thân lúc thực hiện định danh trực tuyến.

6.5. 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.

6.6. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm 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.

6.7. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

6.8. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.

6.9. Không tuân thủ các giới hạn về tổng hạn mức sử dụng và phạm vi sử dụng trong trường hợp HDBank phát hành Thẻ bằng phương thức điện tử mà không áp dụng các biện pháp nâng cao theo quy định tại Khoản 5.2 Điều 5 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

6.10. Các hành vi bị cấm, hành vi vi phạm khác theo quy định pháp luật và/hoặc quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 7. HẠN MỨC TÍN DỤNG THẺ

7.1. Hạn mức tín dụng do HDBank quyết định, căn cứ vào đề nghị của Chủ Thẻ tại Giấy Đề Nghị (nếu có) và thực hiện thông báo cho KH.

7.2. HDBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tăng HMTD tùy từng thời điểm hoặc cho phép thực hiện các giao dịch Thẻ vượt quá HMTD mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ và Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch Thẻ có liên quan phù hợp với các điều khoản của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

7.3. Chủ Thẻ có thể nộp giấy đề nghị HDBank xem xét điều chỉnh HMTD được cấp.

7.4. Theo kết quả đánh giá hợp lý các rủi ro tín dụng liên quan đến Tài khoản Thẻ hoặc liên quan đến Chủ Thẻ dựa vào những thông tin mà HDBank có được, HDBank có toàn quyền xem xét giảm hạn mức tín dụng đến một mức mà HDBank cho là phù hợp vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần phải thông báo trước cho Chủ Thẻ.

ĐIỀU 8. MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG VÀ THỜI HẠN CẤP HẠN MỨC

8.1. Mục đích sử dụng HMTD: tiêu dùng. Chủ Thẻ cam kết sử dụng HMTD đúng mục đích, không sử dụng HMTD vào các mục đích trái Pháp luật. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và/hoặc sử dụng các dịch vụ khác hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của HDBank, phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

8.2. Thời hạn cấp hạn mức: 05 (năm) năm. Định kỳ sau 12 (mười hai) tháng kể từ ngày cấp hạn mức, nếu KH có lịch sử thanh toán nợ không tốt, trên 03 (ba) lần bị tính phạt chậm thanh toán, HDBank được quyền yêu cầu KH cung cấp lại các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập như Hợp đồng lao động tái ký/Quyết định lương, sao kê tài khoản lương 03 (ba) tháng gần nhất, Bảng kê thuế thu nhập cá nhân…để đánh giá và xem xét điều chỉnh HMTD.

ĐIỀU 9. PHẠT CHẬM THANH TOÁN

9.1. **Phạt chậm thanh toán:** là số tiền Chủ Thẻ phải thanh toán cho HDBank trong trường hợp chậm thanh toán đối với dư nợ Thẻ. Mức phạt chậm thanh toán có thể được HDBank điều chỉnh trong từng thời kỳ.

9.2. **Phương pháp tính:**
HDBank phạt chậm thanh toán từ ngày đến hạn thanh toán của Chủ Thẻ đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ Thẻ thanh toán hết dư nợ theo thỏa thuận tại Giấy Đề Nghị và tiền phạt được tính theo công thức:
Số tiền phạt chậm thanh toán = (Số tiền chậm thanh toán) nhân (x) 0,5% cho 1 ngày chậm thanh toán (tối thiểu là 5.000VND) nhân (x) Số ngày chậm thanh toán.

ĐIỀU 10. BIỂU PHÍ DỊCH VỤ THẺ VÀ LÃI SUẤT

10.1. Căn cứ vào dịch vụ mà Chủ Thẻ đã đăng ký và sử dụng, HDBank được quyền ghi nợ và thu phí theo Biểu phí dịch vụ Thẻ của HDBank ban hành tùy từng thời điểm. Việc thay đổi Biểu phí dịch vụ Thẻ sẽ được HDBank thông báo cho Chủ Thẻ theo quy định tại Khoản 18.2 Điều 18 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này. Chủ Thẻ có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi có sự thay đổi trên.

10.2. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 (bảy) ngày.

10.3. Biểu phí dịch vụ:

TT	Các loại phí	Cách tính phí	Ghi chú
1	Phí thường niên	0	
2	Phí thanh toán trước hạn	0	
3	Phí giao dịch	Mức phí cụ thể được tính tùy theo đơn hàng, số kỳ thanh toán và đối tác chấp nhận thanh toán và theo quy định của HDBank theo từng thời kì.	- Trả vào kỳ thanh toán đầu tiên. - Phí giao dịch của từng đơn hàng sẽ được hiển thị cụ thể để Chủ Thẻ xem và xác nhận trước khi Chủ Thẻ tiến hành thanh toán cho đơn hàng.

10.4 Lãi suất: Thẻ không áp dụng lãi suất, ngoại trừ việc phạt chậm thanh toán. Trường hợp Thẻ được áp dụng lãi suất đối với dư nợ Thẻ thì lãi suất và phương thức tính lãi được áp dụng theo quy định HDBank trong từng thời kỳ và được thông báo cho Chủ Thẻ trước khi áp dụng.

ĐIỀU 11: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

11.1. Quyền của Chủ Thẻ

11.1.1 Có quyền sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch theo quy định.

11.1.2 Có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại với HDBank trong quá trình sử dụng các dịch vụ liên quan đến Thẻ nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.

11.1.3 Có quyền nhận Sao kê Thẻ tín dụng theo định kỳ hàng tháng.

11.1.4 Có quyền đồng ý hoặc từ chối nhận các thông tin về thông báo, cảnh báo, tin tức truyền thông, quảng cáo, khuyến mãi...theo phương thức đăng ký/xác nhận mà HDBank cung cấp. Chủ Thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về mọi rủi ro có thể xảy ra khi từ chối nhận các thông tin truyền thông từ HDBank.

11.2 Trách nhiệm của Chủ Thẻ

11.2.1. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán cho HDBank tất cả các giao dịch Thẻ được thực hiện bằng Thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ không ký xác nhận trên hóa đơn giao dịch theo quy định HDBank. Chủ Thẻ cam kết chịu trách nhiệm thực hiện Các Điều Khoản Và Điều Kiện này và các quy định khác có liên quan của HDBank. Khi Chủ Thẻ chấm dứt việc sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ và hoàn trả Thẻ.

11.2.2. Chịu trách nhiệm toàn bộ đối với mọi rủi ro, tranh chấp, tổn thất tài chính, thiệt hại phát sinh liên quan đến các giao dịch chi tiêu trực tuyến/qua mạng có sử dụng dịch vụ 3D Secured. Đồng thời chịu trách nhiệm tương tự đối với các giao dịch khác

nếu HDBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ Thẻ.

11.2.3. Chủ Thẻ công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện theo đúng quy định của HDBank về quy trình thanh toán bằng Thẻ qua Internet và/hoặc có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử của Chủ Thẻ mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào; cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.

11.2.4. Khi ngừng dịch vụ sử dụng Thẻ để chi tiêu với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý), Chủ Thẻ phải giữ được bằng chứng đã hủy dịch vụ này.

11.2.5. Thông báo ngay cho HDBank bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ nhà riêng, địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hay thay đổi về nghề nghiệp của Chủ Thẻ. Thông báo ngay cho HDBank bằng văn bản về việc thay đổi (hoặc hủy) email, số điện thoại mà Chủ Thẻ sử dụng để nhận dịch vụ. Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm cho mọi thiệt hại phát sinh do không cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin chậm trễ.

11.2.6. Có trách nhiệm hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin cần thiết theo yêu cầu của HDBank/Đối tác liên kết phát hành Thẻ và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của Pháp luật khi đề nghị phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

11.2.7. Có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn số tiền đến hạn thanh toán theo Sao kê Thẻ tín dụng được lập hàng tháng và/hoặc số dư nợ cho tất cả các giao dịch Thẻ đã thực hiện theo quy định tại Hợp Đồng.

11.2.8. Cam kết không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trái pháp luật, các giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).

11.2.9. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch Thẻ thực hiện thành công và được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch Thẻ trực tuyến có sử dụng Dịch vụ 3D Secured...).

11.2.10. Hợp tác với HDBank trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Thẻ, Tài khoản Thẻ bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến Tài khoản Thẻ, thông tin Hộ chiếu, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng Thẻ, thông tin về người thân của Chủ Thẻ... theo yêu cầu của HDBank.

11.2.11. Trong trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu HDBank hỗ trợ giao dịch (xác nhận tình trạng Thẻ, thông tin giao dịch, hạn mức khả dụng…) hoặc yêu cầu HDBank thực hiện các thao tác hỗ trợ (cấp phép giao dịch, nâng/hạ Hạn mức tín dụng tạm thời, mở khóa Thẻ, kích hoạt Thẻ…) bằng cuộc gọi điện thoại vào tổng đài Dịch vụ KH 1900 60 60 của HDBank thì Chủ Thẻ đồng ý rằng:

a. Thông tin định danh Chủ Thẻ được HDBank xác định thông qua số điện thoại của Chủ Thẻ đã đăng ký với HDBank và các câu hỏi định danh theo quy định của HDBank từng thời kỳ.

b. Tùy vào đánh giá của HDBank trên cơ sở các thông tin định danh Chủ Thẻ cung cấp và nhằm hạn chế các rủi ro cho Chủ Thẻ, HDBank có quyền quyết định việc thực hiện hoặc không thực hiện việc hỗ trợ giao dịch, thao tác hỗ trợ cho Chủ Thẻ.

c. Trong một số trường hợp đặc biệt (bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau: Thẻ giả, Thẻ bị nghi ngờ giao dịch gian lận…) nhằm kịp thời hỗ trợ và đảm

bảo an toàn cho Thẻ/Chủ Thẻ, HDBank có quyền quyết định việc hạn chế một số tiện ích của Thẻ (khóa Thẻ, khóa chức năng chi tiêu qua mạng).

d. Chủ Thẻ chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến Thẻ/Tài khoản Thẻ do việc HDBank định danh, hỗ trợ giao dịch hoặc thực hiện các thao tác hỗ trợ theo quy định nêu trên.

11.2.12. Chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ với ĐVCNT và việc này không ảnh hưởng đến nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ vào ngày đến hạn thanh toán cho HDBank.

11.2.13. Chủ Thẻ cam kết việc giao dịch bằng Thẻ ở nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng Thẻ theo quy định quản lý ngoại hối, quy định phòng chống rửa tiền và quy định của pháp luật Việt Nam.

11.2.14. Chủ Thẻ đồng ý rằng trường hợp Chủ Thẻ xác nhận thông qua các phương tiện, công cụ do HDBank cung cấp (như email, SMS…) hoặc Chủ Thẻ chủ động đăng ký/sử dụng sản phẩm dịch vụ của HDBank thông qua các phương tiện, công cụ này và được HDBank chấp nhận thì sẽ ràng buộc trách nhiệm, nghĩa vụ của Chủ Thẻ trong việc yêu cầu thay đổi hạn mức Thẻ và các yêu cầu khác trong quá trình phát hành, sử dụng Thẻ.

11.2.15. Tuân thủ các quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và cấm vận. Nếu bất kỳ giao dịch nào của Tài khoản Thẻ bị chặn, phong tỏa, trì hoãn, từ chối hoặc hủy bỏ do có liên quan đến vi phạm các quy định này, Chủ Tài Khoản hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất, nghĩa vụ pháp lý, khoản phạt, chi phí hay phí tổn phát sinh, đồng thời bồi hoàn cho HDBank đối với các nghĩa vụ tài chính mà HDBank có thể phải thực hiện do các vi phạm này.

11.2.16. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 12: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HDBANK

12.1 Quyền của HDBank

12.1.1. Tự động ghi nợ (các) tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại HDBank để thu hồi nợ, thu phí dịch vụ.

12.1.2. HDBank và các ĐVCNT có quyền kiểm tra giấy tờ tuỳ thân của Chủ Thẻ khi thực hiện các giao dịch Thẻ.

12.1.3. Có quyền thu thập thông tin từ các cá nhân, tổ chức khác về Chủ Thẻ khi đề nghị phát hành Thẻ; và có quyền từ chối các yêu cầu không hợp lý của Chủ Thẻ.

12.1.4. Có quyền áp dụng các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ (bao gồm ngăn chặn giao dịch Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ, khóa Thẻ, tạm ngưng/chấm dứt việc sử dụng Thẻ) khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

a. Phát hiện có giao dịch không do Chủ Thẻ thực hiện.

b. Chủ Thẻ không thực hiện đúng các quy định của HDBank về việc sử dụng Thẻ; hoặc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.

c. Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền hoặc khi HDBank phát hiện thông tin/thông tin thay đổi của KH có dấu hiệu Hoa Kỳ nhưng khách hàng chưa/không cung cấp thông tin FATCA cho HDBank.

d. Chủ Thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại HDBank và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ. Việc xem xét Chủ Thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của HDBank.

e. Chủ Thẻ vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước, HDBank và các quy định có liên quan; Chủ Thẻ có liên quan đến các vụ kiện mà theo nhận định của HDBank là có ảnh hưởng đến phần lớn tài sản của Chủ Thẻ; Chủ Thẻ vi phạm Các Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với HDBank.

f. Trường hợp phát hiện Thẻ giả hoặc Thẻ nằm trong danh sách Thẻ đen thì HDBank và/hoặc ĐVCNT có quyền thu hồi Thẻ. Thẻ đen là các Thẻ được liệt kê vào danh sách thu hồi của HDBank với một trong các lý do sau: Thẻ giả, Thẻ được sử dụng mà không có sự đồng ý của Chủ Thẻ hoặc Thẻ mà Chủ Thẻ không thanh toán nợ đúng hạn.

g. Theo quy định của tổ chức Thẻ.

h. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

i. Sau 02 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, Chủ Thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán khoản tiền nhỏ hơn giá trị đến hạn thanh toán.

j. Chủ Thẻ đã chi vượt HMTD mà không được HDBank cho phép hoặc việc duy trì HMTD, theo nhận định của HDBank, dẫn đến HDBank vi phạm các quy định của pháp luật, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

k. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị lộ thông tin Thẻ và OTP.

l. Thẻ của Chủ Thẻ đã hết hạn hiệu lực/Chủ Thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ đã hoàn tất toàn bộ nghĩa vụ của Chủ Thẻ theo quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

m. Chủ Thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp HMTD.

n. Chủ Thẻ chết mà không có người thừa kế được HDBank chấp nhận; Chủ Thẻ chết đã thanh toán toàn bộ dư nợ với HDBank.

o. Chủ Thẻ bị mất năng lực hành vi dân sự hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự.

p. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị 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 quốc tế.

q. HDBank phát hiện có rủi ro, sai lệch thông tin định danh và dấu hiệu bất thường trong quá trình phát hành hoặc sử dụng Thẻ.

r. Các giao dịch có dấu hiệu bất thường, theo nhận định của HDBank, nhằm ngăn ngừa thiệt hại xảy ra với HDBank và/hoặc Chủ Thẻ.

s. Bất kỳ trường hợp nào được nêu khi được áp dụng trên thực tế cũng sẽ không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ khác của Chủ Thẻ đối với HDBank được quy định trong Điều Khoản Và Điều Kiện này.

12.1.5. HDBank được quyền sử dụng bất kỳ chứng từ giao dịch liên quan đến Thẻ/Tài khoản Thẻ như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch Thẻ do chính Chủ Thẻ thực hiện.

12.1.6. Được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 (mười) USD hoặc tương đương. Riêng loại hình du lịch và giải trí (T&E – Travel & Entertainment), HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 (hai mươi lăm) USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình này theo quy định của TCTQT (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch…).

12.1.7. Trong mọi trường hợp, HDBank có quyền chấp thuận hoặc từ chối việc thực hiện các giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ mà không phụ thuộc vào HMTD đã cấp cho Chủ Thẻ nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của HDBank và Chủ Thẻ.

12.1.8. Thực hiện ghi nợ/ghi có số tiền của các giao dịch Thẻ được ghi nhận tự động vào Tài khoản Thẻ từ hệ thống của các tổ chức Thẻ, mà không phụ thuộc vào sự đồng ý của Chủ Thẻ hoặc thông tin bảo mật Thẻ bị lợi dụng hoặc các trường hợp phát sinh khác mà Chủ Thẻ không thông báo với HDBank để thực hiện khóa Thẻ.

12.1.9. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên Tài khoản Thẻ hoặc không ghi có tiền vào Tài khoản Thẻ khi có giao dịch đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của HDBank, nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ.

12.1.10. Thực hiện việc phong tỏa trước số tiền giao dịch và phí giao dịch khi giao dịch đã được HDBank chấp thuận nhưng chưa báo nợ vào Tài khoản Thẻ.

12.1.11. HDBank được quyền ghi nợ vào Tài khoản Thẻ giá trị các giao dịch thanh toán cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không. Chủ Thẻ phải có trách nhiệm khiếu nại, giải quyết mâu thuẫn về các vấn đề liên quan đến giao dịch trực tiếp với ĐVCNT mà không trì hoãn việc thanh toán nợ vào ngày đến hạn thanh toán.

12.1.12. HDBank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ Thẻ về những giao dịch Thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

a. ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của HDBank.

b. Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.

c. HDBank thực hiện chậm trễ hay không thực hiện được trách nhiệm của mình theo Các Điều Khoản và Điều Kiện này do thiên tai, sự thay đổi thời tiết, hoả hoạn, sự cố điện, sự cố viễn thông, trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu; hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài sự kiểm soát của HDBank hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.

d. Lỗi của Chủ Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do Chủ Thẻ vi phạm thỏa thuận của Các Điều Khoản và Điều Kiện này vì bất cứ lý do gì.

e. Chủ Thẻ không chủ động chấm dứt hiệu lực Thẻ cũ khi đề nghị HDBank thay Thẻ/tái cấp Thẻ/chuyển đổi Thẻ/hủy Thẻ.

f. Các giao dịch chi tiêu qua mạng có sử dụng dịch vụ 3D Secured.

g. Các giao dịch khác nếu HDBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ Thẻ.

h. Các rủi ro của Chủ Thẻ liên quan đến việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua internet, giao dịch trực tuyến.

i. Bất kỳ hành động hoặc không hành động nào của bên thứ ba (không phải là một đại diện của HDBank); mà thông qua hành động hoặc không hành động của bên thứ ba đó làm cho các dịch vụ của HDBank không được cung cấp hoặc cung cấp chưa hoàn chỉnh cho Chủ Thẻ.

j. Bất kỳ tổn thất nào về danh dự, uy tín của Chủ Thẻ trong vấn đề thu hồi Thẻ hoặc ngưng việc sử dụng Thẻ hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ hoặc thu hồi nợ.

k. Trường hợp Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc do sơ suất của Chủ Thẻ làm kẻ gian lấy cắp được thông tin Thẻ.

12.1.13. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ Thẻ đề nghị thực hiện tại quầy giao dịch/trên Ứng dụng Muadee và qua điện thoại.

12.1.14. HDBank có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/giao dịch qua điện thoại giữa HDBank và Chủ Thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ Thẻ từ Chủ Thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).

12.1.15. Trường hợp HMTD của Chủ Thẻ là một loại tiền, số tiền được trích để thực hiện giao dịch là loại tiền khác, tỷ giá quy đổi trong trường hợp này do HDBank quyết định.

12.1.16. Khởi kiện Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm theo quy định pháp luật khi Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm (nếu có) vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.

12.1.17. HDBank tự động đăng ký dịch vụ 3D Secured cho Thẻ tín dụng cấp mới/gia hạn/thay Thẻ (mà trước đó chưa được đăng ký 3D Secured) bằng số điện thoại di động/Email mà Chủ Thẻ đã đăng ký trên hệ thống Thẻ HDBank. Bằng việc ký vào Giấy Đề Nghị, KH đã đồng ý việc HDBank được tự động đăng ký và áp dụng phí dịch vụ 3D Secured (nếu có).

12.1.18. Từ chối các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu cấp phép của Chủ Thẻ nếu yêu cầu không phù hợp với điều kiện và quy định của HDBank hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của HDBank.

12.1.19. Được quyền từ chối các khiếu nại với lý do giả mạo/gian lận của Chủ Thẻ trong trường hợp cùng một Thẻ của Chủ Thẻ phát sinh quá 35 (ba mươi lăm) giao dịch được tra soát theo quy định của TCTQT.

12.1.20. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện này cho Bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ Thẻ.

12.1.21. Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép yêu cầu cung cấp thông tin về Khách Hàng và các giao dịch phù hợp với quy định của pháp luật.

12.1.22. HDBank có quyền chấm dứt hiệu lực Thẻ 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.

12.2 Trách nhiệm của HDBank

12.2.1. Có trách nhiệm khoá Thẻ khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ về việc Thẻ bị lộ số PIN, Thẻ bị thất lạc/mất cắp hoặc nghi ngờ bị lợi dụng với điều kiện Chủ Thẻ cung cấp chính xác thông tin do HDBank yêu cầu liên quan đến Tài khoản Thẻ.

12.2.2. Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ KH trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng Thẻ/Tài khoản Thẻ, trừ những yêu cầu nằm ngoài khả năng của HDBank (như sự cố do lỗi của Chủ Thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi của bên thứ ba không liên quan đến HDBank hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Chủ Thẻ).

12.2.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 13: SAO KÊ THẺ

13.1. Hàng tháng, Chủ Thẻ nhận được sao kê Thẻ (do HDBank lập vào một ngày cố định trong tháng) sẽ liệt kê chi tiết các giao dịch Thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ giao dịch lần trước, các bút toán điều chỉnh (nếu có), tổng số dư nợ, số tiền đã thanh toán, số dư nợ đầu kỳ, số dư nợ cuối kỳ, số tiền đến hạn thanh toán, ngày thanh toán số tiền đến hạn thanh toán, và các thông tin khác.

13.2. Sao kê Thẻ sẽ được gửi cho Chủ Thẻ qua email, do Chủ Thẻ đăng ký với HDBank và thông báo qua Ứng dụng Muadee. Đối với trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu gửi sao kê Thẻ giấy hàng tháng qua đường bưu điện, HDBank sẽ thu phí theo quy định tại Biểu phí Thẻ do HDBank phát hành. Nếu trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi sao kê Thẻ cho Chủ Thẻ, nếu HDBank không nhận được bất kỳ thông báo phản hồi của Chủ Thẻ thì HDBank xem như Chủ Thẻ đã nhận được và đồng ý toàn bộ nội dung Sao kê Thẻ.

13.3. Sao kê Thẻ sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ và ghi có trong sao kê Thẻ là đúng và có hiệu lực, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên sao kê Thẻ theo thời hạn được quy định trong sao kê Thẻ. Trường hợp nhận được khiếu nại của Chủ Thẻ trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày báo nợ giao dịch, HDBank sẽ giải quyết các khiếu nại theo quy định của Các Điều Khoản Và Điều Kiện liên quan.

ĐIỀU 14: PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN DƯ NỢ THẺ

14.1. Thời gian lập và gửi Sao kê Thẻ là ngày 26 hàng tháng. Nếu trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi Sao kê Thẻ cho Chủ Thẻ, nếu HDBank không nhận được bất kỳ thông báo phản hồi của Chủ Thẻ thì HDBank xem như Chủ Thẻ đã nhận được và đồng ý toàn bộ nội dung của Sao kê Thẻ.

14.2. Phương thức trả nợ: Chủ Thẻ có thể thanh toán số dư nợ do HDBank yêu cầu tại điểm giao dịch của HDBank; hoặc chuyển khoản đến tài khoản Thẻ; hoặc trích tiền tự động từ thẻ trả trước/thẻ ghi nợ/tài khoản thanh toán của KH mở tại HDBank mà KH liên kết với Ứng dụng Muadee và các phương thức khác theo quy định của HDBank theo từng thời kì.

14.3. Chủ Thẻ đồng ý uỷ quyền vô điều kiện, không hủy ngang cho HDBank được tự động ghi nợ tài khoản thanh toán mở tại HDBank/thẻ ghi nợ/thẻ trả trước mà KH liên kết với Ứng dụng Muadee để thanh toán số tiền đến hạn thanh toán hoặc toàn bộ số dư nợ theo Sao kê Thẻ tín dụng bằng cách đăng ký dịch vụ "Thanh toán tự động Thẻ tín dụng".

14.4. Hàng tháng, HDBank tự động thực hiện ghi nợ từ thẻ kết nối với Ứng dụng Muadee và/hoặc tài khoản thanh toán mở tại HDBank của KH vào ngày đến hạn thanh toán trên Sao kê Thẻ tín dụng. Chủ Thẻ phải đảm bảo tài khoản luôn đủ số dư cần thiết để HDBank ghi nợ trong suốt khoảng thời gian nói trên.

14.5. Nếu tài khoản thanh toán mở tại HDBank trong thời gian nói trên không đủ số dư để thanh toán số tiền mà Chủ Thẻ đã đăng ký thanh toán tự động, Chủ Thẻ phải có trách

nhiệm chủ động liên hệ HDBank để thanh toán phần nợ còn lại và chịu các phí, lãi phát sinh (nếu có).

14.6. HDBank có toàn quyền chủ động thu toàn bộ số tiền thực có trong tài khoản thanh toán mở tại HDBank của Chủ Thẻ căn cứ vào tình hình thanh toán nợ của Chủ Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ đăng ký thanh toán nợ tự động mà tài khoản cũng không đủ thanh toán số tiền đến hạn thanh toán.

14.7. Trường hợp HDBank nhận được khiếu nại của Chủ Thẻ trong thời hạn quy định và đang trong quá trình giải quyết khiếu nại, Chủ Thẻ có trách nhiệm phải thanh toán toàn bộ các giao dịch đang khiếu nại và các khoản phí, lãi phát sinh theo sao kê Thẻ lập hàng tháng. Nếu không thanh toán, Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm thanh toán hoàn toàn các khoản lãi và phí phát sinh (nếu có). Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, HDBank sẽ điều chỉnh các giao dịch mà Chủ Thẻ khiếu nại.

14.8. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch, kể cả các giao dịch qua Internet, mã QR và/hoặc các giao dịch khác được cho là hợp lệ theo quy định HDBank nếu HDBank cung cấp được bằng chứng liên quan chứng minh Thẻ đã được sử dụng mà không cần chữ ký của Chủ Thẻ trên chứng từ cung cấp.

14.9. Nếu Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ và không thông báo hủy dịch vụ trong thời gian quy định của ĐVCNT, Chủ Thẻ vẫn thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.

14.10. Số dư nợ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên sau:

14.10.1. Lãi và phí.

14.10.2. Dư nợ gốc.

a. Trường hợp cùng loại giao dịch nêu trên thì áp dụng ưu tiên thanh toán theo thứ tự về thời gian hoặc theo bất kỳ thứ tự nào mà HDBank cho là phù hợp mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.

b. Thứ tự ưu tiên thanh toán dư nợ sẽ thay đổi theo từng thời kỳ và theo quy định của HDBank.

c. Nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ số tiền dư nợ hoặc thanh toán sau ngày đến hạn thanh toán, HDBank sẽ phạt chậm thanh toán theo quy định tại Biểu phí dịch vụ Thẻ tín dụng do HDBank ban hành tùy từng thời điểm.

14.11. Tất cả các giao dịch Thẻ, phí dịch vụ, lãi (nếu có) chưa được thanh toán trong kỳ được nhập vào số dư nợ đầu kỳ tiếp theo (không được nhập lãi và phí vào nợ gốc). HDBank vẫn có quyền tiếp tục ghi nợ cho dù số dư nợ hiện hữu vượt HMTD.

14.12. Nếu số dư nợ cuối kỳ vượt quá hạn mức tín dụng đã được cấp cho Chủ Thẻ vào thời điểm đó, HDBank có quyền tính phí vượt hạn mức tín dụng theo Biểu phí dịch vụ Thẻ tín dụng do HDBank ban hành tùy từng thời điểm.

14.13. Trường hợp HDBank có thay đổi Biểu phí Thẻ tín dụng thì việc áp dụng được thực hiện theo nguyên tắc sau:

14.13.1. Đối với những giao dịch xảy ra sau 01 ngày so với ngày thay đổi biểu phí: biểu phí mới được áp dụng.

14.13.2. Đối với những giao dịch xảy ra từ ngày thay đổi biểu phí trở về trước: biểu phí cũ được áp dụng.

14.13.3. Tiền phạt chậm thanh toán: Nếu đến hạn thanh toán, Chủ Thẻ không trả hoặc trả số tiền nhỏ hơn giá trị đến hạn thanh toán mà HDBank yêu cầu, Chủ Thẻ sẽ chịu mức phí chậm thanh toán theo quy định của HDBank tính trên phần trị giá thanh toán chưa thanh toán.

ĐIỀU 15: XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

15.1. Khi Chủ Thẻ có nhu cầu khiếu nại, tra soát các thông tin về Thẻ, Chủ Thẻ có thể liên hệ như sau:

15.1.1. Gọi điện đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo đường dây nóng số 19006060 (có ghi âm), hoặc:

15.1.2. Gửi email đến hộp thư: Operation.muadee@hdbank.com.vn, hoặc:

15.1.3. Đến trực tiếp tại (các) Điểm giao dịch của HDBank.

Trường hợp Chủ Thẻ đề nghị khiếu nại, tra soát qua kênh Trung tâm Dịch vụ Khách hàng, thì Chủ Thẻ phải đến Điểm giao dịch để bổ sung văn bản đề nghị tra soát, khiếu nại. Thời hạn đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điểm a, Khoản 15.2.1 Điều 15 các Điều khoản và Điều kiện này.

15.2. Giải quyết hoặc phản hồi các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ:

15.2.1. Thời hiệu và thời hạn xử lý

(i) Thời hiệu tra soát, khiếu nại là trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

(ii) Thời hạn xử lý như sau:

	POS/ECOM	**POS/ECOM**
	Nội mạng	**Ngoại mạng**
Thẻ nội địa	Tối đa 10 ngày làm việc.	Tối đa 60 ngày làm việc.
Thẻ quốc tế	Tối đa 12 ngày làm việc.	Tùy trường hợp cụ thể, tối đa 180 ngày làm việc.

Thời hạn xử lý và thông báo kết quả nêu trên được tính từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ Thẻ. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, thời hạn xử lý và thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ sẽ phụ thuộc vào thời hạn giải quyết của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

15.2.2. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại quy định tại Điểm 15.2.1, khoản 15.2 Điều 15 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, HDBank sẽ thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

15.2.3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, HDBank 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; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ 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 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, HDBank thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

15.2.4. Trường hợp HDBank, 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.

ĐIỀU 16: CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN, XỬ LÝ TÀI SẢN VÀ THU HỒI NỢ

16.1. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán vào ngày đến hạn theo thỏa thuận của Chủ Thẻ với HDBank, HDBank có quyền chuyển toàn bộ số dư nợ gốc sang nợ quá hạn kể từ ngày đến hạn thanh toán đó. Khi đó, nếu Chủ Thẻ có nhiều khoản vay tại HDBank thì toàn bộ dư nợ của các khoản vay đó cũng sẽ chuyển sang nhóm nợ tương ứng theo quy định của Ngân hàng nhà nước.

16.2. HDBank có quyền thu hồi toàn bộ số dư nợ trước hạn và chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

16.2.1. Chủ Thẻ vi phạm bất kỳ điều khoản nào tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện, Giấy Đề Nghị và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).

16.2.2. Số dư nợ gốc của Thẻ của Chủ Thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn.

16.2.3. Chủ Thẻ gặp khó khăn về tài chính ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ cho HDBank.

16.2.4. Chủ Thẻ chết mà người thừa kế không được HDBank chấp thuận hoặc không có người thừa kế.

16.2.5. Một hoặc một số khoản vay của Chủ Thẻ tại HDBank chuyển sang nợ quá hạn mà theo nhận định của HDBank có nguy cơ không có khả năng trả nợ.

16.2.6. Chủ Thẻ bị mất năng lực hành vi dân sự hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về mặt hình sự.
Việc thu hồi nợ vay trước hạn và chấm dứt việc sử dụng Thẻ sẽ được HDBank gửi thông báo cho Chủ Thẻ; và Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ cho HDBank trong thời hạn đã nêu trong thông báo. Hết thời hạn thanh toán được ghi trong thông báo mà Chủ Thẻ chưa thanh toán hết nợ vay, HDBank sẽ tiến hành các biện pháp để thu hồi nợ theo quy định tại Hợp Đồng này, các Hợp đồng, cam kết khác đã ký.

16.2.7. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền đến hạn thanh toán vào ngày đến hạn theo Sao kê Thẻ tín dụng và/hoặc không thực hiện đúng các nghĩa vụ quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này, Chủ Thẻ xác nhận và đồng ý vô điều kiện cho HDBank có quyền chủ động xử lý bất kỳ tài sản nào của Chủ Thẻ tại HDBank (tiền ký quỹ, tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm, tài sản cầm cố/thế chấp…) để thu hồi các khoản nợ của Chủ Thẻ tại HDBank mà không cần chữ ký hay dấu xác nhận của Chủ Thẻ; hoặc thực hiện các biện pháp thu hồi nợ khác theo quy định của pháp luật. Thứ tự, hình thức xử lý các tài sản của Chủ Thẻ và thời điểm xử lý tài sản do HDBank toàn quyền quyết định; và HDBank sẽ thông báo cho Chủ Thẻ biết. Việc thu hồi nợ vẫn được thực hiện khi:

a. Việc sử dụng Thẻ/Tài khoản Thẻ chưa hoặc đã chấm dứt; hoặc

b. Số dư nợ chưa hoặc vượt quá hạn mức tín dụng.

ĐIỀU 17: CẤP LẠI THẺ, GIA HẠN THẺ, CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ

17.1. Trường hợp Chủ Thẻ có yêu cầu HDBank cấp lại Thẻ mới (trong trường hợp Thẻ hết hiệu lực), HDBank có quyền từ chối yêu cầu này nếu Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền đến hạn thanh toán trong kỳ đúng thời hạn theo Sao kê Thẻ cho đến khi số tiền đến hạn thanh toán này được thanh toán hoàn tất. Khi được HDBank đồng ý cấp Thẻ mới, Chủ Thẻ phải trả phí cấp Thẻ mới.

17.2. Trước khi Thẻ hết thời hạn sử dụng, HDBank có thể xem xét việc gia hạn Thẻ tự động dựa trên điều kiện và thời điểm phù hợp do HDBank quy định. HDBank sẽ thông báo cho Chủ Thẻ về việc Thẻ sẽ được gia hạn tự động qua điện thoại/ tin nhắn (SMS)/Email mà Chủ Thẻ đã đăng ký với HDBank hoặc bằng phương thức khác phù hợp do HDBank quyết định. Trường hợp Thẻ đủ điều kiện gia hạn tự động và HDBank không nhận được phản hồi nào từ Chủ Thẻ, điều này được hiểu Chủ Thẻ đồng ý với việc thực hiện gia hạn Thẻ. Thẻ mới sẽ được tự động gia hạn và gửi đến cho Chủ Thẻ theo thông tin địa chỉ liên lạc cuối cùng mà Chủ Thẻ đã đăng ký.

17.3. Trường hợp Thẻ hết hiệu lực mà HDBank không chấp nhận gia hạn Thẻ dựa trên các thông tin thu thập được từ Chủ Thẻ hoặc Tài khoản Thẻ thì Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ (nếu có) theo thông báo của HDBank.

17.4. Chủ Thẻ có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ bất kỳ thời điểm nào và phải thông báo bằng văn bản cho HDBank trước 03 (ba) ngày làm việc. Yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ chỉ có hiệu lực và được HDBank chấp thuận khi Chủ Thẻ thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm quy định theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

17.5. Khi chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn tất việc thanh toán toàn bộ số dư nợ Thẻ và chấm dứt việc sử dụng Thẻ để thanh toán các giao dịch mua hàng hóa hay dịch vụ, kể cả các giao dịch thông qua Internet, điện thoại hoặc thư tín.
Nếu Chủ Thẻ đã chấm dứt sử dụng Thẻ nhưng vẫn phát sinh giao dịch Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ thì Chủ Thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch trên.

17.6. Sau 01 (một) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán của kỳ chưa được thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền đến hạn thanh toán, HDBank sẽ ngưng sử dụng Thẻ tạm thời. Sau 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán số tiền đến hạn thanh toán của kỳ chưa được thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền đến hạn thanh toán này, HDBank sẽ chấm dứt sử dụng Thẻ, và tiến hành các thủ tục thu hồi nợ được quy định theo theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

17.7. Hợp Đồng này chỉ được thanh lý sau 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ ngày Chủ Thẻ thanh toán toàn bộ các khoản nợ của Chủ Thẻ tại HDBank theo quy định tại Hợp Đồng này; Trường hợp HDBank nhận được các dữ liệu từ các tổ chức Thẻ hoặc các ĐVCNT về các giao dịch Thẻ do chính Chủ Thẻ thực hiện sau thời điểm Chủ Thẻ chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch này.

17.8. Bất kỳ khoản dư Có tín dụng nào không có người nhận hợp pháp trong thời hạn (06) sáu tháng kể từ thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ trở thành tài sản của HDBank.

17.9. HDBank có quyền quyết định chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ trong các trường hợp quy định theo Điểm 12.1.4 Khoản 12.1 Điều 12 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 18: THÔNG BÁO - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

18.1. Bất kỳ yêu cầu nào của KH phải được lập thành văn bản và ký tên và/hoặc phải do KH trực tiếp gọi điện thoại vào tổng đài Dịch vụ KH của HDBank hoặc KH trực tiếp thao tác trên Ứng dụng Muadee. HDBank có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua Ứng dụng Muadee, telex, fax, điện thoại mà HDBank tin

rằng do chính KH đưa ra; và HDBank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của KH thông qua Ứng dụng Muadee, telex, fax hay điện thoại.

18.2. Bất kỳ thay đổi nội dung Các Điều Khoản Và Điều Kiện này hoặc các thông báo, yêu cầu khác sẽ được HDBank thông báo trước cho KH bằng cách niêm yết tại HDBank hoặc công bố trên website chính thức của HDBank hoặc các phương tiện thông tin đại chúng hoặc các hình thức khác theo quyết định của HDBank (bao gồm nhưng không giới hạn email, tin nhắn SMS,…). KH có nghĩa vụ cập nhật các sửa đổi, bổ sung và việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của Các Điều Khoản Và Điều Kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

18.3. HDBank có quyền thay đổi nội dung Các Điều Khoản Và Điều Kiện này vào thời gian bất kỳ bằng cách thông báo trước cho KH theo cách thức quy định tại Khoản 18.2 Điều 18 của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này. Hiệu lực thay đổi Các Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ căn cứ vào nội dung của thông báo. KH có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi có sự thay đổi trên.

18.4. Trong trường hợp có tranh chấp giữa KH và HDBank sẽ ưu tiên giải quyết bằng hòa giải, nếu không thành thì một trong hai bên có quyền yêu cầu Cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

18.5. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này hay bất kỳ phần nào của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng, trong phạm vi quyền hạn sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

18.6. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của HDBank theo như Các Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn, nghĩa vụ của HDBank, trừ khi HDBank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn, nghĩa vụ của mình.

18.7. Trường hợp KH vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, nơi cư trú mới và/hoặc đã gạch/xóa tên khỏi hộ khẩu và/hoặc xuất cảnh quá 06 (sáu tháng) mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, KH được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại văn bản này là nơi cư trú cuối cùng của KH. Trường hợp cơ quan giải quyết tranh chấp là Tòa án, HDBank được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt. KH chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của KH.

18.8. Trường hợp cơ quan giải quyết tranh chấp là Tòa án, nếu Tòa án buộc KH phải trả nợ, KH phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của HDBank trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư).

18.9. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch của HDBank sẽ được gửi cho KH theo các hình thức được quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 19: NGÔN NGỮ

19.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Kiện, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa HDBank và KH là tiếng Việt.

19.2. Các Bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

ĐIỀU 20: CÁC CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG, HIỆU LỰC CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

20.1. Trong phạm vi quy định của pháp luật và bằng văn bản này KH cho phép, đồng ý và công nhận HDBank được quyền cung cấp thông tin về KH cho các Đơn vị trực thuộc của HDBank; và đồng ý, cho phép HDBank và/hoặc các Đơn vị trực thuộc của HDBank được toàn quyền cung cấp thông tin về KH/thông tin Thẻ cho các tổ chức/bên thứ ba khác mà HDBank cho là hợp lý và cần thiết; đồng thời cho phép công ty của Chủ Thẻ hay bất cứ cơ quan, cá nhân nào khác cung cấp thông tin về KH/thông tin Thẻ cho HDBank vào bất cứ lúc nào mà không cần có ý kiến chấp thuận hoặc có sự uỷ quyền của KH.

KH đồng ý cho HDBank cung cấp thông tin, số điện thoại của KH cho các đối tác của HDBank để triển khai dịch vụ cho KH. KH đồng ý tiếp nhận tin nhắn/cuộc gọi thoại liên quan đến dịch vụ cung cấp từ HDBank hoặc bên thứ ba là các công ty viễn thông/công ty công nghệ thông tin... theo số điện thoại mà KH đã cung cấp cho HDBank.

20.2. Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang cho phép HDBank xử lý dữ liệu của Chủ thẻ, tìm kiếm, xác minh các thông tin liên quan đến Chủ thẻ từ Bên thứ ba, cung cấp thông tin của Chủ thẻ cho bất kỳ Bên thứ ba nào theo các quy định của HDBank. Chủ thẻ cũng đồng ý rằng Bên thứ ba nêu trên sẽ có quyền cung cấp các thông tin tín dụng của Chủ thẻ cho bất kỳ cá nhân/tổ chức nào liên quan để phục vụ hoạt động thu hồi nợ, mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng,...

Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang để HDBank được quyền thực hiện cung cấp thông tin tín dụng của Chủ thẻ cho (các) công ty thông tin tín dụng mà HDBank đang là tổ chức tham gia (bao gồm CÔNG TY CỔ PHẦN THÔNG TIN TÍN DỤNG VIỆT NAM (PCB), mã số doanh nghiệp 0102547296, đăng ký lần đầu ngày 27/11/2007 và (các) Công ty thông tin tín dụng khác theo thông báo của HDBank từng thời kỳ) và các công ty thông tin tín dụng mà HDBank dự kiến sẽ tham gia.

Chủ thẻ đồng ý rằng thông tin tín dụng (dữ liệu, số liệu, dữ kiện liên quan của Chủ thẻ…) được HDBank cung cấp cho công ty thông tin tín dụng bao gồm nhưng không giới hạn thông tin định danh của Chủ thẻ; thông tin về lịch sử cấp tín dụng; thông tin về lịch sử trả nợ, số tiền đã đến hạn hoặc chưa đến hạn, thời hạn phải trả, hạn mức tín dụng, nhóm nợ, việc bán nợ, thực hiện cam kết ngoại bảng và kết quả chấm điểm xếp hạng của Chủ thẻ; thông tin về các biện pháp bảo đảm; các thông tin liên quan khác của Chủ thẻ mà HDBank cho rằng không vi phạm quyền lợi hợp pháp của Chủ thẻ,… Việc cung cấp được HDBank thực hiện theo các biện pháp, cách thức/phương thức theo quyết định của HDBank trong từng thời kỳ.

Chủ thẻ đồng ý rằng trường hợp công ty thông tin tín dụng bị thu hồi Giấy chứng nhận, HDBank sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng của Chủ thẻ cho công ty thông tin tín dụng và thông tin tín dụng của Chủ thẻ tại công ty thông tin tín dụng được xử lý theo quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng. HDBank sẽ thông báo với Chủ thẻ về việc xử lý thông tin tín dụng của Chủ thẻ trong thời hạn tối đa 10 ngày làm việc, kể từ ngày HDBank nhận được thông báo của công ty thông tin tín dụng về phương án xử lý thông tin tín dụng.

Trường hợp có sự thay đổi bất kỳ nội dung nào tại Khoản này và Điều 20.1, Điều 20.3, HDBank sẽ thông báo tới Chủ thẻ bằng hình thức do HDBank chủ động quyết định phù hợp với thỏa thuận giữa HDBank với Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn bằng văn bản, qua email, cuộc gọi điện thoại, tin nhắn SMS và các hình thức khác có giá trị tương đương,…và Chủ thẻ có thể đồng ý các sửa đổi, bổ sung đó bằng các phương thức xác thực hoặc bằng văn bản, qua email, cuộc gọi điện thoại, tin nhắn SMS, tùy trường hợp HDBank thông báo cho Chủ thẻ.

20.3. Đồng ý và cho phép HDBank cung cấp thông tin liên quan đến Chủ Thẻ và Hợp đồng này cho Bên thứ ba là các cá nhân, tổ chức có chức năng nhằm mục đích thực hiện các hoạt động thu hồi nợ, mua bán nợ, xử lý nợ mà không cần thông báo cho Chủ Thẻ về việc này. Để làm rõ, Chủ Thẻ đồng ý rằng Bên thứ ba tiếp nhận thông tin của Chủ Thẻ và Hợp đồng này có chức năng thu hồi nợ, mua bán nợ, xử lý nợ được phép cung cấp thông tin này cho bất kỳ cá nhân, tổ chức thực hiện hoạt động thu hồi nợ.

20.4. Bằng việc đồng ý đăng ký sản phẩm Thẻ này, KH đồng ý cho HDBank thực hiện cấp Thẻ tín dụng cho KH.

20.5. Các thông báo/văn bản thoả thuận giữa HDBank và KH, Biểu phí dịch vụ và các văn bản cam kết khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ là bộ phận không tách rời bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

20.6. Toàn bộ Các Điều Khoản Và Điều Kiện và các văn bản khác giữa HDBank và KH đều được giải thích theo Pháp luật Việt Nam, trừ khi các văn bản đó quy định khác.

20.7. KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện các nội dung ghi trên Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Kiện này và các Biểu phí dịch vụ liên quan do HDBank ban hành.

20.8. KH xác nhận đã được HDBank phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ Thẻ, thao tác sử dụng đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng và cách xử lý khi gặp sự cố xảy ra.

20.9. Các Điều Khoản Và Điều Kiện này có hiệu lực đối với KH kể từ ngày KH thực hiện xác nhận/ký/ký số/đồng ý Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.