

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

Nội dung của Các Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ ghi nợ HDBank (sau đây gọi tắt là “Các Điều Khoản Và Điều Kiện”) dưới đây cùng với Hợp đồng kèm giấy đề nghị đăng ký dịch vụ Thẻ, SMS Banking, eBanking hoặc Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng Tài khoản thanh toán/sản phẩm - dịch vụ hoặc các văn bản khác có tên gọi tương đương trong từng thời kỳ (sau đây gọi tắt là “**Giấy Đề Nghị**”) tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ ràng buộc pháp lý giữa Chủ Thẻ và HDBank. Khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ nghĩa là Chủ Thẻ đã chấp nhận và chịu sự ràng buộc bởi Các Điều Khoản Và Điều Kiện.

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

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**”) và thanh toán Thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức Thẻ.
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.
3. “**Chủ Thẻ/Khách Hàng**”: là Khách hàng cá nhân được HDBank cấp Thẻ để sử dụng và có tên trên Thẻ. Chủ Thẻ bao gồm Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ. Chủ Thẻ chính đồng thời là Chủ Tài khoản thanh toán được mở tại HDBank.
4. “**Tài khoản thanh toán**”: là tài khoản do khách hàng cá nhân làm chủ tài khoản và mở tại HDBank và sử dụng các dịch vụ thanh toán do HDBank cung ứng.
5. “**Chủ Thẻ chính**”: là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ với HDBank.
6. “**Chủ Thẻ phụ**”: là cá nhân được Chủ Thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ.

7. “**Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ**” (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 ghi nợ. Hợp Đồng này được tạo nên bởi Các Điều Khoản Và Điều Kiện, Giấy Đề Nghị và/hoặc văn bản khác có tên gọi tương đương theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
8. “**Thẻ ghi nợ** (sau đây gọi tắt là “**Thẻ**”): là Thẻ ghi nợ quốc tế hoặc Thẻ ghi nợ nội địa do HDBank phát hành. Thẻ ghi nợ 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 HDBank, theo đó:
 - a. **Thẻ ghi nợ nội địa**: là Thẻ có thể sử dụng trong lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
 - b. **Thẻ ghi nợ quốc tế**: là Thẻ có thể sử dụng trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
9. “**Thẻ Chip HDBank Contactless**” (hay còn gọi là “**Thẻ phi tiếp xúc**”): là Thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ “tiếp xúc” và “không tiếp xúc” trên một chiếc Thẻ. Thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (Contact) với đầu đọc Thẻ hoặc giao tiếp từ xa (Contactless). Chủ Thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ Thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
10. “**Thẻ Chip chuẩn EMV**” (sau đây gọi tắt là “**Thẻ Chip**”): là sản phẩm Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
11. “**Đơn vị chấp nhận Thẻ**” (sau đây gọi tắt là “**ĐVCNT**”): là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo Hợp đồng thanh toán Thẻ với tổ chức thanh toán Thẻ.
12. “**Đối tác liên kết phát hành Thẻ**”: là tổ chức hợp tác với HDBank trong việc phát hành Thẻ ghi nợ.
13. “**Tổ chức thanh toán Thẻ**” (sau đây gọi tắt là “**TCTTT**”): là HDBank hoặc các tổ chức tín dụng khác,

chỉ nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện dịch vụ thanh toán Thẻ theo quy định của pháp luật.

14. “**Tổ chức hỗ trợ hoạt động Thẻ**” (sau đây gọi tắt là “**TCHTHĐT**”): là các tổ chức, cá nhân có chuyên môn được tổ chức hoạt động thẻ thuê hoặc hợp tác nhằm cung cấp hàng hóa, dịch vụ kỹ thuật cho hệ thống thanh toán thẻ.
15. “**Tổ chức Thẻ Việt Nam**” (sau đây gọi tắt là “**TCTVN**”): là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch Thẻ, thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch Thẻ cho HDBank, các TCTTT và ĐVCNT theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên có liên quan.
16. “**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 các TCPHT, 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.
17. “**Máy giao dịch tự động**” (sau đây gọi tắt là “**ATM/CRM**”): là hệ thống máy giao dịch tự động của HDBank để Chủ thẻ 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.
18. “**Thiết bị chấp nhận Thẻ tại điểm bán**” (sau đây gọi tắt là “**POS**”): bao gồm Point of Sale, Mobile Point of Sale và các loại thiết bị chấp nhận Thẻ khác là các loại thiết bị đọc Thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
19. **Hệ thống giao dịch Thẻ quốc tế**: là hệ thống 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, ...).

20. **“Mã số xác định Chủ Thẻ” (Personal Identification Number - sau đây gọi tắt là “PIN”)**: là mã số mật được HDBank cấp cho Chủ Thẻ lần đầu và sau đó Chủ Thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch Thẻ.
21. **“Mã CVV/CVC” (Card Verification Value/Card Verification Code)**: là mã xác thực gồm 03 (ba) chữ số trên thẻ, thường được in bên phải phần chữ ký Chủ Thẻ.
22. **“Thẻ chip theo chuẩn VCCS” (viết tắt “Thẻ chip VCCS”)**: là sản phẩm Thẻ áp dụng công nghệ theo bộ tiêu chuẩn kỹ thuật thanh toán Thẻ chip nội địa do Ngân hàng Nhà nước ban hành và các tài liệu khác có liên quan. Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao, đồng thời Thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (Contact) với đầu đọc Thẻ hoặc giao tiếp từ xa (Contactless). Chủ Thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ Thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
23. **“Thời hạn Thẻ”**: là thời hạn Chủ Thẻ được phép sử dụng Thẻ do HDBank cấp, đó là thời hạn hiệu lực được in trên Thẻ.
24. **“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.
25. **“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 HDBank, TCTTT cung ứng.
26. **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.

27. **“Thanh toán Thẻ qua Mã phản hồi nhanh” (Quick Response Code - sau đây gọi tắt là “QR Code”)**: là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía Chủ Thẻ (Consumer Presented QR Code).
28. **“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 thức đăng ký OTP, Khách Hàng 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 Khách Hàng hoặc HDBank gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS/email (OTP SMS/OTP Email) tới số điện thoại di động/email đã đăng ký với HDBank của Khách Hàng.
29. **“Hạn Mức Sử Dụng Thẻ”**: là số tiền tối đa của Thẻ mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt và/hoặc thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong ngày và/hoặc các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ.
30. **“Giao Dịch Easy Payment”**: là việc Chủ Thẻ Contactless thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua POS (đã nâng cấp công nghệ Contactless) mà không cần ký tên trên hóa đơn giao dịch với số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định được quy định từ TCTQT trong từng thời kỳ.
31. **“Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận Thẻ”**: 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.
32. **“Thẻ giả”**: là Thẻ không do tổ chức phát hành Thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, Chủ Thẻ thật và không có giá trị pháp lý để thực hiện giao dịch.
33. **“Giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo”**: là giao dịch bằng Thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ hoặc thông tin Thẻ.
34. **“Giao dịch đáng ngờ”**: là giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở 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 từng thời kỳ.

35. **“Hóa đơn”**: là chứng từ xác nhận các giao dịch thông qua Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
36. **“Số tiền giao dịch”**: là số tiền mà Chủ Thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM/CRM.
37. **“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.
38. **“Số tiền ghi nợ”**: là số tiền giao dịch quy đổi, các phí do HDBank/TCTQT quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản thanh toán.
39. **“Ngày làm việc”**: là ngày HDBank thực hiện giao dịch từ thứ hai đến thứ sáu trừ các ngày thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật.
40. **“Thẻ Contact”**: Là Thẻ đòi hỏi phải có sự tiếp xúc vật lý với thiết bị đọc Thẻ để trao đổi dữ liệu. Thông tin trên Thẻ được trao đổi với đầu đọc thông qua các điểm tiếp xúc bất kỳ có trên Thẻ.

ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH VỀ ĐỒNG TIỀN SỬ DỤNG TRONG GIAO DỊCH THẺ

- 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 tệ 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 tổ chức thanh toán Thẻ;
 - Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ, áp dụng theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ do HDBank hoặc TCTQT quy định.
- 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 VND do HDBank hoặc TCTQT quy định.

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.

ĐIỀU 3. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ, HẠN MỨC GIAO DỊCH THẺ & NGHĨA VỤ THANH TOÁN CỦA CHỦ THẺ

1. Chủ Thẻ được sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa và dịch vụ trên Internet, thực hiện các giao dịch gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và/hoặc sử dụng các dịch vụ khác theo quy định của HDBank tại các ATM hoặc ĐVCNT hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của HDBank, phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
2. Chủ Thẻ được HDBank xem xét cho vay theo hạn mức thấu chi trên Tài khoản thanh toán nếu Chủ Thẻ đáp ứng các điều kiện, tuân thủ các quy định của HDBank và pháp luật liên quan về cho vay theo hạn mức thấu chi đối với Thẻ ghi nợ (thời hạn trả nợ, mức trả nợ, phương thức trả nợ hàng tháng, lãi suất,...). Trường hợp Chủ Thẻ được HDBank cấp hạn mức thấu chi trên Tài khoản thanh toán, Chủ Thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trong phạm vi hạn mức thấu chi đã được HDBank cấp.
3. Hạn mức giao dịch (bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt trong và ngoài nước và các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ) sẽ thực hiện theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật.
4. Đối với các Thẻ được phát hành và sử dụng theo phương thức điện tử và nếu HDBank chưa áp dụng các biện pháp nâng cao để nhận biết, xác minh thông tin Chủ Thẻ thì tổng hạn mức giao dịch (bao gồm rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán) của Thẻ ghi nợ 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 rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế.

Mã hiệu văn bản: 26.QyĐ/TTT

Các biện pháp nâng cao HDBank được quyền áp dụng khi nhận biết, xác minh thông tin đối với Chủ Thẻ chính là cá nhân bao gồm:

- (i) *HDBank 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*
 - (ii) *HDBank 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 Chủ Thẻ qua phương thức gặp mặt trực tiếp; hoặc*
 - (iii) *HDBank thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin Chủ Thẻ thông qua gặp mặt trực tiếp Chủ Thẻ.*
5. Chủ Thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch Thẻ và yêu cầu/quy định của HDBank và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức hỗ trợ hoạt động Thẻ, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng các phương thức bao gồm:
 - Thẻ và Chủ Thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; hoặc
 - Chữ ký của Chủ Thẻ trên hóa đơn giao dịch Thẻ; hoặc
 - Nhập PIN khi giao dịch; hoặc
 - Các thông tin Thẻ (Tên Thẻ/số Thẻ/thời hạn hiệu lực Thẻ/ mã CVV/CVC...); hoặc
 - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ Thẻ đăng ký với HDBank; hoặc
 - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà HDBank, Tổ chức hỗ trợ hoạt động Thẻ, TCTVN, TCTQT và ĐVCNT quy định.
 6. Chủ Thẻ hiểu và đồng ý rằng, khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán Thẻ mà Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (Ví dụ: giao dịch thanh toán trên internet/trực tuyến...) và/hoặc khi Chủ Thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ thì Thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán. Bằng việc ký/xác nhận vào Giấy Đề Nghị, Chủ Thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.

ĐIỀU 4. TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ

Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

1. Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.
2. Chủ Thẻ vi phạm các quy định tại Điều 17 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
3. Thẻ vật lý bị lỗi chip điện tử hoặc dải từ;
4. Thiết bị hoặc tổ chức thanh toán Thẻ không kết nối thành công được với HDBank;
5. Thẻ nhập sai số PIN;
6. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo mất;
7. Thẻ hết hạn sử dụng;
8. Thẻ bị khóa;
9. Số dư Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp Chủ Thẻ đã sử dụng hết hạn mức giao dịch trong ngày.
10. Tài khoản thanh toán bị phong tỏa theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
11. Giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo qui định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố.
12. Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo.
13. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank và/hoặc pháp luật hiện hành.

ĐIỀU 5. TẠM KHÓA THU GIỮ THẺ, HỦY HIỆU LỰC CỦA THẺ

Chủ Thẻ sẽ phải chấm dứt việc sử dụng Thẻ, bị tạm khóa thu giữ Thẻ/hủy hiệu lực của Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Chủ Thẻ vi phạm Các Điều Khoản Và Điều Kiện đã ký kết với HDBank, vi phạm quy định Pháp luật về sử dụng Thẻ hoặc sử dụng Thẻ giả, Thẻ bị nghi ngờ là Thẻ giả sử dụng Thẻ để thanh toán các giao dịch gian lận, lừa đảo, tài trợ khủng bố, rửa tiền, bị cấm theo quy định pháp luật hoặc các mục đích bất hợp pháp khác.

Trang 3/12

- HDBank phát hiện các tài liệu, thông tin do Chủ Thẻ cung cấp khi đề nghị mở Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.
- Chủ Thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích.
- Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- Các trường hợp khác theo quy định của HDBank và/hoặc pháp luật trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 6. XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ

- Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm thực hiện gửi đề nghị tra soát/khiếu nại tới HDBank trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh. Quá thời hạn trên, HDBank không chịu trách nhiệm xử lý tra soát khiếu nại và Chủ Thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. Chủ Thẻ đề nghị tra soát theo các phương thức sau:
 - Qua tổng đài theo số 1900 6060 hoặc (84-8) 39365555 (nước ngoài) - Trung tâm dịch vụ Khách Hàng 24/7 của HDBank;
 - Đến trực tiếp các Điểm giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống hoặc các phương thức khác do HDBank triển khai trong từng thời kỳ.
- Đối với Thẻ ghi nợ quốc tế: HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 Đô la Mỹ (USD) hoặc tương đương. Riêng loại hình du lịch và giải trí, HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 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,...).
- HDBank được quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp các thông tin xác thực của Chủ Thẻ như: số căn cước công dân/chứng minh nhân dân/hộ chiếu, ngày tháng năm sinh, 06 số cuối của Thẻ... nhằm xác thực yêu cầu đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ.

- Trường hợp Chủ Thẻ ủy quyền cho người khác thay Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại, người được ủy quyền phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp lệ của Chủ Thẻ.
- Yêu cầu tra soát khiếu nại của Chủ Thẻ phải được thực hiện bằng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại do HDBank ban hành và cung cấp các hóa đơn giao dịch hay bất kỳ thông tin, chứng từ có liên quan để chứng minh nội dung khiếu nại theo yêu cầu của HDBank. Các trường hợp liên hệ qua tổng đài đề nghị tra soát, khiếu nại với lý do gian lận hoặc không thực hiện giao dịch thì bắt buộc Chủ Thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại cho HDBank trong vòng 60 ngày làm việc, kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- HDBank sẽ thực hiện các biện pháp ngăn chặn/hạn chế rủi ro như khóa Thẻ khi Chủ Thẻ khiếu nại giao dịch nghi ngờ gian lận. Trong trường hợp Chủ Thẻ không đồng ý khóa Thẻ, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm và/hoặc bồi thường cho HDBank hoặc bên thứ ba (nếu có) khi phát sinh thiệt hại (bao gồm cả thiệt hại về tài chính) do việc không khóa Thẻ gây ra.
- Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ Thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng HDBank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM...), HDBank sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật.

Các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ sẽ được HDBank xử lý và thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ theo thời hạn sau:

	ATM		POS/ECOM	
	Nội mạng	Ngoại mạng	Nội mạng	Ngoại mạng
Thời gian phản hồi kể từ ngày tiếp nhận tra soát, khiếu nại lần 1:				
Thẻ quốc tế	Tối đa 05 ngày làm việc	Tối đa 60 ngày làm việc	Tối đa 10 ngày làm việc	Tối đa 60 ngày làm việc
Thẻ nội địa		Tối đa 07 ngày làm việc		Tối đa 12 ngày làm việc
Thời gian tiếp nhận khiếu nại lần 2 kể từ ngày HDBank gửi trả lời tra soát, khiếu nại lần 1 tối đa là 5 ngày làm việc.				
Thời gian phản hồi kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại lần 2:				
Thẻ quốc tế	Tối đa 10 ngày làm việc	Tùy trường hợp cụ thể, tối đa 180 ngày làm việc	Tối đa 12 ngày làm việc	Tùy trường hợp cụ thể, tối đa 180 ngày làm việc
Thẻ nội địa	Tối đa 10 ngày làm việc		Tối đa 12 ngày làm việc	

- HDBank thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều 14 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày HDBank thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ.
- Trường hợp Khách Hàng không đồng ý với kết quả tra soát khiếu nại lần 01, Khách Hàng cần thực hiện lại đề nghị tra soát khiếu nại lần 02 trong vòng 05 (năm) ngày làm việc tiếp theo từ ngày có kết quả tra soát khiếu nại lần trước đó.
- Trường hợp hết thời hạn xử lý khiếu nại theo quy định tại khoản 7 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong thời hạn 15 (mười)

Trang 4/12

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 xác định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

11. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, HDBank sẽ chuyển đề nghị tra soát, khiếu nại cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết và thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ biết 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.
12. Trường hợp HDBank, Chủ Thẻ và các bên liên quan (nếu có) 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 tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
13. Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trong các trường hợp sau:
 - 13.1. Đối với các giao dịch và chứng từ trong giao dịch điện tử bằng Thẻ HDBank có sử dụng PIN/OTP/chữ ký/không chữ ký/chữ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký thực hiện tại bất kỳ ATM và ĐVCNT.
 - 13.2. Thẻ bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán tài khoản do lỗi của Chủ Thẻ.
 - 13.3. Giao dịch nhầm lẫn, sai sót do chính Chủ Thẻ thực hiện.
 - 13.4. Các giao dịch Thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ Thẻ nếu Chủ Thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/ hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ an toàn giao dịch Thẻ, bảo mật thông tin Thẻ do HDBank hướng dẫn.
 - 13.5. Các giao dịch nếu HDBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký/PIN/OTP;

- 13.6. Một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuê và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT nếu Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT;
- 13.7. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch Thẻ Chip mà Chủ Thẻ cho rằng bị giả mạo.
- 13.8. Các giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ vi phạm các quy định sử dụng Thẻ/Tài khoản thanh toán, quy định về an toàn, bảo mật thông tin Thẻ/Tài khoản thanh toán, hoặc do Chủ Thẻ cho người khác thuê/mượn Thẻ/Tài khoản thanh toán theo quy định Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 13.9. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 7. XỬ LÝ TRONG TRƯỜNG HỢP MẤT THẺ HOẶC LỘ THÔNG TIN THẺ

1. Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho HDBank khi Thẻ bị mất, thất lạc, nghi ngờ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin Thẻ theo các phương thức quy định tại khoản 1 Điều 6 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này. Trường hợp Chủ Thẻ gọi điện, trong vòng 03 (ba) ngày làm việc, Chủ Thẻ phải bổ sung thông báo bằng văn bản cho HDBank.
2. Trong trường hợp Thẻ bị mất, bị đánh cắp hoặc thông tin Thẻ đã bị sử dụng bởi một người nào khác, Chủ Thẻ hay người được ủy quyền bởi Chủ Thẻ phải thông báo ngay lập tức bằng điện thoại hoặc văn bản cho HDBank. Đồng thời, Chủ Thẻ phải:
 - (i) Chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch Thẻ đã thực hiện trước khi HDBank xác nhận việc đã xử lý theo thông báo từ Chủ Thẻ về việc Thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc thông tin Thẻ bị lạm dụng, ví dụ như giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả bởi bất kỳ người nào; chịu trách nhiệm cho việc sử dụng Thẻ kể cả Chủ Thẻ đã hành động gian lận hay do sơ suất trong việc sử dụng hay giữ an toàn Thẻ và thông tin Thẻ.
 - (ii) Cung cấp ngay lập tức bất kỳ thông tin hay bằng chứng, bao gồm các thông tin về thời gian bị mất Thẻ, địa điểm bị mất Thẻ, các giao dịch

thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu hợp lý của HDBank để hỗ trợ cho việc điều tra về lạm dụng Thẻ.

- (iii) Thông báo cho HDBank và đề nghị cấp lại Thẻ bằng văn bản hoặc bất kỳ phương thức nào khác được HDBank triển khai từng thời kỳ để được cấp lại Thẻ. Phí làm lại Thẻ mới và chi phí có liên quan khác (nếu có) có thể được ghi nợ lên Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ. Nếu Chủ Thẻ tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất, bị lộ PIN và/hoặc mã CVV/CVC (mà Chủ Thẻ đã thông báo cho HDBank), Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ này mà phải cắt đứt hủy Thẻ để đảm bảo an toàn, tránh phát sinh rủi ro nếu có. HDBank sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm phát sinh từ và/hoặc liên nếu Chủ Thẻ không thực hiện đúng theo quy định này.

3. Trường hợp Thẻ cũ bị mất, Chủ Thẻ vẫn phải có trách nhiệm thông báo và chịu các trách nhiệm phát sinh theo quy định tại Khoản 2 Điều này.
4. HDBank sẽ thực hiện ngay việc khóa Thẻ khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ và thông báo cho Chủ Thẻ biết về việc khóa Thẻ đồng thời phối hợp với các Bên liên quan (nếu có) để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra. HDBank sẽ chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ Thẻ nếu sau thời điểm khóa Thẻ mà Thẻ vẫn còn phát sinh giao dịch.
5. Thời hạn hoàn thành việc xử lý và thông báo kết quả cho 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 về việc mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ.
6. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với những giao dịch phát sinh trước thời điểm được HDBank khóa Thẻ theo thông báo/đề nghị của Chủ Thẻ.

ĐIỀU 8. CUNG CẤP THÔNG TIN VỀ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Chủ Thẻ được yêu cầu HDBank cung cấp các thông tin về Tài khoản thanh toán được liên kết với thẻ như: số dư tài khoản, lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Tài khoản thanh toán của mình định kỳ hàng tháng/quý bằng sao kê bản giấy và phải chịu phí khi sử dụng các dịch vụ này theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

ĐIỀU 9. QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MẬT KHẨU, SỐ PIN

- Chủ Thẻ phải thực hiện các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin trong quá trình sử dụng Thẻ để đảm bảo không bị tiết lộ thông tin Thẻ, bị mất Thẻ, như:
 - Phải thay đổi PIN ngay sau khi nhận được Thẻ từ HDBank để sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm liên quan đến việc bảo mật PIN đồng thời cam kết không tiết lộ mã PIN cho bất kỳ đối tượng nào trong bất kỳ trường hợp nào.
 - Bảo quản Thẻ, không được chuyển nhượng/cho thuê/mượn Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
 - Bảo quản Thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ sau khi nhận Thẻ/PIN cho dù Chủ Thẻ có nhu cầu kích hoạt Thẻ hay không.
- Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và là người duy nhất được sử dụng Thẻ, PIN, mã CVV/CVC và/hoặc Mã OTP kể từ thời điểm được cung cấp, thiết lập. Bất kỳ sự sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch Thẻ với PIN và/hoặc mã OTP do HDBank cấp, dù là do chính Chủ Thẻ thực hiện hay bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ Thẻ thực hiện.
- Cung cấp các thông tin 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:
 - 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 Khoản này trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng

- Thẻ, PIN, mã OTP kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ để cho bên thứ ba sử dụng Thẻ, PIN, mã OTP;
- Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng/sử dụng trước khi HDBank có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, 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.
- Chủ Thẻ không thông báo cho HDBank theo quy định tại Điều này ngay sau khi Thẻ bị mất hoặc Thẻ bị đánh cắp, sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ Thẻ hoặc bị lộ PIN, mã OTP, lộ thông tin Thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan khác.
- Khi HDBank 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 hợp pháp 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 Khách Hàng về việc chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ.
- Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ Thẻ phải làm thủ tục thay đổi /tái cấp Thẻ và số PIN. Chủ Thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi thay Thẻ/tái cấp Thẻ.
- Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm nếu mã PIN bị tiết lộ do lỗi của Chủ Thẻ hoặc chuyển nhượng, cho thuê/cho mượn, đưa Thẻ cho người khác sử dụng.

ĐIỀU 10. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC THAY THẺ/ TÁI CẤP THẺ/ CHUYỂN ĐỔI THẺ

- HDBank sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ đề nghị tái cấp Thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho HDBank. Trong thời gian đề nghị tái cấp Thẻ, Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới.
- Khi thay Thẻ/tái cấp Thẻ/chuyển đổi Thẻ, HDBank sẽ không thu hồi lại Thẻ vật lý cũ. Chủ Thẻ có nghĩa vụ tự hủy Thẻ vật lý cũ và thực hiện các trách nhiệm sau

- Khi Chủ Thẻ yêu cầu HDBank thay Thẻ/tái cấp Thẻ/chuyển đổi Thẻ và được HDBank đồng ý cấp Thẻ mới. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ không chủ động hủy Thẻ.
- Việc thay Thẻ/tái cấp Thẻ/chuyển đổi Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ Thẻ được quy định trong Các Điều Khoản Và Điều Khoản này.

ĐIỀU 11. QUY ĐỊNH VỀ PHÍ, MỨC PHÍ DỊCH VỤ THẺ

- Khi mở Thẻ và sử dụng dịch vụ Thẻ do HDBank phát hành và cung cấp, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán các loại phí sau:
 - Phí phát hành Thẻ (Phí thu 1 lần) là phí sẽ được HDBank thu ngay tại thời điểm Chủ Thẻ yêu cầu phát hành Thẻ tại bất kỳ Điểm giao dịch của HDBank.
 - Phí thường niên Thẻ (Phí thu thường xuyên) là phí sẽ được HDBank trích thu ngay tại thời điểm Chủ Thẻ nhận Thẻ và đổi PIN lần đầu tại ATM. Nếu Tài khoản thanh toán không đủ để thu phí, hệ thống Ngân hàng ghi nhận và truy thu ngay khi Tài khoản thanh toán có phát sinh số dư cho đến khi HDBank thu đủ Phí thường niên Thẻ.
 - Phí giao dịch, phí dịch vụ (Phí thu khi phát sinh) là các loại phí sẽ được HDBank thu ngay khi Chủ Thẻ có phát sinh yêu cầu sử dụng dịch vụ do HDBank cung cấp.
- Biểu phí, mức phí cụ thể: thực hiện theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định Pháp luật có liên quan. Tất cả các khoản phí HDBank thu từ Chủ Thẻ theo quy định tại khoản 1 Điều này và cung cấp cho Chủ Thẻ tại Điểm giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống và trên website của HDBank.
- HDBank sẽ cập nhật và thông báo đến Chủ Thẻ về bất cứ thay đổi hoặc điều chỉnh có liên quan đến biểu phí, mức phí tối thiểu là 07 (bảy) ngày trước khi áp dụng qua các kênh:
 - Niêm yết tại Điểm giao dịch, website, hotline; và/hoặc

- 3.2. Thông báo qua một hoặc một số phương thức sau, tùy theo quyết định của HDBank:
- Email;
 - Tin nhắn điện thoại;
 - Gửi văn bản cho Chủ Thẻ.
 - Các phương thức thông báo khác mà HDBank áp dụng trong từng thời kỳ.
4. 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. Chủ Thẻ có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi có sự thay đổi trên.

ĐIỀU 12. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

1. Quyền của Chủ Thẻ

- Được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trong phạm vi sử dụng Thẻ và được HDBank xem xét cho vay theo hạn mức thấu chi trên Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ ghi nợ.
- Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ Thẻ do HDBank và/hoặc Đối tác liên kết phát hành Thẻ của HDBank cung cấp trong từng thời kỳ.
- Được yêu cầu HDBank tra soát, khiếu nại khi Chủ Thẻ phát hiện có sai sót và/hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ.
- Yêu cầu phát hành lại Thẻ, cấp lại PIN và các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của HDBank.
- Được lựa chọn sử dụng các dịch vụ liên quan do HDBank cung cấp và được yêu cầu HDBank cung cấp các thông tin về giao dịch Thẻ, các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ.
- Được đề nghị chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
- Được hoàn trả lại số dư trên Tài khoản thanh toán theo quy định của HDBank trong trường hợp Chủ Thẻ muốn đóng Tài khoản thanh toán và không có nhu cầu sử dụng Thẻ nữa sau khi đã thanh toán các khoản phí/các khoản nợ phát sinh khác (nếu có) với HDBank.
- Các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

2. Trách nhiệm của Chủ Thẻ

2.1. Đối với việc nhận Thẻ:

- Trường hợp Chủ Thẻ ủy quyền nhận Thẻ: người được ủy quyền phải xuất trình văn bản ủy quyền đã được công chứng, chứng thực theo quy định của Pháp luật, trừ trường hợp việc ủy quyền được lập tại Điểm giao dịch của HDBank, có sự chứng kiến của Cán bộ Nhân viên HDBank khi Chủ Thẻ làm thủ tục mở Thẻ thì không cần công chứng, chứng thực. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh (nếu có) do người được ủy quyền nhận Thẻ thực hiện hoặc người được ủy quyền vi phạm các nội dung của văn bản ủy quyền.
 - Trường hợp nhận Thẻ qua công ty chuyển phát nhanh: Chủ Thẻ xuất trình Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân với đơn vị giao nhận Thẻ sau đó Chủ Thẻ ký và ghi rõ họ và tên trên chứng từ phát/Giấy báo phát xác nhận việc đã nhận được Thẻ.
 - Trường hợp Chủ Thẻ nhận trực tiếp tại Điểm giao dịch, Chủ Thẻ thực hiện theo các hướng dẫn của HDBank.
- 2.2. Tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định, thông báo của HDBank trong từng thời kỳ và được đăng tải trên trang thông tin điện tử chính thức của HDBank.
- 2.3. Có trách nhiệm hợp tác và cung cấp đầy đủ và chính xác 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.
- 2.4. Chủ Thẻ phải cung cấp cho HDBank hóa đơn giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của HDBank. Chủ Thẻ cần lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ trong trường hợp Chủ Thẻ ngừng việc sử dụng Thẻ để chi tiêu qua mạng Internet/ các ứng dụng trên thiết bị di động với các giao dịch mang

tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý, hàng năm...). Việc xử lý tra soát, khiếu nại sẽ được tiến hành theo các quy định của HDBank, NHNN, Tổ chức chuyển mạch Thẻ, TCTQT về xử lý tra soát, khiếu nại.

- Phải thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 9 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này. Đồng thời, phải chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính nếu không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy định tại Điều 9 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- Cam kết không thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo, các giao dịch không tại ĐVCNT, các giao dịch vi phạm pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và cấm vận và/hoặc các giao dịch vi phạm pháp luật hiện hành khác.
- Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là PIN. Không được tiết lộ thông tin Thẻ và số PIN của mình cho người khác biết trong suốt thời gian hiệu lực Thẻ. Không được chuyển nhượng hoặc cho người khác thuê/mượn hoặc sử dụng Thẻ.
- Thông báo ngay cho HDBank bằng văn bản khi có những thay đổi của Chủ Thẻ về các thông tin như: địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc/điện thoại bàn/điện thoại di động/địa chỉ email... mà Chủ Thẻ sử dụng để nhận dịch vụ và chịu mọi thiệt hại phát sinh nếu có thay đổi mà không thông báo hoặc thông báo chậm trễ cho HDBank.
- Nếu Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ và không/có thông báo hủy dịch vụ trong thời gian quy định của ĐVCNT, Chủ Thẻ vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế, phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.
- Chịu trách nhiệm giải quyết với ĐVCNT các vấn đề phát sinh đến nhận hàng, chất lượng, số lượng,... của dịch vụ/hàng hóa mà Chủ Thẻ thanh toán bằng Thẻ và việc này không ảnh hưởng đến việc bảo nợ/ghi nợ vào Tài khoản thanh toán, cũng như không ảnh hưởng đến nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ cho HDBank.

- 2.11. Chịu trách nhiệm toàn bộ đối với mọi rủi ro, tranh chấp, thiệt hại phát sinh liên quan đến các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN/OTP của Chủ Thẻ; các giao dịch Thẻ thực hiện thành công, các giao dịch được thực hiện thông qua Chip/Contactless (tiếp xúc/ không tiếp xúc) và/ hoặc giao dịch chỉ tiêu qua mạng có sử dụng dịch vụ xác thực 3D Secured và các giao dịch khác nếu HDBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ đã thực hiện giao dịch.
- 2.12. Trường hợp có nhu cầu chuyển đổi/ thay thế/tái cấp từ Thẻ Contact sang Thẻ Chip HDBank Contactless, Chủ Thẻ cần đề nghị HDBank thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Chip Contactless.
- 2.13. Để tránh phát sinh các Giao dịch Thẻ không tiếp xúc (Contactless) ngoài ý muốn, Chủ Thẻ có nghĩa vụ:
- Đảm bảo Thẻ HDBank Contactless luôn nằm trong tầm kiểm soát của mình;
 - Không đặt Thẻ HDBank Contactless ở cự ly gần (< 05 (năm) cm) với máy POS NFC;
 - Thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn ngừa các Giao dịch Thẻ không tiếp xúc (Contactless) phát sinh ngoài ý muốn khi Thẻ vẫn nằm trong dụng cụ đựng Thẻ của Chủ Thẻ;
 - Trường hợp Chủ Thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các biện pháp trên dẫn đến việc phát sinh Giao dịch Thẻ không tiếp xúc (Contactless) ngoài ý muốn của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đó.
- 2.14. Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Mỗi lần sử dụng Thẻ để rút tiền mặt hoặc thanh toán hàng hóa dịch vụ qua máy POS, Chủ Thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký này trừ những giao dịch thực hiện bằng đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, Internet hoặc các loại hình khác được sự chấp thuận của HDBank mà không yêu cầu có chữ ký của Chủ Thẻ.
- 2.15. Ngay khi phát hiện Thẻ bị lộ số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ, Thẻ bị thất lạc/mất cắp hoặc nghi ngờ bị lợi dụng, Chủ Thẻ có trách nhiệm thực hiện theo quy định về khai báo khi Thẻ bị lộ số PIN, bị thất lạc/mất cắp hoặc nghi ngờ bị lợi dụng và thực hiện theo quy trình, thủ tục tại Điều 7 của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 2.16. Chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng Thẻ đã được thực hiện trước khi HDBank khóa Thẻ khi HDBank nhận được thông báo về việc Thẻ bị mất cắp, bị thất lạc hoặc việc sử dụng Thẻ và/hoặc sử dụng thông tin trên Thẻ trái phép bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả mạo bởi bất kỳ bên thứ ba nào khác. Ngoài ra, Chủ Thẻ chịu trách nhiệm trong trường hợp giao dịch bằng Thẻ được thực hiện sau khi HDBank tư vấn khóa Thẻ/đổi PIN /cấp lại Thẻ nhưng Chủ Thẻ không đồng ý thực hiện hoặc chưa thực hiện khóa Thẻ.
- 2.17. Chịu trách nhiệm toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ được thực hiện do sai sót của Chủ Thẻ hoặc do Chủ Thẻ không thực hiện đúng các nghĩa vụ theo Hợp Đồng này (bao gồm cả Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ). Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, HDBank và Chủ Thẻ xử lý theo quy định của pháp luật và quy định của HDBank.
- 2.18. Tuân thủ các Quy định tại Điều 6 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này khi đề nghị HDBank tra soát, khiếu nại.
- 2.19. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính (nếu có) do việc bị tạm khóa thu giữ Thẻ/hủy hiệu lực Thẻ và/hoặc liên quan đến giao dịch/sử dụng Thẻ. Khi ngừng dịch vụ sử dụng Thẻ để chỉ 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 Thẻ.
- 2.20. 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.
- 2.21. Kiểm tra và thanh toán các loại phí liên quan đến việc mở và sử dụng Thẻ, phí giao dịch, phí dịch vụ khi sử dụng các dịch vụ liên quan đến Thẻ do HDBank cung cấp theo quy định tại Điều 11 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 2.22. 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.
- 2.23. 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 thanh toán bị chặn, phong tỏa, trì hoãn, từ chối hoặc hủy bỏ do có liên quan đến vi phạm các quy định này, Chủ Thẻ 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.
- 2.24. Đồng ý cho HDBank cung cấp các thông tin về (các) Chủ Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của HDBank và các trường hợp khác theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền.
- 2.25. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của HDBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ và/hoặc các dịch vụ gia tăng đã đăng ký.
- 2.26. Hợp tác với HDBank trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Thẻ bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến Thẻ, thông tin Hệ chiếu, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng Thẻ, thông tin về người thân của Chủ Thẻ,... theo yêu cầu của HDBank.
- 2.27. 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, mở khóa Thẻ, kích hoạt Thẻ,...) bằng

cuộc gọi điện thoại vào tổng đài Dịch vụ Khách Hàng 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 chỉ tiêu qua mạng).
- 2.28. Chủ Thẻ chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến Thẻ/Tài khoản thanh toán do việc HDBank định danh, hỗ trợ giao dịch hoặc thực hiện các thao tác hỗ trợ theo quy định nêu trên. 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.
- 2.29. Khi chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn tất việc thanh toán các khoản phí/các khoản nợ phát sinh khác (nếu có) và nộp lại Thẻ cho HDBank (trừ trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ phát sinh từ việc mất/ thất lạc Thẻ thì không phải nộp lại 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 không hoàn trả lại Thẻ cho HDBank, Chủ Thẻ phải chịu phí thông báo mất cắp, thất lạc Thẻ theo quy định của HDBank. Nếu Chủ Thẻ đã chấm dứt sử dụng Thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ thì Chủ Thẻ

vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch trên.

- 2.30. Các trách nhiệm và nghĩa vụ khác theo quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện này và quy định pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 13. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HDBANK

1. Quyền của HDBank

- 1.1. Được quyền truy thu, tự động ghi nợ Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ để thu các khoản phí, các khoản thanh toán, các nghĩa vụ tài chính khác của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của HDBank, quy định của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật có liên quan.
- 1.2. HDBank và các ĐVCNT có quyền kiểm tra chữ ký và giấy tờ tùy thân của Chủ Thẻ khi thực hiện các giao dịch Thẻ.
- 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.
- 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, thu hồi Thẻ, hủy Thẻ) khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
 - a. Phát hiện có giao dịch không do Chủ Thẻ thực hiện; hoặc
 - b. Nghi ngờ hoặc phát hiện Thẻ giả; Thẻ bị hư hỏng không truy xuất được thông tin do lỗi bảo quản của Chủ Thẻ; hoặc
 - c. 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; hoặc
 - d. Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo qui định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; hoặc
 - e. Theo quy định của tổ chức Thẻ; hoặc
 - 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; hoặc

- g. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
- h. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị lộ thông tin Thẻ, PIN và/ hoặc OTP; hoặc
- i. Thẻ hết hạn sử dụng; hoặc
- j. Để ngăn ngừa thiệt hại xảy ra với HDBank và/ hoặc Chủ Thẻ.

Bất kỳ trường hợp nào được nêu trên 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 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

- 1.5. HDBank được quyền dựa vào bất kỳ chứng từ giao dịch liên quan đến Thẻ như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch Thẻ do chính Chủ Thẻ thực hiện.
- 1.6. Thực hiện ghi nợ/ghi có số tiền của các giao dịch Thẻ được ghi nhận tự động vào tài khoản thanh toán 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.
- 1.7. Thực hiện việc phong tỏa/tạm khóa số tiền trên Tài khoản thanh toán hoặc từ chối giao dịch/tạm hoãn ghi có tiền vào Tài khoản thanh toán 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 thanh toán của Chủ Thẻ. Thực hiện việc phong tỏa/tạm khóa trước số tiền giao dịch và phí giao dịch khi giao dịch đã được HDBank chấp thuận nhưng chưa báo nợ vào Tài khoản thanh toán.
- 1.8. HDBank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ Thẻ về những giao dịch Thẻ đã thực hiện, các 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 ATM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
- c. HDBank từ chối giao dịch Thẻ theo các quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- d. 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, hỏa 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.
- e. 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.
- f. Chủ Thẻ không chủ động hủy Thẻ cũ khi đề nghị HDBank thay Thẻ/tái cấp Thẻ/chuyển đổi Thẻ/hủy Thẻ.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Trường hợp Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ PIN hoặc do sơ suất của Chủ Thẻ làm kẻ gian lấy cắp được PIN.
- j. Thẻ không được bảo đảm an toàn, Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị mất cắp, lộ thông tin/lộ PIN/OTP hoặc thất lạc mà Chủ Thẻ chưa kịp thông báo cho HDBank.
- k. Việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ của Chủ Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ Thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc

giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc bảo nợ vào Tài khoản thanh toán của Khách Hàng

- 1. Các trường hợp khác theo quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 1.9. 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).
- 1.10. HDBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chuyển đổi Thẻ Contact sang Thẻ Chip Contactless cho KH. Trường hợp chuyển đổi/thay Thẻ/tái cấp từ Thẻ Contact sang Thẻ Chip Contactless, Chủ Thẻ phải đề nghị chuyển đổi đồng thời Thẻ chính và Thẻ phụ còn hiệu lực (nếu có) và Chủ Thẻ cần đề nghị HDBank thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Thẻ Chip Contactless.
- 1.11. HDBank tự động đăng ký dịch vụ 3D Secured cho Thẻ ghi nợ quốc tế 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, Khách Hàng đã đồng ý việc HDBank được tự động đăng ký và áp dụng phí dịch vụ 3D Secured (nếu có).
- 1.12. Khi yêu cầu giao Thẻ/PIN theo yêu cầu của Chủ Thẻ được HDBank chấp thuận, HDBank có thể gửi cho Chủ Thẻ Thẻ/PIN, và sau đó là những Thẻ gia hạn hoặc Thẻ thay thế, qua đường bưu điện thông thường đến địa chỉ của Chủ Thẻ đã đăng ký với HDBank.
- 1.13. 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.
- 1.14. Nếu Thẻ phát sinh quá 15 (mười lăm) giao dịch được khiếu nại của Chủ Thẻ vì lý do giả mạo/gian lận (đối với Thẻ Mastercard) hoặc quá 35 (ba mươi lăm) giao dịch (đối với Thẻ Visa)

hoặc quá số giao dịch mà TCTQT quy định trong từng thời kỳ (không phân biệt ĐVCNT và thời gian sử dụng Thẻ), thì HDBank được quyền từ chối xử lý các khiếu nại giả mạo/gian lận này.

- 1.15. HDBank được quyền chủ động gửi các thông tin về thông báo, cảnh báo, tin tức truyền thông, quảng cáo, khuyến mãi,... khi Chủ Thẻ xác nhận đồng ý nhận thông tin qua các phương thức đăng ký/xác nhận mà HDBank cung cấp (như Giấy Đề Nghị,...). Thông tin của HDBank được xem là đã gửi tới Chủ Thẻ khi: Thông tin đã được gửi đi thành công tới số điện thoại di động của Chủ Thẻ khi thiết bị báo gửi thành công; hoặc Thông tin đã được gửi tới địa chỉ thường trú/tạm trú/email của Chủ Thẻ; hoặc Thông tin đã được đưa lên Website của HDBank, hoặc Thông tin đã được hiển thị trên tiện ích khi Chủ Thẻ sử dụng dịch vụ.
- 1.16. HDBank được quyền sử dụng, cung cấp các thông tin về (các) Chủ Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của HDBank và các trường hợp theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền.
- 1.17. HDBank không có nghĩa vụ cung cấp hóa đơn giao dịch đối với Giao Dịch Easy Payment.
- 1.18. Cung cấp cho Cơ quan có thẩm quyền các thông tin về giao dịch Thẻ, tài khoản phục vụ việc tra soát, khiếu nại Thẻ theo đúng quy định của Pháp luật.
- 1.19. Đóng Thẻ nếu Chủ Thẻ không tới nhận Thẻ sau 60 (sáu mươi) ngày làm việc kể từ ngày phát hành Thẻ và không hoàn trả phí phát hành Thẻ.
- 1.20. Được quyền khóa/hủy Thẻ và thay thế Thẻ đã khóa/hủy bằng một Thẻ khác nhằm tăng cường tính bảo mật trong giao dịch cho Chủ Thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.
- 1.21. Không chịu trách nhiệm đối với các giao dịch Thẻ không tiếp xúc phát sinh do Chủ Thẻ đặt Thẻ ngoài tầm kiểm soát của mình.

- 1.22. Các quyền khác theo quy định pháp luật và Các Điều Khoản Và Điều Khoản này.

2. Trách nhiệm của HDBank

- 2.1. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- 2.2. Hướng dẫn, thông báo cho Chủ Thẻ trong việc sử dụng Thẻ và các quy định có liên quan của HDBank trong việc quản lý và sử dụng Thẻ.
- 2.3. Tôn trọng các quyền lợi của Chủ Thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của Các Điều Khoản Và Điều Khoản này
- 2.4. Bảo mật thông tin của Chủ Thẻ, ngoại trừ các trường hợp quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Khoản, theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- 2.5. Tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ, xử lý và thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ.
- 2.6. Công bố đầy đủ và cụ thể về các loại phí, mức phí dịch vụ Thẻ cho Chủ Thẻ. Cập nhật và thông báo đến Chủ Thẻ về bất cứ thay đổi hoặc điều chỉnh có liên quan đến Biểu phí, mức phí theo quy định tại Điều 11 Các Điều Khoản Và Điều Khoản này. Thực hiện ngay việc khóa Thẻ khi nhận được yêu cầu của Chủ Thẻ về việc Thẻ bị mất, thất lạc, nghi ngờ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin Thẻ theo quy định tại Điều 7 Các Điều Khoản Và Điều Khoản này.
- 2.7. Thực hiện việc phát hành lại Thẻ, cấp lại PIN và các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo yêu cầu hợp pháp của Chủ Thẻ.
- 2.8. Chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ cho Chủ Thẻ sử dụng theo đúng quy định của pháp luật.

ĐIỀU 14. ĐIỀU KHOẢN BẤT KHẢ KHÁNG

1. Sự kiện 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 nhưng không giới hạn ở 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, sự cố điện, sự hư hỏng/lỗi của ATM, POS; hệ thống thanh toán 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 gặp sự cố, trục trặc; 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 và/hoặc không phải do lỗi của HDBank.

2. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, HDBank sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp Đồng này và thông báo cho Chủ Thẻ theo như qui định tại Điều 15 Các Điều Khoản Và Điều Khoản này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ Thẻ, bên thứ ba.
3. Sự kiện bất khả kháng không là cơ sở để miễn trừ trách nhiệm, nghĩa vụ của Chủ Thẻ với HDBank.

ĐIỀU 15. SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN VÀ THÔNG BÁO

1. Bất kỳ thay đổi nội dung Các Điều Khoản Và Điều Khoản này hoặc các thông báo, yêu cầu khác sẽ được HDBank thông báo cho Chủ Thẻ bằng cách niêm yết tại Điểm giao dịch/Hệ thống 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. Chủ Thẻ có nghĩa vụ cập nhật các sửa đổi, bổ sung và việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ kể từ thời điểm có hiệu lực của Các Điều Khoản Và Điều Khoản đã được sửa đổi, bổ sung hoặc/và các thông báo, yêu cầu khác được hiểu là Chủ Thẻ đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung, các thông báo, yêu cầu đó.
2. HDBank có quyền thay đổi nội dung Các Điều Khoản Và Điều Khoản này vào thời gian bất kỳ và thông báo cho Khách Hàng theo cách thức quy định tại Khoản 1 Điều này. Hiệu lực thay đổi Các Điều Khoản Và Điều Khoản này sẽ căn cứ vào nội dung của thông báo. Chủ Thẻ có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ hoặc/và các sản phẩm, dịch vụ khi có sự thay đổi trên.
3. Bất kỳ yêu cầu nào của Chủ Thẻ phải được lập thành văn bản và ký tên. HDBank có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua telex, fax, điện thoại, các hình thức khác mà HDBank tin rằng do chính Chủ Thẻ đưa ra; và HDBank không chịu trách

nhệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ Thẻ thông qua telex, fax, điện thoại hoặc các hình thức khác.

4. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Các Điều Khoản Và Điều Khoản này hay bất kỳ phần nào của Các Điều Khoản Và Điều Khoản 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 Khoản này.
5. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của HDBank theo như Các Điều Khoản Và Điều Khoản 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.
6. Trường hợp Chủ Thẻ 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 tên khỏi hộ khẩu và/hoặc xuất cảnh quá sáu tháng mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, Chủ Thẻ được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ với HDBank. Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại văn bản này, tại Giấy Đề Nghị/ Hợp Đồng là nơi cư trú cuối cùng của Chủ Thẻ. HDBank được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt. Chủ Thẻ chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ Thẻ.
7. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch của HDBank sẽ được gửi cho Chủ Thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều này.

ĐIỀU 16. NGÔN NGỮ

1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Khoản, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa HDBank và Khách Hàng là tiếng Việt.
2. Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

ĐIỀU 17. CÁC HÀNH VI KHÁCH HÀNG KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH MỞ VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
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 (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
3. Cung cấp các thông tin gian lận, không chính xác khi thực hiện mở và sử dụng Thẻ;
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;
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. 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.
7. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, giao dịch cấm theo quy định pháp luật hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
8. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác và quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 18. CÁC CAM KẾT, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ HIỆU LỰC

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

Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ đã cung cấp cho HDBank.

2. Khi có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến việc mở và sử dụng Thẻ, HDBank và Chủ Thẻ trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, các Bên có quyền yêu cầu Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
3. Trường hợp Tòa án nhân dân xét xử buộc Chủ Thẻ phải trả nợ/thực hiện nghĩa vụ với HDBank, Chủ Thẻ 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 nhưng không giới hạn ở: chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư).
4. Các thông báo/văn bản thỏa thuận giữa HDBank và Chủ Thẻ về Biểu phí dịch vụ, Biểu lãi suất và các văn bản cam kết khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ giữa HDBank và Chủ Thẻ là bộ phận không tách rời bản Các Điều Khoản Và Điều Khoản này.
5. Chủ Thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ, và cam kết thực hiện đúng và đầy đủ Các Điều Khoản Và Điều Khoản này, cũng như các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam.
6. Các Điều Khoản Và Điều Khoản này có hiệu lực ràng buộc đối với Chủ Thẻ kể từ ngày Chủ Thẻ thực hiện xác nhận/ký/ký số/đồng ý Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Khoản này.