

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH, SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG, THẺ GHI NỢ, THẺ TRẢ TRƯỚC ĐỊNH DANH, TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Nội dung của Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước định danh, Tài khoản thanh toán và cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là “Các Điều Khoản Và Điều Kiện”) dưới đây cùng với Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước định danh, Tài khoản thanh toán trực tuyến và cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán/sản phẩm-dịch vụ (sau đây gọi tắt là “Giấy Đề Nghị”) tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước định danh, Tài khoản thanh toán và cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là “Hợp Đồng”) ràng buộc pháp lý giữa Chủ Thẻ/ Chủ Tài Khoản/ Khách Hàng và HDBank. Khi Chủ Thẻ/ Chủ Tài Khoản/ Khách Hàng sử dụng nghĩa là Chủ Thẻ/ Chủ Tài Khoản/ Khách Hàng đã chấp nhận và chịu sự ràng buộc của Các Điều Khoản và Điều Kiện.

PHẦN A: QUY ĐỊNH CHUNG

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**”) và thanh toán Thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức Thẻ.
- 1.2. **Điểm giao dịch/Đơn vị kinh doanh**: 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 (sau đây gọi tắt là “Đơn vị kinh doanh” hoặc “ĐVKD”).
- 1.3. **Thẻ**: là Thẻ được HDBank phát hành, tích hợp cùng lúc tính năng Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước trên cùng 01 (một) Thẻ. Việc phát hành Thẻ này tuân thủ theo quy định của HDBank, Ngân hàng Nhà nước và quy định pháp luật. Chủ Thẻ có thể lựa chọn tính năng Thẻ mà Chủ Thẻ cần dùng khi thực hiện giao dịch Thẻ. Thẻ chỉ dùng duy nhất 01 mã PIN cho cả 03 tính năng Thẻ. Các tính năng của Thẻ (bao gồm tính năng chính và tính năng phụ) sẽ tùy vào từng sản phẩm Thẻ do HDBank triển khai trong từng thời kỳ và sẽ được HDBank truyền thông đến Chủ Thẻ qua trang thông tin điện tử (website) chính thức của HDBank, hoặc kênh ngân hàng điện tử của HDBank, hoặc các hình thức khác theo quyết định của HDBank.
 - 1.3.1. Khi Chủ Thẻ dùng Thẻ thực hiện giao dịch trên ATM/POS/mPOS có hỗ trợ chức năng chọn tính năng Thẻ khi giao dịch thì Chủ Thẻ có thể lựa chọn 01 trong 03 tính năng của Thẻ để thực hiện giao dịch.
 - 1.3.2. Trường hợp Chủ Thẻ dùng Thẻ thực hiện giao dịch trên ATM/POS/mPOS không hỗ trợ chức năng chọn tính năng Thẻ khi giao dịch thì ATM/POS/mPOS sẽ mặc định chỉ chọn tính năng chính của Thẻ để thực hiện giao dịch.
 - 1.3.3. Giao dịch Thẻ không tiếp xúc chỉ được thực hiện cho tính năng chính của Thẻ.
- 1.4. **Thẻ Tín dụng**: là loại Thẻ tín dụng quốc tế do HDBank phát hành, Thẻ cho phép Chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với HDBank.
- 1.5. **Thẻ ghi nợ quốc tế**: là loại Thẻ ghi nợ quốc tế do HDBank phát hành. Thẻ cho phép Chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi số tiền trên Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại HDBank.

- 1.6. **Thẻ trả trước:** là Thẻ trả trước định danh quốc tế do HDBank phát hành, cho phép Chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho HDBank.
- 1.7. **Thẻ vật lý:** là Thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu Thẻ.
- 1.8. **Thẻ phi vật lý:** Thẻ phi vật lý là Thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ, được HDBank phát hành cho Chủ Thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động; 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 và Chủ Thẻ chấp nhận chịu sự ràng buộc bảo mật Thẻ vật lý theo quy định pháp luật và quy định của HDBank.
- 1.9. **Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước định danh, Tài khoản thanh toán và cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là “Hợp Đồng”):** là thỏa thuận giữa HDBank với Chủ Thẻ về việc phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước định danh, Tài khoản thanh toán và cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử. Hợp Đồng này được tạo nên bởi Điều Khoản Và Điều Kiện cùng với Giấy Đề Nghị hoặc văn bản khác có tên gọi tương đương theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ, được HDBank và Chủ Thẻ ký/ xác nhận trực tiếp hoặc được ký số phù hợp với quy định của pháp luật giao dịch điện tử.
- 1.10. **Chủ Thẻ:** là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp Đồng với HDBank, Chủ Thẻ đồng thời là Chủ Tài Khoản.
- 1.11. **Chủ Tài Khoản:** là cá nhân được mở Tài khoản thanh toán và đứng tên chủ Tài khoản thanh toán mở tại HDBank.
- 1.12. **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.
- 1.13. **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 chuyên 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.
- 1.14. **Đơn vị chấp nhận Thẻ (sau đây gọi tắt là “ĐVCNT”):** là các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán Thẻ ký kết với TCTTT.
- 1.15. **Hóa đơn:** là chứng từ xác nhận các giao dịch thông qua Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
- 1.16. **Tổng đài dịch vụ Chủ Thẻ/Tổng đài dịch vụ Khách hàng (sau đây gọi tắt là “Tổng đài” hoặc “ Tổng đài điện thoại”):** 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.
- 1.17. **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.
- 1.18. **Tạm ngưng sử dụng Thẻ:** là việc HDBank tạm khóa Thẻ trên hệ thống khi phát sinh các trường hợp phải khóa Thẻ và Chủ Thẻ tạm thời không sử dụng được Thẻ.

- 1.19. **Hợp đồng bảo đảm:** là hợp đồng thế chấp/cầm cố/bảo lãnh, và/hoặc các văn bản khác quy định về biện pháp bảo đảm và các điều khoản để đảm bảo cho việc thực hiện nghĩa vụ của Chủ Thẻ đối với HDBank.
- 1.20. **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.
- 1.21. **Hạn mức sử dụng Thẻ:** là số tiền mà Chủ Thẻ còn có thể sử dụng tương ứng trong phạm vi HMTD của Thẻ tín dụng, hoặc theo tính năng của Thẻ ghi nợ hoặc Thẻ trả trước và theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
- 1.22. **Sao kê Thẻ tín dụng:** là thông báo được HDBank gửi cho Chủ Thẻ hàng tháng trong đó liệt kê chi tiết các nội dung giao dịch của Chủ Thẻ 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 thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán, và một số nội dung khác có liên quan.
- 1.23. **Tài khoản Thẻ tín dụng:** là tài khoản của Chủ Thẻ tại HDBank và dùng để quản lý các loại giao dịch Thẻ, phí, lãi và các phát sinh liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ khác được HDBank và các TCTTT cung cấp.
- 1.24. **Giao dịch Thẻ:** là việc sử dụng Thẻ để gửi, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành Thẻ, tổ chức thanh toán Thẻ cung ứng.
- 1.25. **Số tiền giao dịch:** là số tiền mà Chủ Thẻ dùng để thực hiện giao dịch Thẻ hoặc thực hiện các dịch vụ khác do tổ chức phát hành Thẻ, tổ chức thanh toán Thẻ cung ứng.
- 1.26. **Số tiền giao dịch quy đổi:** là số tiền giao dịch Thẻ được quy đổi theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra Việt Nam đồng (VNĐ) do HDBank hoặc các TCTQT quy định.
- 1.27. **Dư nợ:** là tổng số tiền Chủ Thẻ phải thanh toán cho HDBank bao gồm giá trị (các) giao dịch Thẻ, phí, lãi phát sinh, các khoản phải trả khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) chưa được Chủ Thẻ thanh toán cho HDBank và được liệt kê trong Sao kê hàng tháng.
- 1.28. **Số tiền ghi nợ:** là tổng các giá trị giao dịch Thẻ và các khoản thanh toán khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ, bao gồm: số tiền giao dịch quy đổi, các khoản phí do HDBank, Tổ chức Thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ và/hoặc phí/ số tiền vượt hạn mức theo quy định tại Biểu phí của HDBank trong từng thời kỳ.
- 1.29. **Ghi nợ:** trừ tiền từ tài khoản Thẻ tín dụng/ tài khoản thanh toán/ tài khoản Thẻ trả trước.
- 1.30. **Ghi có:** cộng tiền vào tài khoản Thẻ tín dụng/ tài khoản thanh toán/ tài khoản Thẻ trả trước.
- 1.31. **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 tín dụng, được tính từ Ngày sau Ngày sao kê của kỳ liền trước tới hết Ngày sao kê của kỳ hiện tại.
- 1.32. **Ngày sao kê:** là ngày HDBank lập Sao kê Thẻ tín dụng và do HDBank quy định.
- 1.33. **Số dư nợ gốc:** bao gồm Dư nợ gốc trong hạn và Dư nợ gốc quá hạn (nếu có).
- 1.34. **Dư nợ gốc trong hạn:** là số dư nợ gốc mà Chủ Thẻ có nghĩa vụ thanh toán trong thời hạn đã thỏa thuận/ cam kết với HDBank tại Hợp Đồng.
- 1.35. **Dư nợ gốc quá hạn:** bao gồm số dư nợ gốc bị chuyển nợ quá hạn khi Chủ Thẻ không thực hiện nghĩa vụ trả nợ/ thanh toán theo Hợp đồng, số dư nợ gốc mà Chủ Thẻ không

trả được nợ trước hạn khi HDBank chấm dứt hiệu lực Thẻ, hủy Thẻ, thu hồi nợ Thẻ trước hạn theo Khoản 1.33 Điều 7 và Điều 11 – Phần B (Phụ lục 01) của Điều Khoản và Điều Kiện này.

- 1.36. **Nợ quá hạn:** là khoản nợ mà Chủ Thẻ không thực hiện hoặc không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn thanh toán theo Hợp đồng với HDBank và/ hoặc các thỏa thuận khác với HDBank (nếu có).
- 1.37. **Ngày đến hạn thanh toán:** là ngày cuối cùng để Chủ Thẻ thanh toán Dư nợ theo quy định của HDBank (trước 16h30 cùng ngày).
- 1.38. **Thời hạn trả nợ:** là thời hạn Chủ Thẻ phải thanh toán dư nợ cho HDBank, theo đó Chủ Thẻ phải thanh toán số tiền tối thiểu hoặc toàn bộ dư nợ Thẻ tín dụng theo thông báo/sao kê của HDBank.
- 1.39. **Số tiền thanh toán tối thiểu:** là số tiền mà Chủ Thẻ cần phải thanh toán theo thông báo trên sao kê dư nợ HDBank đã gửi cho khách hàng chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đủ số tiền tối thiểu vào Ngày đến hạn thanh toán thì HDBank sẽ thu phí/ lãi chậm thanh toán theo quy định của HDBank.
- 1.40. **Tài sản bảo đảm (TSBD):** là tiền ký quỹ, giấy tờ có giá hoặc tài sản khác đáp ứng quy định của HDBank và được dùng để bảo đảm việc thực hiện các nghĩa vụ tài chính của Chủ thẻ tại HDBank. Việc nhận, quản lý tài sản bảo đảm thực hiện theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
- 1.41. **Bên bảo đảm (thế chấp/cầm cố):** là cá nhân hoặc tổ chức dùng tài sản thuộc quyền sở hữu/ quyền sử dụng hợp pháp của mình để bảo đảm cho nghĩa vụ của Chủ Thẻ tại HDBank.
- 1.42. **Máy giao dịch tự động** (Automated Teller Machine sau đây gọi tắt là “**ATM**”): là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác.
- 1.43. **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, JCB, ...).
- 1.44. **Thời hạn sử dụng Thẻ:** là khoảng thời gian HDBank cho phép Chủ Thẻ sử dụng Thẻ. Thời hạn sử dụng Thẻ được in trên Thẻ.
- 1.45. **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.
- 1.46. **Chứng từ giao dịch liên quan đến Tài khoản Thẻ tín dụng:** là bất kỳ giấy tờ, chứng từ nào có chữ ký của Chủ Thẻ hoặc giao dịch Thẻ có sử dụng số PIN hoặc theo các tiêu chuẩn do TCTQT (Visa, Mastercard, JCB...) và/hoặc tổ chức Thẻ Việt Nam (Napas,...) quy định xác nhận việc thực hiện giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ.
- 1.47. **Giấy tờ tùy thân:** bao gồm một trong các loại sau: chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu còn thời hạn sử dụng được HDBank chấp nhận sử dụng trong các giao dịch tại HDBank.
- 1.48. **Thẻ Chip theo chuẩn EMV/chuẩn VSSC** (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.

- 1.49. **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 1 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 thực hiện Giao dịch Thẻ.
- 1.50. **POS NFC:** là thiết bị chấp nhận Thẻ có tích hợp công nghệ NFC (công nghệ kết nối không dây), ngoài chức năng như máy POS thông thường, máy POS NFC còn có chức năng chấp nhận Thẻ HDBank contactless và các thiết bị kết nối không dây khác.
- 1.51. **Giao dịch Thẻ Không tiếp xúc:** là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm hoặc đặt Thẻ HDBank contactless trong cự ly gần với máy POS NFC.
- 1.52. **Giao dịch Thẻ trực tuyến:** là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của HDBank và/ hoặc đối tác của HDBank.
- 1.53. **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.
- 1.54. **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, NHNN từng thời kỳ.
- 1.55. **Giao dịch thanh toán không 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.
- 1.56. **Thẻ giả:** là Thẻ không do HDBank phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, Chủ Thẻ thật.
- 1.57. **Giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng Thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ hoặc thông tin Thẻ.
- 1.58. **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 MasterCard SecureCode hoặc Verified by Visa hoặc JCB thông qua việc xác thực Chủ Thẻ bằng một mật khẩu.
- 1.59. **One Time Password** (sau đây gọi tắt là “**OTP**”): 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, Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ hoặc HDBank gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS/email (OTP SMS/OTP Email) tới số điện thoại di động/email của Chủ Thẻ đã đăng ký với HDBank.
- 1.60. **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. Mã số này do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử, số PIN được coi là chữ ký của Chủ Thẻ.
- 1.61. **Số dư khả dụng:** là số tiền Chủ Thẻ có thể sử dụng để giao dịch rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ từ Tài khoản thanh toán. Số dư khả dụng bằng số dư trên tài khoản còn lại sau khi trừ đi số dư tối thiểu duy trì trên Tài khoản thanh toán, số tiền phong tỏa (nếu có) và số tiền giao dịch Thẻ đang tạm khóa trên Tài khoản thanh toán.

- 1.62. **Đối tác liên kết Phát hành Thẻ:** là tổ chức hợp tác với HDBank trong việc phát hành Thẻ.
- 1.63. **Tài khoản Thẻ trả trước:** là tài khoản để quản lý các giao dịch phát sinh trên Thẻ trả trước định danh. Tài khoản này được tạo ra từ hệ thống Thẻ HDBank tương ứng với 1 số Thẻ. Tài khoản này không phải là tài khoản tiền gửi thanh toán.
- 1.64. **Giao dịch nạp tiền** (còn gọi là Top-up): là việc Chủ Thẻ thực hiện nạp một số tiền vào Thẻ thông qua các dịch vụ và/ hoặc phương thức nạp tiền khác nhau được HDBank cung cấp/ chấp thuận sử dụng trong từng thời kỳ.
- 1.65. **Tài khoản thanh toán** (sau đây gọi tắt là “**Tài khoản thanh toán**” hoặc “**TKTT**”): là tài khoản thanh toán VNĐ của Chủ Thẻ mở tại HDBank (bằng phương thức điện tử hoặc theo phương thức trực tiếp tại các Điểm giao dịch của HDBank) được Chủ Thẻ chỉ định hoặc HDBank lựa chọn để liên kết với tính năng Thẻ ghi nợ.
- 1.66. **Tài khoản thanh toán trực tuyến:** là tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở bằng phương thức điện tử và được HDBank áp dụng định danh trực tuyến (eKYC) đối với Chủ Thẻ.
- 1.67. **Ngày làm việc:** là ngày HDBank có làm việc từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần trừ các ngày Thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ, Tết theo quy định HDBank và của pháp luật trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH VỀ ĐỒNG TIỀN SỬ DỤNG, MỨC PHÍ DỊCH VỤ THẺ

1.1. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ

1.1.1. Trên lãnh thổ Việt Nam:

- a. Giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ phải được thực hiện bằng VNĐ;
- b. Đối với các giao dịch Thẻ khác:
 - i. Đồng tiền giao dịch là VNĐ. 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 VNĐ hoặc VNĐ và ngoại tệ;
 - ii. Đồng tiền thanh toán là VNĐ. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng VNĐ từ TCTTT;
- c. Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ, áp dụng theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ do TCTQT quy định trường hợp TCTQT không quy định thì sẽ áp dụng quy định của HDBank.

1.1.2. 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 VNĐ 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.

2.2. Phí dịch vụ

- 2.2.1. 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 qua các phương tiện thông tin đại chúng hoặc website chính thức của HDBank. Chủ Thẻ có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi có sự thay đổi trên.

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

ĐIỀU 3: QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MẬT KHẨU, SỐ PIN

3.1. Chủ Thẻ đồng ý rằng HDBank có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà HDBank cho là an toàn và tin cậy. Chủ Thẻ được xem là đã nhận được Thẻ và số PIN khi HDBank giao Thẻ và số PIN đến đúng chỉ dẫn nhận thông tin mà Chủ Thẻ đã cung cấp cho HDBank và Chủ Thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ và/hoặc PIN¹ trên chứng từ do HDBank quy định cho từng cách thức chuyển giao.

Trường hợp HDBank giao Thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể theo thông tin của Chủ Thẻ đăng ký, HDBank sẽ nhận dạng Chủ Thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của Chủ Thẻ và thông tin trên Thẻ đã được Chủ Thẻ đăng ký với HDBank và theo quy định của HDBank. HDBank được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/PIN cho Chủ Thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ Thẻ nhận được trùng khớp và chính xác, đầy đủ với thông tin đăng ký với HDBank.

3.2. Nếu Chủ Thẻ không nhận được Thẻ/số PIN từ HDBank, Chủ Thẻ chủ động liên hệ HDBank để nhận Thẻ/ số PIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày Thẻ/số PIN được phát hành theo thông báo của HDBank. Sau thời gian trên, HDBank sẽ tiến hành xử lý Thẻ/số PIN không được nhận theo quy trình xử lý Thẻ/số PIN tồn. Nếu Chủ Thẻ có nhu cầu nhận Thẻ/số PIN mới, Chủ Thẻ sẽ chịu các phí liên quan theo quy định của HDBank.

3.3. Chủ Thẻ bắt buộc phải đổi PIN do HDBank cung cấp tại ATM của HDBank trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Chủ Thẻ không được thực hiện các giao dịch Thẻ sử dụng PIN với số PIN do HDBank cung cấp.

3.4. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm 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/OTP cho dù Chủ Thẻ có nhu cầu kích hoạt Thẻ hay không. Trong trường hợp Thẻ/ thông tin liên quan đến Thẻ mật khẩu/ số PIN/mã OTP bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải:

3.4.1. 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.

3.4.2. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của HDBank.

3.5. 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:

3.5.1. Phát sinh từ việc Chủ Thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với HDBank tại Bản Các Điều Khoản và Điều Kiện 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;

3.5.2. 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 mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ hoặc

¹ Đối với PIN điện tử: không cần ký giấy xác nhận mà thực hiện theo quy định của HDBank ban hành trong từng thời kì.

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.

- 3.5.3. Chủ Thẻ không thông báo cho HDBank theo quy định tại Điều này ngay sau khi Thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN, mã OTP, lộ thông tin Thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan khác.
- 3.6. Khi Thẻ bị mất, Chủ Thẻ phải thông báo và đề nghị thay thế Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho HDBank. Chủ Thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch phát sinh trên Thẻ (nếu có) cho HDBank trước khi HDBank có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ. HDBank sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, Chủ Thẻ phải trả phí thất lạc (nếu có) và phí thay thế Thẻ theo biểu phí được HDBank ban hành phù hợp với pháp luật bằng văn bản và cập nhật trên website theo từng thời điểm. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ Thẻ đã thông báo cho HDBank, Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ này và chủ động hủy Thẻ để Thẻ không sử dụng được.
- 3.7. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ Thẻ phải làm thủ tục thay đổi Thẻ và số PIN. Chủ Thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi thay Thẻ/tái cấp Thẻ.
- 3.8. 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 xác Thẻ vật lý cũ và thực hiện các trách nhiệm sau:

- 3.8.1. 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.
- 3.8.2. 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 Kiện này.
- 3.8.3. Trường hợp Thẻ cũ bị mất, Chủ Thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo Điều 3.6 của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 4: NGÔN NGỮ

- 4.1. 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 Chủ Thẻ, Bên bảo đảm là tiếng Việt.
- 4.2. 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 5: THÔNG BÁO - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 5.1. 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 mà HDBank tin rằng do chính Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ thông qua telex, fax hay điện thoại.
- 5.2. HDBank có quyền thay đổi nội dung Các Điều Khoản Và Điều Kiện vào bất kỳ thời điểm nào. 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 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 Các Điều Khoản Và Điều Kiện, các thông báo, yêu cầu từ HDBank và có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ, TKTT, Dịch vụ Ngân hàng Điện tử. Việc Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này giữa Chủ Thẻ và HDBank, trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Các Bên thống nhất rằng trong trường hợp tranh chấp không giải quyết được bằng hoà giải, thì tranh chấp được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền hoặc tại Trung tâm trọng tài thương mại Phía Nam (STAC). Chủ Thẻ đồng ý rằng việc giải quyết tranh chấp tại Trung tâm trọng tài thương mại Phía Nam (STAC) được thực hiện theo thủ tục thông thường hoặc thủ tục rút gọn quy định tại quy tắc tố tụng của STAC theo lựa chọn của HDBank.
- 5.6. Trường hợp Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm 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 06 (sáu tháng) mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm 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, tại hợp đồng bảo đảm là nơi cư trú cuối cùng của Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm. HDBank được quyền yêu cầu Tòa Án hoặc Trung tâm trọng tài thương mại Phía Nam (STAC) xét xử vắng mặt. Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm chấp nhận việc Tòa xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm.
- 5.7. Trường hợp Tòa án hoặc Trung tâm trọng tài thương mại Phía Nam (STAC) buộc Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm phải trả nợ, Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm 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).
- 5.8. 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 6: BẤT KHẢ KHÁNG

- 6.1. 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 kỳ 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.
- 6.2. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, HDBank sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp Đồng này và thông báo cho Chủ Thẻ bằng các phương thức tại Điều 5 Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ Thẻ, Bên thứ ba.

- 6.3. Bất khả kháng không là cơ sở để miễn trừ trách nhiệm, hoặc thực hiện nghĩa vụ của Chủ Thẻ với HDBank.

ĐIỀU 7: GIỚI HẠN HẠN MỨC SỬ DỤNG VÀ PHẠM VI SỬ DỤNG

- 7.1. 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. Đối với các Thẻ được phát hành và sử dụng theo phương thức điện tử và HDBank chưa áp dụng việc nhận biết, xác minh thông tin Chủ Thẻ bằng các biện pháp nâng cao thì tổng hạn mức giao dịch (bao gồm rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán) của Thẻ của một Chủ Thẻ không vượt quá 100 (một trăm) triệu VNĐ trong một tháng và Chủ Thẻ không được thực hiện giao dịch rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế.
- 7.2. Các biện pháp nâng cao HDBank được quyền áp dụng khi thực hiện nhận biết, xác minh thông tin Chủ Thẻ bao gồm:
- 7.2.1. 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
- 7.2.2. 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 Chủ Thẻ qua phương thức gặp mặt trực tiếp; hoặc
- 7.2.3. HDBank thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin Chủ Thẻ thông qua gặp mặt trực tiếp Chủ Thẻ chính.

ĐIỀU 8: CÁC HÀNH VI CHỦ THẺ KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH MỞ VÀ SỬ DỤNG THẺ

- 8.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
- 8.2. 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.
- 8.3. Cung cấp các thông tin gian lận, không chính xác khi thực hiện mở và sử dụng Thẻ;
- 8.4. 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;
- 8.5. Lây 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.
- 8.8. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
- 8.9. 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 7.2 Điều 7 Phần A Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 8.10. 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 9. XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ

- 9.1 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:
- 9.1.1 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;
- 9.1.2 Qua Tổng đài *dịch vụ Khách hàng* theo số 1900 6060 hoặc (84-8) 39365555 (nước ngoài) - Trung tâm dịch vụ Chủ Thẻ 24/7 của HDBank.
- 9.2 HDBank được quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp các thông tin xác thực của Chủ Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: số căn cước công dân/ Chứng minh nhân dân/ Hộ chiếu, ngày tháng năm sinh, 06 (sáu) số cuối của Thẻ,... nhằm xác thực yêu cầu đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch của Chủ Thẻ.
- 9.3 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,...).
- 9.4 Trường hợp Chủ Thẻ ủy quyền cho người khác thay Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch, người được ủy quyền phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp lệ của Chủ Thẻ.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 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	POS/ ECOM
	Nội mạng	Ngoại mạng	Nội mạng	Ngoại mạng
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
Thời gian tiếp nhận khiếu nại lần 2 kể từ ngày HDBank gửi trả lời tra soát lần 1: tối đa 5 ngày làm việc.				

Thời gian phản hồi kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại lần 2: theo khung thời gian bên dưới. Tuy nhiên, tùy từng trường hợp cụ thể, HDBank có thể thỏa thuận với Chủ Thẻ về thời gian xử lý và phù hợp với quy định pháp luật và quy định Tổ chức Thẻ quốc tế.				
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

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.

- 9.8 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 6 – Phần A 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.
- 9.9 Trường hợp Chủ Thẻ không đồng ý với kết quả tra soát khiếu nại lần 01, Chủ Thẻ 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.
- 9.10 Trường hợp hết thời hạn xử lý khiếu nại lần 02 (hai) theo quy định tại Khoản 9.7 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong thời hạn 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.
- 9.11 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu phạm tội, 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.
- 9.12 Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trong các trường hợp sau:
- 9.12.1. Đối với các giao dịch và chứng từ trong giao dịch điện tử bằng Thẻ 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 Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT).
- 9.12.2. Thẻ bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán tài khoản do lỗi của Chủ Thẻ.
- 9.12.3. Giao dịch nhầm lẫn, sai sót do chính Chủ Thẻ thực hiện.
- 9.12.4. 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.
- 9.12.5. 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.
- 9.12.6. Một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế 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.

9.12.7. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch Thẻ Chip mà Chủ Thẻ cho rằng bị giả mạo.

9.12.8. Các giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ vi phạm các quy định sử dụng Thẻ/TKTT, quy định về an toàn, bảo mật thông tin Thẻ/TKTT, hoặc do Chủ Thẻ cho người khác thuê/mượn Thẻ/TKTT theo quy định Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

9.12.9. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật.

9.13 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 của HDBank và/ hoặc HDBank và Chủ Thẻ không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định Pháp luật.

ĐIỀU 10. CÁC CAM KẾT - HIỆU LỰC CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

10.1 Trong phạm vi quy định của pháp luật và bằng văn bản này Chủ Thẻ cho phép, đồng ý và công nhận HDBank được quyền cung cấp thông tin về Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ/thông tin Thẻ/thông tin TKTT cho các tổ chức/bên thứ ba khác theo Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân, Điều khoản và Điều kiện xử lý dữ liệu cá nhân mà HDBank thông báo.

Chủ Thẻ cho phép công ty của Chủ Thẻ hay bất cứ cơ quan, cá nhân nào khác cung cấp thông tin về Chủ Thẻ/thông tin Thẻ/thông tin TKTT cho HDBank vào bất cứ lúc nào mà không cần có ý kiến chấp thuận hoặc có sự uỷ quyền của Chủ Thẻ. Đồng thời, Chủ Thẻ đồng ý cho HDBank cung cấp thông tin, số điện thoại của Chủ Thẻ cho các đối tác của HDBank để triển khai dịch vụ cho 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.

10.2 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.

10.3 Bằng việc đồng ý đăng ký sản phẩm Thẻ này, Chủ Thẻ đồng ý cho HDBank thực hiện cấp cùng lúc 03 (ba) tính năng của Thẻ gồm tính năng Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước định danh và Chủ Thẻ đồng ý sử dụng đồng thời cả 03 (ba) tính năng này được tích hợp vào cùng 01 (một) sản phẩm Thẻ. Đồng thời, Chủ Thẻ đề nghị HDBank mở TKTT liên kết với tính năng Thẻ ghi nợ và cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử cho Chủ Thẻ.

10.4 Các thông báo/ văn bản thoả thuận giữa HDBank và Chủ Thẻ hoặc Bên thế chấp/ cầm cố về việc sử dụng tài sản đảm bảo, Biểu phí dịch vụ, Biểu lãi suất và các văn bản cam kết khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ, TKTT và Dịch vụ Ngân hàng điện tử giữa HDBank và Chủ Thẻ là bộ phận không tách rời bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

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

10.6 Chủ Thẻ 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 lãi suất và Biểu phí dịch vụ liên quan do HDBank ban hành.

10.7 Chủ Thẻ cam kết và đồng ý rằng tùy theo chính sách, quy định nội bộ của HDBank mà HDBank sẽ quyết định việc cung cấp một phần hoặc toàn bộ các sản phẩm dịch vụ theo

Điều Khoản Và Điều Kiện. Các quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ được áp dụng tương ứng theo các sản phẩm, dịch vụ mà HDBank cung cấp cho Chủ Thẻ.

- 10.8 Chủ Thẻ xác nhận đã được HDBank phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ Thẻ, TKTT, Dịch vụ Ngân hàng điện tử, 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.
- 10.9 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này có hiệu lực đối với Chủ Thẻ kể từ ngày Chủ Thẻ thực hiện xác nhận/ hoặc ký/ ký bằng chữ ký điện tử/ đồng ý Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 11. THỎA THUẬN CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG

- 11.1. 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,...
- 11.2. Chủ Thẻ đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang để HDBank được quyền thực hiện cung cấp thông tin tín dụng/tiếp nhận (các) sản phẩm thông tin tín dụng của Chủ Thẻ cho/từ (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.
- 11.3. 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 đảm bảo; 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 thông tin tín dụng/tiếp nhận (các) sản phẩm thông tin tín dụng được HDBank thực hiện theo các biện pháp, cách thức/phương thức theo quyết định của HDBank trong từng thời kỳ.
- 11.4. Chủ Thẻ khẳng định đã hiểu và biết rõ rằng: (i) Thông tin tín dụng của Chủ Thẻ được cung cấp bao gồm dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân; (ii) Thông tin tín dụng gồm dữ liệu cá nhân nhạy cảm đó được thu thập, xử lý và lưu trữ trong thời gian tối thiểu 05 (năm) năm nhằm mục đích tạo lập các sản phẩm thông tin tín dụng bởi các phần mềm chuyên dụng của công ty thông tin tín dụng; và (iii) mọi sự đồng ý của Chủ Thẻ tại Khoản này là dựa trên cơ sở tự nguyện và hiểu biết rõ ràng về các quyền của Chủ Thẻ theo các quy định của luật, pháp luật có liên quan.
- 11.5. 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.
- 11.6. Trường hợp có sự thay đổi bất kỳ nội dung nào tại Khoản này và Điều 10.1, Điều 10.3 Phần A, Điều 6.1.7 và Điều 7.1.24 Phần B – Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ tín dụng, 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.

PHẦN B: QUY ĐỊNH CỤ THỂ

CHƯƠNG 01: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH, SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG

ĐIỀU 1. HẠN MỨC TÍN DỤNG THẺ

- 1.1. Hạn mức tín dụng do HDBank quyết định căn cứ vào đề nghị của Chủ Thẻ tại Giấy Đề Nghị và thực hiện thông báo cho Chủ Thẻ.
- 1.2. 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. HDBank sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng phương thức phù hợp do HDBank quyết định về sự thay đổi hạn mức dưới bất kỳ hình thức nào. Với trường hợp HDBank thực hiện tăng hạn mức tự động, trong thời gian 05 ngày kể làm việc từ ngày HDBank gửi thông báo, nếu HDBank không nhận được phản hồi từ chối bằng văn bản từ Chủ Thẻ, điều này được hiểu Chủ Thẻ đồng ý với việc thực hiện tăng hạn mức Thẻ của HDBank.
- 1.3. Chủ Thẻ có thể đề nghị HDBank xem xét điều chỉnh tăng/giảm HMTD được cấp bằng cách gửi giấy đề nghị hoặc bằng các phương thức phù hợp do HDBank quyết định và thông báo cho Chủ Thẻ. Căn cứ trên nhu cầu của Chủ Thẻ, HDBank với vai trò là TCPHT được quyền chấp nhận hoặc từ chối việc tăng/giảm Hạn Mức Tín Dụng cho Chủ Thẻ theo quy định hiện hành của HDBank.
- 1.4. Theo kết quả đánh giá hợp lý các rủi ro tín dụng liên quan đến Tài khoản Thẻ tín dụng 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.
- 1.5. Trừ trường hợp quy định tại Khoản 7.2 Điều 7 Phần A của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này, đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một Thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu VNĐ trong một ngày hoặc một số tiền khác tối đa theo quy định pháp luật Việt Nam.

ĐIỀU 2. PHẠM VI SỬ DỤNG, MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG, THỜI HẠN CẤP HẠN MỨC

- 2.3. *Phạm vi sử dụng: Thẻ được sử dụng trong lãnh thổ Việt Nam và/ hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam. Phạm vi sử dụng thẻ được cấp cho Chủ Thẻ căn cứ trên loại Thẻ tín dụng Khách hàng yêu cầu, chấp thuận của HDBank theo Hợp đồng và theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.*
- 2.4. 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 tín dụng được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ; nạp, rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa Chủ Thẻ với HDBank và/ hoặc sử dụng các dịch vụ khác theo quy định của HDBank tại các ATM hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của HDBank, phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- 2.5. Thời hạn cấp hạn mức: 05 (năm) năm hoặc theo quy định về thời gian sử dụng Thẻ của HDBank ban hành từng thời kỳ.

ĐIỀU 3. LÃI SUẤT

- 3.1. **Lãi suất:**

- a. Do HDBank quyết định và ban hành trong từng thời kỳ. HDBank được quyền quyết định việc thay đổi lãi suất và thông báo cho Chủ Thẻ bằng một trong các hình thức như sau: qua tin nhắn SMS, địa chỉ email Chủ Thẻ đã đăng ký, các phương tiện thông tin đại chúng, website chính thức của HDBank, hoặc các hình thức khác phù hợp với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.
- b. Khi HDBank thay đổi lãi suất Thẻ, hệ thống sẽ áp dụng lãi suất mới cho những giao dịch xảy ra từ ngày có hiệu lực áp dụng đối với lãi suất mới; đối với các giao dịch xảy ra trước ngày lãi suất mới có hiệu lực thì sẽ áp dụng lãi suất cũ.

3.2. Phương pháp tính lãi:

- a. HDBank tính lãi từ ngày Chủ Thẻ chi tiêu phát sinh dư nợ đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ Thẻ thanh toán hết dư nợ (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) theo Hợp đồng giữa Chủ Thẻ và HDBank. Tiền lãi được tính theo công thức:

$\text{Số tiền lãi} = \frac{\text{Số dư nợ gốc tính lãi} \times \text{Lãi suất (\%/năm)} \times \text{Số ngày tính lãi}}{365}$
--

Trong đó:

- Số dư nợ gốc tính lãi: là Dư nợ gốc trong hạn và/ hoặc Dư nợ gốc quá hạn (nếu có).
 - Lãi suất: được quy đổi theo tỷ lệ %/ năm, theo biểu lãi suất Thẻ do HDBank quy định từng thời kỳ.
 - Số ngày tính lãi: được xác định tương ứng với từng loại hình giao dịch theo quy định tại Điểm b, Điểm c Khoản 3.2 Điều này.
 - Lãi suất quy định tại khoản này, bao gồm cả lãi suất điều chỉnh từng thời kỳ (nếu có) là lãi suất năm tương ứng với lãi suất áp dụng theo phương pháp tính lãi với thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày giải ngân đến hết ngày Chủ Thẻ thanh toán hết dư nợ (bỏ ngày đầu, tính ngày cuối của thời hạn tính lãi) và số dư thực tế được sử dụng để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi của số dư nợ gốc trong hạn, số dư nợ gốc quá hạn mà Chủ Thẻ còn phải trả cho HDBank.
- b. Giao dịch rút tiền mặt: sẽ được tính lãi ngay từ ngày phát sinh giao dịch rút tiền mặt đến hết ngày liền kề trước (không phụ thuộc vào ngày sao kê và ngày đến hạn thanh toán) ngày Chủ Thẻ thực hiện thanh toán. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán hết toàn bộ Dư nợ hay chỉ thanh toán một phần Dư nợ trong Kỳ sao kê (bao gồm cả lãi và phí), Dư nợ còn lại sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán hết và sẽ được thể hiện trên Sao kê của các kỳ tiếp theo.
 - c. **Đối với Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ:**
 - i. Trường hợp Chủ Thẻ không có Dư nợ đầu kỳ và chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ Thẻ thanh toán toàn bộ số dư nợ cuối kỳ được thông báo trên sao kê, HDBank sẽ ưu đãi miễn lãi cho toàn bộ dư nợ của các giao dịch phát sinh trong Kỳ sao kê đó của Chủ Thẻ.
 - ii. Trường hợp Chủ Thẻ có dư nợ đầu kỳ hoặc chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần dư nợ cuối kỳ (bao gồm cả trường hợp chỉ thanh toán số tiền tối thiểu theo sao kê), HDBank sẽ tính lãi đối với tất cả các giao dịch kể từ ngày hạch toán giao dịch vào hệ thống quản lý Thẻ của HDBank cho đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ Thẻ thanh toán, phần dư nợ gốc còn lại chưa thanh toán sẽ tiếp tục bị tính lãi và được thể hiện trên Kỳ sao kê tiếp theo.

- d. Lãi suất quá hạn: trường hợp khoản nợ Thẻ bị chuyển nợ quá hạn, thì Chủ Thẻ phải trả lãi trên dư nợ gốc bị quá hạn tương ứng với thời gian chậm trả, lãi suất áp dụng theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay trong hạn áp dụng đối với dư nợ gốc quá hạn tại thời điểm chuyển nợ quá hạn.
 - e. Lãi suất chậm trả lãi: áp dụng đối với khoản lãi chậm trả với mức lãi suất 10% năm tính trên khoản lãi chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả hoặc theo quy định của HDBank từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của NHNN.
- 3.3. Lãi suất được quy định chi tiết tại biểu phí dịch vụ Thẻ tín dụng và sẽ được thay đổi theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ đồng ý việc HDBank có quyền thay đổi biểu phí dịch vụ Thẻ và HDBank sẽ thông báo về việc thay đổi biểu lãi suất cho Chủ Thẻ bằng một trong các hình thức sau: qua tin nhắn SMS, địa chỉ Email đã đăng ký, các phương tiện thông tin đại chúng, website chính thức của HDBank, hoặc các hình thức thông báo khác phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ. Trường hợp Chủ Thẻ không đồng ý với việc thay đổi này, Chủ Thẻ phải liên hệ với HDBank để yêu cầu HDBank chấm dứt sử dụng Thẻ và thực hiện các thủ tục để tắt toán Thẻ.

ĐIỀU 4. TỶ GIÁ QUY ĐỔI

- 4.1. Tỷ giá 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 tín dụng do HDBank hoặc TCTQT quy định.
- 4.2. Trường hợp loại tiền được dùng để xác định giá trị tài sản bảo đảm/ giá trị nghĩa vụ được bảo đảm khác với loại tiền HDBank cấp HMTD cho Chủ Thẻ, nếu do thay đổi về tỷ giá ngoại tệ, biến động thị trường hoặc các yếu tố khác dẫn đến việc HMTD vượt quá giá trị tài sản bảo đảm hoặc giá trị nghĩa vụ được bảo đảm hoặc vượt quá tỷ lệ tối đa do HDBank và Chủ Thẻ/ bên bảo lãnh thỏa thuận thì HDBank có quyền:
 - 4.2.1. Giảm HMTD đã cấp cho Chủ Thẻ xuống đến mức tương ứng với tỷ giá trị tài sản bảo đảm đã thỏa thuận trước đó trong hợp đồng bảo đảm giữa các bên; hoặc
 - 4.2.2. Yêu cầu Chủ Thẻ bổ sung tài sản bảo đảm; hoặc
 - 4.2.3. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
- 4.3. Trường hợp Chủ Thẻ dùng tài sản bảo đảm để thanh toán dư nợ Thẻ là số dư tiền gửi, số tiết kiệm...là ngoại tệ khác VNĐ, HDBank có quyền quy đổi theo tỷ giá/ lãi suất quy định của HDBank vào ngày thực hiện yêu cầu. Tại thời điểm thực hiện yêu cầu, số dư tài khoản tiền gửi, số tiết kiệm có kỳ hạn thì lãi suất áp dụng là lãi suất không kỳ hạn.
- 4.4. Việc áp dụng tỷ giá ngoại tệ, đánh giá biến động thị trường, cách xác định tỷ lệ giữa HMTD và giá trị tài sản bảo đảm do HDBank quyết định.

ĐIỀU 5. TÀI SẢN BẢO ĐẢM

- 5.1. HDBank chấp nhận phát hành Thẻ cho Chủ Thẻ theo một trong hai hình thức sau:
 - a. Không có TSBĐ hoặc không được đảm bảo bằng biện pháp bảo đảm khác; và/hoặc
 - b. Được đảm bảo bằng TSBĐ hoặc biện pháp bảo đảm.
- 5.2. Chi tiết về biện pháp bảo đảm, TSBĐ, nghĩa vụ bảo đảm, quyền và nghĩa vụ của các Bên, phương thức xử lý,... các vấn đề khác liên quan đến TSBĐ này sẽ được quy định trong hợp đồng bảo đảm được ký giữa HDBank và Chủ Thẻ hoặc giữa HDBank với Bên thứ ba để bảo đảm cho nghĩa vụ của Chủ Thẻ.
- 5.3. Việc giải chấp TSBĐ/ chấm dứt bảo đảm: Sau 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ ngày Chủ Thẻ hoàn tất toàn bộ nghĩa vụ với HDBank và các khiếu nại, tranh chấp liên quan đến việc sử dụng Thẻ đã được giải quyết hoàn tất;

- 5.4. HDBank có quyền yêu cầu Chủ Thẻ bổ sung TSBĐ cho HMTD khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- a. Giá trị tài sản/biện pháp bảo đảm đã đăng ký bảo đảm cho nghĩa vụ của Chủ Thẻ không đủ để thanh toán Dư nợ của Chủ Thẻ cho HDBank; hoặc
 - b. Bên bảo đảm (không phải là Chủ Thẻ) không thực hiện nghĩa vụ bảo đảm hoặc không phối hợp với HDBank để xử lý tài sản bảo đảm;
 - c. Theo đánh giá của HDBank, giá trị tài sản bảo đảm bị giảm sút.
 - d. Các trường hợp khác theo đánh giá của HDBank là có ảnh hưởng đến khả năng Bên bảo đảm thực hiện nghĩa vụ bảo đảm, xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi Dư nợ của Chủ Thẻ.
 - e. Trong trường hợp HDBank cho là cần thiết sẽ yêu cầu Chủ Thẻ (phát hành thẻ không có tài sản bảo đảm) bổ sung tài sản bảo đảm để cam kết thực hiện nghĩa vụ khi sử dụng thẻ.
 - f. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank, quy định pháp luật.

ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

6.1. Quyền của Chủ Thẻ

- 6.1.1. Có quyền sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch theo quy định.
- 6.1.2. Có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại với HDBank trong quá trình sử dụng các dịch vụ liên quan đến Tài khoản Thẻ tín dụng nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm. Thời gian tra soát, khiếu nại là trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 9 – Phần A Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 6.1.3. Có quyền yêu cầu HDBank cấp lại số PIN mới.
- 6.1.4. Có quyền đề nghị HDBank cấp lại Thẻ mới khi Thẻ hết hạn sử dụng, hoặc do Thẻ bị hư, thất lạc/ mất cắp, hoặc nghi ngờ Thẻ bị lợi dụng. Khi có đề nghị cấp lại Thẻ mới, HDBank sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ theo quy định tại Điều 3.8 Phần A Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 6.1.5. Có quyền nhận Sao kê Thẻ tín dụng qua email, qua bưu điện (có tính phí theo qui định của HDBank) theo định kỳ hàng tháng.
- 6.1.6. 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.

6.2. Trách nhiệm của Chủ Thẻ:

- 6.2.1. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán cho HDBank tất cả các giao dịch Thẻ được thực hiện bằng Thẻ của Chủ Thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ không ký xác nhận trên hóa đơn giao dịch. 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.
- 6.2.2. Chịu trách nhiệm thanh toán và thực hiện các nghĩa vụ tài chính, cam kết, bảo lãnh khác của Chủ Thẻ phát sinh tại HDBank theo các hợp đồng, thỏa thuận, văn bản cam kết mà Chủ Thẻ ký kết.
- 6.2.3. Có trách nhiệm bảo quản Thẻ, bảo mật số PIN và không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.

- 6.2.4. Có trách nhiệm xuất trình Thẻ có hiệu lực khi thực hiện giao dịch Thẻ.
- 6.2.5. 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, 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.
- 6.2.6. 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 3 Phần A của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 6.2.7. Chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng Thẻ đã được thực hiện trước 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; hoặc trong trường hợp giao dịch bằng Thẻ được thực hiện sau khi ngân hàng tư vấn khóa Thẻ/đổi PIN/cấp lại Thẻ nhưng Chủ Thẻ không đồng ý thực hiện hoặc chưa thực hiện.
- Trường hợp sau khi đã thông báo cho HDBank mà Chủ Thẻ tìm lại được Thẻ bị thất lạc/mất cắp, Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ và phải làm thủ tục cấp Thẻ mới.
 - Trường hợp Thẻ bị lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng, Chủ Thẻ phải trực tiếp đến HDBank để yêu cầu cấp số PIN mới.
- 6.2.8. 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. 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.
- 6.2.9. Chịu tổn thất về tài chính đối với các giao dịch mà Chủ Thẻ cho rằng bị giả mạo và đã được HDBank gửi thông báo cảnh báo trước đó nhưng Chủ Thẻ không đồng ý hoặc thực hiện khóa Thẻ.
- 6.2.10. Để làm rõ, các giao dịch thanh toán định kỳ chỉ chấm dứt khi Chủ Thẻ thực hiện lệnh hủy và/hoặc liên hệ ĐVCNT để hủy, Chủ Thẻ có trách nhiệm đối với các giao dịch thanh toán định kỳ mà Chủ Thẻ đã đăng ký sử dụng và được ĐVCNT chấp thuận trong suốt thời gian sử dụng Thẻ cho đến khi Chủ Thẻ thực hiện lệnh hủy thành công hoặc liên hệ ĐVCNT để hủy và được ĐVCNT thông báo chấp thuận.
- 6.2.11. 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 của Chủ Thẻ; các giao dịch được thực hiện thông qua Chip, các giao dịch được thực hiện thông qua Contactless và giao dịch chỉ tiêu 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.
- 6.2.12. Chủ Thẻ công nhận, cam kết 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.
- 6.2.13. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch Thẻ thực hiện thông qua chip (tiếp xúc và không tiếp xúc). 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.

- 6.2.14. 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.
- 6.2.15. 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.
- 6.2.16. Có trách nhiệm bổ sung tài sản đảm bảo theo yêu cầu của HDBank được quy định tại Khoản 5.4 Điều 5 – Phụ lục 01 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 6.2.17. Có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn số tiền thanh toán tối thiểu 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.
- 6.2.18. Cam kết không sử dụng Tài khoản Thẻ tín dụng để thực hiện các giao dịch trái pháp luật, các giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ)
- 6.2.19. Chịu trách nhiệm và đảm bảo cho HDBank được miễn trừ mọi tranh chấp, khiếu nại, khởi kiện trong trường hợp HDBank thực hiện khóa Thẻ phụ theo yêu cầu của Chủ Thẻ.
- 6.2.20. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch Thẻ thực hiện thành công và được báo nợ vào Tài khoản Thẻ tín dụng (bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch Thẻ trực tuyến có sử dụng Dịch vụ 3D Secured, giao dịch Thẻ có/không nhập PIN,...)
- 6.2.21. Hợp tác với HDBank trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Tài khoản Thẻ tín dụng bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến Tài khoản Thẻ tín dụng, 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.
- 6.2.22. 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 *Khách hàng 24/7 của HDBank 1900 60 60 hoặc đến CN/PGD gần nhất* 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 tín dụng do việc HDBank định danh, hỗ trợ giao dịch hoặc thực hiện các thao tác hỗ trợ theo quy định nêu trên.

- 6.2.23. 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.
- 6.2.24. 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.
- 6.2.25. 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.
- 6.2.26. Đồng ý cho HDBank cung cấp các thông tin về (các) Chủ Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ tín dụng và việc sử dụng Thẻ tín dụng 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.
- 6.2.27. 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 tín dụng 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.
- 6.2.28. *Chủ Thẻ đồng ý rằng trong trường hợp vì các sự kiện bất khả kháng, bảo trì hệ thống, hoặc các lý do khách quan khác dẫn đến Tổng đài điện thoại của HDBank không thể hoạt động hoặc tiếp nhận thông tin từ Chủ Thẻ, thì Chủ Thẻ thực hiện tra soát/khiếu nại tại các điểm giao dịch của HDBank. Chủ thẻ đồng ý không có bất kỳ khiếu nại và miễn trừ cho HDBank các trách nhiệm liên quan trong trường hợp Chủ Thẻ không thể thực hiện tra soát, khiếu nại Thẻ qua tổng đài điện thoại.*
- 6.2.29. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HDBANK

7.1. Quyền của HDBank:

- 7.1.1. Tự động ghi nợ TKTT của Chủ Thẻ mở tại HDBank để thu hồi nợ, thu phí dịch vụ.
- 7.1.2. 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.
- 7.1.3. Có quyền thu thập thông tin từ các cá nhân, tổ chức khác về Chủ Thẻ khi đề nghị phát hành Thẻ, phù hợp quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân; và có quyền từ chối các yêu cầu không hợp lý của Chủ Thẻ.
- 7.1.4. Có quyền áp dụng các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn: ngăn chặn/tạm khóa/phong tỏa giao dịch Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ, khóa Thẻ, tạm ngưng/ngăn chặn/chấm dứt/ phong tỏa việc sử dụng Thẻ, thu hồi Thẻ, hủy Thẻ,...) khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Phát hiện có giao dịch không do Chủ Thẻ thực hiện; hoặc
 - 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. Chủ Thẻ vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào tại HDBank, bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ thanh toán khoản vay, nghĩa vụ thanh toán bảo lãnh, nghĩa vụ thanh toán Thẻ, nghĩa vụ đảm bảo cho bên thứ ba,...
 - e. Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo qui định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; 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 đúng hạn; hoặc
 - g. Theo quy định của tổ chức Thẻ; hoặc
 - h. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
 - i. Sau 60 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, Chủ Thẻ không trả hoặc chỉ trả khoản tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu; hoặc
 - j. Chủ Thẻ đã chi vượt HMTD mà không được HDBank cho phép; hoặc
 - k. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị lộ thông tin Thẻ, PIN và/hoặc OTP; hoặc
 - l. Thẻ hết hạn sử dụng; hoặc
 - m. 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 phát hành bằng phương thức điện tử; hoặc
 - n. 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 Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 7.1.5. HDBank được quyền: trích tiền từ các tài khoản tiền gửi (tiền gửi theo sổ tiết kiệm/hợp đồng tiền gửi) của Chủ Thẻ để thanh toán các khoản nợ, phí dịch vụ phát sinh tại HDBank mà không cần xác nhận, đồng ý của Chủ Thẻ. Trong trường hợp này được thay mặt Chủ Thẻ để ký bất kỳ/tất cả tài liệu và thực hiện bất kỳ/tất cả hành động cần thiết để thu nợ của Chủ Thẻ.
- 7.1.6. HDBank được quyền dựa vào bất kỳ chứng từ giao dịch liên quan đến Tài khoản Thẻ tín dụng như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch Thẻ do chính Chủ Thẻ thực hiện.
- 7.1.7. Được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến khiếu nại, khiếu kiện, tranh chấp giữa Chủ Thẻ với ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ Thẻ thanh toán bằng Thẻ, các tranh chấp này không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ theo yêu cầu của HDBank.
- 7.1.8. Trong trường hợp giao dịch Thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để HDBank xác định đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ Thẻ thực hiện. Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần thẻ được sử dụng là đủ điều kiện để HDBank xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ Thẻ thực hiện.

- 7.1.9. 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,...).
- 7.1.10. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đúng hạn, HDBank có quyền xử lý tài sản bảo đảm tiền vay của Chủ Thẻ để thu hồi nợ. Nếu không đủ, HDBank có quyền xử lý các tài sản khác của Chủ Thẻ để thu hồi nợ theo quy định HDBank và pháp luật.
- 7.1.11. 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 và HMTD đã cấp cho Chủ Thẻ nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của HDBank và Chủ Thẻ.
- 7.1.12. Thực hiện ghi nợ/ghi có số tiền của các giao dịch Thẻ được ghi nhận tự động vào Tài khoản Thẻ tín dụng 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.
- 7.1.13. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên Tài khoản Thẻ tín dụng hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào Tài khoản Thẻ tín dụng 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 tín dụng của Chủ Thẻ.
- 7.1.14. HDBank được quyền quyết định thứ tự thu hồi nợ, nghĩa vụ tài chính phát sinh của Chủ Thẻ tại HDBank theo quy định tại Điều 10 của Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng thẻ tín dụng.
- 7.1.15. 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 tín dụng.
- 7.1.16. HDBank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ Thẻ thanh toán bằng 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 thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ theo yêu cầu của HDBank. HDBank được quyền ghi nợ vào Tài khoản Thẻ tín dụng 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.
- 7.1.17. 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:
- ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của HDBank.
 - 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.
 - 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.
 - 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 hủy Thẻ cũ khi đề nghị HDBank thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ/ hủy Thẻ.
 - f. Các trường hợp theo Khoản 12.6 Điều 12 – Phần B – Phụ lục 01 Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
 - g. Các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của Chủ Thẻ; các giao dịch được thực hiện thông qua Chip, các giao dịch được thực hiện thông qua Contactless và các giao dịch chỉ tiêu qua mạng có sử dụng dịch vụ 3D Secured.
 - h. 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.
 - i. Các rủi ro của Chủ Thẻ liên quan đến việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua internet, giao dịch trực tuyến.
 - j. 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.
 - k. 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.
 - l. 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.
- 7.1.18. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ Thẻ đề nghị thực hiện tại quầy giao dịch/ trên HDBank Online và qua điện thoại.
- 7.1.19. 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).
- 7.1.20. 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;
- 7.1.21. Khởi kiện Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm theo quy định pháp luật khi Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm nghĩa vụ đã cam kết;
- 7.1.22. 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 ChipContactless, Chủ Thẻ cần đề nghị HDBank thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Thẻ Chip Contactless.
- 7.1.23. 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, Chủ Thẻ đã đồng ý việc HDBank được tự động đăng ký và áp dụng phí dịch vụ 3D Secured (nếu có).
- 7.1.24. 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.
- 7.1.25. 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.

- 7.1.26. 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; thẻ JCB) 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) trong suốt thời gian hiệu lực của Thẻ thì HDBank được quyền từ chối xử lý các khiếu nại giả mạo/gian lận này.
- 7.1.27. HDBank được quyền từ chối tiếp nhận tra soát khiếu nại với các giao dịch được đánh giá Chủ Thẻ có dấu hiệu hoặc hành vi trục lợi trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc Chủ Thẻ cung cấp thông tin Thẻ, PIN, OTP cho bên thứ 3 để thực hiện giao dịch Thẻ.
- 7.1.28. 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, ...) hoặc các hình thức Thông báo khác của HDBank áp dụng trong từng thời kỳ. 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.
- 7.1.29. HDBank được quyền sử dụng, cung cấp các thông tin về (các) Chủ Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ tín dụng và việc sử dụng Thẻ tín dụng 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.
- 7.1.30. HDBank không có nghĩa vụ cung cấp hóa đơn giao dịch đối với giao dịch Easy Payment.
- 7.1.31. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện này và theo các hợp đồng bảo đảm cho Bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ Thẻ hoặc/ và Bên bảo đảm.
- 7.1.32. HDBank có quyền thu giữ Thẻ hoặc hủy hiệu lực Thẻ trong các trường hợp sau:
- Thẻ giả.
 - Thẻ sử dụng trái phép.
 - Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- 7.1.33. HDBank có thể thông báo chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ theo đánh giá và tình hình hoạt động kinh doanh của HDBank và/hoặc 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 Chủ Thẻ về việc chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ.

7.2. Trách nhiệm của HDBank

- 7.2.1. *HDBank thực hiện tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ qua Tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và qua các Điểm giao dịch (Đơn vị kinh doanh) của HDBank.*
- 7.2.2. Có trách nhiệm khóa Thẻ khi nhận được thông báo ban đầu 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 tín dụng.
- 7.2.3. Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ Chủ Thẻ trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng Tài khoản Thẻ tín dụng, 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).

7.2.4. Chủ Thẻ được nhận/ được hoàn trả lại số tiền (số dư có) trên Thẻ nếu Chủ Thẻ chưa sử dụng hết số tiền trên Thẻ tại thời điểm chấm dứt việc sử dụng Thẻ. Việc nhận số tiền còn lại của Thẻ được thực hiện trực tiếp tại các Điểm giao dịch của HDBank và theo các thủ tục giao dịch tại quầy của HDBank trong từng thời kỳ.

Để làm rõ, HDBank sẽ hoàn trả lại cho Chủ Thẻ số dư còn lại trên Thẻ (nếu có) sau khi đã khấu trừ tất cả các khoản tiền phí, lệ phí và các nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ đối với HDBank, vào tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ tại HDBank hoặc bằng tiền mặt hoặc dựa vào văn bản yêu cầu của Chủ thẻ. Trong thời hạn 06 (sáu) tháng kể từ thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ không có yêu cầu hoặc cung cấp các thông tin tài khoản thanh toán để chuyển số số dư có trong Thẻ khi chấm dứt sử dụng Thẻ thì số tiền còn lại này sẽ do HDBank toàn quyền xử lý kể cả việc hạch toán ghi nhận là tài sản của HDBank.

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

ĐIỀU 8: THỜI HẠN TRẢ NỢ, SAO KÊ THẺ TÍN DỤNG

- 8.1. Thời hạn trả nợ: được quy định trong sao kê Thẻ tín dụng hoặc theo thỏa thuận giữa Chủ Thẻ và HDBank từng thời kỳ.
- 8.2. Hàng tháng, Chủ Thẻ nhận được sao kê Thẻ tín dụng (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 thanh toán tối thiểu, ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu, và các thông tin khác.
- 8.3. Sao kê Thẻ tín dụng sẽ được gửi cho Chủ Thẻ trên HDBankOnline, SMS, email do Chủ Thẻ đăng ký với HDBank. Đối với trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu gửi sao kê Thẻ tín dụng giấy hàng tháng qua đường bưu điện, HDBank sẽ thu phí theo quy định tại Biểu phí Thẻ tín dụng do HDBank phát hành. Nếu sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày gửi sao kê Thẻ tín dụng, HDBank không nhận được bất kỳ thông báo của Chủ Thẻ thì HDBank xem như Chủ Thẻ đã nhận được sao kê Thẻ tín dụng.
- 8.4. Sao kê Thẻ tín dụng 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 tín dụng 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 tín dụng theo thời hạn được quy định trong sao kê Thẻ tín dụng. 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 9: QUY ĐỊNH PHÁT HÀNH THÊM THẺ TÍN DỤNG

- 9.1. HDBank phát hành thêm một hoặc nhiều sản phẩm thẻ tín dụng khác theo một chính sách cấp thẻ phù hợp được theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ để Chủ Thẻ sử dụng trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp bởi HDBank.

Trường hợp HDBank chủ động phát hành thêm Thẻ tín dụng cho Chủ Thẻ, thì HDBank sẽ thông báo cho Chủ Thẻ 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. Theo đó:

- Chủ Thẻ nhận và kích hoạt Thẻ trong 60 (sáu mươi) ngày kể từ khi phát hành Thẻ đồng nghĩa Chủ Thẻ chấp nhận sử dụng Thẻ và đồng ý với Các Điều Khoản Và Điều Kiện của HDBank.
- Sau 60 ngày kể từ khi phát hành Thẻ đồng nghĩa Chủ Thẻ không đồng ý sử dụng Thẻ. HDBank sẽ thực hiện hủy thẻ theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

- 9.2. Trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu: Chủ Thẻ gửi đề nghị bằng văn bản/ giấy đề nghị / hoặc yêu cầu thông qua các phương thức khác do HDBank quyết định và đồng ý với Các Điều Khoản Và Điều Kiện của HDBank.

ĐIỀU 10: PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN SỐ DƯ NỢ/NGHĨA VỤ TÀI CHÍNH

- 10.1. Thời gian lập Sao kê Thẻ tín dụng là ngày 15 hàng tháng và/ hoặc ngày khác theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
- 10.2. Khi nhận được sao kê, Chủ Thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho HDBank với số tiền thanh toán ít nhất bằng giá trị thanh toán tối thiểu và chậm nhất đến ngày thanh toán được HDBank thông báo trong Kỳ sao kê đó. Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản cho HDBank các thắc mắc, khiếu nại của mình liên quan đến các giao dịch trên sao kê trong vòng 15 ngày kể từ ngày HDBank gửi sao kê. Nếu sau thời gian này, HDBank không nhận được thông báo của Chủ Thẻ thì xem như Chủ Thẻ đồng ý về nội dung sao kê và đồng ý thanh toán tất cả các giao dịch, phí và lãi phát sinh theo thông báo của HDBank trên sao kê.
- 10.3. Hàng tháng, HDBank gửi sao kê cho Chủ Thẻ theo địa chỉ bưu điện và/hoặc địa chỉ email mà Chủ Thẻ đã đăng ký với HDBank. Trong trường hợp Chủ Thẻ chưa/không nhận được sao kê, Chủ Thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán cho HDBank các khoản phải trả trong kỳ.
- 10.4. Phương thức thanh toán nợ: Chủ Thẻ có thể lựa chọn một trong các hình thức thanh toán Dư nợ Thẻ cho HDBank như sau: đăng ký trích nợ tự động từ tài khoản tiền gửi thanh toán (thanh toán số dư tối thiểu/ thanh toán toàn bộ Dư nợ trên sao kê), thanh toán tại quầy giao dịch (HDBank hoặc ngân hàng khác), thanh toán trên máy ATM, thanh toán trên Internet banking, thanh toán trên Mobile banking và/ hoặc các kênh khác được HDBank quy định trong từng thời kỳ.
- 10.5. Chủ Thẻ có thể ủy quyền cho HDBank tự động ghi nợ tài khoản thanh toán mở tại HDBank để thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu hoặc toàn bộ Dư nợ theo Sao kê Thẻ tín dụng bằng cách đăng ký dịch vụ “Thanh toán tự động Thẻ tín dụng”.
- a. Hàng tháng, việc trích nợ tự động được HDBank thực hiện ghi nợ tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ trước 2 ngày so với ngày đến hạn thanh toán, liên tục hàng ngày cho đến trước mỗi kỳ sao kê mới. Chủ Thẻ phải đảm bảo tài khoản thanh toán đã đăng ký trích nợ luôn đủ số dư cần thiết để HDBank ghi nợ trong suốt khoảng thời gian nói trên.
- b. Trường hợp tài khoản thanh toán trích nợ không đủ số dư thanh toán số dư nợ trên sao kê thẻ tín dụng theo đăng ký của Chủ Thẻ mà vẫn đủ để thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu thì HDBank sẽ thu số tiền thanh toán tối thiểu.
- c. Nếu tài khoản thanh toán đã đăng ký trích nợ 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).
- 10.6. HDBank có toàn quyền chủ động thu toàn bộ số tiền thực có trong tài khoản 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 thanh toán tối thiểu.
- 10.7. 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 tín dụng 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.
- 10.8. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch, kể cả các giao dịch qua Internet 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.

- 10.9. 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.
- 10.10. Nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ được thực hiện theo thứ tự ưu tiên sau:
- a. Thanh toán Nợ trong hạn: Lãi và phí, dư nợ gốc, ...
 - b. Thanh toán Nợ quá hạn: dư nợ gốc, lãi, phí, ...
 - c. Thực hiện nghĩa vụ tài chính, cam kết, bảo đảm, bảo lãnh của Chủ Thẻ với HDBank. 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 tham khảo trước với Chủ Thẻ. Thứ tự ưu tiên thanh toán của Chủ Thẻ sẽ thay đổi theo từng thời kỳ và theo quy định của HDBank.
- 10.11. Trong trường hợp Chủ Thẻ vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào tại HDBank, bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ thanh toán khoản vay, nghĩa vụ thanh toán bảo lãnh, nghĩa vụ thanh toán Thẻ, nghĩa vụ đảm bảo cho bên thứ ba,... thì HDBank được toàn quyền quyết định lựa chọn các nghĩa vụ của Chủ Thẻ để thu hồi theo thứ tự do HDBank quyết định. Theo đó, HDBank được quyền sử dụng số tiền phát sinh từ các giao dịch thẻ của Chủ Thẻ và/hoặc khi có nguồn tiền chuyển đến tài khoản/thẻ của Chủ Thẻ để thu hồi bất kỳ nghĩa vụ nào của Chủ Thẻ tại HDBank. Trường hợp số tiền thanh toán/phát sinh từ các giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ và hoặc nguồn tiền chuyển đến tài khoản/thẻ được HDBank trích thu/khấu trừ cho các nghĩa vụ khác của Chủ Thẻ tại HDBank, thì Chủ Thẻ có nghĩa vụ phải tiếp tục phải thanh toán các nghĩa vụ Thẻ tại HDBank.
- 10.12. Nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ số tiền thanh toán tối thiểu hoặc thanh toán sau ngày đến hạn thanh toán, HDBank sẽ tính phí chậm thanh toán theo Biểu phí dịch vụ Thẻ tín dụng do HDBank ban hành tùy từng thời điểm.
- 10.13. Tất cả các giao dịch Thẻ, phí dịch vụ, lãi 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.
- 10.14. Ngoại trừ trường hợp tại Khoản 5.4 Điều 5 – Phụ lục 01 – Phần B Điều Khoản Và Điều Kiện này, 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.
- 10.15. Trường hợp HDBank có thay đổi Biểu lãi suất Thẻ tín dụng thì việc áp dụng lãi suất được thực hiện theo nguyên tắc sau:
- 10.15.1. Đối với những giao dịch xảy ra sau 01 ngày so với ngày có hiệu lực thay đổi lãi suất: lãi suất mới được áp dụng.
- 10.15.2. Đối với những giao dịch xảy ra từ ngày có hiệu lực thay đổi lãi suất trở về trước: lãi suất cũ được áp dụng.
- 10.16. Phí chậm thanh toán: Nếu đến hạn thanh toán, Chủ Thẻ không trả hoặc trả số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu tối thiểu 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 tối thiểu chưa thanh toán.

ĐIỀU 11: CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN - XỬ LÝ TÀI SẢN VÀ THU HỒI NỢ

- 11.1. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán tối thiểu vào ngày đến hạn HDBank có quyền chuyển toàn bộ Dư nợ gốc sang nợ quá hạn kể từ ngày đến hạn thanh toán đó. Trường hợp, nếu Chủ Thẻ có nhiều khoản vay tại HDBank thì toàn bộ dư nợ của các khoản vay/ khoản cấp tín dụng đó cũng sẽ chuyển sang nhóm nợ tương ứng theo quy định của HDBank, của Ngân hàng nhà nước trong từng thời kỳ.
- 11.2. 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:
- 11.2.1. Chủ Thẻ vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện này, hợp đồng và/hoặc cam kết thế chấp/ cầm cố tài sản đảm bảo, ký quỹ và những phụ lục của hợp đồng và/hoặc cam kết này;
- 11.2.2. Số dư nợ gốc của Tài khoản Thẻ tín dụng của Chủ Thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn;
- 11.2.3. Chủ Thẻ gặp khó khăn về tài chính ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ cho HDBank;
- 11.2.4. Chủ Thẻ hoặc Bên thế chấp/cầm cố (nếu có) chết mà người thừa kế không được HDBank chấp thuận hoặc không có người thừa kế;
- 11.2.5. 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;
- 11.2.6. Chủ Thẻ không bổ sung thêm tài sản bảo đảm theo yêu cầu của HDBank;
- 11.2.7. Chủ Thẻ hoặc Bên thế chấp/ cầm cố (nếu có) 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.
- 11.2.8. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền tối thiểu 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, 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:
- 11.2.8.1. Việc sử dụng Thẻ hay Tài khoản Thẻ tín dụng chưa hoặc đã chấm dứt; hoặc
- 11.2.8.2. Số dư nợ chưa hoặc vượt quá hạn mức tín dụng.

ĐIỀU 12: CẤP LẠI THẺ, GIA HẠN THẺ, CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ

- 12.1. Trường hợp Chủ Thẻ có yêu cầu HDBank cấp lại Thẻ mới (trong trường hợp Thẻ hết hiệu lực, bị mất cắp/ thất lạc, Thẻ bị hư), HDBank có quyền từ chối yêu cầu này nếu Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán tối thiểu trong kỳ đúng thời hạn theo Sao kê Thẻ tín dụng cho đến khi số tiền thanh toán tối thiểu này được thanh toán hoàn tất. Khi được HDBank đồng ý cấp Thẻ mới, Chủ Thẻ phải trả phí cấp Thẻ mới.
- 12.2. 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.

- 12.3. 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 tín dụng thì Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ (nếu có) theo thông báo của HDBank.
- 12.4. Trong trường hợp cấp lại Thẻ mới theo Khoản 6.1.4 Điều 6 Phần B Các Điều Khoản Và Điều Kiện thì Giấy Đề Nghị mà Chủ Thẻ đã ký kết trước đó cùng Các Điều Khoản Và Điều Kiện này sẽ tự động được gia hạn cho đến khi việc chấm dứt sử dụng Thẻ có hiệu lực trừ trường hợp giữa Chủ Thẻ và HDBank ký thêm thỏa thuận mới.
- 12.5. Chủ Thẻ có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ bất kỳ thời gian 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.
- 12.6. Khi chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn tất việc thanh toán toàn bộ số dư nợ Thẻ 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.
- 12.7. Sau 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu của kỳ chưa được thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán tối thiểu này, HDBank sẽ ngưng sử dụng Thẻ tạm thời. Sau 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu của kỳ chưa được thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán tối thiểu này, HDBank sẽ chấm dứt sử dụng Thẻ, thu hồi Thẻ và tiến hành các thủ tục thu hồi nợ được quy định theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 12.8. 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; đồng thời Chủ Thẻ phải hoàn trả cho HDBank toàn bộ Thẻ. 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.
- 12.9. Trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ, nếu có phát sinh số dư có còn lại trên thẻ tín dụng sau khi đã khấu trừ tất cả các khoản tiền phí, lệ phí và các nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ đối với HDBank, HDBank sẽ hoàn trả lại cho Chủ Thẻ vào tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ tại HDBank hoặc bằng tiền mặt hoặc hình thức khác phù hợp với pháp luật dựa vào văn bản yêu cầu của Chủ Thẻ. Trong thời hạn 06 (sáu) tháng kể từ thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ không có yêu cầu hoặc cung cấp các thông tin TKTT để chuyển số tiền còn lại trong Thẻ khi chấm dứt sử dụng Thẻ thì số tiền còn lại này sẽ do HDBank toàn quyền xử lý kể cả việc hạch toán ghi nhận là tài sản của HDBank.
- 12.10. 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 sau:

- 12.10.1. 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;
- 12.10.2. Các giao dịch có dấu hiệu bất thường, theo nhận định của HDBank, nhằm đảm bảo an toàn cho tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ;
- 12.10.3. 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;
- 12.10.4. Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm (nếu có) vi phạm Quy định hoạt động Thẻ, Quy chế cho vay của Ngân hàng Nhà nước, HDBank và các quy chế, quy định có liên quan; Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm 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 và/hoặc Bên bảo đảm; Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm Các Điều Khoản Và Điều Kiện này, hợp đồng bảo đảm hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với HDBank;
- 12.10.5. Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp HMTD;
- 12.10.6. Chủ Thẻ chết; Bên bảo đảm chết mà không có người thừa kế được HDBank chấp nhận; Chủ Thẻ chết và Bên bảo đảm (nếu có) đã thanh toán toàn bộ dư nợ với HDBank.
- 12.10.7. Thay đổi về tỷ giá ngoại tệ, biến động thị trường hoặc các yếu tố khác dẫn đến việc số tiền cấp HMTD vượt quá giá trị tài sản bảo đảm/ giá trị nghĩa vụ được bảo đảm nếu loại tiền cấp HMTD khác với loại tiền được dùng để xác định giá trị tài sản bảo đảm/ giá trị nghĩa vụ được bảo đảm;
- 12.10.8. Tài sản bảo đảm bị giảm giá trị do HDBank xác định; Những thay đổi khác về tài sản bảo đảm dẫn đến nguy cơ không xử lý, quản lý được tài sản bảo đảm theo nhận định của HDBank;
- 12.10.9. Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm 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; Bên bảo đảm là tổ chức bị giải thể, phá sản, bị thu hồi giấy phép, chấm dứt hoạt động, chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi hình thức, cổ phần hóa, thay đổi chủ sở hữu...; Người đại diện theo pháp luật, người điều hành của bên bảo đảm là tổ chức bị khởi tố/ truy tố/ xét xử về hình sự;
- 12.10.10. 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 TCTQT;
- 12.10.11. Các nguy cơ khác ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ Thẻ theo nhận định của HDBank.
- 12.10.12. Thẻ đã hết hạn hiệu lực/ Chủ Thẻ/ người bảo lãnh của Chủ Thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi đã hoàn tất hết nghĩa vụ của Chủ Thẻ theo quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 12.10.13. Chủ Thẻ chưa kích hoạt Thẻ và không thanh toán phí thường niên từ 03 (ba) kỳ liên tiếp trở lên.
- 12.10.14. Quá 11(mười một) tháng tính từ ngày mở Thẻ mà Chủ Thẻ chưa kích hoạt Thẻ.
- 12.10.15. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Các Điều khoản Và Điều Kiện này. Các nội dung của Các Điều khoản Và Điều Kiện vẫn có giá trị ràng buộc đối với các bên.

CHƯƠNG 02: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH, SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ VÀ THẺ TRẢ TRƯỚC

ĐIỀU 1: PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ

- 1.1. **Đối với Thẻ ghi nợ:** 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 các kênh giao dịch khác theo quy định của HDBank, phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- 1.2. **Đối với Thẻ trả trước:**
 - 1.2.1. Chủ Thẻ được sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa và dịch vụ trên Internet, thực hiện các giao dịch gửi tiền, rút tiền mặt hoặc/ và thực hiện các tính năng như đổi mã PIN, tra cứu số dư, xem sao kê rút gọn và các giao dịch khác được HDBank cung cấp trong từng thời kỳ.
 - 1.2.2. Chủ Thẻ có thể thực hiện các giao dịch rút tiền mặt tại các TCTTT. Trong trường hợp thực hiện giao dịch tại các máy ATM, Chủ Thẻ phải sử dụng mã PIN. Được hiểu và thống nhất rằng tất cả những giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ chỉ được thực hiện duy nhất bởi Chủ Thẻ.
 - 1.2.3. Thẻ trả trước có thể được nạp tiền (top-up) tại các chi nhánh, phòng giao dịch của HDBank hoặc qua kênh điện tử (Internet Banking, Mobile Banking, Ví điện tử) được HDBank hỗ trợ. Hạn mức nạp tiền vào Thẻ trả trước tuân theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
 - 1.2.4. Thẻ trả trước do HDBank phát hành có mệnh giá theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
- 1.3. Trừ trường hợp quy định tại Khoản 7.2 Điều 7 Phần A Các Điều Khoản Và Điều Kiện này, đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, 01 (một) Thẻ ghi nợ/ Thẻ trả trước được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu VNĐ trong một ngày.

ĐIỀU 2: TẠM KHÓA THU GIỮ THẺ, HỦY HIỆU LỰC 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:

- 2.1. 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;
- 2.2. Chủ Thẻ sử dụng Thẻ giả mạo, Thẻ bị nghi ngờ giả mạo; hoặc sử dụng Thẻ cho mục đích gian lận, lừa đảo, tài trợ khủng bố, rửa tiền,...;
- 2.3. Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo;
- 2.4. 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.
- 2.5. Chủ Thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích
- 2.6. Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 2.7. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 3: TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ

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

- 3.1. Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật Việt Nam.
- 3.2. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo mất;
- 3.3. Thẻ hết hạn sử dụng;
- 3.4. Thẻ bị khóa;
- 3.5. Số dư TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước của Chủ Thẻ không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp Chủ Thẻ đã sử dụng hết hạn mức sử dụng trong ngày.
- 3.6. TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước bị phong tỏa theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 3.7. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- 3.8. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

4.1. Quyền của Chủ Thẻ

- 4.1.1. Được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trong phạm vi sử dụng Thẻ và phạm vi hạn mức giao dịch theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ và không trái quy định của pháp luật, Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 4.1.2. 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.
- 4.1.3. Được yêu cầu HDBank tra soát, khiếu nại giao dịch khi Chủ Thẻ phát hiện có sai sót và/hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ theo quy định tại Điều 9 Phần A của Các Điều khoản Và Điều Kiện này và trong quá trình sử dụng các dịch vụ liên quan đến TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.
- 4.1.4. 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.
- 4.1.5. Đối với Thẻ ghi nợ, được hưởng lãi không kỳ hạn trên số dư TKTT theo quy định của HDBank.
- 4.1.6. 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 TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước.
- 4.1.7. Được đề nghị chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
- 4.1.8. Được hoàn trả lại số dư trên TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước trong trường hợp Chủ Thẻ muốn đóng TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước và không có nhu cầu sử dụng tiếp theo Quy định tại Điều 7 của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 4.1.9. Được đảm bảo mọi quyền lợi hợp pháp khác theo quy định của HDBank và của Pháp luật.

4.2. Trách nhiệm của Chủ Thẻ

- 4.2.1. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử (eBanking): như SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking,.. khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ và thực hiện các giao dịch Thẻ trực tuyến. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm nếu không thông báo ngay cho HDBank khi Chủ Thẻ không sử dụng Thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch Thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ HDBank.
- 4.2.2. 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.

- 4.2.3. 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.
- 4.2.4. Phải thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 4 của 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 4 của Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 4.2.5. Thông báo ngay cho HDBank khi Thẻ bị mất, thất lạc, nghi ngờ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin Thẻ và phải chịu trách nhiệm đối với những giao dịch phát sinh trước thời điểm thông báo cho HDBank và được HDBank khóa Thẻ khi phát sinh các trường hợp này.
- 4.2.6. Chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng Thẻ đã được thực hiện trước 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; hoặc 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.
- a. Trường hợp sau khi đã thông báo cho HDBank mà Chủ Thẻ tìm lại được Thẻ bị thất lạc/ mất cắp, Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ và phải làm thủ tục cấp Thẻ mới.
 - b. Trường hợp Thẻ bị lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng, Chủ Thẻ phải trực tiếp đến HDBank để yêu cầu cấp số PIN mới.
- 4.2.7. Tuân thủ các Quy định tại Điều 9 – Phần A của Các Điều khoản Và Điều Kiện này khi đề nghị HDBank tra soát, khiếu nại giao dịch.
- 4.2.8. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan đến Thẻ do HDBank cung cấp theo biểu phí do HDBank công bố tại từng thời điểm.
- 4.2.9. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính (nếu có) do việc bị tạm khóa thu giữ Thẻ, hủy hiệu lực đã nêu tại Điều 2 của Các Điều khoản Và Điều Kiện này.
- 4.2.10. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính trong các trường hợp quy định tại Khoản 9.6 Điều 9 – Phần A.
- 4.2.11. 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 2 – Phần A Các Điều khoản Và Điều Kiện này.
- 4.2.12. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của HDBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ HDBank.
- 4.2.13. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của HDBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng các dịch vụ gia tăng đã đăng ký.
- 4.2.14. Cam kết không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trái pháp luật, các giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ,...).
- 4.2.15. 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.

- 4.2.16. Chịu trách nhiệm giải quyết với ĐVCNT các vấn đề phát sinh đến nhận giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa mà Chủ Thẻ thanh toán bằng Thẻ và việc này không ảnh hưởng đến việc báo nợ vào TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước.
- 4.2.17. 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 phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này (bao gồm cả Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ).
- 4.2.18. Chịu tổn thất về tài chính đối với các giao dịch mà Chủ Thẻ cho rằng bị giả mạo nhưng đã được HDBank gửi thông báo cảnh báo trước đó nhưng Chủ Thẻ không đồng ý hoặc thực hiện khóa Thẻ.
- 4.2.19. 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 của Chủ Thẻ; các giao dịch được thực hiện thông qua Chip/ Contactless (tiếp xúc/ không tiếp xúc) và hoặc giao dịch chi 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 của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ Thẻ.
- 4.2.20. 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.
- 4.2.21. Để tránh phát sinh các Giao dịch Thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn, Chủ Thẻ có nghĩa vụ.
- a. Đảm bảo Thẻ HDBank contactless luôn nằm trong tầm kiểm soát của mình;
 - b. Không đặt Thẻ HDBank contactless ở cự ly gần (< 05 (năm) cm) với máy POS NFC;
 - c. Thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn ngừa các Giao dịch Thẻ không tiếp xúc 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 ngoài ý muốn của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ cam kết chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đó.
- 4.2.22. 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.
- 4.2.23. 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.
- 4.2.24. 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 TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước 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.
- 4.2.25. 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.

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

ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HDBANK

5.1. Quyền của HDBank

- 5.1.1 Được quyền truy đòi, ghi nợ TKTT /Tài khoản Thẻ trả trước của Chủ Thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác, không hợp lệ vào TKTT /Tài khoản Thẻ trả trước 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.
- 5.1.2 Được quyền từ chối thanh toán Thẻ theo quy định tại Điều 3 Các Điều Khoản Và Điều Khoản này.
- 5.1.3 Được quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ, tạm khóa thu giữ Thẻ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ theo quy định tại Điều 2 của Các Điều khoản Và Điều Khoản này. Đồng thời, HDBank không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào liên quan đến việc chấm dứt/ngưng việc sử dụng Thẻ này.
- 5.1.4 Được quyền thực hiện phong tỏa số tiền trong TKTT /Tài khoản Thẻ trả trước/ Thẻ hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào TKTT /Tài khoản Thẻ trả trước/Thẻ khi có giao dịch đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch bị sai sót, không hợp lệ,... theo nhận định của HDBank nhằm đảm bảo an toàn cho TKTT /Tài khoản Thẻ trả trước/Thẻ của Chủ Thẻ.
- 5.1.5 Không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ Thẻ thanh toán bằng 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 báo nợ vào TKTT /Tài khoản Thẻ trả trước.
- 5.1.6 Không có nghĩa vụ cung cấp hóa đơn giao dịch đối với giao dịch Easy Payment.
- 5.1.7 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.
- 5.1.8 Được quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp các thông tin xác thực của Chủ Thẻ khi đề nghị HDBank tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 9 – Phần A của Các Điều khoản Và Điều Khoản này.
- 5.1.9 Cung cấp cho Cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản phục vụ việc tra soát, khiếu nại Thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của Pháp luật.
- 5.1.10 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.
- 5.1.11 Được quyền tự động đăng ký dịch vụ 3D Secured cho Thẻ cấp mới/ thay thế (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, Chủ Thẻ đã đồng ý việc HDBank được tự động đăng ký và áp dụng phí dịch vụ 3D Secured (nếu có).
- 5.1.12 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.
- 5.1.13 Có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chuyển đổi Thẻ Contact sang Thẻ Chip HDBank Contactless cho Chủ Thẻ.
- 5.1.14 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, ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà hàng, đại lý du lịch,...), 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.

- 5.1.15 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; thẻ JCB) 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) trong suốt thời gian hiệu lực của Thẻ thì HDBank được quyền từ chối xử lý các khiếu nại giả mạo/gian lận này.
- 5.1.16 HDBank được quyền từ chối tiếp nhận tra soát khiếu nại với các giao dịch được đánh giá Chủ Thẻ có dấu hiệu hoặc hành vi trục lợi trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc Chủ Thẻ cung cấp thông tin Thẻ, PIN, OTP cho bên thứ 3 để thực hiện giao dịch Thẻ.
- 5.1.17 HDBank được quyền 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.
- 5.1.18 Được gửi các thông tin quảng cáo, khuyến mại, truyền thông cho Chủ Thẻ các nội dung liên quan đến sản phẩm, dịch vụ Thẻ.

5.2. Trách nhiệm của HDBank

- 5.2.1. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- 5.2.2. 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.
- 5.2.3. Tôn trọng các quyền của Chủ Thẻ.
- 5.2.4. Cung cấp các thông tin về số dư TKTT /Tài khoản Thẻ trả trước, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ và tài khoản Thẻ theo đề nghị của Chủ Thẻ.
- 5.2.5. Tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại giao dịch của Chủ Thẻ, xử lý và thông báo kết quả tra soát, khiếu nại giao dịch cho Chủ Thẻ theo đúng thời hạn.
- 5.2.6. 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 2 Phần A Các Điều Khoản Và Điều Kiện 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 3 Phần A Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- 5.2.7. 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.
- 5.2.8. Chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ cho Chủ Thẻ sử dụng theo đúng quy định Pháp luật.
- 5.2.9. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

ĐIỀU 6: HOÀN TRẢ SỐ TIỀN TRÊN THẺ CHƯA SỬ DỤNG HẾT

Chủ Thẻ được hoàn trả lại số dư trên TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước sau khi đã thanh toán các khoản phí/ các khoản nợ phát sinh khác (nếu có) với HDBank nếu Chủ Thẻ muốn tắt toán và không có nhu cầu sử dụng tiếp.

PHỤ LỤC 02 ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN²

• Đối với Chủ Thẻ mở Tài khoản thanh toán theo phương thức điện tử:

Điều 1. Định nghĩa

Tài khoản thanh toán trực tuyến (“TKTT trực tuyến” hoặc “Tài khoản”) là Tài khoản thanh toán được mở bằng phương thức điện tử và áp dụng định danh trực tuyến (eKYC) đối với Khách hàng. Theo đó, Khách hàng được xác thực, định danh trên các phương tiện điện tử từ xa và không cần phải đến Điểm giao dịch (“Đơn vị kinh doanh” hoặc “ĐVKD”) của HDBank.

Điều 2. Nguyên tắc áp dụng

1. Bản Điều khoản và điều kiện mở, sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến (“Điều khoản và Điều kiện”) trên ứng dụng Mobile Banking này điều chỉnh mối quan hệ giữa Khách hàng (“KH”) với HDBank khi KH mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ qua ứng dụng Mobile Banking.
2. Đối với việc mở và sử dụng TKTT trực tuyến, bản “Điều khoản và Điều kiện” này cùng với “Đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng TKTT trực tuyến”, được KH xác nhận tạo thành một thỏa thuận hoàn chỉnh, không tách rời, có giá trị pháp lý như một bản hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản thanh toán. Để tránh hiểu nhầm, việc đề cập đến thuật ngữ Điều khoản và Điều kiện được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập ở trên.
3. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH đồng ý rằng HDBank có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định về việc sử dụng Tài khoản trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và HDBank sẽ niêm yết công khai trên website www.HDBank.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của HDBank. 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 bản Điều khoản và Điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 3. Nguyên tắc mở và sử dụng Tài khoản

1. KH phải tự thực hiện đăng ký mở Tài khoản trên kênh Ngân hàng điện tử (eBanking) của HDBank.
2. Tại thời điểm mở Tài khoản, KH phải đảm bảo đồng thời các điều kiện
 - a. Là công dân có quốc tịch Việt Nam, cư trú tại Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật Việt Nam;
 - b. Không thuộc đối tượng FATCA;
 - c. Không thuộc đối tượng bị cấm hạn chế theo quy định Phòng chống rửa tiền;
 - d. Là chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng và duy nhất đối với Tài khoản được mở;
3. Sử dụng tài khoản: được sử dụng Tài khoản trong phạm vi các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch đối với TKTT trực tuyến được HDBank chấp thuận trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.

KH chỉ được sử dụng TKTT trực tuyến trên kênh Ngân hàng điện tử (InternetBanking, MobileBanking). Để sử dụng kênh giao dịch khác của HDBank khách hàng phải hoàn tất việc xác minh thông tin tại quầy giao dịch HDBank, bổ sung chữ ký mẫu trên Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng TKTT, bổ sung hồ sơ mở TKTT (nếu có).

²Áp dụng cho Chủ Thẻ chưa có TKTT tại HDBank khi đăng ký mở Thẻ.

4. Hạn mức giao dịch: KH chỉ được thực hiện giao dịch Ghi nợ tối đa 100.000.000 đồng/tháng, ngoại trừ các trường hợp không áp dụng hạn mức: giao dịch chuyển tiền để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính chủ tài khoản tại HDBank, giao dịch khác theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật, hoặc các trường hợp HDBank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp được phép thực hiện theo quy định của pháp luật.

KH có thể đăng ký nâng hạn mức giao dịch ghi nợ theo quy định của HDBank bằng cách thực hiện theo hướng dẫn trên ứng dụng Mobile Banking này hoặc đến các điểm giao dịch của HDBank để đăng ký.

5. Số dư tối thiểu: là số tiền tối thiểu KH phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm. HDBank có quyền điều chỉnh quy định về số dư tối thiểu theo từng thời kỳ và thông báo cho KH theo các hình thức sau: tại quầy giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống, website của HDBank, thông báo trực tiếp cho KH theo một trong các hình thức liên lạc như thư phát/điện thoại/email/tin nhắn... được KH đăng ký với HDBank (sau đây gọi tắt là hình thức liên lạc KH đã đăng ký với HDBank).
6. Phí giao dịch tài khoản
 - a. Việc thu phí giao dịch phát sinh trên tài khoản thực hiện theo biểu phí do HDBank ban hành từng thời kỳ. Phí giao dịch tài khoản được niêm yết công khai tại quầy giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống và trên website của HDBank. HDBank sẽ cập nhật và thông báo đến KH về bất cứ thay đổi hoặc điều chỉnh có liên quan đến phí giao dịch tài khoản theo các hình thức: niêm yết tại quầy, website, hoặc theo hình thức liên lạc mà KH đã đăng ký với HDBank.
 - b. Phí quản lý tài khoản sẽ được HDBank trích thu hàng tháng. Nếu tài khoản không đủ số dư để thu phí, hệ thống Ngân hàng ghi nhận và truy thu ngay khi tài khoản có phát sinh số dư.
7. Thông báo và cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản:
 - a. HDBank thực hiện cung cấp thông tin liên quan đến số dư tài khoản, các giao dịch phát sinh trên tài khoản, việc tài khoản bị phong tỏa và các thông tin cần thiết khác liên quan đến việc sử dụng tài khoản cho KH theo hình thức liên lạc đã được KH đăng ký với HDBank, gồm có: địa chỉ email, địa chỉ liên lạc hoặc địa chỉ thường trú, số điện thoại.
 - b. Trường hợp có thay đổi các thông tin của KH, thay đổi hình thức nhận thông báo về tài khoản, thì KH phải thực hiện đăng ký thay đổi lại các thông tin cho HDBank.

Điều 4. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng Tài khoản

1. Trong thời hạn tối đa 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch trên Tài khoản, khách hàng được quyền đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin về giao dịch trên Tài khoản mở tại HDBank.
2. Khi khách hàng có nhu cầu khiếu nại, tra soát các thông tin về Tài khoản mở tại HDBank, khách hàng có thể liên hệ trực tiếp đến ĐVKD nơi phát sinh giao dịch/điểm giao dịch gần nhất hoặc gọi điện đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo đường dây nóng số 1900 6060.
3. ĐVKD hoặc tổng đài viên tiếp nhận thông tin khiếu nại, tra soát về Tài khoản từ khách hàng sẽ tiếp nhận, liên hệ về ĐVKD nơi phát sinh giao dịch, xử lý các thông tin tra soát, khiếu nại từ khách hàng. Thời hạn xử lý đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin Tài khoản tối đa là 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị.
 - a. Trường hợp khách hàng tra soát, khiếu nại tại ĐVKD: khách hàng cung cấp văn bản đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin về Tài khoản tại các ĐVKD trên toàn hệ thống;

- b. Trường hợp khách hàng tra soát, khiếu nại qua đường dây nóng 1900 6060: tổng đài viên tiếp nhận thông tin đồng thời hướng dẫn khách hàng trong thời hạn phản hồi thông tin khiếu nại tra soát về Tài khoản, Khách hàng phải liên hệ ĐVKD nơi phát sinh giao dịch/điểm giao dịch gần nhất để bổ sung văn bản đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin về TKTT trực tuyến;
 - c. Trường hợp khách hàng có nhu cầu ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng phải đến HDBank để làm thủ tục ủy quyền hoặc ủy quyền tại cơ quan/tổ chức có thẩm quyền công chứng/chứng thực.
4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại
- a. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, HDBank nơi phát sinh giao dịch thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng TKTT trực tuyến;
 - b. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng ngày 15 ngày làm việc tiếp theo, HDBank sẽ thông báo đến khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại để cùng thống nhất.
5. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm:
- a. Trường hợp HDBank nhận định 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 (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại;
 - b. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - c. 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 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, HDBank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
6. Trường hợp HDBank, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được phương án xử lý tra soát, khiếu nại 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 Việt Nam.

Điều 5. Tạm khóa Tài khoản

1. Tài khoản của khách hàng sẽ bị tạm khóa (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số dư tài khoản
 - a. Khi có văn bản yêu cầu của Chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với HDBank, trừ trường hợp Chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho HDBank; hoặc:
 - b. Khi có văn bản yêu cầu tạm khóa, trả lại số tiền đã nộp, đã chuyển vào tài khoản của khách hàng do bị lừa đảo. Số tiền tạm khóa không vượt quá số tiền thực tế đã được nộp, đã chuyển. Thời hạn tạm khóa không quá 03 ngày làm việc kể từ thời điểm HDBank nhận được yêu cầu bằng văn bản của người đã nộp, đã chuyển; hoặc:
 - c. Khi Khách hàng vi phạm pháp luật trong hoạt động thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với HDBank về mở và sử dụng tài khoản, hoặc:

- d. Khách hàng không tuân thủ việc bổ sung thông tin theo thông báo/yêu cầu của HDBank để đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, không tuân thủ việc khai báo thông tin liên quan Fatca.
2. Khi hết thời hạn tạm khóa, tài khoản sẽ được chấm dứt việc tạm khóa và hoạt động lại như bình thường.
3. Khi chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản muốn chấm dứt việc tạm khóa tài khoản trước thời hạn phải gửi yêu cầu bằng văn bản đến HDBank.
4. Trong thời gian tạm khóa việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa được HDBank thực hiện theo yêu cầu của Chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với HDBank.
5. HDBank sẽ từ chối hoặc dừng giao dịch, hoặc tạm khóa toàn bộ số dư tài khoản khi HDBank phát hiện có rủi ro, nhận định rằng thông tin định danh trực tuyến của Khách hàng không đảm bảo tính xác thực (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học), sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng so với các yếu tố, thông tin trên giấy tờ tùy thân của khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

Việc tạm khóa sẽ chấm dứt khi HDBank xác định được tính xác thực của các thông tin khách hàng đã cung cấp bằng phương thức điện tử.

Việc xác thực sẽ được HDBank thực hiện khi khách hàng gặp trực tiếp cán bộ nhân viên của HDBank hoặc theo phương thức xác thực điện tử được HDBank triển khai từng thời kỳ của HDBank.

Điều 6. Phong tỏa tài khoản

1. HDBank thực hiện phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền trên Tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - b. HDBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền đến do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên TKTT trực tuyến không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - c. Phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản của khách hàng khi HDBank phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng mở TKTT bằng phương thức điện tử với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình mở và sử dụng TKTT trực tuyến;
2. Thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa Tài khoản
 - a. Sau khi thực hiện phong tỏa Tài khoản, HDBank nơi phong tỏa tài khoản phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo được nêu tại Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT trực tuyến giữa HDBank và khách hàng) cho Chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa Tài khoản; ngoại trừ các trường hợp phong tỏa Tài khoản theo văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật mà văn bản có nội dung yêu cầu “bảo mật thông tin”, hoặc các nội dung tương đương (bao gồm các văn bản có hoặc không đóng dấu Mật/Tối Mật/Tuyệt Mật),

- b. Số tiền bị phong tỏa trên Tài khoản phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- 3. Tài khoản sẽ chấm dứt phong tỏa khi có một trong các điều kiện sau:
 - a. Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
 - c. Sai sót, nhầm lẫn về việc chuyển tiền đã được xử lý xong;
 - d. HDBank xác nhận TKTT mở bằng phương thức điện tử không còn rủi ro, sai lệch hoặc không còn dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng hoặc không còn giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

Điều 7. Đóng tài khoản

- 1. HDBank sẽ thực hiện đóng Tài khoản của KH trong các trường hợp sau:
 - a. Có yêu cầu đóng TKTT trực tuyến bằng văn bản của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài khoản.
 - b. Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích.
 - c. Chủ tài khoản bị mất năng lực hành vi dân sự, việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.
 - d. Chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong hoạt động thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với HDBank về mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
 - e. Số dư tài khoản dưới mức tối thiểu do HDBank quy định và không hoạt động liên tục trong vòng 12 tháng.
HDBank gửi thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo được nêu tại thỏa thuận mở và sử dụng TKTT giữa HDBank và khách hàng) tới khách hàng trước bảy (07) ngày đóng tài khoản;
 - f. HDBank phát hiện việc khách hàng mở TKTT bằng phương thức điện tử là gian lận, giả mạo thông tin, hoặc HDBank phát hiện TKTT trực tuyến được mở không phù hợp với các quy định có liên quan và HDBank đã gửi thông báo yêu cầu khách hàng phối hợp hoàn thiện các hồ sơ, thủ tục theo quy định mà không nhận được bất kỳ phản hồi, thông tin nào từ khách hàng.
 - g. Tài khoản của khách hàng có liên quan đến giao dịch gian lận, vụ việc lừa đảo, vi phạm pháp luật theo thông báo của Ngân hàng nước ngoài hoặc sau thời gian 03 tháng, kể từ thời điểm HDBank gửi thông báo cho khách hàng nhưng HDBank không nhận được bất kỳ phản hồi nào của khách hàng.
 - h. Quá thời hạn 30 ngày kể từ ngày HDBank thực hiện tạm khóa Tài khoản của khách hàng và Khách hàng không thực hiện bổ sung thông tin theo yêu cầu của HDBank .
 - i. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
- 2. Sau khi đóng tài khoản, HDBank thông báo cho chủ tài khoản, người đại diện theo pháp luật, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp (trong trường hợp chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc bị mất tích) biết.
- 3. Số dư tài khoản được đóng (sau khi hoàn thành các nghĩa vụ tài chính của chủ tài khoản đối với HDBank) xử lý như sau:
 - a. Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ tài khoản trong trường hợp Chủ tài khoản là người người hạn chế năng lực

- b. hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự; người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
- c. Chi trả theo quyết định của tòa án;
- d. Đưa vào thu nhập của ĐVKD quản lý tài khoản đối với trường hợp đóng tài khoản do số dư tài khoản dưới mức tối thiểu và không hoạt động trong vòng 12 tháng;
- e. Kết chuyển vào tài khoản treo chờ xử lý của ĐVKD quản lý tài khoản trong trường hợp tài khoản bị đóng do:
 - i. Chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với HDBank, kể cả trường hợp gian lận, giả mạo thông tin khi mở TKTT trực tuyến;
 - ii. Tài khoản liên quan đến gian lận đã có kết quả tra soát, xử lý từ cơ quan có thẩm quyền yêu cầu đóng tài khoản;
 - iii. Chủ tài khoản, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp không nhận lại số tiền còn lại trên tài khoản sau khi HDBank đã thông báo về việc đóng tài khoản bằng văn bản cho chủ tài khoản, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp biết.
- 4. Sau khi tài khoản bị đóng, nếu KH muốn sử dụng lại tài khoản KH phải cung cấp hồ sơ, thủ tục mở tài khoản thanh toán theo Quy định của HDBank: chỉ áp dụng đối với các TKTT trực tuyến đã đóng theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc đóng do số dư tài khoản dưới mức tối thiểu do HDBank quy định và không hoạt động liên tục trong vòng 12 tháng.

Điều 8. Ủy quyền trong sử dụng TKTT trực tuyến

Không áp dụng ủy quyền sử dụng đối với TKTT trực tuyến của KH dưới bất kỳ hình thức nào, ngoại trừ trường hợp KH đã hoàn thiện thủ tục nhận biết, xác minh thông tin tại các điểm giao dịch của HDBank theo quy định của HDBank từng thời kỳ.

Điều 9. Các hành vi KH không được thực hiện trong quá trình mở và sử dụng TKTT trực tuyến

- 1. Cung cấp các thông tin gian lận, không chính xác khi thực hiện mở TKTT trực tuyến;
- 2. 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;
- 3. Cho thuê, cho mượn TKTT trực tuyến;
- 4. Sử dụng Tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp;
- 5. Sử dụng TKTT trực tuyến để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản

- 1. Quyền của Chủ tài khoản
 - a. Được sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản được HDBank tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình theo cách có hiệu quả và an toàn.
 - b. Được lựa chọn và sử dụng các dịch vụ thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do HDBank cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.
 - c. Được yêu cầu HDBank thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư Có và Hạn mức ghi nợ theo quy định của TKTT trực tuyến do HDBank

- d. quy định từng thời kỳ. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình.
- e. Được yêu cầu HDBank tạm khóa, đóng, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết sau khi hoàn tất thủ tục nhận biết, xác minh thông tin tại các điểm giao dịch của HDBank theo quy định của HDBank từng thời kỳ.
- f. Được hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất do NHNN quy định tùy theo đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của NHNN, của HDBank ban hành trong từng thời kỳ.
- g. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với HDBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành

2. Nghĩa vụ của Chủ tài khoản

- a. KH có trách nhiệm thực hiện, tuân thủ đúng và đầy đủ bản Điều khoản và Điều kiện này và các hướng dẫn, yêu cầu khác của HDBank hiển thị trên ứng dụng Mobile Banking, trên website www.HDBank.com.vn, tại các điểm giao dịch của HDBank (nếu có), trên các kênh giao dịch điện tử khác (nếu có) và/hoặc tại các thông báo HDBank gửi thành công tới KH liên quan tới việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH, mở và sử dụng TKTT trực tuyến.
- b. KH đồng ý từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện của mình đối với bất kỳ hành động cần thiết nào của HDBank liên quan tới việc KH không thực hiện đúng và đầy đủ bản Điều khoản và Điều kiện và các hướng dẫn, yêu cầu khác của HDBank, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa Tài khoản và yêu cầu xác minh lại thông tin nhận biết KH nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH.
- c. KH có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và đảm bảo tính xác thực, khớp đúng, chính xác giữa các thông tin nhận biết cá nhân (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) với các yếu tố, thông tin trên giấy tờ tùy thân của KH (căn cước công dân/chứng minh nhân dân còn thời hạn). KH hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho HDBank đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc KH cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác, vì bất cứ lý do gì. Việc KH cung cấp thông tin cho HDBank theo quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này được hiểu bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho Nhà cung cấp dịch vụ do HDBank chỉ định để thực hiện một phần hoặc toàn bộ việc xác minh thông tin KH phù hợp theo quy định pháp luật.
- d. KH cam kết có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản và Điều kiện giao dịch này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do HDBank cung cấp trên website www.HDBank.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của HDBank và/ hoặc Mobile Banking hoặc bằng các phương thức truyền thông khác.
- e. Đảm bảo đủ số tiền trên tài khoản để thanh toán các khoản phí theo quy định và thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.
- f. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT trực tuyến theo Quy định này.
- g. Kịp thời thông báo cho HDBank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
- h. Hoàn trả hoặc phối hợp với HDBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình.

- i. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho HDBank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở Tài khoản. Mẫu biểu sử dụng để Thông báo thay đổi thông tin về tài khoản thanh toán theo quy định từng thời kỳ của HDBank và quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- j. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định từng thời kỳ của HDBank.
- k. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản do lỗi của mình.

Nếu bất kỳ giao dịch nào của tài khoản 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.

- l. Tuân thủ các hướng dẫn của HDBank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng đúng chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do HDBank quy định.
- m. Tuân thủ các quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và cấm vận
- n. Đồng ý cho HDBank cung cấp các thông tin về KH, tài khoản của KH cho Bên thứ ba nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH theo chính sách, quy định của HDBank, của NHNN và quy định pháp luật.
- o. Bổ sung đầy đủ thông tin theo quy định mở và sử dụng Tài khoản thanh toán của HDBank từng thời kỳ khi đến giao dịch trực tiếp tại các điểm giao dịch của HDBank.
- p. Đồng ý cập nhật thông tin định danh trong vòng 12 tháng tính từ ngày khách hàng đăng ký mở Tài khoản trực tuyến thành công bằng phương thức cập nhật trực tuyến hoặc tại Quầy giao dịch theo quy định của HDBank từng thời kỳ.
- q. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với HDBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của HDBank

1. Quyền của HDBank

- a. Được quyền chỉ định bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của HDBank để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần KH chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho KH, dưới bất kỳ hình thức nào.
- b. Được quyền tạm khóa, phong tỏa, đóng tài khoản và yêu cầu Chủ tài khoản đến cung cấp thông tin định danh trực tiếp tại các điểm giao dịch của HDBank trong trường hợp:
 - i. HDBank nhận thấy có nghi vấn rủi ro, sai lệch hoặc thông tin định danh trực tuyến của KH không đảm bảo tính xác thực (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) so với các yếu tố, thông tin trên giấy tờ tùy thân của KH (căn cước công dân/chứng minh nhân dân còn thời hạn).
 - ii. KH vi phạm nghĩa vụ bổ sung, cập nhật thông tin khi giấy tờ tùy thân (căn cước công dân/ chứng minh nhân dân) hết hạn sử dụng hoặc quá 12 tháng tính từ ngày khách hàng đăng ký mở TKTT trực tuyến thành công theo thông báo của HDBank.

- iii. HDBank phát hiện KH có dấu hiệu Hoa Kỳ.
- c. Được chủ động trích tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - i. Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý Tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật;
 - ii. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
 - iii. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và phải thông báo cho chủ tài khoản biết bằng văn bản;
 - iv. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của Ngân hàng chuyển báo Có đến HDBank phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
 - v. Chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và HDBank.
- d. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - i. Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa HDBank và khách hàng.
 - ii. Tài khoản không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán; Giao dịch thanh toán vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định của HDBank hoặc quy định của Ngân hàng nhà nước về việc sử dụng TKTT trực tuyến.
 - iii. Theo đánh giá của HDBank: có rủi ro, sai lệch, dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng; hoặc giao dịch đáng ngờ theo quy định pháp luật phòng chống rửa tiền; hoặc có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của HDBank và theo quy định của pháp luật bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của HDBank.
 - iv. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.
 - v. TKTT trực tuyến đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT trực tuyến đã bị đóng, bị tạm khóa hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa không đủ số dư để thực hiện các lệnh thanh toán.
- e. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho HDBank.
- f. Quy định số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cho khách hàng biết.
- g. Được quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng Tài khoản

- h. Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định.
 - i. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với HDBank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật. HDBank có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
 - j. Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
 - k. Phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
 - l. Được cung cấp thông tin, Tài khoản KH cho bên thứ ba để phối hợp triển khai các chương trình hợp tác hoặc liên kết để cung cấp sản phẩm dịch vụ cho KH theo chính sách và quy định của HDBank từng thời kỳ.
 - m. Cung cấp các thông tin về hồ sơ mở Tài khoản, thông tin giao dịch, chứng từ giao dịch có liên quan cho tổ chức tài chính tham gia thực hiện giao dịch của chủ tài khoản nhằm mục đích tuân thủ các quy định về thanh toán, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và các quy định pháp luật có liên quan của tổ chức tài chính đó.
 - n. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với HDBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
2. Nghĩa vụ HDBank
- a. Hướng dẫn và thông báo công khai cho khách hàng cá nhân quy trình mở và sử dụng TKTT trực tuyến.
 - b. Thực hiện lệnh thanh toán của Chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
 - c. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng Tài khoản.
 - d. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ thông tin định danh khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) và các thông tin khác (nếu có) khi khách hàng mở TKTT bằng phương thức điện tử.
 - e. Ghi Có vào Tài khoản của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với Tài khoản của khách hàng.
 - f. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TKTT trực tuyến và việc phong tỏa Tài khoản bằng văn bản hoặc theo hình thức đã quy định tại hợp đồng mở, sử dụng TKTT và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin đã cung cấp.
 - g. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TKTT trực tuyến của chủ tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định.
 - h. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của khách hàng theo quy định.
 - i. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của khách hàng do lỗi của HDBank.
 - j. Tuân thủ các quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

- k. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với HDBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 12. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực đối với KH kể từ ngày KH thực hiện xác nhận Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán, Điều khoản và điều kiện đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử cho đến khi Tài khoản của KH đã được HDBank đóng.
2. Bằng việc xác nhận Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử, KH cam kết đã đọc, hiểu rõ, chấp nhận ràng buộc và tuân thủ đúng, đầy đủ những điều kiện điều khoản như trên và các quy định liên quan của Pháp luật Việt Nam.
3. Khi có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ Ngân hàng điện tử theo thỏa thuận giữa HDBank và KH 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 đưa vụ tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.

Điều 13. Điều khoản miễn trách

HDBank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản phạt, bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng tài khoản, dịch vụ eBanking do những nguyên nhân sau:

1. Từ Khách hàng (KH):
 - a. Vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc tiếp cận được các thông báo đã được HDBank gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động hoặc nhà cung cấp dịch vụ của KH không đảm bảo khả năng kết nối ổn định, liên tục;
 - b. KH không cập nhật kịp thời nội dung thay đổi của bản Điều khoản và Điều kiện này thông qua các phương thức HDBank lựa chọn thông báo, niêm yết; và/hoặc KH thay đổi thông tin liên hệ nhưng không đăng ký thay đổi thông tin tại các điểm giao dịch HDBank.
 - c. KH không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động của KH theo quy định của pháp luật và bản Điều khoản điều kiện này, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của KH và hoặc thông tin liên quan đến giao dịch cho bất kỳ người/bên thứ ba nào.
 - d. KH Thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP mà không báo trước cho HDBank; và/hoặc các thông tin cá nhân, thiết bị điện tử của KH bị người khác giả mạo, đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của HDBank
 - e. KH bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của KH hay HDBank bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của KH hay bất kỳ bên thứ ba nào khác.
 - f. KH không duy trì đủ số dư khả dụng trên Tài khoản để thực hiện giao dịch

- g. KH không đảm bảo khả năng ngoại ngữ khi sử dụng Tài khoản và các dịch vụ thuộc phạm vi điều chỉnh của bản Điều khoản và Điều kiện này dẫn đến nhầm lẫn khi thực hiện các thao tác, các lệnh giao dịch cho dù các thao tác, các lệnh giao dịch đó là hợp lệ, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp ngôn ngữ trên giao diện thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động không trùng khớp với ngôn ngữ trên giao diện App HDBank hoặc sử dụng ngôn ngữ trên App HDBank không phải tiếng Việt.
- h. Không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này và Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng TKTT và đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử và các thỏa thuận khác giữa KH và HDBank (nếu có).

2. Từ HDBank

- a. Từ chối các giao dịch, mà theo đánh giá của HDBank, có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của HDBank và theo quy định của pháp luật bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của HDBank.
 - b. Tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất mà có thể dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ, không liên tục nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;
 - c. Bị gián đoạn dịch vụ, không kịp thời từ những nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của hợp lý của HDBank, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của HDBank gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của HDBank hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của HDBank bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại;
 - d. HDBank đã thực hiện đúng và đầy đủ theo nội dung các lệnh thanh toán, yêu cầu giao dịch hợp lệ của KH phù hợp với quy định hiện hành của HDBank bao gồm cả trường hợp KH ủy quyền cho HDBank định kỳ hoặc từng thời điểm thay mặt KH thực hiện các lệnh thanh toán, yêu cầu giao dịch
3. Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của HDBank và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho KH và cản trở khả năng của HDBank trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với KH, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.
4. Các trường hợp HDBank được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa KH và HDBank (nếu có).

• Đối với Chủ Thẻ mở Tài khoản thanh toán tại các Điểm giao dịch của HDBank:

I. Số dư trên TKTT:

- 1. Số dư tối thiểu là số tiền tối thiểu khách hàng phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm. HDBank có quyền điều chỉnh quy định về số dư tối thiểu theo từng thời kỳ và thông báo cho khách hàng.
- 2. Số dư trên TKTT được hưởng lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho TKTT. Mức lãi suất theo quy định từng thời kỳ của HDBank không vượt quá quy định của NHNN. Nếu số dư cuối ngày trên tài khoản của khách hàng nhỏ hơn số dư tối thiểu theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ, thì khách hàng không được trả lãi vào ngày hôm đó.

II. Phí giao dịch tài khoản:

1. Việc thu phí giao dịch phát sinh trên tài khoản thực hiện theo biểu phí do HDBank ban hành từng thời kỳ. Phí giao dịch tài khoản được niêm yết công khai tại quầy giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống và trên website của HDBank. HDBank sẽ cập nhật và thông báo đến Khách hàng về bất cứ thay đổi hoặc điều chỉnh có liên quan đến phí giao dịch tài khoản.
2. Phí quản lý tài khoản sẽ được HDBank trích thu hàng tháng. Nếu tài khoản không đủ số dư để thu phí, hệ thống Ngân hàng ghi nhận và truy thu ngay khi tài khoản có phát sinh số dư.

III. Sử dụng tài khoản chung:

1. Các chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản chung và việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản chung. Mỗi chủ tài khoản chung phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản.
2. Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung được HDBank gửi đến tất cả các chủ tài khoản trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa các chủ tài khoản chung và HDBank.
3. Từng chủ tài khoản chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại.
4. Trường hợp một/nhiều chủ tài khoản chung bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, hoặc tổ chức bị chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền/nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng tài khoản theo Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán này sẽ được thực hiện theo quy định pháp luật.
5. Nội dung của Văn bản thỏa thuận (hợp đồng) của các chủ tài khoản chung phải tuân thủ đúng Quy định của HDBank và các quy định khác có liên quan của Pháp luật, đồng thời nội dung văn bản thỏa thuận (hợp đồng) không làm phát sinh thêm bất cứ nghĩa vụ nào của HDBank ngoài những nghĩa vụ được nêu tại Điều khoản, Điều kiện này và những nghĩa vụ theo sản phẩm có hiệu lực của HDBank.

IV. Thông báo và cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản:

1. HDBank thực hiện cung cấp thông tin liên quan đến số dư tài khoản, các giao dịch phát sinh trên tài khoản, việc tài khoản bị phong tỏa và các thông tin cần thiết khác liên quan đến việc sử dụng tài khoản cho khách hàng bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo được nêu tại thỏa thuận mở và sử dụng TKTT giữa HDBank và khách hàng.
2. Trường hợp phong tỏa tài khoản theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền phù hợp với quy định của pháp luật, HDBank sẽ thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nêu trên về “bảo mật thông tin” (nếu có) hoặc các nội dung tương đương nêu tại văn bản.
3. Trường hợp có thay đổi các thông tin của khách hàng, thay đổi hình thức nhận thông báo về tài khoản, thì khách hàng phải thực hiện đăng ký thay đổi lại các thông tin cho HDBank.

V. Tạm khóa tài khoản:

1. Tài khoản của khách hàng sẽ bị tạm khóa (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số dư tài khoản khi có văn bản yêu cầu/thỏa thuận của chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản, trừ trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho HDBank.
2. Khi Khách hàng vi phạm pháp luật trong hoạt động thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với HDBank về mở và sử dụng tài khoản.

3. Khi khách hàng không tuân thủ việc bổ sung thông tin theo thông báo/yêu cầu của HDBank để đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tuân thủ báo cáo FATCA.
4. Đối với việc tạm khóa tài khoản theo yêu cầu của Khách hàng: Việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa được HDBank thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận riêng giữa chủ tài khoản với HDBank.
5. Khi hết thời hạn tạm khóa, tài khoản sẽ được chấm dứt việc tạm khóa và hoạt động lại như bình thường.
6. Khi chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản muốn chấm dứt việc tạm khóa tài khoản trước thời hạn theo yêu cầu/thỏa thuận của chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản thì phải gửi yêu cầu bằng văn bản đến HDBank.

VI. Phong tỏa tài khoản:

1. HDBank thực hiện phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - b. HDBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền đến do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - c. Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung.
 - d. Phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản của khách hàng khi HDBank phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình mở và sử dụng TKTT.
 - e. HDBank thực hiện phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của khách hàng khi có văn bản của chủ thẻ đã nộp/chuyển tiền vào tài khoản của Khách hàng yêu cầu phong tỏa, hoàn trả lại số tiền đã nộp, đã chuyển vào tài khoản của khách hàng do bị nhầm lẫn (nhầm lẫn, sai sót về số hiệu tài khoản, số tiền,...) hoặc bị lừa dối/đe dọa/lừa đảo/ép buộc khi thực hiện giao dịch. Số tiền phong tỏa không vượt quá số tiền thực tế đã nộp/chuyển. Thời hạn phong tỏa không quá 03 ngày làm việc kể từ thời điểm HDBank nhận được yêu cầu bằng văn bản của người đã nộp, đã chuyển.
 - f. Ngân hàng nước ngoài chuyển báo Có đến HDBank thông báo món tiền chuyển vào tài khoản của khách hàng có liên quan tới hoạt động gian lận, lừa đảo, rửa tiền, vi phạm pháp luật.
2. Tài khoản sẽ chấm dứt phong tỏa khi có một trong các điều kiện sau:
 - a. Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
 - c. Sai sót, nhầm lẫn về việc chuyển tiền đã được xử lý xong;
 - d. Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung về việc tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung đã được giải quyết.

VII. Đóng tài khoản:

1. HDBank sẽ thực hiện đóng tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Có yêu cầu đóng tài khoản bằng văn bản của khách hàng và khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản. Trường hợp khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;
 - b. Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - c. Tài khoản của khách hàng có liên quan đến một trong các dấu hiệu sau: Giao dịch gian lận, vụ việc lừa đảo, vi phạm pháp luật, theo thông báo của Ngân hàng nước ngoài hoặc sau thời gian 06 tháng, kể từ thời điểm HDBank gửi thông báo tới khách hàng nhưng HDBank không nhận được bất kỳ phản hồi nào của khách hàng;
 - d. Khách hàng vi phạm pháp luật trong hoạt động thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với HDBank về mở và sử dụng tài khoản;
 - e. Số dư tài khoản dưới mức tối thiểu do HDBank quy định tại thời điểm phát sinh giao dịch cuối trên tài khoản và không hoạt động trong vòng 12 tháng. HDBank gửi thông báo tới khách hàng trước 07 ngày đóng tài khoản;
 - f. Quá thời hạn 30 ngày kể từ ngày HDBank thực hiện tạm khóa Tài khoản của khách hàng khi Khách hàng không thực hiện bổ sung thông tin phòng chống rửa tiền, tuân thủ báo cáo FATCA theo pháp luật và theo yêu cầu của HDBank;
 - g. Khách hàng với các thông tin nhân thân theo hồ sơ HDBank đang lưu giữ xác nhận lại với HDBank về việc Khách hàng không phải là người đã ký hồ sơ, đề nghị mở tài khoản;
 - h. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Số dư tài khoản được đóng (sau khi hoàn thành các nghĩa vụ tài chính của khách hàng đối với HDBank) xử lý như sau:
- a. Chi trả theo yêu cầu của khách hàng, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của khách hàng trong trường hợp khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
 - b. Chi trả theo quyết định của tòa án;
 - c. Chi trả theo yêu cầu của chủ sở hữu khách hàng (trong trường hợp Khách hàng là tổ chức đã giải thể, chấm dứt hoạt động);
 - d. Đưa vào thu nhập của HDBank đối với trường hợp đóng tài khoản do số dư tài khoản dưới mức tối thiểu và không hoạt động trong vòng 12 tháng;
 - e. Kết chuyển vào tài khoản treo chờ xử lý của HDBank trong trường hợp tài khoản bị đóng do:
 - f. Khách hàng vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với HDBank;
 - g. Tài khoản liên quan đến gian lận đã có kết quả tra soát, xử lý từ cơ quan có thẩm quyền yêu cầu đóng tài khoản;
 - h. Khách hàng, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ không nhận lại số tiền còn lại trên tài khoản sau khi HDBank đã thông báo về việc đóng tài khoản bằng văn bản cho khách hàng, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ biết.

- i. Sau khi tài khoản bị đóng, nếu khách hàng muốn sử dụng tài khoản, khách hàng phải cung cấp hồ sơ, thủ tục mở tài khoản và đảm bảo thỏa mãn các điều kiện theo quy định mở và sử dụng TKTT của HDBank từng thời kỳ.

VIII. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản:

1. Trong thời hạn tối đa 60 ngày kể từ thời điểm phát sinh giao dịch trên tài khoản, khách hàng được quyền đề nghị khiếu nại, tra soát các thông tin về giao dịch trên tài khoản phát sinh tại HDBank.
2. Khi khách hàng có nhu cầu khiếu nại, tra soát các thông tin về tài khoản mở tại HDBank, khách hàng có thể thông báo tại (các) quầy giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống hoặc gọi điện đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo đường dây nóng số 19006060 (có ghi âm).
3. HDBank xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng bằng một trong các phương thức quy định tại khoản 2 của mục này.
4. Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, HDBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng (nghĩa là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, một trong các bên vẫn không có khả năng thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng này).
5. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định nêu trên nếu không xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, HDBank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
6. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm
 - a. HDBank thông báo cho cơ quan Nhà nước (Vụ thanh toán, Ngân hàng Nhà nước tỉnh/ thành phố trên địa bàn), đồng thời thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
 - b. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
 - c. 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 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, HDBank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
7. Trường hợp HDBank, khách hàng 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

IX. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng:

1. Được sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.
2. Được HDBank tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình theo cách có hiệu quả và an toàn nhất.
3. Được lựa chọn và sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ, tiện ích thanh toán do HDBank cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật.
4. Được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo Quy định từng thời kỳ của HDBank.

5. Được yêu cầu HDBank thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư Có và hạn mức thấu chi (nếu được cấp hạn mức thấu chi).
6. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình.
7. Được yêu cầu HDBank tạm khóa, đóng, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết; được gửi thông báo cho HDBank về việc phát sinh tranh chấp TKTT chung giữa các chủ tài khoản chung.
8. Được hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn của HDBank ban hành trong từng thời kỳ. Lãi suất được niêm yết công khai tại quầy giao dịch, website của HDBank.
9. Đảm bảo đủ số tiền trên tài khoản để thanh toán các khoản phí theo quy định và thực hiện các lệnh thanh toán đã lập; trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với HDBank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
10. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản tại Hợp đồng này và theo Quy định từng thời kỳ của HDBank. Khách hàng có thể cập nhật các thông tin liên quan đến Quy định về mở và sử dụng tài khoản tại quầy giao dịch của HDBank hoặc gọi đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo đường dây nóng số 19006060.
11. Hoàn trả hoặc phối hợp với HDBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình.
12. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho HDBank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản.
13. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định từng thời kỳ của HDBank.
14. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
15. Tuân thủ các hướng dẫn của HDBank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng đúng chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do HDBank quy định.
16. Thông báo kịp thời với HDBank khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.
17. Xuất trình các giấy tờ, chứng từ theo quy định của HDBank khi thực hiện các giao dịch ngoại hối và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình.
18. Tuân thủ và đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản, không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình.
19. Không được sử dụng tài khoản để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
20. 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 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.

21. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo từ HDBank (tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi của HDBank) để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm – dịch vụ – chương trình của HDBank.
22. Đồng ý cho HDBank cung cấp các thông tin về khách hàng, tài khoản của khách hàng cho Bên thứ ba nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng theo chính sách, quy định của HDBank.
23. Khi thực hiện mở TKTT trực tiếp hoặc bằng phương thức điện tử phải cung cấp đầy đủ và đảm bảo tính pháp lý, xác thực, khớp đúng, chính xác giữa các thông tin nhận biết cá nhân (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học – đối với TKTT mở bằng phương thức điện tử) với các yếu tố, thông tin trên Giấy tờ tùy thân của khách hàng.
24. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với HDBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

X. Quyền và nghĩa vụ của HDBank:

1. Được quyền chỉ định bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào cho HDBank để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học) phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần khách hàng chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho khách hàng, dưới bất kỳ hình thức nào.
2. Được chủ động trích tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
 - b. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.
 - c. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và phải thông báo cho khách hàng biết bằng văn bản.
 - d. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của Ngân hàng chuyển báo Có đến HDBank phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền; hoặc Ngân hàng nước ngoài chuyển báo Có đến HDBank thông báo món tiền có liên quan tới hoạt động gian lận, lừa đảo, rửa tiền, vi phạm pháp luật và yêu cầu hoàn trả.
 - e. Chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa khách hàng và HDBank.
3. Được thực hiện trích tiền từ tài khoản của Khách hàng để chi trả lại cho người chuyển trong trường hợp người chuyển có văn bản tra soát về việc đã chuyển nhầm vào tài khoản của Khách hàng và Khách hàng xác nhận đồng ý thông qua văn bản, email, số điện thoại,... cho HDBank tự động chuyển trả lại cho Người chuyển hoặc khi HDBank đã gửi thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo được nêu tại thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản giữa HDBank và khách hàng) tới khách hàng nhưng HDBank không nhận được bất kỳ phản hồi nào của khách hàng trong thời hạn đề cập tại Thông báo.
4. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa HDBank và khách hàng.

- b. Tài khoản không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán nếu không có thỏa thuận thấu chi trước với HDBank hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán (trường hợp được thấu chi).
 - c. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền hoặc thực hiện giao dịch thanh toán nhằm mục đích lừa đảo, gian lận, vi phạm pháp luật.
 - d. Tài khoản đã bị đóng, đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc bị tạm khóa, bị phong tỏa một phần nhưng phần còn lại không bị tạm khóa, phong tỏa không đủ số dư để thực hiện các lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
 - e. Khi HDBank nhận thấy tài khoản khách hàng phát sinh các giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định pháp luật hoặc từ thời điểm HDBank nhận được thông tin tài khoản khách hàng có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo, gian lận từ các cơ quan nhà nước/ tổ chức/ cá nhân; và HDBank đã liên hệ với khách hàng theo các phương thức quy định tại Hợp đồng này nhưng không nhận được bất kỳ phản hồi nào của khách hàng trong thời hạn HDBank gửi yêu cầu, HDBank có quyền từ chối thực hiện các giao dịch và được miễn trừ mọi trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh (nếu có).
5. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản chung theo quy định tại văn bản này khi khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho HDBank.
 6. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với HDBank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, HDBank có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
 7. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến hoạt động tài khoản và cung cấp các thông tin về hồ sơ mở Tài khoản thanh toán, thông tin giao dịch, chứng từ giao dịch có liên quan cho tổ chức tài chính tham gia thực hiện giao dịch của chủ tài khoản nhằm mục đích tuân thủ các quy định về thanh toán, phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và các quy định pháp luật có liên quan của tổ chức tài chính đó hoặc theo yêu cầu của các cơ quan hữu quan có thẩm quyền theo Quy định của Pháp luật Việt Nam.
 8. Quy định số dư tối thiểu trên tài khoản và thông báo công khai tại quầy giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống, website của HDBank đồng thời hướng dẫn cho khách hàng biết.
 9. Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định.
 10. Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TKTT.
 11. Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
 12. Yêu cầu khách hàng xuất trình các giấy tờ, chứng từ khi thực hiện các giao dịch ngoại hối theo quy định của HDBank và quy định của pháp luật về ngoại hối.
 13. Phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
 14. Được cung cấp thông tin khách hàng, tài khoản của khách hàng cho Bên thứ ba để phối hợp triển khai các chương trình hợp tác hoặc liên kết nhằm cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

15. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản. HDBank có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.
16. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa HDBank và khách hàng. Kiểm soát các lệnh thanh toán của khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của khách hàng qua HDBank.
17. Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được. Điều chỉnh kịp thời các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định.
18. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có), thông tin định danh (nếu có) của khách hàng để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.
19. Gửi kịp thời, đầy đủ giấy báo Nợ, giấy báo Có theo yêu cầu của khách hàng. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản và việc phong tỏa tài khoản bằng văn bản hoặc theo hình thức liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với HDBank theo quy định từng thời kỳ của HDBank và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin đã cung cấp.
20. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo hình thức đã quy định tại Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán/ sản phẩm – dịch vụ và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin đã cung cấp.
21. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản của khách hàng.
22. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Khách hàng theo quy định.
23. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định.
24. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của khách hàng do lỗi của HDBank.
25. Tuân thủ các quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
26. Hướng dẫn và thông báo công khai tại quầy giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống, website của HDBank về quy trình mở, sử dụng tài khoản, duy trì số dư tối thiểu để khách hàng biết. Đồng thời giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản của khách hàng theo quy định của HDBank và của pháp luật theo từng thời kỳ.
27. Hướng dẫn khách hàng để khách hàng có thể tra soát, kiểm tra về tài khoản thanh toán của mình.
28. Được gửi các thông tin về thông báo, cảnh báo, tin tức truyền thông, quảng cáo, khuyến mãi,... khi khách hàng ký xác nhận đồng ý mở, sử dụng tài khoản thanh toán.
29. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với HDBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

XI. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Các Điều kiện và Điều khoản sử dụng này có hiệu lực đối với Khách hàng kể từ ngày Khách hàng ký vào Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán/ sản phẩm – dịch vụ cho đến khi tài khoản của khách hàng đã được HDBank đóng.
2. Bằng việc ký vào Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán/ sản phẩm – dịch vụ, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ, chấp nhận ràng buộc và tuân thủ đúng, đầy đủ những điều kiện điều khoản như trên và các quy định liên quan của Pháp luật Việt Nam.
3. Khi có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán/ sản phẩm – dịch vụ và tài khoản được mở theo thỏa thuận giữa HDBank và khách hàng 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 đưa vụ tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.

PHỤ LỤC 03: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ, SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Điều 1. Định nghĩa

1. HDBank: là Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh.
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. Điều khoản và Điều kiện: là Điều khoản và Điều kiện đăng ký, sử dụng dịch vụ eBanking này và các nội dung được HDBank cập nhật, bổ sung trong từng thời kỳ, công bố tại các Điểm giao dịch, hoặc website www.hdbank.com.vn, hoặc HDBank thông báo cho khách hàng theo các hình thức khác phù hợp.
4. Dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ” hoặc “Dịch vụ eBanking”): là dịch vụ do HDBank cung cấp cho Khách hàng (“KH”) để thực hiện các giao dịch ngân hàng thông qua các phương tiện điện tử, bao gồm các dịch vụ SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking và các dịch vụ điện tử khác (nếu có).
 - a. Dịch vụ Internet Banking: là dịch vụ cung cấp cho KH sử dụng máy tính hoặc thiết bị có kết nối internet để truy vấn thông tin và thực hiện các giao dịch như truy vấn thông tin tài khoản, thực hiện các giao dịch trên tài khoản của mình, đăng ký các dịch vụ của HDBank, thực hiện tra soát lệnh thanh toán và các dịch vụ khác theo quy định của HDBank.
 - b. Dịch vụ Mobile Banking: là dịch vụ HDBank được cài đặt ứng dụng trên điện thoại di động hoặc máy tính bảng có kết nối Internet để cung cấp cho KH thực hiện các giao dịch điện tử với ngân hàng.
 - c. Dịch vụ SMS Banking: là dịch vụ truy vấn, nhận thông tin theo yêu cầu của Khách hàng, hoặc thông tin của HDBank và thực hiện các giao dịch ngân hàng cơ bản thông qua dịch vụ nhắn tin SMS của mạng điện thoại di động. Để giao dịch KH thực hiện yêu cầu giao dịch với HDBank thông qua việc soạn tin nhắn theo cú pháp do HDBank quy định và gửi đến đầu số điện thoại được HDBank quy định trong từng thời kỳ.
5. Tài khoản truy cập (Tài khoản): là tài khoản để KH đăng nhập sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, tài khoản đăng nhập bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu.
6. Tên đăng nhập (User): là số điện thoại của KH dùng để đăng ký Dịch vụ eBanking của HDBank, tên đăng nhập của KH là tên duy nhất trên hệ thống HDBank, không trùng với KH khác.
7. Mật khẩu (PIN): là mã số cá nhân được KH đăng ký sử dụng khi đăng ký Dịch vụ eBanking trực tuyến.
8. Thông báo OTT: là hình thức nhận tin nhắn thông báo ngay trên ứng dụng Mobile Banking của HDBank ngay tại mục Thông báo trên ứng dụng một cách nhanh chóng, thuận tiện, mà không bị giới hạn về độ dài ký tự so với nhận tin qua SMS truyền thống.
9. Đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử trực tuyến: là hình thức đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking của HDBank bằng phương thức điện tử trên ứng dụng Mobile Banking của HDBank. Theo đó, Khách hàng được xác thực, định danh trên Mobile Banking mà không cần phải đến Điểm giao dịch của HDBank. Các hình thức đăng ký Dịch vụ eBanking, bao gồm:
 - a. KH đăng ký Dịch vụ eBanking bằng thông tin Thẻ ghi nợ của HDBank: là hình thức đăng ký bằng các thông tin của Thẻ ghi nợ HDBank đã phát hành cho KH và còn hiệu lực sử dụng.

- b. KH đăng ký Dịch vụ eBanking khi mở TKTT trực tuyến: là hình thức đăng ký Dịch vụ eBanking áp dụng phương thức xác thực, định danh trực tuyến (eKYC) khi KH đăng ký mở TKTT trực tuyến theo quy định của HDBank
- 10. Giao dịch tài chính: là các giao dịch do Khách hàng thực hiện làm thay đổi số dư trên tài khoản thanh toán hoặc tài khoản thẻ của HDBank.
- 11. Phương thức xác thực: Là giải pháp xác thực do HDBank cung cấp cho Khách hàng nhằm định danh Khách hàng truy cập và sử dụng Dịch vụ eBanking của HDBank.
- 12. Số định danh giao dịch: là một dãy số do hệ thống tự sinh ra khi KH thực hiện một giao dịch trên ứng dụng Mobile Banking, Internet Banking.
- 13. OTP (One Time Password): Là mật khẩu được cung cấp đến điện thoại di động dưới dạng tin nhắn (SMS) hoặc thiết bị bảo mật Token hoặc phần mềm phát sinh mật khẩu trên thiết bị di động (Soft Token) của KH.
- 14. Soft Token: là công nghệ giúp tạo ra mật khẩu sử dụng 1 lần (OTP) được tích hợp ngay trên ứng dụng Mobile Banking của HDBank.
- 15. Chữ ký số: là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác
 - a. Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa.
 - b. Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

Điều 2. Nguyên tắc đăng ký dịch vụ và sử dụng dịch vụ tài chính

- 1. Nguyên tắc đăng ký
 - a. KH phải tự đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking và không được ủy quyền/cho phép cho người khác sử dụng Tài khoản dưới bất kỳ hình thức nào.
 - b. Để đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking, tại thời điểm đăng ký KH phải dùng số điện thoại ở trạng thái còn hoạt động, đồng thời đáp ứng các đầy đủ các điều kiện sau:
 - i. Là số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ tại HDBank; và
 - ii. Là số điện thoại chưa từng được đăng ký với bất kỳ KH nào khác trước đó tại Hệ thống của HDBank.
 - c. KH hoàn thành việc đăng ký có thể sử dụng Dịch vụ eBanking: truy cập, nhận OTT thông báo, xem hướng dẫn đăng ký hoặc hướng dẫn sử dụng dịch vụ eBanking.
- 2. Nguyên tắc sử dụng dịch vụ tài chính
 - a. Để sử dụng các sản phẩm dịch vụ tài chính trên eBanking KH phải có Tài khoản thanh toán (gọi tắt là “TKTT”) được liên kết với Tài khoản eBanking.
 - b. KH đăng ký sử dụng phương thức xác thực để nhận mã xác thực từ HDBank. Số điện thoại nhận mã xác thực từ HDBank cũng chính là số điện thoại đăng ký dịch vụ SMS Banking.
 - c. TKTT dùng để ghi nợ phải có đủ số dư để thanh toán số tiền giao dịch, các khoản phí và thuế (nếu có), đồng thời đảm bảo duy trì số dư tối thiểu.

Điều 3. Thời gian hoạt động dịch vụ

Các dịch vụ hoạt động 24 giờ trong ngày ngoại trừ thời gian bảo trì hệ thống do HDBank thông báo chính thức trên website www.hdbank.com.vn.

Điều 4. Mã xác thực

1. Mã xác thực là mật mã được sinh ra từ các giải pháp xác thực do HDBank triển khai, để Khách hàng sử dụng một lần trong quá trình thực hiện các giao dịch eBanking nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản và giao dịch của KH, tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và HDBank.
2. Giải pháp xác thực do HDBank triển khai
 - a. OTP – SMS: giải pháp xác thực cung cấp mã xác thực cho Khách hàng bằng tin nhắn gửi tới số điện thoại của KH đăng ký trước với HDBank.
 - b. Token Key: giải pháp xác thực cung cấp mã xác thực cho Khách hàng bằng dãy số hiển thị trên màn hình thiết bị Token thách thức/ phản hồi (gọi tắt là thiết bị CR Token).
 - c. HDBank OTP: giải pháp xác thực cung cấp mã xác thực cho Khách hàng bằng dãy số hiển thị trên màn hình ứng dụng Soft Token được cài đặt trên thiết bị di động thông minh của KH, mà thiết bị di động này đã được KH đăng ký trước với HDBank.
 - d. Chữ ký số: KH sử dụng chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số hoạt động theo quy định của pháp luật về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.

Điều 5. Hạn mức giao dịch

1. Hạn mức giao dịch là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện đối với các giao dịch tài chính khi sử dụng Dịch vụ eBanking. Các hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức giao dịch/ lần, Hạn mức giao dịch/ ngày, hạn mức số lần giao dịch/ ngày, Hạn mức ghi nợ/ tháng trong đó:
 - a. Hạn mức giao dịch/ lần: là số tiền tối đa KH được phép thực hiện trong một lần giao dịch.
 - b. Hạn mức giao dịch/ ngày: là số tiền tối đa KH được phép giao dịch trong một ngày.
 - c. Hạn mức số lần giao dịch/ ngày: là số lần giao dịch tối đa KH được phép thực hiện trong một ngày.
 - d. Hạn mức ghi nợ/ tháng: Là tổng số tiền tối đa KH được phép rút/ thanh toán/ chuyển khoản trong một tháng (bao gồm phí).
2. Hạn mức giao dịch được công bố theo từng thời kỳ tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của HDBank và trên website www.hdbank.com.vn.

Điều 6. Phí dịch vụ

1. Phí Dịch vụ eBanking được HDBank công bố theo từng thời kỳ tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của HDBank và trên website www.hdbank.com.vn.
2. Phí Dịch vụ eBanking có thể được thu trước, sau hoặc ngay khi phát sinh giao dịch tùy thuộc vào từng loại phí áp dụng.
3. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, HDBank sẽ thông báo cho Khách hàng qua website www.hdbank.com.vn, hoặc các hình thức thông báo thích hợp khác theo quyết định của HDBank.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của KH

1. Quyền của KH
 - a. Sử dụng Dịch vụ eBanking trong phạm vi đã thỏa thuận với HDBank.
 - b. Thay đổi yêu cầu sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc các thông tin khác theo quy định của HDBank tại các Điểm giao dịch của HDBank.
 - c. Gửi yêu cầu tra soát liên quan đến các giao dịch được thực hiện trên eBanking.

- d. Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng Dịch vụ eBanking thông qua số điện thoại hỗ trợ 1900 6060 hoặc tại các Điểm giao dịch của HDBank hoặc thông qua tính năng Hộp thư trên website www.hdbank.com.vn.
 - e. Chấm dứt sử dụng Dịch vụ sau khi đã gửi văn bản yêu cầu ngừng sử dụng Dịch vụ theo mẫu của HDBank tại các Điểm giao dịch của HDBank và được chấp thuận.
 - f. Các quyền khác của Khách hàng được nêu trong các phần khác của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của HDBank và của Pháp luật.
2. Trách nhiệm của KH
- a. Sử dụng Dịch vụ eBanking và quản lý Tài khoản, mật khẩu theo đúng quy định, hướng dẫn của HDBank và quy định của Pháp luật.
 - b. Khi sử dụng Dịch vụ eBanking của HDBank, Khách hàng đồng ý rằng:
 - i. Tuân thủ theo hướng dẫn về sử dụng và hướng dẫn thay đổi mật khẩu. Nếu KH nhập sai mật khẩu liên tiếp 03 lần thì hệ thống sẽ tự động khóa tài khoản truy cập của KH, trong trường hợp này KH phải liên hệ với HDBank qua số điện thoại hỗ trợ 1900 6060 hoặc đến Điểm giao dịch của HDBank để kích hoạt lại Dịch vụ;
 - ii. Đến Điểm giao dịch của HDBank để thông báo ngay bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, địa chỉ thư điện tử đã đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking (những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng Dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, mật khẩu truy cập thư điện tử bị lộ hoặc bất kỳ lý do nào khác). HDBank sẽ tiếp tục cung cấp Dịch vụ qua số điện thoại, địa chỉ thư điện tử mà KH đã đăng ký nếu không nhận được bất kỳ thông báo thay đổi của KH và KH phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại/vấn đề phát sinh trong trường hợp này;
 - iii. Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử/thông báo theo các hình thức khác do HDBank gửi tới để:
 - Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp KH đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
 - Thông báo khắc phục Dịch vụ để thực hiện giao dịch eBanking (các trường hợp KH không giao dịch được do lỗi hệ thống).
 - Thông báo Tên đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ.
 - c. Tuân thủ các khuyến cáo của HDBank
 - i. Không sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch Internet Banking;
 - ii. Không lưu lại mật khẩu và Tài khoản trên các trình duyệt web tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu tự động mỗi lần đăng nhập vào Dịch vụ;
 - iii. Đăng xuất khỏi các ứng dụng eBanking sau khi hoàn tất giao dịch;
 - iv. Cài đặt, sử dụng các phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch trên eBanking;
 - v. Không sử dụng các thiết bị di động đã phá khóa để tải và sử dụng phần mềm Internet Banking, phần mềm tạo OTP;
 - vi. Không được rời khỏi máy đang truy cập hoặc đưa máy cho người khác sử dụng và chưa thoát khỏi giao diện đang thực hiện.
 - d. Đồng ý cho HDBank trích tiền từ tài khoản để thực hiện giao dịch thanh toán các loại phí liên quan đến giao dịch, các loại phí liên quan đến xử lý tranh chấp/tra soát khiếu nại theo quy định của HDBank và Pháp luật.

- e. Chấp nhận và chịu trách nhiệm đối với giao dịch được thực hiện thông qua Thông tin đăng nhập và Mã xác thực của Khách hàng, kể cả khi KH tạm ngưng, chấm dứt sử dụng eBanking. KH không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác trách nhiệm đối với các giao dịch đã được thực hiện với bất kỳ lý do nào trừ khi thỏa mãn các điều kiện tại Điều 10.1 dưới đây và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của HDBank.
- f. Hoàn trả cho HDBank những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên tài khoản và lãi phát sinh theo quy định của HDBank, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có).
- g. Trực tiếp đến HDBank nhận CR Token hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận CR Token. Việc ủy quyền phải được Khách hàng lập trực tiếp bằng văn bản ngay tại HDBank hoặc phải được công chứng/chứng thực.
- h. Chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản truy cập, mật khẩu, điện thoại di động (để nhận SMS OTP, mã kích hoạt), mã kích hoạt, thiết bị CR Token, thiết bị cài HDBank OTP, Chữ ký số.
 Thông báo ngay cho HDBank bằng hình thức gọi điện theo số điện thoại 1900 6060, hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của HDBank tại từng thời điểm nếu các thông tin trên bị lộ, hoặc nghi ngờ bị lộ, hoặc điện thoại cài đặt ứng dụng Mobile, số điện thoại đăng ký nhận OTP của Khách hàng thay đổi hay bị mất để yêu cầu tạm khóa Tài khoản. Tổng đài viên của HDBank sẽ thực hiện yêu cầu tạm khóa Tài khoản và thông báo ngay cho KH về ngày, giờ đã khóa Tài khoản.
- i. KH phải chịu trách nhiệm trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ bảo mật đối với các thông tin của tên đăng nhập, mật khẩu, điện thoại di động và chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên eBanking trước khi HDBank thực hiện khóa dịch vụ của KH khi KH thông báo cho HDBank;
- ii. Để sử dụng lại Tài khoản bị khóa, KH phải gọi yêu cầu trực tiếp tại Điểm giao dịch của HDBank.
- i. Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được HDBank quy định theo từng thời kỳ.
- j. Không sử dụng Dịch vụ để thực hiện giao dịch khi tài khoản không còn đủ tiền hoặc vượt hạn mức thấu chi.
- k. Thông báo trực tiếp tại Điểm giao dịch của HDBank những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của HDBank.
- l. Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết theo yêu cầu của HDBank phù hợp với thỏa thuận, với HDBank và quy định pháp luật.
- m. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp.
- n. Các trách nhiệm khác theo quy định của HDBank và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của HDBank

1. Quyền của HDBank

- a. Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Khách hàng và các giao dịch phù hợp với quy định của pháp luật.

- b. Từ chối thực hiện các giao dịch nếu HDBank phát hiện giao dịch vào thời điểm xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý như: số tiền còn lại trên tài khoản hạch toán sau khi thực hiện giao dịch nhỏ hơn số dư tối thiểu theo qui định của HDBank, tổng số tiền giao dịch trong ngày (bao gồm các giao dịch đã thực hiện trong ngày và giao dịch đang thực hiện) vượt quá hạn mức giao dịch cho phép, tài khoản hạch toán bị phong tỏa, tài khoản thụ hưởng bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của HDBank.
- c. Yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản (nếu cần thiết) để HDBank có đủ cơ sở thực hiện giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực hiện giao dịch này.
- d. Khi nhận diện có nghi vấn rủi ro trong giao dịch eBanking, hoặc các dấu hiệu vi phạm pháp luật. HDBank có quyền khóa/ tạm ngừng/ chấm dứt/ từ chối việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng mà không cần có sự đồng ý của KH.
- e. Ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch, các khoản phí liên quan đến giao dịch theo Biểu phí được HDBank quy định theo từng kỳ, các khoản giao dịch thừa, rút quá số dư các khoản, tiền ghi có nhằm thừa vào tài khoản (nếu có).
- f. Phong tỏa và ghi nợ số tiền trên TKTT để thu các loại phí phát sinh theo quy định liên quan đến việc KH sử dụng Dịch vụ eBanking.
- g. Ghi nợ số tiền mà KH có nghĩa vụ phải thanh toán cho HDBank và các khoản phí/phạt phát sinh khi có tranh chấp được giải quyết bởi cơ quan tài phán (tòa án, trọng tài).
- h. HDBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ, trừ những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của HDBank.
- i. HDBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới do:
 - i. KH vi phạm các nghĩa vụ, trách nhiệm được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này; hoặc
 - ii. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được KH ủy quyền; hoặc
 - iii. Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho KH; hoặc
 - iv. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký; hoặc
 - v. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của HDBank, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa, lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; hoặc
 - vi. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, khủng bố, bạo loạn, chiến tranh, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi chính sách, quy định của pháp luật.
- j. HDBank không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng/ bên thứ ba nếu có khi KH thực hiện các giao dịch trên eBanking.

- k. Đối với các tra soát tiếp nhận từ Khách hàng, HDBank sẽ hỗ trợ KH để thực hiện yêu cầu hoàn giao dịch từ Ngân hàng thụ hưởng và hỗ trợ KH làm lại Lệnh giao dịch mới. Việc giải quyết yêu cầu hoàn lại số tiền đã giao dịch trong trường hợp này phụ thuộc vào Ngân hàng thụ hưởng và các Bên thứ ba liên quan khác (nếu có).
 - l. Trong trường hợp nhận được tra soát của các ngân hàng ngoài hệ thống yêu cầu Khách hàng đính chính thông tin của lệnh thanh toán (do KH chỉ dẫn sai thông tin), HDBank hỗ trợ/ thay mặt KH thực hiện yêu cầu hoàn lại tiền theo lệnh thanh toán nói trên để được hoàn trả vào tài khoản của KH.
 - m. Thay đổi các hình thức tiếp nhận tra soát/ khiếu nại liên quan đến các lệnh giao dịch thực hiện trên eBanking của Khách hàng mà không cần có sự đồng ý của KH. Tuy nhiên, HDBank có trách nhiệm thông báo trước cho KH về việc thay đổi này.
 - n. Các quyền khác theo quy định của HDBank và của pháp luật có liên quan.
2. Trách nhiệm của HDBank
- a. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Điều khoản và Điều kiện này.
 - b. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và giao dịch theo quy định của Pháp luật.
 - c. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng bằng văn bản về việc điện thoại cài đặt ứng dụng HDBank Mobile, điện thoại nhận SMS OTP, CR Token bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
 - d. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách hàng trong quá trình KH đăng ký và sử dụng dịch vụ, đảm bảo dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
 - e. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
 - f. Thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào tài khoản thanh toán của Khách hàng khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới Ngân hàng thụ hưởng hoặc không thể thực hiện các giao dịch có liên quan khác.
 - g. Thông báo cho Khách hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến dịch vụ tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của HDBank, qua website www.hdbank.com.vn, hoặc các hình thức thông báo thích hợp khác theo quy định từng thời kỳ của HDBank.
 - h. Các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán và cung cấp dịch vụ, hàng hóa giữa các đối tác cung cấp dịch vụ và khách hàng, HDBank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ KH trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán hóa đơn trên Ngân hàng trực tuyến HDBank, việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ.
 - i. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

Điều 9. Thời gian xử lý giao dịch

- 1. Các giao dịch mà KH thực hiện phải chính xác và đầy đủ thông tin theo quy định của HDBank.
- 2. Thời gian để hệ thống HDBank xử lý các giao dịch tài chính của KH như sau:
 - a. Đối với các giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng có tài khoản trong hệ thống HDBank và các giao dịch thanh toán hóa đơn: giao dịch sẽ được xử lý ngay khi hệ thống nhận được thông tin giao dịch.

- b. Đối với các giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng có tài khoản nằm ngoài hệ thống HDBank: giao dịch sẽ được chuyển vào các hệ thống thanh toán của HDBank đến các Ngân hàng thụ hưởng trong thời gian sớm nhất (tối đa không quá 02 ngày làm việc, không kể ngày nghỉ, tính từ thời điểm phát sinh giao dịch).

Điều 10. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên eBanking bởi Tài khoản của KH. Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, HDBank chỉ sẽ xem xét với điều kiện
 - a. Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến HDBank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch. và
 - b. HDBank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống đối với giao dịch KH đã thực hiện. và
 - c. Hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của HDBank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
2. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện sẽ được HDBank coi là có giá trị và không hủy ngang. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua eBanking của HDBank. HDBank có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải áp dụng các biện pháp nào khác để chứng minh các giao dịch đó được tạo ra bởi KH ngoài việc kiểm tra đúng tên đăng nhập, mật khẩu, phương thức xác thực được KH lựa chọn và Số định danh giao dịch KH đã thực hiện.
3. KH là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên Tài khoản của KH.

Điều 11. Chứng từ

1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến các giao dịch qua Dịch vụ eBanking giữa HDBank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi HDBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH và HDBank, các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một chứng từ, văn bản đã được HDBank và KH thỏa thuận và xác nhận.
2. Khi Khách hàng có phát sinh giao dịch thu phí, nếu KH có nhu cầu xuất hóa đơn, KH đến Điểm giao dịch của HDBank, nơi KH mở tài khoản thanh toán để yêu cầu xuất hóa đơn.

Điều 12. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Các Điều kiện và Điều khoản sử dụng này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng thực hiện đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking cho đến khi KH chấm dứt việc sử dụng dịch vụ eBanking này.
2. Bằng việc xác nhận đăng ký sử dụng dịch vụ eBanking, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ Điều khoản và Điều kiện này và các quy định liên quan của Pháp luật Việt Nam. KH cam kết chịu mọi trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện, tuân thủ quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.