

**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**: 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 pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và HDBank. Khách Hàng 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 Khách hàng 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 Khách Hàng 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, cho phép Chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với HDBank. Thẻ có thời hạn hiệu lực sử dụng được ghi trên Thẻ.
- 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**: 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, các thiết bị điện tử chấp nhận Thẻ khác, các website thương mại điện tử, mua hàng online hoặc các đơn vị chấp nhận Thẻ trực tuyến; 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 HDBank in ra Thẻ vật lý khi Chủ Thẻ có yêu cầu và Khách Hàng 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 bằng văn bản 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 Các Điều Khoản Và Điều Kiện, Giấy Đề Nghị, hoặc văn bản khác có tên gọi tương đương theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
- 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 Khách Hàng**: 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 khóa Thẻ trên hệ thống khi phát sinh các trường hợp phải khóa Thẻ và Khách Hàng tạm thời không sử dụng được Thẻ.
- 1.19. **Hợp đồng bảo đảm:** là hợp đồng thế chấp/cầm cố/bảo lãnh/tín chấp, Hợp đồng mở tài khoản ký quỹ đảm bảo và/hoặc các Hợp đồng khác thỏa thuận về tài sản bảo đảm để đảm bảo cho nghĩa vụ của Chủ Thẻ đối với việc sử dụng Thẻ theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện.
- 1.20. **Sao kê Thẻ tín dụng:** là thông báo được gửi cho Chủ Thẻ hàng tháng và liệt kê chi tiết các nội dung: 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.
- 1.21. **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 Thẻ.
- 1.22. **Giao dịch Thẻ:** là việc sử dụng Thẻ để gửi, rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành Thẻ, tổ chức thanh toán Thẻ cung ứng.
- 1.23. **Số tiền giao dịch:** là số tiền mà Chủ Thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện các dịch vụ khác do tổ chức phát hành Thẻ, tổ chức thanh toán Thẻ cung ứng.
- 1.24. **Số tiền giao dịch quy đổi:** là số tiền giao dịch được quy đổi theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ do HDBank hoặc các TCTQT quy định.
- 1.25. **Dư nợ:** là số dư nợ Tài khoản Thẻ tín dụng bao gồm giá trị các giao dịch Thẻ, phí và lãi liên quan đến việc sử dụng Thẻ được liệt kê trong Sao kê Thẻ tín dụng được gửi cho Chủ Thẻ.
- 1.26. **Số tiền ghi nợ:** là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các 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 tín dụng.
- 1.27. **Ghi nợ:** trừ tiền từ tài khoản Thẻ tín dụng/ tài khoản thanh toán / tài khoản Thẻ trả trước.
- 1.28. **Ghi có:** cộng tiền vào tài khoản Thẻ tín dụng/ tài khoản thanh toán / tài khoản Thẻ trả trước.
- 1.29. **Số dư nợ gốc:** là khoản nợ bao gồm giá trị các giao dịch Thẻ và phí phát sinh từ các giao dịch Thẻ.
- 1.30. **Nợ quá hạn:** đối với khoản cấp tín dụng dưới hình thức phát hành Thẻ tín dụng, khoản nợ quá hạn là khoản nợ mà Khách Hàng sử dụng Thẻ không thanh toán và/hoặc chưa hoàn tất nghĩa vụ trả nợ khi đến hạn thanh toán theo Hợp Đồng đã ký với HDBank và/hoặc các thỏa thuận khác với HDBank (nếu có).
- 1.31. **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).
- 1.32. **Số tiền thanh toán tối thiểu:** là số tiền mà Khách Hàng cần phải thanh toán theo thông báo của HDBank chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán. Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đủ số tiền tối thiểu vào ngày đến hạn thanh toán thì HDBank sẽ thu phí/ lãi chậm thanh toán theo quy định của HDBank.
- 1.33. **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.
- 1.34. **Hạn mức sử dụng Thẻ:** là số tiền mà Chủ Thẻ có thể sử dụng tương ứng tính năng từng loại Thẻ tín dụng, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước và theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
- 1.35. **Tài sản bảo đảm** (sau đây gọi tắt là “**TSBD**”): là bất kỳ khoản tiền mặt, khoản tài sản ký quỹ, Thẻ tiết kiệm, Giấy tờ có giá hoặc tài sản bảo đảm khác, được Chủ Thẻ thỏa thuận bằng văn bản với HDBank, được cung cấp bởi Chủ Thẻ để bảo đảm việc thanh toán tất cả các nghĩa vụ của Chủ Thẻ theo Hợp đồng bảo đảm.
- 1.36. **Bên thế chấp/ cầm cố:** là cá nhân hoặc tổ chức dùng tài sản thuộc quyền sở hữu hợp pháp của mình để bảo đảm hạn mức tín dụng Thẻ của Chủ Thẻ tại HDBank.
- 1.37. **Máy giao dịch tự động** (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.
- 1.38. **Hệ thống giao dịch Thẻ quốc tế:** bao gồm Hệ thống HDBank, hệ thống các ĐVCNT, hệ thống các ATM của các tổ chức có tham gia cùng hệ thống kết nối với HDBank (Visa, Mastercard,...).
- 1.39. **Thời hạn Thẻ:** là thời hạn Chủ Thẻ được phép sử dụng Thẻ do TCPHT cấp, đó là thời hạn hiệu lực được in trên Thẻ.
- 1.40. **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.
- 1.41. **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 Tổ chức Thẻ (Visa, Mastercard...) quy định xác nhận việc thực hiện giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ.
- 1.42. **Giấy tờ tùy thân:** bao gồm một trong các loại sau: chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu, chứng minh quân đội còn thời hạn hiệu lực và được HDBank chấp nhận sử dụng trong các giao dịch Thẻ.
- 1.43. **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.
- 1.44. **Ngày sao kê:** là ngày HDBank lập Sao kê Thẻ tín dụng và do HDBank quy định.
- 1.45. **Thẻ Chip theo chuẩn EMV** (sau đây gọi tắt là “**Thẻ Chip**”): là sản phẩm Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
- 1.46. **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 vẫy nhẹ Thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
- 1.47. **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.

- 1.48. **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.
- 1.49. **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.
- 1.50. **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.
- 1.51. **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.
- 1.52. **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.
- 1.53. **Thẻ giả:** là Thẻ không do tổ chức phát hành Thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, chủ Thẻ thật.
- 1.54. **Giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng Thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ hoặc thông tin Thẻ.
- 1.55. **Dịch vụ xác thực giao dịch Thẻ trực tuyến quốc tế** (sau đây gọi tắt là “**Dịch vụ 3D Secured**”): là dịch vụ nhằm tăng thêm sự an toàn cho Chủ Thẻ khi thực hiện giao dịch Thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode thông qua việc xác thực Chủ Thẻ bằng một mật khẩu.
- 1.56. **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, Khách Hàng sử dụng thiết bị để đăng ký OTP (OTP Token) hoặc phần mềm phát sinh mật khẩu trên thiết bị di động (Soft Token) của Khách Hàng hoặc HDBank gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS/email (OTP SMS/OTP Email) tới số điện thoại di động/email của Khách Hàng đã đăng ký với HDBank.
- 1.57. **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.
- 1.58. **Số dư khả dụng:** là số tiền Khách Hàng 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.
- 1.59. **Đối tác liên kết Phát hành Thẻ:** là tổ chức hợp tác với HDBank trong việc phát hành Thẻ.
- 1.60. **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 (Card Management) tương ứng với 1 số Thẻ. Tài khoản này không phải là tài khoản tiền gửi thanh toán.
- 1.61. **Card Management:** là hệ thống quản lý nghiệp vụ, phát hành Thẻ, nghiệp vụ sau phát hành Thẻ và các công tác quản lý Thẻ.
- 1.62. **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.
- 1.63. **Tài khoản thanh toán** (sau đây gọi tắt là “**Tài khoản thanh toán**” hoặc “**TKTT**”): là tài khoản thanh toán VNĐ của Khách Hàng mở tại HDBank (bằng phương thức điện tử hoặc theo phương thức trực tiếp tại các Điểm giao dịch của HDBank) được Khách Hàng chỉ định hoặc HDBank lựa chọn để liên kết với tính năng Thẻ ghi nợ.
- 1.64. **Tài khoản thanh toán trực tuyến:** là tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở bằng phương thức điện tử và được HDBank áp dụng định danh trực tuyến (eKYC) đối với Khách Hàng.
- 1.65. **Ngày làm việc:** là ngày HDBank có làm việc từ thứ hai đến thứ sáu trừ các ngày Thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ Tết theo quy định của pháp luật.

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

### 2.1. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ

#### 2.1.1. Trên lãnh thổ Việt Nam:

- Giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;
- Đối với các giao dịch Thẻ khác:
  - Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại tệ để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ;
  - Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng đồng Việt Nam từ tổ chức thanh toán Thẻ;
- Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ, áp dụng theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VNĐ do TCTQT quy định trường hợp TCTQT không quy định thì sẽ áp dụng quy định của HDBank.

#### 2.1.2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam:

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

### 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 PIN<sup>1</sup> 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 6060 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 Khoản này trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng Thẻ, PIN, mã OTP kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng Thẻ, PIN, mã OTP;
- 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 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 Khoản 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 Khoản này.
- 3.9. HDBank có thể thông báo chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ vì bất cứ lý do gì, bao gồm nhưng không giới hạn thực hiện theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thực hiện theo yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật,... Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm HDBank thông báo cho Khách Hàng về việc chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ.

### ĐIỀU 4: NGÔN NGỮ

- 4.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Khoản, và các văn bản, tài liệu

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

liên quan giữa HDBank và Khách Hàng, 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 Khách Hàng 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 Khách Hàng 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 Khách Hàng 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 Khách Hàng 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. Khách Hàng 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 Khách Hàng 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 Khách Hàng đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.
- 5.3. Trong trường hợp có tranh chấp giữa Khách Hàng và HDBank sẽ ưu tiên giải quyết bằng hòa giải, nếu không thành thì một trong hai bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 5.4. 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.

- 5.5. 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.
- 5.6. Trường hợp Khách Hàng 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, Khách Hàng 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 Khách Hàng và/hoặc Bên bảo đảm. HDBank được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt. Khách Hàng và/hoặc Bên bảo đảm chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Khách Hàng và/hoặc Bên bảo đảm.
- 5.7. Trường hợp Tòa án buộc Khách Hàng và/ hoặc Bên bảo đảm phải trả nợ, Khách Hàng 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 Khách Hàng 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 kì máy móc, thiết bị, hệ thống nào khác phục vụ cho hoạt động của Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/ internet hoặc dịch vụ trao đổi

thông tin; hành động hoặc, sự thay đổi chính sách, quy định pháp luật, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các sự kiện khách quan khác nằm ngoài sự kiểm soát của các bên.

- 6.2. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, HDBank sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp Đồng này và thông báo cho Khách Hàng bằng các phương thức tại Điều 5 Phụ lục A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Khách Hàng, Bên thứ ba.
- 6.3. Bất khả kháng không là cơ sở để miễn trừ trách nhiệm, hoặc thực hiện nghĩa vụ của Khách Hàng 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 Khách Hàng 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 đồng Việt Nam trong một tháng và Chủ Thẻ không được thực hiện giao dịch rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế.
- 7.2. Các biện pháp nâng cao HDBank được quyền áp dụng khi thực hiện nhận biết, xác minh thông tin Khách Hàng bao gồm:
- 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
  - 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 Khách Hàng qua phương thức gặp mặt trực tiếp; hoặc
  - 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 KHÁCH HÀNG 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 cố 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. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, Chủ Thẻ và giao dịch Thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- 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 từ 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 theo số 1900 6060 hoặc (84-8) 39365555 (nước ngoài) - Trung tâm dịch vụ Khách Hàng 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. Đối với Thẻ ghi nợ quốc tế: HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 Đô la Mỹ (USD) hoặc tương đương. Riêng loại hình du lịch và giải trí, HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình này theo quy định của TCTQT (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch,...).
- 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
<b>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.</b>				
<b>Thời gian phản hồi kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại lần 2</b>				
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 Khách Hàng không đồng ý với kết quả tra soát khiếu nại lần 01, Khách Hàng cần thực hiện lại đề nghị tra soát khiếu nại lần 02 trong vòng 05 (năm) ngày làm việc tiếp theo từ ngày có kết quả tra soát khiếu nại lần trước đó.
- 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 Khách Hàng cho phép, đồng ý và công nhận HDBank được quyền cung cấp thông tin về Khách Hàng 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 Khách Hàng/thông tin Thẻ/thông tin TKTT cho các tổ chức/bên thứ ba khác khác mà HDBank cho là hợp lý và cần thiết; đồng thời cho phép công ty của Chủ Thẻ hay bất cứ cơ quan, cá nhân nào khác cung cấp thông tin về Khách Hàng/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 Khách Hàng. Khách Hàng đồng ý cho HDBank cung cấp thông tin, số điện thoại của Khách Hàng cho các đối tác của HDBank để triển khai dịch vụ cho Khách Hàng. Khách Hàng 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 Khách Hàng 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, Khách Hàng 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 Khách Hàng đồng ý sử dụng đồng thời cả 03 (ba) tính năng này được tích hợp vào cùng 01 (một) sản phẩm Thẻ. Đồng thời, Khách Hàng đề nghị HDBank mở TKTT liên kết với tính năng Thẻ ghi nợ và cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử cho Khách Hàng.
- 10.4 Các thông báo/ văn bản thỏa thuận giữa HDBank và Khách Hàng 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 Khách Hàng đều được giải thích theo Pháp luật Việt Nam, trừ khi các văn bản đó quy định khác.
- 10.6 Khách Hàng 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 Khách hàng 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 Khách Hàng.
- 10.8 Khách Hàng 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 Khách Hàng kể từ ngày Khách Hàng thực hiện xác nhận/ ký/ ký số/ đồng ý Giấy Đề Nghị, Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

## PHẦN B: QUY ĐỊNH CỤ THỂ

### PHỤ LỤC 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 Khách Hàng.
- 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.

- 1.3. Chủ Thẻ có thể đề nghị HDBank xem xét điều chỉnh HMTD được cấp bằng cách gửi giấy đề nghị cho 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 đồng Việt Nam trong một ngày hoặc một số tiền khác tối đa theo quy định pháp luật Việt Nam.

## ĐIỀU 2. MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG VÀ THỜI HẠN CẤP HẠN MỨC

- 2.1 Mục đích sử dụng HMTD: tiêu dùng. Chủ Thẻ cam kết sử dụng HMTD đúng mục đích, không sử dụng HMTD vào các mục đích trái Pháp luật. Thẻ 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.
- 2.2 Thời hạn cấp hạn mức: 05 (năm) năm. Định kỳ sau 12 (mười hai) tháng kể từ ngày cấp hạn mức, nếu Khách Hàng có lịch sử thanh toán nợ không tốt, trên 03 (ba) lần bị phạt phí chậm trả, HDBank được quyền yêu cầu Khách Hàng cung cấp lại các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập như Hợp đồng lao động tái ký/Quyết định lương, sao kê tài khoản lương 03 (ba) tháng gần nhất, Bảng kê thuế thu nhập cá nhân... để đánh giá và xem xét điều chỉnh HMTD.

## ĐIỀU 3. LÃI SUẤT

- 3.1. **Lãi suất (LS):** được áp dụng theo Biểu lãi suất Thẻ tín dụng do HDBank quy định tùy từng thời điểm.
- 3.2. **Phương pháp tính lãi:**

- a. HDBank tính lãi từ ngày Chủ Thẻ thực hiện giao dịch (ngày HDBank giải ngân) 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 thỏa thuận theo Giấy Đề Nghị và tiền lãi được tính theo công thức:

$$\text{Số tiền lãi} = (\text{Số dư nợ tính lãi nhân (x) Lãi suất tính lãi (\%/năm) nhân (x) Số ngày tính lãi})/365$$

Trong đó:

- Số dư nợ tính lãi: là số dư nợ gốc trong hạn hoặc số dư nợ gốc quá hạn mà Chủ Thẻ còn phải trả cho HDBank được sử dụng để tính lãi theo Giấy Đề Nghị này. Thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

- Lãi suất tính lãi: được quy đổi theo tỷ lệ %/năm, theo Biểu lãi suất Thẻ tín dụng do HDBank quy định từng thời kỳ; một năm là ba trăm sáu mươi lăm ngày.

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. - 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. **Đối với Giao dịch rút/ứng tiền mặt:** các giao dịch rút/ứng tiền mặt sẽ được tính lãi ngay từ ngày phát sinh giao dịch rút/ứng tiền mặt đến hết ngày liền kề ngày Chủ Thẻ thực hiện thanh toán. Nếu Chủ Thẻ không thanh toán hết toàn bộ dư nợ gốc hay chỉ thanh toán một phần số dư nợ gốc trong Kỳ sao kê (bao gồm cả lãi và phí), dư nợ gốc 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 lãi suất bị chậm trả với mức lãi suất 10% năm hoặc theo quy định của HDBank từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của NHNN. Biểu phí lãi suất Thẻ tín dụng và Biểu phí dịch vụ Thẻ tín dụng sẽ được thay đổi theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ. Việc thay đổi Biểu lãi suất Thẻ tín dụng và Biểu phí dịch vụ Thẻ tín dụng sẽ được HDBank thông báo cho Chủ Thẻ qua các phương tiện thông tin đại chúng hoặc website chính thức của HDBank, hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của HDBank. Chủ Thẻ có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi có sự thay đổi trên.

#### 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
- 4.3. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ. 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 hai hình thức phát hành, sử dụng Thẻ tín dụng là:
  - 5.1.1. Không có tài sản bảo đảm; và/ hoặc
  - 5.1.2. Có tài sản bảo đảm.
- 5.2. Chi tiết tài sản cầm cố/ thế chấp, 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 tài sản bảo đảm: Sau 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ ngày Chủ Thẻ thực hiện xong nghĩa vụ tài chính cho HDBank, khóa Thẻ và các khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ đã được giải quyết hoàn tất;
- 5.4. HDBank có quyền yêu cầu Chủ Thẻ bổ sung tài sản bảo đảm cho khoản tín dụng được cấp khi:
  - 5.4.1. Tài sản bảo đảm mà Chủ Thẻ đăng ký theo quy định tại Điều 5 – Phụ lục 01 Các Điều Khoản Và Điều Khoản

này không đủ để thanh toán số dư nợ và các chi phí khác (nếu có) cho HDBank;

- 5.4.2. HDBank định giá lại tài sản đảm bảo theo định kỳ và giá trị tài sản đảm bảo khi định giá lại nhỏ hơn giá trị ban đầu tại thời điểm được cầm cố/thế chấp/ký quỹ.

#### 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 Khoản 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 Khoản 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.
- 6.1.7. 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. 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 Khoản 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. Có trách nhiệm bảo quản Thẻ, bảo mật số PIN và không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
- 6.2.3. Có trách nhiệm xuất trình Thẻ có hiệu lực khi thực hiện giao dịch Thẻ.
- 6.2.4. 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.
- 6.2.5. 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 Khoản này.
- 6.2.6. 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 ngân hàng 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.
- 6.2.7. 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.
- 6.2.8. 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 chi 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
- 6.2.9. Chủ Thẻ công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện theo đúng quy định của HDBank về quy trình thanh toán bằng Thẻ qua Internet và/hoặc có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử của Chủ Thẻ mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào; cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.
- 6.2.10. 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.
- 6.2.11. 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.
- 6.2.12. 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.
- 6.2.13. 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 Khoản này.
- 6.2.14. 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.
- 6.2.15. 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)
- 6.2.16. 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,...)
- 6.2.17. 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.
- 6.2.18. 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 1900 60 60 của HDBank thì Chủ Thẻ đồng ý rằng:
- a. Thông tin định danh Chủ Thẻ được HDBank xác định thông qua số điện thoại của Chủ Thẻ đã đăng ký với HDBank và các câu hỏi định danh theo quy định của HDBank từng thời kỳ.
- b. Tùy vào đánh giá của HDBank trên cơ sở các thông tin định danh Chủ Thẻ cung cấp và nhằm hạn chế các rủi ro cho Chủ Thẻ, HDBank có quyền quyết định

việc thực hiện hoặc không thực hiện việc hỗ trợ giao dịch, thao tác hỗ trợ cho Chủ Thẻ.

- c. Trong một số trường hợp đặc biệt (bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau: Thẻ giả, Thẻ bị nghi ngờ giao dịch gian lận...) nhằm kịp thời hỗ trợ và đảm bảo an toàn cho Thẻ/ Chủ Thẻ, HDBank có quyền quyết định việc hạn chế một số tiện ích của Thẻ (khóa Thẻ, khóa chức năng chỉ tiêu qua mạng).
  - 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.
- 6.2.19. 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.
  - 6.2.20. 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.
  - 6.2.21. 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.
  - 6.2.22. 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.
  - 6.2.23. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và Điều Khoản Và Điều Khoản 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; 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 ngăn chặn giao dịch Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ, khóa Thẻ, tạm ngưng/chấm dứt việc sử dụng Thẻ, thu hồi Thẻ, hủy Thẻ) khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - a. Phát hiện có giao dịch không do Chủ Thẻ thực hiện; hoặc
  - b. Nghi ngờ hoặc phát hiện Thẻ giả; Thẻ bị hư hỏng không truy xuất được thông tin do lỗi bảo quản của Chủ Thẻ; hoặc
  - c. Chủ Thẻ không thực hiện đúng các quy định của HDBank về việc sử dụng Thẻ; hoặc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật; hoặc
  - d. Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo qui định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; hoặc
  - e. 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
  - f. Theo quy định của tổ chức Thẻ; hoặc
  - g. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
  - h. 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

- i. Chủ Thẻ đã chi vượt HMTD mà không được HDBank cho phép; hoặc
  - j. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị lộ thông tin Thẻ, PIN và/hoặc OTP; hoặc
  - k. Thẻ hết hạn sử dụng; hoặc
  - l. 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
  - m. 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 Khoản này.
- 7.1.5. 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.
  - 7.1.6. Được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 (mười) USD hoặc tương đương. Riêng loại hình du lịch và giải trí (T&E – Travel & Entertainment), HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 (hai mươi lăm) USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình này theo quy định của TCTQT (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch,...).
  - 7.1.7. 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.
  - 7.1.8. 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.
  - 7.1.9. 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

- 7.1.10. 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.
- 7.1.11. 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.
- 7.1.12. 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.
- 7.1.13. 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.
  - Trực trực, 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 Khoản 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 Khoản này vì bất cứ lý do gì.
  - Chủ Thẻ không chủ động hủy Thẻ cũ khi đề nghị HDBank thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ/ hủy Thẻ.
  - Các trường hợp theo Khoản 12.6 Điều 12 – Phụ lục 01 Các Điều Khoản Và Điều Khoản này.
  - 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 chi tiêu qua mạng có sử dụng dịch vụ 3D Secured.
  - 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.
  - Các rủi ro của Chủ Thẻ liên quan đến việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua internet, giao dịch trực tuyến.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
- 7.1.14. 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.
- 7.1.15. 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).
- 7.1.16. 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;

- 7.1.17. Khỏi 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;
- 7.1.18. 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
- 7.1.19. 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, Khách Hàng đã đồng ý việc HDBank được tự động đăng ký và áp dụng phí dịch vụ 3D Secured (nếu có).
- 7.1.20. 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.
- 7.1.21. 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.
- 7.1.22. Được quyền từ chối các khiếu nại với lý do giả mạo/gian lận của Chủ Thẻ trong trường hợp 1 số Thẻ phát sinh quá 35 (ba mươi lăm) giao dịch tra soát theo quy định của TCTQT.
- 7.1.23. 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.
- 7.1.24. 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.
- 7.1.25. HDBank không có nghĩa vụ cung cấp hóa đơn giao dịch đối với giao dịch Easy Payment.
- 7.1.26. 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.
- 7.1.27. 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.
- 7.2. **Trách nhiệm của HDBank**
- 7.2.1. 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.
- 7.2.2. Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ Khách Hàng 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).
- 7.2.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Các Điều Khoản Và Điều Kiện này.

#### **ĐIỀU 8: SAO KÊ THẺ TÍN DỤNG**

- 8.1. 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.

- 8.2. 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.
- 8.3. 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. Trường hợp HDBank chủ động phát hành thêm Thẻ tín dụng cho Khách Hàng với các điều kiện tương đồng với Thẻ tín dụng đã mở và không thay đổi tổng hạn mức (các Thẻ tín dụng sử dụng chung hạn mức đã được cấp trước đó) thì HDBank sẽ phát hành thêm cho Khách Hàng mà không cần ký thêm Giấy Đề Nghị. Theo đó:
- 9.1.1. Khách Hàng nhận và kích hoạt Thẻ trong 60 (sáu mươi) ngày kể từ khi phát hành Thẻ đồng nghĩa Khách Hàng chấp nhận sử dụng Thẻ và đồng ý với Các Điều Khoản Và Điều Kiện của HDBank.
- 9.1.2. Khách Hàng không nhận Thẻ hoặc không kích hoạt Thẻ trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ khi phát hành Thẻ đồng nghĩa Khách Hàng không đồng ý sử dụng Thẻ.
- 9.2. Trường hợp Khách Hàng muốn phát hành thêm Thẻ tín dụng với các điều kiện tương đồng với Thẻ tín dụng đã mở và không thay đổi tổng hạn mức (các Thẻ tín dụng sử dụng chung hạn mức đã được cấp trước

đó), Khách Hàng gửi đề nghị phát hành thêm Thẻ theo mẫu của HDBank và không cần ký thêm Giấy Đề Nghị. Việc gửi Giấy Đề Nghị đồng nghĩa Khách Hàng đồng ý với Các Điều Khoản Và Điều Kiện của HDBank.

#### **ĐIỀU 10: PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN SỐ DƯ NỢ**

- 10.1. Thời gian lập Sao kê Thẻ tín dụng là ngày thứ 15 (ngày làm việc) hàng tháng. Nếu trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày lập Sao kê Thẻ tín dụng, HDBank không nhận được thông báo phản hồi của Chủ Thẻ thì HDBank xem như Chủ Thẻ đã nhận được và đồng ý toàn bộ nội dung của Sao kê Thẻ tín dụng.
- 10.2. 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.
- 10.3. Phương thức trả nợ: Chủ Thẻ có thể thanh toán số dư nợ do HDBank yêu cầu tại CN/PGD tại HDBank hoặc chuyển khoản.
- 10.4. Chủ Thẻ có thể uỷ quyền cho HDBank tự động ghi nợ tài khoản mở tại HDBank để thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu hoặc toàn bộ số dư nợ theo Sao kê Thẻ tín dụng bằng cách đăng ký dịch vụ “Thanh toán tự động Thẻ tín dụng”. Hàng tháng, HDBank tự động thực hiện ghi nợ tài khoản của Khách Hàng từ ngày thứ 13 (mười ba) đến ngày thứ 15 (mười lăm) kể từ ngày lập Sao kê Thẻ tín dụng và trong 9 (chín) ngày tiếp theo sau ngày đến hạn thanh toán trên Sao kê Thẻ tín dụng. Chủ Thẻ phải đảm bảo tài khoản luôn đủ số dư cần thiết để HDBank ghi nợ trong suốt khoảng thời gian nói trên. Trường hợp tài khoản không đủ thanh toán số dư nợ 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. Nếu tài khoản 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).
- 10.5. 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.
- 10.6. 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.
- 10.7. 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.
- 10.8. 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.
- 10.9. Số dư nợ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên sau:
- Lãi và phí;
  - Các khoản giao dịch rút tiền mặt;
  - Các khoản giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ.
- 10.9.1. 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 dư nợ sẽ thay đổi theo từng thời kỳ và theo quy định của HDBank. 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.
- 10.10. 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.

- 10.11. Ngoại trừ trường hợp tại Khoản 5.4 Điều 5 – Phụ lục 01 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.
- 10.12. 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:
- 10.12.1. 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.
- 10.12.2. 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.

#### **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 số dư nợ gốc sang nợ quá hạn kể từ ngày đến hạn thanh toán đó. Khi đó, nếu Chủ Thẻ có nhiều khoản vay tại HDBank thì toàn bộ dư nợ của các khoản vay đó cũng sẽ chuyển sang nhóm nợ tương ứng theo quy định của Ngân hàng nhà nước.
- 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 mà Chủ Thẻ chưa thanh toán hết nợ, 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



- thiếu 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 Khách Hàng 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 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. 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 (đối với tính năng thẻ tín dụng) 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 tổ chức Thẻ quốc tế;
- 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 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. 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.

## PHỤ LỤC 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 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. 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.
- 1.2.3. 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 đồng Việt Nam 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:

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. 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 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 – Phụ lục 02 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 chuyên 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 – Phụ lục 2 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 – Phụ lục 2 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. Tuân thủ các Quy định tại Điều 9– Phụ lục A của Các Điều khoản Và Điều Kiện này khi đề nghị HDBank tra soát, khiếu nại giao dịch.
- 4.2.7. 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.
- 4.2.8. 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 – Phụ lục 02 của Các Điều khoản Và Điều Kiện này.
- 4.2.9. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính trong các trường hợp quy định tại Khoản 9.6 Điều 9 – Phần A.
- 4.2.10. 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.
- 4.2.11. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của HDBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ HDBank.
- 4.2.12. 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.
- 4.2.13. 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,...).
- 4.2.14. 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.
- 4.2.15. 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.
- 4.2.16. 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.
- 4.2.17. 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.
- 4.2.18. 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; 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.
- 4.2.19. 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.
- 4.2.20. 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.
- 4.2.21. 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.
- 4.2.22. 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.
- 4.2.23. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Các Điều Khoản Và Điều Kiện 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 Phụ lục 02 Các Điều Khoản Và Điều Kiện 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 – Phụ lục 02 của Các Điều khoản Và Điều Kiện 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 – Phụ lục A của Các Điều khoản Và Điều Kiện 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 Khách Hàng 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 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.
- 5.1.16 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 Khách Hàng 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 tất toán và không có nhu cầu sử dụng tiếp.

#### **PHỤ LỤC 03**

#### **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN<sup>2</sup>**

- Đối với Khách Hàng mở Tài khoản thanh toán theo phương thức điện tử áp dụng theo Mẫu biểu 01 – 04. QĐ-MB.01/NHĐT của Quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến cho Khách Hàng cá nhân số

<sup>2</sup> Áp dụng cho Khách Hàng chưa có TKTT tại HDBank khi đăng ký mở Thẻ.

2302/2021/QĐ-TGD ngày 18/10/2021 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế được HDBank ban hành trong từng thời kỳ.

- Đối với Khách Hàng mở Tài khoản thanh toán tại các Điểm giao dịch của HDBank áp dụng theo Phụ lục 02 – 01.HD-PL.02/SPCN.PTD của Hướng dẫn sử dụng mẫu biểu dành cho khách hàng cá nhân số 75/2022/HD-TGD ngày 13/04/2022 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế được HDBank ban hành trong từng thời kỳ.

#### **PHỤ LỤC 04**

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ, SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ.** Theo Mẫu biểu số 03.QyĐ-MB.01/NHĐT của Quyết định ban hành mẫu biểu Điều khoản và Điều kiện đăng ký, sử dụng dịch vụ eBanking số 2299/2021/QĐ-TGD ngày 18/10/2021 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế được HDBank ban hành trong từng thời kỳ.