

BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ (DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC)

(Áp dụng kể từ ngày 05./11./2019)

Ngoại trừ trường hợp có thỏa thuận khác đi hoặc có thỏa thuận về việc áp dụng các điều khoản, điều kiện riêng về phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, Bản Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng tổ chức đã ký vào (i) Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, VPBank Online KHDN và thẻ ghi nợ (Dành cho Khách hàng tổ chức), (ii) Giấy đề nghị phát hành và sử dụng thẻ phụ thẻ ghi nợ (Dành cho khách hàng tổ chức); hoặc (iii) bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ (sau đây các tài liệu nêu tại mục (i), (ii) và (iii) được gọi chung là “**Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng**”). Bản Điều kiện giao dịch chung này được coi là Phụ lục không tách rời của Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng đã ký giữa Khách hàng và VPBank.

Bằng việc ký và xác nhận trên Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, VPBank và Khách hàng cam kết tuân thủ các điều khoản và điều kiện sau:

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- VPBank:** Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, bao gồm Hội sở chính hay bất kỳ Chi nhánh, Phòng Giao dịch nào của VPBank.
- Bản Điều kiện giao dịch chung:** Là Bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ (Dành cho Khách hàng tổ chức) này. Bản Điều kiện giao dịch chung này bao gồm các điều khoản ổn định do VPBank công bố để áp dụng chung cho tất cả các Khách hàng tổ chức đề nghị phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ tại VPBank. Nếu Khách hàng ký vào Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng được coi như đã chấp nhận Bản Điều kiện giao dịch chung này.
- Hợp đồng:** Là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ được tạo lập bởi (i) (các) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; và (ii) Bản Điều kiện giao dịch chung được VPBank áp dụng trong từng thời kỳ. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký như ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng cho đến khi VPBank và Khách hàng thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng.
- Thẻ ghi nợ/Thẻ:** Là Thẻ ghi nợ do VPBank phát hành cho Khách hàng theo đề nghị của Khách hàng tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank. Thẻ ghi nợ kết nối với tài khoản thanh toán VND, được sử dụng để giao dịch tại ATM và các đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng MasterCard trên toàn thế giới.
- Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu:** Là Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thời có thương hiệu của tổ chức chuyển mạch thẻ tại Việt Nam và thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ của quốc gia khác. Khách hàng chỉ được phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện, quy định của VPBank về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu.



5. **Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ:** Là (các) tổ chức hợp tác với VPBank để phát hành Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu cho Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
7. **Chủ thẻ chính/ Khách hàng:** Là Khách hàng doanh nghiệp có thông tin cụ thể nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản chi tiêu và phí phát sinh và chịu tất cả trách nhiệm liên quan đến sử dụng Thẻ của Người sử dụng thẻ chính và các Chủ thẻ phụ.
8. **Người sử dụng Thẻ chính:** Là cán bộ, nhân viên được Khách hàng ủy quyền sử dụng Thẻ của Khách hàng và chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với Khách hàng. Thông tin chi tiết về Người sử dụng thẻ chính được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.
9. **Chủ thẻ phụ:** Là cán bộ, nhân viên của Khách hàng được Khách hàng cho phép sử dụng Thẻ phụ và được Chủ thẻ chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ theo quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ phụ với Khách hàng. Thông tin chi tiết về Chủ thẻ phụ được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.
10. **Chủ thẻ:** Là Chủ thẻ chính (gồm cả Người sử dụng thẻ chính) và Chủ thẻ phụ.
11. **Thời hạn sử dụng Thẻ:** Là khoảng thời gian mà Thẻ có thể được sử dụng theo quy định của VPBank.
12. **Hạn mức rút tiền mặt trong ngày:** Là tổng số tiền mặt tối đa mà Chủ thẻ được phép rút tại các ATM/điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong một (01) ngày. Hạn mức rút tiền mặt trong ngày thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
13. **Hạn mức rút tiền mặt/lần:** Là tổng số tiền mặt tối đa mà Chủ thẻ được phép rút tại các ATM/điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong một (01) lần. Hạn mức rút tiền mặt/lần thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
14. **Hạn mức giao dịch thẻ/ Hạn mức sử dụng thẻ:** Bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, hạn mức thấu chi, hạn mức thanh toán Thẻ trực tuyến và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ đối với Chủ thẻ do VPBank quy định từng thời kỳ.
15. **VND:** Là đồng tiền hợp pháp của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
16. **Tổ chức thẻ quốc tế/TCTQT:** Là Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard.
17. **Napas:** Là Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam.
18. **Đơn vị chấp nhận thẻ/ĐVCNT:** Là tổ chức/cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán.
19. **Ngày làm việc:** Có nghĩa là bất kỳ ngày nào, trừ ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày nghỉ lễ theo quy định của VPBank.
20. **3D Secure:** Là dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế.
Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Bản Điều kiện giao dịch chung này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, quy định

phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ của VPBank, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng với Ngân hàng (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng:

- a) Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ của Khách hàng được sử dụng Thẻ để thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc rút tiền mặt tại các ATM/điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong phạm vi số dư tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ/hạn mức thấu chi (nếu có và trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán tại VPBank và trong phạm vi sử dụng thẻ như quy định tại Điều 5 Bản Điều kiện giao dịch chung này.
- b) Được sử dụng thẻ phù hợp với các hạn mức giao dịch thẻ/hạn mức sử dụng thẻ do VPBank quy định trong từng thời kỳ.
- c) Được tham gia và hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ của VPBank và/hoặc các đối tác của VPBank theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
- d) Đề nghị VPBank phát hành lại Thẻ, tạm ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ; Yêu cầu cấp lại PIN theo quy định của Bản Điều kiện giao dịch chung này và quy định của VPBank.
- e) Yêu cầu tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ theo quy định của Bản Điều kiện giao dịch chung này, quy định của VPBank và của pháp luật.
- f) Được hưởng lãi không kỳ hạn trên số dư tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ theo quy định của VPBank.
- g) Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ theo quy định của pháp luật.
- h) Được VPBank cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch thẻ và số dư tài khoản, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của VPBank.
- i) Được VPBank thông báo mọi giao dịch thực hiện thông qua Thẻ bằng tin nhắn SMS hoặc thư điện tử mà Khách hàng đã đăng ký theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng
- j) Yêu cầu VPBank khóa/mở khóa/tạm ngừng sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này và theo quy định của VPBank.
- k) Thẻ ghi nợ và tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Khách hàng có thể tích hợp thêm tính năng thấu chi trong trường hợp Khách hàng có đăng ký và đáp ứng đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi theo quy định của VPBank.
- l) Các quyền khác theo quy định của Hợp đồng và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng/Chủ thẻ:

- a) Có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của VPBank khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật (bao gồm các quy định về Phòng chống rửa tiền, chống tài

trợ khủng bố, cấm vận, trừng phạt).

- b) Sử dụng hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức giao dịch thẻ/hạn mức sử dụng thẻ khác trong việc sử dụng Thẻ theo đúng quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
- c) Có nghĩa vụ thông báo ngay cho VPBank bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với VPBank. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.
- d) Có trách nhiệm nhận Thẻ và PIN theo đúng phương thức đã đăng ký với VPBank. Trường hợp Khách hàng đăng ký nhận Thẻ và PIN qua đường bưu điện, VPBank sẽ gửi Thẻ và PIN bằng chuyển phát nhanh cho người nhận theo thông tin và địa chỉ được Khách hàng chỉ định trong Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng. Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng VPBank được coi là hoàn thành việc giao nhận Thẻ và PIN khi Thẻ và PIN đã được giao tới người nhận, địa chỉ đã đăng ký với VPBank tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng. Khách hàng có trách nhiệm chịu mọi rủi ro, chi phí phát sinh: (i) do việc gửi Thẻ, PIN qua đường bưu điện; (ii) do việc Thẻ, PIN bị thất lạc, bị lợi dụng hoặc người khác giả mạo ký nhận Thẻ, PIN; và (iii) đồng thời cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào với VPBank trong các trường hợp nêu trên.
- e) Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ thực hiện kích hoạt thẻ bằng các phương thức do VPBank quy định trong từng thời kỳ.
- f) Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ có nghĩa vụ ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau của Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch thẻ, Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán giống chữ ký mẫu này trừ những giao dịch không yêu cầu chữ ký của Chủ thẻ.
- g) Khách hàng có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại VPBank và duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
- h) Khách hàng, Người sử dụng thẻ chính và các Chủ thẻ phụ nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán của các Chủ thẻ bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).
- i) Khách hàng/Chủ thẻ chịu trách nhiệm quản lý Thẻ, bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ, đặc biệt là PIN trong suốt quá trình sử dụng thẻ. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.
- j) Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch Thẻ phát sinh trên tài khoản thẻ của Khách hàng/Chủ thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của Chủ thẻ tại mặt sau Thẻ) phù hợp với quy

định về Phạm vi sử dụng thẻ tại Điều 5 Bản điều kiện giao dịch chung này.

- k) Khách hàng, Người sử dụng Thẻ chính và các Chủ thẻ không được phép sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Khách hàng chịu trách nhiệm trước VPBank và pháp luật về các giao dịch thẻ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo Thẻ các hành vi vi phạm pháp luật khác của Người sử dụng Thẻ chính và các Chủ thẻ.
- l) Khách hàng/Chủ thẻ chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến Giao dịch thẻ.
- m) Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VPBank đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá Hạn mức giao dịch thẻ của Chủ Thẻ, giao dịch ghi Có nhằm vào Tài khoản của Khách hàng và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp và đồng ý để VPBank tự động ghi Nợ Tài khoản thanh toán của Khách hàng các khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Khách hàng .
- n) Chủ thẻ không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc và Chủ thẻ phải trả lại cho VPBank Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- o) Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho VPBank các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- p) Chủ thẻ, người sử dụng thẻ chính có nghĩa vụ đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch liên quan đến Thẻ được thực hiện trực tiếp tại Trụ sở VPBank, Trụ sở VPBank được hiểu là Hội sở chính, các Chi nhánh, Phòng Giao dịch của VPBank.
- q) Khách hàng, Người sử dụng thẻ chính, Chủ thẻ đồng ý cung cấp cho Ngân hàng tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của Ngân hàng nhằm tuân thủ các quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, trừng phạt.
- r) Trường hợp Thẻ được VPBank phát hành cho Khách hàng là Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm duy trì và đáp ứng đủ các điều kiện sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu theo quy định của VPBank trong suốt thời gian sử dụng Thẻ. Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ không đáp ứng đủ điều kiện để được sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank, VPBank được quyền áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý theo thỏa thuận tại Bản điều kiện giao dịch chung này.
- s) Khách hàng/Chủ thẻ có các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng, văn bản thỏa thuận khác ký giữa Khách hàng và VPBank, các quy định của VPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ/TCTQT/Napas và các quy định của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.

3. Cam kết và bảo đảm của Khách hàng:

Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng cam kết và bảo đảm như sau:

- a) Đại diện của Khách hàng ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và các văn bản liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ với VPBank là người đại diện hợp pháp và có đủ thẩm quyền ký theo Điều lệ, quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật.

- b) Các giao dịch theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, Bản Điều kiện giao dịch chung này và các văn bản có liên quan được ký với VPBank đã được phê duyệt đầy đủ, hợp lệ bởi cấp có thẩm quyền theo Điều lệ, quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VPBank

I. Quyền của VPBank

- a) Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do ngoài khả năng kiểm soát của VPBank gây nên khiến cho Thẻ hoặc mã PIN của Chủ thẻ không thực hiện được giao dịch, bị tổn thất hoặc bất kỳ sự lợi dụng nào; hoặc các trường hợp VPBank không gửi hoặc đã gửi nhưng Chủ thẻ không nhận được các tin nhắn, thông báo liên quan tới biến động số dư tài khoản liên kết với Thẻ hoặc thông báo về các nội dung khác liên quan đến tài khoản của Khách hàng do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố của nhà cung cấp dịch vụ/của VPBank hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; các trường hợp khác do lỗi của Chủ thẻ gây ra.
- b) Được miễn trách đối với: (i) mọi thất lạc, mất cắp, sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Thẻ hoặc mã PIN của Chủ thẻ bị lộ do Chủ thẻ không bảo quản được Thẻ/PIN của mình (ii) Mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho VPBank hoặc bất kỳ Đơn vị chấp nhận thẻ nào.
- c) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. VPBank không tham gia giải quyết các tranh chấp giữa Chủ thẻ và Đơn vị chấp nhận thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản liên kết với Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
- d) VPBank có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Chủ thẻ từ bất cứ đơn vị nào mà VPBank cảm thấy phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn các tổ chức tín dụng nào hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, từ các nhân viên của Khách hàng hoặc những nhân viên khác có liên quan và/hoặc VPBank hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác.
- e) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ/Khách hàng, tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật.
- f) Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ bằng việc huỷ hoặc thu giữ Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ theo quy định của Bản Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc của VPBank, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.
- g) Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ không được VPBank thanh toán/các tổ chức thẻ trong nước/quốc tế giải quyết theo quy định của các tổ chức này.
- h) Được chủ động tạm khóa, trích bất kỳ tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản khác), khoản tiền gửi, tài sản gửi khác của Khách hàng tại VPBank trong các trường hợp sau: (i) Thanh toán các nghĩa vụ tài chính của Khách hàng trong

quá trình sử dụng Thẻ (ii) Thanh toán, bù trừ các nghĩa vụ tài chính khác (bao gồm cả các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, phí,...) của Khách hàng tại VPBank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và VPBank.

- i) Có quyền thông báo về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại của VPBank và cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và các thông báo khác liên quan tới Chủ thẻ theo các cách thức mà VPBank cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email...) với số lượng và thời gian không hạn chế.
- j) Được sử dụng các thông tin về Chủ thẻ và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của Chủ thẻ bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Chủ thẻ cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Chủ thẻ và VPBank để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật, hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan có hợp tác với Ngân hàng để phát triển, cung cấp hoặc liên quan đến việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng;
- k) Thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ;
- l) VPBank có các quyền khác theo Hợp đồng và theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của VPBank

- a) Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ ghi nợ.
- b) Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Hợp đồng.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ trừ các trường hợp pháp luật hoặc Hợp đồng có quy định khác.
- d) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của VPBank, của pháp luật, các Tổ chức thẻ.
- e) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Các loại phí, các thay đổi về phí

1. Các loại phí và mức phí, thời hạn và phương thức thanh toán phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ được VPBank quy định và được công bố công khai trên website chính thức và/ hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank tại từng thời kỳ. Đối với phí thường niên của Thẻ ghi nợ quốc tế, VPBank sẽ thực hiện thu phí thường niên năm đầu ngay sau khi thẻ được kích hoạt thành công.
2. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ của VPBank có sự thay đổi, VPBank sẽ thông báo đến Khách hàng theo một trong các phương thức quy định tại Điều 14 Bản Điều kiện giao dịch chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Khách hàng sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày VPBank thông báo và Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho VPBank.
3. Tùy thuộc vào chính sách của VPBank từng thời kỳ, Khách hàng có thể được ưu đãi một,

một số loại phí khi mở Thẻ hoặc trong một giai đoạn nhất định trong quá trình sử dụng Thẻ. Hết thời hạn ưu đãi hoặc khi Khách hàng/Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi, VPBank sẽ thực hiện thu phí theo biểu phí thông thường và Khách hàng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho VPBank.

4. Khách hàng đồng ý thanh toán các khoản chi phí và các nghĩa vụ tài chính khác liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

Điều 5. Phạm vi sử dụng Thẻ và Hạn mức sử dụng Thẻ

1. Phạm vi sử dụng Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng

- a) Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ được sử dụng Thẻ để thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc rút tiền mặt tại các ATM và các điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ và/hoặc có biểu tượng của TCTQT và các dịch vụ khác do VPBank cung cấp (nếu có) trong phạm vi số dư và hạn mức thấu chi (nếu có, trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Khách hàng. Chủ thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch thẻ và yêu cầu/quy định của VPBank và/hoặc của Tổ chức thẻ quốc tế/Napas và/hoặc của ĐVCNT, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng một trong các phương thức bao gồm:
 - Thẻ và chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; hoặc
 - Chữ ký của chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc
 - Nhập mã Pin khi giao dịch; hoặc
 - Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC....) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc
 - Xuất trình Thẻ Priority Pass; hoặc
 - Giải pháp xác thực 3D Secure cho việc thanh toán trực tuyến; hoặc
 - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với VPBank; hoặc
 - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà VPBank, Napas/Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.
- b) Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD: Giao dịch MOTO; giao dịch thanh toán trên internet....) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng/Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
- c) Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho VPBank đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại điểm (a) nêu trên. Chủ thẻ đồng ý rằng, Sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ

thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thẻ hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của VPBank.

2. Hạn mức sử dụng Thẻ và thay đổi Hạn mức sử dụng Thẻ:

- a) Chủ thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức sử dụng Thẻ. Hạn mức sử dụng Thẻ có thể bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt), hạn mức thấu chi (nếu có) và các hạn mức khác theo quy định của VPBank.
- b) VPBank được thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.

Điều 6. Phát hành lại Thẻ, từ chối thanh toán Thẻ và thu giữ Thẻ

1. Phát hành lại Thẻ:

- a) Trường hợp Thẻ bị mất/bị đánh cắp, Thẻ hết hạn sử dụng, thay đổi hạng Thẻ hoặc yêu cầu phát hành Thẻ mới thay thế thẻ cũ, thẻ hỏng, Khách hàng có quyền đề nghị VPBank phát hành lại Thẻ.
- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến phát hành lại Thẻ theo quy định của VPBank.

2. Từ chối thanh toán Thẻ: Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

- a) Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của VPBank;
- b) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và VPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này;
- c) Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- d) Thẻ bị khóa;
- e) Số dư tài khoản thanh toán liên kết với thẻ, hạn mức tín thấu chi (nếu có) còn lại không đủ chi trả khoản thanh toán;
- f) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen;
- g) Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- h) Thẻ được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch (i) liên quan đến các cá nhân, tổ chức nằm trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố do các cơ quan có thẩm quyền ban hành và/hoặc khuyến nghị áp dụng và/hoặc (ii) có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thẻ có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền và/hoặc (iii) khi giao dịch thẻ có liên quan đến các yếu tố cấm vận/trừng phạt theo quy định của các tổ chức quốc tế, quốc gia khác và thông lệ quốc tế về Phòng chống rửa tiền, cấm vận, trừng phạt.
- i) Chủ thẻ vi phạm cam kết, quy định tại Hợp đồng và/hoặc các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ trong từng thời kỳ;
- j) Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán Thẻ của TCTQT/Napas và Ngân hàng

Nhà nước Việt Nam;

- k) Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- l) Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ;
- m) Chủ thẻ không thanh toán đủ các khoản phí và/hoặc các nghĩa vụ tài chính khác theo biểu phí và/hoặc quy định được công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank;
- n) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, TCTQT/Napas và của Pháp luật có liên quan.

3. Thu giữ Thẻ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ:

- a) Thẻ sẽ bị thu giữ hoặc hủy hiệu lực trong các trường hợp sau:
 - Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
 - Thẻ sử dụng trái phép;
 - Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
 - Theo yêu cầu của Khách hàng;
 - Các trường hợp khác theo yêu cầu của VPBank, của TCTQT/Napas và của Pháp luật.
- b) VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phung hại nào tới danh dự, uy tín của Khách hàng/Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.

Điều 7. Tạm khóa/ Tạm ngừng, chấm dứt sử dụng Thẻ

1. VPBank có quyền tạm khóa/ tạm ngừng hoặc đóng, hủy hiệu lực và thu hồi thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Chủ thẻ vi phạm các điều khoản thỏa thuận theo Hợp đồng, các quy định của TCTQT/Napas và của pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Trong trường hợp này, VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phung hại nào tới danh dự, uy tín của Khách hàng/Chủ thẻ trong việc đóng, hủy hiệu lực và thu hồi thẻ.
 - b) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng.
 - c) Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ chết/ mất tích, bị tuyên là đã chết/mất tích;
 - d) Khách hàng giải thẻ, phá sản, bị tuyên bố giải thẻ, phá sản.
 - e) Thẻ, Chủ thẻ có liên quan đến những trường hợp gian lận, giả mạo.
 - f) Khách hàng và/hoặc Chủ thẻ có tên trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách Phòng, chống rửa tiền khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành, khuyến nghị áp dụng và/hoặc được áp dụng tại VPBank
 - g) Khách hàng có yêu cầu ngừng sử dụng Thẻ.
 - h) Khách hàng không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thẻ theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ;
 - i) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, của TCTQT/Napas và của Pháp luật.
- Đối với thẻ bị tạm khóa/ tạm ngừng, khi Khách hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định

của VPBank, và Khách hàng có nhu cầu, VPBank sẽ thực hiện mở lại thẻ tạm thời bị khóa/ bị tạm ngừng cho Khách hàng. Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng/người được ủy quyền hợp lệ có thể đến bất kỳ quầy giao dịch nào của VPBank hoặc gọi điện đến P.CS&DVKH 24/7 của VPBank theo số (+84) 2439 288 880 hoặc 1900545415 hoặc số điện thoại khác được VPBank thông báo, để VPBank hỗ trợ mở thẻ cho Khách hàng theo quy định của VPBank

2. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ

a) VPBank có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:

- Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ của VPBank, của TCTQT/Napas hoặc vi phạm quy định pháp luật về sử dụng Thẻ.
- VPBank phát hiện các tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.
- Các trường hợp liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo và quản lý rủi ro và/hoặc theo các quy định liên quan đến Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố.
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT/Napas về việc ngừng sử dụng thẻ.
- Các trường hợp VPBank thấy cần thiết.
- Theo yêu cầu của Khách hàng.
- Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng theo quy định của VPBank và của pháp luật.
- Khách hàng không còn là khách hàng/thành viên của Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ và/hoặc không đáp ứng các điều kiện khác để được tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu theo quy định của VPBank từng thời kỳ (áp dụng trong trường hợp Thẻ của Khách hàng là Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu).
- Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng, quy định của VPBank và pháp luật.

b) Khách hàng có thể yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:

- Thẻ chưa hết Thời hạn sử dụng Thẻ nhưng Khách hàng không có nhu cầu sử dụng Thẻ. Việc yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ phải được thông báo cho VPBank bằng văn bản theo mẫu quy định từng thời kỳ. Đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ của Khách hàng chỉ được VPBank chấp thuận sau khi Khách hàng hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán với VPBank;
- Khách hàng có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ của Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ;
- Khách hàng có nhu cầu thay đổi Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ.
- Thẻ hết thời hạn hiệu lực mà Khách hàng không có yêu cầu gia hạn Thẻ.
- Thẻ bị mất cắp, thất lạc và Khách hàng không có nhu cầu tiếp tục sử dụng thẻ.

c) Việc chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ chỉ có hiệu lực và được VPBank chấp thuận khi Chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với VPBank như sau:

- Việc chấm dứt sử dụng Thẻ, Tài khoản thẻ/Tài khoản thanh toán chỉ có hiệu lực khi VPBank chấp thuận và thực hiện khóa thẻ trên hệ thống. Theo đó, khi chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho VPBank toàn bộ các khoản phí phát sinh (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính liên quan tới việc mở và sử dụng Thẻ.
 - Chủ thẻ phải trả lại phôi thẻ cho VPBank và chấm dứt việc sử dụng thẻ để thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ thông qua internet, điện thoại hoặc thư tín. Không kể việc chấm dứt đó, bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng thẻ hoặc mã PIN (dù là bởi Chủ thẻ hay không) trước khi thẻ được trả lại cho VPBank vẫn sẽ được coi là do Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch Thẻ, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đó cho VPBank.
 - Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại phôi thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho VPBank khoản phí thất lạc thẻ (nếu có) theo quy định của VPBank.
 - Không phụ thuộc vào việc Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ, trong vòng 30 ngày kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ và/ hoặc ngày VPBank thực hiện khóa thẻ, nếu tài khoản thẻ của Chủ thẻ có phát sinh giao dịch thì Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đối với VPBank. Các giao dịch này là các giao dịch do Chủ thẻ đã thực hiện trước khi yêu cầu VPBank chấm dứt sử dụng thẻ nhưng nghĩa vụ thanh toán phát sinh sau thời điểm chấm dứt sử dụng thẻ.
3. Việc tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Khách hàng trước và sau khi Thẻ bị tạm ngừng hoặc chấm dứt với VPBank. VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phung hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu tạm ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ.

Điều 8. Cung cấp thông tin, hoàn trả lại số tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết

1. Khách hàng được quyền yêu cầu VPBank cung cấp thông tin về số dư tài khoản liên kết với Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ. Để được cung cấp thông tin, Khách hàng có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ. Khách hàng/Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí,... của VPBank khi đề nghị VPBank cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, VPBank sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được VPBank thực hiện bằng phương thức do VPBank và Khách hàng thỏa thuận tại thời điểm Khách hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Do Thẻ được phát hành gắn với Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank, trong mọi trường hợp, tiền của Khách hàng sẽ được quản lý trong Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ. Tiền sẽ được hoàn trả cho Khách hàng khi đóng Tài khoản thanh toán phù hợp với thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng trong hợp đồng, thỏa thuận mở, sử dụng Tài khoản thanh toán đó và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 9. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm:
 - a) Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ,....
 - b) Không được cho người khác sử dụng Thẻ, chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thẻ chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
 - c) Không thực hiện giao dịch nhập thông tin số thẻ tại các ĐVCNT không tín nhiệm, hạn chế mở tính năng thanh toán qua mạng khi không cần thiết; thực hiện đổi PIN, mật khẩu truy cập liên tục để tránh rủi ro phát sinh.
 - d) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà VPBank và/hoặc các tổ chức liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT, ...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện, Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank, ... Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. Chủ thẻ/Khách hàng chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ... phù hợp với quy định tại Khoản 3 Điều này.
 - e) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của VPBank và thực hiện các giao dịch Thẻ (máy tính, điện thoại, ...), Chủ thẻ không nên rời thiết bị mà Chủ thẻ dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Chủ thẻ đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
 - f) Thông báo và phối hợp kịp thời với VPBank để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an toàn tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Khách hàng đề nghị VPBank thực hiện các biện pháp thích hợp như khóa hoặc tạm khóa Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ khi các yếu tố bảo mật của Chủ thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập thất bại.
 - g) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Thẻ.
2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, VPBank có trách nhiệm:
 - a) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.
 - b) Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành an toàn và thông suốt.

- c) Thiết lập, duy trì tổng đài điện thoại 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh từ Chủ thẻ.
 - d) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.
3. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng, Doanh nghiệp/Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ phải đổi số PIN và báo ngay cho VPBank theo số ĐT (+84) 2439 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho VPBank. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi VPBank có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc VPBank đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Chủ thẻ, Khách hàng phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra, trừ trường hợp do lỗi của VPBank. VPBank sẽ thực hiện khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do NHNN cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

Điều 10. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ

1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ

- a) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+84) 2439 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai và thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của VPBank, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của VPBank) trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày đề nghị qua tổng đài điện thoại hoặc một thời hạn khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Khách hàng/Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của VPBank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ thông báo cho VPBank về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Khách hàng/Chủ thẻ đồng ý cho VPBank thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Khách hàng/Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

2. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của VPBank

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do VPBank nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng VPBank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút

tiền mặt tại ATM, ...), VPBank 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. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Khách hàng/Chủ thẻ sẽ được VPBank thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

- a) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Khách hàng/Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng/Chủ thẻ, VPBank sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VPBank và Khách hàng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, ĐVCNT, ...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho VPBank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Khách hàng/Chủ thẻ: VPBank không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng/Chủ thẻ.
- c) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Bản Điều kiện giao dịch chung này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VPBank sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo VPBank Nhà nước (Vụ Thanh toán, ngân hàng nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng/Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e) Trường hợp VPBank, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc các bên trong Hợp Đồng không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa

vụ của mình theo Hợp Đồng, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

2. Các bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:
 - a) Chiến tranh hoặc do thiên tai hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
 - b) Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức thế quốc tế, các tổ chức quốc tế có liên quan đến các hoạt động phòng chống rửa tiền, cấm vận, trừng phạt, phòng chống gian lận, ...
 - c) Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPBank hoặc phát sinh do sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho VPBank.
 - d) Các sự kiện xảy ra một khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù VPBank đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép;
 - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, VPBank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ/Khách hàng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng/Chủ thẻ một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, việc một trong các Bên/các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng và cũng không phải là cơ sở để bên còn lại yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm và các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng.

Điều 12. Thẻ chính và thẻ phụ

1. Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ chỉ được chi tiêu trong phạm vi hạn mức do Khách hàng chỉ định hoặc theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Một cá nhân không được đồng thời là Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ của Khách hàng.
2. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành thêm tối đa năm (05) Thẻ phụ cho người được mình ủy quyền sử dụng. Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản mà VPBank cấp cho Chủ thẻ chính.
3. Chủ thẻ chính có thể xem được toàn bộ các giao dịch Thẻ thực hiện bởi Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Tuy nhiên, Chủ thẻ phụ chỉ có thể xem được giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ phụ thực hiện.
4. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng Thẻ chính và thẻ phụ.
5. Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ phụ và chịu trách nhiệm với các yêu cầu này, yêu cầu VPBank ngừng việc sử dụng Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ phụ. Khi Chủ thẻ chính tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ thì đương nhiên Chủ thẻ phụ cũng sẽ ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Tuy nhiên việc tạm ngừng hoặc chấm dứt thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng đến Thẻ chính.

6. Việc thay đổi thông tin về thẻ, hạn mức giao dịch/hạn mức sử dụng của từng thẻ (Thẻ chính và Thẻ phụ) sẽ được thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

Điều 13. Thời hạn sử dụng Thẻ

1. Thời hạn sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank và được ghi nhận trên Thẻ. Thời hạn sử dụng Thẻ cụ thể được dập nổi trên mặt trước của Thẻ. Hết thời hạn sử dụng Thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, Khách hàng thực hiện thủ tục gia hạn Thẻ theo quy định của VPBank để VPBank xem xét. Trước ngày cuối cùng của tháng và năm hết hạn từ 7-10 ngày, nếu có nhu cầu tiếp tục sử dụng thẻ, Khách hàng phải làm thủ tục gia hạn/cấp mới thẻ theo quy định;
2. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). Khách hàng phải trả lại ngay lập tức thẻ cũ cho VPBank khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

Điều 14. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung

1. Khách hàng đồng ý nhận các thông báo/thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại từ VPBank và các đối tác của VPBank theo các phương thức như quy định tại Điều này.
2. VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ các vấn đề liên quan tới việc sử dụng Thẻ cũng như các sản phẩm, dịch vụ của VPBank bao gồm, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung các điều khoản điều kiện theo Bản Điều kiện giao dịch chung này và các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Thẻ bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Khách hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng/Chủ thẻ, gửi email tới Khách hàng/Chủ thẻ, thông báo trên website chính thức của VPBank (website: www.vpbank.com.vn).
3. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của Khách hàng/Chủ thẻ nêu tại Khoản 2 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà Khách hàng/ Chủ thẻ đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Khách hàng/Chủ thẻ được coi là đã nhận được thông báo của VPBank khi VPBank đã thông báo bằng một/ một số trong các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của Khách hàng/Chủ thẻ, đã thông báo/niêm yết trên website của VPBank. Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho VPBank bằng văn bản; nếu không thông báo thì VPBank có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như Khách hàng/Chủ thẻ đã nhận được thông báo khi VPBank thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc Khách hàng/Chủ thẻ.
4. Trừ trường hợp Bản Điều kiện giao dịch chung này có quy định khác, Khách hàng/Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của VPBank nếu Khách hàng/Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ tại VPBank sau thời điểm VPBank thông báo.
5. Mọi thông báo, yêu cầu của Khách hàng/Chủ thẻ phải được gửi tới NH theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại (+84) 2439 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác do VPBank thông báo từng thời kỳ, điểm giao dịch gần nhất của VPBank hoặc các phương thức khác do VPBank áp dụng từng thời kỳ. Tùy từng giao dịch mà Khách hàng/Chủ thẻ yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của Khách hàng/Chủ thẻ qua

các phương thức trên, VPBank có thể yêu cầu Khách hàng/Chủ thẻ hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 15. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1. Hợp Đồng/Bản Điều kiện giao dịch chung này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam và các quy định của TCTQT/Napas.
2. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng sẽ được Các Bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp Các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong Các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của Các Bên như nêu tại Mục thông tin Khách hàng – Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và địa chỉ của VPBank như nêu tại Phần dành cho VPBank – Giấy đề nghị kèm Hợp đồng là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho VPBank bằng văn bản, thì được hiểu là Khách hàng cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và VPBank có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung. Khách hàng chấp nhận việc Tòa án xét xử vắng mặt Khách hàng, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Khách hàng.

Điều 16. Điều khoản thi hành

1. Các quy định của Bản điều kiện giao dịch chung này có hiệu lực kể từ ngày áp dụng như nêu tại phần đầu Bản điều kiện giao dịch chung này.
2. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Hợp đồng sẽ được thực hiện theo quy định phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ của VPBank, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng với VPBank (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan.
3. Trường hợp có điều khoản nào đó của Bản Điều kiện giao dịch chung này bị vô hiệu theo phán quyết của cơ quan có thẩm quyền thì các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực với Các Bên. Các Bên sẽ bàn bạc, thỏa thuận để sửa đổi, bổ sung lại điều khoản đó cho phù hợp với quy định của pháp luật.
4. Khách hàng xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Bản Điều kiện giao dịch chung này, các quy định khác của VPBank liên quan đến phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.

TỔNG GIÁM ĐỐC



NGUYỄN ĐỨC VINH