

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

(Áp dụng kể từ ngày 15/03/2018)

Nội dung Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ cùng với Giấy Đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ mà Khách hàng đã ký tạo thành một bản Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ hoàn chỉnh (“Hợp đồng”) giữa Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng và Khách hàng.

Bằng việc lựa chọn sử dụng Dịch vụ và ký vào Giấy Đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ, VPBank và Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện sau:

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **"VPBank/NH/Ngân hàng"**: Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. VPBank được hiểu bao gồm Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.
2. **"Dịch vụ"**: Là dịch vụ Thẻ ghi nợ của VPBank cung cấp cho Khách hàng.
3. **"Khách hàng/KH"**: Là Khách hàng cá nhân, với thông tin được nêu cụ thể tại Giấy Đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.
4. **"ĐVCNT"**: Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa và dịch vụ bằng thẻ theo Hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với tổ chức thanh toán thẻ.
5. **"ATM"**: Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
6. **"POS"**: Là thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của Tổ chức thanh toán thẻ để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa Tổ chức thanh toán thẻ và Tổ chức phát hành thẻ.
7. **"Priority Pass"**: Là thẻ thành viên do Tổ chức Priority Pass phát hành.
8. **"CVV/CVC"**: Là mã số bảo mật được in trên Thẻ.
9. **"VNBC"**: Là Công ty Cổ phần Thẻ thông minh Vina.
10. **"MOTO"**: Là phương thức thanh toán thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo đó Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán thẻ thông qua việc gọi điện thoại hoặc gửi email tới ĐVCNT.
11. **"Giấy Đăng ký"**: Là Giấy Đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ mà Khách hàng đã ký xác nhận.
12. **"Hợp Đồng"**: Là Giấy Đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ được ký kết giữa Khách hàng và Ngân hàng, bao gồm cả Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
13. **"Thẻ"**: Là thẻ ghi nợ được Ngân hàng mở cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng.
14. **Điều Kiện Giao Dịch Chung**: Là bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ này. Điều Kiện Giao Dịch Chung bao gồm các điều khoản ổn định do VPBank công bố để áp dụng chung cho khách hàng cá nhân phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ tại VPBank. Nếu KH ký Giấy Đăng ký, KH được coi như chấp nhận Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

15. Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Giấy Đăng ký, các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Sử dụng Thẻ để rút tiền mặt và mua sắm hàng hóa dịch vụ trong phạm vi số dư tài khoản thẻ/tài khoản thanh toán/ hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán tại NH và trong phạm vi sử dụng Thẻ như quy định tại Khoản 3 Điều này.
- b. Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
- c. Đề nghị NH cấp lại mã PIN, phát hành lại thẻ, tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ, thay đổi hạn mức chi tiêu ngày theo quy định của NH.
- d. Đề nghị NH phát hành tối đa 05 (năm) Thẻ phụ. 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 về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) thẻ phụ.
- e. Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ của NH và/hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.
- f. Khiếu nại, yêu cầu NH tra soát các giao dịch thẻ của chủ thẻ. Các trường hợp tra soát, phương thức, thời gian gửi yêu cầu tra soát, thời hạn trả lời tra soát theo quy định của pháp luật và của NH được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời điểm.
- g. Được NH cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch thẻ và số dư tài khoản thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của NH.
- h. Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định của pháp luật.
- i. Yêu cầu NH đóng/mở khóa/tạm ngừng sử dụng Thẻ phù hợp với quy định của NH.
- j. Được tham gia các chương trình ưu đãi dành cho KH mở Thẻ theo quy định của NH từng thời điểm.
- k. Các quyền khác theo quy định pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a. Trực tiếp đến NH nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị NH gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng NH được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ, PIN khi Thẻ, PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với NH. Chủ thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do việc đăng ký nhận Thẻ, PIN theo phương thức này trừ trường hợp rủi ro phát sinh do lỗi của NH.
- b. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là PIN. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.

- c. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch phát sinh trên tài khoản thẻ của Chủ thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của KH tại mặt sau Thẻ) nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã được sử dụng để thực hiện giao dịch phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Khoản 3 Điều này.
- d. Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với Ngân hàng và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo Thẻ của KH và các giao dịch Thẻ/Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.
- e. KH là chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại NH.
- f. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho NH đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá số dư tài khoản thanh toán, giao dịch ghi Có nhằm vào Tài khoản của Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để NH tự động ghi Nợ các khoản tiền này.
- g. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc PIN bị lộ, Chủ thẻ phải báo ngay cho NH theo số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc chi nhánh gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho NH. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi NH có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc NH đã xử lý thông báo mất thẻ từ Chủ thẻ, Chủ thẻ 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 NH. NH 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 Điểm này.
- h. Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ 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.
- i. Không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho NH Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- j. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho NH các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- k. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của NH, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
- l. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

3. Phạm vi sử dụng Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ:

- a. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại các POS của VPBank/Tổ chức thanh toán thẻ và các ATM trong liên minh Smartlink, Banknet, VNBC, có biểu tượng của Tổ chức thẻ quốc tế (đối với Thẻ quốc tế); thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, qua internet, qua email, điện thoại và sử dụng các dịch vụ khác do VPBank và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với VPBank thông qua một hoặc một số các tổ chức trung gian.

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 và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng các phương thức bao gồm:

- Thẻ và chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; và/ 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
 - 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, 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 đăng ký, Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
- c. Chủ thẻ 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) 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 NH.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Quyền của Ngân hàng

- a. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc hủy hoặc thu hồi Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ của Điều Kiện Giao Dịch Chung này, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.
- b. Được miễn trách nhiệm khi Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các giao dịch khác trong trường hợp thẻ bị thất lạc/mất cắp/ gian lận và/hoặc giả mạo trừ trường hợp do lỗi của NH.
- c. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
- d. Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của KH không được Ngân hàng thanh toán/các tổ chức thẻ trong và ngoài nước giải quyết theo quy định của các tổ chức này, trừ trường hợp do lỗi của NH.
- e. Thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của NH trong từng thời kỳ.
- f. Các quyền khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- c. Bảo mật các thông tin về Thẻ của KH, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của KH trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- d. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc NH vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ thẻ ghi nợ theo thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật.
- e. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Các loại phí

1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho NH các loại phí tại Biểu phí dịch vụ thẻ của NH phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:
 - a. Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý Tài khoản/Thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ.
 - b. Phí phát hành Thẻ: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi đăng ký phát hành Thẻ, bao gồm: Phí phát hành lần đầu, phí phát hành lại Thẻ.
 - c. Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu NH cấp sao kê đối với (các) giao dịch.
 - d. Phí tra soát: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi có yêu cầu tra soát không đúng hoặc không chính xác về các Giao dịch thẻ đã thực hiện.
 - e. Phí xử lý giao dịch thẻ tại ATM: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi thực hiện các giao dịch thẻ tại ATM.
 - f. Phí thay đổi trạng thái thẻ: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu mở/khóa thẻ ATM.
 - g. Phí dịch vụ hoặc phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do NH cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến Tài khoản thẻ của Chủ thẻ.
 - h. Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ thẻ của NH.
2. Biểu phí dịch vụ thẻ sẽ được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
3. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ có sự thay đổi, NH sẽ thông báo đến chủ thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều 10 Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày NH thông báo và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho NH.

Điều 5. Thẻ chính và thẻ phụ

1. 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 (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản Thẻ mà NH cấp cho Chủ thẻ chính. Giao dịch của Chủ thẻ Chính và (các) Chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê.

2. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) thẻ phụ.
3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo.

Điều 6. Thu giữ, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối chấp nhận Thẻ

1. Thẻ bị NH thu giữ trong các trường hợp sau:
 - a. Thẻ giả.
 - b. Thẻ sử dụng trái phép.
 - c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
 - d. Các trường hợp khác được thu giữ thẻ được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
2. Chủ thẻ có quyền yêu cầu NH đổi, phát hành lại Thẻ và phải trả phí đổi, phát hành lại Thẻ theo quy định của NH.
3. Khi Thẻ hết thời hạn sử dụng, nếu Chủ thẻ có nhu cầu gia hạn và đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của NH thì NH có thể gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ.
4. Các chi phí liên quan đến đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ do Chủ thẻ thanh toán. NH có quyền ghi nợ tài khoản thẻ của Chủ thẻ đối với các khoản phí liên quan theo quy định của NH.
5. Từ chối chấp nhận Thẻ: Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán khi:
 - a. Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen.
 - b. Thẻ đã bị hết thời hạn sử dụng.
 - c. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
 - d. Số dư tài khoản tiền gửi thanh toán của Chủ thẻ chính không đủ chi trả khoản thanh toán.
 - e. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất và NH đã xác nhận việc nhận được thông báo này.
 - f. Chủ thẻ vi phạm quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này và các quy định của NH về việc sử dụng thẻ được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
 - g. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản phí 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 NH.
 - h. Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán thẻ của Tổ chức thanh toán thẻ và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Điều 7. Chấm dứt sử dụng Thẻ

1. NH có quyền tạm ngưng hoặc đóng, hủy hiệu lực và thu hồi thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - a. Thẻ đã hết hạn sử dụng: trước khi hết thời hạn sử dụng Thẻ 01 tháng, NH sẽ gửi thông báo cho Chủ thẻ về việc phát hành Thẻ mới để Chủ thẻ thông tin lại NH. Nếu trong vòng 15 ngày kể từ ngày gửi thông báo mà NH không nhận được thông tin phản hồi của Chủ thẻ, NH coi như Chủ thẻ không yêu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.

- b. Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và/hoặc các quy định của NH/của pháp luật có liên quan đến phát hành và sử dụng thẻ của NH. Trong trường hợp này, NH được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại thẻ.
- c. Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro.
- d. Chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp không phát sinh giao dịch thẻ nào trong khoảng thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên và xử lý số dư trên tài khoản thanh toán liên kết với thẻ ghi nợ của Chủ thẻ theo quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.
- e. KH không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thẻ theo quy định được NH công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ.
- f. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- g. Các trường hợp khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của NH phù hợp với quy định pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH từng thời kỳ

2. Chấm dứt theo yêu cầu của Chủ thẻ

KH có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ với điều kiện đáp ứng đầy đủ các quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính với NH theo quy định pháp luật. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng bất cứ một thẻ phụ nào hoặc tất cả các Thẻ (bao gồm cả thẻ chính và thẻ phụ). Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới NH.

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

- a. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ, Tài khoản thẻ/Tài khoản thanh toán chỉ có hiệu lực khi NH 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 NH toàn bộ các khoản phí phát sinh (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính liên quan tới việc mở và sử dụng Thẻ.
- b. Chủ thẻ phải trả lại phôi thẻ cho NH 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 NH 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 NH.
- c. Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại phôi thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho NH khoản phí thất lạc thẻ (nếu có) theo quy định được công bố công khai của NH.
- d. 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 NH 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 NH. Các giao dịch này là các giao dịch do KH đã thực hiện trước khi yêu cầu NH chấm dứt sử dụng thẻ nhưng nghĩa vụ thanh toán phát sinh sau thời điểm chấm dứt sử dụng thẻ.

Điều 8. 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, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.
 - b. Trường hợp Chủ thẻ thông báo cho NH về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Chủ thẻ đồng ý cho NH thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.
- 2. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NH:** Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do Ngân hàng 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 NH, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ...), NH 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 sẽ được NH công bố công khai.
- 3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:** Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ sẽ được NH 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 Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều Khoản 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 Chủ thẻ, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và Chủ thẻ. 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 NH 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 Chủ thẻ: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.
 - c. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Điều Khoản 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, NH và Chủ thẻ sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ 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, NH 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 Ngân hàng 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 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e. Trường hợp NH, Chủ thẻ 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 9. 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 tham gia vào các hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống gian lận, ...
 - c. Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho NH,... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH.
 - d. Các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù NH 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, NH trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho KH được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho KH một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại điểm 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 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 10. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung

- 1. NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch vụ cũng như sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch vụ 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 KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, thông báo trên website chính thức của NH (website: www.vpbank.com.vn).

2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký trong Giấy đăng ký. KH được coi là đã nhận được thông báo của NH khi NH đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của NH. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản; nếu không thông báo thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
3. Trừ trường hợp Điều Khoản Giao Dịch Chung này có quy định khác, Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ tại NH sau 01 ngày kể từ ngày NH thông báo. Nếu KH không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của NH, KH được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước hạn và không phải thanh toán phí chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước hạn cho NH.
4. NH được sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của KH bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do KH cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa KH và NH 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.
5. Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới NH theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác do VPBank thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NH. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, NH có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 11. Luật điều chỉnh

1. Điều Khoản Giao Dịch Chung này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều Khoản Giao Dịch Chung này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
3. Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều Khoản Giao Dịch Chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, dịch vụ của NH được công bố công khai và các quy định của pháp luật có liên quan.
4. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng này 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 Giấy Đăng ký 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 KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho NH bằng văn bản, thì được hiểu là KH cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và NH có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung.

Điều 12. Ngôn ngữ

Điều Khoản Giao Dịch Chung này được lập bằng Tiếng Việt.

Điều 13. Hiệu lực

1. Các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung này có hiệu lực kể từ ngày Giấy đăng ký của KH được NH chấp thuận và người đại diện có thẩm quyền của NH đã ký, đóng dấu vào phần nội dung dành cho NH cho đến khi KH đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Giấy đăng ký, Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các văn bản, quy định có liên quan của pháp luật.
2. KH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các quy định khác của NH liên quan đến Dịch vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.

**NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
TỔNG GIÁM ĐỐC**

NGUYỄN ĐỨC VINH