

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

(Áp dụng kể từ ngày ...24.../..05..../2021)

Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng cá nhân đã ký hoặc xác nhận chấp thuận, đồng ý với Giấy đăng ký kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ và các Khách hàng đã đề nghị, xác lập các thỏa thuận với VPBank thông qua các phương tiện điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác liên quan tới việc Khách hàng đăng ký/đề nghị VPBank phát hành và cung ứng các dịch vụ về Thẻ ghi nợ (“**Đề nghị của Khách hàng**”) và đã được VPBank phê duyệt.

Bằng việc ký hoặc xác nhận đồng ý với Đề nghị của Khách hàng, VPBank và Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện sau:

## Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. “**VPBank**”: Là Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng như có thông tin chi tiết tại Hợp Đồng. VPBank được hiểu bao gồm bất kỳ: Hội sở chính, Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng.
2. “**Dịch vụ**”: Là dịch vụ Thẻ ghi nợ của VPBank cung cấp cho Khách hàng.
3. “**Khách hàng/KH/Chủ thẻ**”: Là Khách hàng cá nhân, với thông tin được nêu cụ thể tại Đề nghị của Khách hàng.
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, vấn 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. “**CVV/CVC**”: Là mã số bảo mật được in trên Thẻ.
8. “**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.
9. “**Đề nghị của Khách hàng**”: Là tài liệu như được quy định tại phần đầu nêu trên của Điều Kiện Giao Dịch Chung này bao gồm cả các văn bản, tài liệu bổ sung, thay đổi mà Khách hàng đã ký và/hoặc xác nhận để đề nghị VPBank mở và cung ứng các dịch vụ liên quan đến Thẻ.
10. “**Hợp Đồng**”: Là thỏa thuận về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ được xác lập giữa Khách hàng và VPBank. Hợp Đồng được tạo lập bởi (i) Đề nghị của Khách hàng đã được chấp thuận bởi VPBank; và (ii) Điều Kiện Giao Dịch Chung được VPBank áp dụng trong từng thời kỳ. Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký/xác nhận Đề nghị của Khách hàng cho đến khi VPBank và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp Đồng.
11. “**Thẻ/Thẻ ghi nợ**”: Là Thẻ ghi nợ được VPBank phát hành cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng. Thẻ được hiểu bao gồm Thẻ ghi nợ vật lý và Thẻ ghi nợ phi vật lý.
12. “**Thẻ ghi nợ vật lý/Thẻ vật lý**”: Là Thẻ ghi nợ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dài từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu Thẻ.
13. “**Thẻ ghi nợ phi vật lý/Thẻ phi vật lý**”: Là Thẻ ghi nợ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên Thẻ theo quy định của pháp luật, được VPBank phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý 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.

**14. “Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ”** (sau đây gọi chung là “Điều Kiện Giao Dịch Chung”): Là những điều khoản ổn định do VPBank công bố từng thời kỳ để áp dụng chung cho các Khách hàng cá nhân được VPBank phát hành Thẻ ghi nợ. Điều Kiện Giao Dịch Chung được VPBank niêm yết công khai theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng ký/xác nhận đồng ý với Đề nghị của Khách hàng và được VPBank chấp thuận phát hành Thẻ thì được coi là đồng thời chấp nhận các điều khoản tại Điều Kiện Giao Dịch Chung. Điều Kiện Giao Dịch Chung là một phần không tách rời của Hợp Đồng.

**15. “NAPAS”:** Là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.

**16. “PIN”:** Là mã số mật được Chủ thẻ sử dụng cho các giao dịch Thẻ có yêu cầu sử dụng mã PIN.

**17. “Dịch vụ Ngân hàng điện tử/Dịch vụ NHĐT”:** Là tất cả các dịch vụ hiện tại hay trong tương lai được VPBank cung cấp thông qua hệ thống ngân hàng điện tử, qua đó Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở VPBank. Dịch vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch vụ ngân hàng trên internet như VPBank Online,...; Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại như Phone Banking; Dịch vụ SMS Banking và các Dịch vụ NHĐT khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.

**18. 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 Đề nghị của Khách hàng, 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 thanh toán/hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán tại VPBank (tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ) và trong phạm vi sử dụng Thẻ như quy định tại Điều 4 Điều Kiện Giao Dịch Chung 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 VPBank được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
- c. Đề nghị VPBank cấp lại mã PIN, phát hành lại Thẻ, tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi hạn mức chi tiêu ngày, hủy bỏ tính năng thanh toán trực tuyến theo quy định của VPBank.
- d. Đề nghị VPBank phát hành Thẻ phụ với số lượng theo quy định của VPBank. 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 tham gia các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ của VPBank và/hoặc các đối tác của VPBank nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của VPBank và/hoặc đối tác của VPBank từng thời kỳ.
- f. Được khiếu nại, yêu cầu VPBank 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 thực hiện theo quy định của VPBank, quy định của các Tổ chức thẻ trong nước/quốc tế và quy định pháp luật.
- g. Được VPBank cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và số dư tài khoản thanh toán gắn với Thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của VPBank.
- 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 đóng/mở khóa/tạm ngừng sử dụng Thẻ phù hợp với quy định của VPBank.
- j. Các quyền khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của VPBank và quy định của pháp luật.
- k. Trường hợp Chủ thẻ được VPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các quyền của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 5 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

## 2. Nghĩa vụ và cam kết của Chủ thẻ

- a. Cung cấp đầy đủ và chính xác, đồng thời cập nhật và thông báo cho VPBank những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng Thẻ hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Chủ thẻ 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.
- b. Trực tiếp đến VPBank nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị VPBank gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh hoặc các phương thức khác được VPBank triển khai từng thời kỳ. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện/chuyển phát nhanh, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng VPBank 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 VPBank. Chủ thẻ cam kết (i) chịu mọi rủi ro phát sinh do việc Thẻ/PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc Chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo Chủ thẻ ký nhận Thẻ/PIN theo phương thức này; (ii) thanh toán mọi chi phí liên quan khi đề nghị VPBank gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh.
- c. 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.
- d. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến 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 Chủ thẻ tại mặt sau Thẻ) nếu VPBank 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 Điều 4 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- e. Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với VPBank và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch Thẻ/Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.
- f. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại VPBank.
- g. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VPBank 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 thanh toán/Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để VPBank tự động ghi nợ các khoản tiền này trên tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác) và/hoặc khấu trừ các tài sản gửi khác của Chủ thẻ tại VPBank.
- h. Thông báo ngay cho VPBank theo các phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng.
  - i. 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 DVCNT, 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.
  - j. Không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho VPBank Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
  - k. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho VPBank các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- l. 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. Chịu trách nhiệm trước VPBank và pháp luật về các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo Thẻ của Chủ thẻ, các hành vi vi phạm pháp luật khác của Chủ thẻ và các giao dịch Thẻ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- m. Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán của 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 cầm 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).

- n. Thông báo kịp thời với VPBank khi phát hiện sai sót, nhằm lỗ liên quan đến Thẻ của mình hoặc tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của mình bị lợi dụng.
- o. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT/Ngân hàng thanh toán (NHTT)/Tổ chức Thẻ về các vấn đề liên quan đến giao dịch Thẻ.
- p. Bằng việc ký, xác nhận Đề nghị của Khách hàng, Chủ thẻ đồng ý rằng, việc Chủ thẻ yêu cầu đăng ký, tham gia bất kỳ Dịch vụ, Chương trình nào mà VPBank triển khai thông qua phương thức Chủ thẻ đăng ký, tham gia bằng cách gọi lên tổng đài 24/7, qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác do VPBank triển khai, Chủ thẻ có trách nhiệm tuân thủ đúng các quy định của VPBank về Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ Ngân hàng điện tử được VPBank cung cấp qua điện thoại, internet,...) tại Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử áp dụng đối với Khách hàng cá nhân tại VPBank của VPBank và/hoặc các quy định khác có liên quan của VPBank dành cho Dịch vụ, Chương trình mà Chủ thẻ tham gia.
- q. Thực hiện kích hoạt Thẻ theo đúng phương thức được VPBank triển khai tại thời điểm kích hoạt Thẻ. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của VPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
- r. Cung cấp cho VPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của VPBank nhằm tuân thủ các quy định về Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, trừng phạt.
- s. Thông báo và phối hợp với VPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ/lộ thông tin Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.
- t. 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.
- u. Không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật.
- v. Trường hợp Chủ thẻ được VPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các nghĩa vụ của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 5 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- w. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của VPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
- x. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của VPBank và quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VPBank**

#### **1. Quyền của VPBank**

- 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 VPBank.
- 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 thanh toán được gắn với 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 nhiệm trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ không được VPBank 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 VPBank.
- e. Cho mục đích tuân thủ quy định pháp luật; mục đích xây dựng, hoàn thiện, phát triển các sản phẩm, dịch vụ và thực hiện các hoạt động kinh doanh, hoạt động hợp pháp khác của VPBank; và/hoặc mục đích tạo điều kiện để Chủ thẻ có thể tiếp cận và sử dụng đa dạng các sản phẩm, dịch vụ do VPBank hoặc các bên liên quan, các đối tác khác cung cấp, VPBank có quyền sử dụng các thông tin cá nhân của Chủ thẻ, thông tin từ các văn bản, tài liệu do Chủ thẻ cung cấp và thông tin các giao dịch của

Chủ thẻ tại VPBank để cung cấp cho (i) các Cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật; (ii) các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm, kiểm toán; (iii) các công ty con, công ty liên kết, công ty thành viên của VPBank; (iv) các đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với VPBank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của VPBank; (v) các đại lý, nhà thầu hay các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng, thỏa thuận với VPBank liên quan tới các hoạt động của VPBank và/hoặc (vi) các bên liên quan khác mà VPBank thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Chủ thẻ.

- f. Kích hoạt tính năng thanh toán trực tuyến của Thẻ theo quy định của VPBank.
- g. Thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.
- h. Các quyền khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của VPBank

- a. Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Điều Kiện 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 Chủ thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- d. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc VPBank vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ thẻ ghi nợ theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của pháp luật.
- e. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.

## Điều 4. Phạm vi sử dụng Thẻ và hạn mức giao dịch Thẻ

### 1. Phạm vi sử dụng Thẻ:

- a. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt (trừ trường hợp Thẻ phụ phát hành cho Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi) tại các POS của VPBank/Tổ chức thanh toán thẻ và các ATM trong liên minh NAPAS, có biểu tượng của Tổ chức thẻ quốc tế (đối với Thẻ quốc tế) hoặc rút tiền thông qua phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ, 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 cung cấp trong phạm vi số dư và hạn mức thấu chi (nếu có, trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của Chủ thẻ. Đối với Thẻ phi vật lý, phạm vi sử dụng Thẻ thực hiện theo quy định tại Điều 5 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

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 một, một số trong 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
  - 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 (ví dụ: 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, xác nhận Đề nghị của Khách hàng, 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 VPBank.
- d. Ngay khi Thẻ được kích hoạt thành công, Chủ thẻ được sử dụng các tính năng thanh toán Thẻ trên internet. Trường hợp không có nhu cầu sử dụng tính năng thanh toán này, Chủ thẻ liên hệ với VPBank để đề nghị đóng tính năng thanh toán này của Thẻ.
- e. Trường hợp được phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, phạm vi sử dụng Thẻ phi vật lý thực hiện phải phù hợp với quy định tại Khoản này và Điều 5 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

## 2. Hạn mức giao dịch Thẻ và thay đổi Hạn mức giao dịch Thẻ:

- a. Chủ thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức giao dịch Thẻ. Hạn mức giao dịch Thẻ bao gồm hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài), hạn mức chuyển khoản, hạn mức thấu chi (nếu có) và các hạn mức khác phù hợp với quy định của VPBank và pháp luật.
- b. VPBank được thay đổi các Hạn mức giao dịch Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp thay đổi, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết theo một, một số trong các phương thức theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

## Điều 5. Phát hành Thẻ phi vật lý

- 1. Tùy thuộc chính sách của VPBank đối với một số dòng/loại Thẻ, Chủ thẻ có thể đăng ký và được VPBank phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng.
- 2. Trường hợp Chủ thẻ được phát hành Thẻ phi vật lý, các quy định sau đây sẽ được áp dụng:
  - a. Thẻ phi vật lý được VPBank phát hành cho Chủ thẻ dưới dạng thẻ điện tử, không được in ra thành Thẻ vật lý. Chủ thẻ có thể thực hiện truy vấn thông tin Thẻ thông qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử của VPBank và theo hướng dẫn của VPBank từng thời kỳ.
  - b. Phạm vi sử dụng Thẻ: Thẻ phi vật lý chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
  - c. Thu giữ Thẻ: Thẻ phi vật lý không được phát hành dưới dạng vật chất nên không có trường hợp thu giữ Thẻ.
  - d. Phát hành lại Thẻ, PIN của Thẻ phi vật lý: Chủ thẻ có quyền yêu cầu VPBank phát hành lại Thẻ, PIN Thẻ phi vật lý trong trường hợp bị lộ thông tin, do nhu cầu của Chủ thẻ,... Việc phát hành lại Thẻ, PIN được thực hiện khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của VPBank. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí, chi phí liên quan theo quy định của VPBank.
- 3. Trường hợp Chủ thẻ được phát hành Thẻ phi vật lý gắn với Thẻ vật lý, ngoài quy định tại Khoản 2 Điều này, việc sử dụng Thẻ phi vật lý được áp dụng theo các quy định sau:
  - a. Thẻ vật lý gắn với Thẻ phi vật lý là một/một số Thẻ vật lý được VPBank phát hành cho Chủ thẻ và có thông tin chi tiết như được ghi nhận tại hồ sơ về phát hành Thẻ phi vật lý của Chủ thẻ.
  - b. Thẻ phi vật lý có số Thẻ, PIN khác với Thẻ vật lý.
  - c. Loại Thẻ, thời hạn hiệu lực, phương thức kích hoạt Thẻ,... của Thẻ phi vật lý giống với Thẻ vật lý.
  - d. Hạn mức sử dụng của Thẻ phi vật lý thực hiện theo đăng ký của Chủ thẻ phù hợp với quy định của VPBank và không vượt quá Hạn mức sử dụng của Thẻ vật lý.
  - e. Tạm khóa/đóng Thẻ: Khi xảy ra các trường hợp tạm khóa Thẻ, đóng Thẻ, Chủ thẻ (trong trường hợp Chủ thẻ yêu cầu) có thể yêu cầu tạm khóa, đóng Thẻ phi vật lý hoặc Thẻ vật lý hoặc lựa chọn tạm

khóa, đóng đồng thời cả hai Thẻ; và VPBank (trong trường hợp VPBank chủ động tạm khóa, đóng Thẻ) có thể quyết định tạm khóa, đóng Thẻ phi vật lý hoặc Thẻ vật lý hoặc lựa chọn tạm khóa, đóng đồng thời cả hai Thẻ. Việc tạm khóa, chấm dứt tạm khóa, đóng Thẻ thực hiện theo quy trình có liên quan của VPBank từng thời kỳ.

- f. Gia hạn Thẻ phi vật lý: Khi hết thời hạn hiệu lực, Thẻ phi vật lý không được gia hạn. Trường hợp có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ phi vật lý, Chủ thẻ đăng ký phát hành mới Thẻ phi vật lý gắn với Thẻ vật lý hiện hữu (nếu Thẻ vật lý hiện hữu được gia hạn) hoặc gắn với Thẻ vật lý mới (nếu Thẻ vật lý hiện hữu không được gia hạn và Chủ thẻ phát hành lại Thẻ vật lý).
4. Các nội dung khác liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ phi vật lý không được quy định tại Điều này thực hiện theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của VPBank và quy định pháp luật có liên quan.

## Điều 6. Các loại phí

1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho VPBank các loại phí tại Biểu phí dịch vụ thẻ của VPBank 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 thanh toán được gắn với Thẻ/Thẻ theo quy định của VPBank 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 VPBank 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.
  - g. Phí dịch vụ hoặc phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do VPBank cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ, tài khoản thanh toán gắn với 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 VPBank.
2. Biểu phí dịch vụ Thẻ sẽ được VPBank quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
3. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Thẻ có sự thay đổi, VPBank sẽ thông báo đến Chủ thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày VPBank thông báo và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho VPBank.
4. Tùy thuộc vào chính sách của VPBank từng thời kỳ, Chủ thẻ 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 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 Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho VPBank.

## Điều 7. Thẻ chính và Thẻ phụ

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành Thẻ phụ theo số lượng theo quy định của VPBank cho người được mình ủy quyền sử dụng. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ mà VPBank 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 VPBank 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 chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo. Tuy nhiên việc tạm ngừng hoặc chấm dứt Thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng gì đến Thẻ chính.

#### **Điều 8. Thu giữ, đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ và từ chối thanh toán Thẻ**

##### **1. Phát hành lại, gia hạn Thẻ:**

- a. Chủ thẻ có quyền yêu cầu VPBank phát hành lại Thẻ trong 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,...; và/hoặc gia hạn Thẻ khi Thẻ hết thời gian sử dụng Thẻ.
- b. Khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của VPBank, VPBank sẽ xem xét để phát hành lại, gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí, chi phí liên quan đến việc phát hành lại, gia hạn Thẻ theo quy định của VPBank.

##### **2. Thẻ bị VPBank 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. Thẻ nằm trong danh sách Thẻ đen, Thẻ hết thời hạn sử dụng Thẻ.
- e. Các trường hợp khác được thu giữ Thẻ được VPBank quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.

##### **3. Chủ thẻ có quyền yêu cầu VPBank đổi, phát hành lại Thẻ và phải trả phí đổi, phát hành lại Thẻ theo quy định của VPBank.**

##### **4. 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 VPBank thì VPBank có thể gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ.**

##### **5. Các chi phí liên quan đến đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ do Chủ thẻ thanh toán. VPBank có quyền ghi nợ tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ của Chủ thẻ đối với các khoản phí liên quan theo quy định của VPBank.**

##### **6. Từ chối thanh toán 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 thanh toán của Chủ thẻ chính không đủ chi trả khoản thanh toán.
- e. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất và VPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này.
- f. Chủ thẻ vi phạm quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ được VPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank 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 VPBank.
- h. Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch, hành vi bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của VPBank.
- i. Thẻ có liên quan đến giao dịch bị áp dụng các lệnh cấm vận trùng phạt.
- j. Thẻ chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép sử dụng các dịch vụ liên quan mà Chủ thẻ yêu cầu thực hiện.

- k. Thẻ được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch 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 Thẻ được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch bị áp dụng các lệnh cấm vận trừng phạt.
- l. Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán thẻ của Tổ chức thanh toán thẻ và của Ngân hàng nhà nước.
- m. Các trường hợp khác theo quy định của VPBank và của pháp luật.
7. Chủ thẻ đồng ý rằng, tùy theo chính sách của VPBank từng thời kỳ (chính sách bảo mật Thẻ, chính sách phát triển Thẻ,...), VPBank có thể xem xét yêu cầu Chủ thẻ thay đổi dòng (loại) Thẻ mà Chủ thẻ đang sử dụng sang dòng (loại) Thẻ mới. Trước khi triển khai dòng (loại) Thẻ mới, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ về việc thay đổi này bằng một trong các phương thức liên hệ theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ theo yêu cầu của VPBank sẽ được xem là Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này, khi đó, VPBank có quyền xem xét, áp dụng các hình thức xử lý phù hợp theo quy định tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

#### **Điều 9. Tạm khóa, chấm dứt sử dụng Thẻ**

##### **1. VPBank có quyền tạm khóa, đóng, chấm dứt sử dụng và thu giữ Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:**

- a. Thẻ đã hết hạn sử dụng nhưng Chủ thẻ không có yêu cầu gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ: Trước khi hết thời hạn sử dụng Thẻ ít nhất là 01 tháng, VPBank sẽ gửi thông báo cho Chủ thẻ về việc phát hành Thẻ mới để Chủ thẻ thông tin lại VPBank. Nếu trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi thông báo mà VPBank không nhận được thông tin phản hồi của Chủ thẻ về việc từ chối tiếp tục sử dụng, VPBank coi như Chủ thẻ vẫn 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 VPBank/của pháp luật có liên quan đến phát hành và sử dụng Thẻ của VPBank. Trong trường hợp này, VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại 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 (hoặc thời hạn khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ) và xử lý số dư trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ ghi nợ của Chủ thẻ theo quy định của Điều Kiện Giao Dịch Chung này và quy định của pháp luật.
- e. Chủ thẻ không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định được VPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank từng thời kỳ.
- f. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- g. Theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- h. Các trường hợp khác theo Điều Kiện Giao Dịch Chung này và theo quy định của VPBank 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 VPBank từng thời kỳ.

##### **2. Chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ**

Chủ thẻ 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 VPBank theo quy định pháp luật. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu VPBank 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 VPBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới VPBank.

##### **3. 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:**

- a. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ, tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ 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.
- b. 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.
- c. 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 được công bố công khai của VPBank.
- 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 VPBank thực hiện khóa Thẻ, nếu 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 VPBank 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.

#### **Điều 10. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết**

1. Chủ thẻ được quyền yêu cầu VPBank cung cấp thông tin về số dư tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ. Để được cung cấp thông tin, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các điểm giao dịch của VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... theo quy định của VPBank khi đề nghị VPBank cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Chủ thẻ, VPBank sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Chủ thẻ 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 Chủ thẻ thỏa thuận tại thời điểm Chủ thẻ yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật. Chủ thẻ đồng ý rằng VPBank có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ thẻ (cung cấp thông tin bằng văn bản, qua điện thoại, qua email, tin nhắn SMS,...), các phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email và tin nhắn SMS có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp thông tin cá nhân, tài khoản, Thẻ của Chủ thẻ bị tiết lộ. Chủ thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).
2. Các bên đồng ý rằng, vì bất kỳ lý do nào mà Thẻ bị đóng, chấm dứt hiệu lực,... số tiền trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ sẽ được xử lý theo quy định về sử dụng tài khoản thanh toán của VPBank theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

#### **Điều 11. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ**

##### **1. Đề đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, 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. 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 Chủ thẻ 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 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 Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

- d. 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.
- e. 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 cho tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Chủ thẻ 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 nhất định.
- f. 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. Đề 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, Chủ thẻ phải báo ngay cho VPBank theo số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc Chi nhánh 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, 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. 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 Ngân hàng nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

## **Điều 12. 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 VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank 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 VPBank, Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của VPBank) trong thời hạn theo quy định của VPBank từng thời kỳ. 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. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật về ủy quyền. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ phải được gửi tới VPBank trong thời hạn do VPBank quy định phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.

- b. Trường hợp 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, Chủ thẻ đồng ý cho VPBank thực hiện xem xét khóa Thẻ. Trường hợp khóa Thẻ, VPBank 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 VPBank:** 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 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 sẽ được VPBank 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 VPBank thực hiện trong thời hạn 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 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 Chủ thẻ, VPBank sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VPBank 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 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 Chủ thẻ: VPBank 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 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 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, 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 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, VPBank và Chủ thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
  - e. Trường hợp VPBank, 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 13. 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 thẻ 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 VPBank,... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPBank.
  - d. Các sự kiện xảy ra một cách 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 được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho 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 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 14. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung**
1. Nhằm đảm bảo được cung cấp thông tin kịp thời trong quá trình sử dụng Dịch vụ, sản phẩm/dịch vụ của VPBank, Chủ thẻ đồng ý nhận thông tin, thông báo (bao gồm cả thông tin quảng cáo, khuyến mại) về các sản phẩm, dịch vụ, ưu đãi, chương trình, hoạt động,... của VPBank thông qua tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi điện thoại và các phương tiện khác được VPBank triển khai từng thời kỳ. Nếu từ chối nhận các thông tin nêu trên, Chủ thẻ sẽ gọi đến hotline 1900545415 hoặc theo các phương thức khác được VPBank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của VPBank. VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ các vấn đề liên quan tới Dịch vụ cũng như các sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi,... của VPBank và/hoặc các đối tác của VPBank, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch vụ này bằng một, một số trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ với số lượng và thời gian không hạn chế, bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Chủ thẻ, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Chủ thẻ, gửi email tới Chủ thẻ, niêm yết tại địa điểm kinh doanh hoặc thông báo trên website chính thức của VPBank (website: www.vpbank.com.vn) và các phương thức khác theo quy định của pháp luật. Đối với các nội dung VPBank thông báo cho Chủ thẻ bằng văn bản theo quy định của Hợp Đồng, các văn bản liên quan hoặc quy định của pháp luật, các bên đồng ý rằng, văn bản có thể được VPBank lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email,... cho Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.
  2. Các bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của Chủ thẻ như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà Chủ thẻ đăng ký theo Đề nghị của Khách hàng và/hoặc được ghi nhận trên hệ thống của VPBank. Chủ thẻ được coi là đã nhận được thông báo của VPBank khi VPBank đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của Chủ thẻ hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của VPBank. Khi gửi thông báo cho Chủ thẻ hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của VPBank, VPBank không có nghĩa vụ phải xác minh việc Chủ thẻ đã nhận được các thông báo được VPBank gửi cho Chủ thẻ. Trường hợp 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 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 Chủ thẻ.
  3. Trường hợp Chủ thẻ có nhu cầu nhận Hợp Đồng, Chủ thẻ đến bất kỳ Chi nhánh nào của VPBank để được cung cấp.
  4. Trừ trường hợp Điều Kiện Giao Dịch Chung này có quy định khác, Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi, điều chỉnh theo thông báo của VPBank nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Dịch vụ tại VPBank sau 01 ngày kể từ ngày VPBank thông báo. Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của VPBank, Chủ thẻ 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 VPBank.
  5. Mọi thông báo, yêu cầu của Chủ thẻ phải được gửi tới VPBank theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại 1900545415/số điện thoại khác do VPBank thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của VPBank. Tùy từng giao dịch mà Chủ thẻ yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua các phương thức trên, VPBank có thể yêu cầu 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**

- Điều Kiện Giao Dịch Chung này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều Kiện 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 Kiện Giao Dịch Chung này.
- Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, dịch vụ của VPBank được công bố công khai và các quy định của pháp luật có liên quan.
- 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 Đề nghị của Khách hàng 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 Chủ thẻ thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho VPBank bằng văn bản, thì được hiểu là Chủ thẻ 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.

#### **Điều 16. Ngôn ngữ**

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

#### **Điều 17. Hiệu lực**

- Các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ được áp dụng cho tất cả các giao dịch Thẻ được thực hiện và các Thẻ được phát hành kể từ ngày Điều Kiện Giao Dịch Chung này được áp dụng (được hiểu bao gồm cả các Chủ thẻ đã được VPBank phát hành Thẻ trước đó). Nếu có nội dung nào tại Điều Kiện Giao Dịch Chung này khác với nội dung tại Đề nghị của Khách hàng đã được VPBank chấp thuận thì áp dụng theo nội dung tại Đề nghị của Khách hàng đã được VPBank chấp thuận.
- Chủ thẻ xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung này, các quy định khác của VPBank 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*