

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

Nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện dưới đây áp dụng cho việc phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank). Bản Điều khoản và Điều kiện này cùng với “Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ” hoặc “Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản” tạo thành một Hợp đồng ràng buộc giữa Vietbank và Chủ thẻ cho việc phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ tại Vietbank (viết tắt là Hợp đồng). Chủ thẻ có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này trước khi sử dụng Thẻ.

Điều khoản, điều kiện này là một phần đính kèm không tách rời các giao dịch được xác lập giữa Chủ thẻ và Vietbank. Bằng việc ký vào bản điều khoản, điều kiện này, Chủ thẻ cam kết đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của Vietbank tại Bản điều khoản và điều kiện này và các quy định khác có liên quan. Các quy định này được áp dụng để điều chỉnh mọi giao dịch liên quan phát sinh trong suốt quá trình Chủ thẻ sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Vietbank; đồng thời, được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng sản phẩm, dịch vụ đã chấm dứt.

PHẦN 1: PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Vietbank: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín, đồng thời là Tổ chức phát hành thẻ.
2. Thẻ ghi nợ (viết tắt là Thẻ): là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên Tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại Vietbank, bao gồm:
 - a) Thẻ ghi nợ nội địa: là Thẻ cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.
 - b) Thẻ ghi nợ quốc tế: là Thẻ cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ trong và ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam.
3. Thẻ dùng để nhận lương: là Thẻ ghi nợ được phát hành cho Khách hàng cá nhân mở Thẻ tại Vietbank để phục vụ mục đích nhận lương theo hợp đồng chi hộ lương giữa Vietbank và Công ty/Tổ chức mà Khách hàng đang làm việc. Thẻ dùng để nhận lương thường được mở theo danh sách (mở theo lô) cho Công ty/Tổ chức.
4. Tài khoản thanh toán VND (viết tắt là Tài khoản): là tài khoản bằng tiền đồng Việt Nam do Khách hàng cá nhân/khách hàng tổ chức mở tại Vietbank với mục đích thực hiện các giao dịch thanh toán qua Vietbank bằng các phương tiện thanh toán.
5. Chủ thẻ: là Khách hàng cá nhân, Khách hàng tổ chức đứng tên ký Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với Vietbank, được Vietbank chấp thuận cấp Thẻ và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch và tất cả phí, lệ phí phát sinh trên Thẻ này. Chủ thẻ được hiểu là Chủ thẻ chính.
6. Tổ chức phát hành thẻ (viết tắt là TCPHT): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định tại Thông tư 19/2016/TT-NHNN và các văn bản bổ sung, điều chỉnh, thay thế trong từng thời kỳ.

7. Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number – viết tắt là BIN) là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định Vietbank hoặc các TCPHT khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây viết tắt là NHNN) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của các quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.
8. Tổ chức thanh toán thẻ (viết tắt là TCTTT): là Vietbank hoặc các tổ chức tín dụng được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
9. Đơn vị chấp nhận thẻ (viết tắt là ĐVCNT): là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
10. Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT): là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các Tổ chức phát hành thẻ (sau đây viết tắt là TCPHT), TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
11. Napas: là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam, tổ chức cung cấp dịch vụ chuyển mạch thẻ và bù trừ điện tử thông qua hệ thống do Napas tổ chức, quản lý, vận hành và kết nối trực tiếp với TCPHT, TCTTT và các bên liên quan khác.
12. Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, 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.
13. Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (viết tắt là Thiết bị chấp nhận thẻ): là các loại 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, bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác.
14. POS NFC: là thiết bị chấp nhận thẻ có tích hợp công nghệ NFC (công nghệ kết nối không dây), ngoài chức năng như máy POS thông thường, máy POS NFC còn có chức năng chấp nhận giao dịch của Thẻ có tích hợp công nghệ Contactless (viết tắt là Thẻ Contactless).
15. Thẻ Contactless: là Thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch bằng cách chạm Thẻ Contactless vào máy POS NFC hoặc đặt thẻ Contactless trong cự ly gần với máy POS NFC.
16. Số thẻ: là dãy số bao gồm 16 chữ số được in trên Thẻ. Chủ Thẻ dùng số thẻ để thực hiện các giao dịch liên quan đến các tính năng của Thẻ.
17. Mã số xác định Chủ thẻ (Personal Identification Number – viết tắt là PIN): là mã số mật được Vietbank cung cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
18. Mã số xác thực thẻ (CVC2- Card Validation Code 2/CVV2- Card Verification Value: là mã số bảo mật gồm 03 ký tự số được in ở cuối băng chữ ký trên mặt sau của thẻ, dùng để xác thực thẻ trong một số giao dịch.

19. Mã OTP (One Time Password - sau đây gọi tắt là OTP): là mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định cho giao dịch đang thực hiện để xác thực. Mã OTP được khởi tạo thông qua các thiết bị xác thực (tin nhắn điện thoại di động, Token và/hoặc các thiết bị theo quy định của Vietbank) và được áp dụng trong các giao dịch qua Internet, điện thoại di động và các phương tiện khác theo quy định của Vietbank.
20. Giao dịch thẻ: là việc sử dụng Thẻ để gửi, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do Vietbank hoặc TCTTT khác cung ứng. Các giao dịch thẻ bao gồm:
- Giao dịch gửi tiền: là việc nộp tiền vào Tài khoản gắn với Thẻ bằng cách nộp tiền mặt, séc, chuyển khoản.
 - Giao dịch rút tiền mặt: là việc sử dụng Thẻ để rút tiền mặt.
 - Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ: là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT.
 - Giao dịch thanh toán trực tuyến: là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tuyến trên các website của ĐVCNT có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với hệ thống thanh toán trực tuyến của Vietbank.
 - Các giao dịch thẻ khác được Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.
21. Giao dịch MOTO (Mail order - Telephone order): là một loại hình của giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ; chỉ việc sử dụng Thẻ để đặt mua hàng hóa, dịch vụ thông qua việc gọi điện thoại hoặc gửi thư điện tử, fax đến ĐVCNT. Trong giao dịch MOTO, Chủ thẻ không phải xuất trình Thẻ và/hoặc hiện diện trực tiếp tại nơi cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
22. Thẻ giả là thẻ không do Vietbank phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
23. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo: là giao dịch bằng Thẻ giả, Thẻ sao chép/nhân bản, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ hoặc thông tin Thẻ.
24. Thời hạn sử dụng thẻ: là thời hạn Chủ thẻ được sử dụng Thẻ và được in trên mặt trước Thẻ.
25. Chấm dứt: là việc hủy bỏ hiệu lực của Thẻ bao gồm tất cả đặc quyền, tiện ích của Thẻ.
26. Ngày làm việc: là ngày mà không phải là ngày Thứ bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ tại Việt Nam hoặc theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

Điều 2. Tài khoản mở và sử dụng Thẻ (Tài khoản gắn với Thẻ)

- Thẻ ghi nợ chỉ được phát hành và sử dụng trên Tài khoản thanh toán (TKTT) VND của Chủ thẻ mở tại Vietbank. Tài khoản mở và sử dụng Thẻ bao gồm:
 - Tài khoản mặc định: là Tài khoản bắt buộc Chủ thẻ phải đăng ký khi mở và sử dụng Thẻ. Trong phạm vi số tiền trên Tài khoản mặc định, Chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch thẻ, thực hiện đổi mã PIN, tra cứu số dư, xem sao kê rút gọn tại các máy ATM Vietbank, ATM của các ngân hàng thành viên thuộc Napas/TCTQT, các ĐVCNT và thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến.
 - Tài khoản liên kết: là Tài khoản mà Chủ thẻ có thể đăng ký thêm (không bắt buộc) để sử dụng tại máy ATM Vietbank. Trong phạm vi số tiền trên Tài khoản liên kết:
 - Chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch thẻ, đổi mã PIN, tra cứu số dư, xem sao kê rút gọn tại máy ATM Vietbank.
 - Chủ thẻ không thể sử dụng Thẻ trong phạm vi số tiền trên Tài khoản liên kết để thực

hiện các giao dịch tại máy ATM của các ngân hàng thành viên thuộc Napas/TCTQT, các ĐVCNT và không thể thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến.

2. 01 (một) Tài khoản có thể được sử dụng làm Tài khoản mặc định hoặc Tài khoản liên kết đến nhiều số thẻ của Chủ thẻ.
3. 01 (một) số thẻ được liên kết đến 01 (một) Tài khoản mặc định và tối đa 02 (hai) Tài khoản liên kết. Tài khoản mặc định và (các) Tài khoản liên kết được Chủ thẻ chỉ định khi đăng ký mở Thẻ và có thể thay đổi (thay đổi Tài khoản mặc định/liên kết/hủy liên kết) trong quá trình sử dụng Thẻ.

Điều 3. Nhận Thẻ, mã PIN

1. Chủ thẻ nhận Thẻ, mã PIN trực tiếp tại Vietbank và không được ủy quyền cho người khác nhận thay Thẻ, mã PIN; ngoại trừ trường hợp Thẻ dùng để nhận lương.
2. Vietbank có thể thực hiện bàn giao Thẻ, mã PIN về địa chỉ do Chủ thẻ đăng ký theo yêu cầu của Chủ thẻ, tùy thuộc vào chính sách bàn giao của Vietbank trong từng thời kỳ. Trường hợp này, Vietbank sẽ nhận dạng chủ thẻ qua một số thông tin cá nhân của chủ thẻ và thông tin trên thẻ theo quy định của Vietbank. Vietbank được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao PIN, Thẻ cho chủ thẻ khi thông tin nhận dạng chủ thẻ nhận được chính xác và đầy đủ.
3. Chủ thẻ phải đến nhận Thẻ, mã PIN trong vòng 60 ngày kể từ ngày đề nghị Vietbank mở Thẻ mới/gia hạn Thẻ/cấp lại Thẻ, mã PIN, trừ trường hợp Chủ thẻ đề nghị Vietbank gửi Thẻ/mã PIN bằng đường bưu điện. Quá thời hạn quy định, Thẻ sẽ tự động bị hủy và Chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành thẻ và không được quyền có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào đối với Vietbank.
4. Chủ thẻ gửi lại thẻ cho Vietbank để hủy bỏ Thẻ tại thời điểm Chủ thẻ nhận Thẻ mà phát hiện có sai sót đối với bất kỳ thông tin nào được ghi trên Thẻ. Trong trường hợp sai sót do lỗi từ Vietbank, Vietbank sẽ cung cấp Thẻ mới cho Chủ thẻ miễn phí.
5. Chủ thẻ phải đề nghị kích hoạt Thẻ trước khi sử dụng. Việc đề nghị kích hoạt Thẻ có thể được thực hiện tại Chi nhánh/Phòng giao dịch của Vietbank, Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 1800 1122 của Vietbank và các kênh hỗ trợ khác được Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
6. Để đảm bảo an toàn, ngay sau khi nhận được mã PIN do Vietbank cung cấp, Chủ thẻ nên đổi mã PIN trước khi giao dịch và sau đó thường xuyên đổi mã PIN.
7. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, thông tin liên quan đến thẻ, giữ bí mật PIN của thẻ, OTP, số CVV/CVC và ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ

Điều 4. Trách nhiệm thanh toán của Chủ thẻ

1. Kể từ thời điểm ký xác nhận đã nhận được Thẻ, Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ cùng với các khoản phí, chi phí phát sinh trên Tài khoản do việc sử dụng Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn những khoản phí không hoàn lại, lệ phí và thuế theo quy định của pháp luật cho đến khi thanh toán đầy đủ cho Vietbank mà không cần có bằng chứng hóa đơn được ký hay chứng từ khác.
2. Trách nhiệm thanh toán của Chủ thẻ sẽ tiếp tục có hiệu lực trong trường hợp Thẻ được làm mới hay được thay thế bởi Vietbank/theo yêu cầu của Chủ thẻ, bao gồm cả trường hợp Thẻ bị chấm dứt vì bất cứ lý do gì.

Điều 5. Cam kết về sử dụng Thẻ

Chủ thẻ không sử dụng Thẻ vào mục đích trái với các quy định của pháp luật và quy định của Vietbank bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi vi phạm quy định về quản lý ngoại hối, đầu tư.

Điều 6. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ

1. Trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam
 - a) Giao dịch rút tiền mặt phải được thực hiện bằng VND .
 - b) Đối với các giao dịch thẻ khác:
 - (i) Đồng tiền giao dịch là VND. Các trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện giao dịch là VND hoặc VND và ngoại tệ.
 - (ii) Đồng tiền thanh toán là VND.
 - c) Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra VND, tỷ giá giữa VND và ngoại tệ theo tỷ giá do Vietbank, TCTQT, ĐVTTT và ĐVCNT thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.
2. Ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam

Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam, Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho Vietbank bằng VND theo tỷ giá do Vietbank, TCTQT, ĐVTTT và ĐVCNT thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.

Điều 7. Phạm vi – hạn mức sử dụng thẻ

1. Thẻ được sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ và các tính năng khác liên quan đến Thẻ bao gồm đổi mã PIN, tra cứu số dư, xem sao kê rút gọn và các tính năng khác được Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.
2. Chủ thẻ sử dụng Thẻ theo hạn mức giao dịch tối đa mà Chủ thẻ được phép giao dịch trong 01 (một) lần và 01 (một) ngày, bao gồm nhưng không giới hạn các hạn mức giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ; hạn mức giao dịch rút tiền mặt; hạn mức giao dịch thanh toán trực tuyến được Vietbank quy định trong từng thời kỳ theo loại thẻ mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng.
3. Riêng đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, 01 (một) Thẻ ghi nợ quốc tế được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.
4. Chủ thẻ có thể tham khảo chi tiết *Hạn mức giao dịch thẻ* hiện hành tại website www.Vietbank.com.vn hoặc tại bất kỳ Chi nhánh/Phòng giao dịch nào của Vietbank hoặc bằng cách gọi điện thoại cho Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 1800 11 22 của Vietbank.

Điều 8. Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ và giao dịch thanh toán trực tuyến

1. Khi sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ và giao dịch thanh toán trực tuyến tại các ĐVCNT, Chủ thẻ phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết và chính xác mà Vietbank yêu cầu để cấp phép giao dịch.
2. Vietbank không phải chịu trách nhiệm về việc giao hàng hoặc chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán thông qua giao dịch mua hàng hoá, dịch vụ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về những khiếu nại, thỏa thuận và những vấn đề khác có liên quan trực tiếp với ĐVCNT.

Điều 9. Giao dịch rút tiền mặt

Chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch rút tiền mặt tại các TCTTT. Trong trường hợp thực hiện giao dịch tại các máy ATM, Chủ thẻ phải sử dụng mã PIN. Được hiểu và thống nhất rằng tất cả những giao dịch

rút tiền mặt bằng Thẻ chỉ được thực hiện duy nhất bởi Chủ thẻ.

Điều 10. Quản lý Thẻ, mã PIN và/hoặc mã OTP

1. Thẻ, thông tin thẻ, PIN, OTP do Vietbank cung cấp cho Chủ thẻ để sử dụng thẻ phải được Chủ thẻ bảo mật một cách nghiêm ngặt và không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác cho dù là tự nguyện hay không. Bất kỳ hành vi sử dụng thẻ với thông tin thẻ, PIN, OTP do Vietbank cung cấp cho Chủ thẻ dù được thực hiện bởi Chủ thẻ hay bất kỳ người nào đều được xem là do chính Chủ thẻ sử dụng/thực hiện và Chủ thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ hoặc chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.
2. Thẻ là tài sản độc quyền của Vietbank và Chủ thẻ không được chuyển nhượng hoặc đưa cho người khác sử dụng. Vietbank sẽ không chịu trách nhiệm trên các hậu quả phát sinh từ việc Chủ thẻ chuyển nhượng hoặc đưa cho người khác sử dụng.
3. Thẻ sẽ có giá trị từ ngày được phát hành hoặc ngày được cấp lại cho đến ngày cuối cùng của tháng hết hạn của Thẻ đó. Khi thẻ sắp hết hạn sử dụng, Chủ thẻ cần xác nhận với Vietbank về việc tiếp tục gia hạn thẻ thông qua kênh của Tổng đài Dịch vụ khách hàng qua số Hotline 1800 1122 hoặc qua Trung tâm Kinh doanh, Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Vietbank. Trong trường hợp không nhận được xác nhận của Chủ thẻ, Vietbank sẽ không gia hạn thẻ.
4. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ sau khi thời hạn sử dụng Thẻ đã hết hoặc chấm dứt của Hợp đồng, bao gồm việc không cho phép người khác sử dụng Thẻ vì bất cứ lý do gì sau những sự kiện này. Việc tiếp tục sử dụng Thẻ sau những sự kiện này sẽ được xem như là hành vi gian lận của Chủ thẻ.
5. Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu phát hành lại Thẻ mới hoặc thay thế Thẻ có thể dẫn đến việc thay đổi số Thẻ và/hoặc ngày hết hạn. Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà Chủ thẻ có thể thực hiện thanh toán giao dịch. Vietbank sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ những giao dịch bị từ chối, dù là theo số Thẻ cũ hay trường hợp khác.

Điều 11. Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN bị mất, bị đánh cắp và lạm dụng

1. Trong trường hợp Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN bị mất, bị đánh cắp hoặc bị sử dụng bởi một người nào khác, Chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức cho Vietbank và phải xác nhận lại với Vietbank bằng văn bản sau đó. Chủ thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm về tất cả những Giao dịch bằng Thẻ đã thực hiện trước khi Vietbank hoàn thành việc xử lý thông báo về việc mất, bị đánh cắp hay bị lạm dụng Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN, bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả bởi bất kỳ người nào. Thời hạn Vietbank hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ là không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ ghi nợ nội địa hoặc không quá 10 ngày làm việc đối với thẻ ghi nợ quốc tế, tính từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ.
2. Trong bất kỳ trường hợp nào, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn cho việc sử dụng Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN, không giới hạn, nếu Chủ thẻ đã hành động gian lận hay sơ suất trong việc sử dụng hay giữ an toàn Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN. Chủ thẻ phải cung cấp ngay lập tức bất kỳ thông tin hay bằng chứng theo yêu cầu hợp lý của Vietbank để hỗ trợ cho việc điều tra về việc bị mất, bị đánh cắp hay bị lạm dụng Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN.
3. Trong trường hợp thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN/mã OTP hoặc lộ thông tin thẻ, Chủ thẻ phải:
 - a. Thông báo ngay cho Vietbank bằng cách thông qua kênh của Tổng đài Dịch vụ khách hàng qua số Hotline 1800 1122 hoặc qua Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Vietbank (đảm bảo xác thực

những thông tin cơ bản mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Vietbank) và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với Vietbank.

- b. Nếu tìm lại được thẻ bị mất, bị lộ PIN, lộ thông tin thẻ thì chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ này mà phải hủy thẻ hoặc gửi lại thẻ cho Vietbank;
- c. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm bị mất thẻ, các giao dịch thẻ thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của Vietbank.

Điều 12. Khóa Thẻ, mở khóa Thẻ

1. Chủ thẻ có thể tạm ngưng sử dụng Thẻ bằng cách yêu cầu khóa Thẻ (do mất Thẻ, Thẻ bị tạm thu giữ tại máy ATM, lộ thông tin Thẻ/mã PIN, nghi ngờ Thẻ bị làm giả, thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo...) thông qua kênh của Tổng đài Dịch vụ khách hàng qua số Hotline 1800 1122 hoặc qua Trung tâm Kinh doanh, Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Vietbank (đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Vietbank).
2. Vietbank có quyền chủ động khóa Thẻ nếu:
 - a) Vietbank phát hiện Chủ thẻ vi phạm (các) Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ; KH vi phạm quy định về mở & sử dụng TKTT đối với TKTT gắn với thẻ; khóa Thẻ khi có cơ sở cho thấy Thẻ bị làm giả/ thực hiện các giao dịch thẻ gian lận, giả mạo/ thực hiện các giao dịch không được phép hoặc khóa Thẻ theo yêu cầu của Napas/TCTQT/TCTTT trong quá trình phối hợp xử lý các nghiệp vụ liên quan hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Trường hợp này, sau khi khóa Thẻ, Vietbank liên hệ với Chủ thẻ bằng phương thức nhanh nhất (văn bản/email/điện thoại) theo thông tin Chủ thẻ đã đăng ký để thông báo và phối hợp xử lý các bước tiếp theo. Nếu không liên hệ được với Chủ thẻ, Vietbank sẽ được quyền tiếp tục khóa Thẻ để hạn chế rủi ro cho Chủ thẻ mà không cần phải thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ cho đến khi Chủ thẻ liên hệ với Vietbank. Trường hợp này, Chủ thẻ đồng ý miễn trừ mọi trách nhiệm, nghĩa vụ cho Vietbank nếu có tổn thất phát sinh do việc khóa Thẻ.
 - b) Vietbank nhận được thông tin phản ánh, khiếu nại của cá nhân, tổ chức khác đối với khách hàng có hành vi, dấu hiệu gian lận, giả mạo, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
 - c) Khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc theo nhận định của Vietbank, thông tin, tài liệu liên quan đến khách hàng có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết, nghĩa vụ nào đối với Vietbank.
 - d) Số dư khả dụng của các TKTT gắn với thẻ không đủ để Vietbank thu các khoản phí liên quan từ Chủ thẻ như phí phát hành, phí thường niên,...
3. Hệ thống Vietbank tự động khóa Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ nhập sai mã PIN 03 (ba) lần liên tiếp.
4. Vietbank thực hiện mở khóa Thẻ trong các trường hợp:
 - a) Chủ thẻ yêu cầu mở khóa Thẻ.
 - b) Vietbank chủ động mở khóa Thẻ (trong trường hợp Thẻ bị khóa theo quy định tại Khoản 2 – Điều 12 của Bản Điều khoản và Điều kiện này) sau khi kết thúc quá trình xác minh, xử lý liên quan.

Điều 13. Xử lý tra soát, khiếu nại

1. Trong trường hợp Chủ thẻ có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thẻ, thông tin liên quan đến việc đổi mã PIN, tra cứu số dư hoặc xem sao kê rút gọn; có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, Chủ thẻ có thể liên hệ với Vietbank thông qua Chi nhánh/Phòng

- giao dịch, Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 1800 1122 của Vietbank và các kênh hỗ trợ khác được Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
2. Chủ thẻ phải xác nhận yêu cầu tra soát khiếu nại theo biểu mẫu Vietbank ban hành và niêm yết tại website Vietbank (<https://www.Vietbank.com.vn/ca-nhan/ho-tro/Cong-cu-tien-ich/Bieu-mau>) trong từng thời kỳ. Đối với các thông tin mật liên quan đến Thẻ, thông tin về các giao dịch thẻ và việc sử dụng thẻ, Chủ thẻ đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
 3. Mọi yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ chỉ được coi là hợp lệ khi Chủ thẻ thực hiện theo quy định của Vietbank và cung cấp đầy đủ các chứng từ hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định của Napas/TCTQT (nếu có) bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý cho Vietbank.
 4. Vietbank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ trong trường hợp (theo quy định của TCTQT):
 - a) Giao dịch có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (như hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...), loại hình kinh doanh hàng hóa kỹ thuật số (như game, ứng dụng, phần mềm, sách/báo/tạp chí/âm nhạc dưới dạng kỹ thuật số...).
 - b) Giao dịch có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình đổ xăng tự động.
 - c) Khiếu nại với lý do giao dịch gian lận, giả mạo, mà:
 - Số lượng tra soát vượt quá 15 giao dịch.
 - Thẻ đang khiếu nại đã từng phát sinh cùng ĐVCNT trước đó
 - Giao dịch được xử lý thông qua chip, contactless.
 - Giao dịch trực tuyến có sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế.
 5. Thời hạn tiếp nhận và xử lý tra soát, khiếu nại
 - a) Thời hạn tiếp nhận:
 - Thời hạn tối đa tiếp nhận khiếu nại giao dịch lần một là 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại hoặc ngày bút toán (ghi nợ) giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại ghi nợ vào Tài khoản gắn với Thẻ.
 - Đối với trường hợp khiếu nại giao dịch lần thứ 02 cho cùng một nội dung (sau khi khiếu nại lần 01 không thành công), thời hạn tối đa tiếp nhận khiếu nại giao dịch là 05 ngày làm việc kể từ ngày Vietbank phản hồi kết quả khiếu nại lần 01.
 - Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ thực hiện sau thời hạn tối đa tiếp nhận (tính cả thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, tết), Vietbank sẽ từ chối yêu cầu tra soát, khiếu nại.
 - b) Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại
 - Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại tại Vietbank tối đa không quá 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc đối với thẻ ghi nợ nội địa hoặc không quá 120 (một trăm hai mươi) ngày làm việc đối với thẻ ghi nợ quốc tế, tính từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ hoặc từ ngày giao dịch khiếu nại được ghi nợ vào Tài khoản gắn với Thẻ.
 - Riêng đối với giao dịch Thẻ ghi nợ nội địa:

- Thời hạn gửi tra soát: Trường hợp có liên quan đến Napas thì Vietbank phải gửi yêu cầu tra soát đến Napas trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ khiếu nại hợp lệ theo quy định.
- Thời hạn phản hồi kết quả tra soát đến Chủ thẻ:

STT	Loại GD	Tra soát lần 1	Tra soát lần 2
1	Giao dịch rút tiền mặt	6 ngày làm việc	6 ngày làm việc
2	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ	11 ngày làm việc	6 ngày làm việc
3	Giao dịch chuyển khoản nhanh liên ngân hàng qua Napas	4 ngày làm việc	
4	Giao dịch thanh toán trực tuyến	8 ngày làm việc	
5	Đổi mã PIN, tra cứu số dư và xem sao kê rút gọn	6 ngày làm việc	

c) Thời hạn hoàn trả số tiền giao dịch khiếu nại:

Vietbank thực hiện hoàn trả số tiền giao dịch khiếu nại trong vòng 5 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Vietbank thông báo kết quả hoàn tiền cho Chủ thẻ.

- Chủ thẻ phải chịu phí tra soát, khiếu nại sai theo quy định của Vietbank và phí xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định của Napas/TCTQT (nếu có) trong từng thời kỳ, trong trường hợp kết quả tra soát, giải quyết khiếu nại được kết luận không đúng như khiếu nại. Quá thời hạn trên, Vietbank vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ nhưng kết quả tra soát, khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác có liên quan và Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do việc tra soát, khiếu nại chậm trễ.
- Chủ thẻ đồng ý rằng các giao dịch nào được thực hiện trước khi Vietbank xác nhận thông qua các kênh chính thức của Vietbank như: tại Chi nhánh/Phòng giao dịch, qua Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 1800 1122 về việc đã xử lý thông báo/yêu cầu từ Chủ thẻ được xem là các giao dịch hợp lệ và Vietbank không phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch này.
- Trong trường hợp Vietbank từ chối xử lý tra soát, khiếu nại (do Chủ thẻ khiếu nại sau thời gian quy định; khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch có giá trị nhỏ hơn mức quy định) hoặc đang trong quá trình xử lý tra soát, khiếu nại mà chưa có kết quả, thì Chủ thẻ vẫn có nghĩa vụ thực hiện thanh toán toàn bộ số tiền của các giao dịch, phí phát sinh cho Vietbank.
- Trường hợp Vietbank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với kết quả tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Chấm dứt sử dụng Thẻ

- Chấm dứt sử dụng Thẻ bởi Chủ thẻ
 - Chủ thẻ có thể yêu cầu bằng văn bản về việc chấm dứt sử dụng Thẻ và Vietbank chỉ thực hiện yêu cầu khi Chủ thẻ đã hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng Thẻ với Vietbank và tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng Thẻ đã được giải quyết xong.
 - Ngay khi tiếp nhận yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, Vietbank sẽ thực hiện thu hồi

lại Thẻ, trừ trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ do Thẻ bị mất, bị đánh cắp.

- c) Trường hợp Chủ thẻ tìm lại/thu hồi được Thẻ bị mất, bị đánh cắp sau khi Chủ thẻ đã gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ cho Vietbank thì Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ vừa tìm lại/thu hồi được mà phải chủ động hủy Thẻ này.

2. Chấm dứt sử dụng Thẻ bởi Vietbank

- a) Vietbank có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

- (i) Chủ thẻ vi phạm (các) Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ do Vietbank quy định và/hoặc vi phạm các quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng thẻ;
- (ii) Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật khi đăng ký mở Thẻ;
- (iii) Việc mở Thẻ cho Khách hàng là vi phạm quy định của pháp luật, của cơ quan có thẩm quyền hoặc quy định của Napas/TCTQT;
- (iv) Chủ thẻ chết mà không có người thừa kế được Vietbank chấp thuận;
- (v) Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
- (vi) Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật hoặc theo quy định của Napas/TCTQT.

- b) Khi Vietbank chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, Vietbank không bắt buộc phải thu hồi lại Thẻ.

3. Chấm dứt sử dụng Thẻ do đóng Tài khoản gắn với Thẻ

Khi (các) Tài khoản gắn với Thẻ (bao gồm cả Tài khoản mặc định và Tài khoản liên kết) bị đóng thì Thẻ không còn hiệu lực sử dụng bất kể thời gian hiệu lực được in trên mặt trước Thẻ.

4. Sau khi việc chấm dứt sử dụng Thẻ có hiệu lực:

- a) Chủ thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả những giao dịch, phí, lệ phí, tiền phạt và bất kỳ khoản bồi thường thiệt hại nào thực hiện trước hoặc sau khi chấm dứt sử dụng Thẻ (kể cả chi phí và phí chưa được thể hiện trong Tài khoản).
- b) Hiệu lực của Hợp đồng và Bản Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi Chủ thẻ thực hiện xong và đầy đủ các nghĩa vụ tài chính đối với Vietbank.

5. Sau khi chấm dứt việc sử dụng thẻ và Chủ thẻ đã hoàn thành các nghĩa vụ tài chính đối với Vietbank mà Tài khoản vẫn còn số dư và Chủ thẻ không đến nhận lại thì Vietbank được quyền thu phí quản lý đối với khoản tiền đó theo quy định của pháp luật và quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

Điều 15. Từ chối thanh toán Thẻ

Vietbank có quyền từ chối chấp nhận thanh toán trong các trường hợp sau:

- 1. Số dư của Tài khoản không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 2. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản nợ, lãi hoặc phí theo quy định của Vietbank;
- 3. Chủ thẻ vi phạm quy định của NHNN, các quy định của Vietbank, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với Vietbank;
- 4. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ;

5. Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo và các hành vi vi phạm pháp luật khác; các giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
6. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất, thất lạc;
7. Thẻ bị khóa;
8. Thẻ hết hạn sử dụng;
9. Các trường hợp khác theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật.

Điều 16. Thu giữ hoặc tạm thu giữ Thẻ

Vietbank, TCTTT, ĐVCNT và các cơ quan pháp luật có quyền thu giữ hoặc tạm thu giữ Thẻ trong các trường hợp:

1. Thu giữ Thẻ giả;
2. Thu giữ Thẻ sử dụng trái phép;
3. Thu giữ Thẻ phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
4. Tạm thu giữ Thẻ tại máy ATM trong trường hợp rút tiền thành công nhưng quá thời gian quy định của máy ATM mà Chủ thẻ chưa nhận lại Thẻ (áp dụng đối với các máy ATM trả Thẻ trước, sau đó thực hiện chi tiền). Đối với trường hợp Thẻ bị tạm thu giữ tại máy ATM, Chủ thẻ thực hiện yêu cầu nhận lại Thẻ bằng cách đến Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Vietbank hoặc gọi điện đến Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 1800 1122. Việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu thẻ trong trường hợp này được thực hiện theo quy định xử lý Thẻ bị nuốt tại máy ATM do Vietbank ban hành, sửa đổi trong từng thời kỳ;
5. Các trường hợp khác theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền và theo quy định pháp luật.

Điều 17. Điều khoản bất khả kháng

1. Không bên nào sẽ chịu trách nhiệm cho bất cứ sự chậm trễ hay vi phạm trách nhiệm của Hợp đồng trong trường hợp những chậm trễ hay vi phạm đó bị gây ra bởi cháy nổ, bão lụt, chiến tranh, cấm vận, yêu cầu của chính phủ, quân đội, thiên tai, dịch bệnh hay các nguyên nhân khác tương tự vượt khỏi tầm kiểm soát của mỗi bên và không có lỗi hay sự cấu thả của bên chậm trễ hay vi phạm.
2. Bên chịu ảnh hưởng sẽ thông báo cho bên kia bằng văn bản trong vòng 07 (bảy) ngày sau khi sự bắt đầu của bất cứ nguyên nhân nào kể trên sẽ tác động lên việc thực hiện nghĩa vụ của mình.
3. Trong trường hợp sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 30 ngày thì một hoặc các bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào (tuy nhiên bên có nghĩa vụ phải hoàn tất các nghĩa vụ đối với bên còn lại (nếu có)).

Điều 18. Trao đổi bằng điện thoại

Chủ thẻ đồng ý rằng bằng cách gọi điện thoại hay chấp nhận cuộc gọi từ Vietbank hay bất kỳ bên thứ ba được ủy quyền nào, Vietbank hoặc bên thứ ba được ủy quyền có thể, tùy theo sự quyết định của mình, ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại. Như thế, Chủ thẻ đồng ý rằng những trao đổi được ghi âm lại có thể được Vietbank hay bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng vì bất kỳ mục đích gì, bao gồm sử dụng làm bằng chứng trong quá trình tố tụng giải quyết tranh chấp hoặc trong các thủ tục hành chính.

Điều 19. Thông báo

1. Các kênh thông báo cho Chủ thẻ:
 - a) Qua đường bưu điện;

- b) Qua thư điện tử, fax;
 - c) Qua tin nhắn tự động, điện thoại trực tiếp, gửi văn bản trực tiếp;
 - d) Qua website chính thức của Vietbank;
 - e) Các hình thức khác theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
2. Thời gian thông báo
- Thông báo được xem như Chủ thẻ đã nhận được, cụ thể:
- a) Trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày gửi (theo dấu bưu điện) nếu gửi bằng thư;
 - b) Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, thư điện tử;
 - c) Vào ngày nhận nếu gửi qua tin nhắn tự động, điện thoại trực tiếp, gửi văn bản trực tiếp;
 - d) Vào ngày công bố trên website chính thức của Vietbank;
 - e) Vào ngày Vietbank thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
3. Chủ thẻ có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các thay đổi phí, các hướng dẫn và nội dung về dịch vụ Thẻ và Bản Điều khoản và Điều kiện này; đồng thời, duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do Vietbank thông báo.

Điều 20. Các loại phí

Các loại phí mà Chủ Thẻ phải trả liên quan đến Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí sau đây:

1. Phí phát hành: là phí được thu trên mỗi Thẻ phát hành mới.
 2. Phí thường niên: là phí thu hằng năm để duy trì việc sử dụng Thẻ, được thu lần đầu khi kích hoạt Thẻ và thu định kỳ hằng năm tính theo ngày kích hoạt Thẻ.
 3. Phí rút tiền mặt: là phí được thu khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch rút tiền mặt.
 4. Phí tra cứu số dư: là phí được thu khi Chủ thẻ thực hiện tra cứu số dư của Tài khoản gắn với Thẻ.
 5. Phí xem sao kê rút gọn: là phí được thu khi Chủ thẻ thực hiện xem thông tin 05 (năm) giao dịch gần nhất của Tài khoản gắn với Thẻ.
 6. Phí thay đổi hạn mức sử dụng Thẻ: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu thay đổi hạn mức sử dụng Thẻ.
 7. Phí thanh lý Thẻ: được thu khi Chủ thẻ đóng thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
 8. Phí thay Thẻ (phát hành lại): được thu khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
 9. Phí cấp lại mã PIN: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại mã PIN.
 10. Phí khiếu nại sai: được thu khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hoặc không chính xác về các giao dịch thẻ hoặc việc sử dụng thẻ (đổi mã PIN, tra cứu số dư, xem sao kê rút gọn...).
 11. Phí xác nhận thông tin Thẻ: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu xác nhận các thông tin về Thẻ của Chủ thẻ.
 12. Phí dịch vụ giao Thẻ hoặc PIN theo yêu cầu: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu giao Thẻ, mã PIN bằng đường bưu điện đến địa chỉ Chủ thẻ yêu cầu.
 13. Phí chuyển đổi ngoại tệ và Phí dự phòng biến động tỷ giá: được thu khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch ngoại tệ hoặc giao dịch nội tệ ở nước ngoài (giao dịch nội tệ ở nước ngoài bao gồm: các giao dịch tại nước ngoài được quy đổi sang đồng Việt Nam hoặc giao dịch tại các trang thương mại điện tử nước ngoài có giá ấn định bằng ngoại tệ và cho phép chọn đồng Việt Nam để thanh toán). Phí được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nhận vào Tài khoản
- Các loại phí khác: bao gồm các phí được thu khi Chủ thẻ sử dụng dịch vụ liên quan đến Thẻ được cung cấp bởi Vietbank, Napas/TCTQT.

Phí sẽ được tính toán theo tỷ lệ phần trăm được xác định trước hoặc với một mức phí cố định tối thiểu, hoặc bao gồm cả hai.

Điều 21. Chi trả phí

1. Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện và không huỷ ngang về việc chịu các khoản phí theo quy định của Vietbank và Vietbank có toàn quyền tự động trích tiền từ Tài khoản gắn với Thẻ mà không cần phải có bất kỳ sự thông báo, yêu cầu, xác nhận và chấp thuận của Chủ thẻ để thu phí.
2. Mức phí được tính/áp dụng theo biểu phí tại thời điểm giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản gắn với Thẻ (*không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch*). Chi tiết của tất cả các loại phí nêu trên được quy định tại biểu phí áp dụng cho Thẻ của Vietbank được ban hành trong từng thời kỳ.

Điều 22. Thay đổi phí

1. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, Vietbank sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo quy định tại Điều 19 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
2. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 (bảy) ngày, tính cả thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, tết.
3. Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các thay đổi này, Chủ thẻ có thể chấm dứt sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ không chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi thông báo của Vietbank có hiệu lực sẽ được xem là đã chấp nhận các thay đổi này.

Điều 23. Quyền của Chủ thẻ

1. Sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch trong phạm vi hạn mức giao dịch theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ và không trái quy định của pháp luật, Bản Điều khoản và Điều kiện này.
2. Sử dụng Thẻ dựa trên (các) Tài khoản đã đăng ký, hưởng lãi suất đối với số dư của (các) Tài khoản này theo chính sách của Vietbank.
3. Yêu cầu Vietbank bằng văn bản về việc thay thế Thẻ (do Thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về Thẻ,...). Việc thay thế Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này.
4. Tham gia các chương trình khách hàng thân thiết, được hưởng các ưu đãi, giảm giá dành cho Chủ thẻ.
5. Khiếu nại, yêu cầu Vietbank tra soát liên quan đến các giao dịch thẻ, phù hợp với quy định của Vietbank và quy định pháp luật.

Điều 24. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác theo yêu cầu của Vietbank khi đề nghị phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ. Thông báo bằng văn bản cho Vietbank ngay khi thay đổi thông tin của Chủ thẻ.
2. Bảo mật mã PIN, bảo quản Thẻ, không được chuyển nhượng hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
3. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ cũng như các khoản phí khác theo quy định của Vietbank trong từng kỳ, đảm bảo (các) Tài khoản gắn với Thẻ có đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán các khoản phí.
4. Ký đúng chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ và trên hóa đơn khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, trừ những giao dịch không cần chữ ký.

5. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh từ thời điểm nhận Thẻ, mã PIN.
6. Không có quyền huỷ hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công tại máy ATM và ĐVCNT mà được hệ thống Vietbank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, số Tài khoản, mã giao dịch cùng các chi tiết nghiệp vụ khác.
7. Chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) liên quan đến các giao dịch MOTO, giao dịch thanh toán trực tuyến và các giao dịch khác được thực hiện bằng Thẻ.
8. Có trách nhiệm thông báo ngay cho Vietbank khi phát hiện các giao dịch phát sinh mà Chủ thẻ không thực hiện.
9. Bất cứ yêu cầu nào của Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ đều phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức do Vietbank quy định và được pháp luật cho phép. Vietbank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh nếu các yêu cầu của Chủ thẻ không thực hiện theo các quy định.
10. Chủ động giải quyết tranh chấp với ĐVCNT về giao dịch trước khi gửi khiếu nại, tra soát đến Vietbank.
11. Chủ thẻ phải hoàn trả lại Thẻ cho Vietbank khi yêu cầu Vietbank đóng Thẻ và không được tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi đã yêu cầu Vietbank đóng thẻ. Trường hợp không giao lại Thẻ cho Vietbank, Chủ thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro phát sinh liên quan đến việc không bàn giao lại Thẻ.
12. Thực hiện đầy đủ các yêu cầu của Vietbank khi tra soát, khiếu nại các giao dịch bằng Thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về những tra soát, khiếu nại và phải thanh toán đầy đủ các khoản phí trong trường hợp khiếu nại sai.

Điều 25. Quyền của Vietbank

1. Vietbank được miễn trừ khỏi bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Chủ thẻ gánh chịu do phát sinh từ:
 - a) ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ vì bất kỳ lý do gì;
 - b) Bất kỳ sự hư hỏng, sai sót, thiệt hại của bất kỳ máy ATM và/hoặc bất kỳ thiết bị chấp nhận Thẻ;
 - c) Chậm trễ hay không thể thực hiện trách nhiệm trong hợp đồng này bởi bất kỳ sự cố hỏng hóc của máy móc, dữ liệu, trao đổi thông tin, thiên tai hay bất kỳ sự kiện nào vượt khỏi sự kiểm soát của Vietbank hoặc là do hậu quả của sự gian lận hay giả mạo;
 - d) Không thể tiếp cận dữ liệu và/hoặc thông tin từ Thẻ;
 - e) Khiếm khuyết, hỏng hóc của hàng hóa và dịch vụ mà Chủ thẻ mua hoặc sử dụng. Vietbank được miễn trừ khỏi bất kỳ tổn thất về danh dự và/hoặc uy tín của Chủ thẻ, bao gồm cả trường hợp giao dịch bị từ chối, Thẻ bị thu hồi hoặc Hợp đồng bị chấm dứt.
2. Được quyền tự động ghi Nợ Tài khoản của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản giao dịch thẻ và các khoản ghi Có nhầm lẫn, không chính xác vào Tài khoản của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Vietbank.
3. Được quyền khóa Thẻ/mở khóa Thẻ; chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ, từ chối thanh toán Thẻ và thu giữ/tạm thu giữ Thẻ theo quy định tại Điều 12, Điều 14, Điều 15 và Điều 16 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
4. Được quyền cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền các thông tin liên quan đến Thẻ, Tài khoản gắn với Thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phù hợp với quy định của pháp

luật, quy định của Napas/TCTQT hoặc phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, giải quyết tranh chấp các giao dịch thẻ theo đúng quy định của Napas/TCTQT, pháp luật.

5. Được quyền thu thập thông tin về Chủ thẻ từ các tổ chức, cá nhân khác hoặc yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình phát hành và sử dụng Thẻ.
6. Được quyền sử dụng bất kỳ chứng từ nào liên quan đến giao dịch như là bằng chứng rằng giao dịch do chính Chủ thẻ thực hiện.
7. Nếu Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ và đúng hạn các nghĩa vụ phải thanh toán cho Vietbank, Vietbank được toàn quyền chủ động trích tiền trong Tài khoản gắn với Thẻ và/hoặc bất kỳ khoản tiền hợp pháp khác thuộc sở hữu của Chủ thẻ để thu nợ mà không cần xác nhận/đồng ý của Chủ thẻ.
8. Các quyền khác theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và các văn bản bổ sung/thay thế (nếu có).

Điều 26. Nghĩa vụ của Vietbank

1. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ và lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ.
2. Thực hiện khoá Thẻ nhanh nhất có thể ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua các kênh đã được Vietbank quy định (Chi nhánh/Phòng giao dịch, Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 1800 1122) thông báo về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ mã PIN. .
3. Cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng cho Chủ thẻ.
4. Giải quyết khiếu nại, tra soát theo đề nghị của Chủ thẻ phù hợp với Bản Điều khoản và Điều kiện này và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
5. Vietbank có trách nhiệm bảo vệ thông tin của Chủ thẻ, Thẻ, Tài khoản gắn với Thẻ, giao dịch thẻ; không sử dụng các thông tin này vì mục đích bất hợp pháp, không chuyển trao thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ, trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền yêu cầu hoặc pháp luật có quy định.
6. Tuân thủ các quy định của pháp luật và Napas/TCTQT về việc phát hành, thanh toán thẻ.
7. Bồi thường thiệt hại cho Chủ thẻ (nếu quá trình xử lý xác minh phát sinh từ lỗi của Vietbank).

Điều 27. Sửa đổi Bản Điều khoản và Điều kiện

1. Chủ thẻ đồng ý rằng: Vietbank có quyền thay đổi các điều kiện, điều khoản của Bản Điều khoản và Điều kiện này. Khi có sự thay đổi, Vietbank sẽ thông báo đến Chủ thẻ theo quy định tại Điều 19 của Bản Điều khoản và Điều kiện này. Bản Điều khoản và Điều kiện được sửa đổi sẽ có hiệu lực kể từ ngày ghi trong thông báo của Vietbank nhưng không sớm hơn 15 ngày (tính cả thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, tết) kể từ ngày thực hiện thông báo.
2. Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các thay đổi này, Chủ thẻ có thể chấm dứt sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ không chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi thông báo của Vietbank có hiệu lực sẽ được xem là đã chấp nhận các thay đổi này.

Điều 28. Pháp luật áp dụng và giải quyết tranh chấp

Bản Điều khoản và Điều kiện này được áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam. Nếu phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng và hòa giải. Trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì một trong hai bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa

án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

PHẦN 2: ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- Chủ thẻ đồng ý áp dụng cam kết tuân thủ điều khoản và điều kiện chung về xử lý dữ liệu cá nhân của ngân hàng Vietbank.
- Điều khoản điều kiện chung về xử lý dữ liệu cá nhân thuộc Bản điều khoản điều kiện là một phần không thể tách rời của “Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ “ và các thỏa thuận điều khoản và điều kiện khác chi phối mối quan hệ giữa Chủ thẻ với Vietbank.

Điều 1. Các điều khoản chung về xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ

1. Dữ liệu cá nhân là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
2. Xử lý dữ liệu cá nhân là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.
3. Cam kết của Vietbank về bảo vệ thông tin Chủ thẻ
 - a) Vietbank đề cao và tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật và an toàn thông tin cá nhân. Đồng thời, Vietbank luôn nỗ lực bảo vệ thông tin cá nhân, quyền riêng tư của Chủ thẻ (bao gồm cả những chủ thể có liên quan của Chủ thẻ) và tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam thông qua những biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân.
 - b) Vietbank chỉ thu thập, xử lý và lưu trữ dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ phù hợp với quy định của pháp luật và trong phạm vi (các) thỏa thuận giữa Ngân hàng và Chủ thẻ.
 - c) Dữ liệu cá nhân được lưu trữ một cách thích hợp và trong phạm vi cần thiết nhằm mục đích xử lý phù hợp với quy định pháp luật áp dụng.
4. Loại dữ liệu Cá nhân được Vietbank thu thập và xử lý:

Tùy theo từng dịch vụ cụ thể, trong từng thời điểm cụ thể, theo quy định pháp luật, quy định của Vietbank. Vietbank có thể thu thập và xử lý các dữ liệu cá nhân sau đây của Chủ thẻ:

4.1 Dữ liệu cá nhân nhóm 1:

Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích và thông tin giấy tờ có liên quan; Giới tính; Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, thông tin giấy khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; Quốc tịch; Hình ảnh của cá nhân, Thông tin giọng nói; Dữ liệu điện tử; Số điện thoại, Thông tin chứng minh nhân dân, căn cước công dân, thông báo số định danh cá nhân, hộ chiếu, Visa, thẻ cư trú; Số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế; Thông tin về tài sản thuộc sở hữu/thuộc quyền sử dụng của Chủ thẻ/Bên thứ ba/NLQ; Tình trạng hôn nhân; Thông tin về nghề nghiệp, thu nhập, tình trạng việc làm (bao gồm nhưng không giới hạn: nghề nghiệp, cơ quan, địa chỉ làm việc, chức vụ, thông tin giấy phép lao động, thông tin hợp đồng lao động, email, mã số thuế cá nhân/doanh nghiệp, mức thu nhập, hình thức trả lương và các thông tin có liên quan

khác); Thông tin về mối quan hệ gia đình (vợ chồng, cha mẹ, con cái); Thông tin về tài khoản số của cá nhân; Dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng; Các thông tin khác gắn liền với Chủ thẻ hoặc giúp xác định Chủ thẻ không thuộc Dữ liệu cá nhân nhóm 2 nêu dưới đây.

4.2 Dữ liệu cá nhân nhóm 2:

Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo; Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu; Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc; Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân; Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân; Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật; Thông tin tranh chấp liên quan đến Chủ thẻ/Bên thứ ba/NLQ và/hoặc tài sản của Chủ thẻ/Bên thứ ba/NLQ; Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin khác về định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; thông tin về hợp đồng giao kết với đối tác thông qua Vietbank; Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua thiết bị/hệ thống/dịch vụ định vị và các nguồn cung cấp dữ liệu liên quan khác; Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.

4.3 Dữ liệu cá nhân nhóm 3:

Dữ liệu được tạo lập/trích xuất từ hoặc liên quan đến hệ thống kỹ thuật (bao gồm thiết bị, ứng dụng, phần mềm, hệ điều hành, trình duyệt, địa chỉ IP, hệ thống kỹ thuật khác) như: thông tin cài đặt ngôn ngữ, ngày và giờ kết nối với trang tin điện tử, thống kê sử dụng ứng dụng, cài đặt ứng dụng, ngày và giờ kết nối với ứng dụng; tên tài khoản; mật khẩu; chi tiết đăng nhập bảo mật; dữ liệu sử dụng; dữ liệu, thông tin liên quan khác.

Dữ liệu được tạo lập/trích xuất liên quan đến các mối quan tâm đối với quảng cáo; dữ liệu cookie; dữ liệu clickstream; lịch sử duyệt web; phản ứng với tiếp thị trực tiếp; và lựa chọn không tham gia tiếp thị trực tiếp; dữ liệu, thông tin liên quan khác.

Điều 2. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân

Vietbank có thể thu thập, xử lý và chia sẻ dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ cho các mục đích tuân thủ quy định pháp luật, kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của Vietbank, chẳng hạn như:

1. Tuân thủ tất cả các văn bản quy phạm pháp luật, quy định, quy tắc, công văn, chỉ thị, lệnh, hướng dẫn và/hoặc yêu cầu hiện hành từ bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào
2. Cung cấp các tiện ích, sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn các nhóm hoạt động sau:
 - a) Các hoạt động ngân hàng theo quy định pháp luật.
 - b) Liên lạc với Chủ thẻ, cung cấp cho Chủ thẻ thông tin cập nhật về các thay đổi đối với sản phẩm, dịch vụ và tiện ích (do Vietbank cung cấp hoặc thông qua Vietbank) bao gồm mọi sửa đổi, bổ sung, mở rộng, đình chỉ và thay thế hoặc đối với các sản phẩm, dịch vụ và tiện ích đó; thu thập

ý kiến của Chủ thể thông qua các cuộc khảo sát.

- c) Giải quyết, phản hồi bất kỳ khiếu nại hoặc tranh chấp nào của Chủ thể hoặc có liên quan đến Chủ thể.
 - d) Xác minh danh tính của Chủ thể, nhận biết/nhận diện/định danh Chủ thể nhằm mục đích cung cấp các phương tiện/sản phẩm/dịch vụ của Vietbank.
 - e) Cung cấp, trao đổi thông tin, tuân thủ tất cả các văn bản quy phạm pháp luật, luật, quy định, quy tắc, công văn, chỉ thị, lệnh, hướng dẫn và/hoặc yêu cầu hiện hành từ bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - f) Nhận biết, tìm kiếm, xác minh thông tin Chủ thể tiến hành kiểm tra về hoạt động phòng chống rửa tiền.
 - g) Để Vietbank cân nhắc việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp sản phẩm dịch vụ cho Chủ thể.
 - h) Thực hiện các giao dịch chuyển nhượng, chuyển giao quyền sở hữu tài khoản.
 - i) Thực hiện các hoạt động khác liên quan đến việc kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của Vietbank hoặc các mục đích khác theo đánh giá của Vietbank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
3. Sử dụng, phân tích để phát triển, cung cấp, cải tiến nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ gồm:
- a) Tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê, phản hồi cho Vietbank và/hoặc cho các bên có liên quan nêu tại mục 4 của Thông báo XLDLCN này;
 - b) Tiến hành nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến sản phẩm dịch vụ, tiện ích do Vietbank tự cung cấp và/hoặc Vietbank cùng với các bên khác cung cấp;
 - c) Đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thống kê, lên kế hoạch kinh doanh.
 - d) Thu thập, ghi nhận đánh giá, ý kiến phản hồi của Quý Khách hàng thông qua các cuộc khảo sát để cải thiện chất lượng dịch vụ.

Điều 3. Việc chuyển giao và tiết lộ dữ liệu cá nhân

Tùy thuộc và từng loại sản phẩm, dịch vụ mà Chủ thể sử dụng, việc chia sẻ dữ liệu cá nhân được thực hiện với một/một số/tất cả các chủ thể sau:

1. Các công ty tư vấn chuyên nghiệp.
2. Các đối tác tài chính, các ngân hàng thương mại, các công ty trung gian thanh toán có quan hệ tài chính với Vietbank.
3. Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà Ngân hàng được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định pháp luật của bất kỳ quốc gia, hoặc theo bất kỳ hợp đồng/thỏa thuận hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và Ngân hàng;
4. Bất kỳ cá nhân nào sở hữu tài khoản chung/tài sản chung cùng với Chủ thể.
5. Bất kỳ cá nhân có liên quan đến việc thực thi hoặc duy trì bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào theo (các) thỏa thuận giữa Chủ thể với Ngân hàng;

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thể

1. Chủ thể có thể gửi văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình tại

Vietbank theo quy định, hướng dẫn của Vietbank. Theo Quy định pháp luật, Vietbank có thể tính phí phát sinh trong việc xử lý yêu cầu cung cấp thông tin của Chủ thẻ như là phí thực tế để in, sao, chụp, gửi thông tin qua dịch vụ bưu chính, fax (nếu có).

2. Chủ thẻ còn có các quyền rút lại sự đồng ý với việc xử lý dữ liệu cá nhân, yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân, hạn chế xử lý dữ liệu, cung cấp dữ liệu, khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại, quyền tự bảo vệ theo pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân phản đối hoặc hạn chế việc sử dụng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ trong một số trường hợp. Tuy nhiên, các quyền này sẽ phải tuân thủ theo các Quy định pháp luật có liên quan và thực hiện theo hướng dẫn của Vietbank.
3. Chủ thẻ tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình; tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác.
4. Chủ thẻ Cung cấp đầy đủ, chính xác dữ liệu cá nhân cho Vietbank.

Điều 5. Sửa đổi, bổ sung, thay thế điều khoản, điều kiện chung về xử lý dữ liệu cá nhân

1. Vietbank được phép sửa đổi, bổ sung nội dung hoặc thay thế bản điều khoản, điều kiện này vào bất cứ lúc nào Vietbank cho là phù hợp.
2. Vietbank sẽ thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Chủ thẻ bằng một trong các hình thức sau: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên Website chính thức của Vietbank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của Vietbank.
3. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, thực hiện các giao kết, giao dịch với Vietbank sau thời điểm Vietbank thông báo được hiểu là Chủ thẻ chấp thuận với toàn bộ các sửa đổi, thay thế, bổ sung các điều khoản điều kiện này.