

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TRẢ TRƯỚC

NHẬN THỨC CHUNG

Nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện dưới đây áp dụng cho việc phát hành và sử dụng Thẻ trả trước tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank).

Bản Điều khoản và Điều kiện này cùng với “Giấy đề nghị cấp thẻ” tạo thành một Hợp đồng ràng buộc giữa Vietbank và Chủ thẻ/Khách hàng cho việc phát hành và sử dụng Thẻ trả trước tại Vietbank (viết tắt là Hợp đồng). Chủ thẻ/Khách hàng có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này trước khi sử dụng Thẻ.

Thẻ trả trước không phải là thẻ tín dụng hay thẻ ghi nợ và cũng không kết nối với bất kỳ tài khoản ngân hàng nào của Chủ thẻ.

1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. Vietbank: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín, đồng thời là Tổ chức phát hành thẻ.
- 1.2. Khách hàng cá nhân (KHCCN): Cá nhân có nhu cầu trở thành Chủ thẻ của Vietbank;
- 1.3. Khách hàng tổ chức (KHCTC): Tổ chức có nhu cầu sử dụng thẻ trả trước của Vietbank làm thẻ quà tặng.
- 1.4. Khách hàng (gọi tắt là KH): Là khách hàng mở Thẻ tại Vietbank nói chung bao gồm cả KHCCN và KHCTC.
- 1.5. Chủ thẻ: là Khách hàng cá nhân đứng tên đề nghị cấp thẻ, 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. Đối với thẻ trả trước vô danh, không xác định Chủ thẻ.
- 1.6. Mã số khách hàng (CIF): Mã số xác định Khách hàng trên hệ thống Core banking, quản lý các thông tin để định danh khách hàng. Đối với thẻ trả trước định danh, mã CIF này gồm CIF chính thức và CIF vắng lai.
- 1.7. Giấy đề nghị cấp thẻ trả trước: là giấy đề nghị theo mẫu của Vietbank được điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu và nộp lại để cho Vietbank xem xét có chấp thuận cấp thẻ hay không, và giấy đề nghị này là một phần của Hợp đồng. Giấy đề nghị bao gồm 02 (hai) loại sau:
 - a. Giấy đề nghị cấp thẻ trả trước vô danh: là Giấy đề nghị theo mẫu của Vietbank, được dùng trong trường hợp KHCCN hoặc KHCTC có nhu cầu sử dụng Thẻ trả trước vô danh.
 - b. Giấy đề nghị cấp thẻ trả trước định danh: là Giấy đề nghị theo mẫu của Vietbank, được dùng trong trường hợp KHCCN có nhu cầu phát hành Thẻ trả trước định danh.
- 1.8. Thẻ trả trước (viết tắt là Thẻ): là thẻ cho phép KH thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho Vietbank, bao gồm:
 - a. Thẻ trả trước định danh: là Thẻ có các thông tin định danh chủ thẻ tại Vietbank
 - b. Thẻ trả trước vô danh: là Thẻ không có các thông tin định danh chủ thẻ (không xác định Chủ thẻ)

- 1.9. Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number – viết tắt là BIN): là một dãy chữ số nhằm xác định Vietbank hoặc các Tổ chức phát hành thẻ khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây viết tắt là NHNN).
- 1.10. 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.
- 1.11. 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.
- 1.12. 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 TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- 1.13. 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.
- 1.14. 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, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác.
- 1.15. 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.
- 1.16. 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).
- 1.17. 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.
- 1.18. Số thẻ: là dãy số bao gồm 16 chữ số được in trên Thẻ.
- 1.19. Tài khoản Thẻ trả trước (viết tắt là Tài khoản thẻ): là tài khoản để quản lý các giao dịch phát sinh trên Thẻ. Tài khoản này được tạo ra từ hệ thống thẻ CMS tương ứng với 1 số thẻ. Tài khoản này không phải là tài khoản tiền gửi thanh toán.
- 1.20. 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. Trong giao dịch điện tử, mã PIN được xem là chữ ký của chủ thẻ.
- 1.21. 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.
- 1.22. 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:
 - a. Giao dịch gửi tiền: là việc nộp tiền vào Thẻ bằng cách nộp tiền mặt, séc, chuyển khoản (còn gọi là Top-up)
 - b. Giao dịch rút tiền mặt: là việc sử dụng Thẻ để rút tiền mặt.
 - c. 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.
 - d. 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.
 - e. Các giao dịch thẻ khác được Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.
 - 1.23. 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.
 - 1.24. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo: là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ hoặc thông tin Thẻ.
 - 1.25. Thời hạn sử dụng thẻ: là thời hạn Chủ thẻ được sử dụng Thẻ và được in trên mặt trước Thẻ.
 - 1.26. Chấm dứt: là việc hủy bỏ quyền sử dụng Thẻ bao gồm tất cả đặc quyền, tiện ích của Thẻ.
 - 1.27. 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.

PHÁT HÀNH THẺ, MỆNH GIÁ THẺ

2. Phát hành và nhận Thẻ, mã PIN

- 2.1. Đối với Thẻ trả trước định danh:
 - a. Chủ thẻ thực hiện yêu cầu phát hành thẻ tại ĐVKD, Đại lý được Vietbank cho phép.
 - b. Chủ thẻ nhận Thẻ, mã PIN trực tiếp tại Vietbank và không được ủy quyền cho người khác nhận thay Thẻ, mã PIN;
 - c. Chủ thẻ có thể nhận Thẻ, mã PIN tại địa chỉ Chủ thẻ yêu cầu. Trường hợp này, sau khi nhận Thẻ, mã PIN, Chủ thẻ phải gửi lại Chi nhánh/Phòng giao dịch đăng ký phát hành Thẻ xác nhận bằng văn bản về việc đã nhận Thẻ và/hoặc mã PIN có chữ ký của Chủ thẻ.
 - d. Vietbank có thể thực hiện bàn giao Thẻ, mã PIN về địa chỉ do Chủ thẻ đăng ký, 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.
 - e. 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

đến địa chỉ chủ thẻ yêu cầu. Quá thời hạn quy định, Thẻ sẽ tự động bị hủy và không được quyền có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào đối với Vietbank.

- f. Chủ thẻ hay Vietbank có thể hủy bỏ Thẻ tại thời điểm nhận Thẻ khi có sai sót đối với bất kỳ thông tin nào được ghi trên Thẻ. Trong trường hợp này, Vietbank sẽ cung cấp Thẻ mới cho Chủ thẻ miễn phí.
- g. Chủ thẻ phải đề nghị kích hoạt Thẻ trước khi sử dụng. Việc đề nghị kích hoạt Thẻ có thể được thực hiện qua Tổng đài Dịch vụ Khách hàng 1800 1122 của Vietbank và các kênh hỗ trợ khác được Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
- h. 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.

2.2. Đối với Thẻ trả trước vô danh:

- a. Khách hàng thực hiện yêu cầu phát hành thẻ tại ĐVKD, Đại lý được Vietbank cho phép.
- b. Khách hàng được nhận bàn giao ngay Thẻ sau khi hoàn tất thủ tục đề nghị cấp Thẻ. Thẻ trả trước vô danh không có mã PIN, Thẻ có thể sử dụng ngay mà không cần thao tác kích hoạt thẻ.

3. Mệnh giá Thẻ

- 3.1. Thẻ trả trước do Vietbank phát hành có mệnh giá theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
- 3.2. Mệnh giá thẻ trả trước vô danh không quá 5 triệu đồng tại mọi thời điểm.

SỬ DỤNG THẺ

4. Trách nhiệm thanh toán của Chủ thẻ/Khách hàng

- 4.1. Kể từ thời điểm ký xác nhận đã nhận được Thẻ, Chủ thẻ/Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ cùng với các khoản phí, chi phí phát sinh trên Thẻ 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.
- 4.2. Trách nhiệm thanh toán của Chủ thẻ/Khách hàng 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/Khách hàng, bao gồm cả trường hợp Thẻ bị chấm dứt vì bất cứ lý do gì.

5. Cam kết về sử dụng Thẻ

Chủ thẻ (đối với Thẻ định danh) và Khách hàng (đối với Thẻ vô danh) cam kết 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.

6. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ

- 6.1. 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:
 - 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.
 - 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, ĐVTTC và ĐVCNT thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.
- 6.2. 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, ĐVTTC và ĐVCNT thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.
- 7. Phạm vi – hạn mức sử dụng thẻ:**
- 7.1. 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.
- 7.2. Thẻ chỉ được sử dụng theo hạn mức giao dịch tối đa mà 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 nạp tiền (top-up), hạn mức giao dịch thanh toán trực tuyến được Vietbank quy định trong từng thời kỳ theo từng loại thẻ.
- 7.3. Riêng đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, 01 (một) Thẻ trả trước được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.
- 7.4. Chủ thẻ/Khách hàng 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 đối với cuộc gọi trong nước hoặc (028) 62910888 đối với cuộc gọi từ nước ngoài.
- 8. Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ và giao dịch thanh toán trực tuyến**
- 8.1. 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/Khách hàng phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết và chính xác mà Vietbank yêu cầu để cấp phép giao dịch.
- 8.2. 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/Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những khiếu nại, thỏa thuận và những vấn đề khác có liên quan trực tiếp với ĐVCNT.
- 8.3. Thẻ trả trước vô danh chỉ được phép thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
- 9. Giao dịch rút tiền mặt và giao dịch nạp tiền (Top-up)**
- 9.1 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. Thẻ trả trước vô danh không được rút tiền mặt.
- 9.2 Thẻ trả trước có thể được nạp tiền (top-up) tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Vietbank hoặc qua kênh điện tử (Internet Banking, Mobile Banking, Ví điện tử) được Vietbank hỗ trợ. Hạn mức nạp tiền vào Thẻ trả trước tuân theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

- 9.3 Số tiền nạp thêm vào Thẻ trả trước vô danh phải đảm bảo số dư trên một Thẻ trả trước vô danh tại mọi thời điểm không được quá 05 (năm) triệu đồng Việt Nam (viết tắt là VND).

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

- 10.1. Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN và/hoặc mã OTP phải được Chủ thẻ/Khách hàng bảo mật một cách nghiêm ngặt, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác cho dù là tự nguyện hay không.
- 10.2. Bất kỳ giao dịch thẻ và những khoản phí phát sinh do việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin Thẻ sẽ thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ/Khách hàng. Chủ thẻ/Khách hàng phải thông báo cho Vietbank ngay lập tức nếu Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN và/hoặc mã OTP bị mất, bị đánh cắp hay nghi ngờ bị tiết lộ và Chủ thẻ/Khách hàng sẽ chịu tất cả các chi phí có liên quan (nếu có) theo quy định của Vietbank và sẽ được Vietbank thông báo đến cho Chủ thẻ/Khách hàng.
- 10.3. Trường hợp Chủ thẻ/Khách hàng tìm lại/thu hồi được Thẻ bị mất, bị đánh cắp sau khi Chủ thẻ/Khách hàng đã gửi yêu cầu phát hành lại Thẻ/gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ cho Vietbank thì Chủ thẻ/Khách hàng không được sử dụng Thẻ vừa tìm lại/thu hồi được mà phải chủ động hủy Thẻ này.
- 10.4. Thẻ là tài sản độc quyền của Vietbank và Chủ thẻ/Khách hàng không được chuyển nhượng. 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.
- 10.5. Chủ thẻ/Khách hàng sẽ không sử dụng Thẻ sau khi hết hạn của Thẻ 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/Khách hàng.
- 10.6. Vietbank tự mình quyết định có thể thay đổi số Thẻ và/hoặc ngày hết hạn khi phát hành lại Thẻ mới hoặc thay thế Thẻ cho Chủ thẻ/Khách hàng. Chủ thẻ/Khách hàng tự chịu trách nhiệm thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà Chủ thẻ/Khách hàng 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.

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

- 11.1. 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/Khách hàng phải thông báo ngay lập tức cho Vietbank và phải xác nhận lại với Vietbank bằng văn bản sau đó. Thời hạn Vietbank hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ/Khách hàng là không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do NHNN cấp hoặc không quá 10 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do TCTQT cấp, tính từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ/Khách hàng.
- 11.2. Trong bất kỳ trường hợp nào, Chủ thẻ/Khách hàng phải chịu trách nhiệm hoàn toàn cho việc sử dụng Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN, không giới hạn, nếu Chủ thẻ/Khách hàng đã hành động gian lận hay sơ suất trong việc sử dụng hay giữ an toàn Thẻ, thông tin Thẻ, mã PIN. Chủ thẻ/Khách hàng 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.

12. Khóa Thẻ, mở khóa Thẻ

- 12.1. Đối với thẻ trả trước định danh

- a. 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...).
- b. Vietbank có quyền chủ động khóa Thẻ nếu phát hiện Chủ thẻ vi phạm (các) Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ trả trước; 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.
- c. Hệ thống Vietbank tự động khóa Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ nhập sai mã PIN 03 (ba) lần liên tiếp.
- d. Vietbank thực hiện mở khóa Thẻ trong các trường hợp:
 - Chủ thẻ yêu cầu mở khóa Thẻ.
 - Vietbank chủ động mở khóa Thẻ (trong trường hợp Thẻ bị khóa theo quy định tại Khoản 12.1 – Điều 12 của Bản Điều khoản và Điều kiện này) sau khi kết thúc quá trình xác minh, xử lý liên quan.

12.2. Đối với thẻ trả trước vô danh

- a. Yêu cầu khóa thẻ chỉ được Vietbank thực hiện nếu Khách hàng có cung cấp các thông tin cơ bản được yêu cầu trên Giấy đề nghị phát hành thẻ để đối chiếu hoặc
- b. Khách hàng phải cung cấp đúng các thông tin khác theo yêu cầu của Vietbank như: thẻ, giao dịch thẻ,... đã thực hiện để có cơ sở đối chiếu, xác thực Khách hàng là Chủ thẻ.

13. Xử lý tra soát, khiếu nại

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.

- 13.3. 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.
- 13.4. Vietbank không chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại, yêu cầu tra soát các giao dịch của Thẻ trả trước quốc tế có giá trị nhỏ hơn 25 USD (hai mươi lăm đô la Mỹ) hoặc có giá trị tương đương (theo tỷ giá quy định của các TCTQT) tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các TCTQT (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch ...) và các giao dịch của Thẻ trả trước quốc tế có giá trị nhỏ hơn 10 USD (mười đô la Mỹ) hoặc có giá trị tương đương (theo tỷ giá quy định của các TCTQT) tại các loại hình ĐVCNT khác.
- 13.5. 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 (hai), thời hạn tối đa tiếp nhận khiếu nại giao dịch là 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Vietbank phản hồi kết quả khiếu nại lần một.
- 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 có BIN do NHNN cấp hoặc không quá 60 (sáu mươi) ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp, tính từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
- Riêng đối với giao dịch Thẻ trả trước 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.
- 13.6. 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.
- 13.7. 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.
- 13.8. 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.
- 13.9. 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.
- 13.10. Các nội dung trên (Điều 13) áp dụng với Chủ thẻ sử dụng Thẻ trả trước định danh. Đối với Thẻ trả trước vô danh, Vietbank không có nghĩa vụ thực hiện việc tiếp nhận, xử lý tra soát khiếu nại.

14. Chấm dứt sử dụng Thẻ

- 14.1. Chấm dứt sử dụng Thẻ bởi Chủ thẻ/Khách hàng
- Chủ thẻ/Khách hàng có thể yêu cầu bằng văn bản về việc chấm dứt sử dụng Thẻ và Vietbank chỉ thực hiện yêu cầu khi Chủ thẻ/Khách hàng 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/Khách hàng, Vietbank sẽ thực hiện thu hồi lại Thẻ, trừ trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ do Thẻ bị mất, bị đánh cắp.
 - Trường hợp Chủ thẻ/Khách hàng tìm lại/thu hồi được Thẻ bị mất, bị đánh cắp sau khi Chủ thẻ/Khách hàng đã gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ cho Vietbank thì Chủ thẻ/Khách hàng không được sử dụng Thẻ vừa tìm lại/thu hồi được mà phải chủ động hủy Thẻ này.
- 14.2. Chấm dứt sử dụng Thẻ bởi Vietbank
- Vietbank có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần báo trước cho Chủ thẻ/Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - Chủ thẻ/Khách hàng vi phạm (các) Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ trả trước do Vietbank quy định và/hoặc vi phạm các quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng thẻ;

- Chủ thẻ/Khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật khi đăng ký mở Thẻ;
 - Các giao dịch Thẻ có dấu hiệu bất thường theo nhận định của Vietbank, nhằm đảm bảo an toàn cho tài khoản thẻ của chủ thẻ;
 - 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;
 - Chủ thẻ/Khách hàng chết mà không có người thừa kế được Vietbank chấp thuận;
 - Chủ thẻ/Khách hàng 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;
 - Chủ thẻ/Khách hàng không thanh toán phí thường niên 03 kỳ trở lên.
 - 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/Khách hàng, Vietbank không bắt buộc phải thu hồi lại Thẻ.
- 14.3. Sau khi việc chấm dứt sử dụng Thẻ có hiệu lực:
- a. Chủ thẻ/Khách hàng 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/Khách hàng thực hiện xong và đầy đủ các nghĩa vụ tài chính đối với Vietbank.
- 14.4. Hoàn lại số dư
- a. Thẻ trả trước định danh được hoàn lại số dư trong Thẻ khi chấm dứt sử dụng Thẻ đúng quy định. Chính sách và phí hoàn lại số dư được Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
 - b. Trường hợp Thẻ vô danh hết hiệu lực, Vietbank có toàn quyền xử lý số dư còn lại trong Thẻ. Tùy theo từng sản phẩm đặc thù và tình hình kinh doanh mà Vietbank có quy định phù hợp.

15. Từ chối thanh toán Thẻ

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

- 15.1 Số dư của thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 15.2 Chủ thẻ/Khách hàng không thanh toán đủ các khoản phí theo quy định của Vietbank;
- 15.3 Chủ thẻ/Khách hàng vi phạm quy định của NHNN, các quy định của Vietbank, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ/Khách hàng với Vietbank;
- 15.4 Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ;
- 15.5 Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, đánh bạc, 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);
- 15.6 Thẻ đã được Chủ thẻ/Khách hàng thông báo bị mất, thất lạc;
- 15.7 Thẻ bị khóa;
- 15.8 Thẻ hết hạn sử dụng;
- 15.9 Các trường hợp khác theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật.

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:

- 16.1 Thu giữ Thẻ giả;
- 16.2 Thu giữ Thẻ sử dụng trái phép;
- 16.3 Thu giữ Thẻ phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- 16.4 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/Khách hàng 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;
- 16.5 Các trường hợp khác theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền và theo quy định pháp luật.

17. Điều khoản bất khả kháng

- 17.1 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, 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.
- 17.2 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.
- 17.3 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)).

18. Trao đổi bằng điện thoại

Chủ thẻ/Khách hàng 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/Khách hàng qua điện thoại. Như thế, Chủ thẻ/Khách hàng 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.

19. Thông báo

- 19.1. Các kênh thông báo cho Chủ thẻ/Khách hàng:
 - 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.
- 19.2. Thời gian thông báo

Thông báo được xem như Chủ thẻ/Khách hàng 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.
- 19.3. Chủ thẻ/Khách hàng 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.

PHÍ VÀ VIỆC THAY ĐỔI PHÍ

20. Các loại phí

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

- 20.1. Phí phát hành: là phí được thu trên mỗi Thẻ phát hành mới.
- 20.2. 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.
- 20.3. Phí rút tiền mặt: là phí được thu khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch rút tiền mặt.
- 20.4. Phí tra cứu số dư: là phí được thu khi Chủ thẻ thực hiện tra cứu số dư của Tài khoản gắn với Thẻ.
- 20.5. 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.
- 20.6. Phí thay đổi hạn mức sử dụng Thẻ: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu thay đổi hạn mức sử dụng Thẻ.
- 20.7. Phí thanh lý Thẻ: được thu khi Chủ thẻ/Khách hàng đóng thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
- 20.8. Phí thay Thẻ (phát hành lại): được thu khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
- 20.9. Phí cấp lại mã PIN: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại mã PIN.
- 20.10. 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...).
- 20.11. Phí xác nhận thông tin Thẻ: được thu khi Chủ thẻ yêu cầu xác nhận các thông tin về Thẻ của Chủ thẻ.
- 20.12. 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.
- 20.13. Phí chuyển đổi ngoại tệ: được thu khi khách hàng thực hiện giao dịch bằng đồng tiền khác đồng tiền của tài khoản thẻ.
- 20.14. Các loại phí khác: bao gồm các phí được thu khi Chủ thẻ/Khách hàng sử dụng dịch vụ liên quan đến Thẻ được cung cấp bởi Vietbank, Napas/TCTQT.
- 20.15. 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.
- 20.16. Mỗi loại Thẻ sẽ áp dụng một hoặc một số các loại phí nêu trên theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

21. Chi trả phí

- 21.1. Chủ thẻ/Khách hàng 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 Thẻ mà không cần phải có bất kỳ sự thông báo, yêu cầu, xác nhận và chấp thuận của Chủ thẻ/Khách hàng để thu phí.
- 21.2. Mức phí được tính/áp dụng theo biểu phí tại thời điểm giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Thẻ (*không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ/Khách hàng 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.

22. Thay đổi phí

- 22.1. 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/Khách hàng theo quy định tại Điều 19 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- 22.2. 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.
- 22.3. Nếu Chủ thẻ/Khách hàng không đồng ý với các thay đổi này, Chủ thẻ/Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ/Khách hàng 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.

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ VÀ VIETBANK

23. Quyền của Chủ thẻ/Khách hàng

- 23.1. 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.
- 23.2. 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.
- 23.3. Tham gia các chương trình khách hàng thân thiết, được hưởng các ưu đãi, giảm giá dành cho Chủ thẻ/Khách hàng.
- 23.4. 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.

24. Nghĩa vụ của Chủ thẻ/Khách hàng

- 24.1. 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/Khách hàng.
- 24.2. Bảo mật mã PIN, bảo quản Thẻ, không được chuyển nhượng hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
- 24.3. 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 Thẻ có đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán các khoản phí.
- 24.4. 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.

- 24.5. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh từ thời điểm nhận Thẻ, mã PIN.
- 24.6. Không có quyền hủy 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, mã giao dịch cùng các chi tiết nghiệp vụ khác.
- 24.7. 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.
- 24.8. Có trách nhiệm thông báo ngay cho Vietbank khi phát hiện các giao dịch phát sinh mà Chủ thẻ/Khách hàng không thực hiện.
- 24.9. Bất cứ yêu cầu nào của Chủ thẻ/Khách hàng 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/khách hàng không thực hiện theo các quy định.
- 24.10. Chủ động giải quyết tranh chấp với ĐVCNT về giao dịch trước khi gửi khiếu nại, tra soát đến Vietbank.
- 24.11. Chủ thẻ/Khách hàng 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/Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro phát sinh liên quan đến việc không bàn giao lại Thẻ.
- 24.12. Chủ thẻ/Khách hàng chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm Vietbank chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ kể cả những giao dịch phát sinh trong trường hợp thẻ đã bị hủy.
- 24.13. Thực hiện đầy đủ các yêu cầu của Vietbank khi tra soát, khiếu nại các giao dịch bằng Thẻ. Chủ thẻ/Khách hàng 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.

25. Quyền của Vietbank

- 25.1. Vietbank được miễn trừ khỏi bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Chủ thẻ/Khách hàng 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/Khách hàng 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.
- 25.2. Được quyền tự động ghi Nợ vào Thẻ các khoản phí, các khoản giao dịch thẻ và các khoản ghi Có nhầm lẫn, không chính xác vào Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Vietbank.

- 25.3. Được quyền khóa Thẻ/mở khóa Thẻ; chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ/Khách hàng, 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.
- 25.4. 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/Khách hàng 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.
- 25.5. Được quyền thu thập thông tin về Chủ thẻ/Khách hàng từ các tổ chức, cá nhân khác hoặc yêu cầu Chủ thẻ/Khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình phát hành và sử dụng Thẻ.
- 25.6. 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/Khách hàng thực hiện.
- 25.7. Nếu Chủ thẻ/Khách hàng 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 Thẻ và/hoặc bất kỳ khoản tiền hợp pháp khác thuộc sở hữu của Chủ thẻ/Khách hàng để thu nợ mà không cần xác nhận/đồng ý của Chủ thẻ/Khách hàng.
- 25.8. Đối với Thẻ trả trước vô danh, Vietbank được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến rủi ro, tổn thất tài chính dẫn đến bởi việc mất thẻ, lộ thông tin thẻ; Được từ chối tiếp nhận, xử lý các yêu cầu liên quan đến thẻ trả trước vô danh (khóa thẻ/mở khóa thẻ, phát hành lại thẻ, tra soát, khiếu nại,...)
- 25.9. Các quyền khác theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và các văn bản bổ sung/thay thế (nếu có).

26. Nghĩa vụ của Vietbank

- 26.1. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ/Khách hàng và lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ/Khách hàng.
- 26.2. Thực hiện khoá Thẻ nhanh nhất có thể ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ/Khách hàng 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. .
- 26.3. Cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng cho Chủ thẻ/Khách hàng.
- 26.4. Giải quyết khiếu nại, tra soát theo đề nghị của Chủ thẻ/khách hàng phù hợp với Bản Điều khoản và Điều kiện này và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- 26.5. Vietbank có trách nhiệm bảo mật thông tin của Chủ thẻ/khách hàng, 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/Khách hàng cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ/Khách hàng, trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền yêu cầu hoặc pháp luật có quy định.
- 26.6. Tuân thủ các quy định của pháp luật và Napas/TCTQT về việc phát hành, thanh toán thẻ.
- 26.7. Bồi thường thiệt hại cho Chủ thẻ/khách hàng (nếu quá trình xử lý xác minh phát sinh từ lỗi của Vietbank).

ĐIỀU KHOẢN KHÁC

27. Sửa đổi Bản Điều khoản và Điều kiện

- 27.1. Chủ thẻ/Khách hàng 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/khách hàng 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.
- 27.2. Nếu Chủ thẻ/khách hàng không đồng ý với các thay đổi này, Chủ thẻ/khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ/Khách hàng 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.

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./.