

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ

(Áp dụng từ ngày 15/01/2026)

Bằng việc ký kết Hợp đồng, Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) chấp thuận, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật các Điều khoản, Điều kiện của Ngân hàng được đăng tải và cập nhật trong từng thời kỳ trên website chính thức của Ngân hàng (hiện nay là: <https://www.vietbank.com.vn>).

ĐVCNT đồng ý rằng Điều khoản, Điều kiện dịch vụ thanh toán thẻ này là phần không tách rời của Hợp đồng, và có giá trị ràng buộc đối với ĐVCNT.

Các nội dung không được quy định tại Điều khoản, Điều kiện dịch vụ thanh toán thẻ này được áp dụng theo quy định tại Hợp đồng.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Bản Điều khoản, Điều kiện dịch vụ thanh toán thẻ này (sau đây gọi tắt là “Điều khoản, Điều kiện”), các khái niệm và viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

1. Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT): là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc phát hành thẻ cho Chủ thẻ sử dụng theo quy định của pháp luật.
2. Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT): là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc thanh toán thẻ theo quy định pháp luật. Theo Hợp đồng này, TCTTT là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Ngân hàng/Vietbank).
3. Tổ chức thẻ quốc tế (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 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.
4. Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT): là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTQT và ĐVCNT theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
5. Chủ thẻ: là tổ chức, cá nhân hoặc tổ chức được TCPHT cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
6. Thẻ quốc tế: là thẻ có BIN do TCTQT cấp, hiện tại bao gồm thẻ Visa, MasterCard, JCB, Union Pay.
7. Thẻ nội địa: là thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.
8. Mã tổ chức phát hành Thẻ (BIN -Banking Identification Number): là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của 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.
9. Thẻ Không tiếp xúc (Contactless): là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp trường gần (NFC) giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch. Thẻ không tiếp xúc là thẻ vật lý có thêm chức năng thanh toán không tiếp xúc.

10. Số thẻ: là dãy số do TCPHT tạo ra cho mỗi thẻ. Số thẻ có thể được in nổi, in chìm trên thẻ hoặc không in trên thẻ đối với trường hợp thẻ phi vật lý không có phôi thẻ.
11. Thời hạn hiệu lực của thẻ: là khoảng thời gian kể từ ngày phát hành cho đến ngày cuối cùng mà Thẻ còn giá trị thực hiện giao dịch, hoặc trong trường hợp Thẻ có thời hạn hiệu lực được biểu thị theo tháng thì Thẻ sẽ có giá trị sử dụng đến hết ngày cuối cùng của tháng được in trên Thẻ.
12. Mã số xác định Chủ thẻ (PIN - Personal Identification Number): là mã số mật được TCPHT cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ tạo lập theo quy trình được TCPHT quy định để sử dụng trong các Giao dịch thẻ.
13. CVV2 (card verification value)/CVC2 (card verification code)/PCSC (personal Card Security Code): là mã số xác thực thẻ, gồm ba số hoặc bốn số được in riêng ở mặt sau hoặc mặt trước của Thẻ.
14. Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tại điểm bán (TBCNT): bao gồm Point of Sales (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác 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.
15. Giao dịch thanh toán thẻ tại ĐVCNT: là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và các dịch vụ khác do TCPHT, TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật (Giao dịch nội địa xuất trình thẻ là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam).
16. Giao dịch không tiếp xúc: là giao dịch thẻ được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
17. Hạn mức không yêu cầu xác thực Chủ thẻ: là giá trị tối đa của mỗi giao dịch thanh toán bằng thẻ mà cho phép bỏ qua bước xác thực Chủ thẻ (không cần nhập PIN), tùy thuộc vào hình thức xác thực Chủ thẻ của loại thẻ. Hạn mức này có thể thay đổi theo từng thời kỳ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và/hoặc Ngân hàng, và sẽ được Ngân hàng thông báo cho ĐVCNT bằng văn bản.
18. Giao dịch hủy bỏ (Void): là giao dịch được thực hiện khi ĐVCNT và Chủ thẻ thỏa thuận hủy bỏ toàn bộ giao dịch trên TBCNT đã thực hiện trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân hàng.
19. Hóa đơn thanh toán thẻ: Hóa đơn thanh toán thẻ bao gồm Hóa đơn thẻ có đầy đủ các thông tin tự động in ra từ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ sau khi thẻ được đọc qua thiết bị và các chứng từ liên quan đến giao dịch bằng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện (hóa đơn bán lẻ, chứng từ giao nhận hàng hóa dịch vụ, ...).
20. Giao dịch gian lận, giả mạo: là giao dịch bằng thẻ giả hoặc giao dịch sử dụng trái phép thẻ để mua hàng hóa và dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ thẻ. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ thẻ hoặc dựa trên các thông tin/danh sách cảnh báo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.

21. Giao dịch khống: là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
22. Cấp phép: là việc TCPHT xác nhận tài khoản của Chủ thẻ tại thời điểm giao dịch còn đủ số dư và/hoặc hạn mức tín dụng để thực hiện giao dịch và thẻ trong tình trạng tốt.
23. Tra soát: là yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của hóa đơn thanh toán, hoá đơn mua bán hàng hoá dịch vụ và các chứng từ khác theo yêu cầu của Ngân hàng để kiểm tra tính xác thực của các Giao dịch thẻ đã thực hiện.
24. Truy đòi: là việc Ngân hàng thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT và các khoản chi phí phát sinh (nếu có).
25. Ngày: là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.
26. PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard): là chuẩn quy định về bảo mật của các TCTQT bao gồm các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành nhằm ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.
27. NHNN: Ngân hàng Nhà nước.
28. Chức năng Key-in: Chức năng Key-in thường được sử dụng đối với các giao dịch MO/TO để thực hiện cấp phép và báo có giao dịch vào tài khoản ĐVCNT. ĐVCNT nhập số thẻ vào TBCNT được mở chức năng Key-in, giao dịch sau khi được TCTQT cấp phép và gửi đi thanh toán, giao dịch sẽ được báo có vào tài khoản của ĐVCNT.
29. Chức năng Offline: sau khi khách hàng thực hiện/sử dụng dịch vụ, nếu Khách hàng không thanh toán bằng tiền mặt hoặc giao dịch cà thẻ trực tiếp, ĐVCNT sử dụng chức năng Offline để nhập giao dịch & gửi đi thanh toán dựa trên giao dịch đã được cấp phép (verify) trước đó.
30. Chức năng Verify/Card Verify: chức năng Card Verify được sử dụng với mục đích xác thực với Ngân hàng phát hành về việc đảm bảo khả năng thanh toán của Chủ thẻ. ĐVCNT sử dụng chức năng Card Verify để cấp phép cho số tiền ước tính mà Chủ thẻ phải thanh toán.
31. Giao dịch Verify/ Card Verify: là giao dịch kiểm tra thẻ để đảm bảo Chủ thẻ có đủ khả năng thanh toán, bao gồm Card Verify có sự xuất hiện của thẻ và không có sự xuất hiện của Thẻ.
32. Giao dịch Offline: là giao dịch thanh toán thẻ không kết nối với hệ thống của TCPHT, được thực hiện trên cơ sở số thẻ, số tiền và thông tin của giao dịch Card Verify đã được cấp phép trước đó, bao gồm: giao dịch offline có sự xuất hiện của Thẻ và giao dịch Offline không có sự xuất hiện của Thẻ.
33. Giao dịch NO-SHOW: là giao dịch ĐVCNT thu tiền từ tài khoản thẻ của Chủ thẻ khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho việc sử dụng dịch vụ nhưng sau đó không sử dụng và không thông báo hủy theo đúng quy định của đơn vị. Khi đó, ĐVCNT có quyền yêu cầu Ngân hàng ghi nợ tài khoản Thẻ của Chủ thẻ giá trị tiền theo chính sách của đơn vị đã thông báo cho Chủ thẻ, các loại thuế và các dịch vụ liên quan. Đơn vị phải lưu trữ và cung cấp chứng từ hợp lệ chứng minh chính sách hoàn hủy đã được thông báo cho Khách Hàng ở thời điểm giao dịch.
34. Giao dịch MO/TO (Mail Order/Telephone Order): là giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ được Chủ thẻ thực hiện qua thư/điện thoại/fax.

Điều 2. Thiết bị chấp nhận thẻ

1. Ngân hàng cung cấp TBCNT cho ĐVCNT và được liệt kê cụ thể tại Phụ lục số cung cấp TBCNT đính kèm Hợp đồng này để phục vụ cho việc thực hiện giao dịch thẻ tại ĐVCNT, trong đó (các) TBCNT này luôn là tài sản của Ngân hàng và trong thời gian ĐVCNT sử dụng, ĐVCNT phải đảm bảo được bảo quản cẩn thận để trả lại ngay cho Ngân hàng khi có yêu cầu hoặc với bất cứ lý do nào khác hoặc khi chấm dứt Hợp đồng này hoặc khi ĐVCNT bị ngừng hoạt động, giải thẻ hay phá sản.
2. Việc giao nhận TBCNT được nêu tại Khoản 1 Điều này giữa Ngân hàng và ĐVCNT phải được lập thành Biên bản hoặc Phụ lục Hợp đồng và là căn cứ để ĐVCNT trả lại cho Ngân hàng hoặc bồi thường cho Ngân hàng (đối với trường hợp hư hỏng, mất mát, ...).
3. ĐVCNT đảm bảo rằng sau 03 (ba) tháng kể từ ngày Ngân hàng bàn giao TBCNT cho ĐVCNT, doanh số giao dịch thẻ hàng tháng của ĐVCNT phải đạt được doanh số tối thiểu là do Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ đối với 01 (một) TBCNT tại 01 (một) địa điểm bán hàng, giao dịch thẻ.
4. Trường hợp TBCNT do đối tác của Ngân hàng chỉ định cung cấp cho ĐVCNT. ĐVCNT sẽ ký thỏa thuận các vấn đề liên quan đến TBCNT. Đối tác do Ngân hàng chỉ định sẽ là đầu mối tiếp nhận liên quan đến TBCNT và có trách nhiệm hướng dẫn sử dụng TBCNT, hướng dẫn nhận diện thẻ, giao hóa đơn thanh toán thẻ, sửa chữa, thay thế, nâng cấp, bảo trì máy TBCNT để đảm bảo chất lượng hoạt động dịch vụ thanh toán thẻ.
5. ĐVCNT phải thực hiện theo đúng quy định tại Khoản 22, Điều 4 của Bản Điều khoản, Điều kiện dịch vụ thanh toán này.

Điều 3. Điều khoản phí và thanh toán

1. Phí dịch vụ bao gồm:
 - 1.1. Phí chiết khấu: được ĐVCNT thanh toán cho Ngân hàng căn cứ trên mỗi Giao dịch thẻ được thanh toán thành công (Ngân hàng thu Phí này cùng với bút toán tạm ứng báo có). Đối với các Giao dịch hủy, Giao dịch hoàn trả, ĐVCNT sẽ được hoàn lại Phí Thanh toán thẻ tương ứng với giá trị hủy, hoàn trả mà ĐVCNT thực hiện.
 - 1.2. Các khoản phí dịch vụ chi tiết được quy định tại Hợp đồng này.
2. Thanh toán giá trị Giao dịch thẻ: Đối với mỗi Giao dịch thẻ được Chủ thẻ thanh toán thành công, số tiền Ngân hàng tạm ứng Báo có cho ĐVCNT sẽ bằng giá trị Giao dịch thẻ trừ đi số tiền Phí chiết khấu được quy định tại Hợp đồng này. Trong một số trường hợp, Ngân hàng có quyền giữ một phần hoặc toàn bộ số tiền đã tạm ứng báo có cho ĐVCNT trong thời hạn 18 (mười tám) tháng kể từ ngày Ngân hàng phong tỏa theo quy định của Hợp đồng này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
3. Lưu giữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ:
 - 3.1. ĐVCNT có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn thanh toán, chứng từ Giao dịch thẻ phục vụ cho việc đối chiếu tra soát khi có yêu cầu của Ngân hàng, bao gồm các hoá đơn thanh toán thẻ hợp lệ và các chứng từ liên quan (hóa đơn bán lẻ mô tả hàng hóa dịch vụ, chứng từ giao nhận hàng hóa, Hợp đồng dịch vụ giữa Chủ thẻ và ĐVCNT, các chứng từ liên quan khác). Thời gian lưu giữ Hóa đơn thanh toán thẻ là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày giao dịch được thực hiện.

3.2. Vietbank có quyền yêu cầu ĐVCNT cung cấp hóa đơn thanh toán thẻ hợp lệ và các chứng từ liên quan (hóa đơn bán lẻ mô tả hàng hóa dịch vụ, chứng từ giao nhận hàng hóa, Hợp đồng dịch vụ giữa Chủ thẻ và ĐVCNT, các chứng từ liên quan khác) cho các giao dịch có số lượng, giá trị, tần suất giao dịch không phù hợp với thông tin nhận biết về loại hình kinh doanh của ĐVCNT, ĐVCNT phát sinh giao dịch có giá trị lớn bất thường so với giá trị trung bình đối với từng nhóm ngành kinh doanh của ĐVCNT, theo quy định Vietbank trong từng thời kỳ và cho các giao dịch có giá trị từ 50 (năm mươi) triệu đồng (hoặc tương đương) trở lên, các giao dịch chia tách giá trị hoặc các giao dịch được Vietbank xác định có tiềm ẩn rủi ro trước khi thanh toán cho ĐVCNT. Trong đó:

- a) Hóa đơn/chứng từ phải ghi rõ tên ĐVCNT, địa chỉ ĐVCNT, trùng khớp với tên, địa chỉ đã đăng ký với Vietbank; hóa đơn/chứng từ đủ chữ ký của người mua hàng; ghi rõ nội dung hàng hóa/dịch vụ mua bán; số tiền thanh toán trên hóa đơn phải khớp hoặc lớn hơn số tiền giao dịch thanh toán; thời gian thanh toán trên hóa đơn/chứng từ phải khớp với thời gian giao dịch thanh toán qua thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ.
- b) ĐVCNT chịu hoàn toàn trách nhiệm với tính chính xác của hóa đơn/chứng từ cung cấp cho Vietbank; Vietbank có quyền từ chối thanh toán cho ĐVCNT trong trường hợp Vietbank xác định ĐVCNT cung cấp hóa đơn/chứng từ không chính xác. Trong trường hợp ĐVCNT không cung cấp được bộ chứng từ theo yêu cầu, Vietbank có quyền giữ lại khoản thanh toán của ĐVCNT trong thời gian tối thiểu 540 (năm trăm bốn mươi) ngày làm việc.

3.3. Trong trường hợp Ngân hàng yêu cầu xuất trình Hóa đơn thanh toán thẻ và các chứng từ liên quan, nếu ĐVCNT không cung cấp cho Ngân hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, ĐVCNT theo đây đồng ý để Ngân hàng chủ động thực hiện quyền truy đòi đầy đủ toàn bộ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNT theo quy định tại Hợp đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện này, kể cả trong trường hợp Giao dịch thẻ có tranh chấp và các chi phí phát sinh (nếu có).

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của Đơn vị chấp nhận thẻ

1. Được Ngân hàng tạm ứng báo Có/báo Có vào Tài khoản thanh toán của ĐVCNT được quy định tại Hợp đồng này.
2. Có quyền yêu cầu Ngân hàng tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
3. Tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của Ngân hàng.
4. Thực hiện các biện pháp an toàn cần thiết trước khi thực hiện giao dịch chấp nhận thanh toán trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo đảm tính chính xác của các đơn đặt hàng hóa/ dịch vụ.
5. Cam kết **KHÔNG** thực hiện các hành vi bị cấm đối với ĐVCNT, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - 5.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.

- 5.2. Thực hiện hoặc tạo điều kiện hoặc cấu kết với các tổ chức, cá nhân khác thực hiện Giao dịch khống; không chấp nhận thanh toán để thanh toán các khoản nợ không phát sinh từ giao dịch mua bán hàng hóa giữa Khách hàng với ĐVCNT và không thực hiện thanh toán hộ cho đơn vị khác.
- 5.3. Không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Chủ thẻ sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt; Không đưa ra thêm điều kiện chấp nhận thanh toán thẻ trái với quy định của NHNN/TCTQT; ĐVCNT phải hoàn trả lại hoặc thông qua Đối tác và TCTTT để hoàn trả lại cho Chủ thẻ chênh lệch giá, tỷ giá, phụ phí đã thu trái quy định; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng đối với mọi giao dịch thanh toán bằng thẻ. ĐVCNT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch khống, giao dịch vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của TCTQT/TCCMT. Nếu ĐVCNT vi phạm Ngân hàng có toàn quyền quyết định áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm quy định tại Hợp đồng này.
- 5.4. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, chủ phương tiện thanh toán và Giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- 5.5. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử Giao dịch thẻ.
- 5.6. Thực hiện giao dịch trái pháp luật/giao dịch mà ĐVCNT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của TCTQT và Ngân hàng.
- 5.7. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp thông tin về thẻ, hạn sử dụng, CVV2 hoặc bất kỳ thông tin Thẻ nào khác.
- 5.8. Ứng/hoàn/chuyển tiền một phần hoặc toàn bộ giao dịch cho Chủ thẻ hoặc Bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào.
- 5.9. Lưu trữ, mua bán, cung cấp hay trao đổi thông tin về Thẻ/Chủ thẻ/Giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào trái với quy định pháp luật hoặc khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân hàng/ hoặc cơ quan có thẩm quyền. Các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn bởi: số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, mật mã cá nhân (PIN), giá trị xác thực thẻ (VD: CVV2, CAV2, CVC, ...), toàn bộ thông tin trên dải băng từ và/hoặc thông tin trên con chip.
- 5.10. Chỉnh sửa, thay thế hoặc gỡ bỏ các chương trình bản quyền, nhận diện thương hiệu hoặc các cảnh báo bảo vệ của Ngân hàng hoặc các phần mềm do Ngân hàng cung cấp.
- 5.11. Đảo ngược thiết kế, giải mã hoặc tháo gỡ, tách rời, thay thế các thành phần, sao chép, mô phỏng, sử dụng, phân phối, cho thuê, cho mượn, vay, bán, thế chấp, cho phép Bên thứ ba sử dụng hoặc thực hiện bất kỳ hành vi nào gây ảnh hưởng hay can thiệp vào các hệ thống hoặc các phần mềm do Ngân hàng cung cấp mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân hàng, trừ khi được pháp luật cho phép.

- 5.12. Không thực hiện quảng cáo, chào hàng hoặc bất kỳ hình thức giới thiệu nào khác nhằm khuyến khích Khách hàng của ĐVCNT thay đổi hình thức thanh toán mà ĐVCNT đăng ký chấp nhận thanh toán tại Hợp đồng này sang hình thức thanh toán khác.
- 5.13. Cam kết không được phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt và phân biệt giá giữa các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
6. Cung cấp đầy đủ, trung thực các hóa đơn, chứng từ giao dịch thẻ và hóa đơn, chứng từ hàng hóa, dịch vụ cung cấp có liên quan đến Giao dịch thẻ tại ĐVCNT theo quy định của pháp luật, của TCTTT, TCPHT, TCTQT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được ĐVCNT cung cấp cho Giao dịch thẻ.
 7. Tuân thủ theo tiêu chuẩn bảo mật thông tin thanh toán thẻ (PCI/DSS), bao gồm cả các Đối tác cung cấp dịch vụ liên quan đến hoạt động thanh toán thẻ cho ĐVCNT và cung cấp các tài liệu/ hồ sơ liên quan đến nội dung này khi được yêu cầu.
 8. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Ngân hàng bằng hòm thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại (nếu có) của Ngân hàng.
 9. Cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin cung cấp tại Hợp đồng này và các giấy tờ kèm theo. ĐVCNT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản trong vòng 03 (ba) ngày làm việc cho Ngân hàng bất kỳ sự thay đổi nào về số tài khoản, địa chỉ, người đại diện pháp luật, chủng loại hàng hóa, dịch vụ ĐVCNT cung cấp, tư cách pháp nhân, địa chỉ, ngành nghề kinh doanh, chính sách hoạt động, việc tạm dừng hoặc chấm dứt hoạt động của ĐVCNT hoặc của bất kỳ đơn vị trực thuộc nào của ĐVCNT, hoặc bất cứ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin của ĐVCNT đã đăng ký với Ngân hàng kể từ thời điểm thay đổi. Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng hoặc tạm ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch Vụ nếu Ngân Hàng đơn phương nhận thấy những thay đổi của ĐVCNT và/hoặc thông tin phát sinh là/ngghi ngờ chưa phù hợp với pháp luật và/hoặc gây/có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp đồng này/Ngân hàng.
 10. Chịu trách nhiệm thông báo ngay tới Ngân hàng nếu, vì bất kỳ lý do nào, ĐVCNT ngừng chấp nhận Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ĐVCNT ngừng hoạt động kinh doanh. Trong trường hợp này, Ngân hàng sẽ có quyền thông báo việc này với các TCTTT và TCPHT khác, các Chủ thẻ và/hoặc các bên liên quan. Việc ngừng chấp nhận Thẻ của ĐVCNT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của Hợp đồng này cho tới khi hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.
 11. ĐVCNT có trách nhiệm từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ ký hủy diệt hàng loạt.
 12. Chịu trách nhiệm bảo mật và quản lý các thông tin đăng nhập (với các Dịch vụ đăng ký) sau khi Ngân hàng đã cung cấp cho ĐVCNT.

13. Tuân thủ đầy đủ các quy định của các TCTQT liên quan đến hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng thương hiệu của các TCTQT, quản trị rủi ro, giám sát giao dịch gian lận, truy hồi xử lý giao dịch và các sản phẩm dịch vụ, chương trình mà ĐVCNT tham gia.
14. Chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng các khoản phí do không tuân thủ quy định của TCTQT.
15. Cam kết trực tiếp thương lượng, giải quyết với Chủ thẻ các yêu cầu tra soát, khiếu nại có liên quan đến chất lượng, quy cách hàng hoá (mẫu mã, chất liệu, màu sắc...), dịch vụ do ĐVCNT cung cấp. Trong trường hợp Chủ thẻ từ chối thanh toán một phần hoặc toàn bộ giao dịch mua bán hàng hoá, dịch vụ cho Ngân hàng do những khiếu nại chưa được giải quyết, ĐVCNT cam kết để Ngân hàng thực hiện quyền truy đòi một phần hoặc toàn bộ số tiền mà Ngân hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT và các chi phí phát sinh (nếu có) theo quy định tại Phụ lục Hợp đồng này.
16. Thời hạn tra soát khiếu nại đối với ĐVCNT là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.
17. Lưu trữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNT trong 18 (mười tám) tháng. Cung cấp các hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNT theo quy định của TCTTT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của Giao dịch thẻ trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của Ngân hàng. Khi nhận được thông báo từ Ngân hàng về việc Giao dịch thẻ là nghi ngờ gian lận, giả mạo, Giao dịch khống, ĐVCNT phải có trách nhiệm xác thực Khách Hàng, thực hiện hủy, hoàn trả giao dịch nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ và để Ngân hàng truy đòi một phần hoặc toàn bộ các khoản đã tạm ứng báo Có cho ĐVCNT và/hoặc thực hiện các quyền khác của Ngân hàng theo quy định của Hợp đồng.
18. Giải quyết trực tiếp với Chủ thẻ tất cả các tranh chấp, khiếu nại về nghĩa vụ giao hàng hoá, dịch vụ và chất lượng hàng hoá/ dịch vụ do ĐVCNT cung cấp.
19. Hoàn trả Ngân hàng hoặc bằng văn bản này đồng ý cho Ngân hàng chủ động trích (ghi Nợ) một phần và hoặc toàn bộ số tiền Ngân hàng đã tạm ứng/báo Có cho ĐVCNT trong các trường hợp cụ thể được quy định tại Hợp đồng này. Cam kết thực hiện bồi thường theo quy định tại Hợp đồng và thanh toán các khoản phát sinh với các Bên thứ ba không liên quan đến Ngân hàng.
20. Về chấm đối chiếu giao dịch thẻ:
 - 20.1. Căn cứ vào các giao dịch Ngân hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT, ĐVCNT thực hiện chấm đối chiếu với hóa đơn thẻ của ĐVCNT hàng ngày để phát hiện các sai lệch. Ngân hàng được quyền miễn trách trong trường hợp ĐVCNT không thực hiện chấm đối chiếu đúng theo các quy định tại Hợp đồng.
 - 20.2. Đối với các Giao dịch thẻ quốc tế đã thực hiện truyền dữ liệu về Ngân hàng nhưng ĐVCNT chưa được Ngân hàng thanh toán tạm ứng sau 02 (hai) ngày làm việc, hoặc đối với các Giao dịch thẻ nội địa thành công nhưng chưa được Ngân hàng thanh toán tạm ứng theo quy định. ĐVCNT thực hiện liên hệ với Vietbank để yêu cầu kiểm tra và/hoặc cung cấp chứng từ theo yêu cầu từ Vietbank.

- a) Đối với bộ chứng từ cung cấp hợp lệ, Vietbank thực hiện thanh toán/ gỡ phong tỏa/ hoàn trả giao dịch đã truy thu trước đó.
 - b) Đối với Bộ chứng từ cung cấp không hợp lệ hoặc ĐVCNT không cung cấp chứng từ, Vietbank tiếp tục tạm hoãn/ phong tỏa/ tạm treo số tiền đã truy thu cho đến khi hết thời hạn tra soát khiếu nại.
- 20.3. Nếu sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch đối với thẻ quốc tế và thẻ nội địa, Ngân hàng không nhận được yêu cầu kiểm tra và/hoặc cung cấp chứng từ bổ sung từ phía ĐVCNT, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm nếu TCPHT hoặc Chủ thẻ từ chối thanh toán. Trường hợp ĐVCNT cần thu bổ sung sau 03 (ba) ngày, ĐVCNT thực hiện gửi yêu cầu nhờ thu và cung cấp các bằng chứng chứng minh việc đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
21. Thanh toán cho Ngân hàng toàn bộ Phí dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng và Điều khoản, Điều kiện này.
22. Các trách nhiệm về trang thiết bị:
- 22.1. Thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán thẻ (POS) của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký.
 - 22.2. Cam kết bảo quản ở nơi an toàn, giữ gìn cẩn thận các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ và các mẫu hóa đơn giao dịch, bảng kê giao dịch, các nhãn hiệu thương mại, biểu tượng quảng cáo do Ngân hàng cung cấp phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán Thẻ theo biên bản bàn giao ký từng thời kỳ đính kèm. ĐVCNT không được cài đặt thêm và tháo dỡ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Khi có dấu hiệu bất thường trong quá trình sử dụng, ĐVCNT phải báo ngay cho Ngân hàng.
 - 22.3. Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ là tài sản của Ngân hàng và không cho phép bất cứ Bên thứ ba nào khác sử dụng khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân hàng; bảo quản và không được mang ra khỏi địa điểm chấp nhận thanh toán thẻ đã đăng ký với Ngân hàng tại Biên bản bàn giao máy ngoại trừ khi có sự chấp thuận của Ngân hàng.
 - 22.4. Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán không bị can thiệp, chỉnh sửa phần cứng và phần mềm sau khi Ngân hàng bàn giao cho ĐVCNT; áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, liên tục hoạt động của các thiết bị chấp nhận thanh toán.
 - 22.5. ĐVCNT cam kết hoàn trả các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ cho Vietbank theo đúng tình trạng bàn giao ban đầu trong điều kiện hoạt động tốt ngay khi Hợp đồng này hết hiệu lực hoặc khi Vietbank ngừng cung cấp dịch vụ hoặc ĐVCNT ngừng sử dụng dịch vụ. Nếu các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do sự bất cẩn của ĐVCNT, ĐVCNT phải bồi thường giá trị còn lại của thiết bị theo thông báo của Vietbank trong từng thời kỳ. Thời gian thực hiện bồi thường là 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Vietbank gửi thông báo đến ĐVCNT về việc yêu cầu ĐVCNT bồi thường. Vietbank được tự động trích nợ từ tài khoản thanh toán đã đăng ký với Vietbank tại Hợp đồng mà ĐVCNT đã ký với Vietbank và/hoặc các tài khoản khác của ĐVCNT mở tại Vietbank để thu số tiền bồi thường này.

22.6. Quản lý, bảo vệ, lắp đặt, thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tại nơi an toàn. Có biện pháp phòng chống việc sử dụng trái phép, trộm cắp thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ, lắp đặt các thiết bị đọc trộm dữ liệu thẻ trên thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Đồng thời, ĐVCNT cam kết chịu trách nhiệm thanh toán chi phí sửa chữa thiết bị toàn bộ các thiết bị phát sinh cho Vietbank.

22.7. Lắp đặt nguồn điện, đường truyền đúng theo yêu cầu.

22.8. Thiết bị chấp nhận thanh toán phải có tên và logo của Vietbank.

23. Cam kết thường xuyên trưng bày logo của Ngân hàng, biểu tượng các loại Thẻ được chấp nhận thanh toán do Ngân hàng cung cấp ở vị trí phù hợp cho đến khi có thông báo chấm dứt của Ngân hàng hoặc khi Hợp đồng hết hiệu lực và không sử dụng biểu tượng, logo, nhãn hiệu thương mại v.v... cho những mục đích khác với nội dung quy định tại Hợp đồng này khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Ngân hàng.
24. ĐVCNT cam kết: (i) không công bố Phí dịch vụ trên kênh thanh toán của mình; (ii) công khai chính sách hoàn trả hàng hóa, dịch vụ và thanh toán trên kênh thanh toán của mình; (iii) đảm bảo thông tin để các Chủ thẻ nắm được các trách nhiệm của ĐVCNT đối với giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp, công tác dịch vụ Khách hàng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện trong cung ứng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNT.
25. Phải đăng ký số Sim sử dụng tại TBCNT (nếu có) và trong trường hợp thay đổi số Sim phải thông báo ngay cho Ngân hàng để phối hợp cài đặt lại.
26. Ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số sim sử dụng cho TBCNT (đối với máy sử dụng Sim) theo mẫu của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
27. Phối hợp với Vietbank và/hoặc cá nhân, tổ chức có liên quan để xử lý rủi ro liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ, gian lận giả mạo, lừa đảo.
28. Đồng ý để Vietbank thực hiện các nghiệp vụ, cung cấp thông tin và/hoặc biện pháp khác (nếu có) liên quan ĐVCNT để xử lý rủi ro liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ, gian lận giả mạo, lừa đảo theo Quyết định số 71/QĐ-HHNNH ngày 30/09/2025 về việc ban hành Sổ tay hướng dẫn phối hợp hỗ trợ xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo và/hoặc các Quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ.
29. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác của ĐVCNT theo quy định tại Hợp đồng này.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

1. Được hưởng Phí dịch vụ và các khoản phí khác theo quy định tại Hợp đồng này.
2. Được quyền chủ động phong tỏa/chấm dứt phong tỏa các tài khoản thanh toán của ĐVCNT tại Ngân hàng, tạm giữ, trì hoãn, chưa báo có hoặc từ chối thanh toán tạm ứng/thanh toán và/hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch thẻ đã thanh toán tạm ứng/thanh toán đối với các Giao dịch thẻ thực hiện tại ĐVCNT trong các trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn như sau:
 - 2.1. ĐVCNT có hành vi gian lận, không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho Ngân hàng và/hoặc không tuân thủ các điều khoản, điều kiện theo đúng quy định

của Hợp đồng, cũng như các quy định khác của pháp luật, và/hoặc của Ngân hàng (nếu có).

- 2.2. ĐVCNT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các Bên thứ ba không phải là ĐVCNT.
- 2.3. ĐVCNT thông đồng với Chủ thẻ thực hiện các giao dịch giả mạo, giao dịch không được phép hoặc giao dịch không đúng theo quy định của Ngân hàng, TCTQT/TCCMT và/hoặc quy định của pháp luật.
- 2.4. Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNT và Chủ thẻ, việc sử dụng Thẻ và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam, quy định của TCTQT/TCCMT.
- 2.5. Giao dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ mà Ngân hàng không thể đòi tiền được do Chủ thẻ đã từ chối hàng hoá, dịch vụ hoặc giao dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận giữa Chủ thẻ và ĐVCNT với những chứng cứ hợp lý, hoặc ĐVCNT không chứng minh được đầy đủ hóa đơn, chứng từ thanh toán, hóa đơn giao nhận hàng hóa dịch vụ và các bằng chứng là ĐVCNT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và hợp lệ cho Chủ thẻ.
- 2.6. Giao dịch không được cấp phép hoặc không có số cấp phép hoặc số cấp phép không trùng với số cấp phép do TCPHT cung cấp hoặc các thông tin do ĐVCNT cung cấp khi xin cấp phép không chính xác.
- 2.7. Giao dịch thẻ được thực hiện với số tiền giao dịch, thời gian giao dịch, tần suất giao dịch bất thường đối với loại hình kinh doanh ĐVCNT đã đăng ký với Ngân hàng.
- 2.8. Các giao dịch báo có thừa, báo có trùng lặp do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
- 2.9. Các trường hợp nghi ngờ hoặc xác định Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch khống bởi Ngân hàng và/hoặc các cơ quan chức năng.
- 2.10. Giao dịch bị Chủ thẻ hoặc TCPHT khiếu nại giả mạo, không được cấp phép, giao dịch quá hạn mà TCPHT không thanh toán hoặc các giao dịch TCTQT từ chối thanh toán.
- 2.11. Giao dịch xuất trình chứng từ chậm so với quy định của Ngân hàng tại Hợp đồng.
- 2.12. ĐVCNT thực hiện các Giao dịch thẻ đặc biệt trên TBCNT của Ngân hàng khi chưa được chấp thuận bằng văn bản của Vietbank.
- 2.13. Phát sinh tranh chấp, khiếu nại từ việc thực hiện các Giao dịch thẻ đặc biệt quy định tại Hợp đồng này.
- 2.14. Sử dụng Thẻ thực hiện giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT và các Giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.
- 2.15. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất.
- 2.16. Thẻ hết hạn sử dụng.
- 2.17. Thẻ bị khóa.
- 2.18. Số dư Tài khoản thanh toán, số dư thẻ, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán.

- 2.19. Chủ thẻ vi phạm các quy định của TCPHT trong các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với TCPHT mà theo đó Thẻ bị từ chối thanh toán.
- 2.20. Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến vi phạm quy định quản lý ngoại hối hoặc gian lận thương mại.
- 2.21. Khi có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- 2.22. Tổ chức, cá nhân thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, vi phạm cấm vận hoặc rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 2.23. Tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ, chấm dứt quan hệ hoặc các trường hợp Ngân hàng từ chối cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo quy định về PCRT, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận của Ngân hàng.
- 2.24. Các trường hợp khác quy định tại Hợp đồng (nếu có).
3. Ngân hàng thực hiện quyền truy đòi theo Hợp đồng này bằng cách chủ động trích (ghi Nợ) Tài khoản thanh toán của ĐVCNT mở Ngân hàng hoặc trừ vào lần thanh toán tạm ứng kế tiếp cho ĐVCNT và/hoặc thực hiện bất kỳ biện pháp nào trong phạm vi pháp luật cho phép để thu/truy đòi các khoản Phí dịch vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả. Quyền truy đòi của Ngân hàng giữ nguyên giá trị ngay cả khi Hợp đồng này chấm dứt.
 4. Trong trường hợp Ngân hàng yêu cầu ĐVCNT giữ lại Thẻ của Chủ thẻ, ĐVCNT cần thực hiện yêu cầu bằng biện pháp an toàn. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với bất cứ khiếu nại nào về thương tổn tới con người, tài sản của Chủ thẻ cũng như ĐVCNT phát sinh trong quá trình thu giữ Thẻ.
 5. Được miễn trách nhiệm trong những trường hợp quy định tại Hợp đồng.
 6. Trong trường hợp ĐVCNT không được miễn khoản ký quỹ để bảo đảm cho nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng, Ngân hàng được quyền yêu cầu ĐVCNT nộp một khoản ký quỹ theo quy định tại Hợp đồng hoặc theo yêu cầu cụ thể của Ngân hàng bằng văn bản trong từng thời kỳ. Ngân hàng được giữ và toàn quyền xử lý khoản ký quỹ này khi có rủi ro phát sinh; Trong trường hợp Hợp đồng chấm dứt mà khoản ký quỹ này chưa bị xử lý, hoặc còn một phần sau khi xử lý thì Ngân hàng được quyền tiếp tục được giữ khoản tiền này thêm 180 (một trăm tám mươi) ngày kể từ ngày Hợp đồng chấm dứt.
 7. Trong thời gian điều tra giả mạo và các trường hợp nghi ngờ gian lận, Ngân hàng được phong tỏa (các) Tài khoản thanh toán của ĐVCNT mở tại Ngân hàng cho tới khi có kết quả điều tra, xác minh hoặc xử lý xong khoản ký quỹ của ĐVCNT quy định tại Hợp đồng này, tùy thuộc thời điểm nào đến sau.
 8. Được quyền giữ lại một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch thẻ tại ĐVCNT trong một thời hạn nhất định do Ngân hàng quy định theo quy định tại Hợp đồng.

9. Được quyền đưa các thông tin về ĐVCNT lên danh sách các ĐVCNT đã bị chấm dứt hoạt động (theo quy định của các TCTQT) và danh sách các ĐVCNT có độ rủi ro cao khi cần thiết mà không cần thêm bất kỳ thông báo, đồng ý hay xác nhận nào khác từ ĐVCNT. Được phép tra cứu, xác minh các thông tin về ĐVCNT bao gồm, nhưng không giới hạn ở kiểm tra thông tin tín dụng, quan hệ giao dịch Ngân hàng, và lịch sử về tài chính.
10. Việc ngừng chấp nhận thanh toán Giao dịch thẻ của ĐVCNT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của các Điều khoản, Điều kiện và Hợp đồng cho tới khi Các Bên hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình. Vietbank được quyền chủ động đóng số hiệu ĐVCNT và thu hồi thiết bị chấp nhận thẻ trong các trường hợp sau:
 - 10.1. ĐVCNT không hoạt động hiệu quả theo kết quả rà soát đánh giá định kỳ của Vietbank.
 - 10.2. ĐVCNT có sự gian lận trong việc sử dụng các giấy tờ pháp lý để đăng ký sử dụng Dịch vụ.
 - 10.3. ĐVCNT chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - 10.4. ĐVCNT vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp đồng.
 - 10.5. Các trường hợp Hợp đồng chấm dứt theo quy định của Hợp đồng.
 - 10.6. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
11. Được cung cấp thông tin của ĐVCNT cho Bên thứ ba để thực hiện dịch vụ liên quan.
12. Yêu cầu ĐVCNT hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống, lỗi nâng cấp hệ thống/phần mềm, hoặc bị gian lận, tội phạm công nghệ v.v...).
13. Yêu cầu ĐVCNT cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan và thực hiện các nghĩa vụ theo thỏa thuận phù hợp với quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
14. Chịu trách nhiệm thực hiện đúng theo quy định của NHNN trong vai trò Ngân hàng là đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán Thẻ.
15. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ Ngân hàng, ĐVCNT, TCPHT theo quy định của Ngân hàng, TCTQT, TCCMT, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật Việt Nam.
16. Đào tạo, tư vấn cho ĐVCNT các vấn đề liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, quản lý rủi ro, giải quyết tra soát khiếu nại.
17. Hỗ trợ cung cấp các thông tin tham khảo, các khuyến cáo cho ĐVCNT (nếu có) nhằm hạn chế các hoạt động lừa đảo, giả mạo trong các giao dịch thanh toán bằng Thẻ.
18. Quy trình thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ tại Hợp đồng này được thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và ĐVCNT tại Hợp đồng và (các) quy định có liên quan của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
19. Kiểm tra và rà soát giao dịch thanh toán Thẻ của ĐVCNT để phát hiện và báo cáo các Giao dịch đáng ngờ, có biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn việc lợi dụng dịch vụ thanh toán cho các hoạt động vi phạm pháp luật.
20. Hướng dẫn ĐVCNT sử dụng quy trình thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch của khách hàng trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ; tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát,

kiểu nại của ĐVCNT; cung cấp các vật tư liên quan cho ĐVCNT (nếu có). Thực hiện các giao dịch kiểm thử đối với tất cả các loại thẻ chấp nhận thanh toán theo Hợp đồng để đảm bảo thông số cài đặt chính xác, TBCNT và đường kết nối hoạt động tốt. Yêu cầu ĐVCNT đăng ký số Sim sử dụng tại TBCNT. Thực hiện và yêu cầu ĐVCNT ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số Sim sử dụng cho TBCNT.

21. Vietbank được thực hiện các nghiệp vụ, cung cấp thông tin và/hoặc biện pháp khác (nếu có) liên quan ĐVCNT để xử lý rủi ro liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ, gian lận giả mạo, lừa đảo theo Quyết định số 71/QĐ-HHNH ngày 30/09/2025 về việc ban hành Sổ tay hướng dẫn phối hợp hỗ trợ xử lý rủi ro đối với tài khoản/thẻ/đơn vị chấp nhận thanh toán liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo và/hoặc các Quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ.
22. Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm của Ngân hàng được quy định tại Hợp đồng.

Điều 6. Quy trình chấp nhận thanh toán thẻ tại Đơn vị chấp nhận thẻ

1. Khi chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa và dịch vụ, ĐVCNT thực hiện các bước kiểm tra Thẻ với chủ thẻ theo đúng các quy định của Ngân hàng. Cụ thể:
 - 1.1. Thẻ phải còn nguyên vẹn, không chấp vá, không có dấu hiệu của sự cạo sửa, còn hiệu lực.
 - 1.2. Kiểm tra thời hạn hiệu lực in trên Thẻ để đảm bảo Thẻ còn hiệu lực thanh toán.
 - 1.3. Kiểm tra các số, chữ in trên Thẻ phải được in đậm rõ ràng, không có bất kỳ dấu hiệu sửa chữa nào.
 - 1.4. Ảnh trên Thẻ (nếu có) phải đúng với nhận dạng của người sử dụng Thẻ để thanh toán.
 - 1.5. Các biểu tượng của tổ chức phát hành thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức thẻ quốc tế.
2. Thực hiện các bước thanh toán giao dịch tuân theo đúng hướng dẫn và quy định được Ngân hàng cung cấp, đặc biệt lưu ý:
 - 2.1. Số thẻ và thời hạn hiệu lực trên Thẻ phải khớp đúng với số thẻ và thời gian hiệu lực hiện lên trên màn hình và được in ra trên hóa đơn Thiết bị chấp nhận thẻ.
 - 2.2. Chỉ được phép chấp nhận thanh toán khi Thiết bị chấp nhận thẻ trả lời “APPROVAL” và cho số cấp phép. Trong mọi trường hợp khác, ĐVCNT phải liên ngay với nhân viên Vietbank hiện đang phụ trách tại ĐVCNT hoặc số tổng đài Vietbank 18001122 để nhận hướng dẫn xử lý. Vietbank có quyền từ chối, không thực hiện tạm ứng/báo có cho các giao dịch chưa được chuẩn chi.
 - 2.3. Riêng đối với Giao dịch thẻ nội địa sử dụng mã số cá nhân (PIN) để thanh toán, chủ thẻ phải tự nhập PIN và ký vào hóa đơn Giao dịch thẻ được in ra từ Thiết bị chấp nhận thẻ.
 - 2.4. Không được tự nhập bằng tay các thông số thẻ vào Thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện thanh toán khi chưa được sự chấp thuận bằng Văn bản của Vietbank. ĐVCNT cam kết chịu mọi trách nhiệm nếu không tuân thủ quy định của Vietbank trong trường hợp này.

3. Sau khi thực hiện các bước như Khoản 1, Khoản 2 Điều này, ĐVCNT yêu cầu Chủ thẻ ký tên trên hóa đơn thẻ, hóa đơn mô tả hàng hóa dịch vụ trước mặt nhân viên của ĐVCNT (trừ trường hợp giao dịch không tiếp xúc với giá trị giao dịch bằng hoặc dưới hạn mức không yêu cầu xác thực chủ thẻ, Chủ thẻ không cần thực hiện nhập PIN/ký tên trên hóa đơn). Chữ ký trên tất cả các hóa đơn, chứng từ phải giống với chữ ký trên Thẻ. Nếu bằng chữ ký không có chữ ký của chủ thẻ thì ĐVCNT phải đề nghị chủ thẻ xuất trình giấy tờ tùy thân. Sau đó, ĐVCNT ghi số giấy tờ tùy thân, ngày hết hạn lên hóa đơn giao dịch Thẻ và yêu cầu người sử dụng Thẻ ký vào băng chữ ký. ĐVCNT không được phép chấp nhận Thẻ nếu người sử dụng Thẻ từ chối ký vào băng chữ ký.
4. ĐVCNT phải ngay lập tức liên hệ với Vietbank và tiến hành các bước theo hướng dẫn của Vietbank trước khi kết thúc giao dịch bán hàng với Chủ thẻ khi có những dấu hiệu nghi ngờ Chủ thẻ là giả mạo, Thẻ bị sửa đổi hoặc giả mạo, thiết bị chấp nhận thẻ gặp sự cố, ...
5. ĐVCNT không được phép chia nhỏ số tiền thanh toán thành nhiều Giao dịch thẻ trừ khi Chủ thẻ thanh toán một phần giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ bằng tiền mặt.
6. Kết toán giao dịch: ĐVCNT phải thực hiện kết toán giao dịch để giao dịch được truyền về Vietbank trong vòng 01 (một) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

Điều 7. Giao dịch đặc biệt

1. ĐVCNT không được phép thực hiện các giao dịch đặc biệt bao gồm: giao dịch MO/TO, giao dịch NO-SHOW, giao dịch Offline, giao dịch Verify/Card Verify, giao dịch hoàn trả (Refund), chức năng Key-in, chức năng Offline, Chức năng Verify/Card Verify và các giao dịch đặc biệt theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ.
2. Trong trường hợp ĐVCNT muốn thực hiện các giao dịch đặc biệt đã nêu tại Khoản 1 Điều này thì ĐVCNT phải liên hệ và thông báo chi tiết bằng văn bản đến Ngân hàng. Và ĐVCNT chỉ được thực hiện các giao dịch đặc biệt này khi có sự chấp thuận bằng Văn bản của Vietbank.

Điều 8. Các trường hợp miễn trách nhiệm

Ngoài những các trường hợp miễn trách theo quy định của Hợp đồng, Ngân hàng được miễn trách nhiệm trong những trường hợp sau:

1. Các tổn thất gây ra do ĐVCNT không cung cấp và sử dụng Dịch vụ vì: (i) không thể truy cập kết nối hệ thống; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng hay (iii) các tổn thất do lỗi máy móc, hay lỗi khi bảo trì hệ thống.
2. Các tổn thất do Ngân hàng chuyển đổi, nâng cấp hệ thống, lỗi hệ thống kỹ thuật của Ngân hàng, lỗi đường truyền viễn thông, lỗi hệ thống của TCTQT/TCCMT dẫn đến ĐVCNT không được thanh toán đúng thời gian quy định.
3. Các sai phạm do ĐVCNT gây ra khi thực hiện cung ứng hàng hóa, dịch vụ trái quy định của pháp luật, hoặc liên quan đến hồ sơ pháp lý doanh nghiệp mà ĐVCNT cung cấp trước/trong/sau khi thực hiện Hợp đồng này. ĐVCNT phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp, hợp lệ của các hồ sơ, tài liệu, hàng hóa, dịch vụ khi cung cấp cho Khách hàng.
4. Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay tổn thất đối với ĐVCNT vì bất cứ nguyên nhân nào cho dù đã được thông báo về việc những tổn thất đó phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của đơn vị kinh doanh; (ii) quan hệ không tốt

đẹp với khách hàng; (iii) chi phí cho việc thay thế hàng hóa hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ tranh chấp, khiếu kiện phát sinh liên quan đến vi phạm trách nhiệm trong giao dịch mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNT và Chủ thẻ (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác không do lỗi của Ngân hàng hoặc từ những Sự Kiện Bất Khả Kháng quy định tại Hợp đồng.

5. Các tổn thất, trách nhiệm liên quan đến việc mất cắp dữ liệu thẻ tại hoặc gây ra từ/bởi ĐVCNT và/hoặc bên liên quan của ĐVCNT.
6. Các tổn thất, trách nhiệm liên quan đến các giao dịch gian lận, giả mạo phát sinh tại ĐVCNT; hoặc liên quan đến các giao dịch bị tra soát khiếu nại và không thu hồi được tiền từ TCPHT/Chủ thẻ.
7. Các Giao dịch đã được Ngân hàng thực hiện hoàn trả/hủy bỏ/từ chối/tri hoãn/truy đòi đúng theo quy định tại Hợp đồng.
8. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật của ĐVCNT cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định về quản trị và vận hành kênh thanh toán cung cấp hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNT.
9. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định tại Hợp đồng này được xác định là do lỗi của ĐVCNT và/hoặc Bên thứ ba.

Điều 9. Các quy định cấm

1. Các hành vi bị cấm theo pháp luật Việt Nam:
 - 1.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
 - 1.2. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
 - 1.3. ĐVCNT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
 - 1.4. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; Tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
 - 1.5. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
 - 1.6. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - 1.7. Kinh doanh các loại hình hàng hóa dịch vụ mà không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

- 1.8. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
 - 1.9. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
 - 1.10. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
 - 1.11. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
 - 1.12. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi, giao dịch vi phạm pháp luật khác.
 - 1.13. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
2. Các ngành nghề và hành vi bị cấm theo quy định của các TCTQT:
- 2.1. Kinh doanh hàng hóa/dịch vụ giả/vi phạm bản quyền.
 - 2.2. Kinh doanh dịch vụ xổ số, đánh bạc trái quy định của pháp luật.
 - 2.3. Kinh doanh thuốc lá, dược phẩm y khoa trên mạng trái quy định pháp luật.
 - 2.4. Kinh doanh các sản phẩm thuốc có chứa chất gây nghiện/ ảo giác (ma túy, thuốc lắc, ...) ảnh hưởng đến hệ thần kinh.
 - 2.5. Kinh doanh các sản phẩm đồi trụy, các sản phẩm/ dịch vụ có hình ảnh phản cảm, ấu dâm, khiêu dâm, dịch vụ điện thoại hoặc trò chuyện, tán ngẫu có nội dung khiêu dâm.
 - 2.6. Kinh doanh mặt hàng là séc tiền mặt/ séc bảo lãnh.
 - 2.7. Đại lý thu tiền - thu trên thẻ (Collection Agencies – Receivable on card).
 - 2.8. Dịch vụ thu hồi nợ (Credit Restoration Service).
 - 2.9. Hoạt động kinh doanh, tiếp thị đa cấp.
 - 2.10. Các giao dịch liên quan đến tiền điện tử (mua bán, môi giới, trung gian).
 - 2.11. Kinh doanh vũ khí, đạn dược.
 - 2.12. Hoạt động kinh doanh liên quan đến buôn bán các loài có nguy cơ tuyệt chủng và sản phẩm từ các loài đó.
 - 2.13. Các hoạt động kết nối/cho phép kết nối với đường link khác (đơn vị không đăng ký đường link này với Vietbank) để thanh toán hàng hóa dịch vụ mà không khai báo và được sự đồng ý của Ngân hàng.
 - 2.14. Chia nhỏ hóa đơn để thanh toán nhằm xin cấp phép thành công từ Ngân hàng.

- 2.15. Kinh doanh các hoạt động vi phạm pháp luật, hoạt động kinh doanh bất hợp pháp theo pháp luật.
- 2.16. Các hành vi bị cấm khác theo cập nhật của các TCTQT và thông báo của Vietbank trong từng thời kỳ.

