



## ĐIỀU KHOẢN và ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH và SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA (V-TOP)/ THẺ TRẢ TRƯỚC ĐỊNH DANH

### **Điều 1:** Các thuật ngữ dùng trong bản Điều khoản và điều kiện này được hiểu như sau:

“**Ngân hàng**”: Là Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam (Eximbank).

“**Đối tác**”: Là đơn vị hợp tác với Ngân hàng phát hành thẻ đồng thương hiệu.

“**Thẻ**”: Là thẻ ghi nợ nội địa (V-TOP) hoặc thẻ trả trước định danh do Ngân hàng cấp cho Chủ thẻ.

“**Chủ thẻ**”: Là người được Ngân hàng cấp thẻ để sử dụng. Chủ thẻ bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ (nếu có). Chủ thẻ chính là người đứng tên trên “Giấy đề nghị phát hành thẻ” và đồng thời là Chủ tài khoản. Chủ thẻ phụ là người được Ngân hàng cấp thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ chính.

“**Đơn vị chấp nhận thẻ**” (ĐVCNT): Là cơ sở chấp nhận thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc ứng tiền mặt bằng thẻ.

“**Máy rút tiền tự động**” (ATM): Là thiết bị do Ngân hàng (hoặc do ngân hàng trong liên minh) lắp đặt mà Chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thực hiện các dịch vụ khác do các ngân hàng cung cấp.

“**Mã số xác định Chủ thẻ**” (PIN): Là số mật mã cá nhân do Ngân hàng ấn định cho mỗi thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ. Chủ thẻ là người duy nhất biết mã số PIN và có thể thay đổi PIN tại máy ATM của Ngân hàng.

“**Giao dịch thẻ**”: Là giao dịch, trong đó Chủ thẻ sử dụng thẻ hoặc các thông tin có liên quan đến thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, chuyển khoản và/hoặc để rút tiền mặt.

“**Tài khoản**”: Là tài khoản tiền gửi cá nhân của Chủ thẻ chính mở tại Ngân hàng để được phát hành thẻ. Chủ thẻ phụ (nếu có) sử dụng chung tài khoản tiền gửi cá nhân của Chủ thẻ chính.

“**Hệ thống ATM trong liên minh**”: Là hệ thống các máy ATM của các ngân hàng trong các liên minh có hợp tác chia sẻ hệ thống với Ngân hàng mà Chủ thẻ có thể thực hiện giao dịch thẻ tại hệ thống này.

“**Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code)**” là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant-Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía chủ thẻ (Consumer-Presented QR Code).

### **Điều 2: Trách nhiệm và quyền hạn của Chủ thẻ**

#### **2.1. Trách nhiệm của Chủ thẻ:**

- (i) Chấp nhận các chứng từ giao dịch thẻ và/hoặc (các) giao dịch thẻ có sử dụng số PIN của Chủ thẻ;
- (ii) Cất giữ và bảo quản cẩn thận thẻ. Không cho người khác sử dụng thẻ của mình, không được

tiết lộ số PIN của mình cho người khác biết. Thông báo cho Ngân hàng (bằng văn bản) những thay đổi về thông tin đã đăng ký với ngân hàng;

- (iii) Không được phép có hành vi che dấu nhận dạng khi thực hiện giao dịch tại máy ATM như đội nón, mũ bảo hiểm, đeo khẩu trang, kính râm, dùng tay che mặt;
- (iv) Cung cấp cho Ngân hàng các thông tin, chứng từ có liên quan đến việc sử dụng thẻ, hoặc các thông tin có liên quan đến thẻ bị thất lạc, mất cắp, hoặc số PIN bị lộ. Ngoài ra, Chủ thẻ phải đảm bảo tính chính xác, xác thực và chịu trách nhiệm đối với các thông tin cung cấp cho Ngân hàng;
- (v) Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ (kể cả thiệt hại phát sinh từ các giao dịch thẻ) đã thực hiện trước khi thông báo đến tổng đài 24/7 hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch về việc thông báo thẻ thất lạc, mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ. Eximbank sẽ thực hiện việc khóa thẻ ngay khi nhận được thông báo chủ thẻ đến tổng đài 24/7 hoặc trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của chủ thẻ và thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ.

Trong vòng 12 giờ kể từ khi điện thoại thông báo, Chủ thẻ phải đến trực tiếp các địa điểm giao dịch của Eximbank để xác nhận bằng văn bản.

- (vi) Kiểm tra, xác minh tính hợp lệ của các giao dịch phát sinh trong tài khoản được ngân hàng thông báo qua SMS, Internet Banking, sao kê. Trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch, nếu Eximbank không nhận được bất kỳ thông tin khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đã đồng ý về tính chính xác của các giao dịch phát sinh.
- (vii) Phải thông báo và phối hợp ngay với ngân hàng để xử lý khi thấy phát sinh giao dịch nghi ngờ, chậm nhất là sau 02 ngày làm việc tính từ ngày khách hàng phát hiện giao dịch nghi ngờ.
- (viii) Đối với các trường hợp sau, Chủ thẻ sẽ chịu toàn bộ các tổn thất phát sinh (nếu có):
  - Chủ thẻ cố tình trì hoãn việc thông báo với ngân hàng về giao dịch nghi ngờ, giả mạo đã được Eximbank thông báo qua tin nhắn SMS, sao kê, Internet Banking hoặc
  - Các giao dịch được thực hiện do sai sót của Chủ thẻ hoặc
  - Chủ thẻ bị người khác lợi dụng (do lỗi từ phía chủ thẻ) để thực hiện các giao dịch phát sinh qua thẻ hoặc
  - Chủ thẻ vi phạm các quy định của Bảng Điều khoản và Điều kiện này.

## 2.2. Quyền hạn của Chủ thẻ:

- (i) Yêu cầu Ngân hàng thay thế thẻ (do thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về thẻ) hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ do không đồng ý những thay đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện hoặc biểu phí sử dụng thẻ và chỉ phải trả phí cho phần dịch vụ đã thực hiện;
- (ii) Yêu cầu Ngân hàng gửi thẻ và số PIN qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định với mọi rủi ro (nếu có) do Chủ thẻ gánh chịu;
- (iii) Yêu cầu Ngân hàng giải quyết các khiếu nại liên quan đến các giao dịch thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch.

## **Điều 3: Trách nhiệm và quyền hạn của Ngân hàng**

### **3.1. Trách nhiệm của Ngân hàng:**

- (i) Giải quyết các yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ;
- (ii) Trong khả năng của mình sẽ cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho việc thanh toán bằng thẻ của Chủ thẻ một cách thuận lợi;
- (iii) Bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của pháp luật, chỉ được cung cấp thông tin cho Bên thứ ba khi được khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **3.2. Quyền hạn của Ngân hàng:**

- (i) Đưa ra yêu cầu (với sự cân nhắc thận trọng) có liên quan đến việc xác minh, yêu cầu cung cấp thông tin, chứng từ giao dịch liên quan đến quá

trình sử dụng thẻ và đòi hỏi Chủ thẻ thực hiện kịp thời trong khả năng cho phép;

- (ii) Từ chối cấp phép thanh toán, từ chối thay thế thẻ, phát hành mới thẻ, hoặc ngưng việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ, trong trường hợp Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Bản điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa (V-TOP)/Thẻ trả trước định danh này; hoặc các trường hợp bất khả kháng được quy định tại **Điều 8: Trường hợp bất khả kháng**. Trong bất kỳ trường hợp từ chối cấp phép, từ chối thay thế hoặc ngưng sử dụng thẻ được nêu trên sẽ không làm ảnh hưởng đến trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định tại điều 2
- (iii) Ghi nợ trực tiếp tài khoản (các) khoản phí dịch vụ và (các) khoản tiền mà Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch thẻ;
- (iv) Khi nhận được thông tin phát sinh giao dịch thẻ bị lợi dụng, nghi ngờ lộ thông tin, Eximbank sẽ thực hiện ngay việc khóa thẻ để đảm bảo an toàn và hạn chế tổn thất phát sinh đối với chủ thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Eximbank chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.
- (v) Trong trường hợp chủ thẻ không đồng ý cho Eximbank thực hiện khóa thẻ ngay khi thông báo các giao dịch nghi ngờ, Chủ thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch tiếp tục phát sinh sau thời điểm thông báo.

#### **Điều 4: Các dịch vụ nhận được khi sử dụng thẻ, phạm vi, thời hạn sử dụng thẻ**

Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ (bao gồm hệ thống các chi nhánh, hệ thống ATM, các ĐVCNT và/hoặc các dịch vụ khác do Eximbank triển khai như Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking) và hệ thống ATM trong liên minh. Ngân hàng không giới hạn thời hạn sử dụng thẻ;

Chủ thẻ cũng có thể sử dụng thẻ để nhận tiền do Chủ thẻ hoặc chủ tài khoản của các ngân hàng khác tại Việt Nam chuyển về thông qua hệ thống ATM, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking do Eximbank và/hoặc các ngân hàng có liên kết cung cấp.

#### **Điều 5: Phí dịch vụ**

Căn cứ vào dịch vụ Chủ thẻ đã đăng ký và sử dụng, Ngân hàng sẽ thu phí tự động trên tài khoản thẻ hoặc bằng tiền mặt theo biểu phí dịch vụ của Ngân hàng ban hành theo từng thời điểm và sẽ không thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã ban hành;

Biểu phí dịch vụ sử dụng thẻ được Eximbank quy định phù hợp với quy định của pháp luật từng thời điểm và được công bố trên website Eximbank;

Khi có bất kỳ sự thay đổi về biểu phí, Eximbank sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước khi biểu phí có hiệu lực ít nhất 07 (bảy) ngày.

#### **Điều 6: Tra soát, khiếu nại**

- (i) Chủ thẻ được quyền khiếu nại giao dịch qua các kênh: điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) tại các điểm giao dịch của Eximbank, email;
- (ii) Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, nếu xét thấy cần thiết, Eximbank sẽ yêu cầu chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của TCPHT làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
- (iii) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;
- (iv) Thời gian Eximbank giải quyết khiếu nại trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ;
- (v) Thời hạn xử lý tra soát có thể thay đổi theo thông báo của Eximbank trong từng thời kỳ để phù hợp với quy định của NHNN, của tổ chức thẻ và theo quy định của pháp luật.
- (vi) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, Eximbank sẽ thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng;
- (vii) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Eximbank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho khách hàng cho đến khi

có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

- (viii) Trường hợp Eximbank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với kết quả xử lý tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật;
- (ix) Trường hợp vụ việc khiếu nại có dấu hiệu tội phạm, Eximbank thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý tra soát khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước và có thẩm quyền, Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước, Eximbank thông báo và trao đổi với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

#### **Điều 7: Sửa đổi, bổ sung**

Ngân hàng vào bất kỳ thời điểm nào (với sự cân nhắc thận trọng) được quyền điều chỉnh, thay đổi và bổ sung nội dung Bản Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa (V-TOP)/thẻ trả trước định danh. Ngân hàng sẽ thông báo trên website và thông báo bằng văn bản hoặc các hình thức thông báo trực tiếp như tin nhắn hoặc email cho Chủ thẻ biết trước khi có hiệu lực ít nhất 07 ngày. Sau khoảng thời gian này, nếu Ngân hàng không nhận được sự hồi đáp của Chủ thẻ thì xem

nếu Chủ thẻ đã chấp nhận những điều chỉnh, thay đổi và bổ sung này.

**Điều 8: Trường hợp bất khả kháng**

(i) Các trường hợp bất khả kháng bao gồm:

- Động đất, lũ lụt, thiên tai, chiến tranh, sự cố điện, vượt ngoài tầm kiểm soát của Eximbank.
- Sự hư hỏng/lỗi của ATM, POS hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của thẻ, hệ thống dữ liệu, hệ thống viễn thông/internet, dịch vụ trao đổi thông tin.
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sự thay đổi của pháp luật.
- Các sự kiện khác nằm ngoài kiểm soát của Eximbank.

(ii) Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng:

- Eximbank sẽ thông báo trên website hoặc thông báo bằng văn bản, các hình thức thông báo trực tiếp như tin nhắn, email cho Chủ thẻ.
- Eximbank được miễn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng
- Eximbank có quyền tạm dừng dịch vụ theo thông báo của Eximbank trong trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng.

**Điều 9: Các quy định khác**

Khi Ngân hàng chấp nhận đề nghị phát hành thẻ và phát hành thẻ cho khách hàng thì Giấy đề nghị phát hành thẻ kèm theo Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ sẽ trở thành Hợp

đồng sử dụng thẻ giữa Ngân hàng và khách hàng (Chủ thẻ);

Trường hợp Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch từ tài khoản ngoại tệ thì giá trị giao dịch sẽ được chuyển đổi sang tiền đồng Việt Nam theo tỷ giá được công bố công khai của ngân hàng tại thời điểm thực hiện giao dịch;

Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại.