

Số: 860^{+/}/2024/QĐ-TGD

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 04 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành mẫu biểu Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ trả trước HDBank

TỔNG GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP.HCM

- Căn cứ Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14/08/2020 về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có);
- Căn cứ Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/06/2016 do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Quy định về hoạt động Thẻ ngân hàng và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có);
- Căn cứ Thông tư số 14/2017/TT-NHNN ngày 29/09/2017 do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành quy định về phương pháp tính lãi trong hoạt động nhận tiền gửi, cấp tín dụng giữa tổ chức tín dụng với khách hàng và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có);
- Căn cứ tình hình kinh doanh thực tế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là mẫu Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ trả trước HDBank (“Điều khoản và Điều kiện”). Việc sử dụng mẫu Điều khoản và Điều kiện sẽ thực hiện như sau:

- Mẫu biểu Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ trả trước HDBank theo mẫu (16.QyĐ-MB.01/TTT) đính kèm.
- Đối tượng áp dụng: Khách hàng cá nhân có nhu cầu và đề nghị mở Thẻ trả trước HDBank.
- Mẫu Điều khoản và Điều kiện này được Đơn vị kinh doanh (ĐVKD) đính kèm cùng với mẫu biểu như sau: đăng ký phát hành thẻ trả trước hoặc các văn bản khác có tên gọi tương đương trong từng thời kỳ.

Điều 2. Trách nhiệm của các Phòng/ Ban, Trung tâm, Đơn vị liên quan:

Đơn vị	Nhiệm vụ
Trung tâm Thẻ (P. Sản phẩm và P. Kinh doanh)	<ol style="list-style-type: none">P. Sản phẩm Thẻ là đầu mối ban hành các văn bản, hướng dẫn liên quan đến Điều khoản và Điều kiện Thẻ trả trước.P. Kinh doanh Thẻ là đầu mối tiếp nhận, xử lý, hỗ trợ các yêu cầu liên quan từ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng (TT DVKH) và ĐVKD.Thông tin liên hệ:<ol style="list-style-type: none">Phòng Sản phẩm Thẻ -Trung tâm Thẻ Email: cc.product@hdbank.com.vnBộ phận Quản lý Kênh phân phối – Phòng kinh doanh – Trung tâm Thẻ Email: phongkinhdoanhthe@hdbank.com.vn

ĐVKD và TT ĐVKH	<ul style="list-style-type: none">- TT ĐVKH tiếp nhận các thắc mắc từ Khách hàng và chuyển thông tin cho Trung tâm Thẻ qua chương trình Call center Services.- Trưởng/ Phụ trách ĐVKD có trách nhiệm phổ biến nội dung Quyết định đến CBNV tại Đơn vị.
----------------------------	---

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành, thay thế Quyết định 2880A/2021/QĐ-TGD ngày 27/12/2021.

Điều 4. Ban Điều hành, Giám đốc/ Phó Giám đốc các Khối/ Trung tâm, Trưởng Phòng/ Ban Hội sở, Trưởng các Đơn vị kinh doanh và các Cán bộ nhân viên có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM THẺ**

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Lưu P.HCQT, MIS.



Dàm Thế Chai

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH, SỬ DỤNG
THẺ TRẢ TRƯỚC HDBANK**

(Đính kèm Quyết định số 860.A/2024/QĐ-TGD ngày 01./4.../2024)

Nội dung của Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ trả trước HDBank (“Điều khoản và Điều kiện”) dưới đây cùng với Giấy Đề nghị cấp Thẻ hoặc các văn bản khác có tên gọi tương đương trong từng thời kỳ (sau đây gọi tắt là “Giấy Đề Nghị”) tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ trả trước ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và HDBank. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận và chịu sự ràng buộc bởi “Điều khoản và Điều kiện” dưới đây.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM (viết tắt là “HDBank”): là ngân hàng phát hành và thanh toán Thẻ trả trước theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và tổ chức Thẻ.
- 1.2. Thẻ trả trước HDBank (viết tắt là “Thẻ”): là loại Thẻ do HDBank phát hành, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho HDBank. Bao gồm: Thẻ trả trước vô danh, Thẻ trả trước định danh nội địa, Thẻ trả trước định danh quốc tế, và các sản phẩm Thẻ trả trước khác phù hợp theo quy định của HDBank ban hành trong từng thời kỳ và quy định pháp luật.
- 1.3. Thẻ vật lý: là Thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu Thẻ.
- 1.4. Thẻ phi vật lý: là Thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ, được HDBank phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ chuyên sang thẻ vật lý theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- 1.5. Chủ thẻ: là cá nhân đề nghị HDBank cấp Thẻ để sử dụng.
- 1.6. Chủ thẻ trả trước định danh: là cá nhân đề nghị HDBank cấp Thẻ trả trước định danh và đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ trả trước định danh HDBank. Chủ thẻ có tên được in trên Thẻ.
- 1.7. Điểm giao dịch/ Đơn vị kinh doanh: là các Đơn vị kinh doanh của HDBank, bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, và các Đơn vị khác có chức năng kinh doanh trong từng thời kỳ của HDBank (sau đây gọi tắt là “Đơn vị kinh doanh” hoặc “ĐVKD”).
- 1.8. Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ (viết tắt là “Hợp đồng”): là thỏa thuận giữa HDBank với Khách hàng về việc phát hành và sử dụng Thẻ trả trước. Hợp đồng này được tạo nên bởi Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ trả trước cùng với Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán/ sản phẩm – dịch vụ hoặc văn bản khác có tên gọi tương đương theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ, được HDBank và Chủ thẻ ký/ xác nhận trực tiếp hoặc được ký số phù hợp với quy định HDBank, quy định của pháp luật giao dịch điện tử.
- 1.9. Tổ chức thanh toán Thẻ (viết tắt là “TCTTT”): là HDBank hoặc các tổ chức tín dụng khác, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện dịch vụ thanh toán Thẻ theo quy định của pháp luật.
- 1.10. Tổ chức Thẻ quốc tế (viết tắt là “TCTQT”) là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các 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.

- 1.11. Đơn vị chấp nhận Thẻ (viết tắt là “ĐVCNT”): là các 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. Thẻ Chip theo chuẩn EMV/ chuẩn VSSC (viết tắt là “Thẻ Chip”): là sản phẩm Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
- 1.13. Thẻ Chip HDBank contactless (hay còn gọi là “Thẻ phi tiếp xúc”): là Thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ “tiếp xúc” và “phi tiếp xúc” trên 1 chiếc Thẻ. Thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc Thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ Thẻ lên máy POS để thực hiện Giao dịch Thẻ.
- 1.14. POS NFC: là thiết bị chấp nhận Thẻ có tích hợp công nghệ NFC (công nghệ kết nối không dây), ngoài chức năng như máy POS thông thường, máy POS NFC còn có chức năng chấp nhận Thẻ phi tiếp xúc và các thiết bị kết nối không dây khác.
- 1.15. Giao dịch Thẻ phi tiếp xúc: là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm hoặc đặt Thẻ HDBank contactless trong cự ly gần với máy POS NFC.
- 1.16. Giao dịch Thẻ trực tuyến: là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của HDBank và/ hoặc đối tác của HDBank.
- 1.17. Giao dịch Easy Payment: là việc Chủ thẻ Contactless thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua POS (đã nâng cấp công nghệ Contactless) mà không cần ký tên trên hóa đơn giao dịch với số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định được quy định từ TCTQT trong từng thời kỳ.
- 1.18. Tổng đài dịch vụ khách hàng 24/7: là kênh hỗ trợ của HDBank qua số điện thoại 1900 60 60 để tiếp nhận các yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của HDBank tại từng thời điểm.
- 1.19. Tạm ngưng sử dụng Thẻ: là việc HDBank tạm khóa Thẻ trên hệ thống và Khách hàng tạm thời không sử dụng được Thẻ.
- 1.20. Chấm dứt sử dụng Thẻ: là việc HDBank quyết định không cho Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ chủ động/ tự nguyện chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
- 1.21. Tài khoản Thẻ trả trước (viết tắt là “Tài khoản Thẻ”): là tài khoản để quản lý giao dịch phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Tài khoản này được tạo ra trên hệ thống Thẻ. Tương ứng với 1 Thẻ là 1 Tài khoản Thẻ. Tài khoản Thẻ này không phải là tài khoản tiền gửi thanh toán.
- 1.22. Giao dịch Thẻ: là việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ để gửi, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác được HDBank và các TCTTT cung ứng.
- 1.23. Số tiền giao dịch: là số tiền mà Chủ thẻ sử dụng trong các Giao dịch Thẻ.
- 1.24. Số tiền giao dịch quy đổi: là số tiền giao dịch được quy đổi theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam (VND) do HDBank hoặc các TCTQT quy định.
- 1.25. Dư nợ: là tổng số tiền Chủ thẻ phải thanh toán cho HDBank bao gồm các giá trị (các) Giao dịch Thẻ, phí, lãi phát sinh, các khoản phải trả khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) chưa được Chủ thẻ thanh toán cho

HDBank.

- 1.26. Số tiền ghi nợ: là tổng các giá trị Giao dịch Thẻ và các khoản thanh toán khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ, bao gồm: số tiền giao dịch quy đổi, các khoản phí do HDBank, Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ và/ hoặc phí/ số tiền vượt hạn mức theo quy định tại Biểu phí của HDBank trong từng thời kỳ.
- 1.27. Ghi nợ: trừ tiền từ tài khoản Thẻ.
- 1.28. Ghi có: cộng tiền vào tài khoản Thẻ.
- 1.29. Máy giao dịch tự động (Automatic Teller Machine – ATM): là thiết bị được HDBank cung cấp cho Chủ thẻ để có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác. bao gồm máy ATM, CRM, VTM được lắp đặt cố định tại địa điểm lắp đặt của HDBank.
- 1.30. Hệ thống giao dịch Thẻ quốc tế: bao gồm Hệ thống HDBank, hệ thống các ĐVCNT, hệ thống các ATM của các tổ chức có tham gia cùng hệ thống kết nối với HDBank (Visa, Mastercard, JCB, ...).
- 1.31. Thời hạn hiệu lực/ hiệu lực Thẻ: là khoảng thời gian HDBank cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ và được in trên Thẻ (được xem là ngày cuối cùng của tháng hết hiệu lực).
- 1.32. Phí dịch vụ Thẻ (sau đây gọi tắt là “Phí”): là các khoản phí mà Chủ thẻ thanh toán cho HDBank khi mở, sử dụng và thực hiện các giao dịch Thẻ. Mức phí, loại phí sẽ do HDBank quy định theo từng thời kỳ và được ban hành trong (các) Biểu phí dịch vụ Thẻ.

Điều 2. Mục đích sử dụng và số dư/ hạn mức Thẻ

- 2.1. Mục đích sử dụng Thẻ: Thực hiện các Giao dịch Thẻ phù hợp quy định của HDBank và quy định của pháp luật. Chủ thẻ cam kết, không sử dụng Thẻ vào các mục đích trái pháp luật/ trái quy định của HDBank.
- 2.2. Số dư/ hạn mức Thẻ:
 - a. Thẻ trả trước định danh: do HDBank phát hành có số dư/ hạn mức Thẻ theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
 - b. Số dư Thẻ trả trước vô danh: không được quá 05 triệu VND tại mọi thời điểm.

Điều 3. Phạm vi sử dụng Thẻ và giới hạn sử dụng

- 3.1. Phạm vi sử dụng Thẻ:
 - a. Trong lãnh thổ Việt Nam: Thẻ trả trước vô danh, Thẻ trả trước định danh nội địa.
 - b. Trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam: Thẻ trả trước định danh quốc tế.
- 3.2. Giới hạn sử dụng Thẻ:
 - a. Thẻ trả trước vô danh:
 - i. Thẻ được phát hành theo phương thức phát hành trực tiếp tại quầy giao dịch và/ hoặc các kênh khác theo quy định HDBank từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật. Chủ Thẻ được thực hiện Giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị tiền đã được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho HDBank.
 - ii. Chủ thẻ không cần mở tài khoản thanh toán tại HDBank.

- iii. Thẻ được phát hành ngay và không thể hiện thông tin của Chủ thẻ trên Thẻ.
 - iv. Có thể mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
 - v. Thẻ không được thay thế/ phát hành lại Thẻ trong trường hợp Thẻ bị thất lạc/ bị hư hỏng sau thời điểm Thẻ được phát hành,... đồng nghĩa với việc toàn bộ giá trị tiền có trong Thẻ sẽ bị mất. Khi Thẻ hết thời gian hiệu lực và Chủ thẻ không thực hiện gia hạn hoặc theo quy định của HDBank tại thời điểm hết hiệu lực không có quy định, chính sách gia hạn Thẻ đối với Thẻ trả trước vô danh thì số dư có trong tài khoản thẻ sẽ được HDBank toàn quyền xử lý kể cả việc hạch toán ghi nhận là tài sản của HDBank. Thẻ trả trước vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận Thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam.
 - vi. Không được sử dụng để thực hiện Giao dịch Thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
 - vii. Thẻ trả trước vô danh không được rút tiền mặt.
 - viii. Giao dịch nạp tiền mặt: số tiền nạp vào phải đảm bảo số dư trên một Thẻ trả trước vô danh tại mọi thời điểm không được quá 05 (năm) triệu đồng.
- b. Thẻ trả trước định danh:
- i. Thẻ được phát hành cho Chủ thẻ theo phương thức điện tử/ trực tiếp tại quầy giao dịch và/ hoặc các kênh khác theo quy định HDBank từng thời kỳ. Chủ Thẻ được thực hiện Giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho HDBank.
 - ii. Trường hợp phát hành thẻ theo phương thức điện tử, các nội dung liên quan đến đăng ký và phát hành thẻ, quản lý/ kiểm soát rủi ro,... thực hiện theo các quy định sản phẩm, quy định nội bộ của HDBank trong từng thời kỳ.
 - iii. Chủ thẻ không cần mở tài khoản thanh toán tại HDBank.
 - iv. Thông tin của Chủ thẻ được thể hiện trên Thẻ khi phát hành.
 - v. Thẻ trả trước định danh được thay thế/ gia hạn/ phát hành lại Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ làm mất/ thất lạc Thẻ/ hết thời gian hiệu lực Thẻ/ hư hỏng Thẻ.
 - vi. Chủ thẻ không được mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
 - vii. Giao dịch thanh toán tiền mua hàng hóa/ dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam (bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài) tại các ĐVCNT thông qua các thiết bị chấp nhận Thẻ tại điểm bán (POS/ mPOS/ EDC...).
 - viii. Giao dịch thanh toán trực tuyến tiền nua hàng hóa/ dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam (bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài) tại các website, các ứng dụng chấp nhận thanh toán với Thẻ.
 - ix. Giao dịch nạp/ rút tiền và các giao dịch được phép khác tại ATM/ Điểm rút tiền mặt được HDBank chấp nhận trong từng thời kỳ. Chủ thẻ được nạp tiền nhiều lần, Chủ thẻ có quyền ấn định giá trị cho mỗi lần nạp tiền vào Thẻ.
 - x. Các giao dịch khác được HDBank quy định phù hợp với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

Điều 4. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ, lãi suất, phí dịch vụ

4.1. Đồng tiền sử dụng trong Giao dịch Thẻ

a. Trên lãnh thổ Việt Nam:

- i. Giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ phải được thực hiện bằng VND;
 - ii. Đối với các Giao dịch Thẻ khác:
 - Đồng tiền giao dịch là VND. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thẻ hiện trong giao dịch là VND hoặc VND và ngoại tệ;
 - Đồng tiền thanh toán là VND. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng VND từ TCTTT;
 - iii. Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra VND, áp dụng theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VND do HDBank hoặc TCTQT quy định.
- b. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: Khi thực hiện giao dịch Thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán bằng VND theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VND do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của HDBank và Ngân hàng nhà nước quy định trong từng thời kỳ. Việc sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện và tuân thủ theo các quy định, chính sách của HDBank được ban hành trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định Ngân hàng Nhà nước.
- 4.2. Lãi suất: Số dư có trong Tài khoản Thẻ không được tính lãi.
- 4.3. Phí: Biểu phí dịch vụ của HDBank ban hành từng thời kỳ và được công bố trên website chính thức của HDBank và/ hoặc thông báo cho Chủ thẻ tại thời điểm đăng ký sử dụng và/ hoặc trên các hình thức nhận thông báo do Chủ thẻ đăng ký với HDBank. Mỗi loại Thẻ sẽ được áp dụng một hoặc một số các loại phí căn cứ vào dịch vụ mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng và HDBank được quyền ghi nợ và thu phí tương ứng. Thời gian từ khi HDBank thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về biểu phí tối thiểu là 7 ngày. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với các thay đổi này, Chủ thẻ có thể chấm dứt sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ không chấm dứt sử dụng Thẻ và/ hoặc tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi thông báo của HDBank có hiệu lực sẽ được xem là chấp nhận các thay đổi này.
- 4.4. Tỷ giá quy đổi: Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các Giao dịch Thẻ được quy đổi từ ngoại tệ ra VND vào thời điểm Giao dịch Thẻ được ghi nợ/ có vào Tài khoản Thẻ do HDBank hoặc TCTQT quy định.

Điều 5. Xử lý tra soát khiếu nại, tranh chấp trong quá trình sử dụng Thẻ

- 5.1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện gửi đề nghị tra soát/ khiếu nại tới HDBank trong vòng 70 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh. Quá thời hạn trên, HDBank không chịu trách nhiệm xử lý tra soát khiếu nại và Chủ thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. Chủ thẻ đề nghị tra soát theo các phương thức sau:
 - a. Đến trực tiếp các Điểm giao dịch của HDBank trên toàn hệ thống.
 - b. Qua tổng đài số 1900 60 60¹ (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần).
 - c. Các phương thức khác do HDBank triển khai trong từng thời kỳ.
- 5.2. HDBank được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin xác thực của Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: số căn cước công dân/ Chứng minh nhân dân/ Hộ chiếu, ngày tháng năm sinh, 06 (sáu) số cuối của Thẻ,... nhằm xác thực yêu cầu đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch của Chủ thẻ.

¹ Số tổng đài điện thoại có thể được thay đổi trong từng thời kỳ theo thông báo của HDBank gửi đến Chủ thẻ.

- 5.3. HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với tất cả các Giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 Đô la Mỹ (USD) hoặc tương đương. Riêng loại hình du lịch và giải trí, HDBank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình này theo quy định của 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,...).
- 5.4. Trường hợp Chủ thẻ ủy quyền cho người khác thay Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch, người được ủy quyền phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp lệ của Chủ thẻ.
- 5.5. Yêu cầu tra soát khiếu nại của Chủ thẻ phải được thực hiện bằng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại do HDBank ban hành và cung cấp các hóa đơn giao dịch hay bất kỳ thông tin, chứng từ có liên quan để chứng minh nội dung khiếu nại theo yêu cầu của HDBank. Các trường hợp liên hệ qua tổng đài đề nghị tra soát, khiếu nại với lý do gian lận hoặc không thực hiện giao dịch thì bắt buộc Chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại cho HDBank trong vòng 70 ngày làm việc, kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- 5.6. HDBank sẽ thực hiện các biện pháp ngăn chặn/ hạn chế rủi ro như khóa Thẻ khi Chủ thẻ khiếu nại giao dịch nghi ngờ gian lận. Trong trường hợp Chủ thẻ không đồng ý khóa Thẻ, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm và/ hoặc bồi thường cho HDBank hoặc bên thứ ba (nếu có) khi phát sinh thiệt hại (bao gồm cả thiệt hại về tài chính) do việc không khóa Thẻ gây ra.
- 5.7. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng HDBank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM...), HDBank sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật.

Các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ sẽ được HDBank xử lý và thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ theo thời hạn sau:

	ATM		POS/ ECOM	POS/ ECOM
	Nội mạng	Ngoại mạng	Nội mạng	Ngoại mạng
Thẻ trả trước định danh quốc tế	Tối đa 05 ngày làm việc	Tối đa 60 ngày làm việc	Tối đa 10 ngày làm việc	Tối đa 60 ngày làm việc
Thẻ trả trước định danh nội địa				
Thời gian tiếp nhận khiếu nại lần 2 kể từ ngày HDBank gửi trả lời tra soát lần 1: tối đa 5 ngày làm việc.				
Thời gian phản hồi kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại lần 2: theo khung thời gian bên dưới. Tuy nhiên, tùy từng trường hợp cụ thể, HDBank có thể thỏa thuận với Chủ thẻ về thời gian xử lý và phù hợp với quy định pháp luật và quy định Tổ chức Thẻ quốc tế.				
Thẻ trả trước định danh quốc tế	Tối đa 10 ngày làm việc	Tùy trường hợp cụ thể, tối đa 180 ngày làm việc	Tối đa 12 ngày làm việc	Tùy trường hợp cụ thể, tối đa 180 ngày làm việc
Thẻ trả trước định danh nội địa				

Thời hạn xử lý và thông báo kết quả nêu trên được tính từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, thời hạn xử lý

- và thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ sẽ phụ thuộc vào thời hạn giải quyết của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 5.8. HDBank thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/ hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều 12 Điều khoản và Điều kiện này trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày HDBank thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ.
 - 5.9. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với kết quả tra soát khiếu nại lần 01, Chủ thẻ cần thực hiện lại đề nghị tra soát khiếu nại lần 02 trong vòng 05 (năm) ngày làm việc tiếp theo từ ngày có kết quả tra soát khiếu nại lần trước đó.
 - 5.10. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại lần 2 quy định tại khoản 5.8 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, HDBank sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
 - 5.11. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, HDBank thực hiện thông báo cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, HDBank thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
 - 5.12. Trường hợp HDBank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/ hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
 - 5.13. Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trong các trường hợp sau:
 - a. Đối với các giao dịch và chứng từ trong giao dịch điện tử bằng Thẻ có sử dụng PIN/ OTP/ chữ ký/ không chữ ký/ chữ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký thực hiện tại bất kỳ ATM và Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT).
 - b. Thẻ bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán tài khoản do lỗi của Chủ thẻ.
 - c. Giao dịch nhầm lẫn, sai sót do chính Chủ thẻ thực hiện.
 - d. Các giao dịch Thẻ phi tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/ hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ an toàn Giao dịch Thẻ, bảo mật thông tin Thẻ do HDBank hướng dẫn.
 - e. Các giao dịch nếu HDBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký/ PIN/ OTP.
 - f. Một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT.
 - g. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch Thẻ Chip mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
 - h. Các giao dịch Thẻ do Chủ thẻ vi phạm các quy định sử dụng Thẻ, quy định về an toàn, bảo mật thông tin Thẻ, hoặc do Chủ thẻ cho người khác thuê/ mượn Thẻ theo quy định Điều khoản và Điều kiện này.

- i. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật.
- 5.14. Chủ thẻ đồng ý rằng trong trường hợp vì các sự kiện bất khả kháng, bảo trì hệ thống, hoặc các lý do khách quan khác dẫn đến Tổng đài điện thoại của HDBank không thể hoạt động hoặc tiếp nhận thông tin từ Chủ thẻ, thì Chủ thẻ thực hiện tra soát/ khiếu nại tại các điểm giao dịch của HDBank. Chủ thẻ đồng ý không có bất kỳ khiếu nại và miễn trừ cho HDBank các trách nhiệm liên quan trong trường hợp Chủ thẻ không thể thực hiện tra soát, khiếu nại Thẻ qua tổng đài điện thoại.
- 5.15. Trường hợp HDBank, Chủ thẻ và các bên liên quan (nếu có) không thỏa thuận được và/ hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của HDBank và/ hoặc HDBank và Chủ thẻ không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định Pháp luật.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

6.1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Đồng ý cho HDBank cung cấp các thông tin về (các) Chủ thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của HDBank và trường hợp theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền.
- b. Được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trong phạm vi sử dụng Thẻ và phạm vi hạn mức giao dịch theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ và không trái quy định của pháp luật, Điều khoản và Điều kiện này.
- c. Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ do HDBank và/ hoặc Đối tác liên kết với HDBank cung cấp trong từng thời kỳ.
- d. Chủ động đề nghị HDBank phát hành, định danh thẻ, cấp lại mật khẩu, gia hạn thẻ, khóa/ đóng tạm thời/ tắt toán Thẻ tùy vào nhu cầu sử dụng của Chủ thẻ hoặc vì lý do an toàn, bảo mật.
- e. Được lựa chọn sử dụng các dịch vụ liên quan do HDBank cung cấp và được yêu cầu HDBank cung cấp các thông tin về Thẻ.
- f. Được nhận thông tin và tham gia các khuyến mại, ưu đãi dành cho Chủ thẻ của HDBank và/ hoặc đối tác của HDBank cung cấp trong từng thời kỳ.
- g. Chủ thẻ được yêu cầu HDBank tra soát, khiếu nại giao dịch khi Chủ thẻ phát hiện có sai sót và/ hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ theo quy định tại Điều 5 Điều khoản và Điều kiện này và trong quá trình sử dụng các dịch vụ liên quan đến Tài khoản Thẻ trả trước nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.
- h. Yêu cầu phát hành lại Thẻ, cấp lại PIN và các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của HDBank.
- i. Được đề nghị chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
- j. Được hoàn trả số dư trên Tài khoản Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ muốn đóng Tài khoản Thẻ và không có nhu cầu sử dụng tiếp theo quy định định tại điểm i khoản 7.2 Điều 7 Điều khoản và Điều kiện này.
- k. Được đảm bảo mọi quyền lợi hợp pháp khác theo quy định của HDBank và của Pháp luật.
- l. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

6.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a. Chủ thẻ trả trước định danh chịu trách nhiệm đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử (eBanking): như SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking,... khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các giao dịch Thẻ trực tuyến. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh nếu không thông báo ngay cho HDBank khi Chủ thẻ không sử dụng Thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch Thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ HDBank.
- b. Chủ thẻ có trách nhiệm quản lý, bảo mật thông tin Thẻ/ PIN sau khi nhận được Thẻ do HDBank cấp và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các nghĩa vụ phát sinh trong các Giao dịch Thẻ.
- c. Đối với Thẻ trả trước vô danh: Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về tổn thất giá trị Thẻ khi làm mất Thẻ/ thất lạc Thẻ/ hư hỏng,... và Chủ thẻ chịu trách nhiệm về toàn bộ giá trị tiền có trong Thẻ bị sử dụng, thất thoát do việc mất/ thất lạc/ hư hỏng Thẻ. Đồng thời, Chủ thẻ chịu mọi trách nhiệm về các giao dịch nhầm lẫn, sai sót do mình thực hiện, chịu trách nhiệm về việc Thẻ bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán do lỗi của mình mà không có quyền khiếu nại HDBank.
- d. Đối với Thẻ trả trước định danh: Thông báo ngay cho HDBank khi nghi ngờ Thẻ bị lộ Pin, mã OTP, thông tin trên Thẻ, Thẻ bị mất/ thất lạc/ mất cấp/ hư hỏng, ... hoặc nghi ngờ Thẻ bị lợi dụng và phải chịu trách nhiệm đối với những giao dịch phát sinh trước thời điểm thông báo cho HDBank và được HDBank khóa Thẻ khi phát sinh các trường hợp này.
- e. Chủ thẻ trả trước định danh phải cung cấp đầy đủ, trung thực và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của HDBank và các tổ chức/ cá nhân có thẩm quyền khác theo quy định của pháp luật khi đăng ký Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
- f. Chủ thẻ trả trước định danh phải cung cấp cho HDBank hóa đơn giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của HDBank. Chủ thẻ cần lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ trong trường hợp Chủ thẻ ngừng việc sử dụng Thẻ để chi tiêu qua mạng Internet/ các ứng dụng trên thiết bị di động với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý, hàng năm...). Việc xử lý tra soát, khiếu nại sẽ được tiến hành theo các quy định của HDBank, NHNN, Tổ chức chuyên mạch Thẻ, TCTQT về xử lý tra soát, khiếu nại.
- g. Phải thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 6 Điều khoản và Điều kiện này. Đồng thời, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính nếu không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy định tại Điều 6 Điều khoản và Điều kiện này.
- h. Khi ngừng sử dụng Thẻ cho các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng ngày, hàng tháng, hàng quý, hàng năm), Chủ thẻ phải giữ được bằng chứng đã tạm ngưng/ hủy dịch vụ này.
- i. Cập nhật, kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ theo biểu phí do HDBank quy định trong từng thời kỳ.
- j. Chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng Thẻ đã được thực hiện trước khi HDBank nhận được thông báo về việc Thẻ bị mất cấp, bị thất lạc hoặc việc sử dụng Thẻ và/ hoặc sử dụng thông tin trên Thẻ trái phép bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch lừa đảo và/ hoặc chữ ký giả mạo bởi bất kỳ bên thứ ba nào khác; hoặc trong trường hợp giao dịch bằng Thẻ được thực hiện sau khi HDBank tư vấn khóa Thẻ/ đổi

PIN/ cấp lại Thẻ nhưng Chủ thẻ không đồng ý thực hiện hoặc chưa thực hiện.

- i. Trường hợp sau khi đã thông báo cho HDBank mà Chủ thẻ tìm lại được Thẻ bị thất lạc/ mất cắp, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ và phải làm thủ tục cấp Thẻ mới.
- ii. Trường hợp Thẻ bị lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng, Chủ thẻ phải trực tiếp đến HDBank để yêu cầu cấp số PIN mới.
- k. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho HDBank đối với các khoản giao dịch ghi Có nhằm vào Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để HDBank tự động ghi Nợ các khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Chủ thẻ.
- l. Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo ngay cho HDBank về các Giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện và phải chịu mọi rủi ro phát sinh nếu không thông báo kịp thời cho HDBank về những trường hợp này.
- m. Chịu trách nhiệm giải quyết với ĐVCNT các vấn đề phát sinh đến nhận giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ và việc này không ảnh hưởng đến việc báo nợ vào TKTT/ Tài khoản Thẻ trả trước.
- n. Chịu trách nhiệm toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ được thực hiện do sai sót của Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ không thực hiện đúng các nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện này. Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, HDBank và Chủ thẻ xử lý theo quy định của pháp luật và quy định của HDBank.
- o. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan đến Thẻ do HDBank cung cấp theo Biểu phí do HDBank công bố tại từng thời điểm.
- p. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính (nếu có) do việc bị tạm khóa thu giữ Thẻ, hủy/ hết hiệu lực đã nêu tại Điều 8 Điều khoản và Điều kiện này.
- q. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính trong các trường hợp quy định tại khoản 5.7 Điều 5 Điều khoản và Điều kiện này.
- r. Thanh toán các loại phí liên quan đến mở, sử dụng Thẻ, phí giao dịch, phí dịch vụ khi sử dụng các dịch vụ liên quan đến Thẻ do HDBank cung cấp theo quy định tại Điều 4 Điều khoản và Điều kiện này.
- s. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác có liên quan của HDBank.
- t. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của HDBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ HDBank và các dịch vụ gia tăng đã đăng ký.
- u. Cam kết không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trái pháp luật, các giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ,...).
- v. Tuân thủ các quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và cấm vận. Nếu bất kỳ giao dịch nào của Tài khoản Thẻ trả trước bị chặn, phong tỏa, trì hoãn, từ chối hoặc hủy bỏ do có liên quan đến vi phạm các quy định này, Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất, nghĩa vụ pháp lý, khoản phạt, chi phí hay phí tổn phát sinh, đồng thời bồi hoàn cho HDBank đối với các nghĩa vụ tài chính mà HDBank có thể phải thực hiện do các vi phạm này.
- w. Đồng ý cho HDBank cung cấp các thông tin về Chủ thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của

HDBank và các trường hợp khác theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền.

- x. Chịu trách nhiệm toàn bộ đối với mọi rủi ro, tranh chấp, thiệt hại phát sinh liên quan đến các giao dịch có chữ ký và/ hoặc sử dụng PIN của Chủ thẻ; các giao dịch được thực hiện thông qua Chip/ Contactless (tiếp xúc/ phi tiếp xúc) và hoặc giao dịch chi tiêu qua mạng có sử dụng dịch vụ xác thực 3D Secured và các giao dịch khác nếu HDBank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.
- y. Trường hợp có nhu cầu chuyển đổi/ thay thế/ cấp lại Thẻ Contact sang Thẻ Chip HDBank Contactless, Chủ thẻ cần đề nghị HDBank thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Chip Contactless.
- z. Để tránh phát sinh các các Giao dịch Thẻ phi tiếp xúc ngoài ý muốn, Chủ thẻ có nghĩa vụ.
 - i. Đảm bảo Thẻ phi tiếp xúc luôn nằm trong tầm kiểm soát của mình;
 - ii. Không đặt Thẻ phi tiếp xúc ở cự ly gần (< 05 (năm) cm) với máy POS NFC;
 - iii. Thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn ngừa các Giao dịch Thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn khi Thẻ vẫn nằm trong dụng cụ đựng Thẻ của Chủ thẻ;
 - iv. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các biện pháp trên dẫn đến việc phát sinh Giao dịch Thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn của Chủ thẻ, Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đó.
- aa. Tuân thủ các quy định của HDBank về hồ sơ, thủ tục, các thức/ phương thức thực hiện khi đề nghị cung cấp các thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ/tài khoản Thẻ.
- bb. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và của HDBank.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của HDBank

7.1. Quyền của HDBank

- a. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị HDBank phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
- b. HDBank được quyền từ chối tiếp nhận tra soát khiếu nại với các giao dịch được đánh giá Chủ thẻ có dấu hiệu hoặc hành vi trục lợi trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ cung cấp thông tin Thẻ, PIN, OTP cho bên thứ 3 để thực hiện Giao dịch Thẻ.
- c. Có quyền từ chối cấp phép thanh toán, từ chối Giao dịch Thẻ, thay thế Thẻ, gia hạn Thẻ và ngưng việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ,... khi xảy ra một trong các trường hợp đã quy định tại Điều 9 Điều khoản và Điều kiện này,
- d. Thực hiện việc ghi có và/ hoặc ghi nợ số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào Tài khoản Thẻ từ hệ thống các Tổ chức Thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó;
- e. Có quyền tự động ghi nợ Thẻ các phí, lệ phí, và các khoản thanh toán liên quan đến Giao dịch Thẻ.
- f. Thực hiện việc ghi có và/ hoặc ghi nợ trên Tài khoản thẻ liên quan đến việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và/ hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/ khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.

- g. Có quyền thu thập thông tin cá nhân của Chủ thẻ để gửi các chương trình khuyến mãi, quảng cáo, tư vấn về sản phẩm, dịch vụ liên quan đến sản phẩm Thẻ mà Chủ thẻ đang sử dụng.
- h. Có quyền cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ, thông tin giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các Giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật.
- i. Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng: hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc ngoài khả năng kiểm soát của HDBank.
- j. HDBank có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa HDBank và Chủ thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ Thẻ từ Chủ thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).
- k. Được quyền truy đòi, ghi nợ Tài khoản Thẻ trả trước của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác, không hợp lệ vào Tài khoản Thẻ của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của HDBank, quy định của Ngân hàng Nhà nước và Pháp luật có liên quan.
- l. Được quyền thực hiện phong tỏa số tiền trong Tài khoản Thẻ hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào Tài khoản Thẻ khi có giao dịch đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch bị sai sót, không hợp lệ,... theo nhận định của HDBank nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản Thẻ trả trước của Chủ thẻ.
- m. Không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc báo nợ vào Tài khoản Thẻ.
- n. Không có nghĩa vụ cung cấp hóa đơn giao dịch đối với giao dịch Easy Payment.
- o. Không chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ phi tiếp xúc phát sinh do Chủ thẻ đặt Thẻ ngoài tầm kiểm soát của mình.
- p. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin xác thực của Chủ thẻ khi đề nghị HDBank tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện này.
- q. Cung cấp cho Cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản phục vụ việc tra soát, khiếu nại Thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của Pháp luật.
- r. Đóng Thẻ nếu Chủ thẻ không tới nhận Thẻ sau 60 (sáu mươi) ngày làm việc kể từ ngày phát hành Thẻ và không hoàn trả phí phát hành Thẻ.
- s. Được quyền khóa/ hủy Thẻ và thay thế Thẻ đã khóa/ hủy bằng một Thẻ khác nhằm tăng cường tính bảo mật trong giao dịch cho Chủ thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- t. HDBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chuyển đổi Thẻ từ sang Thẻ phi tiếp xúc cho Chủ thẻ. Trường hợp chuyển đổi/ thay Thẻ/ tái cấp Thẻ từ sang Thẻ phi tiếp xúc, Chủ thẻ phải đề nghị chuyển đổi đồng thời Thẻ chính còn hiệu lực (nếu có) và Chủ thẻ cần đề nghị HDBank thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Thẻ Chip.
- u. HDBank tự động đăng ký Dịch vụ 3D Secured cho Thẻ cấp mới/ gia hạn/ thay Thẻ (mà trước đó chưa được đăng ký Dịch vụ 3D Secured) bằng số điện thoại di động/ Email mà Chủ thẻ đã đăng ký với HDBank. Bằng việc ký vào Biểu mẫu "Giấy đề

- ngộ kiêm hợp đồng mở Thẻ trả trước/ sản phẩm” và/ hoặc các Biểu mẫu khác được HDBank quy định trong từng thời kỳ, Chủ thẻ đã đồng ý việc HDBank được tự động đăng ký và áp dụng phí dịch vụ 3D Secured (nếu có),...
- v. Khi yêu cầu giao Thẻ/ PIN theo yêu cầu của Chủ thẻ được HDBank chấp thuận, HDBank có thể gửi cho Chủ thẻ Thẻ/ PIN, và sau đó là những Thẻ gia hạn hoặc Thẻ thay thế, qua đường bưu điện thông thường đến địa chỉ của Chủ thẻ đã đăng ký với HDBank.
 - w. Từ chối các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu cấp phép của Chủ thẻ nếu yêu cầu không phù hợp với điều kiện và quy định của HDBank hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của HDBank.
 - x. Nếu Thẻ phát sinh quá 15 (mười lăm) giao dịch được khiếu nại của Chủ thẻ vì lý do giả mạo/ gian lận (đối với thẻ MasterCard, thẻ JCB) hoặc quá 35 (ba mươi lăm) giao dịch (đối với thẻ Visa) hoặc quá số giao dịch mà TCTQT quy định trong từng thời kỳ (không phân biệt ĐVCNT và thời gian sử dụng Thẻ) thì HDBank được quyền từ chối xử lý các khiếu nại giả mạo/ gian lận này.
 - y. HDBank được quyền từ chối tiếp nhận tra soát khiếu nại với các giao dịch được đánh giá Chủ thẻ có dấu hiệu hoặc hành vi trục lợi trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ cung cấp thông tin thẻ, PIN, OTP cho bên thứ 3 để thực hiện Giao dịch thẻ.
 - z. HDBank được quyền chủ động gửi các thông tin về thông báo, cảnh báo, tin tức truyền thông, quảng cáo, khuyến mãi, ... khi Chủ thẻ xác nhận đồng ý nhận thông tin qua các phương thức đăng ký/ xác nhận mà HDBank cung cấp (như Giấy Đề nghị mở Thẻ trả trước, ...) hoặc các phương thức thông báo khác của HDBank áp dụng trong từng thời kỳ. Thông tin của HDBank được xem là đã gửi tới Chủ thẻ khi: Thông tin đã được gửi đi thành công tới số điện thoại di động của Chủ thẻ khi thiết bị báo gửi thành công, gửi tới địa chỉ thường trú/ tạm trú/ email của Chủ thẻ, đưa lên website của HDBank, hiển thị trên tiện ích khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ.
 - aa. HDBank được quyền sử dụng, cung cấp các thông tin về Chủ thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của HDBank và các trường hợp theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền
 - bb. HDBank có các quyền khác theo quy định của pháp luật.

7.2. Nghĩa vụ của HDBank

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- b. Cung cấp các thông tin về số dư Tài khoản Thẻ trả trước định danh, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ và tài khoản Thẻ theo đề nghị của Chủ thẻ.
- c. Thực hiện việc phát hành lại Thẻ, cấp lại PIN và các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ trả trước định danh theo yêu cầu hợp pháp của Chủ thẻ.
- d. Chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ cho Chủ thẻ sử dụng theo đúng quy định Pháp luật.
- e. HDBank thực hiện tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều khoản và Điều kiện này.
- f. Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ Chủ thẻ trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến

- việc sử dụng Tài khoản Thẻ, trừ những yêu cầu nằm ngoài khả năng của HDBank (như sự cố do lỗi của Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi của bên thứ ba không liên quan đến HDBank hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Chủ thẻ).
- g. Công bố đầy đủ và cụ thể về các loại phí, mức phí dịch vụ Thẻ cho Chủ thẻ. Cập nhật và thông báo đến Chủ thẻ về bất cứ thay đổi hoặc điều chỉnh có liên quan đến Biểu phí, mức phí theo quy định tại của HDBank. Thực hiện ngay việc khóa Thẻ khi nhận được yêu cầu của Chủ thẻ về việc Thẻ bị mất, thất lạc, nghi ngờ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin Thẻ theo quy định của HDBank.
 - h. HDBank sẽ hoàn trả lại cho Chủ thẻ số dư còn lại trên Thẻ trả trước định danh (nếu có) sau khi đã khấu trừ tất cả các khoản tiền phí, lệ phí và các nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với HDBank, bằng tiền mặt hoặc vào tài khoản thanh toán của Chủ thẻ tại HDBank hoặc dựa vào văn bản yêu cầu của Chủ thẻ.
 - i. Cung cấp các thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ/tài khoản Thẻ theo đề nghị phù hợp của Chủ Thẻ theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.
 - j. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

Điều 8. Tạm khóa, thu giữ Thẻ, hủy hiệu lực Thẻ

Chủ thẻ sẽ phải chấm dứt việc sử dụng Thẻ, bị tạm khóa, thu giữ Thẻ/ hủy hiệu lực của Thẻ trong các trường hợp sau:

- 8.1. Chủ thẻ vi phạm Điều khoản và Điều kiện đã ký kết với HDBank, vi phạm quy định Pháp luật về sử dụng Thẻ.
- 8.2. Chủ thẻ sử dụng Thẻ giả mạo, Thẻ bị nghi ngờ giả mạo; hoặc sử dụng Thẻ cho mục đích gian lận, lừa đảo, tài trợ khủng bố, rửa tiền,...
- 8.3. Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo.
- 8.4. HDBank phát hiện các tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp khi đề nghị mở Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.
- 8.5. Chủ thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích.
- 8.6. Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 8.7. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

Điều 9. Từ chối thanh toán Thẻ

Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

- 9.1. Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật.
- 9.2. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất.
- 9.3. Thẻ hết hiệu lực.
- 9.4. Thẻ bị khóa.
- 9.5. Số dư Tài khoản Thẻ trả trước của Chủ thẻ không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp Chủ thẻ đã sử dụng hết hạn mức sử dụng trong ngày.
- 9.6. Tài khoản Thẻ trả trước bị phong tỏa theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 9.7. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- 9.8. Các trường hợp khác theo quy định của HDBank, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

kỳ.

Điều 10. Thông báo, giải quyết tranh chấp

- 10.1. Bất kỳ yêu cầu nào của Chủ thẻ phải được lập thành văn bản và ký tên. HDBank có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua telex, fax, điện thoại mà HDBank tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra; và HDBank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua telex, fax hay điện thoại.
- 10.2. HDBank có quyền thay đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện vào bất kỳ thời điểm nào. Bất kỳ thay đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện này hoặc các thông báo, yêu cầu khác sẽ được HDBank thông báo trước cho Chủ thẻ bằng cách niêm yết tại Điểm giao dịch/Hệ thống HDBank hoặc công bố trên website chính thức của HDBank hoặc các phương tiện thông tin đại chúng hoặc các hình thức khác theo quyết định của HDBank. Chủ thẻ có nghĩa vụ cập nhật các sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện, các thông báo, yêu cầu từ HDBank và có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ, Dịch vụ Ngân hàng Điện tử. Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Chủ thẻ đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.
- 10.3. Nếu bất kỳ một hay nhiều Điều khoản và Điều kiện của Điều khoản và Điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Điều khoản và Điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng, trọng phạm vi quyền hạn sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Điều khoản và Điều kiện này.
- 10.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của HDBank theo như Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn, nghĩa vụ của HDBank, trừ khi HDBank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn, nghĩa vụ của mình.
- 10.5. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch của HDBank sẽ được gửi cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều này.

Điều 11. Bất khả kháng

- 11.1. Bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện như chiến tranh, hành động khủng bố, biểu tình, đình công, bạo loạn, hỏa hoạn, động đất, lũ lụt, thiếu hụt năng lượng, thiên tai, dịch bệnh, sự cố điện, sự hư hỏng/ lỗi của ATM, POS, hệ thống thanh toán trực tuyến hoặc bất kì máy móc, thiết bị, hệ thống nào khác phục vụ cho hoạt động của Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/ internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; hành động hoặc, sự thay đổi chính sách, quy định pháp luật, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các sự kiện khách quan khác nằm ngoài sự kiểm soát của các bên.
- 11.2. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, HDBank sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp đồng này và thông báo cho Chủ thẻ bằng các phương thức tại Điều 11 Điều khoản và Điều kiện này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ thẻ, Bên thứ ba.
- 11.3. Bất khả kháng không là cơ sở để miễn trừ trách nhiệm, hoặc thực hiện nghĩa vụ của Chủ thẻ với HDBank.

Điều 12. Quản lý Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ, mật khẩu, số PIN

- 12.1. Chủ thẻ đồng ý rằng HDBank có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyên giao nào mà HDBank cho là an toàn và tin cậy. Chủ thẻ được xem

- là đã nhận được Thẻ và số PIN khi HDBank giao Thẻ và số PIN đến đúng chỉ dẫn nhận thông tin mà Chủ thẻ đã cung cấp cho HDBank và Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ và/ hoặc PIN² trên chứng từ do HDBank quy định cho từng cách thức chuyển giao.
- 12.2. Trường hợp HDBank giao Thẻ/ PIN trực tiếp cho Chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể theo thông tin của Chủ thẻ đăng ký, HDBank sẽ nhận dạng Chủ thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của Chủ thẻ và thông tin trên Thẻ đã được Chủ thẻ đăng ký với HDBank và theo quy định của HDBank. HDBank được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/ PIN cho Chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được trùng khớp và chính xác, đầy đủ với thông tin đăng ký với HDBank.
 - 12.3. Nếu Chủ thẻ không nhận được Thẻ/ số PIN từ HDBank, Chủ thẻ chủ động liên hệ HDBank để nhận Thẻ/ số PIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày Thẻ/ số PIN được phát hành theo thông báo của HDBank. Sau thời gian trên, HDBank sẽ tiến hành xử lý Thẻ/ số PIN không được nhận theo quy trình xử lý Thẻ/ số PIN tồn. Nếu Chủ thẻ có nhu cầu nhận Thẻ/ số PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan theo quy định của HDBank.
 - 12.4. Chủ thẻ bắt buộc phải đổi PIN do HDBank cung cấp tại ATM của HDBank trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Chủ thẻ không được thực hiện các giao dịch Thẻ sử dụng PIN với số PIN do HDBank cung cấp.
 - 12.5. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ sau khi nhận Thẻ/ PIN/ OTP cho dù Chủ thẻ có nhu cầu kích hoạt Thẻ hay không. Trong trường hợp Thẻ/ thông tin liên quan đến Thẻ mật khẩu/ số PIN/ mã OTP bị mất/ bị đánh cắp/ bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải:
 - a. Thông báo ngay cho HDBank qua tổng đài 1900 60 60 bằng điện thoại và phải đến Chi nhánh/ Phòng Giao dịch gần nhất của HDBank để xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với HDBank.
 - b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/ mật khẩu/ số PIN bị lộ/ đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của HDBank.
 - 12.6. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch Thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho HDBank và/ hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ, nếu:
 - a. Phát sinh từ việc Chủ thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với HDBank tại Điều khoản và Điều kiện này trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng Thẻ, PIN, mã OTP kể cả trong trường hợp Chủ thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng Thẻ, PIN, mã OTP.
 - b. Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng trước khi HDBank có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các Giao dịch Thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/ hoặc giả mạo chữ ký.
 - c. Chủ thẻ không thông báo cho HDBank theo quy định tại Điều này ngay sau khi Thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN, mã OTP, lộ thông tin Thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan khác.
 - 12.7. Khi Thẻ bị mất (áp dụng cho Thẻ trả trước định danh), Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị thay thế Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho HDBank. Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch phát sinh trên Thẻ (nếu có) cho HDBank trước khi HDBank có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ. HDBank sẽ xem xét và quyết

² Đối với PIN điện tử: không cần ký giấy xác nhận mà thực hiện theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ

định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc (nếu có) và phí thay thế Thẻ theo biểu phí được HDBank ban hành phù hợp với pháp luật bằng văn bản và cập nhật trên website theo từng thời điểm. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho HDBank, Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ này và chủ động hủy Thẻ để Thẻ không sử dụng được.

- 12.8. Chủ thẻ trả trước vô danh có trách nhiệm bảo quản Thẻ, trường hợp Chủ thẻ làm mất/ thất lạc Thẻ/ Thẻ bị hư hỏng,... sẽ không được thay thế/ phát hành lại. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về toàn bộ các Giao dịch Thẻ liên quan đến Thẻ trước, trong và sau khi Thẻ bị mất/ thất lạc Thẻ. Khi Thẻ hết thời gian hiệu lực và Chủ thẻ không thực hiện gia hạn hoặc theo quy định của HDBank tại thời điểm hết hiệu lực không có quy định, chính sách gia hạn Thẻ đối với Thẻ trả trước vô danh thì số dư có trong tài khoản sẽ được HDBank toàn quyền xử lý kể cả việc hạch toán ghi nhận là tài sản của HDBank.
- 12.9. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ phải làm thủ tục thay đổi Thẻ và số PIN. Chủ thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi thay Thẻ/ tái cấp Thẻ.
- 12.10. HDBank sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ đề nghị tái cấp Thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho HDBank. Trong thời gian đề nghị tái cấp Thẻ, Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới.
- 12.11. Khi thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ, HDBank sẽ không thu hồi lại Thẻ vật lý cũ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy xác Thẻ vật lý cũ và thực hiện các trách nhiệm sau:
 - a. Khi Chủ Thẻ yêu cầu HDBank thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ và được HDBank đồng ý cấp Thẻ mới. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không chủ động hủy Thẻ.
 - b. Việc thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
 - c. Trường hợp Thẻ cũ bị mất, Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo Điều khoản và Điều kiện này.

Điều 13. Các hành vi Chủ thẻ không được thực hiện trong quá trình mở và sử dụng Thẻ

- 13.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
- 13.2. 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 không tại ĐVCNT.
- 13.3. Cung cấp các thông tin gian lận, không chính xác khi thực hiện mở và sử dụng Thẻ.
- 13.4. Giả mạo Giấy tờ tùy thân để định danh trực tuyến hoặc có hành vi chỉnh sửa làm thay đổi nội dung, hình ảnh trên giấy tờ tùy thân lúc thực hiện định danh trực tuyến.
- 13.5. 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.
- 13.6. 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.
- 13.7. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 13.8. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ (trừ Thẻ trả trước vô danh).
- 13.9. Không tuân thủ các giới hạn về tổng hạn mức sử dụng và phạm vi sử dụng trong trường hợp HDBank phát hành Thẻ bằng phương thức điện tử mà không áp dụng các biện pháp nâng cao theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

13.10. Các hành vi bị cấm, hành vi vi phạm khác theo quy định pháp luật và/ hoặc quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

Điều 14. Điều khoản chung

- 14.1. Nếu bất kỳ nội dung của Điều khoản và Điều kiện này không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành, thì hiệu lực của những điều khoản còn lại trong Điều khoản và Điều kiện này vẫn không bị ảnh hưởng và vẫn giữ nguyên giá trị thi hành.
- 14.2. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của HDBank trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn, nghĩa vụ của HDBank, trừ khi HDBank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn, nghĩa vụ của mình.
- 14.3. Trong phạm vi quy định của pháp luật và bằng Điều khoản và Điều kiện này Chủ thẻ đồng ý HDBank được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ cho các đơn vị trực thuộc của HDBank; và cho phép HDBank và các Đơn vị trực thuộc của HDBank toàn quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ cho các bên thứ ba mà HDBank cho là hợp lý và cần thiết; đồng thời cho phép nhân sự của Chủ thẻ, cơ quan, cá nhân nào khác cung cấp thông tin về Chủ thẻ cho HDBank vào bất cứ lúc nào mà không cần có ý kiến chấp thuận hoặc có sự uỷ quyền của Chủ thẻ.
- 14.4. Chủ thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện các nội dung ghi trong Điều khoản và Điều kiện này và các biểu lãi suất và biểu phí dịch vụ và các văn bản khác có liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ do HDBank ban hành, công khai và gửi đến cho Chủ thẻ.
- 14.5. Chủ thẻ xác nhận đã được HDBank phổ biến, hướng dẫn về sản phẩm, dịch vụ Thẻ, các bước thao tác, quy trình thực hiện, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố xảy ra.
- 14.6. Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực đối với Chủ thẻ kể từ ngày Chủ thẻ thực hiện xác nhận/ ký/ đồng ý Giấy Đề nghị cấp Thẻ trả trước.