

BẢNG TÓM TẮT CÁC NỘI DUNG ĐIỀU CHỈNH

Có hiệu lực từ 01/6/2023

*Lưu ý: Nội dung màu đỏ là phần cập nhật được bổ sung và/hoặc điều chỉnh

A. Bản Chấp Thuận Sử Dụng Thẻ Tín Dụng

Nội dung cũ	Nội dung cập nhật
<p>5. Thẻ hoặc số PIN Bị Mất, Đánh Cắp hoặc Bị Lợi Dụng:</p> <p>Trong trường hợp Thẻ và/hoặc số PIN bị mất, đánh cắp hoặc bị lợi dụng (gọi chung là Thẻ bị lợi dụng), Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng 24/24 của Ngân Hàng, là kênh duy nhất được Ngân hàng chấp nhận khi phát hiện ra Thẻ bị lợi dụng, cụ thể là:</p> <ul style="list-style-type: none">(i) đối với Thẻ Tín Dụng Bạch Kim: theo số (84 28) 37 247 248; hoặc(ii) đối với Thẻ Tín Dụng Vàng và Thẻ Tín Dụng Chuẩn: theo số (84 28)37 247 247 (Miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (Miền Bắc). <p>Các thông báo của Chủ Thẻ ngoài kênh này sẽ bị coi là không hợp lệ và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do Thẻ bị lợi dụng gây ra.</p>	<p>5. Thẻ hoặc số PIN Bị Mất, Đánh Cắp hoặc Bị Lợi Dụng:</p> <p>Trong trường hợp Thẻ và/hoặc số PIN bị mất, đánh cắp hoặc bị lợi dụng (gọi chung là Thẻ bị lợi dụng), Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng 24/24 của Ngân Hàng, là kênh duy nhất được Ngân hàng chấp nhận khi phát hiện ra Thẻ bị lợi dụng, cụ thể là:</p> <ul style="list-style-type: none">(iii) đối với Thẻ Tín Dụng Bạch Kim/TravelOne: theo số (84 28) 37 247 248; hoặc(iv) đối với Thẻ Tín Dụng Cash Back và Thẻ Tín Dụng Chuẩn: theo số (84 28)37 247 247 (Miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (Miền Bắc). <p>Các thông báo của Chủ Thẻ ngoài kênh này sẽ bị coi là không hợp lệ và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do Thẻ bị lợi dụng gây ra.</p>
<p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát</p> <p>Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:</p> <ul style="list-style-type: none">(i) Liên hệ Bộ Phận Dịch vụ khách hàng 24/24 của Ngân Hàng:<ul style="list-style-type: none">- Đối với Thẻ Tín Dụng Bạch Kim: theo số (84 28)37 247 248; hoặc- Đối với Thẻ Tín Dụng Vàng và Thẻ Tín Dụng Chuẩn: theo số (84 28)37 247 247 (Miền Nam) hoặc (84 24)62 707 707 (Miền Bắc); hoặc	<p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát</p> <p>11.1 Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân Hàng bằng một trong các cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Liên hệ Bộ Phận Dịch vụ Khách hàng của Ngân Hàng hoạt động 24/7 cho yêu cầu tra soát, khiếu nại:<ul style="list-style-type: none">- Đối với Thẻ Tín Dụng Bạch Kim/Travel One: (84 28)37247248; hoặc- Đối với Thẻ Tín Dụng Cash Back và Thẻ Tín Dụng Chuẩn: (84 28)37247247 (Miền Nam) hoặc (84 24)62707707 (Miền Bắc);

<p>(ii) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng</p> <p>11.1 Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho Chủ Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. Trường hợp hết thời hạn 60 ngày nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc</p>	<p>(b) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng;</p> <p>(c) Gửi yêu cầu trực tuyến theo mẫu của Ngân Hàng.</p> <p>Trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm về bất kỳ giao dịch nào được ghi nhận trên Tài Khoản Thẻ mà không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ. Sau thời hạn quy định này, Ngân Hàng có quyền từ chối cho các đề nghị tra soát, khiếu nại.</p> <p>11.2. Nếu Chủ Thẻ không thông báo theo cách thức Ngân Hàng quy định trong thời gian nêu trên vì bất cứ lý do gì, (các) giao dịch đã thực hiện sẽ được xem là đúng và chính xác và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán cho (các) giao dịch này và các khoản phí, lãi suất phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này.</p> <p>Đồng thời, theo quy định của tổ chức phát hành thẻ Visa, Chủ Thẻ cũng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có (các) giao dịch không xuất trình thẻ được thực hiện tiếp theo trên Thẻ mà được xác định bởi tổ chức phát hành thẻ Visa là tương tự với (i) giao dịch đã từng được thực hiện trên Thẻ trước đó và không có bất cứ khiếu nại nào từ Chủ Thẻ cho (các) giao dịch này trong thời hạn quy định; hoặc (ii) giao dịch được xem là đúng và chính xác đã được thực hiện trên Thẻ trước đó.</p> <p>11.3 Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho Chủ Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. Trường hợp hết thời hạn 60 ngày nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì</p>
--	--

<p>tiếp theo (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp Ngân Hàng, 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.</p> <p>11.2 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự (theo đánh giá hợp lý của Ngân Hàng): Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan đó (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại tương tự theo quy định tại Điều 11.1 nêu trên.</p>	<p>trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp Ngân Hàng, 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.</p> <p>11.4 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự (theo đánh giá hợp lý của Ngân Hàng): Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan đó (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại tương tự theo quy định tại Điều 11.3 nêu trên.</p>
--	---

B. Bản Chấp Thuận Sử Dụng Thẻ Tín Dụng HSBC Premier

Nội dung cũ	Nội dung cập nhật
<p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát</p> <p>Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:</p> <p>(i) Liên hệ bộ phận Dịch vụ khách hàng 24/24 của Ngân Hàng theo số (84 28) 37 247 666</p>	<p>11. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát</p> <p>11.1 Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng một trong các cách sau:</p>

(ii) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng

- (a) Liên hệ bộ phận Dịch vụ khách hàng 24/24 của Ngân Hàng theo số (8428) 37247666
- (b) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng;
- (c) **Gửi yêu cầu trực tuyến theo mẫu của Ngân Hàng**

Trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại; Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm về bất kỳ giao dịch nào được ghi nhận trên Tài Khoản Thẻ mà không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ. Sau thời hạn quy định này, Ngân Hàng có quyền từ chối cho các đề nghị tra soát, khiếu nại.

Nếu Chủ Thẻ không thông báo theo cách thức Ngân Hàng quy định trong thời gian nêu trên vì bất cứ lý do gì, (các) giao dịch đã thực hiện sẽ được xem là đúng và chính xác và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán cho (các) giao dịch này và các khoản phí, lãi suất phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này.

11.1 Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. Trường hợp hết thời hạn 60 ngày nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp Ngân Hàng, 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.

11.2 Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. Trường hợp hết thời hạn 60 ngày nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp Ngân Hàng, 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.

11.2 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng

<p>hình sự (theo đánh giá hợp lý của Ngân Hàng): Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan đó (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại tương tự theo quy định tại Điều 11.1 nêu trên.</p>	<p>11.3 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự (theo đánh giá hợp lý của Ngân Hàng): Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan đó (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại tương tự theo quy định tại Điều 11.2 nêu trên.</p>
---	---

C. Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC

Nội dung cũ	Nội dung cập nhật
<p>5. Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng, với sự hiểu biết của mình, có quyền thu giữ hoặc chấm dứt Thẻ trong các trường hợp sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • thẻ giả; • thẻ được sử dụng trái phép; • nhằm phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật; • trò chơi cờ bạc hoặc các giao dịch bất hợp pháp khác: Thẻ không được sử dụng để trả cho những khoản thanh toán bao gồm: (i) trò chơi cờ bạc, cá độ và/hoặc (ii) các giao dịch bị cấm hoặc bất hợp pháp khác theo các quy định pháp luật hiện hành hoặc/và (iii) các giao dịch khác 	<p>I. Trách Nhiệm Chung của Chủ Thẻ</p> <p>2. CVV2 là mã bảo mật sử dụng trong thanh toán quốc tế, bao gồm 3 chữ số và được in trực tiếp lên mặt sau của Thẻ.</p> <p>6. Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng, với sự hiểu biết của mình, có quyền thu giữ hoặc chấm dứt Thẻ trong các trường hợp sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • thẻ giả; • thẻ được sử dụng trái phép; • nhằm phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật; • Thẻ được sử dụng để trả cho những khoản thanh toán bao gồm: (i) trò chơi cờ bạc, cá độ và/hoặc (ii) các giao dịch bị cấm hoặc bất hợp pháp khác theo các quy định pháp luật hiện hành hoặc/và (iii) các giao dịch khác mà Ngân Hàng có quyền từ chối xử lý hoặc thanh toán.

mà Ngân Hàng có quyền từ chối xử lý hoặc thanh toán

9. Trong trường hợp Thẻ và/hoặc số PIN bị mất, đánh cắp hoặc bị lợi dụng (gọi chung là Thẻ bị lợi dụng), Chủ Thẻ phải báo ngay khi phát hiện ra Thẻ bị lợi dụng cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của Ngân Hàng theo số (84 28) 37 247 247 (khu vực miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (khu vực miền Bắc), hoặc (84 28) 37 247 666 đối với khách hàng Premier. Sau khi thông báo, Chủ Thẻ phải chính thức xác nhận lại thông báo này bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý cho Ngân Hàng.

(a) Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng trước khi Ngân Hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra;

(b) Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng sau khi Ngân Hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra.

II. Thẻ hoặc Số PIN Bị Mất, Đánh Cắp, Lộ Thông Tin hoặc Bị Lợi Dụng

1. Chủ Thẻ phải thông báo ngay lập tức cho Ngân Hàng trong các trường hợp sau:

(a) Trong trường hợp Thẻ và/hoặc Số PIN bị mất, đánh cắp, lộ thông tin hoặc bị lợi dụng;

(b) Chủ Thẻ biết hoặc nghi ngờ rằng thông tin Thẻ hoặc Mật Khẩu Thẻ hoặc CVV2 đã bị tiết lộ hoặc bị sử dụng trái phép.

(các trường hợp trên sau đây được gọi chung là **Thẻ Bị Lợi Dụng**)

2. Chủ Thẻ phải báo ngay cho Ngân Hàng khi phát hiện ra Thẻ Bị Lợi Dụng cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của Ngân Hàng theo số (84 28) 37 247 247 (khu vực miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (khu vực miền Bắc), hoặc (84 28) 37 247 666 đối với khách hàng Premier. Sau khi thông báo, Chủ Thẻ phải chính thức xác nhận lại thông báo này bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý cho Ngân Hàng. **Các thông báo của Chủ Thẻ ngoài cách thức nêu trên sẽ bị xem là không hợp lệ và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do Thẻ Bị Lợi Dụng gây ra.**

3. Trong trường hợp Thẻ Bị Lợi Dụng trước khi Ngân Hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ Bị Lợi Dụng gây ra, **bao gồm tất cả số tiền phí, tổng giá trị giao dịch của các Giao Dịch Thẻ được thực hiện bởi Thẻ Bị Lợi Dụng (nếu có) trước khi Ngân Hàng có xác nhận.**

4. Trong trường hợp Thẻ Bị Lợi Dụng sau khi Ngân Hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về

(c) Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng và Chủ Thẻ muốn thay thế Thẻ bị lợi dụng bằng thẻ mới, Ngân Hàng sẽ ghi nợ Tài Khoản Của Chủ Thẻ các chi phí phát sinh cho việc phát hành một Thẻ Thanh Toán Quốc Tế thay thế. Phí thay thẻ sẽ được áp dụng theo biểu phí hiện hành của Ngân Hàng.

10. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế có giá trị đến ngày cuối cùng của tháng và năm được ghi trên Thẻ. Nếu Ngân Hàng không nhận được bất cứ thông báo nào từ Chủ Thẻ về việc ngừng sử dụng thẻ trong vòng sáu mươi (60) ngày trước ngày hết hạn ghi trên Thẻ, Ngân Hàng sẽ tự động gia hạn Thẻ.

23. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ sự cố nào xảy ra khi cung cấp các loại dịch vụ hoặc khi thực hiện các giao dịch liên quan đến Thẻ Thanh Toán Quốc Tế cho dù sự cố này (trực tiếp hoặc gián tiếp) là do tranh chấp hoặc vì lý do khác ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho bất cứ hậu quả hoặc sự mất mát nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế hoặc máy ATM, trừ trường hợp những mất mát này là do sơ suất hoặc sai trái của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ ghi nợ vào Tài Khoản Của Chủ Thẻ cho các chi phí mà Ngân Hàng xét thấy hợp lý với điều kiện

việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ Bị Lợi Dụng gây ra **trừ những trường hợp được quy định tại Điều 6, Mục IV của Điều Khoản và Điều Kiện này.**

5. Trong trường hợp Thẻ Bị Lợi Dụng và Chủ Thẻ muốn thay thế Thẻ đã xảy ra Thẻ Bị Lợi Dụng bằng thẻ mới, Ngân Hàng sẽ ghi nợ Tài Khoản Của Chủ Thẻ các chi phí phát sinh cho việc phát hành một Thẻ Thanh Toán Quốc Tế thay thế. Phí thay thẻ sẽ được áp dụng theo biểu phí hiện hành của Ngân Hàng.

III. Thời hạn sử dụng và cách thức sử dụng Thẻ

2. **Ngân Hàng phát hành Thẻ với thời hạn sử dụng năm (05) năm kể từ ngày phát hành.** Thẻ Thanh Toán Quốc Tế có giá trị đến ngày cuối cùng của tháng và năm được ghi trên Thẻ. Nếu Ngân Hàng không nhận được bất cứ thông báo nào từ Chủ Thẻ về việc ngừng sử dụng thẻ trong vòng sáu mươi (60) ngày trước ngày hết hạn ghi trên Thẻ, Ngân Hàng sẽ tự động gia hạn Thẻ.

17. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất cứ sự cố nào xảy ra khi cung cấp các loại dịch vụ hoặc khi thực hiện các giao dịch liên quan đến Thẻ Thanh Toán Quốc Tế cho dù sự cố này (trực tiếp hoặc gián tiếp) là do tranh chấp hoặc vì lý do khác ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho bất cứ hậu quả hoặc sự mất mát nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế hoặc máy ATM, **bao gồm phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ tổ chức thẻ, ĐVCNT (Đơn vị chấp nhận thẻ) cho các khoản rút thừa từ máy ATM trừ trường hợp những mất mát này là do**

ràng Ngân Hàng sẽ thông báo cho Chủ Thẻ biết về những chi phí này.

25. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát:

Chủ thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng một trong hai cách:

- (i) Liên hệ Dịch Vụ Khách Hàng của Ngân Hàng theo số (84 28) 37 247 247 (khu vực miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (khu vực miền Bắc), hoặc (84 28) 37 247 666 đối với khách hàng Premier.
- (ii) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng HSBC Việt Nam

Đối với các khiếu nại giao dịch Thẻ Thanh Toán Quốc Tế, Chủ Thẻ phải chính thức xác nhận lại thông báo này bằng Thư khiếu nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu). Ngân hàng phải nhận được thư khiếu nại trong vòng 07 ngày kể từ ngày khiếu nại để làm căn cứ điều tra. Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thư khiếu nại. Nếu trong thời hạn trên, Chủ Thẻ không gửi lại Ngân hàng Thư khiếu nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu), Ngân hàng không có nghĩa vụ điều tra, Chủ Thẻ sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm cho các giao dịch này.

sơ suất hoặc sai trái của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ ghi nợ vào Tài Khoản Của Chủ Thẻ cho các chi phí mà Ngân Hàng xét thấy hợp lý với điều kiện rằng Ngân Hàng sẽ thông báo cho Chủ Thẻ biết về những chi phí này. **Ngân Hàng sẽ phong tỏa Tài Khoản Của Chủ Thẻ khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ tổ chức thẻ, ĐVCNT và phong tỏa số tiền trên Tài khoản của Chủ Thẻ hoặc ngừng phong tỏa khi nhận được kết quả từ Tổ chức thẻ, ĐVCNT sau khi xử lý xong sai sót, nhầm lẫn.**

IV. Xử lý khiếu nại và yêu cầu tra soát:

1. Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng một trong hai cách:
 - (i) Liên hệ Dịch Vụ Khách Hàng của Ngân Hàng theo số (84 28) 37 247 247 (khu vực miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (khu vực miền Bắc), hoặc (84 28) 37 247 666 đối với khách hàng Premier.
 - (ii) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng HSBC Việt Nam
 - (iii) **Gửi yêu cầu trực tuyến theo mẫu của Ngân Hàng**
2. Đối với các khiếu nại giao dịch Thẻ Thanh Toán Quốc Tế, Chủ Thẻ phải chính thức xác nhận lại thông báo này bằng Thư khiếu nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu). Ngân hàng phải nhận được thư khiếu nại trong vòng 07 ngày kể từ ngày khiếu nại để làm căn cứ điều tra. Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho Chủ Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thư khiếu nại. Nếu trong thời hạn trên, Chủ Thẻ không gửi lại Ngân hàng Thư khiếu

Lưu ý: Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định về bất kỳ giao dịch nào trong Bảng Sao Kê Giao Dịch mà không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày giao dịch đó. Nếu Chủ Thẻ không thông báo trong thời gian nói trên, (các) giao dịch trong Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ được coi là đúng và chính xác và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán các giao dịch đó theo quy định của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm bất cứ khiếu nại nào sau thời gian này.

nại giao dịch mua hàng bằng thẻ (theo mẫu), Ngân hàng không có nghĩa vụ điều tra, Chủ Thẻ sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm cho các giao dịch này.

Lưu ý: Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định về bất kỳ giao dịch nào trong Bảng Sao Kê Giao Dịch mà không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày giao dịch đó. Nếu Chủ Thẻ không thông báo trong thời gian nói trên, (các) giao dịch trong Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ được coi là đúng và chính xác và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán các giao dịch đó theo quy định của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm bất cứ khiếu nại nào sau thời gian này. **Đồng thời, theo quy định của tổ chức phát hành thẻ Visa, Chủ Thẻ cũng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có (các) giao dịch không xuất trình thẻ được thực hiện tiếp theo trên Thẻ mà được xác định bởi tổ chức phát hành thẻ Visa là tương tự với giao dịch đã từng được thực hiện trên Thẻ trước đó và không có bất cứ khiếu nại nào từ Chủ Thẻ cho (các) giao dịch này trong thời hạn quy định; hoặc giao dịch được xem là đúng và chính xác đã được thực hiện trên Thẻ trước đó.**

3. Phí truy xuất để nhận bản sao các biên nhận giao dịch và phí khiếu nại yêu cầu kiểm tra giao dịch trong trường hợp lỗi trong giao dịch là do Chủ Thẻ (như được quy định trong biểu phí hiện hành) sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản Của Chủ Thẻ cho mỗi giao dịch.

4. **Nếu việc điều tra xác nhận rằng Chủ Thẻ là người chịu trách nhiệm, Ngân Hàng có quyền lập ghi nợ khoản thanh toán bị**

	<p>chậm trễ, lãi suất và các loại phí phát sinh trong khoảng thời gian điều tra vụ việc.</p> <p>5. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền Giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí liên quan đến các giao dịch tra soát nếu giao dịch phát sinh do lỗi của Chủ Thẻ hoặc Ngân Hàng không thể hỗ trợ Quý khách truy thu số tiền tranh chấp thông qua Tổ chức thẻ trong các trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn như sau:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Ngân Hàng không có quyền tra soát/khiếu nại theo quy định của Tổ chức thẻ.(b) Theo quy định của Tổ chức thẻ khi tranh chấp được đưa ra hội đồng hòa giải/trọng tài của tổ chức thẻ và hội đồng hòa giải/trọng tài của Tổ chức thẻ xử/phán quyết Chủ Thẻ thua kiện dựa trên thông tin/xác nhận mà Chủ Thẻ cung cấp tại các bước xử lý nghiệp vụ tra soát/khiếu nại. <p>6. Trong trường hợp Thẻ Bị Lợi Dụng sau khi Ngân Hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc thẻ Bị Lợi Dụng gây ra trừ những trường hợp dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Nếu Chủ Thẻ cố tình thực hiện những giao dịch gian lận bằng việc sử dụng Thẻ;(b) Nếu có gian lận xảy ra bởi vì Chủ Thẻ bất cẩn, cho mượn Thẻ, chuyển nhượng, Thẻ được sử dụng làm tài sản thế chấp, cầm cố cho vay bất hợp pháp và những vi phạm sử dụng khác;(c) Nếu Chủ Thẻ từ chối hợp tác khi Ngân Hàng yêu cầu một cách hợp lý
--	--

trong quá trình tra soát những thiệt hại gây ra bởi sử dụng Thẻ gian lận, mà không có lý do chính đáng

(d) Giao dịch gian lận/không cấp phép phát sinh do Chủ Thẻ xác nhận sai thông tin hoặc không thông báo kịp thời đến Ngân Hàng khi Thẻ Bị Lợi Dụng tại các thời điểm trước đây hoặc từ chối khóa thẻ trong quá trình tra soát.

V. Sự Kiện Bất Khả Kháng

Sự kiện Bất khả kháng là những sự kiện xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng, không thể nhìn thấy trước, không thể ngăn cản, là nguyên nhân trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho Ngân Hàng và cản trở khả năng của Ngân Hàng trong việc thực hiện các nghĩa vụ đối với Khách Hàng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm về các Sự Kiện Bất Khả Kháng, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp không có sẵn tiền hoặc bất kỳ tổn thất nào mà Khách Hàng phải chịu do các hạn chế về khả năng chuyển đổi hoặc chuyển ngân, các trường hợp khiếu nại, chuyển tiền bắt buộc, thay đổi về luật (bao gồm nhưng không giới hạn các quy định về quản lý ngoại hối), việc ngưng hoạt động, bị trưng thu, chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công hoặc các nguyên nhân khác, bất kể phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam hoặc tại bất cứ nơi nào có các khoản tiền được ký thác hoặc có thể được chuyển đi.