

(Hiệu lực từ ngày 01/06/2023)

## **Điều Khoản và Điều Kiện dành cho Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC và Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC Visa Platinum**

### **I. Trách Nhiệm Chung của Chủ Thẻ**

1. Trong Điều Khoản và Điều Kiện này, Thẻ Thanh Toán Quốc Tế hoặc Thẻ có nghĩa là bất cứ loại thẻ thanh toán nào được Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam) (“**Ngân Hàng**”, “**HSBC**”) phát hành cho khách hàng (“**Chủ Thẻ**”). Tài Khoản Của Chủ Thẻ có nghĩa là bất cứ tài khoản nào được Chủ Thẻ chỉ định để phát hành và liên kết với Thẻ Thanh Toán Quốc Tế.
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.
3. Chủ Thẻ phải ký tên lên Thẻ Thanh Toán Quốc Tế ngay sau khi nhận được thẻ. Chủ Thẻ phải giữ gìn Thẻ cẩn thận, bảo vệ Thẻ để Thẻ không bị người khác sử dụng hoặc bị sử dụng sai mục đích.
4. Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế, bất kể giao dịch đó có thực sự do Chủ Thẻ thực hiện hoặc cho phép thực hiện hay không.
5. Chủ Thẻ chỉ được sử dụng Thẻ cho các mục đích phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam. Chủ Thẻ không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
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:
  - 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.
7. Chủ Thẻ đồng ý rằng, trong trường hợp Ngân Hàng nghi ngờ hoặc/và có cơ sở cho rằng hoặc biết rằng bất kỳ Giao Dịch Thẻ nào có liên quan hoặc có mục đích hoặc nhằm để thực hiện

hoặc thực hiện các hành vi thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp 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, thì Ngân Hàng có quyền giữ hoặc hủy bỏ các giao dịch qua Thẻ đó.

8. Số Mật Mã Cá Nhân (“Số PIN”) được cấp cho Chủ Thẻ để sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế. Số PIN mà Ngân Hàng cấp lần đầu và bất kỳ (các) Số PIN nào khác được Chủ Thẻ thay đổi sau đó phải được giữ bí mật tuyệt đối. Chủ Thẻ không được tiết lộ Số PIN cho bất cứ ai trong bất kỳ hoàn cảnh nào cho dù là tự nguyện hay không. Chủ Thẻ không nên lưu giữ bất cứ ghi chú nào về Số PIN ở bất cứ nơi đâu, hoặc bằng bất cứ cách thức nào, mà có thể khiến bên thứ ba biết được và lạm dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế của Chủ Thẻ.
9. Tài Khoản Của Chủ Thẻ sẽ được ghi nợ khoản tiền tương ứng với số tiền rút, chuyển khoản, thanh toán và/hoặc phát sinh từ những giao dịch khác khi sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế. Chủ Thẻ cần bảo đảm có đủ tiền trong Tài Khoản Của Chủ Thẻ để thanh toán cho những giao dịch nêu trên. Chủ Thẻ không được thực hiện giao dịch Thẻ vượt quá số tiền hiện có trong Tài Khoản Của Chủ Thẻ hoặc quá hạn mức thấu chi (nếu có) đã thỏa thuận với Ngân Hàng.

## **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 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.

- 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 trừ những trường hợp được quy định tại Điều 6, Mục IV của Điều Khoản và Điều Khoản này.
- 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**

- Thẻ Thanh Toán Quốc Tế, tại mọi thời điểm, thuộc sở hữu của Ngân Hàng. Ngân Hàng, tùy thuộc vào sự thẩm định của mình, có quyền thu hồi Thẻ Thanh Toán Quốc Tế và/hoặc các dịch vụ được cung cấp vào bất cứ thời điểm nào và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ về việc thu hồi này khi Ngân Hàng xét thấy cần thiết hoặc pháp luật có quy định.
- 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.
- Chủ Thẻ người nước ngoài sẽ được nhận yêu cầu từ phía Ngân Hàng về việc bổ sung các giấy tờ cần thiết thể hiện thời gian cư trú tại Việt Nam theo quy định pháp luật hiện hành. Trong trường hợp Chủ Thẻ người nước ngoài không thể bổ sung những giấy tờ hợp lệ theo yêu cầu của Ngân Hàng trước ngày hết hạn ghi trên Thẻ hoặc ngày ngừng hoạt động của Thẻ được thông báo bởi Ngân Hàng (tùy thuộc vào sự kiện/ ngày nào đến trước) theo phương thức mà Ngân Hàng cho là phù hợp, Ngân Hàng sẽ không tự động gia hạn Thẻ và theo đó Thẻ sẽ bị hủy ở ngày đã thông báo.
- Chủ Thẻ là người nước ngoài có thể nộp các hồ sơ, tài liệu cần thiết để thể hiện thời gian cư trú tại Việt Nam theo quy định của pháp luật hiện hành. Phương thức nộp tài liệu bao gồm: (i) tại Chi nhánh/Phòng Giao Dịch của Ngân hàng; hoặc/và (ii) các phương thức khác theo thông báo mà Ngân Hàng gửi cho Chủ Thẻ là người nước ngoài tại từng thời điểm. Những hồ sơ, tài liệu được gửi theo bất kì phương thức nào trong thông báo của Ngân Hàng luôn được xem là hợp lệ cho mục đích gia hạn thẻ Thanh Toán Quốc Tế.

5. Việc gia hạn Thẻ Thanh Toán Quốc Tế chỉ được thực hiện khi Thẻ vẫn đang hoạt động và tất cả các tài khoản liên kết với Thẻ đó đều đang hoạt động. Nếu Thẻ đang bị khóa và/hoặc một trong các tài khoản liên kết không hoạt động, Thẻ sẽ không được gia hạn. Nếu muốn tiếp tục sử dụng Thẻ trong trường hợp này, Chủ Thẻ phải đến chi nhánh/phòng giao dịch của Ngân Hàng để kích hoạt lại các tài khoản và/hoặc yêu cầu Ngân Hàng phát hành Thẻ mới.
6. Để bảo mật, Thẻ Thanh Toán Quốc Tế mới chỉ có hiệu lực sau khi được kích hoạt. Để kích hoạt Thẻ Thanh Toán Quốc Tế, Chủ Thẻ cần thực hiện theo hướng dẫn mà Ngân Hàng đính kèm theo thẻ tại thời điểm phát hành.
7. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế được chấp nhận tại tất cả các Máy Giao Dịch Tự Động (ATM) của tập đoàn HSBC và tại các máy ATM của các ngân hàng khác trên toàn thế giới là thành viên của mạng lưới VISA. Việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế tại các máy ATM khác sẽ không được chấp nhận và Chủ Thẻ sẽ phải chịu mọi trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ trong trường hợp này.
8. Việc nộp tiền mặt bằng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế tại máy ATM Đa Chức Năng của Ngân Hàng chỉ sẽ được ghi có vào Tài Khoản của Chủ Thẻ sau khi Chủ Thẻ xác nhận trên máy ATM Đa Chức Năng rằng số tiền đã nộp là đúng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm và giải quyết các khiếu nại của Chủ Thẻ về sự chênh lệch của số tiền nộp tại máy sau khi Chủ Thẻ đã xác nhận số tiền nộp với máy ATM Đa Chức Năng là đúng. Việc nộp tiền bằng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế tại các máy ATM khác mà không phải là máy ATM Đa Chức Năng sẽ không được chấp nhận và Chủ Thẻ sẽ phải tự chịu trách nhiệm về các giao dịch này.
9. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế sẽ chỉ được chấp nhận ở các đơn vị dùng máy đọc thẻ điện tử (POS). Việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế để mua hàng tại các đơn vị dùng máy đọc thẻ không phải máy điện tử sẽ không được chấp nhận và Chủ Thẻ sẽ phải tự chịu trách nhiệm về các giao dịch này. Chủ thẻ có thể chọn dịch vụ khóa/mở khóa chức năng thanh toán tại các đơn vị dùng máy đọc thẻ điện tử (POS) ở ngoài lãnh thổ Việt Nam bằng cách đăng ký với Ngân hàng thông qua các kênh đăng ký được Ngân Hàng chấp thuận tại từng thời điểm. Yêu cầu khóa/mở khóa này sẽ được thực hiện trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Ngân Hàng nhận được yêu cầu của Chủ Thẻ.
10. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế sẽ chỉ được chấp nhận tại các cổng thanh toán trực tuyến đã có đăng kí giao dịch trực tuyến với VISA. Việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế tại các cổng thanh toán trực tuyến khác sẽ không được chấp nhận và Chủ Thẻ sẽ phải tự chịu trách nhiệm về các giao dịch này. Chủ thẻ có thể chọn dịch vụ khóa/mở khóa chức năng

thanh toán tại các cổng thanh toán trực tuyến bằng cách đăng ký với Ngân thông qua các kênh đăng ký được Ngân Hàng chấp thuận tại từng thời điểm. Yêu cầu khóa/mở khóa này sẽ được thực hiện trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Ngân Hàng nhận được yêu cầu của Chủ Thẻ.

11. Chủ Thẻ có thể chọn Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu cho những giao dịch qua Thẻ Thanh Toán Quốc Tế như rút tiền mặt tại các máy ATM (Điều 7), gửi tiền mặt bằng máy ATM đa chức năng của Ngân Hàng (Điều 8), thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ (Điều 9), hoặc mua hàng tại các cổng giao dịch trực tuyến đã có đăng ký với VISA (Điều 10). Yêu cầu Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu của Chủ Thẻ sẽ được thực hiện trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Ngân Hàng nhận được yêu cầu của Chủ Thẻ.

*Lưu ý:* Một khoản phí Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu gọi là “phí thường niên” (\*) sẽ được thu theo quy định trong biểu phí hiện hành của Ngân Hàng. Phí thường niên (\*) này được thu hàng năm và sẽ được thực hiện bằng cách trừ trên Tài Khoản Của Chủ Thẻ vào tháng phát hành của Thẻ và không được hoàn trả lại. Phí thường niên (\*) này sẽ vẫn áp dụng nếu Tài Khoản Của Chủ Thẻ là Tài Khoản Không Hoạt Động hoặc Tài Khoản Không Giao Dịch. Nếu Ngân Hàng không thể thu được phí thường niên (\*) này trong vòng một (01) tuần Ngân Hàng sẽ tự động hủy dịch vụ này của Chủ Thẻ. Trường hợp thẻ bị đóng, dịch vụ này cũng sẽ tự động bị hủy.

Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm khi Chủ Thẻ không nhận được tin nhắn hoặc tin nhắn bị rò rỉ/tiết lộ vì lý do số điện thoại đăng ký với Ngân Hàng của Chủ Thẻ không hợp lệ, không chính xác hoặc vì lý do kỹ thuật của nhà mạng, hay bất kỳ lý do nào khác mà không do lỗi của Ngân Hàng.

12. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế để rút tiền mặt từ Tài Khoản Của Chủ Thẻ, hoặc thanh toán tại các cổng thanh toán trực tuyến đã có đăng ký giao dịch trực tuyến với VISA hoặc tại các đơn vị dùng máy đọc thẻ điện tử. Trong phạm vi pháp luật cho phép, nếu loại tiền tệ của tiền mặt rút ra và/hoặc tiền để thanh toán khác với loại tiền tệ của Tài Khoản Của Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ áp dụng tỷ giá giữa hai loại tiền tệ cho việc quy đổi, cộng một khoản phí quản lý áp dụng cho các giao dịch bằng ngoại tệ, và bất kỳ (các) phí giao dịch nào mà Ngân Hàng phải trả cho Visa International. Tỷ giá hối đoái sẽ được căn cứ vào tỷ giá do Ngân Hàng qui định tại thời điểm rút tiền. Chủ Thẻ có thể tìm hiểu thông tin cập nhật liên quan đến “phí quản lý áp dụng cho các giao dịch bằng ngoại tệ” tại Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân bằng cách truy cập vào website của HSBC tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn)

13. Chủ Thẻ khi rút tiền mặt tại các máy ATM trong hệ thống của Tập Đoàn HSBC/VISA, hoặc thanh toán tại các cổng thanh toán trực tuyến đã có đăng ký giao dịch trực tuyến với VISA hoặc tại các đơn vị dùng máy đọc thẻ điện tử tại Việt Nam hoặc nước ngoài sẽ chịu các loại phí tương ứng như quy định tại biểu phí hiện hành của Ngân Hàng.
14. Một giao dịch mua hàng bằng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế và một giao dịch hoàn tiền sau đó do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào tài khoản của Chủ Thẻ khi Ngân Hàng nhận được khoản tiền này từ đơn vị chấp nhận thẻ hoặc từ các cổng thanh toán trực tuyến đã có đăng ký giao dịch trực tuyến với VISA.
15. Trong trường hợp Thẻ Thanh Toán Quốc Tế được kết nối với nhiều tài khoản, các giao dịch thực hiện tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc tại các cổng thanh toán trực tuyến đã có đăng ký giao dịch trực tuyến với VISA sẽ được thực hiện và ghi nợ vào Tài Khoản Chính mà Chủ Thẻ chỉ định. Trong trường hợp có nhiều tài khoản được kết nối với Thẻ Thanh Toán Quốc Tế, Tài Khoản Chính sẽ là tài khoản mà các giao dịch mua hàng hoặc các khoản phí liên quan sẽ được trừ vào. Trong trường hợp số dư trong Tài Khoản Chính không đủ cho số tiền yêu cầu thanh toán của giao dịch trên sẽ không được tiếp tục thực hiện dù cho số dư của từng hoặc tất cả tài khoản liên kết khác đủ cho số tiền của giao dịch này.
16. Nếu Tài Khoản Chính liên kết với Thẻ bị đóng thì Thẻ ngay lập tức không còn hiệu lực sử dụng bất kể ngày hết hạn trên 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 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.
18. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự từ chối nào của đơn vị chấp nhận thẻ hoặc tại các cổng thanh toán trực tuyến đã có đăng ký giao dịch trực tuyến với VISA,



trừ trường hợp sự từ chối có liên quan đến Thẻ là do lỗi của Ngân Hàng (ví dụ như các vấn đề về kỹ thuật). Ngân Hàng cũng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hàng hóa hay dịch vụ nào được cung cấp cho Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức nào. Khiếu nại của Chủ Thẻ đối với đơn vị chấp nhận thanh toán bằng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế sẽ không giải phóng Chủ Thẻ khỏi các nghĩa vụ đối với Ngân Hàng. Cụ thể là việc thiết lập, thay đổi hoặc chấm dứt các yêu cầu ủy quyền ghi nợ trực tiếp đối với bất kỳ khoản thanh toán thường xuyên nào được tính vào tài khoản của Chủ Thẻ là chỉ giữa Chủ Thẻ và đơn vị chấp nhận thanh toán. Ngân Hàng có quyền không thiết lập, thay đổi hoặc chấm dứt bất kỳ thỏa thuận nào trong trường hợp có tranh chấp xảy ra giữa Chủ Thẻ và đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ hoặc tại các cổng thanh toán trực tuyến đã có đăng kí giao dịch trực tuyến với VISA.

19. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế chỉ được phát hành cho chính chủ tài khoản. Tên trên Thẻ cũng sẽ là tên của chủ tài khoản thanh toán mở tại Ngân Hàng. Ngân Hàng cũng sẽ không phát hành Thẻ Thanh Toán Quốc Tế phụ.
20. Đối với tài khoản chung, Thẻ Thanh Toán Quốc Tế có thể được phát hành trên tài khoản chung với điều kiện chỉ thị ký trên tài khoản chung là “bất kỳ chữ ký nào”. Tên thể hiện trên thẻ sẽ là tên của mỗi chủ tài khoản của tài khoản thanh toán chung mở tại Ngân Hàng.
21. Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng, có quyền sử dụng, lưu giữ, tiết lộ, chuyển, soạn, kết hợp, thu thập và trao đổi (bất kể trong hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam), các thông tin về Chủ Thẻ, thông tin liên quan đến Chủ Thẻ và bất kỳ giao dịch thẻ nào với hoặc thông qua Ngân Hàng (gọi chung là “Thông Tin Cá Nhân”) với, từ hoặc kết hợp với bất kỳ bên nào mà Ngân Hàng có thể xem xét là cần thiết (bao gồm nhưng không giới hạn các thành viên của Tập Đoàn HSBC, các nhà cung cấp dịch vụ hoặc Bên thứ ba, bất kỳ cơ quan, hoặc tổ chức hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền nào được thành lập hoặc do Ngân Hàng Nhà nước Việt Nam thành lập hoặc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền nào khác hoặc các tổ chức thu hồi nợ do Ngân Hàng chỉ định cho các mục đích bao gồm nhưng không giới hạn (i) liên quan đến bất kỳ Tài Khoản, sản phẩm hoặc dịch vụ nào và/hoặc liên quan đến việc kết hợp các thông tin của Chủ Thẻ cho bất kỳ mục đích nào hợp pháp nào đối với các Thông Tin Cá Nhân đang do Ngân Hàng giữ; và/hoặc (ii) vì các mục đích khuyến mại, cải thiện và cải tiến việc cung cấp dịch vụ khác của Ngân Hàng và bất kỳ thành viên nào khác của Tập Đoàn HSBC cho Chủ Thẻ; và/hoặc (iii) vì các mục đích phòng chống lừa đảo hoặc vi phạm pháp luật hình sự, kiểm toán và thu hồi nợ và cho các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp; và/hoặc các mục đích điều tra, báo cáo, phòng chống hoặc các mục đích khác liên quan đến việc chống rửa tiền, chống tài trợ cho khủng bố hoặc các hành động vi phạm pháp luật hình sự; và/hoặc (iv) cho bất kỳ mục đích nào khác và đến bất kỳ bên nào mà có thể theo chính sách về tiết lộ Thông Tin Cá Nhân của Ngân Hàng như quy định trong các bản tuyên bố, thông tư, thông báo hoặc các điều

khoản và điều kiện nào mà Ngân Hàng thông báo cho Chủ Thẻ trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ hiểu rằng Ngân Hàng, hoặc bất kỳ thành viên nào của Tập Đoàn HSBC hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào mà Ngân Hàng chuyển Thông Tin Cá Nhân đến sẽ có nghĩa vụ tiết lộ các Thông Tin Cá Nhân này nếu theo yêu cầu của pháp luật phải tiết lộ (bất kể theo quy định của luật Việt Nam hoặc luật của bất kỳ quốc gia nào khác nơi thông tin được chuyển đến). Tất cả các Thông Tin Cá Nhân do Tập đoàn HSBC, các nhà thầu phụ hoặc các đại lý nắm giữ, sẽ được nỗ lực bảo vệ ở mức độ hợp lý tránh việc bị xâm nhập hoặc tiết lộ trái phép khi các thông tin này được chuyển như nêu ở phần trên

#### **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 các cách sau:
  - (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 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 chậm trễ, lãi suất và các loại phí phát sinh trong khoảng thời gian điều tra vụ việc.
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:
  - (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.
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:
  - (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.

## **VI. Các Điều Khoản Chung:**

1. Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền khóa Thẻ Thanh Toán Quốc Tế trong trường hợp Ngân Hàng phát hiện thẻ có khả năng bị lợi dụng, bị mất, lộ thông tin hoặc được sử dụng không đúng mục đích.
2. Ngân Hàng có quyền sửa đổi bất kỳ quy định nào của Bản Chấp Thuận này cũng như Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung, các điều khoản và điều kiện của dịch vụ kèm theo Thẻ Thanh Toán Quốc Tế kể cả hạn mức giao dịch của Thẻ Thanh Toán Quốc Tế tại từng thời điểm mà Ngân Hàng cho là phù hợp theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Những sửa đổi đó sẽ có hiệu lực sau khi Ngân Hàng thông báo cho Chủ Thẻ bằng cách thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc công bố tại hội sở Ngân Hàng hoặc tại bất kỳ văn phòng nào của Ngân Hàng, hoặc trên Bản Sao Kế Tài Khoản, hoặc trên trang web của Ngân Hàng hoặc theo những cách thức khác do Ngân Hàng quyết định). Việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế ngay sau khi sự thay đổi của những điều khoản và điều kiện có hiệu lực (như đã được nêu rõ trong thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận mà không có quyền hồi tố của Chủ Thẻ về các thay đổi này. Nếu Chủ Thẻ không chấp nhận các thay đổi được đề nghị, xin vui lòng thông báo và trả lại thẻ cho Ngân Hàng trước ngày thay đổi đó có hiệu lực.
3. Ngân Hàng sẽ xem như là Chủ Thẻ đã nhận được các thông báo gửi qua bưu điện trong vòng ba (03) ngày sau ngày gửi, căn cứ vào địa chỉ mới nhất mà Chủ Thẻ cung cấp bằng văn bản cho Ngân Hàng. Việc thông báo các thay đổi theo những phương cách được Ngân Hàng xem như là thích hợp sẽ được chỉ định là một thông báo có hiệu lực cho Chủ Thẻ.

4. Nếu có hơn một cá nhân và/hoặc tổ chức ký vào đơn yêu cầu sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế và đồng ý tuân thủ các điều khoản và điều kiện này, nghĩa vụ của những người đó sẽ là liên đới và riêng biệt. Nếu có những từ tại đây chỉ mang hình thức số ít, chúng được xem như bao gồm cả nghĩa số nhiều. Bất cứ thông báo nào được gửi đến bất kỳ cá nhân và/hoặc tổ chức nào trong số đó cũng được xem như một thông báo có hiệu lực cho tất cả các cá nhân và/hoặc tổ chức còn lại.
5. Những bằng chứng liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế của Ngân Hàng sẽ mang tính quyết định và ràng buộc cho tất cả các mục đích.
6. Những thuật ngữ viết hoa được sử dụng trong bản các điều khoản và điều kiện này sẽ có cùng ý nghĩa như được quy định tại Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng (có thể tìm thấy trên trang web [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) hoặc tại tất cả các chi nhánh hay phòng giao dịch của Ngân Hàng); hoặc Các Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier đối với khách hàng Premier.
7. Việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế sẽ được điều chỉnh bởi các Điều Khoản và Điều Kiện này và Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng hoặc Các Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier đối với khách hàng Premier. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc khác biệt nào giữa bất kỳ quy định nào của các điều khoản và điều kiện này với Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng; hoặc Các Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier đối với khách hàng Premier, các Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.
8. Các điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh và diễn giải theo quy định của pháp luật Việt Nam. Các điều khoản và điều kiện này được lập thành hai ngôn ngữ tiếng Anh và Tiếng Việt. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

*Lưu ý: Bất kỳ các từ ngữ nào đề cập đến HSBC hoặc Ngân Hàng sẽ bao gồm hội sở chính, các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam) và các tổ chức kế thừa các quyền và nghĩa vụ của các chi nhánh và ngân hàng này.*