

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN TỰ ĐỘNG

(Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực từ ngày 07/12/2021)

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động được áp dụng cho tất cả khách hàng cá nhân của Ngân Hàng TNHH Một thành viên HSBC (Việt Nam) (Sau đây gọi là “**Bản Điều Khoản và Điều Kiện**”).

**Lưu Ý Quan Trọng!** Trước khi sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động (“Dịch Vụ”), xin vui lòng đọc cẩn thận Bản Điều Khoản và Điều Kiện được quy định dưới đây. Việc sử dụng Dịch Vụ có nghĩa là Khách Hàng đã chấp nhận các Điều Khoản và Điều Kiện được quy định dưới đây và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các Điều Khoản và Điều Kiện này.

### 1. Định nghĩa

- 1.1. “Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động” là dịch vụ Khách Hàng chỉ thị và ủy quyền cho Ngân Hàng thực hiện thanh toán hóa đơn tự động, mà theo đó Khách Hàng sẽ đăng ký với Ngân Hàng trên nền tảng Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC hoặc Ứng dụng HSBC Việt Nam một lần duy nhất để chỉ thị và ủy quyền cho Ngân Hàng định kỳ tự động trích tiền (ghi nợ) từ một Tài Khoản nhất định do Khách Hàng chọn để thanh toán cho giá trị hóa đơn đến hạn thanh toán theo thông tin trả về bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ mà không cần thông báo trước với Khách Hàng.
- 1.2. “Nhà Cung Cấp Dịch Vụ” là các đơn vị pháp nhân được thành lập hợp pháp, được quyền cung ứng hàng hóa và dịch vụ, chấp nhận việc thanh toán từ Khách Hàng thông qua Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động, bao gồm nhưng không giới hạn các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ công như: điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại và các dịch vụ khác.
- 1.3. “Mã Khách Hàng” là thông tin nhận dạng duy nhất của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Mã này sẽ được hiển thị trên hóa đơn phát hành bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.
- 1.4. “Khoản Thanh Toán Hóa Đơn” nghĩa là khoản tiền đến hạn mà Khách Hàng phải thanh toán cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ theo một hóa đơn do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ phát hành cho một Mã Khách Hàng nhất định.
- 1.5. “Khách Hàng” nghĩa là Chủ Tài Khoản và người sử dụng các Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động của Ngân Hàng
- 1.6. “Ngày Giao Dịch” là ngày giờ mà giao dịch thanh toán hóa đơn được ghi nhận trên hệ thống Ngân hàng.

## **2. Điều khoản áp dụng**

- 2.1. Khi Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động, Khách Hàng đồng ý tuân thủ Bản Điều Khoản và Điều Kiện này và các điều khoản áp dụng khác được đăng tải trên trang điện tử [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn), bao gồm nhưng không giới hạn:
  - i. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng và các Phụ Lục đính kèm;
  - ii. Các Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC;
  - iii. Bản Điều Khoản và Điều Kiện của tài khoản chính Premier (đối với Khách Hàng Premier);
  - iv. Bản chấp thuận sử dụng Thẻ Tín Dụng HSBC.
- 2.2. Liên quan tới việc sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động của Khách Hàng, nếu có sự khác biệt giữa Bản Điều Khoản và Điều Kiện này và các điều khoản và điều kiện khác, thì Bản Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng để điều chỉnh điểm khác biệt đó.

## **3. Quyền của Khách Hàng**

- 3.1 Được quyền đăng ký sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này.
- 3.2 Yêu cầu Ngân Hàng hủy Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động tại bất kỳ thời điểm nào theo chỉ thị của Khách Hàng.
- 3.3 Các quyền khác theo quy định của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này và các quy định pháp luật có liên quan tại từng thời điểm (nếu có).

## **4. Nghĩa vụ của Khách Hàng**

- 4.1 Trong trường hợp Khách Hàng thanh toán trùng/ thừa tiền cho cùng một hóa đơn, Khách Hàng có trách nhiệm liên hệ với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để nhận lại khoản tiền thanh toán chênh lệch (nếu có).
- 4.2 Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân Hàng khi sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động bao gồm nhưng không giới hạn trong các thông tin như: Dịch Vụ, Nhà Cung Cấp, Mã Khách Hàng. Nếu có sự khác biệt trong các thông tin cung cấp, Khách Hàng cần liên hệ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để kiểm tra thông tin và cung cấp lại thông tin chính xác cho Ngân Hàng. Ngân Hàng không có trách nhiệm hoặc nghĩa vụ hoàn lại cho Khách Hàng giá trị những giao dịch thanh toán hóa đơn tự động mà Ngân Hàng đã thực hiện theo những thông tin Khách Hàng đã cung cấp mà thông tin bị sai, không đầy đủ, không chính xác hoặc nhầm lẫn.
- 4.3 Khách Hàng hiểu và đồng ý rằng: Một khi yêu cầu đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động hoàn tất trên Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC hoặc Ứng dụng HSBC Việt Nam và được Ngân Hàng chấp thuận thì Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động của Khách Hàng sẽ có hiệu lực áp dụng ngay lập tức cho đến khi đăng ký đó bị hủy thành công theo thủ tục quy định bởi Ngân Hàng. Mọi thông tin liên quan đến nội dung đã đăng ký sẽ không thể sửa đổi, điều chỉnh hay cập nhật sau khi đăng ký và được Ngân Hàng chấp thuận. Trong trường

hợp Khách Hàng có nhu cầu điều chỉnh bất kỳ thông tin nào trong nội dung đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động sau khi việc đăng ký đã hoàn tất và được Ngân Hàng chấp thuận, Khách Hàng phải chủ động hủy đăng ký và thực hiện đăng ký lại với thông tin mới trên Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC hoặc Ứng dụng HSBC Việt Nam.

- 4.4 Các yêu cầu đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động sẽ có hiệu lực ngay lập tức sau khi Ngân Hàng chấp thuận yêu cầu đăng ký đã thành công trên Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC hoặc Ứng dụng HSBC Việt Nam.
- 4.5 Yêu cầu hủy dịch vụ sẽ có hiệu lực ngay lập tức tại thời điểm Ngân hàng chấp thuận yêu cầu hủy Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động thành công trên Ngân Hàng trực tuyến của HSBC.
- 4.6 Đồng ý cho Ngân Hàng được quyền chủ động trong việc hiển thị và chia sẻ các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán hóa đơn của Khách Hàng tùy thuộc vào các thông tin được ghi nhận trên hệ thống HSBC hoặc thông tin nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ tùy từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn: tên Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, loại hình dịch vụ Khách Hàng sử dụng, mã giao dịch, Mã Khách Hàng, địa chỉ liên hệ, họ tên Khách Hàng, số điện thoại và các thông tin khác liên quan đến Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động.
- 4.7 Đồng ý ủy quyền cho Ngân Hàng tự động ghi nợ vào Tài Khoản hoặc Thẻ Tín Dụng HSBC mà Khách Hàng đã lựa chọn và chỉ định trong nội dung đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động trên Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC hoặc Ứng dụng HSBC Việt Nam để thanh toán cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ theo thông tin đã cung cấp mà không cần thông báo trước đến Khách Hàng.
- 4.8 Hàng tháng, một Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ được gửi vào ngày lập Bảng Sao Kê Giao Dịch (“Ngày Lập Bảng”) trong đó nêu chi tiết về giao dịch thanh toán hóa đơn được Ngân Hàng ghi nhận thành công trong kỳ sao kê.  

Ngay lập tức sau khi nhận được mỗi Bảng Sao Kê Giao Dịch và trong mọi trường hợp chậm nhất là 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch (“60 Ngày Kiểm Tra”), Khách Hàng đồng ý kiểm tra, xem xét mỗi thông tin thể hiện trên Bảng Sao Kê Giao Dịch, đối chiếu với dữ liệu của chính Khách Hàng và ngay lập tức thông báo Ngân Hàng bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định tại các điểm giao dịch của Ngân Hàng hoặc qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) về bất kỳ lỗi, sự bỏ sót, tính bất hợp lệ hoặc bất kỳ sự phản đối nào của Khách Hàng đối với Bảng Sao Kê Giao Dịch.
- 4.9 Luôn bảo đảm thu xếp duy trì đủ số dư khả dụng trong Tài Khoản hoặc Thẻ Tín Dụng mà Khách Hàng đã chỉ định để Ngân Hàng thực thi lệnh thanh toán. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất rủi ro nào phát sinh từ việc thiếu hụt số dư khả dụng trên Tài Khoản hoặc Thẻ Tín Dụng của Khách Hàng để thanh toán hóa đơn.
- 4.10 Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động (nếu có) được Ngân Hàng quy định theo từng thời kỳ. Biểu phí được đăng tải trên trang điện tử [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn).
- 4.11 Khách Hàng có nghĩa vụ phối hợp với Ngân Hàng thực hiện tra soát các giao dịch thanh toán hóa đơn tự động theo đề nghị của Ngân Hàng hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp.

- 4.12 Trong trường hợp vào thời điểm Ngân Hàng xử lý giao dịch thanh toán hóa đơn, nếu (1) Tài Khoản hoặc Thẻ Tín Dụng chỉ định cho Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động của Khách Hàng không có đủ số dư khả dụng; và/hoặc (2) tài khoản hoặc Thẻ Tín Dụng chỉ định cho Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động của Khách Hàng ở trạng thái hủy/đóng/không hoạt động; và/hoặc (3) không đủ hạn mức giao dịch ngày theo quy định của Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ không thực hiện dịch vụ trong ngày đó, đồng thời Ngân Hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các tổn thất xảy ra cho Khách Hàng phát sinh từ việc không thực hiện thanh toán đúng hạn với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Ngân Hàng sẽ tiếp tục thực hiện việc xử lý giao dịch thanh toán hóa đơn theo đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động của Khách Hàng vào mỗi ngày ở các ngày tiếp theo và chỉ ngừng khi hóa đơn đã đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động được thanh toán thành công hoặc không còn nợ cước theo thông tin từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.
- 4.13 Khách Hàng có trách nhiệm chủ động Hủy đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động trên trang Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC
- Trước khi Khách Hàng đăng ký hủy Thẻ/ Tài Khoản; hoặc
  - Khách Hàng có Thẻ Tín Dụng hoặc Tài Khoản đang trong quá trình bị Ngân Hàng xử lý hủy hoặc bị Ngân Hàng yêu cầu đóng Thẻ.
- 4.14 Sau khi Khách Hàng đăng ký thành công Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động cho một hóa đơn đối với một Mã Khách Hàng và một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ nhất định, Khách Hàng không thể tùy ý hủy, phủ nhận, thoái thác, can thiệp, thay đổi, điều chỉnh, trì hoãn, từ chối bất kỳ giao dịch thanh toán hóa đơn nào được Ngân Hàng xử lý và thực hiện theo thông tin và nội dung Khách Hàng đã đăng ký, cho đến khi Khách Hàng thực hiện hủy đăng ký thành công Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động tương ứng theo thủ tục quy định bởi Ngân Hàng.
- 4.15 Bằng chi phí của mình, Khách Hàng sẽ trực tiếp giải quyết với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan, khi có thể, về bất kỳ câu hỏi, khiếu nại hay tranh chấp nào liên quan tới việc thanh toán hóa đơn cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đó, hoặc các vấn đề liên quan tới yêu cầu hoàn trả tiền của Khách Hàng hoặc việc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đó hoàn trả tiền cho Khách Hàng. Ngân Hàng sẽ không có bất kỳ nghĩa vụ hỗ trợ nào cho Khách Hàng trong việc giải quyết bất kỳ tranh chấp nào, ví dụ như các tranh chấp về việc thanh toán chậm trễ hóa đơn và/hoặc lãi suất, phí và lệ phí mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan đặt ra.

## **5. Quyền của Ngân Hàng**

- 5.1 Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép các thông tin về Khách Hàng và các giao dịch theo quy định của pháp luật.
- 5.2 Ngân Hàng có quyền, và được Khách Hàng yêu cầu, cho phép và ủy quyền thực hiện ghi nợ tự động vào Tài Khoản hoặc Thẻ Tín Dụng được Khách Hàng chỉ định khi đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động để thực hiện thanh toán cho các Khoản Thanh Toán Hóa Đơn hàng tháng theo thông tin và nội dung mà Khách Hàng đã đăng ký và được Ngân Hàng chấp thuận cùng với các khoản phí phát sinh liên quan đến Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Khách Hàng. Số tiền ghi nợ tự động vào Tài Khoản phụ thuộc vào thông tin Khoản Thanh Toán Hóa Đơn do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trả về cho Ngân Hàng.

- 5.3 Hàng tháng, Ngân Hàng có quyền gửi Bảng Sao Kê Giao Dịch (bao gồm chi tiết về giao dịch thanh toán hóa đơn được Ngân Hàng ghi nhận thành công trong kỳ sao kê) đến Khách Hàng dưới bất kỳ hình thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp bao gồm, nhưng không giới hạn, (i) một Bảng Sao Kê Giao Dịch điện tử áp dụng đối với Khách Hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến HSBC hoặc Bảng Sao Kê Giao Dịch bằng tập tin PDF gửi đến thư điện tử của Khách Hàng có đăng ký với Ngân Hàng hoặc (ii) một thông báo tóm tắt về số tiền phải trả trong kỳ bằng tin nhắn qua điện thoại. Trong bất kỳ trường hợp nào, Ngân Hàng, theo toàn quyền quyết định của mình, có thể gửi Bảng Sao Kê Giao Dịch bằng giấy bất cứ lúc nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp.
- 5.4 Để làm rõ, Ngân Hàng không có bất kỳ nghĩa vụ xác minh nào đối với thông tin về Khoản Thanh Toán Hóa Đơn do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trả về cho Ngân Hàng. Ngân Hàng cũng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào trong mọi trường hợp chậm trễ trong thanh toán do Ngân Hàng không nhận được thông tin Khoản Thanh Toán Hóa Đơn từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ hoặc hệ thống Nhà Cung Cấp Dịch Vụ gặp sự cố hoặc sự kiện bất khả kháng.
- 5.5 Được quyền chủ động trong việc hiển thị và chia sẻ các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán hóa đơn tự động của Khách Hàng tùy thuộc vào các thông tin được ghi nhận trên hệ thống HSBC hoặc nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ tùy từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn tên Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, loại hình dịch vụ Khách Hàng sử dụng, mã giao dịch, địa chỉ liên hệ, họ tên Khách Hàng, số điện thoại và các thông tin khác liên quan đến Dịch Vụ.
- 5.6 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào có thể phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, trì hoãn thực hiện các lệnh thanh toán hóa đơn của Khách Hàng khi các yêu cầu thanh toán hóa đơn tự động đã được thực thi.
- 5.7 Được quyền tạm ngưng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động của Khách Hàng tại bất kỳ thời điểm nào. Ngân hàng sẽ gửi thông báo đến Khách Hàng trước khi ngừng cung cấp Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động bằng bất kỳ hình thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp.
- 5.8 Không thực hiện xử lý yêu cầu Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động khi Tài Khoản chỉ định đã tất toán, bị đóng, bị phong tỏa và các hành động khác theo yêu cầu của các cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền. Đối với trường hợp này, Ngân hàng sẽ không xử lý việc thanh toán Khoản Thanh Toán Hóa Đơn và Ngân Hàng mặc nhiên sẽ thực hiện việc hủy bỏ Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động.
- 5.9 Các quyền khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều kiện này và các quy định của pháp luật có liên quan tại từng thời điểm.

## **6. Nghĩa vụ của Ngân Hàng**

- 6.1 Đảm bảo các quyền lợi của Khách Hàng theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này.
- 6.2 Ngân Hàng sẽ gửi thông báo một (01) lần bằng thư điện tử mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng để thông báo tình trạng Khoản Thanh Toán Hóa Đơn đã được xử lý thành công/thất bại hoặc việc yêu cầu hủy Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động và các vấn đề khác, nếu có.



- 6.3 Trường hợp ghi nợ tự động đang ở trạng thái “Trong Quá Trình Xử Lý”, Ngân Hàng có trách nhiệm gửi thông báo cho Khách Hàng thông qua thư điện tử của Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng để thông báo tình trạng ghi nợ tự động chưa hoàn thành do yếu tố khách quan và chủ quan từ khác biệt giữa ngày xử lý và Ngày Giao Dịch, ngày nghỉ lễ của Ngân Hàng hoặc quy định luật, giữa thời gian làm việc trong ngày, giữa thời gian ghi nhận giữa các hệ thống (bao gồm giữa các hệ thống nội bộ của Ngân Hàng và giữa hệ thống Ngân Hàng với hệ thống Nhà Cung Cấp Dịch Vụ), các chương trình ứng dụng liên quan hoặc sự cố hệ thống; hoặc các lý do khác liên quan đến tình trạng Tài Khoản/Thẻ Tín Dụng đã đăng ký tham gia Dịch vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động.
- 6.4 Hỗ trợ giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động theo quy trình xử lý của Ngân Hàng tùy từng thời điểm.
- 6.5 Ngân Hàng sẽ nỗ lực (nhưng không thể đảm bảo trong mọi trường hợp) các thông tin cung cấp cho Khách Hàng qua Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động là chính xác theo hệ thống Ngân Hàng ghi nhận từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.
- 6.6 Các nghĩa vụ khác quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này và các quy định pháp luật có liên quan tại từng thời điểm.

## **7. Thời gian xử lý giao dịch**

- 7.1. Ngân Hàng thực hiện chu kỳ tự động quét hóa đơn để kiểm tra Khoản Thanh Toán Hóa Đơn (nếu có) theo thông tin Khách Hàng đã đăng ký sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động một (01) lần vào mỗi Ngày Làm Việc, bắt đầu từ ngày Khách Hàng đăng ký Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động ở trang Ngân Hàng Trực Tuyến của HSBC hoặc Ứng dụng HSBC Việt Nam và đăng ký được ghi nhận thành công trên hệ thống của Ngân Hàng.
- 7.2. Các yêu cầu Đăng Ký Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động thành công từ phía Khách Hàng không có nghĩa là các giao dịch thanh toán đã được Ngân Hàng ghi nhận và xử lý. Ngân Hàng chỉ tiến hành ghi nợ vào Tài Khoản/Thẻ Tín Dụng theo quy định trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện này sau khi Ngân Hàng đã kiểm tra số dư khả dụng và trạng thái hoạt động của Tài Khoản mà hệ thống đã ghi nhận.
- 7.3. Ngân Hàng sẽ tiến hành hoàn trả số tiền đã trích từ Tài Khoản về lại chính Tài Khoản đã ghi nợ cho Quý Khách trong vòng tối đa 05 (năm) ngày làm việc tiếp theo nếu như giao dịch thanh toán thất bại theo ghi nhận trả về từ Nhà Cung Cấp.

## **8. Xử Lý Khiếu Nại Và Yêu Cầu Tra Soát**

- 8.1. Khách Hàng ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân Hàng bằng cách:
  - i. Khách hàng Premier: Nhân Viên Quan Hệ Khách Hàng hoặc gọi (84) 28 37 247 666, hoạt động 24/7.
  - ii. Khách hàng HSBC Visa Bạch Kim (hoạt động 24/7): (84 28) 37 247 248

- iii. Khách hàng cá nhân: (84 28) 37 247 247 (miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (miền Bắc). Hoạt động từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày, và 24/7 cho việc báo mất hoặc thất lạc thẻ hoặc thiết bị bảo mật, khiếu nại giao dịch hoặc khiếu nại khác liên quan đến Thẻ.
  - iv. Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch gần nhất của Ngân Hàng.
- 8.2. Thời gian giải quyết khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày Ngân Hàng nhận được khiếu nại của Khách Hàng. Để phù hợp với Khoản 3 điều trên về Thời gian xử lý giao dịch, Ngân Hàng sẽ hoàn trả cho Khách Hàng giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt Ngân Hàng sẽ thông báo cụ thể cho Khách Hàng.

## **9. Sửa Đổi Các Điều Khoản, Điều Kiện**

Ngân Hàng có toàn quyền sửa đổi, bổ sung bất kỳ quy định nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này tại từng thời điểm mà Ngân Hàng cho là phù hợp. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ ràng buộc Khách Hàng sau khi thông báo cho Khách Hàng bằng cách thức mà Ngân Hàng cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc công bố tại hội sở Ngân Hàng hoặc bất kỳ văn phòng nào của Ngân Hàng, hoặc trên Bản Sao Kê Tài Khoản, hoặc qua thư điện tử, hoặc trên web của Ngân Hàng hoặc theo cách thức khác do Ngân Hàng quyết định). Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự Động sau ngày mà các sửa đổi, bổ sung của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận hoàn toàn, không hủy ngang của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó.

## **10. Luật điều chỉnh**

- 10.1. Các Điều Kiện và Điều Khoản sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 10.2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các Điều Kiện và Điều Khoản sử dụng giữa Khách Hàng và Ngân Hàng, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết qua thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành, các bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.