

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THẺ THANH TOÁN QUỐC TẾ**

Điều Khoản và Điều Kiện dành cho Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC và Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC Visa Platinum (“**Bản Điều Khoản Và Điều Kiện**”) quy định và giải thích các trách nhiệm và nghĩa vụ của Khách Hàng liên quan tới các việc sử dụng dịch vụ Thẻ Thanh Toán của Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam) (“**HSBC**”, “**Ngân Hàng**”) phát hành cho chủ Thẻ Thanh Toán (“**Chủ Thẻ**”). Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này có hiệu lực từ 01/07/2024.

### **Danh Mục Định Nghĩa**

**Thẻ Thanh Toán Quốc Tế** (hoặc **Thẻ Ghi Nợ Quốc Tế**), **Thẻ** là Thẻ được phát hành bởi Ngân Hàng liên kết với các Tổ chức Thẻ Quốc Tế. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế có thể được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ trực tiếp hoặc trực tuyến, rút tiền tại máy rút tiền (ATM) quẹt Thẻ với máy POS tại nhiều nước trên thế giới.

Thẻ Thanh Toán Quốc Tế liên kết trực tiếp với Tài Khoản Thanh toán của Khách Hàng, và Khách Hàng có thể sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế để rút tiền, thanh toán và chuyển khoản trong phạm vi số tiền đang có trong Tài Khoản Thanh Toán của mình. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế không có tính năng chi tiêu trước, trả tiền sau hay trả góp.

**Chủ Thẻ** hoặc **Khách Hàng** là người sở hữu Thẻ Thanh Toán Quốc Tế.

**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.

**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.

**Giao Dịch Thẻ** nghĩa là mọi hoạt động trên Tài Khoản Của Chủ Thẻ của Khách Hàng. Giao Dịch Thẻ bao gồm các giao dịch rút tiền mặt tại các máy ATM, gửi tiền mặt bằng máy ATM đa chức năng của Ngân Hàng, thanh toán tại các điểm chấp nhận Thẻ, hoặc mua hàng tại các cổng giao dịch trực tuyến đã có đăng ký với VISA hoặc các giao dịch khác trên Tài Khoản Của Chủ Thẻ.

**Số Mật Mã Cá Nhân hoặc PIN** là mã số được Ngân Hàng giao cho Khách Hàng để sử dụng dịch vụ tại các máy ATM

**Thông Điệp Dữ Liệu Có Giá Trị Pháp Lý** là các yêu cầu, thông tin, dữ liệu được gửi đến Ngân Hàng bằng một hoặc nhiều các phương tiện sau:

- Gọi đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của Ngân Hàng thông qua cuộc gọi có ghi âm;

- Điền các biểu mẫu yêu cầu được cung cấp tại các Chi nhánh/Phòng Giao Dịch của Ngân Hàng;
- Mẫu đơn điện tử được đăng tải tại Trang thông tin điện tử của Ngân Hàng.
- Tin nhắn bảo mật qua Ngân Hàng Trực Tuyến.

Các định nghĩa hoặc điều khoản không được đề cập trong Bản Điều Khoản và Điều Khoản này sẽ được đọc, giải thích theo Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung hoặc Bản Điều Khoản Và Điều Khoản Của Tài Khoản Chính Premier.

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. 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 Lạm 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 lạm 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 Lạm Dụng**.
2. Chủ Thẻ phải báo ngay cho Ngân Hàng khi phát hiện ra Thẻ Bị Lạm 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 Lạm Dụng gây ra.
3. Trong trường hợp Thẻ Bị Lạm 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 Lạm 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 Lạm Dụng (nếu có) trước khi Ngân Hàng có xác nhận.
4. Trong trường hợp Thẻ Bị Lạm 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 Lạm

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 Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân hoặc Biểu Phí Dịch Vụ HSBC Premier.

### **III. Thời Hạn Sử Dụng Và Cách Thức Sử Dụng Thẻ**

1. 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 sẽ 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 Chủ Thẻ không tuân thủ theo các quy định tại Mục I.3, I.4 và I.5.
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.
3. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế được cấp dựa trên Yêu Cầu Mở Thẻ đăng ký từ Khách Hàng mà được thực hiện thông qua một trong ba hình thức sau:
  - a. Đơn Đăng Ký Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC được điền và nộp trực tiếp tại Chi nhánh/Phòng giao dịch của HSBC trong thời gian hoạt động của Chi nhánh/ Phòng giao dịch của HSBC (hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu - trừ các ngày nghỉ lễ, từ 8 giờ sáng đến 17 giờ chiều).
  - b. Đăng ký qua hình thức trực tuyến tại bất cứ thời điểm nào tại trang (hoặc đường dẫn từ trang) [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn); hình thức đăng ký này được Ngân Hàng cung cấp tùy từng thời điểm.
  - c. Đăng ký qua Ứng dụng HSBC Việt Nam tại bất cứ thời điểm nào hình thức đăng ký này được Ngân Hàng cung cấp tùy từng thời điểm.
4. Để mở Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ, Chủ Thẻ là 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 theo yêu cầu của Ngân Hàng theo phương thức mà Ngân Hàng yêu cầu, Ngân Hàng sẽ không chấp thuận yêu cầu mở Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ và theo đó Thẻ sẽ bị hủy ở ngày đã thông báo.

5. 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:
  - a. tại Chi nhánh/Phòng Giao Dịch của Ngân Hàng; hoặc/và
  - b. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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 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.
10. 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 hóa, dịch vụ 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.

11. 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 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.
12. Chủ Thẻ có thể yêu cầu Dịch Vụ Tin Nhắn Thông Báo cho giao dịch trên Thẻ Thanh Toán Quốc Tế và Tài khoản liên kết với Thẻ Thanh Toán Quốc Tế khi thực hiện Giao Dịch Thẻ. Yêu cầu Dịch Vụ Tin Nhắn Thông Báo này 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.
13. Khi Khách Hàng đăng ký và sử dụng Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo, Ngân Hàng sẽ thu phí; mức phí Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo được quy định tại Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân hoặc Biểu Phí Dịch Vụ HSBC Premier. Dịch vụ sẽ được đăng ký và thu Phí đăng ký 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 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 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 Gửi Tin Nhắn Thông Báo cũng sẽ tự động bị hủy.
14. 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.
15. 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 kí 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 hoặc Biểu Phí Dịch Vụ HSBC Premier bằng cách truy cập vào website của HSBC tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn)

16. Chủ Thẻ khi rút tiền mặt tại các máy ATM trong hệ thống của Tập Đoàn HSBC/VISA, hoặc thanh toán tại các công 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 Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân hoặc Biểu Phí Dịch Vụ HSBC Premier.
17. Một giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ 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 công thanh toán trực tuyến đã có đăng ký giao dịch trực tuyến với VISA.
18. 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 công 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.
19. 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.
20. 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, 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 hoặc do lỗi của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ ghi nợ vào Tài Khoản Của Chủ Thẻ cho các chi phí mà Ngân Hàng và 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, Đơn vị chấp nhận Thẻ và phong tỏa số tiền trên Tài Khoản Của Chủ Thẻ hoặc ngừng phong tỏa khi nhận được kết quả từ Tổ chức Thẻ, Đơn vị chấp nhận Thẻ sau khi xử lý xong sai sót, nhầm lẫn.

21. 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 kí 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 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.
22. 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.
23. 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 thẻ hiện trên Thẻ sẽ là tên của mỗi chủ tài khoản của tài khoản thanh toán chung mở tại Ngân Hàng.
24. 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.

#### **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:
  - a. Liên hệ 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.
  - b. Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng HSBC Việt Nam



- c. 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 (“**Thư Khiếu Nại**”) theo mẫu quy định của Ngân Hàng. Ngân Hàng cần nhận được Thư Khiếu Nại được ký bởi Chủ Thẻ 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 Thư Khiếu Nại đến Ngân Hàng, Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ không tiến hành điều tra và Chủ Thẻ xác nhận sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm cho các giao dịch này.
  3. Chủ Thẻ cần 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 nêu tại Điều này, (các) giao dịch trong Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ được coi là đúng và chính xác và Chủ Thẻ xác nhận 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.
  4. Trong trường hợp Khách Hàng có yêu cầu nhận bản sao các biên nhận giao dịch thì Ngân Hàng sẽ tính phí. Ngân Hàng sẽ áp dụng Phí in bản sao hóa đơn giao dịch trong trường hợp lỗi trong giao dịch là do Chủ Thẻ. Các loại phí này được quy định trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân hoặc Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân hoặc Biểu Phí Dịch Vụ HSBC Premier và sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ cho mỗi giao dịch.
  5. 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.
  6. 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 truy thu số tiền tranh chấp thông qua Tổ chức Thẻ Quốc Tế 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.
7. 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. Xử Lý Thẻ Cũ

Trong tất cả các trường hợp thay Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp như thay thế Thẻ do hư hỏng, nâng/giảm hạng Thẻ, mất Thẻ, Thẻ bị lợi dụng... Chủ Thẻ phải huỷ Thẻ cũ khi nhận Thẻ mới và chịu trách nhiệm nếu có bất cứ giao dịch bị lợi dụng phát sinh trên Thẻ cũ do việc không huỷ Thẻ gây ra.

## VI. Các Điều Khoản Chung

1. **Dịch Vụ Xác Thực Giao Dịch 3D Secure:** Bằng việc thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến tại trang web có sử dụng Dịch Vụ Xác Thực Giao Dịch 3D Secure, Chủ Thẻ đã đồng ý với Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Xác Thực Thẻ 3D Secure. Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Xác Thực Thẻ 3D Secure, được Ngân hàng công bố tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) và công khai theo hình thức niêm yết tại tất cả các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng. Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Xác Thực Thẻ 3D Secure là một phần không thể tách rời của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này.
2. **Sửa đổi bổ sung:** Ngân Hàng có quyền sửa đổi, bổ sung Bản Chấp Thuận. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ có hiệu lực ngay sau khi Ngân Hàng thông báo tại trang web chính thức của Ngân Hàng và công khai theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh

- doanh của HSBC. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Thẻ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Bản Chấp Thuận có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện này, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.
3. Chủ Thẻ xác nhận 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. **Thẻ là tài sản của Ngân Hàng:** Thẻ là tài sản của Ngân Hàng và sẽ không được chuyển nhượng. Chủ Thẻ sẽ phải lập tức trả lại Thẻ cho Ngân Hàng khi Ngân Hàng yêu cầu.
  5. Những bằng chứng liên quan đến các Giao Dịch Thẻ 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. Tùy theo hạng Khách Hàng, việc sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế sẽ được điều chỉnh bởi các Điều Khoản và Điều Kiện này và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng hoặc Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính 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 Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng/ Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier, các Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.
  7. 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.
  8. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Thanh Toán Quốc Tế HSBC là một phần không tách rời của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng/Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier và Biểu Phí của Ngân Hàng cùng với các phiên bản sửa đổi, điều chỉnh của các văn bản này tại từng thời điểm cùng tạo thành một thỏa thuận và giải thích hoàn chỉnh cho các Dịch Vụ mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng, toàn bộ các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Ngân Hàng liên quan đến Thẻ được cung cấp. Bằng việc kích hoạt/ sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ đã hiểu rõ và đồng ý với thỏa thuận và giải thích hoàn chỉnh cho các Dịch Vụ mà Ngân Hàng cung cấp

cho Khách Hàng, toàn bộ các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Ngân Hàng liên quan đến Dịch vụ Thẻ được cung cấp.

9. Chủ Thẻ xác nhận rằng Ngân Hàng đã cung cấp, giải thích chi tiết, đầy đủ Bản Điều Khoản và Điều Kiện này, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng/Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier và Biểu Phí và các quy định khác cho Chủ Thẻ và Ngân Hàng có thời gian hợp lý để chủ Thẻ nghiên cứu và chủ Thẻ đã hiểu rõ, và đồng ý với toàn bộ thông tin của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng/Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier và Biểu Phí và các quy định khác cùng với các phiên bản sửa đổi, điều chỉnh của các văn bản này tại từng thời điểm và các vấn đề khác có liên quan đến các dịch vụ của Ngân Hàng.