

**Điều 1. Các từ ngữ sử dụng**

1. **"TPBank/Ngân hàng/NH"**: Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong, tổ chức thực hiện hoạt động phát hành và thanh toán Thẻ.
2. **"Chủ Thẻ/Khách hàng/KH"**: Là cá nhân được TPBank cấp Thẻ để sử dụng, Chủ Thẻ gồm Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ. Chủ Thẻ chính là cá nhân đứng tên ký Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với TPBank ("Hợp đồng") và có nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng này. Chủ Thẻ phụ là cá nhân được Chủ Thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
3. **"Thẻ"**: Là Thẻ ghi nợ quốc tế do TPBank phát hành mang thương hiệu của TCTQT VISA (bao gồm Thẻ vật lý và Thẻ phi vật lý), cho phép chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên Tài khoản thanh toán của chủ Thẻ mở tại TPBank, theo quy định của TPBank từng thời kỳ.
4. **"Điều kiện và Điều khoản"**: là Điều kiện, Điều khoản phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế này.
5. **"Máy giao dịch tự động"** hoặc **"ATM"**: Là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vãn tin Tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác.
6. **"Video Teller Machines"** hoặc **"VTMs"**: Là loại máy giao dịch ngân hàng tương tác bằng hình ảnh (thông qua kênh Video) với cán bộ ngân hàng. Khách hàng có thể tới máy này để giao dịch tự động hoặc giao dịch trực tiếp với nhân viên ngân hàng bằng công nghệ truyền hình trực tuyến thay vì phải có mặt tại các điểm giao dịch của TPBank. Ngoài các dịch vụ như máy ATM, máy VTMs còn thực hiện tự động các dịch vụ khác như: mở Tài khoản thanh toán, mở Thẻ nhận ngay, nộp tiền mặt; gửi tiền tiết kiệm có kỳ hạn, gọi điện hình ảnh trực tuyến và các dịch vụ khác theo thông báo của TPBank từng thời kỳ
7. **"Đơn vị chấp nhận Thẻ"** hoặc **"ĐVCNT"**: là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán Thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán Thẻ.
8. **"Tài khoản"**: Là Tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng do Chủ Thẻ chính mở tại TPBank liên kết với Thẻ và phục vụ các giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ được TPBank chấp thuận.
9. **"Mã số xác định chủ Thẻ"** hoặc **"PIN"**: Là mã số mật được TPBank cấp cho Chủ Thẻ lần đầu và sau đó Chủ Thẻ có thể thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch Thẻ. NH có thể cung cấp PIN cho Chủ Thẻ bằng phương thức PIN giấy, PIN điện tử hoặc phương thức khác tùy theo quyết định của NH từng thời kỳ.  
**"PIN điện tử"** là PIN được NH cung cấp cho Chủ Thẻ bằng phương thức tin nhắn SMS tới số điện thoại của chủ Thẻ đăng ký với NH và lưu tại hệ thống của NH. Việc triển khai phương thức PIN điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung liên quan đến yêu cầu cung cấp PIN của Chủ Thẻ, thời điểm cấp/cấp lại PIN điện tử, thời hạn hiệu lực của PIN điện tử do NH quy định từng thời điểm và thông báo đến Khách hàng theo cách thức NH cho là phù hợp.
10. **"Giao dịch Thẻ"**: Là giao dịch sử dụng Thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do TPBank, tổ chức thanh toán Thẻ cung ứng cho Chủ Thẻ.
11. **"Giao dịch Thẻ thành công"**: là giao dịch sử dụng Thẻ và PIN được thực hiện thành công tại máy ATM, VTMs và ĐVCNT và được hệ thống TPBank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, tên Chủ Thẻ cùng với chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
12. **"Tổ chức Thẻ quốc tế"** (TCTQT): Là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với NH, TCTTT và các bên liên quan khác để hợp tác phát

hành và thanh toán Thẻ có mã tổ chức phát hành Thẻ do TCTQT cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

13. **"Kích hoạt Thẻ thành công"**: Là giao dịch kích hoạt do TPBank thực hiện cho Khách hàng sau khi đã nhận đầy đủ thông tin, hồ sơ phát hành và nhận Thẻ, dữ liệu cập nhật trên hệ thống của TPBank khớp đúng với các thông tin khai báo của Khách hàng. Việc kích hoạt được ghi nhận là thành công khi Khách hàng nhận được tin nhắn thông báo kích hoạt thành công từ hệ thống của TPBank. Mọi giao dịch của Khách hàng trên Tài khoản thanh toán và Thẻ chỉ được thực hiện và chỉ có hiệu lực sau khi kích hoạt Thẻ thành công.
14. **"Sự kiện bất khả kháng"**: Là bất kỳ sự kiện nào vượt ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của TPBank, bao gồm nhưng không giới hạn hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão hoặc sự kiện tự nhiên như đình công, tranh chấp lao động, chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố, bạo loạn, việc hành động hoặc không hành động của cơ quan có thẩm quyền; thay đổi Pháp Luật hoặc việc ban hành lệnh của cơ quan có thẩm quyền; hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu của hệ thống viễn thông, nguồn cấp điện và các hệ thống phụ trợ khác; sự cố kỹ thuật, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu của hệ thống máy tính hay thiết bị hoặc của bất kỳ Phương Thức Giao Dịch nào (dù do phần cứng hay phần mềm gây ra) và hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu của dịch vụ do Ngân Hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba hay hệ thống của bên thứ ba cung cấp. Trong Điều Kiện và Điều Khoản này Sự Kiện Bất Khả Kháng sẽ được xem là một sự kiện được miễn trừ trách nhiệm theo quy định của Pháp Luật.

## **Điều 2. Phạm vi sử dụng Thẻ**

1. Thẻ vật lý được sử dụng để gửi, rút tiền mặt, thanh toán trực tuyến, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, và sử dụng các dịch vụ khác trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của pháp luật và quy định của TPBank và TCTQT trong phạm vi số dư có và hạn mức thấu chi trên Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Chủ Thẻ tại NH. Việc thực hiện giao dịch rút tiền mặt ngoại tệ phải phù hợp với quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối.
2. Thẻ phi vật lý được sử dụng để thanh toán trực tuyến tại website, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động như cổng thanh toán điện tử chấp nhận hình thức thanh toán bằng Thẻ của Tổ chức Visa

## **Điều 3. Quyền và trách nhiệm của chủ Thẻ**

### **1. Quyền của chủ Thẻ:**

- 1.1. Chủ Thẻ có thể rút tiền mặt (bao gồm Việt Nam đồng và ngoại tệ) tại các VTMs, ATM của TPBank và tất cả các ATM có biểu tượng Visa tại Việt Nam và toàn thế giới.
- 1.2. Chủ Thẻ có thể thanh toán tại ĐVCNT tại Việt Nam và trên toàn thế giới.
- 1.3. Chủ Thẻ có thể thực hiện thanh toán trực tuyến tại website, cổng thanh toán điện tử chấp nhận hình thức thanh toán bằng Thẻ của Tổ chức Visa
- 1.4. Được khiếu nại những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 1.5. Được đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ, yêu cầu phát hành lại Thẻ khi Thẻ bị mất, thất lạc, hư hỏng, yêu cầu cấp lại số PIN.

### **2. Trách nhiệm của chủ Thẻ:**

- 2.1. Trong trường hợp KH đăng ký nhận Thẻ tại Chi nhánh hoặc tại địa chỉ của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải trực tiếp đến nhận Thẻ hoặc nhận Thẻ tại địa chỉ đã đăng ký và ký xác nhận đã nhận Thẻ trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày đăng ký mở Thẻ. Sau khoảng thời gian này, TPBank sẽ vô hiệu hóa Thẻ đã phát hành và được quyền trích nợ Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ tại TPBank để thu các khoản phí liên quan (phí phát hành, phí thường niên...) đối với Thẻ. Để tiếp tục sử dụng dịch vụ, Chủ Thẻ thực hiện thủ tục phát hành Thẻ mới theo quy định của TPBank từng thời kỳ.

- 2.2. Trong trường hợp KH đăng ký nhận Thẻ tại Livebank, Chủ Thẻ phải nhận Thẻ trong vòng 24h từ khi nhận Phiếu nhận Thẻ tại Livebank hoặc theo quy định của TPBank từng thời kỳ. Sau khoảng thời gian này, Khách hàng sẽ không nhận được Thẻ đã yêu cầu nữa.
- 2.3. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật PIN. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho bất kỳ ai và với bất cứ hình thức nào. Đối với PIN điện tử, Chủ Thẻ phải đổi PIN điện tử ngay sau khi PIN điện tử này được NH cung cấp cho Chủ Thẻ bằng phương thức gửi tin nhắn tới số điện thoại của Chủ Thẻ lưu tại hệ thống của NH hoặc phương thức khác theo quy định của TPBank từng thời kỳ. Khi có yêu cầu NH cung cấp lại PIN điện tử khác, Chủ Thẻ thực hiện theo phương thức cấp lại PIN và biểu phí do NH quy định từng thời điểm.
- 2.4. Cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng số điện thoại của Chủ Thẻ đã đăng ký với NH, được NH lưu tại hệ thống NH để yêu cầu NH cung cấp PIN điện tử và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến việc nhận PIN điện tử.
- 2.5. Không cho thuê, cho mượn Thẻ, không được sử dụng Thẻ/Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ của mình cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác. Không sử dụng Thẻ/Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.
- 2.6. Yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ Thẻ (nếu có):
  - Chủ Thẻ có trách nhiệm thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ Thẻ (nếu có) bằng văn bản gửi cho TPBank hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: (84-24) 37683 683 - 1900585885 - số điện thoại đường dây nóng khác của TPBank được đăng tải trên website của TPBank tại từng thời điểm, hoặc các điểm giao dịch của TPBank gần nhất trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh hoặc kể từ ngày quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ bị vi phạm. Quá thời hạn trên, TPBank vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác liên quan và Chủ Thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm trễ. TPBank sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Chủ Thẻ yêu cầu tra soát, khiếu nại quá thời hạn trên.
  - Trong trường hợp Chủ Thẻ gửi các yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng phương thức lời nói thì Chủ Thẻ có nghĩa vụ bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản (theo mẫu của NH) và gửi tới TPBank trong vòng 07 ngày kể từ ngày gửi yêu cầu tra soát bằng lời nói. Trường hợp các nội dung tại yêu cầu tra soát bằng văn bản của Chủ Thẻ có khác biệt so với yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói với TPBank thì Chủ Thẻ đồng ý như sau:
    - Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ Thẻ đã được TPBank xử lý thì Chủ Thẻ đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên, Chủ Thẻ có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho TPBank với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói.
    - Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ Thẻ chưa được TPBank xử lý thì Chủ Thẻ đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng văn bản có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên.
- 2.7. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí, khoản thanh toán liên quan đến sử dụng Thẻ theo biểu phí do TPBank quy định theo từng thời kỳ (bao gồm biểu phí sửa đổi theo quy định tại Điều 8 dưới đây). Chủ Thẻ đồng ý ủy quyền cho NH tự động trích nợ Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại NH để thanh toán các khoản phí, khoản thanh toán này.
- 2.8. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam hoặc nước sở tại nơi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để giao dịch.

- 2.9. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến việc thực hiện các giao dịch Thẻ trực tuyến.
- 2.10. Công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện thanh toán thành công bằng Thẻ qua Internet và/ hoặc có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử của Chủ Thẻ theo xác định/thông báo của NH/TCTQT/TCTTT mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào; cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.
- 2.11. Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, Chủ Thẻ nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi thực hiện giao dịch, cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký điện tử, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
- 2.12. Chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán bằng Thẻ.
- 2.13. Công nhận và chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ thực hiện bằng Thẻ/thông tin Thẻ của Chủ Thẻ/bảng bất kỳ hình thức nào do ĐVCNT/TCTTT cung cấp mà hệ thống của TPBank/TCTTT/TCTQT ghi nhận.
- 2.14. Công nhận các hoá đơn chứng từ, số liệu liên quan đến Giao dịch Thẻ (gồm cả chứng từ điện tử) do hệ thống quản lý Thẻ của TPBank và/hoặc các tổ chức thanh toán Thẻ ghi nhận và cung cấp (kể cả trong trường hợp Giao dịch Thẻ đó không do Chủ Thẻ thực hiện)
- 2.15. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của TPBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ.
- 2.16. Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm liên đới và mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện Điều kiện và Điều khoản này. Chủ Thẻ chính là người có nghĩa vụ thanh toán cho TPBank các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến các Giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ thực hiện.
- 2.17. Tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và của TPBank trong trường hợp rút tiền mặt/thanh toán Thẻ bằng ngoại tệ ngoài lãnh thổ Việt Nam. Với các giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ Thẻ phải thực hiện thanh toán cho NH bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá được TPBank quy định theo từng thời kỳ.

#### **Điều 4. Quyền và trách nhiệm của TPBank**

##### **1. Quyền của TPBank**

- 1.1. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của TPBank.
- 1.2. Được phép ghi nợ Tài khoản Chủ Thẻ các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- 1.3. Chủ Thẻ đồng ý và chấp thuận rằng TPBank được cung cấp thông tin liên quan đến Chủ Thẻ, giao dịch của Chủ Thẻ cho bên thứ ba (bao gồm các bên có thẩm quyền, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với TPBank, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình TPBank cung cấp dịch vụ Thẻ cho Chủ Thẻ) phù hợp với quy định pháp luật hoặc sử dụng các thông tin này để gửi tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo sản phẩm, dịch vụ của TPBank.
- 1.4. Được quyền khoá Thẻ, phong toả Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ bằng cách thu hồi hoặc hủy Thẻ nếu Chủ Thẻ vi phạm Điều kiện và Điều khoản này hoặc có sử dụng Thẻ giả mạo, Thẻ bị nghi ngờ giả mạo hoặc khi phát sinh các giao dịch mà TPBank nhận định là có rủi ro hoặc khi Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của TPBank.

- 1.5. Được quyền từ chối phát hành Thẻ đồng thời chấm dứt Hợp đồng với Chủ Thẻ nếu Chủ Thẻ sử dụng Thẻ với mục đích trục lợi, rửa tiền, tài trợ khủng bố và/ hoặc các mục đích trái pháp luật hoặc Chủ Thẻ vi phạm, không tuân thủ theo Điều kiện và Điều khoản này.
- 1.6. Xử lý giao dịch thanh toán đối với Giao dịch Thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của TPBank, tổ chức thanh toán Thẻ và TCTQT.

**2. Trách nhiệm của TPBank**

- 2.1. Hướng dẫn, thông báo cho Chủ Thẻ trong việc sử dụng Thẻ và các quy định có liên quan của TPBank về việc quản lý và sử dụng Thẻ.
- 2.2. Tôn trọng các quyền của Chủ Thẻ.
- 2.3. Thực hiện khóa Thẻ tại thời điểm nhận được thông báo của Chủ Thẻ về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN, do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất. Sau đó Chủ Thẻ phải gửi yêu cầu khóa Thẻ bằng văn bản cho TPBank trong thời hạn quy định. TPBank chỉ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch chứng minh được bị lợi dụng bởi Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc hoặc lộ số PIN, do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất sau thời điểm TPBank hoàn tất việc khóa Thẻ trên hệ thống theo quy định của TPBank và tổ chức Thẻ quốc tế.
- 2.4. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ Thẻ trừ khi pháp luật có quy định khác.
- 2.5. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ trong phạm vi thời hạn 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ Thẻ theo quy định của TPBank, của pháp luật và các TCTQT.
- 2.6. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

**Điều 5. Ngày xử lý giao dịch**

1. TPBank sẽ hạch toán Tài khoản vào cùng ngày làm việc đối với các Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ hàng ngày theo nghiệp vụ ngân hàng (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến thứ Sáu.
2. TPBank có thể hạch toán Tài khoản vào ngày làm việc tiếp theo đối với các Giao dịch Thẻ được thực hiện sau thời điểm Ngân hàng khoá sổ hàng ngày (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc thực hiện trong các ngày nghỉ, ngày lễ theo thông báo của TPBank.

**Điều 6. Giao dịch Thẻ không hủy ngang**

1. Chủ Thẻ không thể hủy, thay đổi bất kỳ Giao dịch Thẻ nào đã được thực hiện thành công tại ATM, VTMs hoặc ĐVCNT và được hệ thống của TPBank và các TCTTT/TCTQT ghi nhận..
2. Bất kỳ Giao dịch Thẻ thành công nào sẽ được TPBank coi là có giá trị và không hủy ngang, và Chủ Thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với TPBank đối với các giao dịch đó, bao gồm các giao dịch phát sinh sau thời gian khóa Thẻ mà Chủ Thẻ không chứng minh được là do lỗi từ hệ thống của TPBank và/hoặc TCTTT/TCTQT.

**Điều 7. Sửa đổi nội dung điều khoản**

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung Điều kiện và Điều khoản này bằng cách thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc website của TPBank.
2. Nếu Chủ Thẻ không đồng ý với các sửa đổi Điều kiện và Điều khoản do TPBank đưa ra, Chủ Thẻ có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ của TPBank.
3. Nếu Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau thời điểm TPBank thông báo sửa đổi Điều kiện và Điều khoản này có nghĩa là Chủ Thẻ đồng ý và chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

**Điều 8. Phí dịch vụ Thẻ và Giới hạn giao dịch Thẻ****1. Biểu phí, Giới hạn giao dịch Thẻ:**

- 1.1. Biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan bao gồm mọi thay đổi, bổ sung về (các) biểu phí (nếu có) sẽ do TPBank quy định trong từng thời kỳ và được công bố công



khai trên website <https://tpb.vn> hoặc tại quầy giao dịch của TPBank hoặc bằng các phương thức khác theo thỏa thuận giữa TPBank và Chủ Thẻ.

- 1.2. Trong quá trình Chủ Thẻ sử dụng Thẻ, trường hợp TPBank thay đổi biểu phí, TPBank sẽ thông báo đến Chủ Thẻ trước khi áp dụng các thay đổi qua email mà Chủ Thẻ đã đăng ký hoặc các hình thức khác quy định tại Khoản 1 Điều này. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày. TPBank thu phí theo Biểu phí dịch vụ Thẻ của TPBank và không thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã công bố.
- 1.3. TPBank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các Giao dịch Thẻ trong từng thời kỳ và sẽ công bố hạn mức đó bằng hình thức quy định tại Điểm 1.1 Khoản 1 Điều này hoặc hình thức khác mà Ngân hàng cho là phù hợp. Các ĐVCNT cũng có thể ấn định thêm giới hạn đối với hạn mức cho các Giao dịch Thẻ theo từng thời kỳ và áp dụng cho tất cả các Chủ Thẻ với hạng Thẻ tương ứng.

## **2. Các loại phí dịch vụ Thẻ:**

- 2.1. Phí phát hành Thẻ: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi đăng ký phát hành Thẻ lần đầu, không bao gồm phát hành lại Thẻ do mất cắp thất lạc hoặc gia hạn Thẻ.
- 2.2. Phí thay thế Thẻ (cong, gãy, thất lạc): Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
- 2.3. Phí gia hạn Thẻ: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi đăng ký phát hành lại Thẻ do Thẻ đã hết thời hạn sử dụng.
- 2.4. Phí dịch vụ chuyển phát nhanh đến địa chỉ KH: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả (chưa bao gồm các phí phát hành liên quan) khi Chủ Thẻ yêu cầu nhận Thẻ tại địa chỉ do KH chỉ định trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành thủ tục phát hành và hồ sơ đề nghị phát hành Thẻ của Chủ Thẻ được TPBank chấp nhận.
- 2.5. Phí thường niên: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả hàng năm để duy trì việc phát hành và sử dụng Thẻ tại TPBank. Phí thường niên năm đầu tiên sẽ được thu tại thời điểm TPBank phê duyệt phát hành Thẻ thành công sau. Phí thường niên các năm tiếp theo sẽ thu tự động vào tháng phát hành Thẻ hàng năm (căn cứ vào thời hạn hiệu lực Thẻ).
- 2.6. Phí cấp lại PIN/ ePIN: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp lại PIN.
- 2.7. Phí tra soát (chỉ thu khi KH khiếu nại sai): Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác các giao dịch.
- 2.8. Phí rút tiền mặt tại ATM: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi thực hiện các giao dịch rút tiền tại ATM. Khoản phí này chưa bao gồm các khoản phí khác (nếu có) theo quy định của Tổ chức thanh toán Thẻ (đơn vị quản lý ATM).
- 2.9. Phí in sao kê Tài khoản tại ATM: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi thực hiện các giao dịch in sao kê Tài khoản tại ATM.
- 2.10. Phí vẫn tin Tài khoản tại ATM: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi thực hiện các giao dịch kiểm tra số dư, kiểm tra giao dịch Tài khoản tại ATM.
- 2.11. Phí giao dịch khác tại ATM: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi thực hiện các giao dịch khác tại ATM theo quy định của TPBank và/hoặc TCTTT (đơn vị quản lý ATM).
- 2.12. Phí chuyển đổi giao dịch ngoại tệ: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch bằng đồng ngoại tệ do TCTQT và TPBank quy định. Khoản phí này được tính trên số tiền giao dịch, tùy thuộc vào đơn vị tiền tệ của giao dịch và thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của TPBank.
- 2.13. Phí quản lý giao dịch VND tại các ĐVCNT nước ngoài: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch bằng đồng Việt Nam (VND) tại các đơn vị chấp nhận Thẻ có mã nước khác Việt Nam căn cứ trên thông tin mà ngân hàng thanh toán gửi về. Khoản phí này được tính trên số tiền giao dịch và số phí do TCTTT thu (nếu có) theo quy định của TCTTT.

- 2.14. Phí xử lý các giao dịch quốc tế đặc biệt: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch có giá trị dưới 500,000 VND tại các đơn vị chấp nhận Thẻ có mã phân loại đơn vị chấp nhận Thẻ là 5816, 7311, 7999 căn cứ trên thông tin mà TPBank nhận được từ Ngân hàng thanh toán gửi về. Khoản phí này được tính trên số tiền giao dịch và số phí do TCTTT thu (nếu có) theo quy định của TCTTT.
- 2.15. Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu Ngân hàng cấp bản sao hoá đơn giao dịch ngoài hoá đơn mà Chủ Thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
- 2.16. Phí xác nhận thông tin Thẻ: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu Ngân hàng cấp bản thông tin cá nhân và/hoặc thông tin Thẻ

**Điều 9. Quy định về việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại**

1. Đối với trường hợp những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều kiện và Điều khoản này: TPBank thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ trong thời hạn tối đa là 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho TPBank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Đối với trường hợp không xác định được nguyên nhân/lỗi thuộc về bên nào: trong vòng 15 ngày làm việc, TPBank thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ Thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Trong trường hợp có kết luận của cơ quan có thẩm quyền về việc tổn thất phát sinh do lỗi của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm hoàn trả lại toàn bộ số tiền do TPBank đã tạm ứng.
3. Đối với trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm: TPBank thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, đồng thời thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, TPBank thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

**Điều 10. Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ, tạm khóa, thu giữ Thẻ, hủy hiệu lực (chấm dứt sử dụng) Thẻ và đình chỉ sử dụng Thẻ**

1. TPBank có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ, tạm khóa, thu giữ Thẻ mà không cần thông báo trước đến chủ Thẻ trong các trường hợp sau:
  - Giao dịch Thẻ không do chính Chủ Thẻ thực hiện;
  - Thẻ giả;
  - Phát hiện giao dịch Thẻ có nội dung trái với quy định pháp luật;
  - Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác; giao dịch gian lận giả mạo hoặc phát sinh rủi ro theo đánh giá của TPBank; giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
  - Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
  - Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất;
  - Thẻ hết hạn sử dụng;
  - Thẻ bị khóa;
  - Chủ Thẻ vi phạm các quy định của Điều kiện và Điều khoản này;
  - Số dư Tài khoản thanh toán, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán
  - Các trường hợp khác theo quy định của TPBank và/hoặc pháp luật.

2. TPBank có quyền chấm dứt Quyền sử dụng Thẻ khi:
  - Chủ Thẻ vi phạm Điều kiện và Điều khoản này, các quy định về sử dụng Thẻ của TPBank hoặc vi phạm luật pháp của Nhà nước có liên quan đến việc sử dụng Thẻ;
  - Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro;
  - Các trường hợp khác theo đánh giá của TPBank phù hợp với quy định của pháp luậtViệc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ có hiệu lực ngay khi TPBank thông báo cho Chủ Thẻ và/hoặc khi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

**Điều 11. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng Thẻ**

1. TPBank (hoặc phối hợp với các Tổ chức thanh toán Thẻ, Tổ chức chuyển mạch Thẻ, tổ chức bù trừ điện tử) sẽ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành thông suốt và an toàn.
2. TPBank sẽ thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của chủ Thẻ.
3. Chủ Thẻ phải bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin Thẻ, thông báo và phối hợp với TPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại. Bất kỳ việc sử dụng Thẻ với PIN và/hoặc OTP/eToken dù được thực hiện bởi Chủ Thẻ và/hoặc bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ Thẻ sử dụng/Thực hiện và Chủ Thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ hoặc gánh chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.
4. Kể từ thời điểm Thẻ bị mất/thất lạc hoặc nghi ngờ lộ thông tin Thẻ/số PIN, Chủ Thẻ phải thông báo ngay lập tức cho TPBank và chính thức xác nhận thông báo đó bằng văn bản cho TPBank trong vòng 24 giờ.
5. Đối với PIN điện tử, Chủ Thẻ cần thực hiện đổi PIN tại máy ATM/VTMs sau khi nhận được mã PIN trong thời gian quy định. Quá thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ, PIN điện tử sẽ hết hạn và Chủ Thẻ cần yêu cầu NH cấp lại PIN điện tử khác. Phương thức yêu cầu cấp lại PIN do NH quy định từng thời kỳ.

**Điều 12. Cung cấp thông tin và xử lý số dư**

1. Chủ Thẻ được yêu cầu TPBank cung cấp thông tin về số dư Tài khoản, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác.
2. Khi Chủ Thẻ chấm dứt sử dụng Thẻ, số dư trên Thẻ vẫn được duy trì tại Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ nếu Chủ Thẻ không có nhu cầu đóng Tài khoản trên.

**Điều 13. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

1. Điều kiện và Điều khoản này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ quốc tế.
2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc giải thích từ ngữ cũng như việc thực hiện Điều kiện và Điều khoản này giữa Chủ Thẻ và NH trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp thương lượng, hoà giải không thành, tranh chấp của hai bên sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết. Quyết định của Tòa án là phán quyết duy nhất và có giá trị bắt buộc với các bên. Bên thua kiện phải chịu toàn bộ án phí, lệ phí, các chi phí phát sinh liên quan đến việc giải quyết tranh chấp.

**Điều 14. Các trường hợp miễn trừ trách nhiệm**

Chủ Thẻ tại đây đồng ý NH được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp sau:

1. Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin và các hệ thống khác của NH bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH.



2. NH không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều kiện và Điều khoản này vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho Chủ Thẻ và/hoặc do các Sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều kiện và Điều khoản này.
3. Tất cả các trường hợp Thẻ bị ĐVCNT từ chối. Đồng thời NH không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ và được quyền ghi nợ vào Tài khoản giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
4. NH không thực hiện các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH vượt quá thời hạn được phép tra soát, khiếu nại theo quy định của NH.

**Điều 15. Điều khoản thi hành**

1. Điều kiện và Điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày NH phê duyệt chấp nhận phát hành Thẻ cho KH theo yêu cầu trên Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và Chủ Thẻ đã hoàn thành mọi nghĩa vụ đối với NH theo Điều kiện và Điều khoản này.
2. Đến thời điểm hết thời hạn hiệu lực Thẻ, nếu NH không nhận được bất kỳ thông báo nào của Chủ Thẻ về việc ngừng sử dụng Thẻ, được coi như Chủ Thẻ vẫn có nhu cầu sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ phải tuân theo các quy định về gia hạn thời hạn hiệu lực Thẻ của NH.
3. Khi có điều chỉnh nội dung Điều kiện và Điều khoản này, NH sẽ thông báo tới Chủ Thẻ về các điều chỉnh này bằng các hình thức mà NH cho là phù hợp. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên thống nhất sử dụng bản song ngữ với tiếng nước ngoài thông dụng và tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa nội dung tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì nội dung tiếng Việt có giá trị sử dụng.
4. Chủ Thẻ đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với Điều kiện và Điều khoản này và xác nhận bằng việc ký trên Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế, cam kết thực hiện đúng, đồng thời tuân thủ các quy định của pháp luật nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, quy định của TCTQT và pháp luật của nước sở tại nơi Chủ Thẻ thực hiện Giao dịch Thẻ.