

## ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

### I. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ ngữ sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này được hiểu như sau:

1. **“Hợp đồng”**: là sự thỏa thuận bằng văn bản, tài liệu giao dịch giữa Ngân hàng và Khách hàng ký kết về việc phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế với sự quy định rõ ràng quyền và nghĩa vụ của mỗi bên. Bao gồm Giấy đăng ký kèm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp; Giấy đề nghị phát hành Thẻ phụ kèm Hợp đồng sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp và Điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp – là một phần không tách rời của Giấy đăng ký này, tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp.
2. **“Điều khoản và Điều kiện”**: là Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế dành cho khách hàng doanh nghiệp này.
3. **“Ngân hàng/TPBank/NH”**: Là Ngân hàng TMCP Tiên Phong, thực hiện phát hành và thanh toán thẻ ghi nợ quốc tế theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức Thẻ quốc tế.
4. **“Khách hàng/KH/KHDN”**: là khách hàng doanh nghiệp được TPBank phát hành thẻ ghi nợ quốc tế theo quy định của TPBank, quy định của pháp luật.
5. **“Chủ thẻ”**: Là Doanh nghiệp được TPBank cung cấp thẻ để sử dụng. Bao gồm Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ.
6. **“Chủ thẻ chính”**: Là doanh nghiệp đứng tên ký trên Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ Ghi Nợ Quốc Tế với TPBank và có nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng này. Doanh nghiệp ủy quyền bằng văn bản cho cá nhân là cán bộ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng Thẻ Chính và doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ của cá nhân được ủy quyền;
7. **“Chủ thẻ phụ”**: Là cán bộ nhân viên của doanh nghiệp, được doanh nghiệp cho phép sử dụng thẻ và doanh nghiệp cam kết bằng Hợp đồng này 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. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với doanh nghiệp.
8. **“Chủ thẻ”**: bao gồm Doanh nghiệp, Người sử dụng thẻ chính, Chủ thẻ phụ.
9. **“Thẻ”**: Là thẻ ghi nợ quốc tế do TPBank phát hành mang thương hiệu của TCTQT VISA cho chủ thẻ theo Hợp đồng, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số tiền ghi có trên Tài khoản thanh toán của KHDN mở tại TPBank.
10. **“Mã số xác định chủ thẻ” (PIN)**: là mã số mật được NH cấp cho chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. NH cung cấp PIN cho chủ thẻ bằng phương thức điện tử (PIN điện tử) hoặc phương thức khác tùy theo quy định của NH tại từng thời điểm.

11. **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 Chủ thẻ theo cách thức NH cho là phù hợp.
12. **"Giao dịch thẻ"**: Là giao dịch trong đó chủ thẻ sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do NH hoặc các tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
13. **"Giao dịch Thẻ thành công"**: Là giao dịch sử dụng Thẻ và PIN được thực hiện thành công tại máy ATM, VTMs, 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.
14. **"Kích hoạt Thẻ thành công"**: Là giao dịch kích hoạt do TPBank thực hiện cho KH sau khi đã nhận đầy đủ thông tin, hồ sơ phát hành và nhận Thẻ, dữ liệu cập nhập trên hệ thống của TPBank khớp đúng với các thông tin khai báo của KH. Việc kích hoạt được ghi nhận là thành công khi KH nhận được tin nhắn thông báo kích hoạt thành công từ hệ thống của TPBank. Mọi giao dịch của KH trên TKTT và Thẻ chỉ được thực hiện và chỉ có hiệu lực sau khi kích hoạt Thẻ thành công.
15. **"Thời hạn hiệu lực thẻ"**: Là thời hạn chủ thẻ được phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực được dập nổi hoặc in chìm trên thẻ.
16. **"Máy giao dịch tự động"** (ATM – Automated Teller Machine): Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc thực hiện một số giao dịch được phép khác.
17. **"Video Teller Machines"** (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: nộp tiền mặt; gọi điện hình ảnh trực tuyến...
18. **"Đơn vị chấp nhận thẻ"** (ĐVCNT): Là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
19. **"Điểm rút tiền mặt"**: Là các đơn vị, ATM, VTM của TPBank và các TCTTT khác mà ở đó chủ thẻ có thể thực hiện rút tiền mặt
20. **"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.
21. **"Tổ chức thanh toán thẻ"** (TCTTT): Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật và của TCTQT.
22. **"Tài khoản"**: Là tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng do KHDN mở tại TPBank liên kết với Thẻ và phục vụ các giao dịch thẻ của Chủ thẻ được TPBank chấp thuận.
23. **"Hạn mức sử dụng thẻ"**: Bao gồm hạn mức rút tiền mặt, hạn mức chi tiêu của khách hàng (bao gồm thẻ chính và thẻ phụ)

24. **"Hạn mức rút tiền mặt"**: Là mức rút tiền mặt tối đa mà chủ thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch rút tiền mặt tại các điểm rút tiền mặt.
25. **"Hạn mức chi tiêu"**: Là mức chi tiêu tối đa chủ thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ tại Đơn vị chấp nhận thẻ.
26. **"Hạn mức chi tiêu một giao dịch"**: Là mức chi tiêu tối đa chủ thẻ được sử dụng để thực hiện cho một giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ tại Đơn vị chấp nhận thẻ
27. **"Phạm vi sử dụng Thẻ"**: là Thẻ 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 trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Chủ Thẻ tại Ngân hàng. Việc thực hiện giao dịch rút tiền mặt ngoại tệ phải phù hợp với quy định của Pháp luật về quản lý ngoại hối.
28. **"Bản sao"**: Là bản sao có chứng thực hoặc bản sao có bản gốc để đối chiếu (do cán bộ bán hàng đối chiếu với bản gốc, ký xác nhận và ghi rõ thời gian đối chiếu).
29. **"Thanh toán trên Internet"**: Là giao dịch thanh toán, mua sắm hàng hóa, dịch vụ trực tuyến bằng Thẻ ghi nợ quốc tế.
30. **"eBank"**: Là dịch vụ ngân hàng điện tử cho phép khách hàng thực hiện quản lý tài chính và thực hiện các giao dịch trực tuyến và các giao dịch khác được TPBank cho phép.
31. **"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 khác đình công hoặc tranh chấp lao động khác chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố hoặc bạo loạn việc hành động hoặc không hành động của bất kỳ Cơ quan có thẩm quyền nào; thay đổi Pháp luật hoặc bất kỳ lệnh nào của bất kỳ Cơ quan có thẩm quyền nào; bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của hệ thống viễn thông, nguồn cấp điện và các hệ thống phụ trợ khác; bất kỳ sự cố kỹ thuật, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của bất kỳ hệ thống máy tính hay thiết bị nào hoặc của bất kỳ phương thức giao dịch nào (dù do phần cứng hay phần mềm gây ra) và bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của bất kỳ Dịch vụ nào do NH hoặc bên thứ ba bất kỳ hay hệ thống của bên thứ ba nào cung cấp. Trong Điều kiện, 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.

## II. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

### 1. Quyền của Chủ Thẻ:

- 1.1. Có thể rút tiền mặt (bao gồm VND và Ngoại tệ), gửi tiền tại các VTMs, ATM của TPBank và tất cả các ATM có biểu tượng Visa tại Việt Nam và Toàn thế giới
- 1.2. Có thể thanh toán trực tuyến Website, cổng thanh toán điện tử chấp nhận hình thức thanh toán bằng Thẻ của Tổ chức Visa; chuyển khoản; thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam và được sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp phù hợp với quy định của pháp luật, chính sách của Ngân hàng từng thời kỳ trong phạm vi số ghi có tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của doanh nghiệp.
- 1.3. Được quyền yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin định kỳ hoặc cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch thẻ và số dư liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân hàng

1.4. Có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật.

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, Chủ Thẻ phải trực tiếp đến nhận Thẻ hoặc ủy quyền cho cá nhân đến nhận Thẻ. Chủ Thẻ/Người được ủy quyền đến nhận Thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày KH đăng ký mở thẻ. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ, Khách hàng phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh và phải ký xác nhận vào văn bản bàn giao khi nhận Thẻ. Sau khoảng thời gian này, nếu KH không đến nhận thẻ, TPBank sẽ tiến hành hủy Thẻ và được quyền thu các khoản phí liên quan (phí phát hành, phí thường niên...) đối với Thẻ đó.

2.2. 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 bằng phương thức tin nhắn tới số điện thoại của chủ thẻ lưu tại hệ thống của NH. 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.

2.3. Thực hiện các biện pháp bảo quản và bảo mật Thẻ. Cam kết không giao Thẻ cho người khác sử dụng, không tiết lộ số PIN cho bất kỳ ai trong bất kỳ trường hợp nào.

2.4. Cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng số điện thoại đã đăng ký với Ngân hàng, được Ngân hàng lưu tại hệ thống để yêu cầu Ngân hàng cung cấp số 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 các yêu cầu tra soát, khiếu nại về những vấn đề liên quan đến Thẻ, dịch vụ Thẻ (nếu có) bằng văn bản gửi cho TPBank hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại đường dây nóng của TPBank 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. Qua 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 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. 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 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 bằng Thẻ qua Internet và có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử của Chủ Thẻ 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 chúng 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 với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán bằng Thẻ.

2.13. Công nhận các hoá đơn chứng từ liên quan đến Giao dịch Thẻ (gồm cả chứng từ điện tử) do hệ thống quản lý thẻ của TPBank và các ngân hàng ghi nhận và cung cấp (kể cả trong trường hợp Giao dịch thẻ đó không do Chủ thẻ thực hiện)

2.14. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của TPBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ.

2.15. Chủ thẻ chịu trách nhiệm liên đới và mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện các điều kiện, điều khoản về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế. Doanh nghiệp có nghĩa vụ thanh toán cho TPBank các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến các Giao dịch Thẻ.

2.16. Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho TPBank bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do TPBank và KH thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước. Tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối của TPBank trong trường hợp rút tiền mặt ngoại tệ và ngoài lãnh thổ Việt Nam.

### **III. 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 thanh toán của Doanh nghiệp các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- 1.3. Được phép cung cấp cho các bên có thẩm quyền các thông tin về Chủ thẻ, tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ việc tra soát, khiếu nại Thẻ theo đúng quy định của Pháp luật.
- 1.4. 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.
- 1.5. Được phép khóa/tạm khóa Thẻ, phong tỏa, tạm khóa tài khoản hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng cách thu hồi hoặc huỷ Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản đã ký kết với TPBank hoặc có sự 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..
- 1.6. 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 và/ hoặc các mục đích trái pháp luật hoặc Chủ thẻ vi phạm, không tuân thủ theo Điều kiện và Điều khoản này.

## **2. Trách nhiệm của TPBank**

- 2.1. Hướng dẫn, thông báo cho từng 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 Đại diện doanh nghiệp về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN. Sau đó Đại diện doanh nghiệp phải gửi yêu cầu khóa Thẻ bằng văn bản cho TPBank. TPBank chỉ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch bị lợi dụng bởi Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc hoặc lộ số PIN sau thời điểm TPBank xác nhận bằng văn bản việc khóa Thẻ với Chủ thẻ.
- 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 tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc.
- 2.6. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- 2.7. Đầu mối TPBank chỉ tiếp nhận các yêu cầu tra soát, khiếu nại và phản hồi các phát sinh liên quan đến Thẻ bằng các phương thức văn bản tại các điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc gọi điện đến tổng đài số (+84 24) 37683 683 – 1800585885 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác được đăng tải trên website của TPBank tại từng thời điểm.

## **IV. NGÀY XỬ LÝ GIAO DỊCH**

1. TPBank sẽ hạch toán các giao dịch tài khoản Thẻ 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 trưa thứ Bảy.
2. TPBank có thể hạch toán các giao dịch tài khoản Thẻ 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 trưa thứ Bảy, hoặc thực hiện trong các ngày nghỉ.

#### **V. GIAO DỊCH THẺ KHÔNG HỦY NGANG**

1. Chủ thẻ không thể huỷ, thay đổi bất kỳ Giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công tại ĐVCNT và được hệ thống của TPBank và các ngân hàng khác ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, tên Chủ thẻ cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
2. Bất kỳ Giao dịch Thẻ thành công nào sẽ được TPBank coi là có giá trị và không hủy ngang, trừ khi đó là một giao dịch không được phép theo “Điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ”.

#### **VI. SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN**

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung các Điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ này bằng cách thông báo bằng văn bản cho doanh nghiệp hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc phương tiện truyền thông của TPBank.
2. Nếu doanh nghiệp không đồng ý với các sửa đổi của các điều kiện, điều khoản phát hành và thanh toán thẻ do TPBank đưa ra, doanh nghiệp có quyền không tiếp tục sử dụng Thẻ của TPBank.
3. Nếu doanh nghiệp tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi TPBank sửa đổi các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng Thẻ có nghĩa là doanh nghiệp chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

#### **VII. BIỂU PHÍ VÀ GIỚI HẠN GIAO DỊCH THẺ**

1. Biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan sẽ do TPBank quy định tại từng thời điểm và được công bố bằng các phương thức do TPBank quyết định.
2. 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 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.

#### **VIII. 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 khách hàng. 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.

- 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.

## **IX. 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 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 khống 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;
- 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 luật

Việc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ có hiệu lực ngay khi TPBank thông báo cho Chủ Thẻ (việc thông báo được TPBank quyết định thực hiện qua mail/SMS/gọi trực tiếp) và/hoặc khi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

## **X. ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT TRONG SỬ DỤNG THẺ**

- 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. Trường hợp Thẻ bị mất hoặc nghi ngờ lộ thông tin Thẻ, 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. Trường hợp quên mã PIN, 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

## **XI. 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.

## **XII. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

1. Chủ thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế này. Chủ thẻ cam kết thực hiện đúng nội dung Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế này cũng như các quy định của pháp luật nước Cộng hòa 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.
2. Trường hợp quyền, nghĩa vụ của các Bên bị cản trở và/hoặc không thực hiện được, mọi 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.