

CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH, SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI SHB

Áp dụng từ ngày: 01/10/2024

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. Các thuật ngữ trong Bản Các Điều kiện và Điều khoản sử dụng Thẻ ghi nợ dành cho Khách hàng cá nhân tại SHB này (sau đây gọi tắt là “Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung”) sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ dành cho Khách hàng cá nhân tại SHB hoặc Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ trực tuyến của SHB, quy định về sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng tham gia và quy định có liên quan của Pháp luật.
- 1.2. Các thuật ngữ khác trong Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này được hiểu như sau:
- a) Ngân hàng (SHB): bao gồm Hội sở, các Chi nhánh (CN)/Trung tâm kinh doanh (TTKD), các Phòng giao dịch (PGD) của Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội.
 - b) Tổ chức phát hành Thẻ (viết tắt là TCPHT¹): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành Thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
 - c) Tổ chức thanh toán Thẻ (viết tắt là TCTTT²): là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán Thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
 - d) Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT³): là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, Tổ chức chuyển mạch Thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động Thẻ ngân hàng đối với Thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc Thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
 - e) Hợp đồng: là Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ dành cho Khách hàng cá nhân bao gồm Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ SHB và Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung cùng các Phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).
 - f) Thẻ⁴: là Thẻ ghi nợ do SHB phát hành cho Chủ Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận.

¹ Khoản 16 Điều 3 Thông tư số 18/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 của Ngân hàng Nhà nước Quy định về hoạt động Thẻ ngân hàng (sau đây gọi tắt là “Thông tư 18/2024/TT-NHNN”)

² Khoản 16 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

³ Khoản 22 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

⁴ Khoản 1 Điều 3 Thông tư số 18/2024/TT-NHNN

- g) Thẻ được phát hành bằng phương tiện điện tử: là các sản phẩm thẻ được phát hành theo phương thức phát hành thẻ trực tuyến trên nền tảng Ngân hàng số của SHB
- h) Chủ Thẻ: là cá nhân yêu cầu phát hành Thẻ và được SHB phát hành Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ (nếu có).
- i) Chủ Thẻ Chính: là cá nhân ký Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với SHB. Chủ Thẻ Chính là người chịu mọi trách nhiệm và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- j) Chủ Thẻ Phụ: là cá nhân được Chủ Thẻ Chính cho phép sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ Chính bằng việc đăng ký mở Thẻ Phụ được hiểu Chủ Thẻ Chính đồng thời cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ Phụ.
- k) Tài khoản thanh toán: là Tài khoản tiền gửi không kỳ hạn (TKTGKHH) của Chủ Thẻ Chính mở tại SHB và được SHB cho phép sử dụng để phát hành Thẻ theo quy định này và phục vụ cho các giao dịch chi tiêu của Chủ Thẻ.
- l) Tài khoản liên kết Thẻ: là Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ Chính mở tại SHB và được sử dụng để phát hành Thẻ ghi nợ.
- m) Số dư Tài khoản: là số dư thực tế trên Tài khoản liên kết Thẻ mà Chủ Thẻ được phép sử dụng. Số dư khả dụng bằng số dư có trên Tài khoản liên kết Thẻ trừ số tiền bị phong tỏa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì đối với Tài khoản liên kết (nếu có).
- n) Đơn vị chấp nhận Thẻ (viết tắt là ĐVCNT)⁵: là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán ký kết với TCTTT.
- o) Máy giao dịch tự động⁶: là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin Tài khoản liên kết Thẻ, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
- p) Điểm ứng tiền mặt (“ĐUTM”): bao gồm máy giao dịch tự động ATM, các điểm kinh doanh của SHB, các tổ chức, Ngân hàng thanh toán được SHB ủy quyền và ký kết hợp đồng dịch vụ rút tiền mặt bằng thẻ.
- q) Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán⁷: bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ Thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ Thẻ theo thỏa

⁵ Khoản 21 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

⁶ Khoản 25 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

⁷ Khoản 24 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

thuận giữa TCTTT và TCPHT phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định của NHNN.

- r) Mã số xác định Chủ Thẻ (Personal Identification Number - viết tắt là PIN)⁸: là mã số mật được SHB cấp cho Chủ Thẻ hoặc do Chủ Thẻ tạo lập theo quy trình được SHB quy định để sử dụng trong các Giao Dịch Thẻ.
- s) OTP: là mật khẩu sử dụng một lần được SHB cung cấp cho Chủ Thẻ nhằm xác thực giao dịch trực tuyến.
- t) CVV2/CVC2: là mã bảo mật Thẻ được sử dụng khi giao dịch trực tuyến, CVV2/CVC2 gồm 03 chữ số được in ở mặt sau Thẻ (áp dụng đối với Thẻ ghi nợ Quốc tế).
- u) Giao Dịch Thẻ⁹: là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định của pháp luật.
- v) Giao Dịch Thẻ Trực Tuyến: là giao dịch mà Chủ Thẻ sử dụng thông tin Thẻ đặt mua hàng hóa, dịch vụ qua Internet.
- w) Gian lận, giả mạo: là hành vi cố ý do cá nhân, tổ chức, khách hàng, nội bộ ngân hàng hoặc bên thứ ba thực hiện bằng các thông tin không xác thực, hành vi gian dối, có thể bất hợp pháp.
- x) Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.
- y) Ngày: là ngày tính theo dương lịch, theo đó “Ngày làm việc” là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và hoặc theo quy định của SHB (nếu có).

Điều 2. Quy định chung về sử dụng Thẻ

- 2.1 **Thời hạn hiệu lực Thẻ:** là thời hạn Thẻ có thể sử dụng được, trừ trường hợp Tài khoản liên kết Thẻ bị đóng và/hoặc các trường hợp SHB hủy hiệu lực của Thẻ theo quy định pháp luật và/hoặc theo các thỏa thuận giữa Chủ Thẻ Chính và SHB.
- 2.2 **Phạm vi sử dụng Thẻ:**
 - a) Thẻ được sử dụng để thực hiện các Giao Dịch Thẻ theo thỏa thuận giữa Chủ Thẻ với SHB.
 - b) Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài¹⁰.

⁸ Khoản 26 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

⁹ Khoản 8 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

¹⁰ Khoản 5 Điều 16 Thông tư số 18/2024/TT-NHNN

- c) Chủ Thẻ Phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa TCPHT và Chủ Thẻ Chính¹¹.
- d) Chủ Thẻ cũng có thể sử dụng thông tin Thẻ và thông qua việc sử dụng các yếu tố xác thực Chủ Thẻ như số PIN và/hoặc số CVV2/CVC2 và/hoặc OTP để thực hiện Giao Dịch Thẻ Trực Tuyến và các giao dịch khác theo đăng ký với SHB (việc đăng ký để sử dụng các giao dịch này tuân theo quy định của SHB từng thời kỳ). Chủ Thẻ nhận thức đầy đủ rủi ro và hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đã được thực hiện bằng việc sử dụng các yếu tố xác thực Chủ Thẻ nêu trên, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố xác thực Chủ Thẻ.
- e) Đối với thẻ ghi nợ phát hành bằng phương thức điện tử :
- Thẻ ghi nợ trực tuyến nội địa: Được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hợp pháp tại ĐVCNT, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác mà SHB triển khai trong từng thời kỳ trên lãnh thổ Việt Nam.
 - Thẻ ghi nợ trực tuyến quốc tế: Được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hợp pháp tại ĐVCNT, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác trên lãnh thổ Việt Nam và nước ngoài.
 - Thẻ ghi nợ phát hành bằng phương thức điện tử chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương thức điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ với:
 - + Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - + Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
 - + Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - + Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin

¹¹ Khoản 4 Điều 16 \Thông tư 18/2024/TT-NHNN

được mã hóa.

2.3 **Hạn mức Thẻ:**

Hạn mức giao dịch thẻ bao gồm: hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức khác theo quy định của SHB. Chủ Thẻ có thể yêu cầu thay đổi một số hạn mức giao dịch Thẻ trong quá trình sử dụng theo quy định của SHB qua Hotline 24/7 hoặc kênh Ngân hàng điện tử SHB. Tùy thuộc vào chính sách của SHB trong từng thời kỳ, SHB có thể thay đổi, bổ sung các hạn mức giao dịch Thẻ. SHB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ các điều chỉnh này qua email hoặc công bố công khai trên website chính thức của SHB và/hoặc phương thức khác được SHB triển khai từng thời kỳ. Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài được áp dụng riêng và có thể thay đổi theo từng thời kỳ.

2.4 **Truy vấn số dư Tài khoản liên kết thẻ, lịch sử Giao Dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác:**

Chủ Thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư Tài khoản liên kết Thẻ, lịch sử Giao Dịch Thẻ hoặc các thông tin cần thiết khác qua các kênh như: Tại các máy giao dịch tự động; Tại Điểm giao dịch trong giờ làm việc; liên hệ tới Hotline 24/7 hoặc qua dịch vụ Ngân hàng điện tử của SHB và/hoặc các phương thức khác được SHB triển khai từng thời kỳ.

Điều 3. Các khoản phí, lãi¹²:

- 3.1 Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán cho SHB các loại phí tại Biểu phí dịch vụ Thẻ theo quy định của SHB tương ứng với từng loại Thẻ mà Chủ Thẻ được phát hành phù hợp với quy định của pháp luật, bao gồm các loại phí sau:
- a) Phí phát hành: là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi đăng ký phát hành Thẻ lần đầu.
 - b) Phí phát hành nhanh: là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu nhận Thẻ 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 SHB chấp nhận.
 - c) Phí thường niên (thu theo tháng hoặc thu theo năm): là khoản phí Chủ Thẻ phải trả hàng tháng hoặc hàng năm để duy trì việc sử dụng Thẻ.
 - d) Phí phát hành lại Thẻ: là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu thay thế Thẻ khi Thẻ bị hỏng hoặc mất cắp/thất lạc...
 - e) Phí cấp lại PIN giấy : là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi yêu cầu in lại PIN giấy.
 - f) Phí thay đổi tài khoản kết nối đến Thẻ: là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi yêu cầu thay đổi sang tài khoản khác kết nối đến Thẻ.

¹² Điều 5 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

- g) Phí chuyển phát Thẻ và/hoặc PIN theo yêu cầu: là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi yêu cầu gửi Thẻ và/hoặc mã PIN giấy tới địa chỉ Chủ thẻ yêu cầu.
 - h) Phí thông báo Thẻ bị mất cắp, thất lạc (áp dụng đối với thẻ ghi nợ quốc tế): là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ thông báo cho SHB Thẻ bị mất cắp, thất lạc. Khoản phí này được sử dụng để thanh toán cho TCTQT khi đăng ký thẻ lên danh sách thẻ nghi ngờ, không được phép giao dịch (Stand in Account File của Mastercard hoặc Exception file của Visa) của TCTQT trên toàn cầu.
 - i) Phí cấp lại bản sao hóa đơn giao dịch trên POS : là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp bản sao hóa đơn giao dịch ngoài hóa đơn Chủ Thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
 - j) Phí tra soát khiếu nại: là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác.
 - k) Phí rút tiền mặt: là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ thực hiện rút tiền tại ATM hoặc ĐVCNT, ĐUTM được phép cung cấp dịch vụ rút tiền.
 - l) Phí truy vấn số dư : là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ thực hiện truy vấn số dư tài khoản kết nối đến thẻ tại ATM, POS.
 - m) Phí quản lý giao dịch bằng ngoại tệ : là khoản phí được thu trên giao dịch bằng ngoại tệ. Tất cả các giao dịch bằng ngoại tệ được chuyển đổi ra đồng Việt Nam theo tỷ giá của TCTQT và/hoặc theo tỷ giá trần theo giá bán ngoại tệ của SHB tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống.
 - n) Phí quản lý giao dịch đồng Việt Nam tại nước ngoài: là khoản phí mà Chủ Thẻ phải thanh thực hiện thanh toán cho TCPHT bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
 - o) Phí tắt toán thẻ sử dụng dưới 01 năm : là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu tắt toán sử dụng Thẻ dưới 01 năm kể từ ngày phát hành.
 - p) Các khoản phí khác (nếu có): theo quy định tại Biểu phí của SHB từng thời kỳ.
- 3.2 Các loại phí, lãi và mức phí, lãi áp dụng theo Biểu phí do SHB quy định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ, đảm bảo phù hợp với quy định của Pháp luật, được niêm yết công khai tại Trụ sở chính, các điểm giao dịch và trên website chính thức của SHB.
- 3.3 Chủ Thẻ được hưởng lãi suất cho số dư ghi có trên Tài khoản liên kết Thẻ tùy thuộc chính sách của SHB trong từng thời kỳ.
- 3.4 Khi có sự thay đổi loại phí, mức phí và lãi suất SHB sẽ công bố trên trang thông tin điện tử của SHB, các quầy giao dịch của SHB và gửi thông báo bằng SMS/email/ thông báo trên ứng dụng Ngân hàng điện tử cho Chủ Thẻ theo địa chỉ/số điện thoại Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB trước 07 ngày kể từ ngày áp dụng mức phí, lãi suất mới. Việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi có thông báo thay đổi về phí được coi là Chủ Thẻ đã đồng ý

với các khoản phí SHB thay đổi. Trường hợp không đồng ý, Chủ Thẻ có trách nhiệm thông báo tới các địa điểm Phòng giao dịch/Chi nhánh SHB về việc chấm dứt sử dụng Thẻ.

- 3.5 Chủ Thẻ phải thanh toán toàn bộ các khoản phí theo thỏa thuận tại Hợp đồng và/hoặc theo thông báo của SHB phù hợp với quy pháp luật từng thời kỳ. Trường hợp Chủ Thẻ vi phạm nghĩa vụ thanh toán phí, SHB đã áp dụng các biện pháp để thu hồi phí theo thỏa thuận tại Hợp đồng mà vẫn không thu hồi được đầy đủ phí, SHB, theo quyết định của mình, sẽ thực hiện bất kỳ các hành động nào phù hợp với quy định pháp luật có liên quan để thu hồi phí (bao gồm nhưng không giới hạn là SHB được quyền cung cấp thông tin Thẻ, Chủ Thẻ cho bên thứ ba bất kỳ, sử dụng các biện pháp khởi kiện, ...nhằm phục vụ quá trình thu hồi đầy đủ các khoản phí của SHB).
- 3.6 Tùy thuộc vào chính sách của SHB từng thời kỳ, Chủ Thẻ có thể được ưu đãi một số loại phí khi mở Thẻ hoặc trong một giai đoạn nhất định trong quá trình sử dụng Thẻ. Hết thời hạn ưu đãi hoặc khi Chủ Thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi, SHB sẽ thực hiện thu phí theo biểu phí thông báo công khai.

Điều 4. Các hành vi bị cấm

- 4.1 Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
- 4.2 Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi Giao Dịch Thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- 4.3 Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, Chủ Thẻ và giao dịch Thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- 4.4 Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử giao dịch Thẻ.
- 4.5 Sử dụng Thẻ để thực hiện 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.
- 4.6 Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ ngân hàng, số dư ví điện tử và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan¹³.
- 4.7 Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ

¹³ Khoản 4 Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP ngày 15/5/2024 quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.

thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử¹⁴.

4.8 Các hành vi bị cấm khác theo quy định pháp luật và SHB trong từng thời kỳ.

Điều 5. Thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ

5.1. Thẻ bị thu hồi trong các trường hợp sau¹⁵:

- a) Thẻ giả.
- b) Thẻ sử dụng trái phép.
- c) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- d) SHB có cơ sở nghi ngờ Chủ Thẻ có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật, trục lợi tra soát khiếu nại Thẻ hoặc Chủ Thẻ là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách phòng chống rửa tiền khác được SHB áp dụng trong từng thời kỳ.
- e) Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo, hoặc SHB nghi ngờ Chủ Thẻ có các hành động gian lận, giả mạo hoặc trục lợi.
- f) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- g) Chủ Thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào đã ký với SHB.
- h) Chủ Thẻ và thông tin Thẻ thuộc danh sách cấm vận của NHNN, của các tổ chức quốc tế và của SHB hoặc thuộc phạm vi hạn chế giao dịch theo chính sách của SHB từng thời kỳ.
- i) SHB phát hiện thông tin do Chủ Thẻ cung cấp cho SHB là không chính xác, không trung thực, sai sự thật.
- j) Chủ Thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích.
- k) SHB phát hiện Chủ Thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận.

5.2 Chấm dứt sử dụng thẻ

- a) Quyền chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ Thẻ: Chủ thẻ có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách gửi đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ theo mẫu đến SHB.
- b) Quyền chấm dứt sử dụng thẻ của SHB.
 - (i) Thẻ đã hết hạn sử dụng nhưng Chủ Thẻ không có yêu cầu gia hạn thời hạn sử dụng thẻ.

¹⁴ Khoản 4 Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP ngày 15/5/2024 quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.

¹⁵ Điều 7 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

- (ii) Trường hợp thẻ bị mất cắp thất lạc và Chủ Thẻ không đề nghị phát hành lại thẻ.
- (iii) Chủ Thẻ không nhận Thẻ sau 90 ngày kể từ ngày SHB thông báo chấp nhận phát hành Thẻ cho Chủ Thẻ.
- (iv) Chủ Thẻ có liên quan đến trường hợp rủi ro và giả mạo (bao gồm nhưng không giới hạn là: Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch giả mạo, cho người khác sử dụng Thẻ, cố tình khai báo sai thông tin chi tiết cá nhân hoặc giả mạo giấy tờ khi đề nghị phát hành thẻ và hoặc trong quá trình sử dụng thẻ,...).
- (v) Bất kỳ trường hợp nào khác mà SHB thấy cần thiết.
- (vi) Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này, quy định của SHB, của TCTQT và pháp luật.

Điều 6. Khóa/Tạm khóa, tạm ngừng/ngừng, tạm ngưng/ngưng hoặc các biện pháp hạn chế đối với Thẻ

Thẻ có thể bị khóa/tạm khóa, tạm ngừng/ngừng, tạm ngưng/ngưng hoặc các biện pháp hạn chế trong các trường hợp sau:

- 6.1. Chủ Thẻ có thông báo với SHB về việc tạm khóa hoặc áp dụng các biện pháp nêu trên đối với Thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc gồm: Tổng đài Chăm sóc Khách hàng, tại quầy giao dịch hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ. Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Chủ Thẻ sẽ chỉ được mở lại theo yêu cầu của Chủ Thẻ và được SHB chấp thuận.
- 6.2. SHB phát hiện các giao dịch nghi ngờ, giả mạo, gian lận hoặc có dấu hiệu thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, các Tổ chức Thẻ thông báo Thẻ bị nghi ngờ lộ thông tin, sẽ chủ động tạm khóa Thẻ và liên lạc thông báo cho Chủ Thẻ.
- 6.3. Khi có cơ sở nghi ngờ giao dịch liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật, trục lợi tra soát khiếu nại hoặc Chủ Thẻ là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách Phòng chống rửa tiền khác được SHB áp dụng trong từng thời kỳ.
- 6.4. Chủ Thẻ nhập sai mã PIN 03 lần khi thực hiện giao dịch và/hoặc số lần khác theo quy định của SHB từng thời kỳ.
- 6.5. Chủ Thẻ đang có các khoản cấp tín dụng bị quá hạn tại SHB.
- 6.6. SHB nhận được bất kỳ thông báo, lệnh, yêu cầu, quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (bao gồm nhưng không giới hạn là Cơ quan thuế, Cơ quan cảnh sát điều tra, Tòa án, Viện kiểm sát, Cơ quan Thi hành án,...) về việc yêu cầu phong tỏa, kê biên, cầm giữ, hạn chế, cấm giao dịch đối với Thẻ hoặc Tài khoản liên kết Thẻ của Chủ Thẻ hoặc

các tài khoản khác của Chủ Thẻ tại SHB (bao gồm nhưng không giới hạn là các tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ, sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, tài khoản thanh toán chung với bên thứ ba.

- 6.7. Các trường hợp khác theo quy định của SHB, quy định của pháp luật hoặc thỏa thuận khác giữa Chủ Thẻ với SHB.
- 6.8. Thời hạn tạm khóa hoặc áp dụng các biện pháp nêu trên đối với Thẻ: Theo quyết định của SHB tùy từng trường hợp cụ thể.

Điều 7. Xử lý trong trường hợp mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ¹⁶

- 7.1. Khi mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho SHB qua kênh Tổng đài chăm sóc Khách hàng/hoặc tại quầy giao dịch của SHB. Đối với thông báo yêu cầu của Chủ Thẻ qua kênh Tổng đài chăm sóc Khách hàng, SHB chỉ khóa Thẻ khi Chủ Thẻ trả lời được các câu hỏi nhận dạng thông tin Chủ Thẻ hoặc các trường hợp khác theo quyết định của SHB.
- 7.2. Khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, SHB sẽ thực hiện ngay việc khóa trạng thái Thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ Thẻ. Thời hạn SHB hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ Thẻ.
- 7.3. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với toàn bộ rủi ro hay tổn thất xảy ra từ các giao dịch Thẻ nếu chủ Thẻ chưa thông báo với SHB về việc mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ, hoặc đã thông báo nhưng chưa cung cấp đầy đủ thông tin nhận dạng chủ Thẻ theo yêu cầu của SHB, hoặc trong thời gian SHB đang thực hiện xử lý thông báo theo quy định tại Khoản 7.1, Khoản 7.2 Điều này.
- 7.4. Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng, trách nhiệm của các bên đối với thiệt hại xảy ra được xác định như sau:
 - a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm nếu vi phạm các cam kết, nghĩa vụ của Chủ Thẻ được quy định tại Hợp đồng và Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này;
 - b) SHB chịu trách nhiệm nếu SHB vi phạm cam kết, nghĩa vụ của SHB được quy định tại Hợp đồng và Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Điều 8. Từ chối thanh toán Thẻ¹⁷

Thẻ do SHB phát hành bị từ chối thực hiện giao dịch trong các trường hợp sau đây:

¹⁶ Điều 18 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

¹⁷ Điều 25 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

- 8.1 Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ bị cấm theo Điều 4 Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này hoặc theo quy định của pháp luật theo từng thời kỳ.
- 8.2 Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- 8.3 Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất.
- 8.4 Thẻ hết hạn sử dụng hoặc Thẻ hỏng.
- 8.5 Thẻ bị khóa.
- 8.6 Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
- 8.7 Thẻ chưa kích hoạt hoặc Thẻ bị khóa bởi Chủ Thẻ hoặc SHB hoặc Chủ Thẻ nhập sai các thông tin bảo mật hoặc đã nhập sai các thông tin này quá số lần quy định.
- 8.8 Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản cấp tín dụng, lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên trang thông tin chính thức của SHB.
- 8.9 Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ Thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 8.10 Chủ Thẻ vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của SHB, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa Chủ Thẻ với SHB.
- 8.11 Tài khoản liên kết Thẻ không có đủ số dư để thực hiện giao dịch Thẻ và/hoặc Tài khoản liên kết Thẻ bị phong tỏa theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc Tài khoản liên kết Thẻ bị phong tỏa theo thỏa thuận giữa Chủ Thẻ và SHB.
- 8.12 Các trường hợp khác theo quy định của SHB và pháp luật.

Điều 9. Tạm dừng giao dịch thẻ

Căn cứ yêu cầu của pháp luật theo từng thời kỳ, SHB quy định các trường hợp tạm dừng giao dịch:

- 9.1 Tạm dừng giao dịch chi tiêu online nếu thẻ đó chưa đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học với dữ liệu quốc gia hoặc các dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra.
- 9.2. Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của khách hàng hết hiệu lực.
- 9.3. Chủ thẻ vi phạm các quy định của SHB trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với SHB.
- 9.4. Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Cơ quan Công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác.
- 9.5. Thẻ bị nghi ngờ thanh toán không, giao dịch gian lận theo các dấu hiệu được SHB quy

định từng thời kỳ.

- 9.6. Trường hợp SHB phát hiện có dấu hiệu mất an toàn về giải pháp công nghệ hoặc các trường hợp cần ngay lập tức tạm dừng cung cấp dịch vụ để nâng cấp, chỉnh sửa, hoàn thiện các giải pháp công nghệ.

Điều 10. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ¹⁸

10.1. Hình thức gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại:

- a) Chủ Thẻ được tra soát, khiếu nại theo một trong các hình thức sau:
- Gọi điện qua tổng đài điện thoại *6688/ (84-24) 62754332 (*có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 07/07 ngày trong tuần*);
 - Qua các điểm giao dịch của SHB trong giờ làm việc;
 - Gửi email vào hòm thư điện tử: card@shb.com.vn;
 - Hoặc các hình thức do SHB cung cấp trong từng thời kỳ.
- b) Đối với trường hợp tra soát, khiếu nại với lý do gian lận, giả mạo qua tổng đài điện thoại/ Hòm thư điện tử, Chủ Thẻ phải bổ sung Đơn tra soát, khiếu nại theo mẫu của SHB trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại và phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh (*nếu có*) do quá thời hạn trên. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ Thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

10.2. Hồ sơ tra soát, khiếu nại:

- a) Khi đề nghị tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch của SHB, Chủ Thẻ sử dụng Đơn tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của SHB. Đồng thời, Chủ Thẻ phải cung cấp cho SHB Hóa đơn giao dịch hay các thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của SHB.
- b) Đối với các tra soát, khiếu nại với lý do gian lận, giả mạo, Chủ Thẻ có trách nhiệm hợp tác với SHB trong quá trình điều tra và cung cấp các thông tin liên quan, các bằng chứng chứng minh giao dịch không do mình thực hiện. Đối với các giao dịch mang tính chất định kỳ, Chủ Thẻ cần lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ với ĐVCNT và ngừng sử dụng Thẻ để thanh toán. SHB có quyền từ chối tiếp nhận tra soát, khiếu nại nếu Chủ Thẻ không cung cấp được các bằng chứng chứng minh nội dung khiếu nại khi được yêu cầu.

10.3. Thời gian gửi yêu cầu tra soát khiếu nại:

- a) Chủ Thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại với SHB trong thời hạn 100 ngày (*đối với Thẻ ghi nợ nội địa*) hoặc 60 ngày (*đối với Thẻ ghi nợ quốc tế*) kể từ ngày phát sinh giao

¹⁸ Điều 19 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

- b) Quá thời hạn trên, SHB có quyền trả lời “Từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại”.

10.4 Thời gian xử lý tra soát:

- a) Thời hạn SHB giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ là:
- Đối với Thẻ ghi nợ nội địa: tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày SHB nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ bằng văn bản của Chủ Thẻ;
 - Đối với Thẻ ghi nợ quốc tế: tối đa 180 ngày làm việc kể từ ngày SHB nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ bằng văn bản của Chủ Thẻ.
- b) SHB sẽ hoàn trả cho Chủ Thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng (*giao dịch có tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng*) trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ. Trong trường hợp đặc biệt SHB sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ Thẻ.

10.5 Phí tra soát, khiếu nại:

Chủ Thẻ phải chịu phí tra soát, khiếu nại (*nếu khiếu nại sai*) theo Biểu phí của SHB trong từng thời kỳ và các chi phí, tổn thất (*nếu có*) trong quá trình SHB thực hiện tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ theo quy định của SHB và/ hoặc các Tổ chức Thẻ.

10.6 Trường hợp từ chối tra soát, khiếu nại:

SHB được quyền từ chối các tra soát, khiếu nại Thẻ ghi nợ quốc tế sau của Chủ Thẻ:

- Giao dịch tra soát có giá trị quy đổi nhỏ hơn 25 USD hoặc có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ;
- Tra soát, khiếu nại với lý do gian lận, giả mạo vượt quá số lượng giao dịch tra soát tối đa cho 01 Thẻ (*tối đa 35 giao dịch tra soát đối với Thẻ Ghi nợ quốc tế Visa hoặc tối đa 15 giao dịch tra soát đối với Thẻ Ghi nợ quốc tế MasterCard*) hoặc có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.

Điều 11. Quy định liên quan đến đối tác liên kết của các sản phẩm Thẻ liên kết

- 11.1 Chủ Thẻ đồng ý để SHB cung cấp Thông tin Chủ Thẻ cho đối tác liên kết và các bên liên quan để phục vụ cho việc phối hợp triển khai chương trình Thẻ liên kết, cung cấp dịch vụ cho Chủ Thẻ và thu phí Chủ Thẻ (nếu có).
- 11.2 Trong trường hợp Hợp đồng hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa SHB và đối tác liên kết chấm dứt:
- a) SHB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ qua email/SMS đến số điện thoại/email của Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB và công bố trên trang thông tin điện tử của SHB tối thiểu trước 07 ngày

kể từ ngày việc chấm dứt Hợp đồng hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa SHB và đối tác liên kết có hiệu lực.

- b) Chủ Thẻ được quyền tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ liên kết SHB như Thẻ ghi nợ thông thường của SHB tùy vào chính sách của đối tác liên kết, tuy nhiên không được hưởng các quyền lợi/ưu đãi liên quan đến chương trình hợp tác phát hành Thẻ ghi nợ liên kết giữa SHB và đối tác liên kết. SHB không chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại hoặc rủi ro/tổn thất phát sinh liên quan đến việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ liên kết SHB như Thẻ của Khách hàng thân thiết/Thẻ thành viên của đối tác liên kết.

11.3 Quy định liên quan đến đối tác cung cấp ưu đãi dịch vụ Thẻ

- a) Chủ Thẻ được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ Thẻ theo quy định của SHB và/ hoặc các đối tác của SHB cung cấp trong từng thời kỳ và được công bố trên trang thông tin điện tử của SHB.
- b) Đối với các chương trình ưu đãi cho Chủ Thẻ do bên thứ ba cung cấp, SHB không chịu trách nhiệm đối với các tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm làm việc với các đối tác cung cấp ưu đãi/công ty bảo hiểm để giải quyết các khiếu nại, yêu cầu bồi thường (nếu có).

Điều 12. Quy định về bảo đảm an ninh, an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ

12.1 SHB có trách nhiệm đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, cụ thể như sau¹⁹:

- a) Ban hành các quy định về an toàn và bảo mật hệ thống công nghệ thông tin để thực hiện quản lý, đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin Tài khoản liên kết Thẻ, sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
- b) Quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ, thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động Thẻ và Ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo 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.
- c) Thiết lập, duy trì số Hotline có ghi âm *6688/(84-24) 62754332 hỗ trợ Chủ Thẻ 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ Thẻ.

12.2 Chủ Thẻ có trách nhiệm đảm bảo an toàn²⁰:

- a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ, mã OTP giao dịch Thẻ, các thông tin Thẻ, đồng thời tiến hành đổi PIN ngay khi nhận được

¹⁹ Khoản 1 Điều 17 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

²⁰ Khoản 1 Điều 17 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

mã PIN do SHB cấp.

- b) Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
- c) Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho SHB Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- d) Tuân thủ hướng dẫn, quy trình bảo mật mà SHB và/hoặc các tổ chức liên quan (TCTQT, ĐVCNT...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ Thẻ thực hiện, Chủ Thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ Thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số Thẻ, mặt khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, ... Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật này, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng,...
- e) Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống SHB thực hiện các Giao Dịch Thẻ (máy tính, điện thoại...), Chủ Thẻ chỉ nên rời thiết bị điện tử sau khi đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
- f) Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo với SHB qua tổng đài chăm sóc Khách hàng (Hotline 24/7) để khóa Thẻ.

12.3 Chủ Thẻ đồng ý rằng SHB được thực hiện trì hoãn giao dịch, phong tỏa, đóng Tài khoản liên kết Thẻ hoặc số dư Tài khoản liên kết Thẻ theo các nội dung được ghi nhận cụ thể tại: (i) Hợp đồng này; và (ii) Bản Điều khoản, Điều kiện về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Thẻ và dịch vụ Tài khoản tại SHB đã được Chủ Thẻ đồng ý, xác nhận khi thực hiện mở Tài khoản liên kết Thẻ (Bản điều khoản, điều kiện về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Thẻ và dịch vụ Tài khoản tại SHB này đã được SHB cung cấp cho Chủ Thẻ tại thời điểm Chủ Thẻ mở Tài khoản liên kết Thẻ; đã được công bố trên trang thông tin điện tử của SHB và tại các quầy giao dịch của SHB).

12.4 Thỏa Thuận về việc cung cấp thông tin, xử lý dữ liệu cá nhân:

Bằng việc đề nghị phát hành Thẻ, các Chủ Thẻ xác nhận đã biết rõ và đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang đối với Bản Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân; Bản Điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản tại SHB được đăng tải trên website chính thức của SHB và niêm yết công khai tại các địa điểm kinh doanh của SHB.

Điều 13. Quy định về quản lý Thẻ/PIN/OTP

13.1 Chủ Thẻ có thể nhận Thẻ/PIN theo các hình thức sau: trực tiếp nhận hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận tại quầy giao dịch SHB hoặc tại địa chỉ Chủ Thẻ theo hình thức

chuyển phát thông qua dịch vụ bưu chính mà Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB. Việc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN phải được lập bằng văn bản trực tiếp tại SHB hoặc văn bản ủy quyền công chứng/chứng thực. Chủ Thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh từ việc ủy quyền, trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

- 13.2 Chủ Thẻ đồng ý rằng SHB có toàn quyền chuyển Thẻ/PIN cho Chủ Thẻ theo cách thức chuyển giao mà Chủ Thẻ đã đề nghị khi đăng ký phát hành Thẻ và/hoặc theo cách thức mà SHB triển khai trong từng thời kỳ và đảm bảo an toàn, phù hợp. SHB có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của Chủ Thẻ về việc giao Thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp SHB chấp nhận đề nghị giao Thẻ trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể, SHB sẽ tiến hành nhận dạng Chủ Thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của Chủ Thẻ và thông tin trên Thẻ theo quy định của SHB. SHB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/PIN cho Chủ Thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ Thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.
- 13.3 Đối với yêu cầu phát hành Thẻ và nhận Thẻ tại quầy giao dịch SHB, Chủ Thẻ phải đến nhận Thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ Thẻ không được hoàn khoản phí phát hành Thẻ (nếu có) trừ khi có thỏa thuận khác giữa SHB và Chủ Thẻ về thời hạn nhận Thẻ/PIN.
- 13.4 Đối với yêu cầu phát hành Thẻ và nhận tại địa chỉ nhận Thẻ không phải quầy giao dịch SHB, trường hợp việc giao Thẻ không thành công và Thẻ được hoàn lại SHB đồng thời Chủ Thẻ không liên hệ để lấy Thẻ, Thẻ sẽ được hủy theo quy trình hủy Thẻ tại SHB.
- 13.5 Số PIN Thẻ chỉ được SHB cấp cho Chủ Thẻ thông qua một trong các hình thức: PIN giấy khi nhận Thẻ hoặc cấp qua SMS hoặc Ngân hàng điện tử hoặc thông qua hình thức khác do SHB quyết định trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật PIN cũng như chịu hoàn toàn trách nhiệm liên quan đến giao dịch Thẻ khi để lộ số PIN cho người khác.
- 13.6 Chủ Thẻ thực hiện yêu cầu kích hoạt Thẻ qua việc ký xác nhận kích hoạt Thẻ tại các quầy giao dịch của SHB hoặc qua SMS/dịch vụ Ngân hàng điện tử theo hướng dẫn của SHB trong từng thời kỳ.
- 13.7 Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo mật các mật khẩu/mã số PIN/OTP hoặc các mã số bí mật khác do Chủ Thẻ đặt hoặc do SHB gửi qua các phương thức mà Chủ Thẻ đã đăng ký.

Điều 14. Quy định về dịch vụ thông báo hoạt động Thẻ

- 14.1 Chủ Thẻ có thể lựa chọn sử dụng dịch vụ thông báo hoạt động Thẻ, biến động số dư Tài khoản liên kết Thẻ qua các hình thức: dịch vụ SMS/email do Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB, nhận thông báo qua Ngân hàng điện tử của SHB và/hoặc một số hình thức khác do SHB triển khai trong từng thời kỳ. Bằng việc đăng ký dịch vụ này, Chủ Thẻ đồng ý và xác nhận cho phép SHB cung cấp cho Chủ Thẻ các thông báo liên quan đến Thẻ bao gồm: Chi tiết về việc chấp nhận/từ chối cấp phép Giao Dịch Thẻ; Biến động hoạt động

Thẻ/số dư Tài khoản liên kết Thẻ; Các khoản tiền cần thanh toán cho SHB và các trường hợp khác nếu phát sinh; Các thông tin khác bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin quảng cáo hoặc các thông báo cần thiết từ SHB.

- 14.2 Chủ Thẻ có trách nhiệm cung cấp chính xác và phải thông báo cho SHB về thay đổi hoặc huỷ số điện thoại/email nhận dịch vụ. Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm cho những hậu quả xảy ra do không cung cấp hoặc cung cấp thông tin chậm trễ. SHB có quyền từ chối tra soát khiếu nại các giao dịch liên quan do Chủ Thẻ không cung cấp hoặc cung cấp thông tin chậm trễ.
- 14.3 SHB được miễn trách nhiệm trong trường hợp Chủ Thẻ không nhận được thông báo do: Thiết bị nhận thông báo của Chủ Thẻ không ở chế độ sử dụng hoặc không nằm trong khu vực cung cấp dịch vụ hoặc do lỗi thiết bị của Chủ Thẻ và trường hợp bất khả kháng theo Điều 15 của Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung.

Điều 15. Các trường hợp bất khả kháng

- 15.1 Sự kiện bất khả kháng có nghĩa là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện như: thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, bệnh dịch, đình công, chiến tranh, bạo loạn, khủng bố và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 15.2 Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, SHB trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Chủ Thẻ được biết, áp dụng các biện pháp có thể để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Chủ Thẻ liên tục. Không phụ thuộc vào quy định này, bên bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của theo Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này sẽ không bị coi là vi phạm. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Điều 16. Quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ

16.1 Quyền của Chủ Thẻ:

- a) Được sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- b) Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ, rút/ nạp tiền mặt và/hoặc một số giao dịch khác tại ĐVCNT có sử dụng máy POS, tại máy giao dịch tự động (ATM) và/hoặc ĐUTM theo đúng phạm vi và hạn mức theo quy định tại Điều 2 Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- c) Tham gia các chương trình ưu đãi dành riêng cho Chủ Thẻ theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
- d) Khiếu nại về các sai sót (nếu có) hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ.

- e) Chủ Thẻ Chính có quyền yêu cầu Ngân hàng phát hành lại Thẻ mới, cấp lại số PIN tại Đơn vị kinh doanh SHB hoặc gọi điện qua tổng đài điện thoại theo số: *6688/ (84-24) 62754332 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 07/07 ngày trong tuần).
- f) Chủ Thẻ Chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ bằng việc gửi thông báo về việc đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản cho SHB. Việc SHB nhận được văn bản thông báo của Chủ Thẻ trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và (các) Chủ Thẻ Phụ (nếu có), không phụ thuộc vào việc SHB đã thực hiện thu hồi và/hoặc khóa (các) Thẻ hay chưa. Tuy nhiên, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của Chủ Thẻ đối với SHB. SHB không chịu trách nhiệm phát sinh (nếu có) liên quan đến việc Chủ Thẻ đơn phương thông báo chấm dứt sử dụng Thẻ trừ trường hợp được xác định do lỗi của SHB. Chủ Thẻ có quyền đề nghị bằng văn bản để SHB ngừng việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ Thẻ Phụ mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ Thẻ Phụ (trừ trường hợp phát hành Thẻ trên Tài khoản đồng chủ sở hữu).
- g) Để thuận tiện cho Chủ Thẻ trong việc tiếp nhận thông tin, Chủ Thẻ đồng ý rằng SHB có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ Thẻ (cung cấp thông tin bằng văn bản, qua điện thoại, email, tin nhắn SMS, kênh Ngân hàng điện tử...). Chủ Thẻ đồng ý rằng, phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email, tin nhắn SMS, kênh Ngân hàng điện tử có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp thông tin cá nhân, tài khoản, Thẻ bị lộ, không nhận được thông tin do Chủ Thẻ đã thay đổi số điện thoại, email đã đăng ký mà không thông báo cho SHB. Chủ Thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).
- h) Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với SHB được ghi nhận bằng văn bản và theo quy định của pháp luật.

16.2 Nghĩa vụ của Chủ Thẻ:

- a) Chủ Thẻ Chính có nghĩa vụ mở Tài khoản liên kết Thẻ tại SHB.
- b) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của SHB khi ký Đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin cung cấp. Đồng thời, cập nhật và thông báo cho SHB những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu phát hành và sử dụng Thẻ hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ như: địa chỉ, email, số điện thoại, giấy tờ tùy thân,... Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Chủ Thẻ phải chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.
- c) Có trách nhiệm nhận Thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị phát hành. Sau thời gian này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ Thẻ vẫn phải chịu các khoản liên quan (nếu có) như phí phát

hành Thẻ, phí duy trì Tài khoản liên kết Thẻ, phí Thẻ thường niên hoặc các phí khác theo biểu phí của SHB quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của SHB tại địa chỉ: www.shb.com.vn.

- d) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch Thẻ (bao gồm các giao dịch có chữ ký/ không chữ ký/chữ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký) và/hoặc các giao dịch Thẻ sử dụng số PIN/OTP hoặc các mã số bí mật khác của Chủ Thẻ, và các giao dịch khác không cần chữ ký của Chủ Thẻ (giao dịch trực tuyến).
- e) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch truy thu trong trường hợp SHB cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch;
- f) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch thu hộ (dịch vụ công, điện nước, hành chính công, giao thông...) nếu Chủ Thẻ đã hoàn thành việc đăng ký dịch vụ thu hộ với SHB;
- g) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với các Giao Dịch Thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ Thẻ nếu Chủ Thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ do SHB hướng dẫn.
- h) Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ Giao Dịch Thẻ nào đã được thực hiện thành công tại máy ATM và ĐVCNT đã được hệ thống SHB ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, số Tài khoản liên kết Thẻ, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.
- i) Trường hợp Chủ Thẻ đăng ký sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch qua internet hoặc bất kỳ giao dịch không cần xuất trình Thẻ, Chủ Thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Đồng thời, bảo đảm việc tuân thủ quy định pháp luật khi thực hiện các giao dịch hợp pháp trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- j) Chịu trách nhiệm về chất lượng, tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ mà Chủ Thẻ sử dụng Thẻ làm phương tiện thanh toán.
- k) Có trách nhiệm thông báo ngay cho SHB về các giao dịch bằng Thẻ của Chủ Thẻ mà Chủ Thẻ không thực hiện.
- l) Nếu Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ, hoặc sử dụng Thẻ để đăng ký thanh toán dịch vụ định kỳ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Chủ Thẻ vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT ngay cả khi Thẻ đã tạm khóa, đã đóng.
- m) Khi Chủ Thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải có thông báo bằng văn

bản cho SHB. Không được tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi đã yêu cầu SHB chấm dứt việc sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ Thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị SHB yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ phát sinh từ Thẻ theo thông báo của SHB và hoàn trả lại Thẻ để thực hiện các thủ tục hủy Thẻ theo quy định của SHB.

- n) Có trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của SHB bằng việc đồng ý để SHB ghi nợ Tài khoản liên kết Thẻ các khoản tiền phát sinh do Chủ Thẻ thực hiện nhưng chưa được hạch toán trên hệ thống do lỗi về kỹ thuật hoặc đường truyền hoặc các khoản tiền truy thu từ các Ngân hàng thanh toán đối với các nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ mà Chủ Thẻ đã cung cấp thông tin Thẻ làm phương tiện thanh toán.
- o) Chủ Thẻ đồng ý để SHB sử dụng, chuyển giao, cung cấp thông tin phù hợp với quy định của pháp luật và theo các thỏa thuận giữa Chủ Thẻ và SHB.
- p) Trong trường hợp Chủ Thẻ tham gia các chương trình khuyến mại của SHB (quy định cụ thể từng chương trình), Chủ Thẻ phải cung cấp bằng chứng thực hiện giao dịch trong vòng 6 tháng và/hoặc cung cấp hóa đơn để thực hiện xác minh, kể từ khi Chủ Thẻ nhận được các khoản khuyến mại nếu có yêu cầu của SHB. Nếu Chủ Thẻ không cung cấp được bằng chứng thì SHB có toàn quyền thực hiện truy thu các khoản khuyến mãi này.
- q) Chủ Thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro, tổn thất tài chính (nếu phát sinh) liên quan đến giao dịch được thực hiện qua Internet và các giao dịch sau khi Thẻ bị mất mà Chủ Thẻ không thông báo cho Ngân hàng hoặc thông báo chậm trễ.
- r) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với SHB và quy định của pháp luật.

Điều 17. Quyền và nghĩa vụ của SHB

17.1 Quyền của SHB

- a) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất kỳ lý do ngoài khả năng kiểm soát của SHB gây nên khiến cho Thẻ hoặc PIN của Chủ Thẻ không thực hiện được giao dịch; Chủ Thẻ bị tổn thất hoặc bị thiệt hại do bất kỳ sự lợi dụng nào.
- b) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp Chủ Thẻ rút tiền tại máy ATM và máy ATM đã đưa tiền ra nhưng Chủ Thẻ không nhận tiền.
- c) Được miễn trách nhiệm khi Thẻ không được bảo đảm an toàn, Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc, bị lộ thông tin Thẻ/lô PIN/ OTP hoặc các mã số bí mật khác mà Chủ Thẻ chưa hoàn thành việc thông báo cho SHB khiến cho Thẻ hoặc PIN của Chủ Thẻ không thực hiện được giao dịch; Chủ Thẻ bị tổn thất hoặc bị thiệt hại do bất kỳ sự lợi dụng nào trừ trường hợp SHB vi phạm nghĩa vụ và cam kết theo Hợp đồng và Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Được miễn trách nhiệm đối với các tranh

chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi được cung cấp bởi đối tác liên kết phát hành Thẻ hoặc bên thứ ba. SHB có quyền từ chối tra soát các giao dịch phát sinh từ Thẻ mất, Thẻ lộ thông tin mà Chủ Thẻ không thông báo Ngân hàng hoặc thông báo chậm trễ.

- d) Được quyền từ chối giao dịch Thẻ, ghi nợ/có Tài khoản liên kết Thẻ và/hoặc được quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp thông tin, chứng từ liên quan đến các giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch, được quyền đóng, huỷ hiệu lực Thẻ, được quyền cung cấp thông tin của Chủ Thẻ cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và các quyền khác theo các trường hợp đã quy định của Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- e) Được quyền từ chối thực hiện tra soát/truy đòi các Giao Dịch Thẻ với các giá trị nhỏ (nhỏ hơn phí tra soát truy đòi, hoặc nhỏ hơn giá trị tra soát/truy đòi tối thiểu theo quy định của các tổ chức Thẻ trong nước và quốc tế), hoặc các giao dịch được SHB đánh giá không phù hợp với các lý do Chủ Thẻ nêu ra, hoặc các giao dịch được SHB đánh giá/ngghi ngờ là các giao dịch cố tình trục lợi, gian lận.
- f) Được quyền truy đòi, ghi nợ Tài khoản liên kết Thẻ hoặc các Tài khoản khác của Chủ Thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác vào Tài khoản liên kết Thẻ của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ. SHB được quyền truy đòi các khoản thanh toán phát sinh trên Tài khoản liên kết Thẻ của Khách hàng nhưng không thành công do Tài khoản liên kết Thẻ không duy trì đủ số dư, dẫn đến Ngân hàng thanh toán truy thu SHB.
- g) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, các khiếu nại về việc đổi trả hàng, chất lượng sản phẩm hàng hóa dịch vụ của Đơn vị chấp nhận Thẻ cung cấp. Không chịu trách nhiệm về thỏa thuận mua bán hàng hóa giữa Chủ Thẻ và Đơn vị chấp nhận Thẻ/ Đơn vị cung cấp dịch vụ.
- h) Trường hợp Chủ Thẻ có yêu cầu đóng Tài khoản liên kết Thẻ bằng văn bản gửi tới SHB, Thẻ của KH bao gồm cả Thẻ Chính và (các) Thẻ Phụ sẽ tự động ngừng sử dụng thẻ vĩnh viễn.
- i) Trường hợp Chủ Thẻ sử dụng thẻ chi trả lương của SHB khi không còn làm việc cho Tổ chức ký kết hợp đồng chi trả lương với SHB, SHB được quyền tự động chuyển đổi mã sản phẩm thẻ chi trả lương sang sản phẩm thẻ thông thường mà không cần thông báo tới Chủ Thẻ, đồng nghĩa với việc chấm dứt các ưu đãi của thẻ chi trả lương đang dành cho Chủ Thẻ.
- j) Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về Tài khoản liên kết Thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ Thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao Dịch Thẻ theo đúng quy định của pháp luật.
- k) Được quyền tự động gia hạn Thẻ cho Chủ Thẻ có quốc tịch Việt Nam và đáp ứng điều kiện về gia hạn Thẻ theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.

- l) Được quyền cấp phép giao dịch trực tuyến khi giao dịch được xác thực qua OTP hoặc các phương thức xác thực khác được SHB triển khai trong từng thời kỳ.
- m) Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử, SHB được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho Chủ Thẻ mà không cần thông báo hoặc yêu cầu Chủ Thẻ đăng ký bổ sung dịch vụ.
- n) SHB được sử dụng thông tin Chủ Thẻ đã đăng ký (bao gồm cả các thông tin về Thẻ) để cung cấp cho đối tác nhằm phục vụ việc liên kết tự động Thẻ/Tài khoản liên kết Thẻ với ví điện tử thuộc sở hữu của Chủ Thẻ.
- o) Để tránh tổn thất tài chính của Chủ Thẻ, SHB có thể khóa và/hoặc hủy hiệu lực Thẻ và/hoặc yêu cầu thu hồi Thẻ và/hoặc áp dụng các biện pháp khác tại quy định này vào bất cứ thời điểm nào nếu ngân hàng cho rằng Thẻ có thể đã bị lộ thông tin, bị sao chép thông tin hoặc trong các trường hợp liên quan đến sao chép thông tin hoặc SHB nghi ngờ liên quan đến giao dịch giả mạo, gian lận thẻ, vi phạm pháp luật, Thẻ giả hoặc có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong các trường hợp kể trên, SHB sẽ thông báo qua điện thoại, email hoặc phương thức khác do SHB quyết định tới Chủ Thẻ và được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ Thẻ. Đối với trường hợp khóa Thẻ theo yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, SHB có quyền không thông báo cho Chủ Thẻ nhằm đảm bảo tính kịp thời và tính bảo mật thông tin của Cơ quan Nhà nước, cơ quan điều tra.
- p) SHB có quyền từ chối xử lý tra soát khiếu nại nếu nghi ngờ Chủ Thẻ có các hành vi gian lận, giả mạo, trục lợi.
- q) SHB có quyền đề nghị Chủ Thẻ cung cấp thông tin trong trường hợp SHB nghi ngờ chủ Thẻ có các hành vi gian lận, giả mạo, trục lợi.
- r) SHB có quyền mời Cơ quan Công an thực hiện các nghiệp vụ điều tra Chủ Thẻ trong trường hợp SHB nghi ngờ Chủ Thẻ có các hành vi gian lận, giả mạo, trục lợi, có hành vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng Thẻ.
- s) Các quyền khác theo thỏa thuận với Chủ Thẻ và theo quy định của pháp luật (nếu có).

17.2 Nghĩa vụ của SHB

- a) SHB cam kết tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán Thẻ đảm bảo các quyền lợi của Chủ Thẻ, lưu trữ, bảo mật các thông tin của Chủ Thẻ theo quy định của pháp luật. SHB chỉ được cung cấp thông tin theo yêu cầu của Chủ Thẻ, theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- b) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Tổ chức thanh toán Thẻ trong nước và TCTQT.
- c) Trả lại Thẻ bị giữ tại hệ thống máy ATM của SHB cho Chủ Thẻ Chính trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ Chính. Trong trường hợp Thẻ

bị giữ tại máy ATM của các TCTTT khác, Thẻ sẽ được hoàn trả cho Chủ Thẻ Chính theo quy định của các TCTTT đó.

- d) Thực hiện công khai, minh bạch và thông báo ngay cho Chủ Thẻ về những thay đổi liên quan đến việc sử dụng Thẻ, lãi suất, phí... bằng việc đăng tải các thông tin này trên trang thông tin điện tử của SHB, các điểm giao dịch của SHB.
- e) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Chủ Thẻ và quy định của pháp luật (nếu có).

Điều 18. Bồi thường thiệt hại

Trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Hợp đồng này, gây thiệt hại cho Bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra. Bên yêu cầu bồi thường có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

Điều 19. Giải quyết tranh chấp

- 19.1 Mọi khiếu nại (nếu có) phải được Chủ Thẻ lập thành văn bản và gửi cho SHB.
- 19.2 Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết tranh chấp bằng thương lượng thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 20. Điều khoản thi hành

- 20.1 Thông báo của Chủ Thẻ gửi đến SHB chỉ được xem là hợp lệ khi có xác nhận của SHB.
- 20.2 Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này thì sẽ được thực hiện theo Hợp đồng, quy định của pháp luật có liên quan.
- 20.3 Chủ Thẻ chịu trách nhiệm thực hiện Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Trường hợp Chủ Thẻ chết/mất tích hoặc bất kỳ trường hợp nào tương tự theo quy định của pháp luật có liên quan thì các đồng thừa kế có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ của Chủ Thẻ phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.
- 20.4 Bằng việc đồng ý đăng ký mở Thẻ, Chủ Thẻ xác nhận và đồng ý rằng:
 - a) Tại thời điểm đăng ký, Chủ Thẻ đủ năng lực hành vi dân sự để tham gia giao dịch.
 - b) Chủ Thẻ đã được SHB cung cấp đầy đủ các thông tin trước khi thực hiện đề nghị SHB phát hành Thẻ, bao gồm đầy đủ các thông tin về: loại Thẻ, thời hạn hiệu lực của Thẻ, phạm vi và chức năng sử dụng Thẻ, điều cấm và cảnh báo các hành vi không được thực hiện trong quá trình mở và sử dụng Thẻ.... Chủ Thẻ đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các nội dung tại Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này và Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ SHB này, các quy định khác của SHB được công bố công khai, cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.
 - c) Chủ Thẻ tự chịu mọi rủi ro cũng như có trách nhiệm thanh toán giá trị giao dịch liên quan

đến Thẻ trong trường hợp các thiết bị điện tử dùng để giao dịch của Chủ Thẻ hoặc kênh Ngân hàng điện tử SHB của Chủ Thẻ bị lạm dụng, giả mạo trong quá trình mở và sử dụng Thẻ cũng như thực hiện giao dịch trong mọi trường hợp.

- 20.5 Điều Kiện Giao Dịch Chung cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ SHB. Mọi sửa đổi, bổ sung nội dung trong bản Các Điều khoản và Điều kiện này do SHB quyết định.
- a) SHB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại Trụ sở chính/Trung tâm Kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch hoặc trang thông tin điện tử chính thức của SHB (www.shb.com.vn) hoặc tin nhắn SMS hoặc email hoặc kênh Ngân hàng điện tử hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ về việc sửa đổi Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung (nếu có) và/hoặc các thay đổi liên quan đến Thẻ. Chủ Thẻ sẽ có một thời hạn nhất định (theo thông báo của SHB) để cân nhắc việc tiếp tục sử dụng Thẻ theo nội dung sửa đổi được thông báo.
 - b) Chủ Thẻ được coi là đã nhận được thông báo của SHB khi SHB đã thông báo bằng các phương thức nêu tại điểm a Khoản này tới địa chỉ, số điện thoại, email của Chủ Thẻ hoặc đã thông báo/niêm yết tại Trụ sở chính/Trung tâm Kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch hoặc trên website của SHB. SHB không có nghĩa vụ phải xác minh việc Chủ Thẻ đã nhận được các thông báo được SHB gửi tới Chủ Thẻ. Trường hợp Chủ Thẻ có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho SHB bằng văn bản; nếu không thông báo thì SHB có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại, email cũ và mặc nhiên coi như Chủ Thẻ đã nhận được thông báo khi SHB thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung thông báo này có giá trị ràng buộc Chủ Thẻ.
 - c) Chủ Thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của SHB nếu Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau thời điểm SHB đã thực hiện thông báo.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI