

Hiệu lực từ ngày 03 tháng 10 năm 2024

Bản điều khoản, điều kiện chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho Khách hàng cá nhân tại BIDV (sau đây gọi là *Bản điều khoản, điều kiện chung*) bao gồm các nội dung BIDV công bố từng thời kỳ áp dụng với Khách hàng cá nhân được phép mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng các dịch vụ của BIDV. Bao gồm các cấu phần như sau:

**Phần A** – Điều khoản, điều kiện chung

**Phần B** – Điều khoản, điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán (Sau đây gọi là *Điều khoản, điều kiện TKTT*)

**Phần C** – Điều khoản, điều kiện về sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến và hình thức xác nhận (Sau đây gọi là *Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến*)

**Phần D** – Điều khoản, điều kiện về sử dụng dịch vụ ngân hàng qua tổng đài (Sau đây gọi là *Điều khoản, điều kiện tổng đài*)

**Phần E** – Điều khoản, điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ (Sau đây gọi là *Điều khoản, điều kiện thẻ*)

## **PHẦN A. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG**

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

- BIDV hoặc Ngân hàng:** Là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, trong từng ngữ cảnh cụ thể là Trụ sở chính và (các) Chi nhánh/ Phòng Giao dịch.
- Trung tâm chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH):** Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của Khách hàng, triển khai các hoạt động bán hàng, chăm sóc khách hàng chủ động và khảo sát qua Tổng đài liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BIDV.
- Website:** Là trang web chính thức của BIDV <https://www.bidv.com.vn>
- Tổng đài:** Là tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV gồm các kênh:
  - Kênh thoại:** Ngân hàng chủ động liên hệ hoặc Khách hàng gọi điện 24/7 đến đường dây nóng 19009247/ 1800969659/ 024.22200588 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên website của BIDV trong từng thời kỳ và được thực hiện bởi tư vấn viên Trung tâm CSKH hoặc trợ lý ảo Voicebot.
  - Kênh email:** Khách hàng gửi thư điện tử đến địa chỉ email [bidv247@bidv.com.vn](mailto:bidv247@bidv.com.vn) hoặc Ngân hàng gửi thư tới Khách hàng qua địa chỉ email [bidvcustomer@bidv.com.vn](mailto:bidvcustomer@bidv.com.vn).
  - Kênh Chat:** Khách hàng chat với tư vấn viên Trung tâm CSKH hoặc với trợ lý ảo Chatbot qua website chính thức của BIDV: <https://bidv.com.vn> hoặc trên ứng dụng BIDV, SmartBanking, Zalo, Facebook chính thức của BIDV hoặc các website/ ứng dụng hỗ trợ chat do BIDV cung cấp từng thời kỳ.
  - Kênh mạng xã hội:** Khách hàng tương tác trên các hiện diện mạng xã hội chính thức của BIDV gồm:
    - Facebook: <https://www.facebook.com/BIDVbankvietnam>
    - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bidv>
    - YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC42tGYv5Mbwuyz5u7v9-uBg>
    - Zalo: [zalo.me/3644272514222140240](https://zalo.me/3644272514222140240)
    - Tiktok: [bidv.official](https://www.tiktok.com/@bidv.official)
  - Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- Khách hàng:** Là cá nhân được BIDV chấp thuận mở tài khoản thanh toán (TKTT) và cung ứng dịch vụ bằng việc giao kết Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT (thông qua việc ký trực tiếp vào Thỏa thuận hoặc các hình thức chấp thuận khác được thể hiện trên Thỏa thuận theo hướng dẫn của BIDV trong

từng thời kỳ). Trong Bản điều khoản, điều kiện chung này, Khách hàng là Chủ tài khoản, Chủ TKTT chung đối với TKTT chung.

6. **Thỏa thuận:** Gồm Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT dành cho Khách hàng cá nhân, Bản điều khoản, điều kiện chung này, Bản điều khoản, điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).
7. Các thuật ngữ trong Bản điều khoản, điều kiện chung này nếu không được giải thích tại đây sẽ được hiểu theo quy định pháp luật có liên quan.

## **Điều 2. Nguyên tắc áp dụng Bản điều khoản, điều kiện chung**

Bằng việc ký, xác nhận vào Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT dành cho Khách hàng cá nhân, Khách hàng cam kết:

1. Khách hàng sẽ tuân thủ đúng các điều khoản, điều kiện nêu tại Phần A. Điều khoản, điều kiện chung, Phần B. Điều khoản, điều kiện TKTT và từng Phần Điều khoản, điều kiện RIÊNG tương ứng với từng dịch vụ (ngân hàng trực tuyến, thẻ, dịch vụ qua tổng đài) mà Khách hàng đăng ký sử dụng tại BIDV. Khi đó, Phần A. Điều khoản, điều kiện chung, Phần B. Điều khoản, điều kiện TKTT và Điều khoản, điều kiện riêng tương ứng với dịch vụ sẽ là một phần không tách rời của Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT dành cho Khách hàng cá nhân.
2. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Thỏa thuận này và các tài liệu liên quan giữa BIDV và Khách hàng là tiếng Việt. Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có sự sai khác về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.
3. Trường hợp Bản điều khoản, điều kiện chung này không quy định hoặc không quy định rõ các vấn đề có liên quan tới việc mở, sử dụng TKTT/dịch vụ của BIDV thì ưu tiên dẫn chiếu và áp dụng các quy định của pháp luật hiện hành.

## **Điều 3. Giải quyết tranh chấp**

1. Thỏa thuận này được lập và điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam.
2. Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán hoặc các dịch vụ liên quan đến tài khoản thanh toán tại BIDV thì Khách hàng và BIDV sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.
3. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản, điều kiện của Bản điều khoản, điều kiện chung này hay bất kỳ Phần nào của Bản điều khoản, điều kiện chung này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản, điều kiện còn lại của Bản điều khoản, điều kiện chung này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.
4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền và nghĩa vụ của BIDV theo như Bản điều khoản, điều kiện chung này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền và nghĩa vụ của BIDV trừ khi BIDV có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền và nghĩa vụ của mình.
5. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của BIDV, Khách hàng sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## **Điều 4. Sự kiện bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và vượt quá khả năng kiểm soát của ngân hàng/Khách hàng, không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
2. Trong khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp thích hợp để giảm thiểu hoặc loại bỏ hậu quả của sự kiện bất khả kháng đó, và vẫn phải cố gắng thực hiện các nghĩa vụ trong hoàn cảnh thực tế và khả năng cho phép.

3. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, nghĩa vụ của các Bên theo Thỏa thuận ngay lập tức được phục hồi lại. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện ngay các nghĩa vụ mà mình chưa thực hiện được trong thời gian xảy ra bất khả kháng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác.
4. Bên nào không thể thực hiện được nghĩa vụ của mình do trường hợp bất khả kháng có trách nhiệm nỗ lực để khắc phục, giảm thiểu thiệt hại của sự kiện bất khả kháng đó.

**Điều 5. Miễn trừ trách nhiệm**

BIDV được miễn trách trong các trường hợp Khách hàng không tuân thủ các nội dung tại Bản điều khoản, điều kiện chung này.

**Điều 6. Hiệu lực của Thỏa thuận**

**1. Hiệu lực của Thỏa thuận**

Thỏa thuận có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao kết Thỏa thuận cho đến khi TKTT của Khách hàng bị đóng theo quy định của Thỏa thuận. Riêng: Điều khoản tại Mục 2.3 Khoản 2 Điều 3 và Mục 1.12 Khoản 1 Điều 11 Phần B Bản điều khoản, điều kiện chung này có hiệu lực từ ngày 01/01/2025.

- 1.1. Khi Thỏa thuận chấm dứt, Khách hàng có trách nhiệm hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Thỏa thuận nếu hai bên không có thỏa thuận khác bằng văn bản.
- 1.2. Những nội dung không quy định trong Bản điều khoản, điều kiện chung này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, các quy định và quy chế khác của BIDV.

**2. Sửa đổi, bổ sung Thỏa thuận**

- 2.1. BIDV có thể thay đổi các nội dung trong Thỏa thuận này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của Khách hàng và Ngân hàng.
- 2.2. Trước khi Bản thay đổi Thỏa thuận này có hiệu lực 05 ngày làm việc, Ngân hàng sẽ thông báo trên website và một trong các phương thức: Niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh phù hợp khác.
- 2.3. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản điều khoản, điều kiện chung này và các tài liệu kèm theo (nếu có), là một bộ phận không tách rời của Thỏa thuận và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.
- 2.4. Thỏa thuận đã sửa đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày gửi thông báo.
- 2.5. Khi BIDV nâng cấp/phát triển/thay đổi hệ thống ngân hàng, BIDV sẽ thông báo trên website và một trong các phương thức: Niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng và các kênh phù hợp khác. Thông tin Khách hàng về số tài khoản có thể bị sửa đổi/bổ sung/thay thế. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này.

## PHẦN B. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

### Điều 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản, điều kiện TKTT áp dụng đối với Khách hàng cá nhân mở và sử dụng TKTT tại quầy giao dịch của BIDV hoặc thông qua việc sử dụng phương tiện điện tử để kết nối với BIDV (bao gồm kênh của BIDV và kênh của đối tác có kết nối với hệ thống BIDV).

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Điều khoản, điều kiện TKTT này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. **Thông tin khách hàng:** Bao gồm thông tin có liên quan về Khách hàng, thẻ/ tài khoản/ số dư tài khoản của Khách hàng, giao dịch của Khách hàng, các thông tin liên quan khác trong quá trình Khách hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của BIDV, quan hệ giữa Khách hàng và BIDV.
2. **Tài khoản thanh toán:** Là tài khoản của Khách hàng mở tại BIDV với mục đích giữ tiền hoặc thực hiện các dịch vụ thanh toán do BIDV cung ứng.
3. **Tài khoản thanh toán chung:** Là TKTT có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ TKTT chung trong Điều khoản, điều kiện TKTT là các cá nhân. Mục đích sử dụng TKTT chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ TKTT chung và các quy định liên quan đến việc sử dụng TKTT chung phải được xác định rõ bằng văn bản.
4. **Tài khoản Chọn tên Như ý:** Là dãy ký tự (chữ cái và/hoặc chữ số) do Khách hàng tự đặt để liên kết với TKTT của Khách hàng và có thể dùng thay số TKTT toán để thực hiện giao dịch chuyển tiền (nếu có), nhận tiền chuyển khoản nội bộ BIDV hoặc từ ngân hàng khác chuyển đến.
5. **Tài khoản liên kết với tài khoản Chọn tên Như ý:** Là TKTT của Khách hàng sử dụng để liên kết với tài khoản Chọn tên Như ý. Giao dịch chuyển tiền đi từ tài khoản Chọn tên Như ý hoặc chuyển đến tài khoản Chọn tên Như ý sẽ được ghi nợ hoặc ghi có tương ứng vào tài khoản liên kết với tài khoản Chọn tên Như ý của Khách hàng
6. **Dịch vụ tài khoản Chọn tên Như ý:** Là dịch vụ đăng ký và sử dụng tài khoản Chọn tên Như ý, bao gồm các dịch vụ đăng ký, khóa, mở khóa tài khoản Chọn tên Như ý, thay đổi tài khoản liên kết với Tài khoản chọn tên như ý, sử dụng Tài khoản chọn tên như ý để chuyển, nhận tiền và các dịch vụ ngân hàng liên quan khác.
7. **Số dư khả dụng:** Là số tiền mà Khách hàng có thể sử dụng trong TKTT của mình. Số dư khả dụng bằng số dư Có trên TKTT cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng hoặc hạn mức tín dụng khác chưa sử dụng (nếu có) và trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, trừ đi số dư tối thiểu (nếu có).
8. **Số dư tối thiểu:** Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo từng loại TKTT do BIDV quy định trong từng thời kỳ.
9. **Lãi tiền gửi:** Khách hàng được hưởng lãi trên số dư Có tại thời điểm BIDV bắt đầu chạy dữ liệu cuối ngày áp dụng theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn BIDV công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ. Cơ sở tính lãi tiền gửi của BIDV là 365 ngày/năm.
10. **Thấu chi:** Khách hàng được chi vượt quá số tiền gửi trên TKTT, trong giới hạn hạn mức thấu chi được thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.
11. **Ghi Nợ:** Là việc thực hiện làm giảm số tiền trong TKTT của Khách hàng bao gồm số tiền giao dịch/số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV quy định và các khoản phí khác (nếu có).
12. **Ghi Có:** Là việc thực hiện làm tăng số tiền trong TKTT bao gồm các hình thức nộp tiền mặt, chuyển khoản, chuyển tiền số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV quy định các khoản tiền lãi từ số dư trong TKTT (nếu có) và các khoản tiền khác (nếu có) mà Khách hàng là người thụ hưởng.
13. **Hạn mức giao dịch:** Tùy thuộc vào chính sách của BIDV từng thời kỳ, BIDV sẽ xây dựng và áp dụng các loại hạn mức giao dịch cụ thể đối với TKTT. Khách hàng được sử dụng TKTT trong phạm vi các loại hạn mức giao dịch được BIDV quy định.
14. **Dịch vụ ngân hàng trực tuyến:** Là dịch vụ được BIDV cung cấp thông qua Hệ thống ngân hàng trực tuyến, qua đó Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch, sử dụng sản phẩm dịch vụ, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới các điểm giao dịch của BIDV. Dịch vụ ngân hàng trực tuyến bao gồm nhưng không giới hạn với dịch vụ SmartBanking, Ví điện tử, Mobile Money, eTax Mobile,

Thu hộ có liên kết, Cổng thanh toán, Thông báo tự động, BIDV Home. Định nghĩa của các dịch vụ được quy định tại Điều 2 Phần C Bản Điều khoản, điều kiện chung này.

15. **Hệ thống ngân hàng trực tuyến:** Là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an toàn, bảo mật để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số phục vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến.
16. **Hình thức xác nhận:** Là cách BIDV sử dụng để xác nhận Khách hàng khi Khách hàng thực hiện giao dịch trên dịch vụ ngân hàng trực tuyến: Mật khẩu đăng nhập dịch vụ (trong đó bao gồm PIN thẻ, TPIN đối với dịch vụ IVR), sinh trắc học gắn liền với thiết bị, SMS OTP, Voice OTP, Email OTP, Smart OTP, Chữ ký điện tử, mã PIN, sinh trắc học, giấy tờ tùy thân và chữ ký của Khách hàng kết hợp Video Call, bộ câu hỏi xác thực. Trường hợp Khách hàng nhập sai hình thức xác nhận quá số lần tối đa theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ hoặc không thể xác thực thành công, Khách hàng sẽ bị khoá quyền truy cập và/hoặc không thực hiện được giao dịch. Tuỳ theo chính sách từng thời kỳ, Khách hàng yêu cầu kích hoạt lại/mở khóa ứng dụng hoặc thiết bị tại điểm giao dịch của BIDV hoặc trên kênh ngân hàng trực tuyến hoặc qua dịch vụ ngân hàng qua Tổng đài BIDV hoặc sẽ được BIDV mở khóa tự động.
17. **Phong tỏa TKTT:** Là việc BIDV giữ toàn bộ hoặc một phần số tiền trên TKTT trong các trường hợp được phép theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Khách hàng và BIDV.
18. **Tạm dừng giao dịch/ngừng cung cấp dịch vụ:** Là việc BIDV không thực hiện giao dịch của Khách hàng khi TKTT của Khách hàng có các dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo hoặc không cung cấp thông tin theo yêu cầu của BIDV.
19. **Người giám hộ/người đại diện theo pháp luật:** Là cá nhân, tổ chức được pháp luật quy định hoặc được cử để thực hiện chăm sóc và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định pháp luật.
20. **Nhận sao kê, sổ phụ, chứng từ giao dịch:** BIDV cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê giao dịch, sổ phụ TKTT theo đề nghị của Khách hàng tại quầy hoặc qua các kênh điện tử (nếu có). Khách hàng có thể yêu cầu ngân hàng cung cấp chứng từ TKTT theo định kỳ hoặc đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của BIDV từng thời kỳ.

### **Điều 3. Mở và sử dụng tài khoản thanh toán**

#### **1. Mở tài khoản**

- 1.1. Khách hàng được mở TKTT tại quầy giao dịch hoặc thông qua việc sử dụng phương tiện điện tử để kết nối với BIDV khi đáp ứng điều kiện theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
  - Đối với riêng TKTT được mở theo phương tiện điện tử mà BIDV chưa gặp mặt trực tiếp Khách hàng để xác thực, BIDV thực hiện đối chiếu thông tin sinh trắc học của Khách hàng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của Khách hàng do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập.
  - Đối với giao dịch mở TKTT trực tuyến trên Ví điện tử tại kênh của đối tác có kết nối với hệ thống BIDV: Khách hàng chấp nhận rằng sau khi mở TKTT trực tuyến thành công, tài khoản/thẻ ghi nợ nội địa sẽ tự động liên kết với Ví điện tử.
- 1.2. Khách hàng kê khai bộ hồ sơ mở TKTT (bản giấy hoặc điện tử) theo quy định của ngân hàng đảm bảo thông tin đầy đủ, đúng sự thật và chính xác. Trường hợp Khách hàng là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam thì việc mở và sử dụng TKTT được thực hiện thông qua người giám hộ/đại diện theo pháp luật của Khách hàng.
- 1.3. BIDV có quyền đề nghị Khách hàng cung cấp hồ sơ mở tài khoản phù hợp với yêu cầu quản lý của ngân hàng và quy định của pháp luật.
- 1.4. Khách hàng đã thiết lập quan hệ với BIDV được mở thêm TKTT do BIDV quy định từng thời kỳ.

- 1.5. Các TKTT được mở mới bằng phương tiện điện tử (SmartBanking, Ví điện tử, BIDV Home...) được quản lý, sử dụng tuân theo Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT đã được xác nhận giữa Ngân hàng và Khách hàng đính kèm Bản điều khoản, điều kiện chung này, Bản điều khoản, điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân và những văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).

## 2. Sử dụng tài khoản

- 2.1. Khách hàng được sử dụng TKTT để nộp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ do BIDV cung ứng: Phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật.
- 2.2. Khách hàng được sử dụng số tiền trong phạm vi số dư khả dụng trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký với BIDV tại quầy hoặc theo đúng phương thức xác thực trên các kênh giao dịch được BIDV chấp nhận. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV và thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TKTT trong trường hợp có thỏa thuận thấu chi với BIDV.
- 2.3. Khách hàng chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên TKTT khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản và người đại diện theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV.
- 2.4. Khách hàng chỉ được thực hiện tổng giá trị giao dịch ghi Nợ với hạn mức tối đa theo quy định từng thời kỳ khi giao dịch trên kênh ngân hàng trực tuyến, trừ một số giao dịch theo quy định của Pháp luật/ BIDV theo từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu giao dịch tại quầy/ thay đổi thông tin/ nâng hạn mức giao dịch hoặc sử dụng dịch vụ khác, Khách hàng đến chi nhánh của BIDV và thực hiện theo các quy trình, thủ tục của BIDV quy định.
- 2.5. Khi thực hiện giao dịch trên TKTT tại quầy giao dịch, Khách hàng phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo Quy trình mở và sử dụng TKTT của BIDV. Chứng từ giao dịch và hồ sơ giao dịch chứng minh nguồn gốc số tiền chuyển và/hoặc mục đích chuyển tiền được lập phải hợp pháp, hợp lệ theo quy định hiện hành của pháp luật và của BIDV.

## 3. Quản lý giao dịch, số dư tài khoản

- 3.1. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc sao kê, sổ phụ TKTT được BIDV cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên TKTT và có thông báo ngay với BIDV khi phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT hoặc TKTT bị lợi dụng. Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến để Khách hàng chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với Ngân hàng. Định kỳ trước ngày 31 tháng 1 hàng năm, BIDV sẽ thực hiện đối chiếu số dư TKTT với Khách hàng tại quầy giao dịch. Trường hợp Khách hàng không đến thực hiện đối chiếu số dư thì được coi là đồng ý với số dư TKTT tại thời điểm cuối năm của Khách hàng tại ngân hàng.
- 3.2. Đối với giao dịch chuyển tiền đến không đủ điều kiện ghi Có và BIDV không liên hệ được với Khách hàng theo thông tin Khách hàng đã đăng ký với BIDV, BIDV có quyền chủ động hoàn trả giao dịch sau khi trừ đi các khoản phí của BIDV (nếu có) theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.
- 3.3. Trong một số trường hợp, để BIDV thực hiện ghi Có vào TKTT, Khách hàng phải xuất trình hồ sơ chứng minh tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch theo quy định của pháp luật và của BIDV.
- 3.4. Trường hợp Khách hàng có nguồn tiền chuyển đến TKTT khác loại tiền TKTT Khách hàng đã mở, BIDV sẽ thực hiện chi trả theo trình tự ưu tiên như sau: (i) Ghi Có TKTT theo đúng chỉ dẫn TKTT ghi Có trên Lệnh chuyển tiền thông qua mua bán ngoại tệ phù hợp quy định mua bán ngoại tệ của BIDV trong từng thời kỳ (chỉ áp dụng đối với ngoại tệ chuyển tiền đến và Khách hàng đã có thỏa thuận từng lần/thỏa thuận khung về mua bán ngoại tệ với BIDV); (ii) Ghi Có vào TKTT cùng loại tiền chuyển đến nếu Khách hàng đã có TKTT mở theo loại tiền này (trừ tài khoản chuyên dùng theo quy định của BIDV) tại BIDV; (iii) Thông báo cho Khách hàng để thực hiện thanh toán theo yêu cầu (mở thêm TKTT mới để ghi Có/chi trả bằng tiền mặt/gửi tiền gửi có kỳ hạn/bán ngoại tệ cho BIDV); (iv) Hoàn trả số tiền trên Lệnh chuyển tiền đến sau khi trừ đi các khoản phí của BIDV (nếu có) nếu không liên hệ được với Khách hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

#### **4. Ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán**

- 4.1. Khách hàng được ủy quyền cho người khác trong sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và Quy trình, quy định mở và sử dụng TKTT của BIDV. Việc ủy quyền phải được lập bằng văn bản và được lập tại BIDV hoặc qua công chứng, chứng thực hoặc hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Khách hàng phải gửi cho BIDV văn bản ủy quyền kèm theo tài liệu, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của BIDV.
- 4.2. Văn bản ủy quyền phải xác định thời hạn ủy quyền (mốc thời hạn ủy quyền cụ thể) hoặc sự kiện pháp lý làm chấm dứt nội dung ủy quyền. Việc chấm dứt hiệu lực của văn bản ủy quyền không làm chấm dứt nghĩa vụ của Khách hàng đối với các cam kết, giao dịch do người được ủy quyền đã xác lập với BIDV.
- 4.3. Người được ủy quyền chịu trách nhiệm trong phạm vi được ủy quyền và người ủy quyền chịu trách nhiệm cuối cùng trước pháp luật và với BIDV về mọi cam kết, giao dịch do người được ủy quyền thay mặt Khách hàng thực hiện trong phạm vi ủy quyền.
- 4.4. Người được ủy quyền không được sử dụng TKTT của người ủy quyền trên kênh ngân hàng trực tuyến, ngoại trừ có trường hợp đặc biệt có quy định riêng.
- 4.5. Thông báo ủy quyền/thay đổi/hủy ủy quyền của Khách hàng có hiệu lực ngay sau khi BIDV xác nhận hoặc thời gian khác ghi trên văn bản xác nhận của BIDV trừ trường hợp Khách hàng có yêu cầu khác.
- 4.6. Trường hợp có bất kỳ sự thay đổi nào về việc ủy quyền, Khách hàng sẽ thông báo và/hoặc đăng ký thay đổi thông tin ủy quyền với BIDV. Trường hợp không thông báo về việc thay đổi ủy quyền dẫn đến tài khoản bị lợi dụng, Khách hàng, người được ủy quyền sẽ tự chịu trách nhiệm về hậu quả phát sinh do không thông báo cho ngân hàng và không khiếu nại, khởi kiện BIDV đối với việc không thông báo kịp thời của mình.
- 4.7. Bằng việc xác lập văn bản ủy quyền, Khách hàng đồng ý rằng người được ủy quyền phải biết và cam kết thực hiện/tuân thủ nguyên tắc ủy quyền sau:
  - Người được ủy quyền có trách nhiệm thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng khi xảy ra các sự kiện pháp lý sau đây với Khách hàng (ngay khi người được ủy quyền nhận biết được các sự kiện này): Khách hàng chết, bị Tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, mất tích hoặc là đã chết. Mọi giao dịch người được ủy quyền cố tình thực hiện sau thời điểm xảy ra các sự kiện pháp lý này với Khách hàng sẽ không có giá trị pháp lý trừ trường hợp Khách hàng chấp thuận. BIDV được miễn trừ mọi trách nhiệm khi người được ủy quyền cố tình lừa dối để tiếp tục thực hiện giao dịch được ủy quyền làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng (người thừa kế của Khách hàng).
  - Các tranh chấp (nếu có) phát sinh giữa người được ủy quyền và các bên thứ ba có liên quan (người thừa kế của Khách hàng, Chủ nợ của Khách hàng...) về khoản tiền (tài sản) người được ủy quyền cố tình lừa dối nêu trên thuộc trách nhiệm xử lý độc lập của người được ủy quyền, kể cả trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật.
- 4.8. BIDV không chấp nhận việc ủy quyền liên quan đến: (i) Thực hiện các giao dịch qua phương tiện điện tử; (ii) Thay đổi thông tin liên quan đến chủ tài khoản; (iii) Đóng TKTT (trừ tài khoản tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn); (iv) Ủy quyền cho người khác cầm chứng từ có chữ ký của CTK đến giao dịch tại BIDV; (v) ủy quyền giao dịch liên quan đến tài khoản thấu chi; (vi) Ủy quyền cho người khác cầm cố giấy tờ có giá, chứng nhận tiền gửi, thẻ tiết kiệm để thực hiện giao dịch vay vốn ngân hàng theo quy định của BIDV; (vii) Ủy quyền cho người khác gửi tiền tiết kiệm/mở TKTT và các giao dịch khác theo quy định của pháp luật và của BIDV trong từng thời kỳ.

#### **5. Phong tỏa tài khoản**

- 5.1. BIDV sẽ phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TKTT trong các trường hợp sau:
  - Khi có yêu cầu của Khách hàng (bằng văn bản hoặc đề nghị hỗ trợ qua Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ).

- Khi nhận quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan/Người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - Khi BIDV phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản của KH. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
  - Khi nhận được yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ TKTT chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa BIDV và các chủ TKTT chung .
  - Ngân hàng phong tỏa khoản tiền gửi để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán theo thời hạn quy định của từng sản phẩm dịch vụ.
  - Xảy ra các sự kiện làm phát sinh quyền phong tỏa tài khoản tiền gửi theo thỏa thuận cụ thể giữa Khách hàng và BIDV tại các thỏa thuận.
  - Phát sinh các hành vi có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
    - (1) Khi nghi ngờ Khách hàng hoặc giao dịch của Khách hàng có liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
    - (2) Khi BIDV phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TKTT.
    - (3) Khi BIDV có cơ sở nghi ngờ TKTT của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật.
    - (4) Khi thẻ của Khách hàng có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ, có tính chất gian lận, lừa đảo theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ (thay đổi thiết bị truy cập dịch vụ ngân hàng trực tuyến hoặc truy cập dịch vụ ngân hàng trực tuyến từ IP lạ kèm theo dấu hiệu đáng ngờ...).
  - Theo yêu cầu của TCTD có quan hệ tín dụng với Khách hàng được Khách hàng đồng ý hoặc ủy quyền.
  - Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ Tổ chức thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ, các khoản rút thừa từ máy giao dịch tự động, hoặc các trường hợp tài khoản của Khách hàng chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ.
  - Các trường hợp khác theo Bản điều khoản, điều kiện chung này và quy định của pháp luật.
- 5.2. Sau khi phong tỏa TKTT, BIDV thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm hoặc hình thức thông báo đã thỏa thuận tại văn bản thỏa thuận trước giữa BIDV và Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và BIDV theo từng thời kỳ về việc TKTT bị phong tỏa để Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu BIDV không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa TKTT).
- 5.3. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi tiền gửi theo quy định của BIDV phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- 5.4. Việc chấm dứt phong tỏa TKTT được thực hiện:
- Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản và BIDV.
  - Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - BIDV đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại gạch đầu dòng số 3 Mục 5.1 Khoản 5 Điều này.
  - Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ TKTT chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa BIDV và các chủ TKTT chung.
  - Khi BIDV đã trích đủ số tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán quy định tại gạch đầu dòng số 5 Mục 5.1 Khoản 5 Điều này.



- Khi BIDV hoàn thành việc xác minh hoặc khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền có yêu cầu khác đối với các hành vi có dấu hiệu gian lận, lừa đảo.
- Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và tổ chức tín dụng có quan hệ tín dụng với Khách hàng.
- Các trường hợp khác theo Bản điều khoản, điều kiện chung này và quy định của pháp luật.

## **6. Sử dụng tài khoản thanh toán chung**

- 6.1. TKTT chung được sử dụng theo các nội dung cam kết và thỏa thuận trong văn bản thỏa thuận Mở, quản lý và sử dụng TKTT chung.
- 6.2. Trừ khi có các thỏa thuận khác về cách thức sử dụng TKTT chung, quyền và nghĩa vụ của mỗi chủ tài khoản trong việc sử dụng TKTT chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp, việc sử dụng TKTT chung thực hiện theo nguyên tắc sau:
  - Các chủ TKTT chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTT chung và việc sử dụng TKTT chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung.
  - Mỗi chủ TKTT chung có trách nhiệm thông báo cho các chủ tài khoản khác về thông tin nhận được của BIDV, trừ trường hợp giữa BIDV và các chủ tài khoản có thỏa thuận khác. Thông báo hoặc thông tin của BIDV gửi cho mỗi chủ TKTT chung được coi như thông báo tới tất cả các chủ TKTT chung khác.
  - Từng chủ TKTT chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ TKTT chung còn lại) thay mặt mình sử dụng TKTT chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TKTT chung còn lại.
  - Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TKTT chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.
  - Các chủ TKTT chung đồng ý TKTT chung sẽ bị phong tỏa khi phát sinh tranh chấp liên quan đến TKTT chung, khi một trong các chủ TKTT chung có đề nghị phong tỏa bằng văn bản và chỉ chấm dứt phong tỏa khi tất cả các chủ TKTT chung đề nghị ngân hàng chấm dứt phong tỏa bằng văn bản, hoặc gửi văn bản xác định tranh chấp được giải quyết hoặc chấm dứt phong tỏa theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Trường hợp các chủ TKTT chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì TKTT chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ TKTT chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
  - TKTT chung không được giao dịch đối với dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Trừ Dịch vụ BSMS, Dịch vụ BIDV Samsung Pay, dịch vụ IVR).
  - Chủ TKTT chung có các quyền lợi và nghĩa vụ khác liên quan đến TKTT chung theo quy định của pháp luật.

## **7. Đóng tài khoản**

- 7.1. BIDV sẽ đóng TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Theo yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT. Trường hợp Khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng TKTT được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.
  - Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
  - Khi TKTT không duy trì đủ số dư tối thiểu và/hoặc có số dư bằng 0 (Không) và không phát sinh giao dịch trong thời gian 12 tháng liên tiếp.
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận bằng văn bản, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi sau:

- + Khách hàng mở hoặc duy trì TKTT, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
  - + Khách hàng thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
  - + Khách hàng có dấu hiệu gian lận, lừa đảo hoặc hoạt động bất hợp pháp trong việc mở và sử dụng TKTT (bao gồm cả phương tiện điện tử) như sử dụng giấy tờ giả mạo, sử dụng công nghệ để giả mạo, che giấu, làm sai lệch các thông tin sinh trắc học.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 7.2. Sau khi đóng TKTT, BIDV sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức gửi văn bản, email, tin nhắn điện thoại, gọi điện thoại.
- 7.3. Khách hàng có thể đề nghị đóng TKTT tại bất kỳ chi nhánh nào của BIDV. Khi đóng TKTT, BIDV đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với TKTT đó. Khách hàng thanh toán phí đóng TKTT theo quy định trong biểu phí của BIDV được niêm yết công khai tại quầy giao dịch. Ngân hàng được tự động trích Nợ, phong tỏa để trích nợ thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của BIDV và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng tại BIDV (nếu có).
- 7.4. Số dư còn lại sau khi đóng TKTT được xử lý như sau:
- Chi trả theo yêu cầu của Khách hàng hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng và BIDV; trường hợp Khách hàng là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự.
  - Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - Trường hợp đóng TKTT khi cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết thì số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp phải được bù trừ với nghĩa vụ tài chính của chủ tài khoản tính đến thời điểm đóng TKTT với toàn hệ thống BIDV theo văn bản thỏa thuận của chủ tài khoản với BIDV.
  - Trường hợp Khách hàng vi phạm cam kết, thỏa thuận, BIDV thông báo cho Khách hàng về việc đóng TKTT và đến nhận số dư còn lại.
- 7.5. Trường hợp TKTT còn số dư và Khách hàng/Người thụ hưởng hợp pháp chưa đến ngân hàng làm thủ tục thanh toán, BIDV sẽ chuyển toàn bộ số dư sang Tài khoản trung gian phải trả để chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. Sau 30 ngày kể từ thời điểm BIDV thông báo về việc đóng TKTT, nếu Khách hàng (hoặc người hợp pháp) không đến nhận số tiền còn lại, BIDV sẽ quản lý và xử lý số tiền trên theo quy định BIDV. Trường hợp sau đó, Khách hàng có đề nghị kèm theo nội dung hợp lệ (đi công tác xa lâu ngày, Khách hàng không nhận được thông báo của ngân hàng,...), BIDV thực hiện thanh toán hoàn trả Khách hàng. Số tiền BIDV tạm treo, giữ hộ Khách hàng không được hưởng lãi.
- 7.6. Sau khi đóng TKTT, Khách hàng muốn sử dụng TKTT phải làm thủ tục mở TKTT mới theo quy trình, quy định của BIDV.
- 8. Thỏa thuận Mua bán ngoại tệ đối với điện Swift đến bằng ngoại tệ có giá trị không quá ( $\leq$ ) 10 nghìn Đô la Mỹ**
- Trường hợp điện SWIFT đến bằng ngoại tệ có giá trị không quá ( $\leq$ ) 10 nghìn Đô la Mỹ (quy đổi) chuyển vào tài khoản VND của Khách hàng: Khách hàng đồng ý cho BIDV tự động quy đổi số ngoại tệ này sang VND theo tỷ giá niêm yết mua chuyển khoản của BIDV tại thời điểm hạch toán căn cứ chính sách sản phẩm của BIDV trong từng thời kỳ trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa BIDV và Khách hàng.

#### **Điều 4. Sử dụng dịch vụ tài khoản Chọn tên Như ý**

##### **1. Nguyên tắc tạo Tài khoản Chọn tên Như ý**

Các loại tài khoản Chọn tên Như ý: Khách hàng có thể mở tài khoản Chọn tên Như ý theo các loại gồm Số điện thoại, Dãy số tùy chọn, Nickname và Shopname.

- 1.1. Số điện thoại: Tài khoản Chọn tên Như ý chọn bằng số điện thoại nhận OTP dịch vụ SmartBanking của Khách hàng. Số điện thoại bắt đầu bằng số 0 và có độ dài 10 ký tự.
- 1.2. Dãy số tùy chọn: Hệ thống mặc định thêm 01 ký tự chữ cái ở đầu dãy số, Khách hàng được tùy chọn các số tiếp theo (0,1,2,3...9), tổng độ dài dãy số từ 4 đến 19 ký tự. Ví dụ: T999999, T123456...
- 1.3. Nickname: Khách hàng nhập 2 ký tự chữ cái (A-Z) đầu tiên, các ký tự sau Khách hàng có thể nhập số hoặc chữ cái, tổng độ dài tối thiểu là 4 ký tự và tối đa 19 ký tự. Ví dụ: TUAN9999, NGUYENTUAN123... Không được đặt tên nickname trùng với tên cá nhân khác, tên cơ quan/tổ chức khác, các tên thương mại đã được bảo hộ theo Luật sở hữu trí tuệ, không vi phạm thuần phong mỹ tục.
- 1.4. Shopname: Khách hàng là chủ cửa hàng có thể sử dụng tên cửa hàng làm tài khoản Chọn tên Như ý. Khách hàng bắt buộc nhập 2 ký tự chữ cái (A-Z) đầu tiên, các ký tự sau Khách hàng có thể nhập số hoặc chữ cái, tổng độ dài tối thiểu là 4 ký tự và tối đa 19 ký tự, ví dụ SHOP123, BANHMYSAGION,... Khách hàng không được đặt tên shopname trùng với tên cá nhân khác, tên cơ quan/tổ chức khác, các tên thương mại đã được bảo hộ theo Luật sở hữu trí tuệ, không vi phạm thuần phong mỹ tục. Khách hàng cần cung cấp đăng ký kinh doanh, hình ảnh cửa hàng để thực hiện đăng ký loại tài khoản Shopname, hình ảnh/tài liệu Khách hàng cung cấp phải rõ ràng, chính xác.

##### **2. Điều kiện đăng ký và sử dụng Tài khoản Chọn tên Như ý**

- 2.1. Điều kiện đăng ký Tài khoản Chọn tên Như ý: Khách hàng có TKTT bằng đồng Việt Nam đang hoạt động tại BIDV.
  - 2.1.1. Mỗi TKTT có thể đăng ký liên kết với một hoặc nhiều Tài khoản Chọn tên Như ý của Khách hàng.
  - 2.1.2. Mỗi tài khoản Chọn tên Như ý chỉ liên kết với một TKTT của Khách hàng.
  - 2.1.3. Khách hàng đăng ký tài khoản Chọn tên Như ý tại kênh ngân hàng trực tuyến (hoặc tại quầy giao dịch, theo thông báo cụ thể của ngân hàng tại từng thời kỳ).
  - 2.1.4. Khách hàng có trách nhiệm đăng ký, sử dụng tài khoản Chọn tên Như ý theo đúng mục đích, nguyên tắc đặt tên theo quy định của BIDV và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng tài khoản Chọn tên Như ý trong giao dịch, đặc biệt đối với các loại tài khoản Nickname, Shopname.
  - 2.1.5. Ngân hàng có quyền từ chối phê duyệt đăng ký tài khoản Chọn tên Như ý của Khách hàng hoặc đóng các Tài khoản Chọn tên Như ý khác của Khách hàng nếu thấy rằng việc đăng ký của Khách hàng là không phù hợp, vi phạm quy tắc đặt tài khoản Chọn tên Như ý hoặc bất kỳ một lý do nào khác ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của BIDV hoặc cá nhân, tổ chức khác.
- 2.2. Quản lý và sử dụng tài khoản Chọn tên Như ý  
Tài khoản Chọn tên Như ý được sử dụng để chuyển, nhận tiền trong hệ thống BIDV hoặc từ ngân hàng khác chuyển đến và các dịch vụ liên quan khác do BIDV cung cấp trong từng thời kỳ.

##### **3. Mở khóa/ Thay đổi liên kết tài khoản Chọn tên Như ý**

- 3.1. Khách hàng có thể khóa/ mở khóa/ thay đổi liên kết Tài khoản Chọn tên Như ý trên kênh ngân hàng trực tuyến (hoặc tại quầy giao dịch, theo thông báo cụ thể của BIDV tại từng thời kỳ).
- 3.2. BIDV được quyền chủ động khóa/ thu hồi Tài khoản Chọn tên Như ý của Khách hàng mà không cần sự đồng ý của Khách hàng nếu thấy rằng việc đăng ký của Khách hàng là không phù hợp quy định pháp luật Việt Nam, hoặc bất kỳ một lý do nào khác ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của BIDV hoặc cá nhân, tổ chức khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các lý do như: Trùng với tên cá nhân khác, tên cơ quan/tổ chức khác, các tên thương mại đã được bảo hộ theo Luật Sở hữu trí tuệ, tên dễ gây nhầm lẫn, vi phạm thuần phong mỹ tục,...

#### **Điều 5. Sử dụng dịch vụ tài khoản số đẹp (Tài khoản Như Ý)**

1. Khách hàng được quyền lựa chọn tài khoản số đẹp theo các nhóm số BIDV có sẵn hoặc theo yêu cầu riêng của Khách hàng.

2. Tài khoản số đẹp đã được BIDV cung cấp không được trả lại/hoàn phí đã mua (nếu có) dưới mọi hình thức.

## **Điều 6. Thu thập, sử dụng và cung cấp thông tin Khách hàng**

Bằng việc mở và sử dụng tài khoản tại BIDV, Khách hàng đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin Khách hàng theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này và Bản điều khoản, điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân.

### **1. Thu thập thông tin Khách hàng**

- 1.1. Thông tin của Khách hàng được BIDV thu thập từ nguồn Khách hàng cung cấp, thông tin do BIDV tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng (bao gồm giao dịch thu thập nhận diện và xác thực sinh trắc học của Khách hàng, tương tác trên môi trường số), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của Khách hàng theo quy định của pháp luật. Khách hàng đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác cho BIDV trong quá trình mở và sử dụng tài khoản, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.
- 1.2. Khách hàng chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên Khách hàng, giấy tờ tùy thân, địa chỉ, thông tin sinh trắc học, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email...) ngay sau khi có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng. Trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng cung cấp không khớp với thông tin đang đăng ký sử dụng tại BIDV, BIDV sẽ chủ động đối chiếu, cập nhật tự động thông tin theo giấy tờ tùy thân được đánh giá có hiệu lực theo quy định của Pháp luật và BIDV tại thời điểm Khách hàng đăng ký dịch vụ sinh trắc học trên SmartBanking và lưu trữ thông tin này cho các lần giao dịch tiếp theo
- 1.3. Khách hàng cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:
- Nếu Khách hàng đã mở (các) TKTT tại BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Khách hàng trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ (hoặc nếu có một trong các dấu hiệu Mỹ như quốc tịch Mỹ, nơi sinh ở Mỹ, thẻ xanh tại Mỹ, đại chỉ cư trú hoặc liên hệ tại Mỹ, số điện thoại Mỹ, lệnh chuyển tiền định kỳ tới Mỹ, ủy quyền cho người có địa chỉ ở Mỹ) hoặc phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, Khách hàng đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.
  - Cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).

### **2. Sử dụng và cung cấp Thông tin Khách hàng**

#### **2.1. Sử dụng Thông tin Khách hàng**

BIDV sẽ sử dụng thông tin Khách hàng có liên quan đến các mục đích sau:

- Cung cấp dịch vụ đến Khách hàng căn cứ thông tin Khách hàng khai báo để đăng ký dịch vụ và/hoặc thông tin Khách hàng đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.
- Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: Các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch, nâng cấp và phát triển mới hệ thống, sản phẩm ngân hàng, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của pháp luật.
- Thực thi hoặc bảo vệ các quyền và trách nhiệm của BIDV.
- Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với Khách hàng, kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến Khách hàng và nghiên cứu thị trường do BIDV hoặc đối tác trong và ngoài nước của BIDV thực hiện.
- Cải thiện trải nghiệm trực tuyến của Khách hàng và đo lường hiệu quả của các hoạt động tiếp thị.

## 2.2. Cung cấp Thông tin Khách hàng

- BIDV cung cấp cho Khách hàng biết bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về: Số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT; việc TKTT bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở TKTT và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT, dữ liệu sinh trắc học.
- BIDV thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm hoặc hình thức thông báo đã thỏa thuận trước tại văn bản thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và BIDV từng thời kỳ.
- Thông tin Khách hàng sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:
  - + Theo yêu cầu của Khách hàng và/hoặc Người Giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng. Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí của BIDV khi đề nghị BIDV cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, BIDV sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được BIDV thực hiện bằng phương thức do BIDV và Khách hàng thỏa thuận tại thời điểm Khách hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
  - + Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - + Theo yêu cầu của bên thứ ba được Khách hàng đồng ý hoặc uỷ quyền.
  - + Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của Khách hàng trong trường hợp chủ tài khoản chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
  - + Cung cấp thông tin về chủ tài khoản là bên thụ hưởng cho BIDV phục vụ bên chuyển tiền khi bên thụ hưởng xác nhận việc nhận được tiền chuyển nhậm (ghi Có) vào TKTT của mình.
  - + Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
  - + Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, Khách hàng, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách hàng mà bên cung cấp dịch vụ này chịu ràng buộc tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật tương tự nội dung tại Điều này.
  - + Cung cấp cho nhân viên của BIDV và/hoặc bên thứ ba khi nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để: (i) Thực hiện các yêu cầu của Khách hàng; (ii) Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, xử lý giao dịch và xử lý khiếu nại (nếu có); (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi.
  - + Theo yêu cầu của các tổ chức thẻ.
  - + Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.

## 2.3. Khách hàng đồng ý rằng

- BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân đã cung cấp tại các Biểu mẫu Đăng ký/ Đề nghị thay đổi bổ sung thông tin Khách hàng, thông tin giao dịch của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng mọi dịch vụ do BIDV cung cấp, thông tin sinh trắc học mà Khách hàng đã cung cấp cho ngân hàng; để xác thực thân nhân của Khách hàng đó, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến, triển khai liên hệ tới Khách hàng trong các chương trình chăm sóc Khách hàng chủ động, khảo sát, tiếp thị, hướng dẫn Khách hàng đăng ký/đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV qua Tổng đài; gửi thông báo dịch vụ Ngân hàng.
- Cho phép BIDV sử dụng thông tin Khách hàng đã đăng ký (bao gồm cả thông tin liên quan đến sinh trắc học) để cung cấp cho đối tác nhằm phục vụ việc đăng ký tài khoản chữ ký số; liên kết tự động TKTT của Khách hàng với Ví điện tử thuộc sở hữu của Khách hàng và thực hiện yêu cầu Nạp/Rút từ Ví điện tử cũng như thực hiện giao dịch đặt mua trên kênh của đối tác qua ứng dụng SmartBanking. BIDV sẽ lấy ý kiến xác nhận Khách hàng ngay khi Khách hàng khởi tạo lần đầu yêu cầu nghiệp vụ này ngay trên ứng dụng của Khách hàng.
- BIDV lưu giữ hình ảnh của Khách hàng chia sẻ, sử dụng trong các dịch vụ Ngân hàng trực tuyến do BIDV cung cấp hoặc do BIDV kết nối với đối tác xây dựng, trên môi trường trực tuyến điện toán đám mây.

- BIDV sử dụng công cụ đo lường và phân tích của các đối tác trong và ngoài nước để thu thập thông tin định danh kỹ thuật liên quan đến loại trình duyệt, thiết bị, mã quảng cáo khi Khách hàng xem và tương tác với quảng cáo và thao tác trên các màn hình ứng dụng của BIDV...để giúp BIDV đánh giá và đo lường hiệu quả các sản phẩm dịch vụ cung cấp trên ứng dụng SmartBanking hoặc các chiến dịch tiếp thị.
- Khách hàng hiểu rằng nếu Khách hàng tải và mở ứng dụng hoặc đăng nhập vào ứng dụng và trở thành Khách hàng của BIDV từ các kênh quảng cáo mà Khách hàng đã cho phép nhà cung cấp mạng xã hội chia sẻ với BIDV, BIDV sẽ thu thập được các thông tin định danh kỹ thuật tại gạch đầu dòng thứ 4 mục 2.3 Điều 6 Phần B Bản điều khoản, điều kiện chung này chỉ nhằm phục vụ đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Thông tin mà BIDV thu thập được phụ thuộc vào việc cài đặt quyền riêng tư mà Khách hàng đã đặt với nhà cung cấp mạng xã hội của mình, hoặc các chợ ứng dụng (Apple Store, Google Play).

### **3. Bảo đảm an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng tài khoản**

#### **3.1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng tài khoản, Khách hàng có trách nhiệm:**

- Bảo mật các thông tin về TKTT của Khách hàng, không chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bên thứ ba trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/ hoặc đã được quy định cụ thể tại Thỏa thuận.
- Không được cho người khác sử dụng TKTT, chuyển nhượng TKTT cho người khác, cầm cố/ thế chấp TKTT cho bất kỳ tổ chức/ cá nhân nào.
- Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình giao dịch của BIDV khi thực hiện các giao dịch TKTT. Khách hàng phải ký đúng chữ ký đã đăng ký với BIDV khi thực hiện các giao dịch TKTT có yêu cầu chữ ký của Khách hàng. Khách hàng đồng ý rằng, để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của Khách hàng, Khách hàng đề nghị BIDV thực hiện các biện pháp xác minh cần thiết và/ hoặc tạm dừng giao dịch/ngừng cung cấp dịch vụ khi BIDV nhận thấy chữ ký của Khách hàng trên các chứng từ giao dịch không đúng mẫu chữ ký Khách hàng đăng ký tại BIDV.
- Tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng TKTT.
- Bảo mật những thông tin được BIDV gửi cho Khách hàng thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Khách hàng chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Khách hàng để lộ những thông tin này.

#### **3.2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT, BIDV có trách nhiệm:**

- Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro trong giao dịch TKTT theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.
- Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động TKTT phù hợp với Bản điều khoản, điều kiện chung này và quy định của pháp luật.
- Bảo mật thông tin Khách hàng, không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của Khách hàng.
- Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng TKTT.

## **Điều 7. Phí dịch vụ**

### **1. Biểu phí dịch vụ**

- 1.1. Biểu phí dịch vụ (bao gồm về các loại phí, mức phí, cách thức thu phí, việc điều chỉnh phí,...) do BIDV quy định phù hợp với quy định của pháp luật và có thể thay đổi theo từng thời kỳ, được thông báo công khai trên website, quầy giao dịch BIDV hoặc thông báo tới Khách hàng thông qua các phương tiện khác (như hệ thống máy giao dịch tự động của BIDV, email, tin nhắn SMS,...).
- 1.2. Phí dịch vụ gồm phí thu theo từng giao dịch, phí thu hàng kỳ (tháng/quý/năm) và các loại phí khác (nếu có).

## 2. Thu phí dịch vụ

- 2.1. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí phát sinh khi đăng ký và trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng.
- 2.2. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ TKTT của Khách hàng tại BIDV, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc theo định kỳ hoặc thu tự động hoặc theo thỏa thuận riêng của Khách hàng và BIDV.
- 2.3. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách hàng cần chắc chắn rằng TKTT của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu tự động, BIDV sẽ thu từ TKTT đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí, tài khoản này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ TKTT khác của Khách hàng tại BIDV hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

## Điều 8. Tiếp nhận và giải quyết tra soát, khiếu nại

1. Khách hàng thực hiện tra soát, khiếu nại tại quầy hoặc qua tổng đài hoặc hình thức khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
2. Đối với giao dịch phát sinh trên tài khoản tại quầy hoặc giao dịch ngân hàng trực tuyến (trừ Dịch vụ BIDV Samsung Pay):
  - Khách hàng gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Sau thời hạn này mà Khách hàng không thông báo cho BIDV, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra. Đối với riêng yêu cầu khiếu nại giao dịch Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7, thời gian tối đa để gửi yêu cầu tra soát khiếu nại liên quan đến giao dịch là 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
  - Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng, BIDV có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.
  - Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, BIDV thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo Bản điều khoản, điều kiện chung này.
  - Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, BIDV thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

## Điều 9. Thông báo

1. BIDV gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin về quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ, hướng dẫn về giao dịch an toàn, hạn mức giao dịch, biểu phí, lỗi đột xuất của hệ thống/lich bảo trì định kỳ, ngừng cung cấp hình thức xác nhận và Bản điều khoản, điều kiện này cho Khách hàng thông qua ít nhất 01 trong các phương thức như: Thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, hệ thống máy giao dịch tự động của BIDV, đăng tải trên website của BIDV, phần mềm ứng dụng giao dịch của BIDV trên internet/điện thoại di động, gửi thư điện tử, nhắn tin (SMS), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Khách hàng đã đăng ký với BIDV. Khách hàng phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Khách hàng không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
2. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định của BIDV trên website, đồng thời, Khách hàng duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do Ngân hàng thông báo.
3. Khách hàng đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do BIDV gửi tới để:
  - Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
  - Thông báo Tên/Mã đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ, thông báo khắc phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với Khách hàng.
  - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.

4. Khách hàng cam kết nơi cư trú nêu tại Thỏa thuận này là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Khách hàng. Đây là địa chỉ BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản điều khoản, điều kiện chung này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Khách hàng thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Khách hàng không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
5. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch sau được coi là Khách hàng đã nhận:
  - Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư đến một trong các địa chỉ của Khách hàng đã đăng ký; hoặc
  - Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
  - Vào ngày BIDV gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
  - Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc các website khác của BIDV; hoặc
  - Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

## **Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **1. Quyền của Khách hàng**

- 1.1. Được sử dụng các dịch vụ TKTT đã đăng ký với BIDV theo đúng quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này, quy định của BIDV và pháp luật; được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ BIDV để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ TKTT.
- 1.2. Được sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng, đúng với mục đích chi của tài khoản theo quy định đối với các loại hình tài khoản. Được hưởng lãi cho số tiền ghi Có trên TKTT theo mức lãi suất BIDV công bố trong từng thời kỳ. Được lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do BIDV cung ứng, được thay đổi sử dụng dịch vụ theo quy định của BIDV.
- 1.3. Được BIDV đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến TKTT, thẻ, giao dịch tài khoản liên quan đến Khách hàng theo quy định của pháp luật.
- 1.4. Được ủy quyền trong sử dụng TKTT theo đúng quy định.
- 1.5. Được BIDV cung cấp thông tin theo thỏa thuận với BIDV định kỳ hoặc đột xuất về số dư, giao dịch phát sinh trên TKTT và hạn mức liên quan đến việc sử dụng dịch vụ (nếu có) tại BIDV.
- 1.6. Được yêu cầu BIDV phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định, đóng TKTT đã mở.
- 1.7. Gửi thông báo cho BIDV về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung. Được BIDV hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn, giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo Bản điều khoản, điều kiện chung này.
- 1.8. Được yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo Bản điều khoản, điều kiện chung này.
- 1.9. Được thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của BIDV. BIDV sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng.
- 1.10. Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo các thủ tục quy định của BIDV và sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với BIDV, BIDV sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ theo đề nghị của Khách hàng. Trong khoảng thời gian từ khi Khách hàng đề nghị đến khi BIDV chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng, Khách hàng nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Bản điều khoản, điều kiện chung này.
- 1.11. Các quyền khác theo quy định Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

- 2.1. Tuân thủ các quy định mở và sử dụng tài khoản tại Bản điều khoản, điều kiện chung này và quy định của pháp luật. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong việc mở, quản lý, sử dụng, thực hiện giao dịch trên TKTT, thẻ không tuân theo quy định của BIDV và quy định của pháp luật. Những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT bao gồm nhưng không giới hạn bởi:



- Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
  - xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
  - Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
  - Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên TKTT, 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 quan.
  - Mở hoặc duy trì TKTT, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
  - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
  - Chủ tài khoản có TKTT tại BIDV nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có TKTT tại BIDV cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- 2.2. Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ.
- 2.3. Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của BIDV.
- 2.4. Thực hiện đúng quy định của BIDV về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua TKTT, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do BIDV quy định.
- 2.5. Thông báo kịp thời cho BIDV các thay đổi về thông tin đã đăng ký với BIDV hoặc các thông tin khác theo quy định của BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn về việc thông báo thay đổi tình trạng cư trú. Trường hợp không thông báo, Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng.
- 2.6. Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo biểu phí được BIDV quy định theo từng thời kỳ trong phạm vi thời hạn được yêu cầu. Khách hàng ủy quyền cho BIDV tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí dịch vụ Khách hàng sử dụng.
- 2.7. Thông báo kịp thời với BIDV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản, thẻ, dịch vụ ngân hàng trực tuyến của mình hoặc tài khoản, thẻ, dịch vụ ngân hàng trực tuyến của mình bị lợi dụng; khi mất thẻ. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TKTT do lỗi của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây:
- Không cập nhật các cảnh báo trên các kênh thông tin chính thống của các cơ quan có thẩm quyền (website Bộ Công an, ứng dụng VNEID, truyền hình,...) về thủ đoạn lừa đảo của tội phạm công nghệ cao;
  - Không cảnh giác, thận trọng trước các lời đề nghị/ thông tin về các hoạt động đầu tư/ mua bán, nhập thông tin bảo mật vào trang web/ ứng dụng khác với trang web/ ứng dụng chính thống của BIDV;
  - Cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gốc;
  - Cấp quyền xem màn hình, xem dữ liệu nhập và điều khiển màn hình điện thoại cho người khác;

- Thực hiện các yêu cầu (truy cập trang web lạ, cài đặt ứng dụng lạ, chuyển tiền, nạp tiền, rút tiền...) từ các đối tượng có dấu hiệu nghi ngờ;
- Cung cấp thông tin cá nhân, mật khẩu về tài khoản, thẻ, dịch vụ ngân hàng trực tuyến... cho bất kỳ ai.

BIDV chỉ thực hiện chủ động liên hệ với Khách hàng qua các kênh thông tin chính thức được thông báo trên website <https://bidv.com.vn/vn/lien-he>. BIDV không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách hàng không thông báo và/hoặc báo chậm trễ dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.

- 2.8. Thường xuyên truy cập website của BIDV để cập nhật thông tin cảnh báo, các trường hợp từ chối/tạm dừng giao dịch/ngừng cung cấp dịch vụ và các thông tin khác của BIDV. Đồng thời, nghiên cứu và tuân thủ, thực hiện các thông báo, cảnh báo của BIDV về việc sử dụng ngân hàng trực tuyến an toàn, phòng chống gian lận, lừa đảo trên các kênh ngân hàng trực tuyến (SmartBanking, BIDV Home,...).
- 2.9. Hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn 03 ngày kể từ khi Khách hàng phát hiện sai sót, nhầm lẫn hoặc khi nhận được thông báo/yêu cầu hoàn trả từ BIDV đối với các khoản mà Khách hàng rút thừa, rút quá số dư, giao dịch thành công mà chưa hạch toán TKTT, giao dịch ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác.
- 2.10. Tuân thủ quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ngân hàng quy định. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp hồ sơ giao dịch chứng minh giao dịch là phù hợp với quy định pháp luật và của BIDV khi nhận được yêu cầu của BIDV.
- 2.11. Trừ trường hợp chứng minh được BIDV có lỗi, Khách hàng chấp nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch do hệ thống quản lý của BIDV và/hoặc các chứng từ BIDV ghi nhận và cung cấp (kể cả Giao dịch đó không phải Khách hàng thực hiện).
- 2.12. Gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản theo quy định của BIDV.
- 2.13. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## **Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của BIDV**

### **1. Quyền của BIDV**

- 1.1. Được quyền tự động trích Nợ TKTT của Khách hàng, phong tỏa/chấm dứt phong tỏa, đóng, chuyển đổi theo quy định của BIDV để xử lý các trường hợp theo Bản điều khoản, điều kiện chung này, theo thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng và theo quy định của Pháp luật.
- 1.2. BIDV được quyền tự động trích Nợ từ TKTT của Khách hàng trong trường hợp:
  - Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản phải trả của Khách hàng với BIDV và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TKTT và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên TKTT khác của Khách hàng); các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này. Sau khi thực hiện giao dịch, BIDV thông báo cho Khách hàng biết.
  - Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật. Sau khi thực hiện giao dịch, BIDV thông báo cho Khách hàng biết.
  - Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật. Sau khi thực hiện giao dịch, BIDV thông báo cho Khách hàng biết.
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do ngân hàng đó phát hiện thấy có sai sót so với

lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Sau khi thực hiện giao dịch, BIDV thông báo cho Khách hàng biết.

- Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của Khách hàng và các trường hợp khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và Khách hàng và bên thứ ba. Sau khi thực hiện giao dịch, BIDV thông báo cho Khách hàng biết.
  - Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).
  - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và BIDV hoặc theo quy định của pháp luật.
- 1.3. BIDV có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch của Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:
- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán theo quy định của BIDV từng thời kỳ; lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Khách hàng với BIDV.
  - Khách hàng không có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán.
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.
  - Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm đã nêu tại mục 2.1 Khoản 2 Điều 10 Phần B Bản điều khoản, điều kiện chung này.
  - BIDV không liên hệ được với Khách hàng hoặc Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết Khách hàng theo yêu cầu của BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc Khách hàng xuất trình giấy tờ tùy thân không còn hiệu lực hoặc quá mờ, nhòe, khó nhận diện ảnh trên giấy tờ tùy thân hoặc ảnh không có dấu giáp lai...
  - Khi BIDV nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền như hồ sơ giao dịch của Khách hàng xuất trình chứng minh nguồn gốc số tiền chuyển và/hoặc mục đích chuyển tiền không phù hợp với quy định của pháp luật và của BIDV.
  - TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ, hoặc TKTT đang bị đóng, hoặc bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không đủ số dư khả dụng để thực hiện các lệnh thanh toán, hoặc vượt hạn mức thấu chi.
  - Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Ngân hàng/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm.
  - Các giao dịch có dấu hiệu liên quan đến trò chơi trái phép (bao gồm nhưng không giới hạn ở các dấu hiệu sau đây) : (i) TKTT phát sinh rất nhiều giao dịch giá trị nhỏ nhận tiền và chuyển đến nhiều TKTT khác nhau, tần suất và giá trị giao dịch không phù hợp với nghề nghiệp đăng ký tại ngân hàng; (ii) Nội dung giao dịch không rõ ràng hoặc có các cụm từ liên quan đến các trang web trò chơi trái phép đã được BIDV xác định và (hoặc) được thông báo trên các phương tiện đại chúng; (iii) BIDV không liên hệ được với Khách hàng hoặc Khách hàng không hợp tác cung cấp thông tin; (iv) Các dấu hiệu khác do BIDV xác định trong từng thời kỳ.
  - Thông tin trong hồ sơ mở TKTT của chủ tài khoản không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.
  - TKTT nằm trong danh sách được quảng cáo, mua, bán, trao đổi trên các website, hội nhóm trên không gian mạng.
  - TKTT nhận tiền từ nhiều TKTT khác nhau và được chuyển đi hoặc rút ra ngay trong thời gian rất ngắn (không để lại số dư hoặc để lại rất ít).
  - TKTT có hơn 03 giao dịch nhận tiền từ các TKTT nằm trong danh sách có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến lừa đảo, gian lận, giả mạo,...
  - Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của ngân hàng Nhà nước, cơ quan công an hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác.

- Tài khoản phát sinh giao dịch bất thường (Ví dụ: giá trị, số lượng giao dịch lớn, bất thường không phù hợp với nghề nghiệp, độ tuổi, địa chỉ cư trú, lịch sử giao dịch và hành vi,... của Khách hàng; phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường,...).
  - Một thông tin định danh duy nhất của thiết bị (địa chỉ MAC) được sử dụng để thực hiện giao dịch cho nhiều hơn 01 TKTT.
  - Khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ, khi giao dịch không đúng hạn mức Khách hàng đăng ký.
  - Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của Ngân hàng và pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
  - Khách hàng vi phạm thỏa thuận dịch vụ, có hành vi gian lận, bất hợp pháp trong giao dịch điện tử; Khách hàng không gửi lại phiếu xác nhận, bàn giao thiết bị bảo mật trong vòng 30 ngày kể từ ngày đăng ký Khách hàng trên hệ thống; Có nghi ngờ dịch vụ Khách hàng sử dụng đang bị lợi dụng; Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ sau ba tháng liên tiếp.
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và BIDV từng thời kỳ.
- 1.4. BIDV có quyền từ chối yêu cầu đóng TKTT hoặc phong tỏa/chấm dứt phong tỏa TKTT của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho BIDV.
  - 1.5. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết.
  - 1.6. Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của BIDV.
  - 1.7. Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
  - 1.8. Phạt Khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng TKTT, thẻ và các dịch vụ đã thỏa thuận.
  - 1.9. Thực hiện hạch toán nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào TKTT Khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được, điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định.
  - 1.10. Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của BIDV hoặc theo các phương thức do Khách hàng đăng ký các giao dịch, số dư tài khoản, chứng từ giao dịch.
  - 1.11. Trong trường hợp phát hiện người sử dụng TK, thẻ vi phạm các quy định tại Bản điều khoản, điều kiện chung này hoặc vi phạm thỏa thuận với BIDV, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, BIDV có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ TKTT của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
  - 1.12. Trường hợp BIDV đã thông báo cho Khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu Khách hàng cập nhật, bổ sung thông tin, thì BIDV có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT của Khách hàng đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.
  - 1.13. BIDV có quyền áp dụng các biện pháp tạm thời (trì hoãn giao dịch, phong tỏa, niêm phong, tạm giữ tài sản) theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, phòng chống khủng bố.
  - 1.14. Các quyền khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
- 2. Nghĩa vụ của BIDV**
- 2.1. Tuân thủ các quy định về cung ứng dịch vụ cho Khách hàng theo Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

- 2.2. Đảm bảo an toàn số dư trên TKTT theo quy định của pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến TKTT, giao dịch TKTT, cung cấp thông tin liên quan đến TKTT theo đúng quy định của pháp luật.
- 2.3. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TKTT của Khách hàng phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng, kiểm soát các lệnh thanh toán của Khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký.
- 2.4. Kịp thời ghi Có vào TKTT của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TKTT của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTT của Khách hàng theo đề nghị của tổ chức cung ứng dịch vụ thực hiện lệnh chuyển tiền.
- 2.5. Trường hợp Khách hàng mở mới TKTT bằng phương tiện điện tử, BIDV phải thực hiện đối chiếu khớp đúng thông tin 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 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 (đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học 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 do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập).
- 2.6. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin Khách hàng, mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng dịch vụ tài khoản. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách hàng trong quá trình Khách hàng đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
- 2.7. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
- 2.8. Lưu trữ và cập nhật mẫu chữ ký của Khách hàng, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT.
- 2.9. Cập nhật kịp thời các thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi nhận được thông báo thay đổi thông tin của Khách hàng và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng khi xác định Khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do BIDV ban hành. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở TKTT và các chứng từ giao dịch qua TKTT theo đúng quy định của pháp luật.
- 2.10. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật và quy định tại từng dịch vụ của BIDV. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng bằng văn bản về việc điện thoại nhận SMS OTP, Token bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- 2.11. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- 2.12. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
  - Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của BIDV bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ.
  - Thiệt hại do BIDV không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
  - Thiệt hại do BIDV không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng TKTT khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc Khách hàng, TKTT của Khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
- 2.13. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## PHẦN C. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN VÀ HÌNH THỨC XÁC NHẬN

### Điều 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến áp dụng đối với Khách hàng cá nhân/Hộ kinh doanh sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến của BIDV và các hình thức xác nhận mà BIDV cung cấp khi sử dụng dịch vụ. Trường hợp các dịch vụ ngân hàng trực tuyến của BIDV có quy định riêng theo từng loại giao dịch trực tuyến (nếu có) sẽ thực hiện theo các điều khoản, điều kiện riêng tương ứng khi Khách hàng đăng ký sử dụng.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. **SmartBanking:** Là Dịch vụ ngân hàng trực tuyến của BIDV được cung cấp trên ứng dụng di động và trên trình duyệt web. Dịch vụ cho phép Khách hàng cá nhân, Hộ kinh doanh cá thể thực hiện các giao dịch tài chính, phi tài chính và các tiện ích nâng cao. Dịch vụ SmartBanking có thể được sử dụng trên các thiết bị có kết nối Internet như máy tính, điện thoại thông minh, đồng hồ thông minh,...
2. **Khách hàng SmartBanking:** Là các Khách hàng cá nhân/Hộ kinh doanh sử dụng dịch vụ SmartBanking.
3. **Ví điện tử:** Là dịch vụ do ngân hàng và tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cung ứng cho khách hàng để liên kết tài khoản/thẻ ngân hàng với ví điện tử, nạp tiền vào ví điện tử từ tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết, rút tiền ra khỏi ví điện tử về tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết và thực hiện giao dịch thanh toán trực tiếp từ tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết.
4. **Mobile Money:** Là dịch vụ do ngân hàng và doanh nghiệp viễn thông được NHNN cấp phép cung ứng cho Khách hàng để liên kết tài khoản/thẻ ngân hàng với tài khoản Mobile Money, nạp tiền vào tài khoản Mobile Money từ tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết, rút tiền ra khỏi tài khoản Mobile Money về tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết và thực hiện giao dịch thanh toán trực tiếp từ tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết.
5. **eTax Mobile:** Là dịch vụ do ngân hàng và Tổng cục Thuế cung ứng cho Khách hàng để liên kết tài khoản/thẻ ngân hàng với tài khoản giao dịch thuế điện tử và nộp thuế từ tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết.
6. **Thu hộ có liên kết:** Là dịch vụ do ngân hàng và các đối tác cung cấp dịch vụ (như công ty chứng khoán) cung ứng cho Khách hàng để liên kết tài khoản/thẻ ngân hàng với tài khoản của Khách hàng tại đối tác, nạp tiền từ tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết vào tài khoản của Khách hàng tại đối tác và thực hiện giao dịch thanh toán trực tiếp từ tài khoản/thẻ ngân hàng liên kết.
7. **Cổng thanh toán:** Là dịch vụ do ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và đơn vị chấp nhận thanh toán cung ứng cho Khách hàng để thanh toán hàng hoá, dịch vụ do đơn vị chấp nhận thanh toán cung cấp bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
8. **Thông báo tự động:** Là dịch vụ gửi và nhận thông báo dưới nhiều hình thức SMS, OTT, Email qua mạng viễn thông, internet. Người sử dụng có thể gửi, nhận tin nhắn SMS dưới thương hiệu (Brand name) BIDV hoặc vấn tin qua tổng đài 8149, nhận thông báo OTT trên ứng dụng SmartBanking hoặc qua email. Dịch vụ cho phép Khách hàng có tài khoản tại BIDV chủ động tra cứu thông tin liên quan đến tài khoản, cũng như nhận được các thông báo tự động từ BIDV về các giao dịch, biến động số dư, và thông tin quan trọng khác. Điều này đảm bảo rằng Khách hàng có thể dễ dàng theo dõi và quản lý TKTT của mình trên nhiều nền tảng khác nhau, tùy theo sở thích cá nhân và nhu cầu sử dụng.
9. **BIDV Home:** Là ứng dụng do BIDV cung cấp các sản phẩm cho vay và sản phẩm dịch vụ khác cho Khách hàng cá nhân trên thiết bị di động (mobile app).
10. **Tên đăng nhập:** Là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, do hệ thống BIDV tự động thiết lập cho Khách hàng bằng chính số điện thoại của Khách hàng.

11. **Mật khẩu (Mã khóa bí mật):** Là một chuỗi ký tự, bao gồm bắt buộc chữ hoa, số, ký tự đặc biệt được sử dụng để xác nhận Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Quy định về mật khẩu theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ.
12. **Mật khẩu một lần (Mã khóa bí mật dùng một lần; OTP – One time password):** Là mật khẩu có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định
13. **Yếu tố định danh trong dịch vụ ngân hàng trực tuyến:** bao gồm tên đăng nhập và/ hoặc các yếu tố nhận diện sinh trắc học và/ hoặc hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà BIDV quy định trong từng thời kỳ
14. **Xác nhận giao dịch:** Là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của Khách hàng đối với giao dịch điện tử.
15. **Chữ ký điện tử:** Chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu. Chữ ký điện tử của Khách hàng có giá trị pháp lý như chữ ký trực tiếp của Khách hàng tại Thỏa thuận này, Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận bất kỳ giao dịch nào thực hiện với chữ ký điện tử đã được tạo lập.
16. **Chữ ký số:** Là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu
17. **Hình thức xác nhận Chữ ký điện tử an toàn:** Là hình thức xác nhận bằng chữ ký điện tử, trong đó chữ ký điện tử là chữ ký điện tử chuyên dùng bảo đảm an toàn hoặc chữ ký số hoặc chữ ký điện tử nước ngoài được công nhận tại Việt Nam theo quy định của pháp luật về chữ ký điện tử. Hình thức xác nhận bằng chữ ký điện tử an toàn phải đáp ứng yêu cầu: Chữ ký điện tử còn hiệu lực theo quy định của pháp luật về chữ ký điện tử.
18. **Hình thức xác nhận sinh trắc học gắn liền với thiết bị:** Là việc sử dụng giải pháp nhận diện các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với thiết bị cầm tay thông minh để nhận diện, phân biệt người này với người khác. Các thông tin sinh trắc học được sử dụng trong xác nhận Khách hàng như vân tay, tĩnh mạch ngón tay, khuôn mặt, mống mắt, giọng nói,... theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
19. **Hình thức xác nhận SMS OTP:** Là hình thức xác nhận trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng.
20. **Hình thức xác nhận Email OTP:** Là hình thức xác nhận trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến thư điện tử đăng ký của Khách hàng.
21. **Hình thức xác nhận Voice OTP:** Là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua cuộc gọi thoại hoặc cuộc gọi trên nền tảng giao tiếp trực tuyến.
22. **Hình thức xác nhận Mã PIN:** Là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật được tạo từ một chuỗi các chữ số.
23. **Hình thức xác nhận Smart OTP:** Là hình thức xác nhận trong đó mã OTP được tạo bởi phần mềm ứng dụng do BIDV cung cấp và được cài đặt trên điện thoại di động của Khách hàng. SmartOTP của BIDV sẽ được tích hợp trong ứng dụng SmartBanking. Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống ngân hàng trực tuyến tạo một mã giao dịch và Khách hàng cần nhập PIN SmartOTP để hệ thống điền tự động hoặc Khách hàng chủ động điền mã SmartOTP.
24. **Hình thức xác nhận sinh trắc học:** Là hình thức xác nhận bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của Khách hàng đã khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về Khách hàng đã được BIDV thu thập và kiểm tra, trong đó, việc kiểm tra được thực hiện bằng: (i) so khớp với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong thẻ chip của Căn cước công dân của Khách hàng do cơ quan Công an cấp, hoặc (ii) thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của Khách hàng

do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập theo quy định của Chính phủ về định danh và xác thực điện tử, hoặc (iii) thông qua gặp mặt trực tiếp Khách hàng với trường hợp người nước ngoài hoặc người Việt Nam chưa có căn cước/căn cước công dân gắn chip. Hình thức xác nhận sinh trắc học có thể được sử dụng độc lập hoặc sử dụng đồng thời cùng 01 hình thức xác nhận khác (SMS OTP/ Smart OTP/Voice OTP/Chữ ký điện tử an toàn) để xác nhận các giao dịch trên các kênh giao dịch trực tuyến của BIDV.

25. **Hạn mức số tiền giao dịch/lần:** Là số tiền tối đa/tối thiểu Khách hàng có thể thực hiện trong một lần giao dịch.
26. **Hạn mức số tiền giao dịch/ngày:** Là số tiền tối đa Khách hàng có thể giao dịch trong một ngày.
27. **Hạn mức số lần giao dịch/ngày:** Là số lần giao dịch tối đa Khách hàng có thể thực hiện trong một ngày.
28. **Tổng hạn mức/hạn mức giao dịch không yêu cầu mã xác nhận OTP:** Là tổng số tiền/số tiền giao dịch trong một ngày/một giao dịch của Khách hàng không yêu cầu mã xác nhận OTP. Khi số tiền giao dịch của Khách hàng vượt quá hạn mức này thì hệ thống yêu cầu Khách hàng phải cung cấp mã xác nhận OTP khi thực hiện giao dịch.
29. **Hạn mức tổng số tiền giao dịch/tháng:** Là số tiền tối đa Khách hàng có thể giao dịch trong một tháng.
30. **Hạn mức kiểm soát/ 24 giờ:** Là số tiền tối đa Khách hàng có thể giao dịch trong vòng 24 giờ tính từ thời điểm kích hoạt lại dịch vụ sau khi thực hiện Quên mật khẩu trên ứng dụng SmartBanking hoặc sau khi yêu cầu cấp lại mật khẩu mới tại quầy giao dịch BIDV.

### **Điều 3. Đăng ký, hủy đăng ký, tạm khóa dịch vụ**

1. Khách hàng đăng ký dịch vụ ngân hàng trực tuyến qua kênh quầy giao dịch tại Chi nhánh/ phòng giao dịch của BIDV hoặc đăng ký trực tuyến tại website của BIDV, hoặc đăng ký theo phương thức điện tử sử dụng các chương trình ứng dụng của đối tác có kết nối với BIDV để kết nối tới hệ thống của BIDV hoặc đăng ký qua Tổng đài BIDV hoặc kênh khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
2. Để hủy dịch vụ, Khách hàng đề nghị tại Chi nhánh, phòng giao dịch của BIDV hoặc qua các kênh trực tuyến/điện tử BIDV cung cấp trong từng thời kỳ.
3. Trong trường hợp thiết bị di động bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật, Khách hàng ngay lập tức liên hệ BIDV để đề nghị tạm thời khóa sử dụng dịch vụ thông qua Chi nhánh/ phòng giao dịch, Tổng đài hoặc trên dịch vụ ngân hàng trực tuyến BIDV cung cấp.
4. Trường hợp việc đăng ký, sử dụng dịch vụ của Khách hàng có dấu hiệu nghi ngờ gian lận/lừa đảo, BIDV có quyền tạm khóa đăng nhập, khóa thiết bị/IP đăng nhập của Khách hàng nhằm đảm bảo quyền lợi của Khách hàng.

### **Điều 4. Hạn mức giao dịch**

Tùy theo quy định của pháp luật và chính sách của BIDV trong từng thời kỳ, BIDV quy định hạn mức giao dịch áp dụng chi tiết đối với từng hình thức xác nhận hoặc từng dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

1. Đăng ký tại quầy:
  - Đối với Khách hàng cá nhân là người Việt Nam cư trú và không có yêu cầu về hạn mức: Mặc định đăng ký gói hạn mức giao dịch là gói hạn mức tiêu chuẩn.
  - Đối với Khách hàng cá nhân là người nước ngoài, người Việt Nam không cư trú: Gói hạn mức giao dịch theo đăng ký của Khách hàng.
2. Đăng ký trên kênh trực tuyến: Mặc định đăng ký gói hạn mức dành cho Khách hàng đăng ký trực tuyến.

### **Điều 5. Mã đăng nhập, mật khẩu, thông tin sinh trắc học và thiết bị bảo mật, thiết bị cài đặt**

1. Khách hàng truy cập phần mềm ứng dụng ngân hàng trực tuyến bằng tài khoản giao dịch điện tử do đơn vị cấp hoặc truy cập bằng hình thức đăng nhập một lần (Single Sign On) thông qua tài khoản



- giao dịch điện tử của hệ thống thông tin khác đã được đơn vị tích hợp và theo đăng ký của Khách hàng.
2. Mã/Tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập lần đầu hoặc cấp lại được gửi qua tin nhắn tới số điện thoại/thư điện tử đã đăng ký của Khách hàng với ngân hàng. Thời gian hiệu lực của mật khẩu sẽ theo chính sách của BIDV quy định tại từng thời kỳ. Thiết bị điện tử của Khách hàng là công cụ để sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến của ngân hàng. Trường hợp Khách hàng làm mất thiết bị điện tử, Khách hàng hiểu được có thể phát sinh các rủi ro gian lận, lợi dụng đối với các dịch vụ ngân hàng trực tuyến được sử dụng trên thiết bị. Do đó, Khách hàng đồng ý và cam kết chịu trách nhiệm bảo quản Thiết bị điện tử, đảm bảo Khách hàng là người sở hữu hợp pháp và duy nhất của thiết bị điện tử tại thời điểm thiết bị được cài đặt một hoặc nhiều dịch vụ ngân hàng trực tuyến của BIDV/đối tác có kết nối với BIDV. Trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến của BIDV, Khách hàng không được rời thiết bị điện tử mà Khách hàng sử dụng để kết nối dịch vụ vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng thiết bị điện tử mà Khách hàng sử dụng để kết nối với các dịch vụ ngân hàng trực tuyến là không có và được bảo vệ chắc chắn khỏi virus và các phần mềm gây hại. Khách hàng cần cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch điện tử; không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để sử dụng phần mềm ngân hàng trực tuyến, phần mềm tạo OTP; không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.
  3. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyền sở hữu số điện thoại đăng ký dịch vụ và số điện thoại đăng ký nhận OTP của dịch vụ. Khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của BIDV, Khách hàng đồng ý thay đổi mật khẩu ngay sau khi bắt đầu sử dụng dịch vụ và định kỳ thay đổi mật khẩu (hiện nay là 12 tháng và sẽ áp dụng theo chính sách của BIDV tùy từng thời kỳ). Khách hàng không nên sử dụng các thông tin dễ đoán, dễ nhớ như ngày sinh, số giấy tờ tùy thân, biển số xe, các số tự nhiên giống nhau, các số tự nhiên liên tiếp... để đặt mật khẩu.
  4. Khách hàng phải đảm bảo an toàn, bảo mật cho mã đăng nhập, mật khẩu, mã PIN SmartOTP, thông tin sinh trắc học và thiết bị bảo mật (điện thoại gắn với số điện thoại đã đăng ký nhận SMS OTP, Smart OTP).
  5. Khách hàng cần ghi nhớ mật khẩu, không nên ghi chép ở bất cứ nơi nào, không tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ người nào, không lưu lại Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu người dùng mã PIN trên các trình duyệt, thoát khỏi hệ thống ngân hàng trực tuyến khi không sử dụng; không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch điện tử, không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến.
  6. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc bảo quản và sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu do BIDV cấp hoặc do Khách hàng tự tạo theo yêu cầu trên Website/Mobile App của đối tác có kết nối với BIDV kể từ khi được ngân hàng cung cấp/Khách hàng tự tạo theo các hình thức được quy định tại Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến.
  7. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, bảo quản và sử dụng của thông tin sinh trắc học, thông tin giấy tờ tùy thân cung cấp cho BIDV/đối tác có kết nối với BIDV.
  8. Khách hàng cần tuân thủ các hướng dẫn về an toàn, bảo mật do BIDV ban hành/ thông báo trên website và trên ứng dụng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại BIDV/đối tác có kết nối với BIDV.
  9. Khách hàng thông báo tại Chi nhánh/ phòng giao dịch BIDV hoặc bằng hình thức gọi đến Trung tâm CSKH trong các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký số, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ lừa đảo, bị tin tặc hoặc

ngại ngờ bị tin tặc tấn công, phát hiện/ ngại ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ ngân hàng trực tuyến; hoặc ngại ngờ mật khẩu bị lộ.

10. Việc cấp lại mật khẩu, thay đổi hình thức xác nhận, thay đổi gói dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở yêu cầu của Khách hàng, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận.

#### **Điều 6. Sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến**

1. Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến theo các nội dung hướng dẫn do BIDV quy định, được đăng tải trên website của BIDV hoặc công bố tại trụ sở BIDV.
2. Các lệnh thanh toán, chuyển tiền chỉ hợp pháp, hợp lệ khi: (i) Khách hàng thực hiện theo đúng hướng dẫn của BIDV; (ii) Đầy đủ các nội dung theo quy định của Ngân hàng và pháp luật về chứng từ kế toán, hoặc đầy đủ các thông tin, chứng từ đáp ứng yêu cầu cho từng loại giao dịch; (iii) Tài khoản của Khách hàng có đủ số dư được phép sử dụng; (iv) Lệnh thanh toán trong hạn mức Khách hàng đã đăng ký hoặc được BIDV quy định; (v) Được xác nhận bởi Xác nhận điện tử của Khách hàng; (vi) Giao dịch không bị hạn chế hoặc bị cấm bởi pháp luật; (vii) Các điều kiện khác do BIDV quy định (nếu có).
3. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý, bằng chi phí của mình để trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thiết bị, nâng cấp, cập nhật bản vá thường xuyên nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc thiết bị, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.
4. Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào và thực hiện giao dịch trên hệ thống ngân hàng trực tuyến của BIDV/đối tác có kết nối với BIDV theo đúng Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu, thông tin sinh trắc học đã lưu trữ trong kho dữ liệu của ngân hàng và xác nhận bằng các hình thức xác nhận gắn với Khách hàng theo quy định của BIDV là hợp lệ và Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch này mà không thể hủy, thay đổi, phủ nhận giao dịch. BIDV được xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của Khách hàng. Giao dịch ngân hàng trực tuyến đã được gửi tới BIDV hợp lệ và được BIDV chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý của một thỏa thuận giữa BIDV và Khách hàng. Các dữ liệu được ghi chép, xác nhận, xử lý và lưu trữ bởi hệ thống ngân hàng trực tuyến sẽ là bằng chứng về giao dịch đã được thực hiện.
5. Khách hàng cam kết và chịu hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với việc thực hiện giao dịch chuyển tiền trên kênh ngân hàng trực tuyến đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật (quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền...).
6. Khi đăng ký hạn mức giao dịch cao hơn, Khách hàng đồng ý chịu trách nhiệm và chấp nhận rủi ro có thể phát sinh lớn hơn khi giao dịch trên kênh.
7. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp dịch vụ/đối tác có kết nối với BIDV) trên màn hình dịch vụ ngân hàng trực tuyến trước khi sử dụng. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan tới giao dịch trên các ứng dụng ngân hàng trực tuyến của BIDV trước khi sử dụng dịch vụ.
8. Khách hàng chịu trách nhiệm về các khoản phí điện thoại, phí truy cập Internet và các khoản phí khác mà bên thứ ba thu khi sử dụng dịch vụ.
9. Phối hợp với BIDV và các đối tác liên quan để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi Khách hàng phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ, hợp tác thực hiện tất cả các yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, mất mát hay mất cắp liên quan đến thiết bị cài đặt dịch vụ.
10. Khách hàng cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao điện thoại đã đăng ký (không bao gồm dịch vụ nhận biến động số dư qua SMSBanking), chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của Khách hàng tại nhà mạng là không chính chủ (BIDV sẽ tạm dừng dịch vụ SMSBanking trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ chủ thuê bao đối với số điện thoại

đang sử dụng dịch vụ). Trường hợp Khách hàng sử dụng số điện thoại không chính chủ hoặc chuyển nhượng số điện thoại mà không thông báo lại cho BIDV để cập nhật thông tin, nếu BIDV xác định được số điện thoại này không còn là chính chủ của Khách hàng, BIDV có quyền dừng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến mà Khách hàng đã đăng ký, sử dụng số điện thoại này để xác nhận hay giao dịch

11. Với các giao dịch yêu cầu Khách hàng sử dụng hình thức xác nhận như: mật khẩu giao dịch/ứng dụng, OTP và các yếu tố định danh khác do BIDV cấp và/hoặc do Khách hàng tự tạo theo yêu cầu trên Website/Mobile App của đối tác liên kết, Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các thông tin xác thực này và chịu hoàn toàn trách nhiệm trong trường hợp thông tin của Khách hàng bị mất, bị lợi dụng hoặc tiết lộ cho người khác sử dụng/tiếp cận các thông tin trên.
12. Khi Khách hàng đã thực hiện thành công giao dịch chuyển tiền tới người thụ hưởng mở tài khoản tại ngân hàng ngoài hệ thống BIDV nhưng Khách hàng chỉ dẫn sai thông tin, trong trường hợp nhận được tra soát của ngân hàng hưởng yêu cầu Khách hàng đính chính, BIDV có quyền thay mặt Khách hàng đòi lại lệnh thanh toán nói trên để hoàn trả món tiền vào tài khoản của Khách hàng.
13. BIDV thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào tài khoản của Khách hàng khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới ngân hàng thụ hưởng.
14. Các giao dịch thanh toán liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, hàng hóa giữa các Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT) và Khách hàng, BIDV chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến giao dịch thanh toán. Việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa, dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các ĐVCNTT. Việc hợp tác giữa ĐVCNTT và BIDV hay ngân hàng kết nối/đối tác hợp tác của BIDV không phải là sự chấp thuận, chứng thực hay bảo hành của BIDV đối với ĐVCNTT đó hoặc các hàng hoá, dịch vụ do họ cung cấp.
15. Đối với giao dịch trả nợ vay online: Trường hợp tại hợp đồng tín dụng quy định Khách hàng phải nộp phí trả nợ trước hạn/lãi trả chậm/phần lãi đã hỗ trợ theo gói tín dụng ưu đãi, Khách hàng trực tiếp đến nộp tại chi nhánh quản lý khoản vay tại BIDV hoặc Khách hàng đồng ý không hủy ngang, ủy quyền cho BIDV được toàn quyền trích nợ từ TKTT của Khách hàng tại BIDV để thanh toán các nghĩa vụ với Ngân hàng (bao gồm nhưng không giới hạn: phí trả nợ trước hạn/lãi trả chậm/phần lãi đã hỗ trợ theo gói tín dụng ưu đãi) mà không cần bất kỳ thủ tục nào khác từ phía Khách hàng.
16. Đối với các Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thông báo tự động, BIDV không thực hiện thông báo tin nhắn đến Khách hàng đối với các giao dịch có giá trị nhỏ. Trước khi thực hiện ngừng báo tin nhắn phát sinh đối với các giao dịch giá trị nhỏ, BIDV thực hiện thông báo cho Khách hàng trên website hoặc qua số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ hoặc qua email của Khách hàng.
17. Giao dịch qua mã QR bằng các chương trình ứng dụng:
  - Giao dịch qua mã QR bằng các chương trình ứng dụng thực hiện được tại các ĐVCNTT (của BIDV và các đối tác hợp tác theo thông báo của BIDV trong từng thời kỳ) và máy giao dịch tự động BIDV có hỗ trợ giao dịch qua QR.
  - Đối với giao dịch tại ĐVCNTT, Khách hàng chịu trách nhiệm kiểm tra nội dung mua hàng và các thông tin chi tiết về sản phẩm/dịch vụ với ĐVCNTT cũng như tuân theo các điều khoản và điều kiện cụ thể của ĐVCNTT.
18. Đối với dịch vụ chia sẻ biến động số dư: Khách hàng đồng ý rằng kể từ thời điểm Khách hàng bắt đầu sử dụng Dịch vụ, BIDV có thể cung cấp thông tin cho đối tác thứ ba có sử dụng SmartBanking nhằm mục đích cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng. Đối tác thứ ba có trách nhiệm bảo mật thông tin được chia sẻ theo đúng nội dung, mục đích, thỏa thuận với Khách hàng, quy định của BIDV và pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

19. Tài khoản Khách hàng được mặc định đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán bằng phương tiện điện tử tại BIDV phục vụ cho các giao dịch liên quan đến ví điện tử (liên kết ví điện tử với tài khoản, nạp tiền ví điện tử từ tài khoản liên kết...).

#### **Điều 7. Ngày xử lý hiệu lực của các giao dịch**

Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) đối với mỗi loại giao dịch trên kênh ngân hàng trực tuyến là khác nhau. Tùy theo quy định của BIDV, các giao dịch được phê duyệt sau cut-off time có thể bị từ chối xử lý hoặc được giữ trong hệ thống để chờ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Trong các trường hợp hệ thống gặp lỗi đột xuất hoặc bảo trì định kỳ, BIDV thông báo cho Khách hàng qua các kênh thích hợp như trên website, OTT, giao diện ứng dụng hoặc tin nhắn phù hợp với từng tình huống.

#### **Điều 8. Hình thức xác nhận đối với dịch vụ ngân hàng trực tuyến**

1. Tùy từng giao dịch của Khách hàng mà BIDV sẽ xác định hình thức xác nhận Khách hàng cần thực hiện theo quy định của Pháp luật và quy định của BIDV từng thời kỳ.
2. Điều kiện sử dụng các hình thức xác nhận:
  - Hình thức xác nhận sinh trắc học gắn liền với thiết bị: có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) có chức năng mở khóa thiết bị bằng sinh trắc học, đã cài đặt khóa điện thoại và đã cài đặt sinh trắc học vân tay hoặc khuôn mặt trên thiết bị theo các giải pháp sinh trắc học của hệ điều hành.
  - Hình thức xác nhận sinh trắc học: Có giấy tờ tùy thân còn thời hạn sử dụng theo quy định của pháp luật và sử dụng thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) có hệ điều hành theo thông báo của BIDV từng thời kỳ (hiện nay là từ iOS 13 và Android 6 trở lên).
  - Hình thức xác nhận chữ ký số:
    - + Có thiết bị di động dùng để tạo ra cặp khóa công khai và bí mật, đáp ứng tiêu chuẩn an toàn thông tin theo quy định của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số và pháp luật trong từng thời kỳ.
    - + Được cấp chứng thư số có hiệu lực, cung cấp bởi tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số được cấp phép hoạt động theo quy định của pháp luật và phối hợp với BIDV để cung cấp dịch vụ chữ ký số trên ứng dụng SmartBanking đến Khách hàng.
    - + Tự tạo hoặc được tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số phân phối cặp khóa bí mật và khóa công khai để tạo và gắn chữ ký số vào giao dịch hoặc thông điệp dữ liệu gắn với giao dịch.
  - Hình thức xác nhận SMS OTP: đã đăng ký số điện thoại tại BIDV và có thiết bị di động kết nối mạng viễn thông của Việt Nam.
  - Hình thức xác nhận Smart OTP:
    - + Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) tuân thủ các quy định về hệ điều hành của BIDV trong từng thời kỳ. SmartOTP không hỗ trợ các thiết bị đã bị can thiệp ở mức độ hệ điều hành (Jail Break, Rooted, Hook,...).
    - + Cài đặt thông tin ngày giờ trên thiết bị ở chế độ tự động và cài đặt mật khẩu cho thiết bị di động.
    - + Trong một phiên đăng nhập, Khách hàng nhập mã PIN SmartOTP 01 lần. Từ các giao dịch tiếp theo trong phiên đăng nhập, hệ thống sẽ tự động điền mã SmartOTP.

#### **Điều 9. Miễn trừ trách nhiệm**

1. BIDV được miễn trách trong trường hợp:
  - BIDV đã gửi tra soát điều chỉnh thông tin lệnh chuyển tiền liên ngân hàng (chức năng chuyển tiền trong nước và chuyển tiền trong nước nhanh 24/7) theo yêu cầu của Khách hàng sang ngân hàng khác trong khoảng thời gian quy định nhưng giao dịch vẫn bị hoàn trả từ phía ngân hàng khác/không chuyển được đến người thụ hưởng mà không phải do lỗi của BIDV; trường hợp BIDV đã công bố rõ

- ràng cho Khách hàng về trạng thái giao dịch chưa hoàn tất, cần liên hệ lại với ngân hàng trước khi thực hiện tiếp giao dịch; hoặc
- Khách hàng để lộ Tên đăng nhập, mật khẩu, mật khẩu/mã khóa bí mật dùng 1 lần, thông tin dữ liệu cá nhân liên quan đến giấy tờ tùy thân, thông tin sinh trắc học của Khách hàng được sử dụng để xác nhận giao dịch, thiết bị chứa mã xác nhận hoặc hình thức xác nhận khác cho những người được hoặc không được Khách hàng ủy quyền, hoặc để lộ thông tin, tin nhắn dịch vụ và thư điện tử do BIDV cung cấp; hoặc
  - Sự chậm trễ trong việc Khách hàng gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn, tính toàn vẹn, xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng do các nguyên nhân từ phía Khách hàng; hoặc
  - Sự cung cấp thông tin không chính xác của Khách hàng; hoặc
  - Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng của hệ thống, thiết bị Khách hàng sử dụng; hoặc
  - Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của BIDV, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau: tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác; hoặc các vấn đề liên quan đến chất lượng và việc cung cấp hàng hóa dịch vụ của nhà cung cấp cho Khách hàng; hoặc
  - Sự cố có liên quan đến thiết bị của Khách hàng (bao gồm sự cố hệ điều hành); hoặc
  - Thiết bị của Khách hàng bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của Khách hàng; hoặc
  - Việc BIDV thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
2. BIDV được miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới:
- Việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng được Khách hàng ủy quyền cho người thứ ba; hoặc
  - Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng hết khả năng của mình đã thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc
  - Việc gặp sự cố máy móc, trục trặc hệ thống internet, nhà cung cấp dịch vụ gửi tin OTT/Email hoặc các trường hợp khác nằm ngoài tầm kiểm soát của BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc không thể cung cấp dịch vụ tạm thời hoặc không thể thực hiện một phần/toàn bộ dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng. Dịch vụ ngừng/tạm ngừng để nâng cấp hệ thống hoặc BIDV phát hiện thông tin Khách hàng cung cấp cho BIDV là không chính xác/trung thực/đầu đủ/cập nhật; hoặc
  - Việc thông tin giao dịch/thông tin trên tin nhắn chưa chính xác và chưa là thông tin cuối cùng đối với thông tin Khách hàng nhận được qua kênh ngân hàng trực tuyến khi giao dịch chưa được hoàn tất xử lý; hoặc
  - Việc BIDV đã có thông báo cho Khách hàng về trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch, cần liên hệ lại với ngân hàng để xác định trạng thái cuối cùng trước khi thực hiện các giao dịch tiếp theo; hoặc
  - Nguyên nhân xuất phát từ lỗi của các thiết bị phần cứng, phần mềm của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ của BIDV như nhà sản xuất không tiếp tục hỗ trợ trình duyệt/hệ điều hành Khách hàng sử dụng, hoặc do lỗi của máy tính/điện thoại của Khách hàng...
  - Khách hàng không kịp thời đề nghị BIDV thay đổi/ khóa sử dụng dịch vụ và/hoặc các dịch vụ mà Khách hàng có liên kết (ví dụ dịch vụ ví điện tử, các dịch vụ thanh toán được cung cấp bởi các công ty trung gian thanh toán) khi số điện thoại thay đổi hoặc phát hiện thiết bị di động/số điện thoại bị

mất hoặc bị hư hỏng; tìm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập, mật khẩu và thông tin sinh trắc học của người dùng không còn bảo mật.

3. Bên cạnh các trường hợp, tình huống tại mục 01 và 02, BIDV được miễn trách như sau:
  - Thiết bị của Khách hàng được cài đặt một hoặc nhiều ứng dụng không chính thống từ các nguồn không phải của hãng thiết bị, chợ ứng dụng.
  - Các tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng trong giao dịch của Khách hàng. Ngân hàng chỉ thực hiện giao dịch theo chỉ thị của Khách hàng mà không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng.

## **Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **1. Quyền của Khách hàng**

- 1.1. Được sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến đã đăng ký với BIDV theo đúng quy định tại Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến, quy định của BIDV và pháp luật; được chấm dứt/thay đổi dịch vụ.
- 1.2. Được quyền sử dụng các hình thức xác nhận do BIDV cung cấp.
- 1.12. Được quyền yêu cầu BIDV cập nhật các thông tin đăng ký, yêu cầu cấp lại mật khẩu, mở khóa/kích hoạt lại, chấm dứt hình thức xác nhận theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
- 1.13. Các quyền khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này, Bản điều khoản điều kiện ngân hàng trực tuyến và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

- 2.1. Bảo mật các thông tin đã đăng ký với BIDV/ đối tác có kết nối với BIDV. Bảo mật tên đăng nhập, mật khẩu, các hình thức xác nhận đã đăng ký/ được cung cấp, yếu tố bảo mật thứ 2 (SMS OTP, Smart OTP, thông tin sinh trắc học, chữ ký điện tử an toàn, email OTP, voice OTP), thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của BIDV. Mọi giao dịch được xác nhận thông qua tên đăng nhập, mật khẩu và hình thức xác nhận mà BIDV cung cấp cho Khách hàng được hiểu là giao dịch được thực hiện theo ý chí của Khách hàng.
- 2.2. Chịu trách nhiệm về việc kích hoạt Smart OTP, đăng ký/thay đổi/sử dụng dữ liệu sinh trắc học khuôn mặt trên ứng dụng SmartBanking.
- 2.3. Chịu trách nhiệm khi tên đăng nhập, mật khẩu, thông tin xác nhận bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng có nguyên nhân xuất phát từ phía Khách hàng, kể cả khi văn bản này hết hiệu lực.
- 2.4. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này, Bản điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành..

## **Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của BIDV**

### **1. Quyền của BIDV**

- 1.1. BIDV có quyền từ chối/tạm dừng cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến của Khách hàng vì bất kì lí do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
  - Khách hàng vi phạm quy định của BIDV hoặc pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản.
  - Khách hàng có yếu tố liên quan đến giả mạo, gian lận và rủi ro.
  - Các giao dịch của Khách hàng không đủ các yếu tố định danh/ xác nhận/ bảo mật, an toàn theo quy định của BIDV.
- 1.2. BIDV có quyền chủ động ngừng cung cấp các hình thức xác nhận cho Khách hàng khi:
  - Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của BIDV, BIDV không còn khả năng cung cấp hình thức xác nhận hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng hình thức xác nhận theo nội dung trong Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến và các quy định liên quan khác của BIDV, hay đại diện uỷ quyền của Khách hàng không được BIDV chấp thuận.

- Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật dẫn đến việc BIDV không thể tiếp tục cung cấp cho Khách hàng.
  - Các trường hợp khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. Trong trường hợp BIDV chủ động ngừng cung cấp hình thức xác nhận cho Khách hàng, BIDV sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các hình thức theo quy định tại Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến.
- 1.3. Các quyền khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này, Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
- 2. Nghĩa vụ của BIDV**
- 2.1. Đăng tải hướng dẫn giao dịch Ngân hàng trực tuyến an toàn trên website chính thức của BIDV.
- 2.2. Đảm bảo hệ thống dịch vụ ngân hàng trực tuyến chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến (trừ các sự kiện bất khả kháng/miễn trừ trách nhiệm tại Điều 4 Phần A và Điều 9 Phần C). Thời gian cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng trực tuyến cụ thể phụ thuộc vào đặc điểm của từng sản phẩm dịch vụ, đặc điểm của các hệ thống công nghệ liên quan và chính sách của BIDV trong từng thời kỳ.
- 2.3. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Bản điều khoản, điều kiện chung này, Điều khoản, điều kiện ngân hàng trực tuyến và các quy định có liên quan của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với BIDV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## PHẦN D. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA TỔNG ĐÀI

### Điều 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản, điều kiện Tổng đài áp dụng đối với Khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ của BIDV (bao gồm việc Khách hàng liên hệ tổng đài qua các kênh hỗ trợ hoặc BIDV có thể chủ động liên hệ Khách hàng trong phạm vi cung cấp dịch vụ).

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. **Tổng đài trả lời tự động (IVR – Interactive voice response):** Là một phân hệ của Tổng đài, cho phép người sử dụng tự tương tác với tổng đài để tra cứu tỷ giá, lãi suất, tra cứu tự động tài khoản, sổ tiết kiệm, thẻ tín dụng, khóa thẻ tự động và các dịch vụ khác được BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.
2. **TPIN (Telephone Personal Identification Number):** Là một phân hệ của Tổng đài, cung cấp mật khẩu cho KH và được sử dụng để định danh KH khi sử dụng dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR và các dịch vụ khác qua Tổng đài mà BIDV cung cấp từng thời kỳ.
3. **Dịch vụ Ngân hàng qua Tổng đài của BIDV:** Là toàn bộ các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc, tổng đài tự động tra cứu thông tin (IVR- Interactive Voice Response), chăm sóc khách hàng chủ động, khảo sát khách hàng, đăng ký sản phẩm, cập nhật/thay đổi thông tin KH... BIDV cung cấp cho KH qua các kênh của Tổng đài theo từng thời kỳ.
4. **Chatbot/Trợ lý ảo chatbot:** là ứng dụng phần mềm được thiết kế để thay tư vấn viên thực hiện các cuộc trò chuyện với người dùng thông qua các nền tảng như messenger, webchat ... Chatbot sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) và xử lý ngôn ngữ (NLP) để hiểu các câu hỏi và tự động trả lời.
5. **Live Chat:** là kênh chat khách hàng tương tác trực tiếp với tư vấn viên thông qua các nền tảng nhắn tin như website BIDV: <https://bidv.com.vn>, ứng dụng Smartbanking, Zalo, Facebook chính thức của BIDV hoặc các website/ứng dụng hỗ trợ chat do BIDV cung cấp từng thời kỳ.
6. **Voicebot (hay còn gọi là Trợ lý ảo qua giọng nói):** Là một công nghệ trí tuệ nhân tạo có khả năng đọc hiểu ngôn ngữ tự nhiên (NLP) và phản hồi các tương tác của khách hàng qua giọng nói như một tư vấn viên tại tổng đài.

### Điều 3. Phạm vi cung cấp dịch vụ tại Tổng đài

- 3.1. KH có thể liên hệ Tổng đài để:
  - Yêu cầu hỗ trợ, giải đáp thắc mắc về sản phẩm dịch vụ của BIDV.
  - Yêu cầu truy vấn thông tin về tình trạng sản phẩm dịch vụ; yêu cầu tra soát/ khiếu nại các giao dịch phát sinh qua tài khoản, sản phẩm thẻ, ngân hàng điện tử và các yêu cầu tác nghiệp khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ.
  - Sử dụng các dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR để tra cứu thông tin tham khảo về tỷ giá ngoại hối và lãi suất tiền gửi, tra cứu tự động tài khoản, sổ tiết kiệm, thẻ tín dụng, khóa thẻ tự động, các dịch vụ khác được BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.
  - Sử dụng dịch vụ Chatbot: để được cung cấp các thông tin chung về sản phẩm, dịch vụ của BIDV và các dịch vụ tự động khác được BIDV cung cấp theo từng thời kỳ
  - Sử dụng các dịch vụ khác mà BIDV cung cấp theo từng thời kỳ.
- 3.2. BIDV có thể chủ động liên hệ khách hàng để:
  - Khảo sát ý kiến của khách hàng về chất lượng sản phẩm dịch vụ của BIDV;
  - Triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng chủ động, giới thiệu, tư vấn về các chương trình/sản phẩm dịch vụ của ngân hàng;
  - Hướng dẫn khách hàng đăng ký/ đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV;
  - Liên hệ KH theo quy trình xử lý hỗ trợ KH hoặc xử lý bổ sung/ hoàn thiện đối với các yêu cầu hỗ trợ của KH.
  - Thông báo gia hạn xử lý đối với yêu cầu hỗ trợ đến hạn và chưa xác định được nguyên nhân/phương án xử lý cuối cùng.
  - Gọi ra với các trường hợp KH liên hệ nhiều lần/yêu cầu khẩn cấp/KH VIP hoặc các tình huống khác theo quy định của BIDV.



Thời gian hỗ trợ của các kênh thuộc Tổng đài được đăng tải trên website của BIDV theo từng thời kỳ.

#### **Điều 4. Sử dụng dịch vụ qua Tổng đài**

1. BIDV có thể (nhưng không có nghĩa vụ) với toàn quyền quyết định của mình, ghi âm hoặc ghi lại bằng cách khác mọi yêu cầu của KH qua Tổng đài. KH đồng ý rằng BIDV có thể thực hiện những cuộc gọi điện thoại từ Tổng đài tới KH và BIDV có thể ghi âm cuộc gọi này. KH đồng ý rằng các băng ghi âm và các bản ghi này sẽ được sử dụng cho các mục đích mà BIDV thấy cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc đánh giá nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng hoặc sử dụng làm bằng chứng trong các thủ tục tố tụng có liên quan đến KH hoặc bất cứ người nào khác và/hoặc bằng chứng về yêu cầu sử dụng/chỉnh sửa dịch vụ ngân hàng của KH qua Tổng đài.
2. KH đồng ý rằng BIDV có thể sử dụng các phương thức xác thực phù hợp hoặc bất cứ hình thức nào khác để xác thực KH khi KH liên hệ Tổng đài theo quy định của BIDV từng thời kỳ. BIDV có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu của KH trong trường hợp KH không cung cấp được các thông tin xác thực theo quy định.
3. KH đồng ý rằng mọi yêu cầu được thực hiện qua Tổng đài sau khi xác thực KH thành công đều được coi là yêu cầu hợp lệ và có đầy đủ pháp lý, nghĩa vụ và quyền lợi tương tự như các yêu cầu phát sinh tại quầy giao dịch.
4. Bất kỳ yêu cầu nào của KH qua Tổng đài sau khi xác thực thành công theo quy định của BIDV sẽ được coi là do KH cung cấp và ràng buộc đối với KH và KH chỉ dẫn cho BIDV hành động theo yêu cầu đó. Tất cả các hành động về phía BIDV tuân thủ theo các yêu cầu này là cuối cùng và ràng buộc đối với KH (bất kể rằng các yêu cầu đó thực tế có thể đã không do KH cung cấp hoặc chấp thuận).
5. BIDV có quyền yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra cho BIDV qua Tổng đài và KH ký tên trước khi thực hiện các yêu cầu đó. Bất kể điều khoản nào trong văn bản này, BIDV có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) không thực hiện hoặc hành động theo bất kỳ yêu cầu nào của KH khi yêu cầu đó không phù hợp quy định của luật pháp, không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc được yêu cầu bởi người không có thẩm quyền và BIDV không chịu trách nhiệm với KH về việc thực hiện quyết định đó.
6. KH đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH nếu không thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Tổng đài mà việc không thực hiện đó là do ngoài khung giờ phục vụ hoặc phạm vi hỗ trợ của kênh liên hệ hoặc ngoài khả năng kiểm soát của BIDV do bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, hành động của chính phủ, ... BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với KH vì các tổn thất trực tiếp và gián tiếp hoặc hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện các yêu cầu này.
7. KH hiểu rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khi đã hành động phù hợp với bất kỳ yêu cầu nào được đưa ra qua Tổng đài trừ khi tổn thất hoặc thiệt hại đó bị gây ra trực tiếp do bất cẩn của BIDV hoặc các nhân viên BIDV khi hành động trong phạm vi quyền hạn của mình.
8. KH đồng ý rằng yêu cầu KH đưa ra qua Tổng đài thì yêu cầu đó sẽ không được hủy.
9. KH cần thông báo ngay cho BIDV (qua tổng đài TTCSKH hoặc quầy giao dịch gần nhất) trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có phát sinh dịch vụ qua Tổng đài nếu phát hiện ra các sai lệch về thông tin/sự cố liên quan đến hệ thống/sai sót về tác nghiệp của BIDV so với yêu cầu của KH. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho BIDV, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả phát sinh có liên quan. Trong thời hạn tối đa 20 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông báo trên đây của KH, BIDV có trách nhiệm xử lý và thông báo kết quả cho KH (theo yêu cầu từng trường hợp cụ thể).

**Điều 5. Đăng ký, sử dụng, phí và bảo mật thông tin dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR**

1. KH được mặc định đăng ký dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR khi mở TK và/ hoặc có thể đăng ký sử dụng dịch vụ tại các quầy giao dịch của BIDV/quia kênh tổng đài/quia các phương tiện điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.
2. KH đồng ý rằng các thông tin truy vấn tự động IVR về tỷ giá ngoại hối, lãi suất tiền gửi chỉ có tính chất tham khảo và sẽ không ràng buộc BIDV.
3. Khi dịch vụ được đăng ký thành công, KH sẽ được cấp 01 mã TPIN để tra cứu các thông tin: số dư, 5 giao dịch gần nhất tài khoản thanh toán, số dư gốc, lãi suất, ngày đáo hạn khoản tiền gửi có kỳ hạn, dư nợ hiện tại, hạn mức chi tiêu còn lại, thông tin kỳ sao kê gần nhất Thẻ tín dụng... và các dịch vụ khác qua Tổng đài trả lời tự động IVR mà BIDV cung cấp từng thời kỳ.
4. KH có thể nhận mã TPIN qua hình thức điện thoại và/hoặc địa chỉ email KH đã đăng ký và phải thay đổi TPIN trong lần đầu sử dụng dịch vụ. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH nên định kỳ thay đổi TPIN. KH phải đảm bảo an toàn, bảo mật TPIN để đảm bảo rằng chỉ KH mới có quyền sử dụng dịch vụ và hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thông tin và giao dịch sử dụng TPIN kể từ khi được BIDV cung cấp.
5. KH phải thông báo ngay cho BIDV (Qua Tổng đài Trung tâm CSKH hoặc liên hệ quầy giao dịch gần nhất) khi phát hiện bị mất, bị lộ TPIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. Đồng thời KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại, tổn thất hoặc rủi ro, tổn thất xảy ra (nếu có) trước thời điểm BIDV xác nhận đã nhận được thông báo từ KH.
6. Việc cấp lại mã TPIN, thay đổi thông tin, khóa/mở khóa dịch vụ chỉ được thực hiện theo yêu cầu của KH, theo quy định của BIDV và chỉ có giá trị khi được BIDV xác nhận. Việc hủy bỏ Dịch vụ Tổng đài trả lời tự động IVR được thực hiện khi KH thông báo cho BIDV bằng văn bản hoặc qua kênh thoại tới tổng đài/quia các Phương tiện điện tử mà BIDV triển khai trong từng thời kỳ.

## Phần E – ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ

### E1. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG

Phạm vi áp dụng: Điều khoản, điều kiện thẻ tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân mở và sử dụng thẻ tín dụng. Nội dung Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng (sau đây gọi tắt là “Bản các điều khoản và điều kiện”) dưới đây cùng với Đăng ký kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng ràng buộc pháp lý giữa Chủ Thẻ và BIDV. Khi Chủ Thẻ giao kết Hợp đồng (thông qua việc ký trực tiếp vào Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng hoặc các hình thức chấp thuận khác được thể hiện trên Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ) có nghĩa là Chủ Thẻ đã đọc và đồng ý với nội dung Bản các điều khoản và điều kiện dưới đây đồng thời sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này.

Trừ những trường hợp đặc biệt được nêu rõ, nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này và các điều khoản và điều kiện khác áp dụng cho Thẻ tín dụng BIDV, Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này sẽ được ưu tiên áp dụng.

#### **ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

Trong hợp đồng này, các từ ngữ, từ viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1 **BIDV** là Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, trong từng ngữ cảnh cụ thể là Trụ sở chính và/hoặc (các) Chi nhánh/Phòng Giao dịch.
- 1.2 **Chủ Thẻ** là cá nhân được BIDV phát hành Thẻ để sử dụng bao gồm Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ.
- 1.3 **Chủ Thẻ chính** hoặc Khách hàng (KH) là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng với BIDV theo nội dung quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này.
- 1.4 **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.
- 1.5 **Chương trình phát hành và quản lý Thẻ** là hệ thống phần cứng và phần mềm quản lý toàn bộ quá trình phát hành và sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
- 1.6 **Chấm dứt sử dụng Thẻ** là việc BIDV không cho Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ chủ động không sử dụng thẻ
- 1.7 **Chữ ký điện tử** là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.
- 1.8 **Dịch vụ giao Thẻ/PIN theo yêu cầu** là dịch vụ giao Thẻ và/hoặc PIN theo yêu cầu của Chủ Thẻ tại địa điểm đã được Chủ Thẻ chỉ định bằng văn bản với BIDV.
- 1.9 **Dịch vụ Thẻ cung cấp qua Trung tâm CSKH** bao gồm các dịch vụ như: khoá Thẻ tạm thời, kích hoạt Thẻ, cung cấp thông tin về Thẻ/Giao dịch Thẻ, thay đổi địa chỉ nhận Sao kê/số điện thoại di động/địa chỉ Email/tỷ lệ thanh toán nợ tự động, kích hoạt/hủy kích hoạt giao dịch Ecommerce và các dịch vụ khác theo quy định của BIDV tại từng thời kỳ.
- 1.10 **Dịch vụ xác thực giao dịch thanh toán trực tuyến quốc tế (gọi tắt là Dịch vụ 3D Secure):** là dịch vụ xác thực để tăng thêm sự an toàn cho Chủ Thẻ khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến tại website có biểu tượng Verified by Visa hoặc Mastercard Identify Check.
- 1.11 **Dữ liệu cá nhân** là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.
- 1.12 **Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT)** là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ.
- 1.13 **Giao dịch Thẻ** 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.

- 1.14 **Giao dịch trực tuyến** là giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT nhưng không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch bao gồm các giao dịch: giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce), giao dịch MOTO, giao dịch thanh toán tuần hoàn.
- 1.15 **Giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce)** là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của BIDV và/hoặc đối tác của BIDV.
- 1.16 **Giao dịch MOTO** là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ. Chủ Thẻ cung cấp cho người bán thông tin chi tiết về tài khoản Thẻ: số Thẻ, ngày hết hạn Thẻ qua Email hoặc điện thoại để đơn vị chấp nhận Thẻ thực hiện thanh toán giao dịch.
- 1.17 **Giao dịch thanh toán tuần hoàn** là là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ, là giao dịch hoặc yêu cầu thanh toán được lặp lại từ lần giao dịch đầu tiên
- 1.18 **Giao dịch Thẻ không tiếp xúc:** là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm hoặc đặt Thẻ BIDV contactless trong cự ly gần với máy POS NFC.
- 1.19 **Ghi nợ** là việc thực hiện làm tăng số dư nợ của khách hàng bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV, Tổ chức Thẻ quy định (nếu có), lãi và các khoản phí khác (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ tín dụng.
- 1.20 **Ghi có** là việc thực hiện làm giảm trừ số dư nợ của khách hàng bao gồm số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV, Tổ chức Thẻ quy định (nếu có) và các khoản tiền khác (nếu có) được ghi có vào Tài khoản Thẻ tín dụng.
- 1.21 **Hạn mức tín dụng (HMTD):** là số tiền tối đa BIDV cấp cho Chủ Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 1.22 **Hạn mức sử dụng Thẻ** bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ, áp dụng cho từng sản phẩm thẻ, có thể thay đổi theo từng khách hàng và phải tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành về quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật có liên quan; đồng thời tuân thủ các quy định của các TCTQT, TCCMT, các bên có liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác.
- 1.23 **Hạn mức giao dịch** là số tiền tối đa/tối thiểu chủ Thẻ được phép sử dụng căn cứ theo loại giao dịch, số lần, ngày, tháng do BIDV, Tổ chức thanh toán Thẻ quy định theo từng thời kỳ.
- 1.24 **Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ** là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ.
- 1.25 **Hạn mức rút tiền mặt** là số tiền tối đa/tối thiểu mà Chủ Thẻ được phép sử dụng để rút tiền mặt.
- 1.26 **Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài** là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày và không vượt quá hạn mức rút tiền mặt.
- 1.27 **Hóa đơn giao dịch** (viết tắt là HĐGD): là chứng từ xác nhận các giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
- 1.28 **Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng** (gọi tắt là Hợp đồng Thẻ tín dụng/Hợp đồng) bao gồm Đăng ký kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng và Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng.
- 1.29 **Kỳ sao kê** là khoảng thời gian từ ngày lập Sao kê tháng này đến ngày lập Sao kê tháng tiếp theo liền kề.
- 1.30 **Mã PIN điện tử (EPIN)** là mật khẩu của Thẻ (PIN) do Chủ Thẻ tự tạo và đăng ký với BIDV trên ứng dụng BIDV Smartbanking để sử dụng cho trong các giao dịch thẻ. Mật khẩu này do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật
- 1.31 **Mã PIN giấy (PIN giấy)** là mật khẩu của Thẻ (PIN) được BIDV cấp cho Chủ Thẻ để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Mật khẩu này do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật
- 1.32 **Máy giao dịch tự động (ATM, CRM, STM...)** là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài Khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của Tổ chức thanh toán Thẻ.
- 1.33 **Ngày giao dịch** là ngày Chủ Thẻ thực hiện giao dịch theo ghi nhận trên hệ thống của BIDV.

- 1.34 **Ngày hạch toán giao dịch** là ngày giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản Thẻ tại hệ thống của BIDV.
- 1.35 **Ngày sao kê** là ngày BIDV lập Sao kê cho Chủ Thẻ.
- 1.36 **Ngày đến hạn thanh toán** là ngày mà Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán Số dư cuối kỳ sao kê thể hiện trên Sao kê hàng tháng. Nếu Ngày đến hạn thanh toán trùng với ngày nghỉ, hoặc ngày lễ thì sẽ được tính sang ngày làm việc tiếp theo.
- 1.37 **Ngân hàng điện tử**: là ứng dụng cài đặt trên điện thoại di động, trang mạng điện tử bao gồm nhưng không giới hạn BIDV Smartbanking do BIDV triển khai trong từng thời kỳ.
- 1.38 **PIN** là mã số mật của cá nhân được BIDV cung cấp cho Chủ Thẻ và bất cứ số PIN nào khác do Chủ Thẻ tự thay đổi và sử dụng trong một số giao dịch Thẻ để chứng thực Chủ Thẻ. Mã số này do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
- 1.39 **Quản lý sử dụng Thẻ** là các đề nghị nhận Thẻ/PIN, gia hạn Thẻ, thay thế Thẻ, hủy Thẻ, cấp lại PIN, khóa/mở Thẻ, báo mất Thẻ, kích hoạt Thẻ, tăng/giảm HMTD Thẻ, thay đổi hình thức đảm bảo Thẻ, thay đổi thông tin Chủ Thẻ, đăng ký/hủy/thay đổi tỷ lệ trích nợ tự động... của Chủ Thẻ theo các dịch vụ mà BIDV cung cấp trong từng thời kỳ
- 1.40 **Sử dụng Thẻ** là khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch bằng Thẻ và hoặc các thông tin trên Thẻ tại ĐVCNT/ATM hoặc các giao dịch khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ.
- 1.41 **Sao kê** là bảng liệt kê các giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ, lãi, phí phát sinh trong kỳ sao kê và các bút toán điều chỉnh (nếu có) được BIDV lập hàng tháng.
- 1.42 **Số dư cuối kỳ sao kê** là khoản tiền phải thanh toán của Chủ Thẻ bao gồm giá trị (các) Giao dịch, các khoản phí, lãi phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ được liệt kê trong Sao kê hàng tháng.
- 1.43 **Số tiền thanh toán tối thiểu/Mức trả nợ tối thiểu** là số tiền tối thiểu Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng được thể hiện trên Sao kê hàng tháng.
- 1.44 **Số tiền giao dịch** là số tiền mà Chủ Thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT/ATM hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ.
- 1.45 **Số tiền giao dịch quy đổi** là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các Tổ chức Thẻ hoặc BIDV.
- 1.46 **Tỷ giá** là tỷ giá quy đổi ra Việt Nam đồng (VND) tại thời điểm Giao dịch Thẻ được Ghi nợ/Ghi có vào Tài khoản Thẻ. Tỷ giá áp dụng đối với các Giao dịch Thẻ là tỷ giá theo quy định Tổ chức Thẻ.
- 1.47 **Tài khoản Thẻ** là tài khoản trên Chương trình phát hành và quản lý Thẻ của BIDV để quản lý các giao dịch Thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản Thẻ.
- 1.48 **Tài khoản** bao gồm (các) tài khoản tiền gửi thanh toán và/hoặc (các) tài khoản tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn của Chủ Thẻ mở tại BIDV.
- 1.49 **Tính năng trả góp bằng Thẻ tín dụng BIDV**: là tính năng cho Thẻ tín dụng phát hành bởi BIDV, cho phép Chủ Thẻ thanh toán dư nợ cho một giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ tín dụng bằng cách chia nhỏ tổng số tiền giao dịch thành các khoản thanh toán bằng nhau và được trả nợ trong nhiều kỳ sao kê theo đăng ký của Chủ thẻ và quy định của BIDV trong từng thời kỳ.
- 1.50 **Thẻ** là Thẻ tín dụng do BIDV phát hành cho Chủ Thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ theo nội dung quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này.
- 1.51 **Thẻ vật lý**: là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ.
- 1.52 **Thẻ phi vật lý**: thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ. Thẻ phi vật lý có thể được BIDV in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa BIDV và chủ thẻ.
- 1.53 **Thẻ Chip theo chuẩn EMV** (viết tắt là **Thẻ Chip**): là sản phẩm Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.

1.54 **Thẻ BIDV không tiếp xúc (Thẻ Contactless)**: là Thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc của BIDV.

1.55 **Thời hạn hiệu lực Thẻ** là thời hạn cuối cùng mà thẻ/thông tin có thể được sử dụng, không vượt quá thời hạn hiệu lực của giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ và thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với người nước ngoài. Thời hạn hiệu lực thẻ có thể khác thời hạn hiệu lực của HMTD. Thời hạn hiệu lực thẻ được quy định theo từng sản phẩm thẻ và được thông báo tại website [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn).

1.56 **Tổ chức thanh toán Thẻ (NHTTT)** là tổ chức được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và/hoặc các tổ chức thẻ quốc tế, tổ chức chuyển mạch thẻ.

1.57 **Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (TGTT)** bao gồm: tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ và tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có hợp tác với BIDV

1.58 **Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT)** là TGTT thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TGTT có hợp tác với TCTTT, TCTQT và ĐVCNT theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

1.59 **Tổ chức thẻ quốc tế (Tổ chức thẻ/TCTQT)** là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các NHPHT, NHTTT, TCCMT và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế

1.60 **Trung tâm chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH)** là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của Chủ Thẻ qua điện thoại/email và các kênh khác (nếu có) liên quan đến dịch vụ Thẻ theo quy định của BIDV tại từng thời kỳ.

1.61 **Xử lý dữ liệu cá nhân** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

## **ĐIỀU 2: BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM**

2.1. Trường hợp phát hành Thẻ có đảm bảo bằng tài sản, Chủ Thẻ cam kết/đồng ý:

- a. Dùng các nguồn thu nhập hợp pháp để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán với BIDV trong mọi trường hợp.
- b. Tài sản thuộc sở hữu hợp pháp của Chủ Thẻ (và đồng chủ sở hữu/bên bảo đảm) không có tranh chấp và đang không dùng để bảo đảm cho bất cứ một nghĩa vụ trả nợ nào khác.
- c. Ký Hợp đồng bảo đảm tiền vay và thực hiện các thủ tục công chứng/chứng thực, đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định của pháp luật và của BIDV.
- d. BIDV và các Tổ chức phát hành sổ tiết kiệm/giấy tờ có giá thực hiện phong tỏa tài khoản/tài sản cầm cố/ký quỹ để phát hành Thẻ.
- e. BIDV chỉ thực hiện giải chấp TSĐB sau 60 ngày (đối với thẻ JCB) và 30 ngày (đối với các thẻ khác) kể từ ngày chấm dứt sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 12 Bản các điều khoản và Điều kiện này và đồng thời Chủ Thẻ đã thanh toán toàn bộ dư nợ gốc, lãi, phí phát sinh;
- f. Đối với trường hợp tăng HMTD tạm thời, BIDV sẽ giải chấp TSĐB sau 30 ngày kể từ ngày HMTD tạm thời hết hiệu lực và đồng thời Chủ Thẻ đã thanh toán toàn bộ dư nợ gốc, lãi, phí phát sinh do tăng HMTD.

2.2. Trường hợp phát hành Thẻ không có tài sản bảo đảm, Chủ Thẻ cam kết:

- a. Dùng các nguồn thu nhập hợp pháp để đảm bảo nghĩa vụ thanh toán với BIDV trong mọi trường hợp.
- b. Thực hiện các biện pháp bảo đảm bằng tài sản (bao gồm nhưng không hạn chế việc chuyển đổi số dư tiền gửi, số dư tài khoản của khách hàng thành tài sản bảo đảm) theo yêu cầu của BIDV bất cứ khi nào BIDV cho là cần thiết. Trả nợ trước hạn cho BIDV trong trường hợp không thực hiện được các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của BIDV.

## **ĐIỀU 3: HẠN MỨC TÍN DỤNG (HMTD) VÀ HẠN MỨC SỬ DỤNG THẺ**

3.1. HMTD cấp thông qua hình thức phát hành Thẻ cho Chủ Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ và ứng tiền mặt và do BIDV quyết định.

3.2. Thời hạn duy trì HMTD: Tối đa 12 tháng kể từ khi BIDV cấp HMTD cho Chủ Thẻ đồng thời không vượt quá thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 12 Bản các điều khoản và điều kiện này. Khi hết

thời hạn duy trì HMTD, BIDV sẽ tự động tái cấp HMTD nếu Chủ Thẻ đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

3.3. Căn cứ vào điều kiện, tình hình thực tế của Chủ Thẻ, của BIDV tại mỗi thời điểm, BIDV có quyền chủ động thay đổi, chấm dứt HMTD đã cấp cho Chủ Thẻ mà không cần có sự chấp thuận của Chủ Thẻ.

3.4. Chủ Thẻ phải lập yêu cầu bằng văn bản gửi tới BIDV hoặc các hình thức khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ khi có nhu cầu thay đổi HMTD đã được phê duyệt theo Hợp đồng trước đó. BIDV sẽ căn cứ vào tình hình thực tế của Chủ Thẻ tại thời điểm đề nghị để xem xét điều chỉnh HMTD phù hợp. Một khi yêu cầu điều chỉnh HMTD được chấp thuận, HMTD mới sẽ có hiệu lực thay thế HMTD trong Hợp đồng này từ thời điểm BIDV phê duyệt HMTD mới.

3.5. Vượt HMTD:

a. Chủ Thẻ đảm bảo sử dụng Thẻ trong phạm vi HMTD đã được BIDV phê duyệt. Việc phát sinh các giao dịch Thẻ BIDV cho phép dẫn đến vượt HMTD không có nghĩa BIDV đồng ý tăng HMTD cho Chủ Thẻ.

b. Nếu sử dụng Thẻ vượt HMTD, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán ngay lập tức số tiền vượt HMTD và các khoản phí liên quan cho BIDV.

c. BIDV có quyền từ chối các giao dịch, tạm dừng sử dụng Thẻ của khách hàng và thu phí vượt HMTD (nếu có) trong trường hợp Tài khoản Thẻ bị vượt HMTD mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.

d. BIDV có quyền sử dụng thu nhập, tài khoản, tài sản thuộc sở hữu/đồng sở hữu của Chủ Thẻ mà không cần có sự chấp thuận của Chủ Thẻ để thanh toán phần dư nợ vượt HMTD.

3.6. Chủ Thẻ được ủy quyền sử dụng thẻ có thể sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức sử dụng thẻ tương ứng với từng loại giao dịch. Các hạn mức về sử dụng thẻ sẽ được BIDV quy định tại từng thời kỳ theo từng sản phẩm thẻ, hạng thẻ khác nhau mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng và được công bố trên website: [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn) và/hoặc được BIDV cài đặt theo yêu cầu của Chủ thẻ.

3.7. Chủ Thẻ phải gửi BIDV yêu cầu bằng văn bản/hình thức khác quy định của BIDV trong từng thời kỳ khi có nhu cầu thay đổi Hạn mức sử dụng Thẻ (theo từng thẻ, từng ngày, từng loại giao dịch thanh toán/rút tiền... theo quy định của BIDV từng thời kỳ) nhưng không vượt quá mức theo quy định của BIDV và pháp luật. Căn cứ vào tình hình thực tế, Hạn mức sử dụng Thẻ theo yêu cầu của khách hàng sẽ được điều chỉnh nếu trong khả năng đáp ứng của BIDV. Trường hợp BIDV chấp thuận/không chấp thuận đề nghị sẽ gửi phản hồi cho Chủ Thẻ theo các phương thức quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

a. Đối với hạn mức rút tiền mặt: Tổng hạn mức rút tiền mặt tính theo BIN của thẻ tín dụng tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng hoặc theo quy định của Pháp luật/BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn)

b. Đối với hạn mức rút tiền mặt ngoại tệ tại nước ngoài: Một Thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương ba mươi (30) triệu đồng Việt Nam trong một ngày hoặc theo quy định của Pháp luật/BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn)

#### **ĐIỀU 4: PHÁT HÀNH VÀ GIAO NHẬN THẺ, SỐ PIN**

4.1. Đối với thẻ vật lý: Chủ Thẻ chấp nhận rằng BIDV có toàn quyền chuyển Thẻ/thông tin Thẻ và số PIN cho Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà BIDV cho là phù hợp và an toàn. Chủ Thẻ được xem là đã nhận được Thẻ và PIN giấy khi Khách hàng/Chủ Thẻ/ Người được ủy quyền nhận thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ và PIN giấy (nếu có) trên chứng từ do BIDV quy định cho từng cách thức giao nhận.

4.2. Đối với thẻ phi vật lý: Chủ Thẻ trực tiếp truy vấn thông tin thẻ trên kênh Ngân hàng điện tử của BIDV triển khai từng thời kỳ và tuân thủ các quy định xác thực khách hàng tại ứng dụng Ngân hàng điện tử. Chủ Thẻ được xem là đã nhận được thông tin Thẻ và EPIN khi Khách hàng/Chủ Thẻ truy vấn thông tin Thẻ lần đầu trên kênh Ngân hàng điện tử.

4.3. Đối với EPIN, Chủ Thẻ được xem là đã nhận được PIN khi Chủ thẻ truy vấn/đặt PIN lần đầu trên các ứng dụng/dịch vụ ngân hàng điện tử của BIDV. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN theo hướng dẫn của BIDV và chịu trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh từ/liên quan đến thẻ nếu không do lỗi của BIDV.

4.4. BIDV có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của Chủ Thẻ về việc giao Thẻ/PIN giấy trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp BIDV chấp nhận đề nghị giao Thẻ trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể, BIDV 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 BIDV. BIDV được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/PIN giấy cho Chủ Thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ Thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

4.5. Chủ Thẻ phải liên hệ nhận Thẻ/PIN giấy trong vòng 180 ngày kể từ ngày Thẻ/PIN giấy được phát hành theo thông báo của BIDV trừ khi có thoả thuận khác giữa BIDV và Chủ Thẻ về thời hạn nhận Thẻ/PIN giấy. Sau thời gian trên, BIDV sẽ tiến hành xử lý Thẻ/PIN giấy không được nhận theo quy định của BIDV đối với việc không nhận Thẻ/PIN giấy của Chủ Thẻ và Chủ Thẻ vẫn phải chịu các khoản phí phát hành và/hoặc phí thường niên năm đầu tiên của Thẻ (nếu có).

4.6. Trong quá trình phát hành thẻ, BIDV có quyền thu thập thông tin, dữ liệu, chứng từ để xác thực, xác minh KH theo quy định của Pháp luật và BIDV.

#### **ĐIỀU 5: QUẢN LÝ SỬ DỤNG THẺ**

##### 5.1. Phạm vi sử dụng thẻ

a. Chủ Thẻ sử dụng Thẻ đúng mục đích theo quy định tại Hợp đồng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT, ứng rút tiền mặt tại ĐVCNT/ATM hoặc các giao dịch khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ trong phạm vi Hạn mức giao dịch. Thẻ không được sử dụng để chuyển khoản (Ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước và nạp tiền vào ví điện tử. Các giao dịch của Chủ Thẻ phải tuân thủ các quy định của pháp luật và BIDV. Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc giao dịch khống (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ), giao dịch tiền ảo, cá độ, đánh bạc, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận... hoặc giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật, các TCTQT, Tổ chức chuyển mạch thẻ, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thoả thuận hợp tác.

b. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện 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:

b1) 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

b2) 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

b3) 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

b4) 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 được mã hóa.

5.2. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm về tất cả Giao dịch Thẻ phát sinh kể từ thời điểm xác nhận về việc đã nhận được Thẻ hoặc thời điểm kích hoạt thẻ (tùy thời điểm nào sớm hơn) và phải bảo quản Thẻ, bảo mật số PIN/thông tin trên Thẻ, thông tin Sao kê hàng tháng và các thông tin phải bảo mật khác của Thẻ.

5.3. BIDV chịu trách nhiệm bảo mật thông tin về Chủ Thẻ, Thẻ, Giao dịch Thẻ ngoại trừ các trường hợp cần cung cấp cho các cá nhân, Tổ chức theo quy định của pháp luật, Tổ chức Thẻ và/hoặc theo thoả thuận giữa BIDV và Chủ Thẻ.

5.4. Chủ Thẻ cần tuân thủ các quy định dưới đây để bảo mật thông tin Thẻ/số PIN/ các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác/thông tin giao dịch thẻ:

a. Ký tên vào mặt sau Thẻ tại phần chữ ký Chủ Thẻ bằng bút bi ngay sau khi nhận được Thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện Giao dịch;

b. Bảo quản Thẻ, không tiết lộ số PIN, các thông tin trên Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn ở Số Thẻ, Ngày hết hạn, số CVV2/CVC2, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có), thông tin giao dịch Thẻ cho bất kỳ ai (kể cả người thân trong gia đình, bạn bè);

c. Không chuyển nhượng, không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ;

d. Không ghi lại số PIN trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần Thẻ;



- e. Thông báo ngay cho BIDV trong các trường hợp Chủ Thẻ phát hiện Thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc hoặc các thông tin trên Thẻ hoặc số PIN hoặc các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có) hoặc thông tin giao dịch Thẻ bị một bên thứ ba sử dụng trái phép hoặc phát hiện các Giao dịch Thẻ bất thường.
- f. Chủ Thẻ xác nhận và đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà Chủ Thẻ phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin Thẻ/giao dịch Thẻ.
- 5.5. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN/ các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có)/ thông tin giao dịch Thẻ bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải:
- Thông báo ngay cho BIDV qua Trung tâm CSKH hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch BIDV và/hoặc KH có thể chủ động thực hiện khóa thẻ trên BIDV Smart Banking.
  - Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV.
  - Nộp lại Thẻ chính và (các) Thẻ phụ cho BIDV trong trường hợp Chủ Thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện Giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ.
  - Trường hợp Thẻ nghi ngờ đã bị lộ thông tin, Chủ Thẻ không được thực hiện kích hoạt lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất hoặc thất lạc sau khi Chủ Thẻ đã thông báo cho BIDV, Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho BIDV.
  - BIDV thực hiện xử lý việc khoá Thẻ trong vòng 60 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo qua điện thoại của Chủ Thẻ.
- 5.6. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ, nếu:
- Phát sinh từ việc Chủ Thẻ gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với BIDV tại Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này trong quá trình sử dụng Thẻ;
  - Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng.
  - Các giao dịch Thẻ trái pháp luật và quy định của BIDV.
- 5.7. Chủ Thẻ được mặc định đăng ký giao dịch trực tuyến và dịch vụ xác thực giao dịch thanh toán trực tuyến quốc tế (3D Secure) khi phát hành Thẻ để tăng trải nghiệm và bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Thẻ. Trường hợp không đăng ký dịch vụ, Khách hàng/Chủ thẻ cần đăng ký đóng tính năng này tại thời điểm phát hành Thẻ và/hoặc chủ động đề nghị đóng tính năng trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 5.8. Bằng việc đăng ký sử dụng tính năng trả góp qua Thẻ tín dụng BIDV và/hoặc có thông báo của BIDV (SMS và sao kê Thẻ tín dụng định kỳ) về việc giao dịch đăng ký trả góp được chuyển đổi thành công trên hệ thống, Chủ Thẻ được xem như đã thống nhất với mọi điều kiện và điều khoản sử dụng tính năng trả góp bằng Thẻ tín dụng BIDV (Điều kiện và điều khoản sử dụng tính năng trả góp bằng Thẻ tín dụng BIDV trong từng thời kỳ được BIDV thông báo trên website: [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn)). Đối với trường hợp giao dịch đăng ký trả góp chưa được BIDV chuyển đổi thành công và đã ghi nhận trên sao kê, Chủ Thẻ cần thực hiện thông báo với BIDV chậm nhất trong vòng 02 ngày kể từ ngày giao dịch được ghi nhận trên sao kê, sau thời gian này BIDV hoàn toàn miễn trách với lãi/phí phát sinh liên quan (nếu có).
- 5.9. Chủ Thẻ có quyền yêu cầu BIDV thực hiện xử lý các yêu cầu đối với dịch vụ Thẻ qua Trung tâm CSKH và các kênh điện tử khác như BSMS, BIDV Smartbanking phù hợp với các thoả thuận giữa BIDV và Chủ Thẻ. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu có) đối với các yêu cầu về dịch vụ Thẻ. BIDV có quyền (i) thực hiện ghi âm (các) cuộc cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa BIDV và Chủ Thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ Thẻ từ Chủ Thẻ, đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có); (ii) đề nghị Chủ Thẻ cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/không thực hiện Giao dịch.
- 5.10. BIDV có quyền thay đổi số Thẻ và/hoặc ngày hết hạn của Thẻ khi Thẻ được thay thế hoặc gia hạn. Chủ Thẻ tự chịu trách nhiệm đối với việc thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà Chủ Thẻ có thể thực hiện Giao dịch hoặc có thoả thuận về thanh toán. BIDV không có trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào mà Chủ Thẻ có thể phải chịu phát sinh từ việc thay đổi này.

5.11. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng (ngoại trừ thẻ Thu phí viên), BIDV sẽ thông báo và hướng dẫn Chủ Thẻ chính thủ tục gia hạn Thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ. BIDV có quyền xác thực, xác minh lại khách hàng trong quá trình gia hạn thẻ. Ba mươi (30) ngày trước ngày Thẻ hết hạn sử dụng, nếu BIDV không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ Thẻ thì xem như Chủ Thẻ đồng ý gia hạn Thẻ. BIDV sẽ gửi thông báo gia hạn Thẻ và Thẻ đã được gia hạn cho Chủ Thẻ khi Thẻ cũ hết hạn.

5.12. Chủ Thẻ có trách nhiệm lưu trữ các giấy tờ, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ và xuất trình khi BIDV yêu cầu.

5.13. Trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ, Khách hàng không được thực hiện các hành vi sau:

a. Cung cấp không đầy đủ, chính xác, kịp thời của các tài liệu, thông tin, dữ liệu khách hàng cung cấp;  
b. Sử dụng thẻ không đúng mục đích và không thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho BIDV các khoản nợ gốc và lãi, phí phát sinh từ việc sử dụng theo hợp đồng đã giao kết (áp dụng đối với khách hàng sử dụng thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ được thấu chi).

c. 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 quan;

d. 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 thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử;

e. Sử dụng thẻ để thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;

f. Không tuân thủ đầy đủ các quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ của BIDV; các quy định về thanh toán không dùng tiền mặt theo Nghị định 52/2024/NĐ-CP (ngày 15/05/2024) và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có); các quy định khác của pháp luật có liên quan.

5.14. Đối với Thẻ Mastercard Standard TPV:

- Chủ Thẻ chỉ sử dụng Thẻ để thu cước, phí dịch vụ từ khách hàng tại ĐVCNT thuộc lĩnh vực [...]¹ (MCC [...]²) trong phạm vi Hạn mức giao dịch. Chủ Thẻ không được thực hiện các giao dịch Thẻ trái Pháp luật và trái quy định của BIDV

- Không được tham gia bất kỳ chương trình khuyến mại nào của BIDV (Ngoại trừ chương trình khuyến mại của Tổ chức Thẻ Master)

## **ĐIỀU 6: GIAO KẾT HỢP ĐỒNG KHI PHÁT HÀNH THẺ BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ**

6.1. Trường hợp phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử, Chủ Thẻ được coi là đã đề nghị giao kết hợp đồng với BIDV khi Chủ Thẻ xác thực bằng mật khẩu đăng nhập kết hợp với mã xác thực được BIDV gửi tới Chủ Thẻ, hoặc xác thực bằng các phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật và theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào sau khi đã đề nghị giao kết hợp đồng với BIDV.

6.2. Hợp đồng giữa BIDV và Chủ Thẻ phát sinh hiệu lực từ thời điểm BIDV gửi thông báo phê duyệt đồng ý đề nghị phát hành Thẻ tới Chủ Thẻ thông qua Email Chủ Thẻ đã đăng ký với BIDV hoặc OTT hoặc các hình thức khác phù hợp với quy định pháp luật và theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ.

## **ĐIỀU 7: GHI NỢ, GHI CỐ VÀO TÀI KHOẢN THẺ VÀ NGUYÊN TẮC TÍNH LÃI, PHÍ**

7.1. BIDV được quyền ghi nợ vào Tài khoản Thẻ các khoản sau đây:

- Tất cả giá trị giao dịch phát sinh từ việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin Thẻ.
- Các khoản lãi, phí:

<sup>1</sup> Chi nhánh điện thông tin lĩnh vực kinh doanh của ĐVCNT tra cứu tương ứng với mã MCC tại CV2847/BIDV-TTT ban hành ngày 28/03/2018 (ví dụ: thu cước viễn thông)

<sup>2</sup> Chi nhánh điện thông tin mã MCC của ĐVCNT (ví dụ: 4899)

b1. Lãi vay: Được cộng dồn hàng ngày theo dư nợ của Chủ Thẻ. Nguyên tắc tính lãi được cụ thể tại khoản 6.6 dưới đây;

b2. Các loại phí như Phí phát hành Thẻ; Phí thường niên; Phí giao dịch; Phí quản lý sử dụng Thẻ; Phí chuyển đổi ngoại tệ; Phí xử lý giao dịch nước ngoài, Phí ứng tiền mặt tại ATM/POS, Phí phạt khoản nợ quá hạn (Phí phạt chậm thanh toán) và các loại phí khác theo quy định tại Biểu phí dịch vụ BIDV được niêm yết tại website [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn)

7.2. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với mọi Giao dịch Thẻ thực hiện thành công và được Ghi nợ vào Tài khoản Thẻ kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV như giao dịch thanh toán trực tuyến, giao dịch Thẻ có/không nhập PIN, giao dịch không xuất trình Thẻ và các giao dịch khác mà không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch, số tiền và số lần giao dịch được BIDV quy định tại từng thời kỳ.

7.3. BIDV có quyền thực hiện việc ghi Có và hoặc ghi Nợ trên Tài khoản Thẻ trong các trường hợp sau:

a. Để yêu cầu Chủ Thẻ hoàn trả số tiền liên quan đến việc thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này.

b. Vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót/xử lý lỗi hệ thống (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.

c. Để xử lý các giao dịch được gửi tự động vào Tài khoản Thẻ từ hệ thống của các Tổ chức Thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ Thẻ liên quan đến giao dịch đó.

7.4. BIDV có quyền phong tỏa số tiền trên Tài khoản Thẻ hoặc tạm hoãn ghi Có tiền vào Tài khoản Thẻ khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi Có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của BIDV, nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ.

7.5. Nguyên tắc tính phí:

a. Các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch Thẻ (VD: phí xử lý giao dịch nước ngoài, phí chuyển đổi ngoại tệ...) được tính/áp dụng vào Ngày hạch toán giao dịch Thẻ.

b. Phí phạt khoản nợ quá hạn (phí phạt chậm thanh toán): được xác định dựa trên Số tiền thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán nhân với mức phí phạt. Phí phạt khoản nợ quá hạn (phí phạt chậm thanh toán) và các loại phí khác mục a được tính/áp dụng vào ngày BIDV thực hiện ghi Nợ/ghi Có Tài khoản Thẻ.

7.6. Nguyên tắc tính lãi: lãi được cộng dồn hàng ngày theo dư nợ của chủ thẻ và theo từng loại giao dịch, cụ thể:

a. Đối với Giao dịch ứng tiền mặt: lãi được tính theo số tiền giao dịch gốc và phí giao dịch (nếu có) kể từ ngày giao dịch đến ngày chủ thẻ thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch .

b. Đối với Giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ:

b1. Nếu chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ cuối kỳ sao kê trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán thì giao dịch trong kỳ sao kê được miễn lãi.

b2. Nếu chủ thẻ không thanh toán nợ hoặc thanh toán nợ sau ngày đến hạn thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần dư nợ cuối kỳ sao kê thì lãi được tính từ ngày giao dịch đến ngày chủ thẻ thanh toán nợ theo nguyên tắc số dư giảm dần.

7.7. Mức lãi suất, phí được quy định chi tiết tại Biểu phí dịch vụ do BIDV thông báo theo từng thời kỳ. Biểu phí dịch vụ là một phần không tách rời của Bản điều khoản và điều kiện này. BIDV có quyền chủ động thay đổi cách thức tính phí, lãi; Biểu phí dịch vụ trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ tối thiểu 07 ngày trước ngày áp dụng theo các hình thức được quy định tại Điều 15 Bản các điều khoản và điều kiện này, và thời điểm có hiệu lực của những thay đổi này được đề cập trong bản thông báo gửi Chủ Thẻ.

#### **ĐIỀU 8: SAO KÊ**

8.1. Sao kê sẽ được lập vào một ngày cố định trong tháng theo quy định của BIDV đối với từng sản phẩm Thẻ.

8.2. Hàng tháng, Chủ Thẻ sẽ nhận được một Sao kê liệt kê chi tiết các giao dịch Thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ sao kê, các giao dịch điều chỉnh (nếu có), số tiền đã thanh toán, số dư đầu kỳ sao kê, Số dư cuối kỳ sao kê, Số tiền thanh toán tối thiểu, Ngày đến hạn thanh toán, lãi suất áp dụng trong kỳ và các thông tin khác.

8.3. BIDV tự động gửi Sao kê cho Chủ Thẻ qua thư điện tử và/hoặc các kênh khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

8.4. Chủ Thẻ được xem như đã nhận được Sao kê từ BIDV trừ khi Chủ Thẻ thông báo cho BIDV về việc không nhận được Sao kê trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ Ngày sao kê.

8.5. Chủ Thẻ có trách nhiệm kiểm tra tất cả các giao dịch được liệt kê trên Sao kê. Sao kê được xem như chính xác trừ khi Chủ Thẻ thông báo bằng văn bản tới BIDV về bất kỳ sai sót nào trong vòng 10 (mười) ngày kể từ Ngày sao kê.

8.6. Trong bất cứ trường hợp nào, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp Chủ Thẻ không nhận được sao kê hoặc chậm nhận được sao kê, Chủ Thẻ vẫn có nghĩa vụ phải thanh toán Số dư cuối kỳ sao kê vào Ngày đến hạn thanh toán.

#### **ĐIỀU 9: THANH TOÁN CHO TÀI KHOẢN THẺ TÍN DỤNG**

9.1. Chủ Thẻ phải thực hiện thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu trước giờ Cut-off của hệ thống vào Ngày đến hạn thanh toán được thông báo trên Sao kê. Giờ Cut-off của hệ thống có thể được BIDV thay đổi trong từng thời kỳ và được thông báo tại sao kê của Chủ thẻ.

9.2. Loại tiền thanh toán ghi nhận trên Tài khoản Thẻ là đồng Việt Nam.

9.3. Cách thức thanh toán dư nợ: Chủ Thẻ có thể thanh toán Số dư nợ bằng tiền mặt, chuyển khoản, lệnh chuyển tiền từ Ngân hàng khác, ủy quyền cho BIDV tự động ghi nợ tài khoản Chủ Thẻ mở tại BIDV hoặc các phương thức khác theo thông báo của BIDV theo từng thời kỳ và được cập nhật trên Sao kê của Chủ Thẻ.

a. Trường hợp thanh toán tự động từ tài khoản: Chủ Thẻ đăng ký trích nợ tự động từ tài khoản của Chủ Thẻ tại BIDV hàng tháng để thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu, tỷ lệ phần trăm dư nợ cuối kỳ hoặc Số dư cuối kỳ sao kê. Tài khoản sử dụng để ủy quyền BIDV trích nợ tự động là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam thuộc sở hữu của Chủ Thẻ chính hoặc bên thứ ba nếu được bên thứ ba ủy quyền ghi nợ tự động theo quy định của pháp luật về ủy quyền. Chủ Thẻ cần đảm bảo số dư trong tài khoản đủ theo tỷ lệ/số tiền đăng ký trích nợ tự động trước thời gian quy định của BIDV tại ngày đến hạn thanh toán để BIDV thực hiện trích nợ tự động thành công. Sau thời gian quy định này, nếu không được BIDV trích nợ thành công, Chủ Thẻ chủ động thanh toán bằng các kênh thanh toán khác (nếu có nhu cầu). Thời gian quy định trích nợ được BIDV cập nhật tại sao kê hàng tháng của Chủ Thẻ.

b. Trường hợp thanh toán tại Chi nhánh và PGD của BIDV: Chủ Thẻ thanh toán bằng tiền mặt hoặc ủy nhiệm chi tại các Chi nhánh, PGD của BIDV vào các ngày làm việc trong tuần. Chủ Thẻ cần thanh toán trước giờ Cut-off của hệ thống để giao dịch thanh toán được ghi nhận trong ngày.

c. Trường hợp thanh toán chủ động từ tài khoản tại BIDV: Chủ Thẻ thanh toán thông qua BIDV Smart Banking (phiên bản web hoặc app). Trường hợp người khác thanh toán dư nợ cho Chủ Thẻ, Chủ Thẻ cung cấp thông tin tên Chủ Thẻ và số tài khoản Thẻ trên Sao kê. Chủ Thẻ cần thanh toán trước giờ Cut-off của hệ thống để giao dịch thanh toán được ghi nhận trong ngày.

d. Trường hợp thanh toán chuyển khoản liên ngân hàng: Chủ Thẻ cung cấp thông tin Chủ Thẻ chính, số Thẻ và chi nhánh phát hành Thẻ khi chuyển tiền từ ngân hàng khác. Việc chuyển khoản nên thực hiện trước ngày đến hạn thanh toán ít nhất 01 ngày làm việc. Khi thanh toán bằng chuyển khoản, lệnh chuyển tiền từ Ngân hàng khác, việc thanh toán chỉ được tính khi BIDV nhận được báo Có với số tiền thực báo Có. Số tiền thanh toán nhận được sau giờ Cut-off của hệ thống đối với tất cả các phương thức thanh toán (trừ phương thức Ủy quyền cho BIDV ghi nợ tài khoản) sẽ được tính vào ngày tiếp theo.

9.4. BIDV quyết định việc áp dụng độc lập hoặc kết hợp các biện pháp phong tỏa/ tự động trích/ thực hiện thủ tục tất toán tài khoản tiền gửi của Chủ Thẻ mở tại các Chi nhánh trên toàn hệ thống của BIDV hoặc bất kỳ tài khoản tiền gửi nào của Chủ Thẻ tại bất kỳ tổ chức tín dụng nào hoặc tài sản thuộc sở hữu/đồng sở hữu của Chủ Thẻ mà không cần bất cứ thủ tục nào khác ngay khi BIDV cho là cần thiết để thực hiện thu nợ gốc, lãi, phí. Sau khi thực hiện, BIDV có thông báo tới Chủ Thẻ theo các phương thức được quy định tại Điều 15 Bản các điều khoản và điều kiện này.

9.5. BIDV không chịu trách nhiệm về các phí và lãi phát sinh trên Tài khoản Thẻ (nếu có) do việc Tài khoản đăng ký trích nợ tự động không đủ số dư để thanh toán tại thời điểm BIDV xử lý thu nợ tự động.

9.6. Tất cả các khoản tiền chuyển tới Thẻ tín dụng hoặc ghi Có vào Tài khoản Thẻ sẽ được BIDV sử dụng để giảm Số dư nợ hiện thời trong Tài khoản Thẻ (nếu có).

9.7. Nguyên tắc thanh toán Số dư sao kê sẽ theo thứ tự ưu tiên dưới đây và theo thời gian ghi nhận các giao dịch, phí, lãi vào Tài khoản Thẻ.

a. Các khoản phí, lãi.

b. Số tiền gốc của (các) giao dịch ứng tiền mặt; số tiền gốc của (các) giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ;

c. Trường hợp các giao dịch cùng tính chất, cùng kỳ sao kê thì thứ tự ưu tiên về trình tự thời gian là từ trước đến sau theo thời gian cập nhật giao dịch gốc vào hệ thống của BIDV (ưu tiên thanh toán các giao dịch được thực hiện trước);

Tùy từng trường hợp, BIDV được quyền chủ động thay đổi thứ tự ưu tiên thanh toán nêu trên.

9.8. Trường hợp Chủ Thẻ không thể tiếp tục sử dụng Thẻ vì lý do Thẻ hết hiệu lực và/hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, Chủ Thẻ vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện này, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện, Sao kê và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

#### **ĐIỀU 10: TRA SOÁT KHIẾU NẠI**

10.1. Chủ Thẻ có quyền khiếu nại, yêu cầu tra soát Giao dịch Thẻ theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện chung này trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ Ngày giao dịch. Chủ Thẻ có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan tới giao dịch tra soát khiếu nại trong thời hạn quy định theo đề nghị của BIDV..

10.2. Chủ Thẻ có quyền thực hiện tra soát, khiếu nại giao dịch Thẻ và tra cứu thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại tại các Chi nhánh của BIDV, qua Tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc trên các ứng dụng trực tuyến theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

10.3. Trường hợp Giao dịch khiếu nại đang trong quá trình giải quyết khiếu nại, Chủ Thẻ có thể tạm thời không thanh toán các giao dịch đang khiếu nại. Trong trường hợp khiếu nại giao dịch không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh (nếu có).

10.4. Tỷ giá của các Tổ chức thẻ quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch đảo/hoàn trả có thể khác tỷ giá tại thời điểm hạch toán giao dịch gốc. BIDV thu phí chuyển đổi ngoại tệ, phí xử lý giao dịch tại nước ngoài và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do thực hiện đảo/hoàn trả giao dịch gốc.

10.5. Chủ Thẻ cần chủ động giải quyết với ĐVCNT về giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi khiếu nại đến BIDV, chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa Chủ Thẻ và ĐVCNT và cung cấp đến BIDV các chứng từ liên quan tới kết quả làm việc với ĐVCNT.

10.6. Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm...), Chủ Thẻ phải thông báo cho ĐVCNT khi ngừng sử dụng dịch vụ và lưu lại bằng chứng. BIDV có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu Chủ Thẻ không cung cấp được bằng chứng Chủ Thẻ không lựa chọn tự động gia hạn dịch vụ hoặc đã thông báo tới ĐVCNT về việc ngừng gia hạn/sử dụng dịch vụ.

10.7. Chủ Thẻ có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong việc cung cấp các thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV. Chủ Thẻ phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc.

10.8. Chủ Thẻ phải chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các Giao dịch Thẻ Chip mà Chủ Thẻ cho rằng mình bị gian lận, giả mạo hay Chủ Thẻ làm mất/thất lạc thẻ.

10.9. Chủ Thẻ phải thực hiện xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của BIDV trong trường hợp Chủ Thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.

10.10. Trường hợp Chủ Thẻ khiếu nại qua Tổng đài,

- Đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ (Tur vấn viên trực tổng đài sẽ thông báo với Chủ Thẻ), Chủ Thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV và scan, gửi qua địa chỉ email [bidv247@bidv.com.vn](mailto:bidv247@bidv.com.vn)

trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của Chủ Thẻ lên Tổng đài về việc tra soát, khiếu nại; đồng thời lưu bản gốc Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và cung cấp bản gốc cho BIDV trong trường hợp BIDV yêu cầu.

-Nếu BIDV thông báo với Chủ Thẻ cần hoàn thiện giấy đề nghị tra soát (ngay khi tiếp nhận khiếu nại qua Tổng đài), Chủ Thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của BIDV. Trường hợp Chủ Thẻ không hoàn thiện giấy đề nghị tra soát đúng hạn theo yêu cầu, BIDV được miễn trách nhiệm nếu phát sinh khiếu nại liên quan đến giao dịch và có quyền từ chối xử lý tra soát.

- Trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại không phức tạp, không có tính chất rủi ro (Tur vấn viên trực Tổng đài không đề nghị Chủ Thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát khiếu nại), BIDV sẽ sử dụng file ghi âm làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

10.11. Trường hợp Chủ Thẻ không thống nhất với phản hồi của BIDV về kết quả khiếu nại và Chủ Thẻ yêu cầu thực hiện khiếu nại tiếp theo, Chủ Thẻ cần bổ sung bằng chứng chứng minh kết quả xử lý của BIDV là chưa phù hợp.

10.12. BIDV có trách nhiệm thông báo tới Chủ Thẻ thời hạn xử lý khiếu nại khi tiếp nhận giao dịch và tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ hồ sơ đề nghị lần đầu của Chủ Thẻ. Đối với các khiếu nại liên quan đến phủ nhận giao dịch thực hiện từ Thẻ, số lượng giao dịch tra soát áp dụng theo quy định của Tổ chức thẻ từng thời kỳ.

10.13. BIDV có quyền sử dụng bất kỳ chứng từ nào liên quan đến Giao dịch Thẻ như là bằng chứng rằng Giao dịch do chính Chủ Thẻ thực hiện/ủy quyền thực hiện.

10.14. BIDV có quyền từ chối tra soát khiếu nại của Chủ Thẻ trong các trường hợp sau:

- Chủ Thẻ khiếu nại giao dịch không đúng hoặc quá thời hạn quy định.

- Chủ Thẻ không cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan đến giao dịch khiếu nại theo yêu cầu của BIDV trong thời hạn quy định.

- Khiếu nại liên quan đến giao dịch thanh toán theo định kỳ, liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ.

- Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc các giá trị quy đổi tương đương khác ra VND tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch, mua xăng tự động,...) và các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 5USD hoặc giá trị quy đổi VND tương đương tại các loại hình ĐVCNT khác.

10.15. BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ Thẻ về những Giao dịch Thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

- ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của BIDV;

- Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống máy giao dịch tự động các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ;

- Thiên tai hay bất kỳ sự cố hệ thống xử lý, truyền tin hoặc bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của BIDV, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo;

- Lỗi của chủ thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của bản Điều khoản, điều kiện chung này vì bất cứ lý do gì.

#### **ĐIỀU 11: NỢ QUÁ HẠN**

11.1. Tại ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu thì khoản nợ thẻ tín dụng được xác định là khoản nợ quá hạn. Nếu quá hạn đến 75 ngày, BIDV sẽ chuyển toàn bộ Số dư cuối kỳ sao kê của Chủ Thẻ sang nợ quá hạn.

11.2. Các khoản tiền thuộc Giao dịch Thẻ chưa được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ tại thời điểm chuyển nợ quá hạn cũng sẽ được chuyển nợ quá hạn khi các khoản tiền này được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ.

11.3. Sau khi chuyển nợ quá hạn, BIDV có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV để thu hồi nợ (bao gồm số dư nợ gốc, lãi, phí và các khoản chi phí phát sinh liên quan đến quá trình thu hồi nợ) từ thu nhập, tài khoản của Chủ Thẻ mở tại các Chi nhánh trên toàn hệ thống của BIDV hoặc bất kỳ tài khoản tiền gửi nào của Chủ Thẻ

tại bất kỳ tổ chức tín dụng nào hoặc tài sản thuộc sở hữu/đồng sở hữu của Chủ Thẻ mà không cần có sự chấp thuận của Chủ Thẻ.

11.4. Chủ Thẻ chấp thuận việc BIDV thực hiện liên hệ, gửi thông tin về việc thu hồi nợ quá hạn của Chủ Thẻ tới các tổ chức, cá nhân mà BIDV nhận định có liên quan đến Chủ Thẻ (như cơ quan công tác, người thân...) để hỗ trợ việc thu nợ quá hạn của Chủ Thẻ.

**ĐIỀU 12: KHÓA THẺ, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ, TỪ CHỐI THANH TOÁN, CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ VÀ THU HỒI THẺ**

12.1. Thẻ bị khóa thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. Theo đề nghị của Chủ thẻ
- b. Tài khoản Thẻ bị vượt HMTD
- c. BIDV đánh giá khách hàng có nguy cơ suy giảm/không có khả năng trả nợ/nợ xấu
- d. Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu Thẻ, Thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch Thẻ trái quy định pháp luật
- e. Chủ Thẻ không kích hoạt sử dụng thẻ sau tối đa 180 ngày kể từ ngày phát hành/phát hành hạn lại Thẻ hoặc ngày gia hạn nhận Thẻ (nếu có)
- f. Khi Chủ thẻ chưa hoàn thành khai báo và đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học với dữ liệu Bộ Công an để có thể thực hiện các giao dịch Thẻ bằng phương tiện điện tử theo quy định của pháp luật/BIDV theo từng thời kỳ trên webiste: [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn).
- g. Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực hoặc hết thời hạn
- h. Theo thông báo, cảnh báo của cơ quan chức năng, TCTQT, TCCMT, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác
- i. Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản điều khoản, điều kiện chung này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV
- j. Theo quy định của pháp luật và BIDV từng thời kỳ

12.2. Thẻ bị tạm dừng giao dịch khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. 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.

- b. Thẻ có nguy cơ bị gian lận, giả mạo.

12.3. Thẻ bị từ chối thanh toán thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. Thẻ hết hạn sử dụng
- b. Thẻ bị khóa, chấm dứt sử dụng
- c. Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán khống và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của pháp luật, các TCTQT, TCCMT, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác.
- d. HMTD Thẻ và/hoặc Hạn mức sử dụng không đủ chi trả khoản thanh toán hoặc trạng thái Thẻ/tài khoản Thẻ không hợp lệ
- e. Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản điều khoản, điều kiện chung này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV

12.4. Thẻ bị chấm dứt sử dụng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. Theo đề nghị của Chủ Thẻ
- b. BIDV đánh giá Khách hàng có nguy cơ suy giảm/ không có khả năng trả nợ;
- c. Việc duy trì HMTD, theo nhận định của BIDV, dẫn đến BIDV vi phạm các quy định của pháp luật, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- d. Chủ Thẻ sử dụng không đúng mục đích hoặc vi phạm Hợp đồng, Bản điều khoản và điều kiện chung này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV;
- e. Chủ Thẻ cung cấp các thông tin sai sự thật; sử dụng tài liệu, thông tin, dữ liệu giả mạo, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác
- f. Khi Chủ Thẻ phụ được cơ quan chức năng tuyên bố đã chết/mất tích/tước quyền công dân, truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc không cư trú tại Việt Nam (trường hợp người nước ngoài), mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức,...; hoặc được Khách hàng thông báo cho BIDV về việc chấm dứt việc ủy quyền sử dụng thẻ cho (các) Chủ Thẻ phụ và yêu cầu BIDV thực hiện chấm dứt thẻ tương ứng.
- g. Chủ Thẻ phát sinh nợ xấu tại BIDV và/hoặc các TCTD khác;

- h. Chủ Thẻ không duy trì và/hoặc không bổ sung TSBĐ/biện pháp bảo đảm theo quy định;
- i. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế;
- j. Chủ thẻ không còn đáp ứng điều kiện phát hành và sử dụng thẻ theo chính sách của BIDV trong từng thời kỳ.
- k. Chủ Thẻ gặp sự kiện Bất khả kháng kéo dài theo quy định tại Điều 22 của Bản điều khoản và điều kiện chung này;
- l. Theo toàn quyền nhận định của mình, BIDV nghi ngờ Chủ Thẻ/Khách hàng, giao dịch của Chủ Thẻ liên quan đến tội phạm, rửa tiền, tài trợ khủng bố/phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng, chống rửa tiền theo quy định của pháp luật và BIDV;
- m. Theo quy định của pháp luật Việt Nam, Ngân hàng Nhà Nước và BIDV trong từng thời kỳ.

12.5. Thẻ có thể bị thu hồi khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- 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. Khi chấm dứt sử dụng thẻ

12.6. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không giải trừ nghĩa vụ tài chính của Chủ Thẻ theo hợp đồng này. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ gốc, lãi, phí (nếu có) tại thời điểm Thẻ bị chấm dứt sử dụng.

12.7. BIDV có quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ, thu hồi toàn bộ dư nợ gốc, lãi, phí phát sinh đến ngày hết hạn HMTD thẻ và/hoặc chuyển toàn bộ khoản vay của Khách hàng sang nợ quá hạn, xử lý TSBĐ/biện pháp bảo đảm của Khách hàng/Bên bảo đảm.

12.8. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng Thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa Thẻ do nghi ngờ gian lận giả mạo).

12.9. Trong trường hợp không trả được nợ, Chủ Thẻ phải thực hiện các nghĩa vụ theo thoả thuận trong (các) hợp đồng bảo đảm liên quan đến Hợp đồng (nếu có). Nếu tiền thu được do xử lý TSBĐ không đủ để thanh toán dư nợ gốc, lãi, phí và các chi phí khác có liên quan thì Chủ Thẻ có nghĩa vụ tiếp tục sử dụng mọi tài sản và thu nhập hợp pháp khác để thanh toán hết số tiền còn lại cho BIDV.

### **ĐIỀU 13: BẢO HIỂM VÀ DỊCH VỤ ƯU ĐÃI THẺ**

13.1. Chủ Thẻ đồng ý để BIDV mua bảo hiểm du lịch quốc tế cho Chủ Thẻ tín dụng quốc tế hạng Bạch Kim trở lên (tại công ty bảo hiểm do BIDV lựa chọn). Theo đó, Chủ Thẻ đồng thời là người được bảo hiểm và người thụ hưởng của bảo hiểm du lịch quốc tế. Chủ Thẻ xác nhận rằng đã được tư vấn, giải thích đầy đủ, đồng thời hiểu rõ và chấp thuận số tiền bảo hiểm và các quyền lợi bảo hiểm theo thông báo tại website của BIDV trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ cũng đồng ý rằng BIDV có toàn quyền thỏa thuận, sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện của bảo hiểm du lịch quốc tế nói trên, hoặc có thể đình chỉ, hủy bỏ hoặc chấm dứt bảo hiểm này và thông báo về việc đình chỉ, hủy bỏ hoặc chấm dứt bảo hiểm tại website của BIDV hoặc qua các phương thức khác theo quy định tại Điều 15 Bản các điều khoản và điều kiện này.

13.2. Đối với các ưu đãi dịch vụ đặc quyền (bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ Phòng chờ quốc tế), trường hợp Chủ Thẻ sử dụng dịch vụ không đúng chính sách ưu đãi BIDV quy định, BIDV có quyền ghi nợ thẻ tín dụng của Chủ Thẻ giá trị lượt dịch vụ Chủ Thẻ đã sử dụng không đúng chính sách và Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán khoản chi phí phát sinh này theo đúng quy định.

### **ĐIỀU 14: CÁC QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CHỦ THẺ TRONG TRƯỜNG HỢP CÓ THẺ PHỤ**

14.1. HMTD chỉ được BIDV cấp cho Chủ Thẻ chính. (Các) Chủ Thẻ phụ chỉ được phép sử dụng trong phạm vi HMTD đã được BIDV cấp cho Chủ Thẻ chính, (các) Chủ Thẻ phụ không được cấp HMTD riêng.

14.2. Chủ Thẻ phụ được Chủ Thẻ chính đăng ký phát hành và cho phép sử dụng thẻ với tư cách là Chủ Thẻ phụ và cam kết thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ.

14.3. Chủ Thẻ chính và/hoặc (các) Chủ Thẻ phụ có trách nhiệm thanh toán cho BIDV tất cả các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ/sử dụng thông tin Thẻ đã được cấp cho Chủ Thẻ và các khoản lãi, phí liên quan đến Giao dịch Thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ chính và/hoặc (các) Chủ Thẻ phụ không ký xác nhận trên HGD. Trong trường hợp Chủ Thẻ chính không thanh toán số dư nợ, (các) Chủ Thẻ phụ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ và ngược lại.



14.4. Chủ Thẻ chính, (các) Chủ Thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm trong việc thực hiện Hợp đồng. Việc mất khả năng thực hiện Hợp đồng của Chủ Thẻ chính vì bất kỳ lý do gì và trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm giải trừ nghĩa vụ liên đới của (các) Chủ Thẻ phụ trong việc thực hiện Hợp đồng và ngược lại.

14.5. Tất cả các thông báo, văn bản liên quan sẽ được gửi cho Chủ Thẻ chính theo các hình thức được quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này.

14.6. Giao dịch của Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ được thể hiện trên cùng một Sao kê và được gửi cho Chủ Thẻ chính theo các phương thức mà Chủ Thẻ chính đăng ký với BIDV.

14.7. Chủ Thẻ chính quyết định hạn mức giao dịch của (các) Chủ Thẻ phụ; được quyền đề nghị, thực hiện mọi hoạt động liên quan đến Chủ Thẻ chính, (các) Chủ Thẻ phụ; Thẻ chính, (các) Thẻ phụ mà không cần có xác nhận của (các) Chủ Thẻ phụ.

14.8. Chủ Thẻ phụ được yêu cầu khóa Thẻ, khóa giao dịch thanh toán trực tuyến và các yêu cầu khác cho Thẻ của mình theo quy định của BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: bidv.com.vn

14.9. Trong trường hợp cần thiết, (các) Chủ Thẻ phụ có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ và gửi trả Thẻ đã được cắt đôi cho BIDV. Tuy nhiên, Chủ Thẻ phụ hoàn toàn không có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ chính cũng như bất kỳ yêu cầu khác liên quan đến hiệu lực của Hợp đồng.

#### **ĐIỀU 15: THÔNG BÁO**

15.1. Chủ Thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại Hợp đồng là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ Thẻ. Đây là địa chỉ BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ Thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. Chủ Thẻ phải thông báo cho BIDV trước 3 (ba) ngày làm việc tính từ ngày Chủ Thẻ thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ Thẻ không gửi thông báo kịp thời về sự thay đổi trên.

15.2. BIDV thông báo phát hành thẻ, thông báo/ lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác cho Khách hàng/Chủ Thẻ qua email khách hàng đăng ký với BIDV trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ. Trường hợp, Chủ Thẻ có nhu cầu nhận các thông báo qua SMS thì Khách hàng/Chủ Thẻ sẽ phải trả phí theo Biểu phí dịch vụ BSMS BIDV theo quy định từng thời kỳ. Đối với các thông tin khác, BIDV thông báo thông qua ít nhất một trong các phương thức như: thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, đăng tải trên website chính thức của BIDV, gửi thư điện tử, nhắn tin (sms), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ Thẻ đã đăng ký với BIDV. Trong đó, kênh thông báo giao dịch chính thức của BIDV về giao dịch thẻ là thư điện tử (email). Chủ Thẻ phải thông báo cho BIDV trước 3 (ba) ngày làm việc tính từ ngày Chủ Thẻ thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ Thẻ không gửi thông báo kịp thời về sự thay đổi trên.

15.3. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ Thẻ đã nhận:

- a. Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc
- b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
- c. Vào ngày BIDV gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
- d. Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc các website khác của BIDV; hoặc
- e. Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

15.4. Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến Thẻ được BIDV gửi cho Chủ Thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ Thẻ để lộ những thông tin này.

15.5. Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho BIDV khi có những thay đổi của Chủ Thẻ về nguồn thu nhập để trả nợ, các tranh chấp có khả năng ảnh hưởng tới việc trả nợ, địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc/điện thoại di động/email, thông tin về tài khoản của Chủ Thẻ tại các tổ chức tín dụng khác và tại BIDV và chịu mọi thiệt hại nếu có thay đổi mà không thông báo cho BIDV.

**ĐIỀU 16: LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

16.1. Hợp đồng này được lập và điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam.

16.2. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, nếu có tranh chấp giữa BIDV và Chủ Thẻ, các bên sẽ giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng, hoà giải. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng, hoà giải thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân..., tỉnh/thành phố...<sup>3</sup> giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

16.3. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này hay bất kỳ phần nào của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

16.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của BIDV theo như Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của BIDV trừ khi BIDV có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

16.5. Trường hợp Chủ Thẻ vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, nơi cư trú mới theo quy định tại Điều 15 Bản các điều khoản và điều kiện này và/hoặc đã gạch tên khỏi hộ khẩu và/hoặc xuất cảnh quá sáu tháng mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, Chủ Thẻ được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại văn bản này là nơi cư trú cuối cùng của Chủ Thẻ. BIDV được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt, Chủ Thẻ chấp nhận việc Tòa xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ Thẻ.

16.6. Trường hợp Tòa án buộc Chủ Thẻ phải trả nợ, Chủ Thẻ phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của BIDV trong quá trình khởi kiện gồm chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư) và các chi phí khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

**ĐIỀU 17: SỬA ĐỔI BỔ SUNG HỢP ĐỒNG**

17.1. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này và các tài liệu kèm theo (nếu có), các thỏa thuận, đề nghị thay đổi HMTD, đề nghị thay đổi biện pháp bảo đảm, tài sản bảo đảm, hợp đồng bảo đảm là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng Thẻ tín dụng và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

17.2. Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày gửi thông báo. Chủ Thẻ được coi là chấp thuận với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung nếu Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ và không thực hiện chấm dứt sử dụng Thẻ. Trường hợp Chủ Thẻ không đồng ý với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, Chủ Thẻ cần có thông báo chính thức bằng văn bản gửi tới BIDV.

**ĐIỀU 18: NGÔN NGỮ**

18.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, các tài liệu liên quan giữa BIDV và Chủ Thẻ là tiếng Việt.

18.2. Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có sự sai khác về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

---

3

Chi nhánh chủ động lựa chọn Tòa án giải quyết tranh chấp đối với từng khách hàng theo nguyên tắc: (i) Thuận lợi cho việc giải quyết tranh chấp; (ii) Giảm thiểu thời gian, chi phí đi lại (lưu ý TAND cấp huyện nơi Chi nhánh/Phòng Giao dịch có trụ sở).

**ĐIỀU 19: ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VISA CONCIERGE ĐỐI VỚI CHỦ THẺ BIDV HẠNG INFINITE, HẠNG SIGNATURE, HẠNG PLATINUM**

19.1. Khi Chủ Thẻ liên hệ trực tiếp tới Tổng đài BIDV để yêu cầu sử dụng Dịch vụ Visa Concierge, Chủ Thẻ đồng ý việc ủy quyền cho BIDV liên hệ với Tổ chức Thẻ Visa để hỗ trợ Chủ Thẻ sử dụng Dịch vụ này.

19.2. Phạm vi ủy quyền, tiếp nhận hỗ trợ: BIDV sẽ tiếp nhận và cung cấp cho Chủ Thẻ các thông tin về hàng hóa, dịch vụ do Visa cung cấp, không hỗ trợ việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ. Nếu có nhu cầu thanh toán tiền mua hàng, Chủ Thẻ liên hệ trực tiếp tới Tổng đài Visa Concierge hoặc đồng ý để BIDV thông báo với Visa Concierge liên hệ trực tiếp và phục vụ nhu cầu mua hàng của Chủ Thẻ.

**ĐIỀU 20: SỰ KIỆN VI PHẠM**

20.1. Chủ Thẻ được coi là vi phạm Hợp đồng trong các trường hợp sau:

a. Chủ Thẻ:

a1. Bị mất năng lực hành vi dân sự/bị hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/điều tra/truy tố/xét xử về hình sự/chịu trách nhiệm hình sự/bị áp dụng hình phạt về hình sự; và/hoặc Bên bảo đảm xảy ra sự kiện: Bị mất năng lực hành vi dân sự/bị hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/điều tra/truy tố/xét xử về hình sự/chịu trách nhiệm hình sự/bị áp dụng hình phạt về hình sự;

a2. Vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng.

a3. Vi phạm nghĩa vụ đối với bất kỳ khoản cấp tín dụng nào tại BIDV.

a4. Vi phạm nghĩa vụ đối với bất kỳ khoản cấp tín dụng nào tại bất kỳ tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nào với giá trị khoản vay (và/hoặc phần nghĩa vụ bị vi phạm) bằng .....%<sup>4</sup> trở lên so với giá trị hạn mức/khoản tín dụng được BIDV cấp.

a5. Bị xếp nợ cần chú ý trở lên tại bất kỳ tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nào theo kết quả tra cứu thông tin tín dụng của Khách hàng trên hệ thống CIC”.

b. Một trong những chủ thể trong nhóm khách hàng liên quan của Chủ Thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ đối với BIDV. Nhóm Khách hàng liên quan theo thỏa thuận của các bên bao gồm:<sup>5</sup>

b1. Doanh nghiệp do Chủ Thẻ hoặc vợ/chồng của Chủ Thẻ làm chủ sở hữu (chủ sở hữu đối với công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên hoặc chủ doanh nghiệp tư nhân);

b2. Doanh nghiệp mà Chủ Thẻ (i) sở hữu từ 50% vốn điều lệ/tổng số cổ phần phổ thông/vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên; và/hoặc (ii) có quyền trực tiếp hoặc gián tiếp quyết định bổ nhiệm đa số hoặc tất cả thành viên Hội đồng quản trị/Hội đồng thành viên, Giám đốc hoặc Tổng Giám đốc, người quản lý khác, thành viên Ban kiểm soát của doanh nghiệp đó; và/hoặc (iii) có quyền quyết định việc sửa đổi, bổ sung Điều lệ của doanh nghiệp đó;

b3. Cá nhân là vợ/chồng của Chủ Thẻ.

20.2. Khi phát sinh bất kỳ một sự kiện vi phạm nào, BIDV được quyền yêu cầu Chủ Thẻ thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục trong một thời gian hợp lý do BIDV quyết định. Trường hợp Chủ Thẻ không khắc phục hoặc khắc phục không đầy đủ, BIDV sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết để thu hồi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn: dừng giải ngân vốn vay/cấp tín dụng mới; tạm khóa và/hoặc ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Chủ Thẻ để thu nợ trước hạn hoặc đến hạn; khởi kiện, phát mại tài sản của Chủ Thẻ đang ký quỹ, cầm cố, thế chấp tại BIDV, đình chỉ cho vay và thu hồi nợ trước hạn.

**ĐIỀU 21: THU THẬP, SỬ DỤNG VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Bằng việc mở, sử dụng Thẻ và các dịch vụ của BIDV, KH đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin KH theo quy định của các Điều khoản, Điều kiện chung này phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ.

21.1. Thu thập Thông tin KH

<sup>4</sup> Tỷ lệ này do Chi nhánh chủ động xem xét, quyết định hoặc căn cứ ủy nhiệm cấp tín dụng của Trụ sở chính để áp dụng (nếu khoản tín dụng thuộc thẩm quyền phán quyết của Trụ sở chính).

<sup>5</sup> Trường hợp văn bản ủy nhiệm cấp tín dụng của Trụ sở chính (đối với các khoản cấp tín dụng thuộc thẩm quyền phán quyết tín dụng của Trụ sở chính) có quy định khác về những trường hợp được xác định là người có liên quan của khách hàng, Chi nhánh chủ động sửa đổi, bổ sung điều khoản này theo nội dung ủy nhiệm cấp tín dụng của Trụ sở chính

- a. Thông tin của KH được BIDV thu thập từ nguồn KH cung cấp, thông tin do BIDV tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng (bao gồm giao dịch thu thập nhận diện và xác thực sinh trắc học của KH, tương tác trên môi trường số), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của Pháp luật. KH đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.
- b. KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân/ giấy đăng ký kinh doanh, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email ...) ngay sau khi KH có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo/thông báo không kịp thời, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của Pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng được miễn trách khỏi các nghĩa vụ, liên quan đối với các tranh chấp.
- c. KH chịu trách nhiệm thông báo ngay tới các điểm giao dịch của BIDV khi có bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH cá nhân của BIDV theo quy định hiện hành của BIDV (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do KH không thông báo kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này.
- d. KH cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:
  - Nếu Chủ tài khoản đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ hoặc phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, Chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định Pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.
  - Trong trường hợp KH phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, KH có trách nhiệm đến ngân hàng kê khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN) hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho KH tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).
  - KH cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).
- e. Trừ khi được quy định khác đi tại Điều Khoản, Điều Kiện chung này hoặc các bên có thỏa thuận khác, mọi thông báo của KH cho BIDV đều cần được thực hiện theo hình thức bằng văn bản giấy.

21.2. BIDV sẽ sử dụng Thông tin KH có liên quan đến các mục đích sau:

- a. Xác thực KH khi đăng ký, sử dụng dịch vụ của BIDV.
- b. Cung cấp dịch vụ đến KH căn cứ: (i) Thông tin KH khai báo để đăng ký dịch vụ; và/hoặc (ii) Thông tin KH đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của Pháp luật.
- c. Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, sản phẩm bảo hiểm, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của Pháp luật.
- d. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV.
- e. Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với KH (kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến KH và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường do đơn vị thứ 3 thực hiện thay BIDV).
- f. Cải thiện trải nghiệm trực tuyến của KH và đo lường hiệu quả của các hoạt động tiếp thị

21.3. Cung cấp thông tin KH: BIDV cam kết bảo mật thông tin KH, thông tin KH sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:

- a. Theo yêu cầu của Khách hàng hoặc Người đại diện hợp pháp của KH. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí của BIDV khi đề nghị BIDV cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, BIDV sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

- b. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
- c. Theo yêu cầu của bên thứ ba được KH đồng ý hoặc uỷ quyền.
- d. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của KH trong trường hợp Chủ Thẻ chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
- e. Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.
- f. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của Pháp luật về thi hành án.
- g. Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền khác.
- h. Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- i. Nhằm thực hiện các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, BIDV có thể phải cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân cho các bên thứ ba liên quan của BIDV và các bên thứ ba này có thể có trụ sở tại Việt Nam hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam. Khi thực hiện cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, BIDV sẽ yêu cầu bên thứ ba tiếp nhận đảm bảo an toàn, bảo mật đối với dữ liệu cá nhân được cung cấp/chuyển giao. BIDV cam kết tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật Việt Nam để bảo vệ an toàn cho dữ liệu cá nhân.
- j. Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến bên thứ ba gồm: Ngân hàng/ Ngân hàng giữ Tài khoản Nostro của BIDV, KH, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho KH để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán, xử lý khiếu nại và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ, ưu đãi, khuyến mại cho KH.
- k. Cung cấp cho nhân viên của BIDV và/hoặc bên thứ ba khi nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để: (i) Thực hiện các yêu cầu của KH; (ii) Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, xử lý giao dịch và xử lý khiếu nại (nếu có); (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi
- l. Cung cấp thông tin liên quan đến Chủ thẻ và Hợp đồng này cho Bên thứ ba là các cá nhân, tổ chức có chức năng nhằm mục đích thực hiện các hoạt động thu hồi nợ, mua bán nợ, xử lý nợ mà không cần thông báo cho Chủ thẻ về việc này. Để làm rõ, Chủ thẻ đồng ý rằng Bên thứ ba tiếp nhận thông tin của Chủ thẻ và Hợp đồng này có chức năng thu hồi nợ, mua bán nợ, xử lý nợ được phép cung cấp thông tin này cho bất kỳ cá nhân, tổ chức để thực hiện hoạt động thu hồi nợ.
- m. Theo yêu cầu của các Tổ chức thẻ.
- n. Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.
- o. Trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

#### 21.4. KH đồng ý rằng:

- a. BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân đã được KH cung cấp tại các Biểu mẫu Đăng ký/Đề nghị thay đổi bổ sung thông tin KH, thông tin giao dịch của KH phát sinh trong quá trình sử dụng mọi dịch vụ do BIDV cung cấp, thông tin sinh trắc học mà KH đã cung cấp cho ngân hàng; để xác thực thân nhân của KH đó, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến, triển khai liên hệ tới KH trong các chương trình chăm sóc KH chủ động, khảo sát, tiếp thị, hướng dẫn KH đăng ký/đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV qua Tổng đài; gửi thông báo dịch vụ Ngân hàng.
- b. BIDV lưu giữ hình ảnh của KH chia sẻ, sử dụng trong các dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp hoặc do BIDV kết nối với đối tác xây dựng, trên môi trường trực tuyến điện toán đám mây.
- c. BIDV sử dụng công cụ đo lường và phân tích của các đối tác trong và ngoài nước để thu thập thông tin định danh kỹ thuật liên quan đến loại trình duyệt, thiết bị, mã quảng cáo khi KH xem và tương tác với quảng cáo và thao tác trên các màn hình ứng dụng của BIDV...để giúp BIDV đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Bản thân các thông tin này không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân cụ thể KH, email hoặc số điện thoại của KH.
- d. KH hiểu rằng nếu KH tải và mở ứng dụng hoặc đăng nhập vào ứng dụng và trở thành KH của BIDV từ các kênh quảng cáo mà KH đã cho phép nhà cung cấp mạng xã hội chia sẻ với BIDV, việc BIDV thu thập được các thông tin định danh kỹ thuật tại mục (c) nói trên chỉ nhằm phục vụ đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Thông tin mà BIDV thu thập được phụ thuộc vào việc cài đặt quyền riêng tư mà KH đã đặt với nhà cung cấp mạng xã hội của mình, hoặc các chợ ứng dụng (Apple Store, Google Play).

**ĐIỀU 22: CÁC THỎA THUẬN KHÁC**

22.1. Khách hàng có nghĩa vụ cập nhật các loại hình, thủ đoạn tội phạm được đăng tải trên các kênh thông tin chính thống (website Bộ Công an, ứng dụng VNEID ...) và thông báo của Ngân hàng để chủ động phòng tránh các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ.

22.2. Ngân hàng có quyền bù trừ các nghĩa vụ của Khách hàng đối với Ngân hàng theo quy định tại Hợp đồng này và/hoặc các văn kiện tín dụng, văn kiện bảo đảm được xác lập với Ngân hàng thông qua phương thức: (i) trích tài khoản tiền gửi (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản tiền gửi thanh toán, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các tài khoản tiền gửi khác) của Khách hàng mở tại các Chi nhánh trong hệ thống Ngân hàng); và/hoặc (ii) chủ động đối trừ bất kỳ nghĩa vụ nào khác của Khách hàng tại Ngân hàng. Ngân hàng không phải thông báo cho Khách hàng, bên thứ ba trước khi thực hiện bù trừ nghĩa vụ.

22.3. Bất khả kháng:

a. Sự kiện bất khả kháng: Là sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được, không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

b. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện bất khả kháng và tác động của sự kiện đó tới việc thực hiện Hợp đồng trong vòng 10 ngày từ khi phát sinh sự kiện, và trong vòng 15 ngày Chủ Thẻ phải gửi văn bản cho BIDV mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các xác nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng, BIDV thông báo cho Chủ Thẻ theo các phương thức được quy định tại Điều 15. Quá thời hạn trên, nếu bên bị ảnh hưởng không thực hiện các thủ tục theo quy định tại khoản này, bên đó phải bồi thường cho những tổn thất phát sinh (nếu có);

c. Trong khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp thích hợp để giảm thiểu hoặc loại bỏ hậu quả của sự kiện bất khả kháng đó, và vẫn phải cố gắng thực hiện các nghĩa vụ trong hoàn cảnh thực tế và khả năng cho phép;

d. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, nghĩa vụ của các Bên theo Hợp đồng ngay lập tức được phục hồi lại. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện ngay các nghĩa vụ mà mình chưa thực hiện được trong thời gian xảy ra bất khả kháng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác;

e. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 6 tháng hoặc gây ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến các Bên không thực hiện được Hợp đồng này, thì BIDV có quyền chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ. Việc BIDV xử lý khi chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp này được thực hiện theo Điều 12 Hợp đồng này.

**ĐIỀU 23: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

23.1. Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực áp dụng từ ngày 01 tháng 10 năm 2024 cho việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng tổ chức của Chủ thẻ tại BIDV, trừ quy định tại Khoản 23.2 Điều này.

23.2. Điểm f và g, Khoản 1, Điều 12 có hiệu lực từ 01/01/2025

23.3. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày Chủ Thẻ thực hiện giao kết Hợp đồng và kết thúc sau 60 ngày (đối với thẻ JCB) và 30 ngày (đối với các thẻ khác) kể từ ngày Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định tại Điều 12 Hợp đồng đồng thời Chủ Thẻ đã trả nợ toàn bộ gốc, lãi và phí (nếu có) phát sinh từ Hợp đồng này, khi đó Hợp đồng này coi như được thanh lý.

23.4. BIDV có quyền chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền của BIDV theo Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ Thẻ.

23.5. Quyền sở hữu Thẻ thuộc về BIDV và không thể chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ người nào khác. Chủ Thẻ phải thực hiện hoàn trả Thẻ cho BIDV ngay lập tức theo yêu cầu của BIDV tại bất kỳ thời điểm nào.

23.6. Những nội dung không quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, và các quy định và quy chế khác của BIDV, các thỏa thuận cam kết giữa Chủ Thẻ với BIDV.

**E2. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ**

Phạm vi áp dụng: Điều khoản, điều kiện thẻ tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân mở và sử dụng thẻ ghi nợ. Bản các điều khoản và điều kiện sau đây quy định các nội dung về Thẻ ghi nợ và cách thức sử dụng Thẻ ghi nợ do BIDV phát hành, được công bố tại trang thông tin điện tử chính thức của Ngân hàng (<https://www.bidv.com.vn>) hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch nào của BIDV hoặc các kênh cung cấp dịch

vụ của ngân hàng hoặc truy cập qua mã QR code in bên cạnh. Khi Chủ thẻ sử dụng thẻ ghi nợ do BIDV phát hành có nghĩa Chủ thẻ đã đọc và đồng ý với nội dung Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ đồng thời chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này.

### **ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

Trong hợp đồng này, các từ ngữ, từ viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. **BIDV** là Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, trong từng ngữ cảnh cụ thể là Trụ sở chính và/hoặc (các) Chi nhánh/Phòng Giao dịch.
- 1.2. **Chủ Thẻ** là cá nhân được BIDV cung cấp Thẻ để sử dụng bao gồm Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ.
- 1.3. **Chủ Thẻ chính hoặc Khách hàng (KH)** Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với BIDV theo nội dung quy định tại bản Điều khoản, điều kiện này và được cung cấp thẻ để sử dụng.
- 1.4. **Chủ Thẻ phụ** Là cá nhân được Chủ Thẻ chính cho phép sử dụng thẻ trong phạm vi cho phép của Chủ Thẻ chính đã đăng ký tại BIDV 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 Bản các điều khoản và điều kiện này.
- 1.5. **Chương trình phát hành và quản lý Thẻ** là hệ thống phần cứng và phần mềm quản lý toàn bộ quá trình phát hành và sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
- 1.6. **Chấm dứt sử dụng Thẻ** là việc BIDV không cho Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ chủ động không sử dụng thẻ
- 1.7. **Chữ ký điện tử** là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.
- 1.8. **Dịch vụ giao Thẻ/PIN theo yêu cầu** là dịch vụ giao Thẻ và/hoặc PIN theo yêu cầu của Chủ Thẻ tại địa điểm đã được Chủ Thẻ chỉ định bằng văn bản với BIDV.
- 1.9. **Dịch vụ Thẻ cung cấp qua Trung tâm CSKH** bao gồm các dịch vụ như: khoá Thẻ tạm thời, kích hoạt Thẻ, cung cấp thông tin về Thẻ/Giao dịch Thẻ, thay đổi địa chỉ nhận Sao kê/số điện thoại di động/địa chỉ Email/tỷ lệ thanh toán nợ tự động, kích hoạt/hủy kích hoạt giao dịch Ecommerce và các dịch vụ khác theo quy định của BIDV tại từng thời kỳ.
- 1.10. **Dịch vụ xác thực giao dịch thanh toán trực tuyến quốc tế (gọi tắt là Dịch vụ 3D Secure):** là dịch vụ xác thực để tăng thêm sự an toàn cho Chủ Thẻ khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến tại website có biểu tượng Verified by Visa hoặc Mastercard Identify Check.
- 1.11. **Dữ liệu cá nhân** là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.
- 1.12. **Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT)** là cá nhân, tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ; chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ với tổ chức thanh toán thẻ.
- 1.13. **Giao dịch Thẻ** là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt, và các dịch vụ khác theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn), theo quy định của TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật.
- 1.14. **Giao dịch trực tuyến** là giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT nhưng không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch bao gồm các giao dịch: giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce), giao dịch MOTO, giao dịch thanh toán tuần hoàn.
- 1.15. **Giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce)** là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của BIDV và/hoặc đối tác của BIDV.
- 1.16. **Giao dịch MOTO** là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ. Chủ Thẻ cung cấp cho người bán thông tin chi tiết về tài khoản Thẻ: số Thẻ, ngày hết hạn Thẻ qua Email hoặc điện thoại để đơn vị chấp nhận Thẻ thực hiện thanh toán giao dịch.

- 1.17. **Giao dịch thanh toán tuần hoàn** là là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ, là giao dịch hoặc yêu cầu thanh toán được lặp lại từ lần giao dịch đầu tiên
- 1.18. **Giao dịch Thẻ không tiếp xúc:** là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm hoặc đặt Thẻ BIDV contactless trong cự ly gần với máy POS NFC.
- 1.19. **Ngân hàng điện tử:** là ứng dụng cài đặt trên điện thoại di động, trang mạng điện tử bao gồm nhưng không giới hạn BIDV Smartbanking do BIDV triển khai trong từng thời kỳ.
- 1.20. **Ghi nợ** là việc thực hiện làm tăng số dư nợ của khách hàng bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV, Tổ chức Thẻ quốc tế quy định (nếu có), lãi và các khoản phí khác (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ/Tài khoản liên kết thẻ.
- 1.21. **Ghi có** là việc thực hiện làm giảm trừ số dư nợ của khách hàng bao gồm số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV, Tổ chức Thẻ quy định (nếu có) và các khoản tiền khác (nếu có) được ghi có vào Tài khoản Thẻ/Tài khoản liên kết thẻ.
- 1.22. **Hạn mức chuyển khoản** là tiền tối đa/tối thiểu chủ Thẻ được phép sử dụng để chuyển khoản
- 1.23. **Hạn mức giao dịch** là số tiền tối đa/tối thiểu chủ Thẻ được phép sử dụng căn cứ theo loại giao dịch, số lần, ngày, tháng do BIDV, Tổ chức thanh toán Thẻ quy định theo từng thời kỳ.
- 1.24. **Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ** là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ.
- 1.25. **Hạn mức rút tiền mặt** là số tiền tối đa/tối thiểu mà Chủ Thẻ được phép sử dụng để rút tiền mặt.
- 1.26. **Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài** là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày và không vượt quá hạn mức rút tiền mặt.
- 1.27. **Hạn mức sử dụng Thẻ** bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ, áp dụng cho từng sản phẩm thẻ, có thể thay đổi theo từng khách hàng và phải tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành về quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật có liên quan; đồng thời tuân thủ các quy định của các TCTQT, TCCMT, các bên có liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác.
- 1.28. **Hóa đơn giao dịch** (viết tắt là HĐGD): là chứng từ xác nhận các giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
- 1.29. **Mã PIN điện tử (EPIN)** là mật khẩu của Thẻ (PIN) do Chủ thẻ tự tạo và đăng ký với BIDV trên ứng dụng BIDV Smartbanking để sử dụng cho trong các giao dịch thẻ. Mật khẩu này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật
- 1.30. **Mã PIN giấy (PIN giấy)** là mật khẩu của Thẻ (PIN) được BIDV cấp cho Chủ thẻ để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Mật khẩu này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật
- 1.31. **Máy giao dịch tự động (ATM, CRM, STM...)** là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài Khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của Tổ chức thanh toán Thẻ.
- 1.32. **Ngày giao dịch** là ngày Chủ Thẻ thực hiện giao dịch theo ghi nhận trên hệ thống của BIDV.
- 1.33. **Ngày hạch toán giao dịch** là ngày giao dịch được ghi Nợ/ghi Có vào Tài khoản Thẻ tại hệ thống của BIDV.
- 1.34. **Quản lý sử dụng Thẻ** là các đề nghị nhận Thẻ/PIN, gia hạn Thẻ, thay thế Thẻ, hủy Thẻ, cấp lại PIN, khóa/mở Thẻ, báo mất Thẻ, kích hoạt Thẻ, thay đổi thông tin... của Chủ Thẻ theo các dịch vụ mà BIDV cung cấp trong từng thời kỳ
- 1.35. **Sử dụng Thẻ** là khi Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch bằng Thẻ và hoặc các thông tin trên Thẻ tại ĐVCNT/ATM hoặc các giao dịch khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ.
- 1.36. **Số dư khả dụng:** Là số tiền mà KH có thể sử dụng trong tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư Có trên tài khoản cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng hoặc hạn mức tín dụng khác chưa sử dụng (nếu có) và trừ đi số tiền đang bị phong tỏa, tạm khóa.
- 1.37. **Số tiền giao dịch** là số tiền mà Chủ Thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT/ATM hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ.



- 1.38. **Số tiền giao dịch quy đổi** là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các Tổ chức Thẻ hoặc BIDV.
- 1.39. **Tỷ giá** là tỷ giá quy đổi ra Việt Nam đồng (VND) tại thời điểm Giao dịch Thẻ được Ghi nợ/Ghi có vào Tài khoản Thẻ. Tỷ giá áp dụng đối với các Giao dịch Thẻ là tỷ giá theo quy định Tổ chức Thẻ.
- 1.40. **Tài khoản Thẻ** là tài khoản trên Chương trình phát hành và quản lý Thẻ của BIDV để quản lý các giao dịch Thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản Thẻ.
- 1.41. **Tài khoản liên kết thẻ:** Là (các) tài khoản (TK) sử dụng để giao dịch Thẻ do KH đăng ký với BIDV. Tài khoản sử dụng để giao dịch thẻ là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam hoặc ngoại tệ thuộc sở hữu hoặc sở hữu chung của chủ thẻ chính.
- 1.42. **Tổ chức thanh toán Thẻ** (viết tắt là TCTTT) là Tổ chức tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán Thẻ theo quy định Pháp luật.
- 1.43. **Tổ chức thẻ quốc tế** (viết tắt là TCTQT) là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã Tổ chức phát hành thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế cấp hoặc thẻ có mã Tổ chức phát hành thẻ của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- 1.44. **Thẻ** là phương tiện thanh toán do BIDV phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều khoản và điều kiện được các bên thỏa thuận. Thẻ được quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện này là Thẻ ghi Nợ (Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ ghi nợ quốc tế) - loại thẻ cho phép KH thực hiện Giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên TK của KH mở tại BIDV.
- 1.45. **Thẻ vật lý:** là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ.
- 1.46. **Thẻ phi vật lý:** thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ. Thẻ phi vật lý có thể được BIDV in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa BIDV và chủ thẻ.
- 1.47. **Thẻ Chip theo chuẩn EMV** (viết tắt là **Thẻ Chip**): là sản phẩm Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao..
- 1.48. **Thẻ BIDV không tiếp xúc (Thẻ Contactless):** là Thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc của BIDV.
- 1.49. **Thời hạn hiệu lực Thẻ** là thời hạn cuối cùng mà thẻ/thông tin có thể được sử dụng, không vượt quá thời hạn hiệu lực của giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ và thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với người nước ngoài. Thời hạn hiệu lực thẻ được quy định theo từng sản phẩm thẻ và được thông báo tại website [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn).
- 1.50. **Trung tâm chăm sóc khách hàng** (Trung tâm CSKH) là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của Chủ Thẻ qua điện thoại/email và các kênh khác (nếu có) liên quan đến dịch vụ Thẻ theo quy định của BIDV tại từng thời kỳ.
- 1.51. **Xử lý dữ liệu cá nhân** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

## **ĐIỀU 2: HẠN MỨC SỬ DỤNG THẺ**

- 2.1. Chủ Thẻ được ủy quyền sử dụng Thẻ có thể sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức sử dụng thẻ tương ứng với từng loại giao dịch. Các hạn mức về sử dụng thẻ sẽ được BIDV quy định tại từng thời kỳ theo từng sản phẩm thẻ, hạng thẻ khác nhau mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng và được công bố trên website: [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn) và/hoặc được BIDV cài đặt theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- 2.2. Chủ Thẻ phải gửi BIDV yêu cầu bằng văn bản/hình thức khác quy định của BIDV trong từng thời kỳ khi có nhu cầu thay đổi Hạn mức sử dụng Thẻ (theo từng thẻ, từng ngày, từng loại giao dịch thanh toán/rút

tiền... theo quy định của BIDV từng thời kỳ) nhưng không vượt quá mức theo quy định của BIDV và pháp luật. Căn cứ vào tình hình thực tế, Hạn mức sử dụng Thẻ theo yêu cầu của khách hàng sẽ được điều chỉnh nếu trong khả năng đáp ứng của BIDV. Trường hợp BIDV chấp thuận/không chấp thuận đề nghị sẽ gửi phản hồi cho Chủ Thẻ theo các phương thức quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

2.3. Đối với hạn mức rút tiền mặt ngoại tệ tại nước ngoài, một Thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương ba mươi (30) triệu đồng Việt Nam trong một ngày hoặc quy định của pháp luật và BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn).

### **ĐIỀU 3: PHÁT HÀNH VÀ GIAO NHẬN THẺ, SỐ PIN**

3.1. Đối với thẻ vật lý: Chủ Thẻ chấp nhận rằng BIDV có toàn quyền chuyển Thẻ/thông tin Thẻ và số PIN cho Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà BIDV cho là phù hợp và an toàn. Chủ Thẻ được xem là đã nhận được Thẻ và PIN giấy khi Khách hàng/Chủ Thẻ/ Người được ủy quyền nhận thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ và PIN giấy (nếu có) trên chứng từ do BIDV quy định cho từng cách thức giao nhận.

3.2. Đối với thẻ phi vật lý: Chủ Thẻ trực tiếp truy vấn thông tin thẻ trên kênh Ngân hàng điện tử của BIDV triển khai từng thời kỳ và tuân thủ các quy định xác thực khách hàng tại ứng dụng Ngân hàng điện tử. Chủ Thẻ được xem là đã nhận được thông tin Thẻ và EPIN khi Khách hàng/Chủ Thẻ truy vấn thông tin Thẻ lần đầu trên kênh Ngân hàng điện tử.

3.3. Đối với EPIN, Chủ Thẻ được xem là đã nhận được PIN khi Chủ thẻ truy vấn/đặt PIN lần đầu trên các ứng dụng/dịch vụ ngân hàng điện tử của BIDV. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN theo hướng dẫn của BIDV và chịu trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh từ/liên quan đến thẻ nếu không do lỗi của BIDV.

3.4. BIDV có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của Chủ Thẻ về việc giao Thẻ/PIN giấy trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp BIDV chấp nhận đề nghị giao Thẻ trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể, BIDV 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 BIDV. BIDV được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/PIN giấy cho Chủ Thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ Thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

3.5. Chủ Thẻ phải liên hệ nhận Thẻ/PIN giấy trong vòng 180 ngày kể từ ngày Thẻ/PIN giấy được phát hành theo thông báo của BIDV trừ khi có thoả thuận khác giữa BIDV và Chủ Thẻ về thời hạn nhận Thẻ/PIN giấy. Sau thời gian trên, BIDV sẽ tiến hành xử lý Thẻ/PIN giấy không được nhận theo quy định của BIDV đối với việc không nhận Thẻ/PIN giấy của Chủ Thẻ và Chủ Thẻ vẫn phải chịu các khoản phí phát hành và/hoặc phí thường niên năm đầu tiên của Thẻ (nếu có).

3.6. Trong quá trình phát hành thẻ, BIDV có quyền thu thập thông tin, dữ liệu, chứng từ để xác thực, xác minh KH theo quy định của Pháp luật và BIDV.

### **ĐIỀU 4: TÀI KHOẢN LIÊN KẾT ĐẾN THẺ**

4.1. Chủ Thẻ đảm bảo tài khoản liên kết thẻ có đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán các khoản phí. Chủ Thẻ không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch khi Tài khoản không còn đủ Số dư khả dụng, BIDV được quyền từ chối giao dịch Thẻ nếu Số dư khả dụng trên Tài khoản của Chủ Thẻ không đủ để thực hiện giao dịch hoặc trong trường hợp hết hạn mức theo quy định của BIDV.

4.2. BIDV được quyền truy đòi, trích nợ, tạm khóa Tài khoản của Chủ Thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác, không hợp lệ vào Tài khoản của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của BIDV.

4.3. Chủ Thẻ có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện cho BIDV trong thời hạn 03 ngày kể từ khi KH phát hiện sai sót, nhầm lẫn hoặc khi nhận được thông báo/yêu cầu hoàn trả từ BIDV đối với các khoản mà KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch thành công mà chưa hạch toán tài khoản, giao dịch ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác. Khách hàng đồng ý để BIDV tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.

### **ĐIỀU 5: QUẢN LÝ SỬ DỤNG THẺ**

5.1. Phạm vi sử dụng thẻ

a. Chủ Thẻ sử dụng Thẻ đúng mục đích theo quy định tại Hợp đồng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT, ứng rút tiền mặt tại ĐVCNT/ATM hoặc các giao dịch khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ trong phạm vi Hạn mức giao dịch. Đối với Thẻ liên kết đến tài khoản thấu chi, Chủ Thẻ không được sử dụng thẻ để ứng rút tiền mặt tại ĐVCNT/ATM. Các giao dịch của Chủ Thẻ phải tuân thủ các quy định của pháp luật và BIDV. Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc giao dịch khống (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ), giao dịch tiền ảo, cá độ, đánh bạc, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận... hoặc giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật, các TCTQT, Tổ chức chuyển mạch thẻ, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác.

b. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện 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:

b1) 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

b2) 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

b3) 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

b4) 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 được mã hóa.

5.2. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm về tất cả Giao dịch Thẻ phát sinh kể từ thời điểm xác nhận về việc đã nhận được Thẻ hoặc thời điểm kích hoạt thẻ (tùy thời điểm nào sớm hơn) và phải bảo quản Thẻ, bảo mật số PIN/thông tin trên Thẻ và các thông tin phải bảo mật khác của Thẻ.

5.3. BIDV chịu trách nhiệm bảo mật thông tin về Chủ Thẻ, Thẻ, Giao dịch Thẻ ngoại trừ các trường hợp cần cung cấp cho các cá nhân, Tổ chức theo quy định của pháp luật, Tổ chức Thẻ và/hoặc theo thỏa thuận giữa BIDV và Chủ Thẻ.

5.4. Chủ Thẻ cần tuân thủ các quy định dưới đây để bảo mật thông tin Thẻ/số PIN/ các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác/thông tin giao dịch thẻ:

a. Ký tên vào mặt sau Thẻ tại phần chữ ký Chủ Thẻ bằng bút bi ngay sau khi nhận được Thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện Giao dịch;

b. Bảo quản Thẻ, không tiết lộ số PIN, các thông tin trên Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn ở Số Thẻ, Ngày hết hạn, số CVV2/CVC2, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có), thông tin giao dịch Thẻ cho bất kỳ ai (kể cả người thân trong gia đình, bạn bè);

c. Không chuyển nhượng, không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ;

d. Không ghi lại số PIN trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần Thẻ;

e. Thông báo ngay cho BIDV trong các trường hợp Chủ Thẻ phát hiện Thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc hoặc các thông tin trên Thẻ hoặc số PIN hoặc các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có) hoặc thông tin giao dịch Thẻ bị một bên thứ ba sử dụng trái phép hoặc phát hiện các Giao dịch Thẻ bất thường.

f. Chủ Thẻ xác nhận và đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà Chủ Thẻ phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin Thẻ/ giao dịch Thẻ

5.5. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN/ các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có)/ thông tin giao dịch Thẻ bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải:

a. Thông báo ngay cho BIDV qua Trung tâm CSKH hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch BIDV và/hoặc KH có thể chủ động thực hiện khóa thẻ trên BIDV Smart Banking.

b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV.

- c. Nộp lại Thẻ chính và (các) Thẻ phụ cho BIDV trong trường hợp Chủ Thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện Giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ.
- d. Trường hợp Thẻ nghi ngờ đã bị lộ thông tin, Chủ Thẻ không được thực hiện kích hoạt lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất hoặc thất lạc sau khi Chủ Thẻ đã thông báo cho BIDV, Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho BIDV.
- e. BIDV thực hiện xử lý việc khoá Thẻ trong vòng 60 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo qua điện thoại của Chủ Thẻ.
- 5.6. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ, nếu:
- Phát sinh từ việc Chủ Thẻ gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với BIDV tại Bản các điều khoản và điều kiện này trong quá trình sử dụng Thẻ;
  - Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng.
  - Các giao dịch Thẻ trái pháp luật và quy định của BIDV.
- 5.7. Chủ Thẻ được mặc định đăng ký giao dịch trực tuyến và dịch vụ xác thực giao dịch thanh toán trực tuyến quốc tế (3D Secure) khi phát hành Thẻ để tăng trải nghiệm và bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Thẻ.
- 5.8. Chủ Thẻ có quyền yêu cầu BIDV thực hiện xử lý các yêu cầu đối với dịch vụ Thẻ qua Trung tâm CSKH và các kênh điện tử khác như BSMS, BIDV Smartbanking phù hợp với các thoả thuận giữa BIDV và Chủ Thẻ. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu có) đối với các yêu cầu về dịch vụ Thẻ. BIDV có quyền (i) thực hiện ghi âm (các) cuộc cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa BIDV và Chủ Thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ Thẻ từ Chủ Thẻ, đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có); (ii) đề nghị Chủ Thẻ cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/không thực hiện Giao dịch. Khi Chủ thẻ sử dụng các dịch vụ Thẻ qua Trung tâm CSKH, BIDV sẽ sử dụng các thông tin khách hàng đã đăng ký với ngân hàng để xác thực.
- 5.9. BIDV có quyền thay đổi số Thẻ và/hoặc ngày hết hạn của Thẻ khi Thẻ được thay thế hoặc gia hạn. Chủ Thẻ tự chịu trách nhiệm đối với việc thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà Chủ Thẻ có thể thực hiện Giao dịch hoặc có thoả thuận về thanh toán. BIDV không có trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào mà Chủ Thẻ có thể phải chịu phát sinh từ việc thay đổi này.
- 5.10. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, BIDV sẽ thông báo và hướng dẫn các Khách hàng đáp ứng điều kiện về gia hạn Thẻ của BIDV từng kỳ thủ tục gia hạn Thẻ. BIDV có quyền xác thực, xác minh lại khách hàng trong quá trình gia hạn thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác theo quy định của BIDV theo từng thời kỳ. Ba mươi (30) ngày trước ngày Thẻ hết hạn sử dụng, nếu BIDV không nhận được bất cứ phản hồi nào của Khách hàng Tổ chức thì xem như Khách hàng Tổ chức đã đồng ý tự động gia hạn Thẻ. BIDV sẽ gửi thông báo gia hạn Thẻ và Thẻ đã được gia hạn cho Khách hàng và/hoặc (các) Chủ Thẻ phụ khi Thẻ cũ hết hạn.
- 5.11. Chủ Thẻ có trách nhiệm lưu trữ các giấy tờ, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ và xuất trình khi BIDV yêu cầu.
- 5.12. Trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ, Khách hàng không được thực hiện các hành vi sau:
- Cung cấp không đầy đủ, chính xác, kịp thời của các tài liệu, thông tin, dữ liệu khách hàng cung cấp;
  - Sử dụng thẻ không đúng mục đích và không thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho BIDV các khoản nợ gốc và lãi, phí phát sinh từ việc sử dụng theo hợp đồng đã giao kết (áp dụng đối với khách hàng sử dụng thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ được thấu chi).
  - 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 quan;
  - 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 thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử;

k. Sử dụng thẻ để thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;

l. Không tuân thủ đầy đủ các quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ của BIDV; các quy định về thanh toán không dùng tiền mặt theo Nghị định 52/2024/NĐ-CP (ngày 15/05/2024) và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có); các quy định khác của pháp luật có liên quan.

**ĐIỀU 6: GHI NỢ, GHI CÓ VÀO TÀI KHOẢN THẺ VÀ NGUYÊN TẮC TÍNH PHÍ**

6.1. BIDV được quyền ghi nợ vào Tài khoản Thẻ/Tài khoản liên kết đến Thẻ các khoản sau đây:

a. Tất cả giá trị giao dịch phát sinh từ việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin Thẻ giá trị giao dịch và các khoản phí trong phát hành và sử dụng thẻ mà không bị ảnh hưởng bởi việc giao, nhận, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được chấp nhận thanh toán bằng thẻ. KH chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi Nợ vào tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ.

b. Các khoản, phí như Phí phát hành Thẻ; Phí thường niên; Phí giao dịch; Phí quản lý sử dụng Thẻ; Phí chuyển đổi ngoại tệ; Phí xử lý giao dịch nước ngoài, Phí ứng tiền mặt tại ATM/POS và các loại phí khác theo quy định tại Biểu phí dịch vụ BIDV. Nội dung chi tiết về các loại phí nói trên được nêu rõ trong Biểu phí do BIDV phát hành và là một phần không thể thiếu của Điều khoản và Điều kiện này. BIDV có quyền chủ động thay đổi cách tính phí, nội dung trong Biểu phí và thông báo cho Chủ Thẻ tối thiểu 07 ngày trước ngày áp dụng bằng các hình thức quy định tại Điều 13. Chủ Thẻ có thể tham khảo Biểu phí dịch vụ được công bố tại website của BIDV [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn) hay bất kỳ điểm giao dịch nào của BIDV, hoặc điện thoại đến Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị (ràng buộc) nếu chủ Thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

6.2. Trước khi thực hiện giao dịch, KH cần chắc chắn rằng Tài khoản liên kết thẻ của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu tự động, BIDV sẽ thu từ tài khoản liên kết thẻ. Trường hợp tại thời điểm thu phí, TK này không đủ số dư thì BIDV có quyền trích Nợ từ TK khác của KH tại BIDV hoặc yêu cầu KH thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. KH cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

6.3. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ thực hiện thành công và được Ghi nợ vào Tài khoản Thẻ kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn Giao dịch Thẻ trực tuyến, Giao dịch Thẻ có/không nhập PIN, Giao dịch không xuất trình Thẻ, Giao dịch không yêu cầu chữ ký và các Giao dịch khác mà không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch, số tiền và số lần giao dịch được BIDV quy định tại từng thời kỳ.

6.4. BIDV có quyền thực hiện việc ghi Có và/hoặc ghi Nợ trên Tài khoản Thẻ trong các trường hợp sau:

a. Để yêu cầu Chủ Thẻ hoàn trả số tiền liên quan đến việc thực hiện Bản điều khoản và điều kiện chung này.

b. Vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót/xử lý lỗi hệ thống (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.

c. Để xử lý các giao dịch được gửi tự động vào Tài khoản Thẻ từ hệ thống của các Tổ chức Thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ Thẻ liên quan đến giao dịch đó.

d. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận với Chủ thẻ.

6.5. BIDV có quyền phong tỏa số tiền trên Tài khoản liên kết đến thẻ hoặc tạm hoãn ghi Có tiền vào Tài khoản Thẻ khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi Có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của BIDV, nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ.

6.6. Nguyên tắc tính phí:

a. Các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch Thẻ (VD: phí xử lý giao dịch nước ngoài, phí chuyển đổi ngoại tệ...) được tính/áp dụng vào Ngày hạch toán giao dịch Thẻ.

b. Phí thường niên: được thu trên Tài khoản liên kết đến Thẻ định kỳ hàng năm

## **ĐIỀU 7: QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ SAMSUNG PAY**

### 7.1. Đăng ký, quản lý Số Token của dịch vụ BIDV Samsung Pay

- KH đăng ký Số Token cho thẻ ghi Nợ đang hoạt động trên ứng dụng Samsung Pay.
- KH kích hoạt, hủy và chuyển trạng thái Số Token trên ứng dụng Samsung Pay, tại chi nhánh/ phòng giao dịch của BIDV, Tổng đài hoặc qua các kênh khác theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ. KH có thể được yêu cầu thực hiện thêm các bước để xác thực trước khi Số Token được kích hoạt, đồng nghĩa với việc Thẻ hợp lệ của KH được thêm vào Samsung Pay và sẵn sàng để thực hiện giao dịch.
- Việc hủy dịch vụ Samsung Pay cho một thẻ Ghi nợ nội địa BIDV sẽ chỉ chặn Giao dịch tạo Số Token mới cho thẻ mà không xử lý với Số Token đã được tạo (nội dung này cần phải thực hiện hủy Số Token).

7.2. Đối với dịch vụ BIDV Samsung Pay, KH bảo mật email đăng nhập, mật khẩu, mã PIN Samsung Pay và các yếu tố xác thực khác do Samsung phát triển, thiết bị cài đặt Samsung Pay (bao gồm việc đảm bảo rằng thiết bị không bị thay đổi trái ngược với chính sách phần mềm và phần cứng của nhà sản xuất).

### 7.3. Giao dịch bằng Samsung Pay

- Giao dịch bằng Samsung Pay thực hiện được tại các Thiết bị chấp nhận thẻ có MST và/hoặc NFC.
- Giao dịch qua Samsung Pay bằng thẻ ghi nợ nội địa tại ĐVCNT cần sử dụng PIN như giao dịch bằng thẻ ghi nợ nội địa.

- Do cách thức hoạt động của Samsung Pay, KH có thể được yêu cầu xuất trình Thiết bị (điện thoại) đủ điều kiện tại ĐVCNT khi thực hiện việc hoàn trả sản phẩm được mua bằng Thiết bị đủ điều kiện qua Samsung Pay.

- Tùy thuộc vào các quy định của pháp luật hiện hành, vào bất kỳ thời điểm nào, BIDV có thể: (i) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của KH liên quan đến Samsung Pay; (ii) Điều chỉnh hay tạm ngừng các loại giao dịch hay các giá trị giao dịch bằng Thẻ liên quan đến Samsung Pay; (iii) Thay đổi tương thích cho việc kết nối Thẻ với ứng dụng Samsung Pay; (iv) Thay đổi quy trình xác thực thẻ.

7.4. BIDV được miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới dịch vụ BIDV Samsung Pay, cụ thể:

- BIDV không kiểm soát về yếu tố bảo mật, công nghệ liên quan đến thiết bị Samsung: Khi KH đăng nhập vào Samsung Pay và thực hiện xác thực danh tính bằng công nghệ trên thiết bị Samsung với các yếu tố xác thực do Samsung phát triển (mã đăng nhập, mật khẩu, vân tay...), những thông tin này sẽ được xác thực và đối chiếu bằng việc sử dụng công nghệ đó. Vì vậy, KH thừa nhận rằng BIDV không có bất kỳ sự kiểm soát nào về công nghệ, cũng như tính sẵn sàng, sự khả dụng, tính năng, phương thức xác thực, tính an toàn và đồng bộ trên thiết bị Samsung và BIDV sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng việc sử dụng Samsung Pay và được xác thực bằng các yếu tố xác thực do Samsung phát triển.

- BIDV không kiểm soát chất lượng dịch vụ liên quan đến ứng dụng Samsung Pay: Samsung Pay được cung cấp bởi Samsung và/hoặc các đơn vị liên kết của Samsung và sẽ không có bất kỳ bảo đảm nào từ BIDV. KH thừa nhận và đồng ý rằng tùy từng thời điểm, việc sử dụng Thẻ của KH liên quan đến Samsung Pay có thể bị chậm trễ, gián đoạn, hay chấm dứt trong một thời gian không xác định được, bởi những lý do nằm ngoài sự kiểm soát của BIDV. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Thẻ của KH qua Samsung Pay do có những sự chậm trễ, gián đoạn, chấm dứt đó hoặc các lỗi tương tự. KH thừa nhận rằng BIDV không phải là một bên trong bản điều khoản và điều kiện về Samsung Pay giữa Samsung và KH. BIDV không sở hữu và cũng không chịu trách nhiệm cho ứng dụng Samsung Pay. BIDV không cung cấp bất kỳ bảo đảm nào cho ứng dụng Samsung Pay. BIDV không chịu trách nhiệm duy trì hay thực hiện bất kỳ dịch vụ hỗ trợ nào đối với Samsung Pay và BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại, thiệt hại, trách nhiệm, chi phí, tổn thất xảy ra liên quan đến ứng dụng Samsung Pay, bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ khiếu nại nào về trách nhiệm sản phẩm của bên thứ ba, khiếu nại rằng Samsung Pay không tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, hay khiếu nại phát sinh từ quy định về bảo hành, bảo đảm chất lượng dịch vụ của Samsung.

## **ĐIỀU 8: GIAO KẾT HỢP ĐỒNG KHI PHÁT HÀNH THẺ BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ**

8.1. Trường hợp phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử, Chủ Thẻ được coi là đã đề nghị giao kết hợp đồng với BIDV khi Chủ Thẻ xác thực bằng mật khẩu đăng nhập kết hợp với mã xác thực được BIDV gửi tới Chủ Thẻ, hoặc xác thực bằng các phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật và theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào sau khi đã đề nghị giao kết hợp đồng với BIDV.

8.2. Hợp đồng giữa BIDV và Chủ thẻ phát sinh hiệu lực từ thời điểm BIDV gửi thông báo phê duyệt đồng ý đề nghị phát hành thẻ tới Chủ Thẻ thông qua Email Chủ thẻ đã đăng ký với BIDV hoặc OTT hoặc các hình thức khác phù hợp với quy định pháp luật và theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ.

## **ĐIỀU 9: TRA SOÁT KHIẾU NẠI**

9.1. Chủ Thẻ có quyền khiếu nại, yêu cầu tra soát Giao dịch Thẻ theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện chung này trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ Ngày giao dịch. Chủ thẻ có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan tới giao dịch tra soát khiếu nại trong thời hạn quy định theo đề nghị của BIDV..

9.2. Chủ Thẻ có quyền thực hiện tra soát, khiếu nại giao dịch Thẻ và tra cứu thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại tại các Chi nhánh của BIDV, qua Tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc trên các ứng dụng trực tuyến theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

9.3. Trường hợp Giao dịch khiếu nại đang trong quá trình giải quyết khiếu nại, Chủ Thẻ có thể tạm thời không thanh toán các giao dịch đang khiếu nại. Trong trường hợp khiếu nại giao dịch không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh (nếu có).

9.4. Tỷ giá của các Tổ chức thẻ quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch đảo/hoàn trả có thể khác tỷ giá tại thời điểm hạch toán giao dịch gốc. BIDV thu phí chuyển đổi ngoại tệ, phí xử lý giao dịch tại nước ngoài và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do thực hiện đảo/hoàn trả giao dịch gốc.

9.5. Chủ Thẻ cần chủ động giải quyết với ĐVCNT về giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi khiếu nại đến BIDV, chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa chủ thẻ và ĐVCNT và cung cấp đến BIDV các chứng từ liên quan tới kết quả làm việc với ĐVCNT.

9.6. Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm...), Chủ Thẻ phải thông báo cho ĐVCNT khi ngừng sử dụng dịch vụ và lưu lại bằng chứng. BIDV có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu Chủ Thẻ không cung cấp được bằng chứng chủ thẻ không lựa chọn tự động gia hạn dịch vụ hoặc đã thông báo tới ĐVCNT về việc ngừng gia hạn/sử dụng dịch vụ.

9.7. Chủ Thẻ có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong việc cung cấp các thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV. Chủ Thẻ phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc.

9.8. Chủ Thẻ phải chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các Giao dịch Thẻ Chip mà Chủ Thẻ cho rằng mình bị gian lận, giả mạo hay Chủ Thẻ làm mất/thất lạc thẻ.

9.9. Chủ Thẻ phải thực hiện xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của BIDV trong trường hợp Chủ Thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.

9.10. Trường hợp Chủ Thẻ khiếu nại qua Tổng đài:

a. Đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ (Tư vấn viên trực tổng đài sẽ thông báo với Chủ thẻ), Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV và scan, gửi qua địa chỉ email [bidv247@bidv.com.vn](mailto:bidv247@bidv.com.vn) trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của Chủ thẻ lên Tổng đài về việc tra soát, khiếu nại; đồng thời lưu bản gốc Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và cung cấp bản gốc cho BIDV trong trường hợp BIDV yêu cầu.

b. Nếu BIDV thông báo với Chủ thẻ cần hoàn thiện giấy đề nghị tra soát (ngay khi tiếp nhận khiếu nại qua Tổng đài), Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định

của BIDV. Trường hợp Chủ thẻ không hoàn thiện giấy đề nghị tra soát đúng hạn theo yêu cầu, BIDV được miễn trách nhiệm nếu phát sinh khiếu nại liên quan đến giao dịch và có quyền từ chối xử lý tra soát.

c. Trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại không phức tạp, không có tính chất rủi ro (Tư vấn viên trực Tổng đài không đề nghị Chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát khiếu nại), BIDV sẽ sử dụng file ghi âm làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

9.11. Trường hợp Chủ thẻ không thống nhất với phản hồi của BIDV về kết quả khiếu nại và Chủ Thẻ yêu cầu thực hiện khiếu nại tiếp theo, Chủ thẻ cần bổ sung bằng chứng chứng minh kết quả xử lý của BIDV là chưa phù hợp.

9.12. BIDV có trách nhiệm thông báo tới Chủ Thẻ thời hạn xử lý khiếu nại khi tiếp nhận giao dịch và tối đa không quá 45 ngày làm việc đối với thẻ quốc tế và 30 ngày làm việc đối với thẻ nội địa kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ hồ sơ đề nghị lần đầu của Chủ Thẻ. Đối với các khiếu nại liên quan đến phủ nhận giao dịch thực hiện từ Thẻ, số lượng giao dịch tra soát áp dụng theo quy định của Tổ chức thẻ từng thời kỳ.

9.13. BIDV có quyền sử dụng bất kỳ chứng từ nào liên quan đến Giao dịch Thẻ như là bằng chứng rằng Giao dịch do chính Chủ Thẻ thực hiện/ủy quyền thực hiện.

9.14. BIDV có quyền từ chối tra soát khiếu nại của Chủ Thẻ trong các trường hợp sau:

- a. Chủ thẻ khiếu nại giao dịch không đúng hoặc quá thời hạn quy định.
- b. Chủ thẻ không cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan đến giao dịch khiếu nại theo yêu cầu của BIDV trong thời hạn quy định.
- c. Khiếu nại liên quan đến giao dịch thanh toán theo định kỳ, liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
- d. Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc các giá trị quy đổi tương đương khác ra VND tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch, mua xăng tự động,...) và các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 5USD hoặc giá trị quy đổi VND tương đương tại các loại hình ĐVCNT khác.

9.15. BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ Thẻ về những Giao dịch Thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

- a. ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của BIDV;
- b. Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống máy giao dịch tự động các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ;
- c. Thiên tai hay bất kỳ sự cố hệ thống xử lý, truyền tin hoặc bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của BIDV, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo;
- d. Lỗi của chủ thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của bản Điều khoản, điều kiện chung này vì bất cứ lý do gì.

**ĐIỀU 10: KHÓA THẺ, TẠM DỪNG, TỪ CHỐI THANH TOÁN, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ, CHẤM DỨT SỬ DỤNG VÀ THU HỒI THẺ**

10.1. Thẻ bị khóa thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. Theo đề nghị của Chủ Thẻ
- b. Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu Thẻ, Thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch Thẻ trái quy định pháp luật.
- c. Chủ Thẻ không kích hoạt sử dụng thẻ sau tối đa 180 ngày kể từ ngày phát hành/phát hành hạn lại Thẻ hoặc ngày gia hạn nhận Thẻ (nếu có)
- d. Chủ thẻ chưa hoàn thành việc khai báo và đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học với dữ liệu của Bộ Công an để có thể thực hiện các giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử theo quy định của Pháp luật/ BIDV theo từng thời kỳ trên website [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn)
- e. Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ Thẻ hết hiệu lực
- f. Theo thông báo, cảnh báo của cơ quan chức năng, TCTQT, TCCMT, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác
- g. Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV



- h. Theo quy định của Pháp luật/BIDV theo từng thời kỳ
- 10.2. Thẻ bị tạm dừng giao dịch khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- 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.
  - Thẻ có nguy cơ bị gian lận, giả mạo.
- 10.3. Thẻ bị từ chối thanh toán khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Thẻ hết hạn sử dụng;
  - Thẻ bị khóa, chấm dứt sử dụng
  - Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán khống và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của pháp luật, các TCTQT, TCCMT, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác.
  - Số dư Tài khoản liên kết đến Thẻ và/hoặc Hạn mức sử dụng không đủ chi trả khoản thanh toán hoặc trạng thái Thẻ/tài khoản Thẻ không hợp lệ
  - Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản điều khoản, điều kiện này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV
- 10.4. Thẻ bị chấm dứt sử dụng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Không còn tài khoản hoạt động nào liên kết đến thẻ
  - Theo đề nghị của Chủ Thẻ
  - Chủ Thẻ sử dụng không đúng mục đích hoặc vi phạm Hợp đồng, Bản điều khoản và điều kiện chung này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV;
  - Chủ Thẻ cung cấp các thông tin sai sự thật; sử dụng giấy tờ giả mạo, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác
  - Chủ Thẻ hoặc Bên bảo đảm/Bên bảo lãnh cho Chủ Thẻ (nếu có) bị phá sản, giải thể, tạm ngừng, đình chỉ hoạt động, chấm dứt kinh doanh hoặc không còn khả năng đảm bảo nghĩa vụ cho Khách hàng;
  - Khi Chủ Thẻ phụ được cơ quan chức năng tuyên bố đã chết/mất tích/tước quyền công dân, truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc không cư trú tại Việt Nam (trường hợp người nước ngoài), mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức,...; hoặc được Khách hàng thông báo cho BIDV về việc chấm dứt việc ủy quyền sử dụng thẻ cho (các) Chủ Thẻ phụ và yêu cầu BIDV thực hiện chấm dứt thẻ tương ứng.
  - Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế;
  - Chủ thẻ không còn đáp ứng điều kiện phát hành và sử dụng thẻ theo chính sách của BIDV trong từng thời kỳ.
  - Chủ Thẻ gặp sự kiện Bất khả kháng kéo dài theo quy định tại Điều 19 của Bản điều khoản và điều kiện chung này;
  - Theo toàn quyền nhận định của mình, BIDV nghi ngờ khách hàng/giao dịch của khách hàng liên quan đến tội phạm, rửa tiền, tài trợ khủng bố/phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng, chống rửa tiền theo quy định của pháp luật và BIDV;
  - Theo quy định của pháp luật Việt Nam, Ngân hàng Nhà Nước và BIDV trong từng thời kỳ.
- 10.5. Thẻ bị thu hồi khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Thẻ giả.
  - Thẻ sử dụng trái phép.
  - Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
  - Khi chấm dứt sử dụng thẻ
  - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, TCTQT và BIDV
- 10.6. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không giải trừ nghĩa vụ tài chính của Chủ Thẻ theo hợp đồng này. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ gốc, lãi, phí (nếu có) tại thời điểm Thẻ bị chấm dứt sử dụng.
- 10.7. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng Thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa Thẻ do nghi ngờ gian lận giả mạo).

## **ĐIỀU 11: BẢO HIỂM VÀ DỊCH VỤ ƯU ĐÃI THẺ**

11.1. Chủ thẻ đồng ý để BIDV mua bảo hiểm du lịch quốc tế cho Chủ thẻ ghi nợ quốc tế hạng Bạch Kim trở lên (tại công ty bảo hiểm do BIDV lựa chọn). Theo đó, Chủ thẻ đồng thời là người được bảo hiểm và người thụ hưởng của bảo hiểm du lịch quốc tế. Chủ thẻ xác nhận rằng đã được tư vấn, giải thích đầy đủ, đồng thời hiểu rõ và chấp thuận số tiền bảo hiểm và các quyền lợi bảo hiểm theo thông báo tại website của BIDV trong từng thời kỳ. Chủ thẻ cũng đồng ý rằng BIDV có toàn quyền thỏa thuận, sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện của bảo hiểm du lịch quốc tế nói trên, hoặc có thể đình chỉ, hủy bỏ hoặc chấm dứt bảo hiểm này và thông báo về việc đình chỉ, hủy bỏ hoặc chấm dứt bảo hiểm tại website của BIDV hoặc qua các phương thức khác theo quy định tại Điều 13 Bản các điều khoản và điều kiện này.

11.2. Đối với các ưu đãi dịch vụ đặc quyền (bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ Phòng chờ quốc tế), trường hợp Chủ Thẻ sử dụng dịch vụ không đúng chính sách ưu đãi BIDV quy định, BIDV có quyền ghi nhận dư nợ Tài khoản Thẻ/Tài khoản liên kết thẻ của Chủ Thẻ giá trị lượt dịch vụ Chủ Thẻ đã sử dụng không đúng chính sách và Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán khoản chi phí phát sinh này theo đúng quy định.

## **ĐIỀU 12: CÁC QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CHỦ THẺ TRONG TRƯỜNG HỢP CÓ THẺ PHỤ**

12.1. Chủ Thẻ phụ được Chủ Thẻ chính đăng ký phát hành và cho phép sử dụng thẻ với tư cách là Chủ Thẻ phụ và cam kết thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ.

12.2. Chủ Thẻ chính và/hoặc (các) Chủ Thẻ phụ có trách nhiệm thanh toán cho BIDV tất cả các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ/sử dụng thông tin Thẻ đã được cấp cho Chủ Thẻ và các khoản lãi, phí liên quan đến Giao dịch Thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ chính và/hoặc (các) Chủ Thẻ phụ không ký xác nhận trên HĐGD. Trong trường hợp Chủ Thẻ chính không thanh toán số dư nợ, (các) Chủ Thẻ phụ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ và ngược lại.

12.3. Chủ Thẻ chính, (các) Chủ Thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm trong việc thực hiện Hợp đồng. Việc mất khả năng thực hiện Hợp đồng của Chủ Thẻ chính vì bất kỳ lý do gì và trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm giải trừ nghĩa vụ liên đới của (các) Chủ Thẻ phụ trong việc thực hiện Hợp đồng và ngược lại.

12.4. Tất cả các thông báo, văn bản liên quan sẽ được gửi cho Chủ Thẻ chính theo các hình thức được quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ.

12.5. Giao dịch của Chủ Thẻ chính và (các) Chủ Thẻ phụ được thể hiện trên cùng một Sao kê và được gửi cho Chủ Thẻ chính theo các phương thức mà Chủ Thẻ chính đăng ký với BIDV.

12.6. Chủ Thẻ chính quyết định hạn mức giao dịch của (các) Chủ Thẻ phụ; được quyền đề nghị, thực hiện mọi hoạt động liên quan đến Chủ Thẻ chính, (các) Chủ Thẻ phụ; Thẻ chính, (các) Thẻ phụ mà không cần có xác nhận của (các) Chủ Thẻ phụ.

12.7. Chủ Thẻ phụ được yêu cầu khóa Thẻ, khóa giao dịch thanh toán trực tuyến và các yêu cầu khác cho Thẻ của mình theo quy định của BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: [bidv.com.vn](http://bidv.com.vn)

12.8. Trong trường hợp cần thiết, (các) Chủ Thẻ phụ có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ và gửi trả Thẻ đã được cắt đôi cho BIDV. Tuy nhiên, Chủ Thẻ phụ hoàn toàn không có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ chính cũng như bất kỳ yêu cầu khác liên quan đến hiệu lực của Hợp đồng.

## **ĐIỀU 13: THÔNG BÁO**

13.1. BIDV thông báo phát hành thẻ, thông báo/ lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác cho Khách hàng/Chủ Thẻ qua email khách hàng đăng ký với BIDV trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ. Trường hợp, Chủ Thẻ có nhu cầu nhận các thông báo qua SMS thì Khách hàng/Chủ Thẻ sẽ phải trả phí theo Biểu phí dịch vụ BSMS BIDV theo quy định từng thời kỳ. Đối với các thông tin khác, BIDV thông báo thông qua ít nhất một trong các phương thức như: thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, đăng tải trên website chính thức của BIDV, gửi thư điện tử, nhắn tin (sms), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ Thẻ đã đăng ký với BIDV. Chủ Thẻ phải thông báo cho BIDV trước 3 (ba) ngày làm việc tính từ ngày Chủ Thẻ thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ Thẻ không gửi thông báo kịp thời về sự thay đổi trên.

13.2. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:

a. Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc

- b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
- c. Vào ngày BIDV gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
- d. Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc các website khác của BIDV; hoặc
- e. Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

13.3. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến Thẻ được BIDV gửi cho Chủ thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ thẻ để lộ những thông tin này.

13.4. Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho BIDV về (i) bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin của Chủ Thẻ, bao gồm cả những thay đổi về địa chỉ và/hoặc các chi tiết liên lạc khác; và/hoặc (ii) về bất kỳ thông tin nào khác mà BIDV có thể yêu cầu vào từng thời điểm. Chủ Thẻ chịu mọi thiệt hại phát sinh (nếu có) do thay đổi mà không thông báo cho BIDV.

#### **ĐIỀU 14: LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

14.1. Hợp đồng này được lập và điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam.

14.2. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, nếu có tranh chấp giữa BIDV và Chủ thẻ, các bên sẽ giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng, hoà giải. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng, hoà giải thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân..., tỉnh/thành phố... giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam..

14.3. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này hay bất kỳ phần nào của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

14.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của BIDV theo như Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của BIDV trừ khi BIDV có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

14.5. Bất kỳ kiện tụng nào phát sinh từ Hợp Đồng hoặc bất kỳ hành động nào có liên quan mà Chủ Thẻ hoặc bất kỳ bên nào đại diện cho Chủ Thẻ khởi kiện chống lại BIDV, trách nhiệm của BIDV sẽ không vượt quá số tiền là 500,000 VND (năm trăm ngàn đồng) hay ít hơn tùy theo tổn thất được chứng minh thực tế.

#### **ĐIỀU 15: SỬA ĐỔI BỔ SUNG HỢP ĐỒNG**

15.1. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng trả trước này và các tài liệu kèm theo (nếu có), là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

15.2. Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày gửi thông báo. Chủ thẻ được coi là chấp thuận với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ và không thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, Chủ thẻ cần có thông báo chính thức bằng văn bản gửi tới BIDV.

#### **ĐIỀU 16: NGÔN NGỮ**

16.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ trả trước, các tài liệu liên quan giữa BIDV và Chủ thẻ là tiếng Việt.

16.2. Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có sự sai khác về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

## **ĐIỀU 17: SỰ VIỆN VI PHẠM**

17.1. Chủ thẻ được coi là vi phạm Hợp đồng trong các trường hợp sau:

a. Chủ thẻ:

a1. Bị mất năng lực hành vi dân sự/bị hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/điều tra/truy tố/xét xử về hình sự/chịu trách nhiệm hình sự/bị áp dụng hình phạt về hình sự; và/hoặc Bên bảo đảm xảy ra sự kiện: Bị mất năng lực hành vi dân sự/bị hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/điều tra/truy tố/xét xử về hình sự/chịu trách nhiệm hình sự/bị áp dụng hình phạt về hình sự;

a2. Vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng.

a3. Vi phạm nghĩa vụ đối với bất kỳ khoản cấp tín dụng nào tại BIDV.

a4. Vi phạm nghĩa vụ đối với bất kỳ khoản cấp tín dụng nào tại bất kỳ tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nào với giá trị khoản vay (và/hoặc phần nghĩa vụ bị vi phạm) bằng .....%<sup>6</sup> trở lên so với giá trị hạn mức/khoản tín dụng được BIDV cấp.

a5. Bị xếp nợ cần chú ý trở lên tại bất kỳ tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nào theo kết quả tra cứu thông tin tín dụng của Khách hàng trên hệ thống CIC”.

b. Một trong những chủ thể trong nhóm khách hàng liên quan của Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ đối với BIDV. Nhóm Khách hàng có liên quan theo thỏa thuận của các bên bao gồm:<sup>7</sup>

b1. Doanh nghiệp do Chủ thẻ hoặc vợ/chồng của Chủ thẻ làm chủ sở hữu (chủ sở hữu đối với công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên hoặc chủ doanh nghiệp tư nhân);

b2. Doanh nghiệp mà Chủ thẻ (i) sở hữu từ 50% vốn điều lệ/tổng số cổ phần phổ thông/vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên; và/hoặc (ii) có quyền trực tiếp hoặc gián tiếp quyết định bổ nhiệm đa số hoặc tất cả thành viên Hội đồng quản trị/Hội đồng thành viên, Giám đốc hoặc Tổng Giám đốc, người quản lý khác, thành viên Ban kiểm soát của doanh nghiệp đó; và/hoặc (iii) có quyền quyết định việc sửa đổi, bổ sung Điều lệ của doanh nghiệp đó;

b3. Cá nhân là vợ/chồng của Chủ thẻ.

17.2. Khi phát sinh bất kỳ một sự kiện vi phạm nào, BIDV được quyền yêu cầu Chủ thẻ thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục trong một thời gian hợp lý do BIDV quyết định. Trường hợp Chủ thẻ không khắc phục hoặc khắc phục không đầy đủ, BIDV sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết để thu hồi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn: dừng giải ngân vốn vay/cấp tín dụng mới; tạm khóa và/hoặc ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ để thu nợ trước hạn hoặc đến hạn; khởi kiện, phát mại tài sản của Chủ thẻ đang ký quỹ, cầm cố, thế chấp tại BIDV, đình chỉ cho vay và thu hồi nợ trước hạn.

## **ĐIỀU 18: THU THẬP, SỬ DỤNG VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Bằng việc mở, sử dụng Thẻ và các dịch vụ của BIDV, KH đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin KH theo quy định của các Điều khoản, Điều kiện chung này phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ.

18.1. Thu thập Thông tin KH

a. Thông tin của KH được BIDV thu thập từ nguồn KH cung cấp, thông tin do BIDV tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng (bao gồm giao dịch thu thập nhận diện và xác thực sinh trắc học của KH, tương tác trên môi trường số), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của Pháp luật. KH đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.

b. KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân/ giấy đăng ký kinh doanh, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email ...)

<sup>6</sup> Tỷ lệ này do Chi nhánh chủ động xem xét, quyết định hoặc căn cứ ủy nhiệm cấp tín dụng của Trụ sở chính để áp dụng (nếu khoản tín dụng thuộc thẩm quyền phán quyết của Trụ sở chính).

<sup>7</sup> Trường hợp văn bản ủy nhiệm cấp tín dụng của Trụ sở chính (đối với các khoản cấp tín dụng thuộc thẩm quyền phán quyết tín dụng của Trụ sở chính) có quy định khác về những trường hợp được xác định là người có liên quan của khách hàng, Chi nhánh chủ động sửa đổi, bổ sung điều khoản này theo nội dung ủy nhiệm cấp tín dụng của Trụ sở chính

ngay sau khi KH có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo/ thông báo không kịp thời, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của Pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng được miễn trách khỏi các nghĩa vụ, liên quan đối với các tranh chấp.

c. KH chịu trách nhiệm thông báo ngay tới các điểm giao dịch của BIDV khi có bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH của BIDV theo quy định hiện hành của BIDV (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do KH không thông báo kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này.

d. KH cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:

- Nếu Chủ tài khoản đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ hoặc phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, Chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định Pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.

- Trong trường hợp KH phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, KH có trách nhiệm đến ngân hàng kê khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN) hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho KH tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).

- KH cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).

e. Trừ khi được quy định khác đi tại Điều Khoản, Điều Kiện chung này hoặc các bên có thỏa thuận khác, mọi thông báo của KH cho BIDV đều cần được thực hiện theo hình thức bằng văn bản giấy.

18.2. BIDV sẽ sử dụng Thông tin KH có liên quan đến các mục đích sau:

a. Xác thực KH khi đăng ký, sử dụng dịch vụ của BIDV.

b. Cung cấp dịch vụ đến KH căn cứ: (i) Thông tin KH khai báo để đăng ký dịch vụ; và/hoặc (ii) Thông tin KH đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của Pháp luật.

c. Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, sản phẩm bảo hiểm, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của Pháp luật.

d. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV.

e. Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với KH (kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến KH và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường do BIDV hoặc đối tác trong và ngoài nước của BIDV thực hiện).

f. Cải thiện trải nghiệm trực tuyến của KH và đo lường hiệu quả của các hoạt động tiếp thị

18.3. Cung cấp thông tin KH: BIDV cam kết bảo mật thông tin KH, thông tin KH sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:

a. Theo yêu cầu của Khách hàng hoặc Người đại diện hợp pháp của KH. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí của BIDV khi đề nghị BIDV cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, BIDV sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

b. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.

c. Theo yêu cầu của bên thứ ba được KH đồng ý hoặc uỷ quyền.

d. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của KH trong trường hợp Chủ Thẻ chết hoặc bị tuyên bố đã chết.

- e. Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.
- f. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của Pháp luật về thi hành án.
- g. Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền khác.
- h. Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- i. Nhằm thực hiện các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, BIDV có thể phải cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân cho các bên thứ ba liên quan của BIDV và các bên thứ ba này có thể có trụ sở tại Việt Nam hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam. Khi thực hiện cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, BIDV sẽ yêu cầu bên thứ ba tiếp nhận đảm bảo an toàn, bảo mật đối với dữ liệu cá nhân được cung cấp/chuyển giao. BIDV cam kết tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật Việt Nam để bảo vệ an toàn cho dữ liệu cá nhân.
- j. Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến bên thứ ba gồm: Ngân hàng/ Ngân hàng giữ Tài khoản Nostro của BIDV, KH, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho KH để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán, xử lý khiếu nại và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ, ưu đãi, khuyến mại cho KH.
- k. Cung cấp cho nhân viên của BIDV và/hoặc bên thứ ba khi nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để: (i) Thực hiện các yêu cầu của KH; (ii) Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, xử lý giao dịch và xử lý khiếu nại (nếu có); (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi
- l. Theo yêu cầu của các Tổ chức thẻ.
- m. Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.
- n. Trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

#### 18.4. KH đồng ý rằng:

- a. BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân đã được KH cung cấp tại các Biểu mẫu Đăng ký/Đề nghị thay đổi bổ sung thông tin KH, thông tin giao dịch của KH phát sinh trong quá trình sử dụng mọi dịch vụ do BIDV cung cấp, thông tin sinh trắc học mà KH đã cung cấp cho ngân hàng; để xác thực thân nhân của KH đó, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến, triển khai liên hệ tới KH trong các chương trình chăm sóc KH chủ động, khảo sát, tiếp thị, hướng dẫn KH đăng ký/đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV qua Tổng đài; gửi thông báo dịch vụ Ngân hàng.
- b. BIDV lưu giữ hình ảnh của KH chia sẻ, sử dụng trong các dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp hoặc do BIDV kết nối với đối tác xây dựng, trên môi trường trực tuyến điện toán đám mây.
- c. BIDV sử dụng công cụ đo lường và phân tích của các đối tác trong và ngoài nước để thu thập thông tin định danh kỹ thuật liên quan đến loại trình duyệt, thiết bị, mã quảng cáo khi KH xem và tương tác với quảng cáo và thao tác trên các màn hình ứng dụng của BIDV... để giúp BIDV đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Bản thân các thông tin này không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân cụ thể KH, email hoặc số điện thoại của KH.
- d. KH hiểu rằng nếu KH tải và mở ứng dụng hoặc đăng nhập vào ứng dụng và trở thành KH của BIDV từ các kênh quảng cáo mà KH đã cho phép nhà cung cấp mạng xã hội chia sẻ với BIDV, việc BIDV thu thập được các thông tin định danh kỹ thuật tại mục (c) nói trên chỉ nhằm phục vụ đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Thông tin mà BIDV thu thập được phụ thuộc vào việc cài đặt quyền riêng tư mà KH đã đặt với nhà cung cấp mạng xã hội của mình, hoặc các chợ ứng dụng (Apple Store, Google Play).

#### **ĐIỀU 19: CÁC THỎA THUẬN KHÁC**

- 19.1. Khách hàng có nghĩa vụ cập nhật các loại hình, thủ đoạn tội phạm được đăng tải trên các kênh thông tin chính thống (website Bộ Công an, ứng dụng VNEID ...) và thông báo của Ngân hàng để chủ động phòng tránh các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ.
- 19.2. Chữ ký điện tử của Chủ Thẻ được tạo lập theo khoản 1.7 Điều 1 Bản điều khoản và điều kiện này (khi BIDV triển khai) có giá trị pháp lý như chữ ký tay của Chủ Thẻ trên văn bản giấy. Chủ Thẻ không thể hủy, thay đổi, phủ nhận bất kỳ giao dịch nào thực hiện với chữ ký điện tử đã được tạo lập.
- 19.3. Bất khả kháng:

- f. Sự kiện bất khả kháng: Là 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.
- g. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện bất khả kháng và tác động của sự kiện đó tới việc thực hiện Hợp đồng trong vòng 10 ngày từ khi phát sinh sự kiện, và trong vòng 15 ngày Chủ Thẻ phải gửi văn bản cho BIDV mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các xác nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng, BIDV thông báo cho Chủ Thẻ theo các phương thức được quy định tại Điều 13. Quá thời hạn trên, nếu bên bị ảnh hưởng không thực hiện các thủ tục theo quy định tại khoản này, bên đó phải bồi thường cho những tổn thất phát sinh (nếu có);
- h. Trong khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp thích hợp để giảm thiểu hoặc loại bỏ hậu quả của sự kiện bất khả kháng đó, và vẫn phải cố gắng thực hiện các nghĩa vụ trong hoàn cảnh thực tế và khả năng cho phép;
- i. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, nghĩa vụ của các Bên theo Hợp đồng ngay lập tức được phục hồi lại. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện ngay các nghĩa vụ mà mình chưa thực hiện được trong thời gian xảy ra bất khả kháng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác;
- j. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 6 tháng hoặc gây ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến các Bên không thực hiện được Hợp đồng này, thì BIDV có quyền chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ. Việc BIDV xử lý khi chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp này được thực hiện theo Điều 10 Bản điều khoản và điều kiện này.

### **ĐIỀU 20: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

- 20.1. Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực áp dụng từ ngày 01 tháng 10 năm 2024, trừ quy định tại Khoản 20.2 Điều này.
- 20.2. Điểm d và e Khoản 1, Điều 10 có hiệu lực từ 01/01/2025
- 20.3. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày Chủ Thẻ thực hiện giao kết Hợp đồng và kết thúc sau 30 ngày kể từ ngày Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định tại Điều 10 Bản điều khoản và điều kiện chung này đồng thời Chủ Thẻ đã trả nợ toàn bộ gốc và phí (nếu có) phát sinh từ Hợp đồng này, khi đó Hợp đồng này coi như được thanh lý. Chủ thẻ được coi là chấp thuận với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ và không thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, Chủ thẻ cần có thông báo chính thức bằng văn bản gửi tới BIDV.
- 20.4. BIDV có quyền chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền của BIDV theo Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ này cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ.
- 20.5. Quyền sở hữu Thẻ thuộc về BIDV và không thể chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ người nào khác. Chủ thẻ phải thực hiện hoàn trả Thẻ cho BIDV ngay lập tức theo yêu cầu của BIDV tại bất kỳ thời điểm nào.
- 20.6. Những nội dung không quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, và các quy định và quy chế khác của BIDV, các thỏa thuận cam kết giữa Chủ thẻ với BIDV.

### **E3. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TRẢ TRƯỚC**

Phạm vi áp dụng: Điều khoản, điều kiện thẻ tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân mở và sử dụng thẻ trả trước. Các điều khoản và điều kiện sau đây quy định các nội dung về Thẻ trả trước và cách thức sử dụng Thẻ trả trước do BIDV phát hành, được công bố tại trang thông tin điện tử chính thức của Ngân hàng (<https://www.bidv.com.vn>) hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch nào của BIDV hoặc các kênh cung cấp dịch vụ của ngân hàng hoặc truy cập qua mã QR code in bên cạnh. Khi Chủ thẻ sử dụng thẻ trả trước do BIDV phát hành có nghĩa Chủ thẻ đã đọc và đồng ý với nội dung Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước đồng thời chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này.

### **ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

Trong hợp đồng này, các từ ngữ, từ viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1 BIDV là Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, trong từng ngữ cảnh cụ thể là Trụ sở chính và (các) Chi nhánh/Phòng Giao dịch (Tổ chức phát hành thẻ).

- 1.2 Chủ thẻ là cá nhân được BIDV cung cấp Thẻ để sử dụng
- 1.3 Chấm dứt sử dụng thẻ là việc BIDV không cho Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ chủ động không sử dụng Thẻ
- 1.4 Chữ ký điện tử là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thẻ ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thẻ đó đối với thông điệp dữ liệu.
- 1.5 Dữ liệu cá nhân là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.
- 1.6 Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT) là cá nhân, tổ chức cung ứng hàng hóa, dịch vụ; chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ với tổ chức thanh toán thẻ.
- 1.1 Giao dịch Thẻ là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt, và các dịch vụ khác theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ và được BIDV thông báo trên website: [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn), theo quy định của TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật.
- 1.7 Giao dịch trực tuyến là giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT nhưng không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch bao gồm các giao dịch: giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce), giao dịch MOTO, giao dịch thanh toán tuần hoàn.
- 1.8 Giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce) là giao dịch để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website/ứng dụng của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của BIDV và/hoặc đối tác của BIDV.
- 1.9 Giao dịch MOTO là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ. Chủ Thẻ cung cấp cho người bán thông tin chi tiết về tài khoản Thẻ: số Thẻ, ngày hết hạn Thẻ qua Email hoặc điện thoại để đơn vị chấp nhận Thẻ thực hiện thanh toán giao dịch.
- 1.10 Giao dịch thanh toán tuần hoàn là là giao dịch thanh toán không cần có sự xuất hiện của Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ, là giao dịch hoặc yêu cầu thanh toán được lặp lại từ lần giao dịch đầu tiên
- 1.11 Giao dịch Thẻ không tiếp xúc: là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm hoặc đặt Thẻ BIDV contactless trong cự ly gần với máy POS NFC.
- 1.12 Ghi Nợ: Là việc thực hiện làm giảm số tiền trong thẻ của KH bao gồm số tiền giao dịch/số tiền giao dịch quy đổi, các phí do BIDV/tổ chức thanh toán/Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phí khác (nếu có).
- 1.13 Ghi Có: Là việc thực hiện làm tăng số tiền trong thẻ của KH bao gồm số tiền của giao dịch nộp tiền mặt, chuyển tiền mà KH là người thụ hưởng, số tiền được hoàn trả, số tiền điều chỉnh do BIDV/tổ chức thanh toán/ Tổ chức thẻ quy định (nếu có).
- 1.14 Hạn mức số dư là số tiền tối đa còn lại trong Thẻ mà Chủ Thẻ có thể sử dụng tại một thời điểm nhất định
- 1.15 Hạn mức nạp thêm tiền là số tiền tối đa mà Chủ Thẻ có thể nạp vào Thẻ
- 1.16 Hạn mức giao dịch là số tiền tối đa chủ thẻ được phép sử dụng căn cứ theo loại giao dịch, số lần, ngày, tháng do BIDV, Ngân hàng thanh toán thẻ quy định theo từng thời kỳ.
- 1.17 Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ.
- 1.18 Hạn mức rút tiền mặt là số tiền tối đa/tối thiểu mà Chủ Thẻ được phép sử dụng để rút tiền mặt.
- 1.19 Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài là số tiền tối đa/tối thiểu Chủ Thẻ được phép rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày và không vượt quá hạn mức rút tiền mặt.
- 1.20 Hạn mức sử dụng Thẻ bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ, áp dụng cho từng sản phẩm thẻ, có thể thay đổi theo từng khách hàng và phải tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành về quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật có liên quan; đồng thời tuân thủ các quy định của các TCTQT, TCCMT, các bên có liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác
- 1.21 Hóa đơn giao dịch (viết tắt là HĐGD): là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại các thiết bị chấp nhận thẻ tại Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT), máy giao dịch tự động.



- 1.22 Mã PIN điện tử (EPIN) là mật khẩu của Thẻ (PIN) do Chủ thẻ tự tạo và đăng ký với BIDV trên ứng dụng BIDV Smartbanking để sử dụng cho trong các giao dịch thẻ. Mật khẩu này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật
- 1.23 Ngày giao dịch: Là ngày KH thực hiện giao dịch theo ghi nhận trên hệ thống của BIDV.
- 1.24 Ngày hạch toán giao dịch: Là ngày mà giao dịch được ghi Nợ/ghi Có tại hệ thống của BIDV.
- 1.25 Phương thức xác thực Chủ Thẻ: là phương thức được BIDV sử dụng để xác thực KH khi KH thực hiện giao dịch thẻ theo quy định của BIDV
- 1.26 Số dư thẻ là giá trị tiền còn lại trong Thẻ mà Chủ Thẻ có thể sử dụng tại một thời điểm nhất định.
- 1.27 Số thẻ: Là dãy số do BIDV tạo ra cho mỗi Thẻ. Số thẻ có thể được in nổi hoặc in chìm trên Thẻ vật lý hoặc được BIDV cung cấp cho Chủ thẻ qua các kênh giao dịch điện tử đối với Thẻ phi vật lý.
- 1.28 Số tiền giao dịch (thẻ): Là số tiền mà KH dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc thực hiện các giao dịch khác tuân theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.
- 1.29 Số tiền giao dịch quy đổi: Là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các Tổ chức thẻ (đối với các sản phẩm thẻ có số BIN do Tổ chức thẻ cấp) hoặc BIDV quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch, trong đó đối với dịch vụ thẻ thời điểm này được xác định là thời điểm Giao dịch thẻ được Ghi nợ/Ghi có vào tài khoản thẻ.
- 1.30 Tổ chức thanh toán thẻ là Ngân hàng/Tổ chức khác không phải là Ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ chấp nhận thanh toán Thẻ theo quy định của Pháp luật.
- 1.31 Tổ chức thẻ là Hiệp hội các thành viên, Công ty phát hành, thanh toán thẻ trong và ngoài nước mà BIDV là thành viên hoặc tham gia hợp tác.
- 1.32 Thẻ trả trước (Thẻ) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ. Thẻ trả trước bao gồm: thẻ trả trước định danh (có các thông tin định danh chủ thẻ) và thẻ trả trước vô danh (không có các thông tin định danh chủ thẻ).
- 1.33 Thẻ định danh là thẻ có các thông tin định danh Chủ Thẻ. Thẻ trả trước định danh có thể thực hiện nạp tiền và rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ và được phép thực hiện các giao dịch khác tuân theo quy định của NHNN trong từng thời kỳ.
- 1.34 Thẻ vô danh là thẻ không có các thông tin định danh Chủ Thẻ. Thẻ trả trước vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam, không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử và không được rút tiền mặt (hoặc các loại hình tương đương có chức năng rút tiền mặt), và việc sử dụng thẻ bảo đảm tuân theo quy định khác của NHNN theo từng thời kỳ.
- 1.35 Thẻ vật lý: là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ.
- 1.36 Thẻ phi vật lý: thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ theo quy định của Pháp luật và BIDV từng thời kỳ. Thẻ phi vật lý có thể được BIDV in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa BIDV và chủ thẻ.
- 1.37 Thẻ không tiếp xúc (thẻ contactless): Là thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc của BIDV.
- 1.38 Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán 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 (sau đây gọi tắt là "POS") 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.
- 1.39 Thời hạn hiệu lực Thẻ là thời hạn cuối cùng mà thẻ/thông tin có thể được sử dụng, không vượt quá thời hạn hiệu lực của giấy tờ tùy thân và thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với người nước ngoài. Thời hạn hiệu lực đối với thẻ trả trước định danh không được quá 03 năm hoặc theo quy định của Pháp luật/BIDV trong từng thời kỳ.

1.40 Tổ chức thanh toán Thẻ (viết tắt là TCTTT) là Tổ chức tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán Thẻ theo quy định Pháp luật.

1.41 Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT) là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã Tổ chức phát hành thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế cấp hoặc thẻ có mã Tổ chức phát hành thẻ của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

1.42 Trung tâm chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH): Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng qua Tổng đài liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BIDV.

1.43 Xử lý dữ liệu cá nhân là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

## **ĐIỀU 2: HẠN MỨC GIAO DỊCH**

2.1. Tổng hạn mức giao dịch (bao gồm giao dịch rút tiền mặt, giao dịch chuyển khoản, giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ) trên một thẻ trả trước định danh không được quá 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng hoặc theo quy định của Pháp luật/BIDV trong từng thời kỳ.

2.2. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày hoặc theo quy định của Pháp luật/BIDV trong từng thời kỳ.

2.3. Đối với thẻ trả trước vô danh, hạn mức số dư tại mọi thời điểm trên một thẻ không được quá 05 (năm) triệu đồng Việt Nam hoặc theo quy định Pháp luật/BIDV trong từng thời kỳ.

## **ĐIỀU 3: PHÁT HÀNH VÀ GIAO NHẬN THẺ, SỐ PIN**

3.1. Đối với thẻ vật lý: Chủ Thẻ chấp nhận rằng BIDV có toàn quyền chuyển Thẻ/thông tin Thẻ và số PIN cho Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà BIDV cho là phù hợp và an toàn. Chủ Thẻ được xem là đã nhận được Thẻ khi Khách hàng/Chủ Thẻ/ Người được ủy quyền nhận thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ trên chứng từ do BIDV quy định cho từng cách thức giao nhận.

3.2. Đối với thẻ phi vật lý: Chủ Thẻ trực tiếp truy vấn thông tin thẻ trên kênh Ngân hàng điện tử của BIDV triển khai từng thời kỳ và tuân thủ các quy định xác thực khách hàng tại ứng dụng Ngân hàng điện tử. Chủ Thẻ được xem là đã nhận được thông tin Thẻ và EPIN khi Khách hàng/Chủ Thẻ truy vấn thông tin Thẻ lần đầu trên kênh Ngân hàng điện tử.

3.3. Đối với EPIN, Chủ thẻ được xem là đã nhận được PIN khi đặt PIN lần đầu trên BIDV Smartbanking. BIDV có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của Chủ Thẻ về việc giao Thẻ trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp BIDV chấp nhận đề nghị giao Thẻ trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể, BIDV 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 BIDV. BIDV được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ cho Chủ Thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ Thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

3.4. Chủ Thẻ phải liên hệ nhận Thẻ trong vòng 180 ngày kể từ ngày Thẻ được phát hành theo thông báo của BIDV trừ khi có thỏa thuận khác giữa BIDV và Chủ Thẻ về thời hạn nhận Thẻ. Sau thời gian trên, BIDV sẽ tiến hành xử lý Thẻ không được nhận theo quy định của BIDV đối với việc không nhận Thẻ của Chủ Thẻ.

3.5. Trong quá trình phát hành thẻ, BIDV có quyền thu thập thông tin, dữ liệu, chứng từ để xác thực, xác minh KH theo quy định của Pháp luật và BIDV.

## **ĐIỀU 4: QUẢN LÝ, SỬ DỤNG THẺ**

4.1. Phạm vi giao dịch:

a. Trong phạm vi hạn mức giao dịch, Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT trong phạm vi Hạn mức giao dịch; ứng rút tiền mặt tại ĐVCNT/ATM (đối với Thẻ định danh) hoặc các giao dịch khác theo quy định của BIDV từng thời kỳ trong phạm vi Hạn mức giao dịch. Các giao dịch của Chủ thẻ phải tuân thủ các quy định của Pháp luật và BIDV. Chủ thẻ không được sử dụng thẻ cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua

bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ), giao dịch tiền ảo, cá độ, đánh bạc, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận... hoặc mua hàng hóa dịch vụ bị cấm bởi luật pháp Việt Nam và các quốc gia nơi có ĐVCNT mà Chủ thẻ thực hiện giao dịch.

b. Đối với Thẻ định danh, Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện 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:

b1) 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

b2) 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

b3) 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

b4) 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 được mã hóa.

4.2. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả Giao dịch thẻ phát sinh kể từ thời điểm nhận được Thẻ và phải bảo quản Thẻ, bảo mật số PIN/thông tin trên Thẻ và các thông tin phải bảo mật khác của Thẻ. Chủ thẻ xác nhận và đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà Chủ thẻ phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin Thẻ.

4.3. BIDV chịu trách nhiệm bảo mật thông tin về Chủ thẻ, Thẻ, Giao dịch thẻ ngoại trừ các trường hợp cần cung cấp cho các cá nhân, Tổ chức theo quy định của Pháp luật, Tổ chức thẻ và/hoặc theo thỏa thuận giữa BIDV và Chủ Thẻ

4.4. Chủ Thẻ cần tuân thủ các quy định dưới đây để bảo mật thông tin Thẻ/số PIN/ các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác/thông tin giao dịch thẻ:

a. Ký tên vào mặt sau Thẻ tại phần chữ ký Chủ Thẻ bằng bút bi ngay sau khi nhận được Thẻ và sử dụng chữ ký này khi thực hiện Giao dịch;

b. Bảo quản Thẻ, không tiết lộ số PIN, các thông tin trên Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn ở Số Thẻ, Ngày hết hạn, số CVV2/CVC2, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có), thông tin giao dịch Thẻ cho bất kỳ ai (kể cả người thân trong gia đình, bạn bè);

c. Không chuyển nhượng, không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ;

d. Không ghi lại số PIN trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần Thẻ;

e. Thông báo ngay cho BIDV trong các trường hợp Chủ Thẻ phát hiện Thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc hoặc các thông tin trên Thẻ hoặc số PIN hoặc các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có) hoặc thông tin giao dịch Thẻ bị một bên thứ ba sử dụng trái phép hoặc phát hiện các Giao dịch Thẻ bất thường.

f. Chủ Thẻ xác nhận và đồng ý rằng BIDV sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào mà Chủ Thẻ phải chịu do hoặc liên quan đến việc không tuân thủ các quy định bảo mật thông tin Thẻ/ giao dịch Thẻ

4.5. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN/ các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có)/ thông tin giao dịch Thẻ bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải:

a. Thông báo ngay cho BIDV qua Trung tâm CSKH hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch BIDV và/hoặc KH có thể chủ động thực hiện khóa thẻ trên BIDV Smart Banking.

b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV.

c. Nộp lại Thẻ chính và (các) Thẻ phụ (nếu có) cho BIDV trong trường hợp Chủ Thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện Giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ.

- d. Trường hợp Thẻ nghi ngờ đã bị lộ thông tin, Chủ Thẻ không được thực hiện kích hoạt lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất hoặc thất lạc sau khi Chủ Thẻ đã thông báo cho BIDV, Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho BIDV.
- e. BIDV thực hiện xử lý việc khoá Thẻ trong vòng 60 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo qua điện thoại của Chủ Thẻ.
- 4.6. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, nếu:
- Phát sinh từ việc Chủ thẻ gian lận hoặc không tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận với BIDV tại Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ này trong quá trình sử dụng thẻ;
  - Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng.
  - Các giao dịch thẻ trái pháp luật và quy định của BIDV.
- 4.7. Chủ Thẻ được mặc định đăng ký giao dịch trực tuyến và dịch vụ xác thực giao dịch thanh toán trực tuyến quốc tế (3D Secure) khi phát hành Thẻ để tăng trải nghiệm và bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Thẻ.
- 4.8. Chủ thẻ có quyền yêu cầu BIDV thực hiện xử lý các yêu cầu đối với dịch vụ thẻ qua Trung tâm CSKH phù hợp với các thỏa thuận giữa BIDV và Chủ thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu có) đối với các yêu cầu về dịch vụ Thẻ. BIDV có quyền (i) thực hiện ghi âm (các) cuộc cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa BIDV và Chủ thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ từ Chủ thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có); (ii) đề nghị Chủ thẻ cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/không thực hiện Giao dịch.
- 4.9. BIDV có quyền khóa Thẻ ngay lập tức mà không cần thông báo trước hoặc chờ sự chấp thuận từ Chủ thẻ nếu phát hiện Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu thẻ hoặc Chủ thẻ có hành vi gian lận.
- 4.10. KH có trách nhiệm lưu trữ các giấy tờ, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ và xuất trình khi BIDV yêu cầu.
- 4.11. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối mọi Giao dịch Thẻ thực hiện thành công và được Ghi nợ vào Tài khoản Thẻ
- 4.12. Trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ, Khách hàng không được thực hiện các hành vi sau:
- Cung cấp không đầy đủ, chính xác, kịp thời của các tài liệu, thông tin, dữ liệu khách hàng cung cấp;
  - Sử dụng thẻ không đúng mục đích và không thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho BIDV các khoản nợ gốc và lãi, phí phát sinh từ việc sử dụng theo hợp đồng đã giao kết (áp dụng đối với khách hàng sử dụng thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ được thấu chi).
  - 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 quan;
  - 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 thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử;
  - Sử dụng thẻ để thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;
  - Không tuân thủ đầy đủ các quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ của BIDV; các quy định về thanh toán không dùng tiền mặt theo Nghị định 52/2024/NĐ-CP (ngày 15/05/2024) và các văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có); các quy định khác của pháp luật có liên quan

#### **ĐIỀU 5: GHI NỢ, GHI CÓ VÀO TÀI KHOẢN THẺ VÀ NGUYÊN TẮC TÍNH PHÍ**

- 5.1. BIDV được quyền ghi nợ vào Thẻ các khoản sau đây:
- Tất cả giá trị giao dịch phát sinh từ việc sử dụng Thẻ hoặc thông tin Thẻ giá trị giao dịch và các khoản phí trong phát hành và sử dụng thẻ mà không bị ảnh hưởng bởi việc giao, nhận, chất lượng hàng hóa,

dịch vụ được chấp nhận thanh toán bằng thẻ. KH chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi Nợ vào tài khoản thẻ/tài khoản liên kết thẻ.

b. Các khoản, phí như Phí phát hành Thẻ; Phí thường niên; Phí giao dịch; Phí quản lý sử dụng Thẻ; Phí chuyển đổi ngoại tệ; Phí xử lý giao dịch nước ngoài, Phí ứng tiền mặt tại ATM/POS và các loại phí khác theo quy định tại Biểu phí dịch vụ BIDV. Nội dung chi tiết về các loại phí nói trên được nêu rõ trong Biểu phí do BIDV phát hành và là một phần không thể thiếu của Điều khoản và Điều kiện này. BIDV có quyền chủ động thay đổi cách tính phí, nội dung trong Biểu phí và thông báo cho Chủ Thẻ tối thiểu 07 ngày trước ngày áp dụng bằng các hình thức quy định tại Điều 9. Chủ Thẻ có thể tham khảo Biểu phí dịch vụ được công bố tại website của BIDV [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn) hay bất kỳ điểm giao dịch nào của BIDV, hoặc điện thoại đến Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị (ràng buộc) nếu chủ Thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

5.2. Trước khi thực hiện giao dịch, KH cần chắc chắn rằng Thẻ của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Trường hợp số dư thẻ không đủ để khấu trừ thì Chủ Thẻ đồng ý rằng chủ thẻ sẽ nạp thêm tiền hoặc thanh toán trực tiếp tiền phí này cho BIDV. KH cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV. Trong vòng 30 ngày kể từ Ngày phát sinh phí mà Chủ Thẻ chưa thanh toán thì chủ Thẻ đồng ý rằng BIDV có thể áp dụng các biện pháp khác bao gồm chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ Thẻ.

5.3. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ thực hiện thành công và được Ghi nợ vào Thẻ kể cả các giao dịch không thực hiện cấp phép thông qua hệ thống BIDV, bao gồm nhưng không giới hạn Giao dịch Thẻ trực tuyến, Giao dịch Thẻ có/không nhập PIN, Giao dịch không xuất trình Thẻ, Giao dịch không yêu cầu chữ ký và các Giao dịch khác mà không phụ thuộc vào Hạn mức giao dịch, số tiền và số lần giao dịch được BIDV quy định tại từng thời kỳ.

5.4. BIDV có quyền thực hiện việc ghi Có và/hoặc ghi Nợ Thẻ trong các trường hợp sau:

- a. Để yêu cầu Chủ Thẻ hoàn trả số tiền liên quan đến việc thực hiện Bản điều khoản và điều kiện chung này.
- b. Vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót/xử lý lỗi hệ thống (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.
- c. Để xử lý các giao dịch được gửi tự động vào Thẻ từ hệ thống của các Tổ chức Thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ Thẻ liên quan đến giao dịch đó.
- d. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận với Chủ thẻ.

5.5. BIDV có quyền phong tỏa số dư trên Thẻ hoặc tạm hoãn ghi Có tiền Thẻ khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi Có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của BIDV, nhằm đảm bảo an toàn cho Thẻ của Chủ Thẻ.

5.6. Nguyên tắc tính phí:

- a. Các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch Thẻ (VD: phí xử lý giao dịch nước ngoài, phí chuyển đổi ngoại tệ...) được tính/áp dụng vào Ngày hạch toán giao dịch Thẻ.
- b. Phí thường niên: được thu trên Thẻ định kỳ hàng năm

#### **ĐIỀU 6: GIAO KẾT HỢP ĐỒNG KHI PHÁT HÀNH THẺ BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ**

6.1. Trường hợp phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử, Chủ Thẻ được coi là đã đề nghị giao kết hợp đồng với BIDV khi Chủ Thẻ xác thực bằng mật khẩu đăng nhập kết hợp với mã xác thực được BIDV gửi tới Chủ Thẻ, hoặc xác thực bằng các phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật và theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào sau khi đã đề nghị giao kết hợp đồng với BIDV.

6.2. Hợp đồng giữa BIDV và Chủ thẻ phát sinh hiệu lực từ thời điểm BIDV gửi thông báo phê duyệt đồng ý đề nghị phát hành thẻ tới Chủ Thẻ thông qua Email Chủ thẻ đã đăng ký với BIDV hoặc OTT hoặc các hình thức khác phù hợp với quy định pháp luật và theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ.

#### **ĐIỀU 7: TRA SOÁT KHIẾU NẠI**

7.1. Chủ Thẻ có quyền khiếu nại, yêu cầu tra soát Giao dịch Thẻ theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện chung này trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ Ngày giao dịch. Chủ thẻ có trách nhiệm cung

cấp đầy đủ các chứng từ liên quan tới giao dịch tra soát khiếu nại trong thời hạn quy định theo đề nghị của BIDV..

7.2. Chủ Thẻ có quyền thực hiện tra soát, khiếu nại giao dịch Thẻ và tra cứu thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại tại các Chi nhánh của BIDV, qua Tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc trên các ứng dụng trực tuyến theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

7.3. Trường hợp Giao dịch khiếu nại đang trong quá trình giải quyết khiếu nại, Chủ Thẻ có thể tạm thời không thanh toán các giao dịch đang khiếu nại. Trong trường hợp khiếu nại giao dịch không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh (nếu có).

7.4. Tỷ giá của các Tổ chức thẻ quy định vào thời điểm hạch toán giao dịch đảo/hoàn trả có thể khác tỷ giá tại thời điểm hạch toán giao dịch gốc. BIDV thu phí chuyển đổi ngoại tệ, phí xử lý giao dịch tại nước ngoài và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do thực hiện đảo/hoàn trả giao dịch gốc.

7.5. Chủ Thẻ cần chủ động giải quyết với ĐVCNT về giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi khiếu nại đến BIDV, chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa chủ thẻ và ĐVCNT và cung cấp đến BIDV các chứng từ liên quan tới kết quả làm việc với ĐVCNT.

7.6. Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm...), Chủ Thẻ phải thông báo cho ĐVCNT khi ngừng sử dụng dịch vụ và lưu lại bằng chứng. BIDV có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu Chủ Thẻ không cung cấp được bằng chứng chủ thẻ không lựa chọn tự động gia hạn dịch vụ hoặc đã thông báo tới ĐVCNT về việc ngừng gia hạn/sử dụng dịch vụ.

7.7. Chủ Thẻ có trách nhiệm hợp tác với BIDV trong việc cung cấp các thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ và các thông tin khác theo yêu cầu của BIDV. Chủ Thẻ phải cung cấp được các bằng chứng có giá trị pháp lý để chứng minh giao dịch không do mình thực hiện để hỗ trợ BIDV điều tra vụ việc.

7.8. Chủ Thẻ phải chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các Giao dịch Thẻ Chip mà Chủ Thẻ cho rằng mình bị gian lận, giả mạo hay Chủ Thẻ làm mất/thất lạc thẻ.

7.9. Đối với thẻ trả trước vô danh: Chủ thẻ không được quyền khiếu nại với lý do phủ nhận (không thực hiện) giao dịch.

7.10. Chủ Thẻ phải thực hiện xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của BIDV trong trường hợp Chủ Thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.

7.11. Trường hợp Chủ Thẻ khiếu nại qua Tổng đài:

- Đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ (Tư vấn viên trực tổng đài sẽ thông báo với Chủ thẻ), Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV và scan, gửi qua địa chỉ email [bidv247@bidv.com.vn](mailto:bidv247@bidv.com.vn) trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của Chủ thẻ lên Tổng đài về việc tra soát, khiếu nại; đồng thời lưu bản gốc Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và cung cấp bản gốc cho BIDV trong trường hợp BIDV yêu cầu.

- Nếu BIDV thông báo với Chủ thẻ cần hoàn thiện giấy đề nghị tra soát (ngay khi tiếp nhận khiếu nại qua Tổng đài), Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của BIDV. Trường hợp Chủ thẻ không hoàn thiện giấy đề nghị tra soát đúng hạn theo yêu cầu, BIDV được miễn trách nhiệm nếu phát sinh khiếu nại liên quan đến giao dịch và có quyền từ chối xử lý tra soát.

- Trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại không phức tạp, không có tính chất rủi ro (Tư vấn viên trực Tổng đài không đề nghị Chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát khiếu nại), BIDV sẽ sử dụng file ghi âm làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

7.12. Trường hợp Chủ thẻ không thống nhất với phản hồi của BIDV về kết quả khiếu nại và Chủ Thẻ yêu cầu thực hiện khiếu nại tiếp theo, Chủ thẻ cần bổ sung bằng chứng chứng minh kết quả xử lý của BIDV là chưa phù hợp.

7.13. BIDV có trách nhiệm thông báo tới Chủ Thẻ thời hạn xử lý khiếu nại khi tiếp nhận giao dịch và tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ hồ sơ đề nghị lần đầu của Chủ Thẻ. Đối với các

khiếu nại liên quan đến phủ nhận giao dịch thực hiện từ Thẻ, số lượng giao dịch tra soát áp dụng theo quy định của Tổ chức thẻ từng thời kì.

7.14. BIDV có quyền sử dụng bất kỳ chứng từ nào liên quan đến Giao dịch Thẻ như là bằng chứng rằng Giao dịch do chính Chủ Thẻ thực hiện/ủy quyền thực hiện.

7.15. BIDV có quyền từ chối tra soát khiếu nại của Chủ Thẻ trong các trường hợp sau:

- Chủ thẻ khiếu nại giao dịch không đúng hoặc quá thời hạn quy định.
- Chủ thẻ không cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan đến giao dịch khiếu nại theo yêu cầu của BIDV trong thời hạn quy định.
- Khiếu nại liên quan đến giao dịch thanh toán theo định kỳ, liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ.
- Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc các giá trị quy đổi tương đương khác ra VND tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch, mua xăng tự động,...) và các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 5USD hoặc giá trị quy đổi VND tương đương tại các loại hình ĐVCNT khác.

7.16. BIDV không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ Thẻ về những Giao dịch Thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

- ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của BIDV;
- Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống máy giao dịch tự động các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ;
- Thiên tai hay bất kỳ sự cố hệ thống xử lý, truyền tin hoặc bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của BIDV, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo;
- Lỗi của chủ thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của bản Điều khoản, điều kiện chung này vì bất cứ lý do gì.

**ĐIỀU 8: KHÓA THẺ, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ, TỪ CHỐI THANH TOÁN, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ, CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ VÀ THU HỒI THẺ**

8.1. Thẻ bị khóa thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. Theo đề nghị của Chủ Thẻ
- b. Thẻ có nguy cơ bị lộ thông tin dữ liệu Thẻ, Thẻ có nguy cơ bị gian lận giả mạo hoặc nghi ngờ giao dịch Thẻ trái quy định pháp luật.
- c. Chủ Thẻ không kích hoạt sử dụng thẻ sau tối đa 180 ngày kể từ ngày phát hành/phát hành hạn lại Thẻ hoặc ngày gia hạn nhận Thẻ (nếu có)
- d. Chủ thẻ chưa hoàn thành việc khai báo và đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học với dữ liệu của Bộ Công an để có thể thực hiện các giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử theo quy định của Pháp luật/ BIDV theo từng thời kỳ trên website [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn)
- e. Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ Thẻ hết hiệu lực
- f. Theo thông báo, cảnh báo của cơ quan chức năng, TCTQT, TCCMT, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác
- g. Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV
- h. Theo quy định của Pháp luật/BIDV theo từng thời kỳ

8.2. Thẻ bị tạm dừng giao dịch khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. 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.
- b. Thẻ có nguy cơ bị gian lận, giả mạo.

8.3. Thẻ bị từ chối thanh toán khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. Thẻ hết hạn sử dụng;
- b. Thẻ bị khóa, chấm dứt sử dụng

- c. Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán khống và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của pháp luật, các TCTQT, TCCMT, các bên liên quan mà BIDV là thành viên hoặc có thỏa thuận hợp tác.
  - d. Số dư Tài khoản liên kết đến Thẻ và/hoặc Hạn mức sử dụng không đủ chi trả khoản thanh toán hoặc trạng thái Thẻ/tài khoản Thẻ không hợp lệ
  - e. Chủ Thẻ có hành vi vi phạm Bản điều khoản, điều kiện này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV
- 8.4. Thẻ bị chấm dứt sử dụng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- a. Không còn tài khoản hoạt động nào liên kết đến thẻ
  - b. Theo đề nghị của Chủ Thẻ
  - c. Chủ Thẻ sử dụng không đúng mục đích hoặc vi phạm Hợp đồng, Bản điều khoản và điều kiện chung này hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với BIDV;
  - d. Chủ Thẻ cung cấp các thông tin sai sự thật; sử dụng giấy tờ giả mạo, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác
  - e. Chủ Thẻ hoặc Bên bảo đảm/Bên bảo lãnh cho Chủ Thẻ (nếu có) bị phá sản, giải thể, tạm ngừng, đình chỉ hoạt động, chấm dứt kinh doanh hoặc không còn khả năng đảm bảo nghĩa vụ cho Khách hàng;
  - f. Khi Chủ Thẻ phụ được cơ quan chức năng tuyên bố đã chết/mất tích/tước quyền công dân, truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc không cư trú tại Việt Nam (trường hợp người nước ngoài), mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức,...; hoặc được Khách hàng thông báo cho BIDV về việc chấm dứt việc ủy quyền sử dụng thẻ cho (các) Chủ Thẻ phụ và yêu cầu BIDV thực hiện chấm dứt thẻ tương ứng.
  - g. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế;
  - h. Chủ thẻ không còn đáp ứng điều kiện phát hành và sử dụng thẻ theo chính sách của BIDV trong từng thời kỳ.
  - i. Chủ Thẻ gặp sự kiện Bất khả kháng kéo dài theo quy định tại Điều 15 của Bản điều khoản và điều kiện chung này;
  - j. Theo toàn quyền nhận định của mình, BIDV nghi ngờ khách hàng/giao dịch của khách hàng liên quan đến tội phạm, rửa tiền, tài trợ khủng bố/phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng, chống rửa tiền theo quy định của pháp luật và BIDV;
  - k. Theo quy định của pháp luật Việt Nam, Ngân hàng Nhà Nước và BIDV trong từng thời kỳ.
- 8.5. Thẻ bị thu hồi/hủy hiệu lực khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- 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. Khi chấm dứt sử dụng thẻ
  - e. Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, TCTQT và BIDV
- 8.6. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không giải trừ nghĩa vụ tài chính của Chủ Thẻ theo hợp đồng này. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ gốc, lãi, phí (nếu có) tại thời điểm Thẻ bị chấm dứt sử dụng.
- 8.7. BIDV có quyền kích hoạt sử dụng Thẻ khi BIDV đánh giá Thẻ không bị ảnh hưởng bởi rủi ro gian lận giả mạo (áp dụng đối với trường hợp BIDV khóa Thẻ do nghi ngờ gian lận giả mạo).

## **ĐIỀU 9: THÔNG BÁO**

- 9.1. BIDV thông báo phát hành thẻ, thông báo/ lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác cho Khách hàng/Chủ Thẻ qua email khách hàng đăng ký với BIDV trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ. Trường hợp, Chủ Thẻ có nhu cầu nhận các thông báo qua SMS thì Khách hàng/Chủ Thẻ sẽ phải trả phí theo Biểu phí dịch vụ BSMS BIDV theo quy định từng thời kỳ. Đối với các thông tin khác, BIDV thông báo thông qua ít nhất một trong các phương thức như: thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, đăng tải trên website chính thức của BIDV, gửi thư điện tử, nhắn tin (sms), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ Thẻ đã đăng ký với BIDV. Chủ Thẻ phải thông báo cho BIDV trước 3 (ba) ngày làm việc tính từ ngày Chủ Thẻ thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không



chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ Thẻ không gửi thông báo kịp thời về sự thay đổi trên.

9.2. BIDV gửi thông báo các thông tin về quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ, hướng dẫn về giao dịch an toàn, hạn mức giao dịch, biểu phí, lỗi đột xuất của hệ thống/lich bảo trì định kỳ, ngừng cung cấp phương thức xác thực và Bản Điều khoản và điều kiện này cho KH thông qua các phương thức như: Thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, hệ thống máy giao dịch tự động của BIDV, đăng tải trên website của BIDV,....KH có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định và thông báo của BIDV (bao gồm cả Bản các điều khoản và điều kiện này) qua các phương thức trên.

9.3. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:

- a. Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV và/hoặc các website khác của BIDV; hoặc
- b. Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

9.4. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến Thẻ được BIDV gửi cho Chủ thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ thẻ để lộ những thông tin này.

9.5. Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho BIDV về (i) bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin của Chủ Thẻ, bao gồm cả những thay đổi về địa chỉ và/hoặc các chi tiết liên lạc khác; và/hoặc (ii) về bất kỳ thông tin nào khác mà BIDV có thể yêu cầu vào từng thời điểm.

#### **ĐIỀU 10: LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

10.1. Hợp đồng này được lập và điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam.

10.2. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, nếu có tranh chấp giữa BIDV và Chủ thẻ, các bên sẽ giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng, hoà giải. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng, hoà giải thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân..., tỉnh/thành phố... giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam..

10.3. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này hay bất kỳ phần nào của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

10.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của BIDV theo như Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của BIDV trừ khi BIDV có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

10.5. Bất kỳ kiện tụng nào phát sinh từ Hợp Đồng hoặc bất kỳ hành động nào có liên quan mà Chủ Thẻ hoặc bất kỳ bên nào đại diện cho Chủ Thẻ khởi kiện chống lại BIDV, trách nhiệm của BIDV sẽ không vượt quá số tiền là 500,000 VND (năm trăm ngàn đồng) hay ít hơn tùy theo tổn thất được chứng minh thực tế.

#### **ĐIỀU 11: SỬA ĐỔI BỔ SUNG HỢP ĐỒNG**

11.1. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng trả trước này và các tài liệu kèm theo (nếu có), là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

11.2. Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày gửi thông báo. Chủ thẻ được coi là chấp thuận với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ và không thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, Chủ thẻ cần có thông báo chính thức bằng văn bản gửi tới BIDV.

#### **ĐIỀU 12: NGÔN NGỮ**

12.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ trả trước, các tài liệu liên quan giữa BIDV và Chủ thẻ là tiếng Việt.

12.2. Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có sự sai khác về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

### **ĐIỀU 13: SỰ KIẾN VI PHẠM**

13.1. Chủ thẻ được coi là vi phạm Hợp đồng trong các trường hợp sau:

a. Chủ thẻ:

a1. Bị mất năng lực hành vi dân sự/bị hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/điều tra/truy tố/xét xử về hình sự/chịu trách nhiệm hình sự/bị áp dụng hình phạt về hình sự; và/hoặc Bên bảo đảm xảy ra sự kiện: Bị mất năng lực hành vi dân sự/bị hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/điều tra/truy tố/xét xử về hình sự/chịu trách nhiệm hình sự/bị áp dụng hình phạt về hình sự;

a2. Vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ.

a3. Vi phạm nghĩa vụ đối với bất kỳ khoản cấp tín dụng nào tại BIDV.

a4. Vi phạm nghĩa vụ đối với bất kỳ khoản cấp tín dụng nào tại bất kỳ tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nào với giá trị khoản vay (và/hoặc phần nghĩa vụ bị vi phạm) bằng .....% trở lên so với giá trị hạn mức/khoản tín dụng được BIDV cấp.

a5. Bị xếp nợ cần chú ý trở lên tại bất kỳ tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nào theo kết quả tra cứu thông tin tín dụng của Khách hàng trên hệ thống CIC”.

b. Một trong những chủ thể trong nhóm khách hàng liên quan của Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ đối với BIDV. Nhóm Khách hàng có liên quan theo thỏa thuận của các bên bao gồm:

b1. Doanh nghiệp do Chủ thẻ hoặc vợ/chồng của Chủ thẻ làm chủ sở hữu (chủ sở hữu đối với công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên hoặc chủ doanh nghiệp tư nhân);

b2. Doanh nghiệp mà Chủ thẻ (i) sở hữu từ 50% vốn điều lệ/tổng số cổ phần phổ thông/vốn cổ phần có quyền biểu quyết trở lên; và/hoặc (ii) có quyền trực tiếp hoặc gián tiếp quyết định bổ nhiệm đa số hoặc tất cả thành viên Hội đồng quản trị/Hội đồng thành viên, Giám đốc hoặc Tổng Giám đốc, người quản lý khác, thành viên Ban kiểm soát của doanh nghiệp đó; và/hoặc (iii) có quyền quyết định việc sửa đổi, bổ sung Điều lệ của doanh nghiệp đó;

b3. Cá nhân là vợ/chồng của Chủ thẻ.

13.2. Khi phát sinh bất kỳ một sự kiện vi phạm nào, BIDV được quyền yêu cầu Chủ thẻ thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục trong một thời gian hợp lý do BIDV quyết định. Trường hợp Chủ thẻ không khắc phục hoặc khắc phục không đầy đủ, BIDV sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết để thu hồi nợ, bao gồm nhưng không giới hạn: dừng giải ngân vốn vay/cấp tín dụng mới; tạm khóa và/hoặc ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ để thu nợ trước hạn hoặc đến hạn; khởi kiện, phát mại tài sản của Chủ thẻ đang ký quỹ, cầm cố, thế chấp tại BIDV, đình chỉ cho vay và thu hồi nợ trước hạn.

### **ĐIỀU 14: THU THẬP, SỬ DỤNG VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Bằng việc mở, sử dụng Thẻ và các dịch vụ của BIDV, KH đồng ý rằng BIDV sẽ thu thập, sử dụng và cung cấp Thông tin KH theo quy định của các Điều khoản, Điều kiện chung này phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ.

14.1. Thu thập Thông tin KH

a) Thông tin của KH được BIDV thu thập từ nguồn KH cung cấp, thông tin do BIDV tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng (bao gồm giao dịch thu thập nhận diện và xác thực sinh trắc học của KH, tương tác trên môi trường số), các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của Pháp luật. KH đồng ý sẽ cung cấp thông tin trung thực, chính xác, kịp thời cho BIDV trong quá trình mở, sử dụng dịch vụ, xử lý khiếu nại, tranh chấp tại BIDV.

b) KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân/ giấy đăng ký kinh doanh, địa chỉ, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email ...) ngay sau khi KH có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo/thông báo không kịp thời, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của Pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng được miễn trách khỏi các nghĩa vụ, liên quan đối với các tranh chấp.

c) KH chịu trách nhiệm thông báo ngay tới các điểm giao dịch của BIDV khi có bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, email đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH của BIDV theo quy định hiện hành của BIDV (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác) và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra do KH không thông báo kịp thời với Ngân hàng về những thay đổi này.

d) KH cam kết tuân thủ các quy định của FATCA:

- Nếu Chủ tài khoản đã mở (các) tài khoản tại Ngân hàng BIDV và vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai Chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ hoặc phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, Chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày theo quy định cho BIDV cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BIDV được quyền thực hiện tất cả những gì được cho là cần thiết và phù hợp với quy định Pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.

- Trong trường hợp KH phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, KH có trách nhiệm đến ngân hàng kê khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN) hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho KH tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).

- KH cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản tiền gửi (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).

e) Trừ khi được quy định khác đi tại Điều Khoản, Điều Kiện chung này hoặc các bên có thỏa thuận khác, mọi thông báo của KH cho BIDV đều cần được thực hiện theo hình thức bằng văn bản giấy.

14.2. BIDV sẽ sử dụng Thông tin KH có liên quan đến các mục đích sau:

a. Xác thực KH khi đăng ký, sử dụng dịch vụ của BIDV.

b. Cung cấp dịch vụ đến KH căn cứ: (i) Thông tin KH khai báo để đăng ký dịch vụ; và/hoặc (ii) Thông tin KH đã được ngân hàng thu thập từ các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác theo quy định của Pháp luật.

c. Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BIDV: các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, sản phẩm bảo hiểm, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của Pháp luật.

d. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của BIDV.

e. Duy trì mối quan hệ tổng thể của BIDV với KH (kể cả hoạt động chăm sóc KH, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến KH và nghiên cứu thị trường, bao gồm cả nghiên cứu thị trường do BIDV hoặc đối tác trong và ngoài nước của BIDV thực hiện).

f. Cải thiện trải nghiệm trực tuyến của KH và đo lường hiệu quả của các hoạt động tiếp thị

14.3. Cung cấp thông tin KH: BIDV cam kết bảo mật thông tin KH, thông tin KH sẽ được BIDV cung cấp trong các trường hợp sau:

a. Theo yêu cầu của Khách hàng hoặc Người đại diện hợp pháp của KH. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí của BIDV khi đề nghị BIDV cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, BIDV sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

b. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.

c. Theo yêu cầu của bên thứ ba được KH đồng ý hoặc uỷ quyền.

d. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người thừa kế của KH trong trường hợp Chủ Thẻ chết hoặc bị tuyên bố đã chết.

e. Theo yêu cầu bằng văn bản của đương sự theo quy định tại Bộ Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hành chính.

f. Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được thi hành án theo quy định của Pháp luật về thi hành án.

- g. Theo yêu cầu của Đơn vị kiểm toán độc lập của BIDV, Cơ quan Thanh tra giám sát Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền khác.
- h. Theo yêu cầu tuân thủ quy định của FATCA.
- i. Nhằm thực hiện các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, BIDV có thể phải cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân cho các bên thứ ba liên quan của BIDV và các bên thứ ba này có thể có trụ sở tại Việt Nam hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam. Khi thực hiện cung cấp/chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, BIDV sẽ yêu cầu bên thứ ba tiếp nhận đảm bảo an toàn, bảo mật đối với dữ liệu cá nhân được cung cấp/chuyển giao. BIDV cam kết tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật Việt Nam để bảo vệ an toàn cho dữ liệu cá nhân.
- j. Theo yêu cầu của đơn vị cung cấp đối với các dịch vụ liên quan đến bên thứ ba gồm: Ngân hàng/ Ngân hàng giữ Tài khoản Nostro của BIDV, KH, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho KH để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán, xử lý khiếu nại và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ, ưu đãi, khuyến mại cho KH.
- k. Cung cấp cho nhân viên của BIDV và/hoặc bên thứ ba khi nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để: (i) Thực hiện các yêu cầu của KH; (ii) Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, xử lý giao dịch và xử lý khiếu nại (nếu có); (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi
- l. Theo yêu cầu của các Tổ chức thẻ.
- m. Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền khác.
- n. Trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

#### 14.4. KH đồng ý rằng:

- a. BIDV có thể sử dụng số điện thoại, email và các thông tin cá nhân đã được KH cung cấp tại các Biểu mẫu Đăng ký/Đề nghị thay đổi bổ sung thông tin KH, thông tin giao dịch của KH phát sinh trong quá trình sử dụng mọi dịch vụ do BIDV cung cấp, thông tin sinh trắc học mà KH đã cung cấp cho ngân hàng; để xác thực thân nhân của KH đó, sử dụng các dịch vụ ngân hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến, triển khai liên hệ tới KH trong các chương trình chăm sóc KH chủ động, khảo sát, tiếp thị, hướng dẫn KH đăng ký/đăng ký trực tiếp sản phẩm dịch vụ của BIDV qua Tổng đài; gửi thông báo dịch vụ Ngân hàng.
- b. BIDV lưu giữ hình ảnh của KH chia sẻ, sử dụng trong các dịch vụ Ngân hàng điện tử do BIDV cung cấp hoặc do BIDV kết nối với đối tác xây dựng, trên môi trường trực tuyến điện toán đám mây.
- c. BIDV sử dụng công cụ đo lường và phân tích của các đối tác trong và ngoài nước để thu thập thông tin định danh kỹ thuật liên quan đến loại trình duyệt, thiết bị, mã quảng cáo khi KH xem và tương tác với quảng cáo và thao tác trên các màn hình ứng dụng của BIDV...để giúp BIDV đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Bản thân các thông tin này không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân cụ thể KH, email hoặc số điện thoại của KH.
- d. KH hiểu rằng nếu KH tải và mở ứng dụng hoặc đăng nhập vào ứng dụng và trở thành KH của BIDV từ các kênh quảng cáo mà KH đã cho phép nhà cung cấp mạng xã hội chia sẻ với BIDV, việc BIDV thu thập được các thông tin định danh kỹ thuật tại mục (c) nói trên chỉ nhằm phục vụ đánh giá và đo lường hiệu quả các chiến dịch tiếp thị. Thông tin mà BIDV thu thập được phụ thuộc vào việc cài đặt quyền riêng tư mà KH đã đặt với nhà cung cấp mạng xã hội của mình, hoặc các chợ ứng dụng (Apple Store, Google Play).

### **ĐIỀU 15: CÁC THỎA THUẬN KHÁC**

15.1. Khách hàng có nghĩa vụ cập nhật các loại hình, thủ đoạn tội phạm được đăng tải trên các kênh thông tin chính thống (website Bộ Công an, ứng dụng VNEID ...) và thông báo của Ngân hàng để chủ động phòng tránh các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ.

15.2. Chữ ký điện tử của Chủ Thẻ được tạo lập theo khoản 1.4 Điều 1 Bản điều khoản và điều kiện này có giá trị pháp lý như chữ ký tay của Chủ Thẻ trên văn bản giấy. Chủ Thẻ không thể hủy, thay đổi, phủ nhận bất kỳ giao dịch nào thực hiện với chữ ký điện tử đã được tạo lập.

#### 15.3. Bất khả kháng:

- a. Sự kiện bất khả kháng: Là 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.
- b. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện bất khả kháng và tác động của sự kiện đó tới việc thực hiện Hợp đồng trong vòng 10 ngày từ khi phát sinh sự kiện, và trong

vòng 15 ngày Chủ Thẻ phải gửi văn bản cho BIDV mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các xác nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng, BIDV thông báo cho Chủ Thẻ theo các phương thức được quy định tại Điều 9. Quá thời hạn trên, nếu bên bị ảnh hưởng không thực hiện các thủ tục theo quy định tại khoản này, bên đó phải bồi thường cho những tổn thất phát sinh (nếu có);

c. Trong khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp thích hợp để giảm thiểu hoặc loại bỏ hậu quả của sự kiện bất khả kháng đó, và vẫn phải cố gắng thực hiện các nghĩa vụ trong hoàn cảnh thực tế và khả năng cho phép;

d. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, nghĩa vụ của các Bên theo Hợp đồng ngay lập tức được phục hồi lại. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thực hiện ngay các nghĩa vụ mà mình chưa thực hiện được trong thời gian xảy ra bất khả kháng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác;

e. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài quá 6 tháng hoặc gây ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến các Bên không thực hiện được Hợp đồng này, thì BIDV có quyền chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ. Việc BIDV xử lý khi chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp này được thực hiện theo Điều 8 Bản điều khoản và điều kiện này.

#### **ĐIỀU 16: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

16.1. Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực áp dụng từ ngày 01 tháng 10 năm 2024, trừ quy định tại Khoản 16.2 Điều này.

16.2. Điểm d và e Khoản 1, Điều 7 có hiệu lực từ 01/01/2025

16.3. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày Chủ Thẻ thực hiện giao kết Hợp đồng và kết thúc sau 30 ngày kể từ ngày Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định tại Điều 8 Bản điều khoản và điều kiện này đồng thời Chủ Thẻ đã trả nợ toàn bộ gốc và phí (nếu có) phát sinh từ Hợp đồng này, khi đó Hợp đồng này coi như được thanh lý. Chủ thẻ được coi là chấp thuận với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, bổ sung nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ và không thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với các nội dung Hợp đồng đã sửa đổi, Chủ thẻ cần có thông báo chính thức bằng văn bản gửi tới BIDV.

16.4. BIDV có quyền chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền của BIDV theo Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ này cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ.

16.5. Quyền sở hữu Thẻ thuộc về BIDV và không thể chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ người nào khác. Chủ thẻ phải thực hiện hoàn trả Thẻ cho BIDV ngay lập tức theo yêu cầu của BIDV tại bất kỳ thời điểm nào.

16.6. Những nội dung không quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ trả trước này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, và các quy định và quy chế khác của BIDV, các thỏa thuận cam kết giữa Chủ thẻ với BIDV.