

## BẢN CHẤP THUẬN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG

---

Bản Chấp Thuận Sử Dụng Thẻ Tín Dụng này có hiệu lực từ ngày **01/7/2024**.

### 1. Phạm Vi Áp Dụng:

1.1. Bản Chấp Thuận Sử Dụng Thẻ Tín Dụng (“**Bản Chấp Thuận**”) được áp dụng cho Thẻ Tín Dụng do Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam) (“**Ngân Hàng**”, “**HSBC**”) phát hành, gồm:

1.1.1. Thẻ Tín Dụng HSBC Live+/Visa Platinum

1.1.2. Thẻ Tín Dụng HSBC Visa Cash Back

1.1.3. Thẻ Tín Dụng HSBC Visa Chuẩn

1.1.4. Thẻ Tín Dụng HSBC TravelOne

1.1.5. Hoặc các loại Thẻ khác do HSBC phát hành.

Các loại Thẻ Tín Dụng nêu trên được gọi chung là “**Thẻ**”, “**Thẻ Tín Dụng**”. Người được cấp Thẻ Tín Dụng được gọi là “**Chủ Thẻ**”.

1.2. Bản Chấp Thuận này là một phần không tách rời của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung; Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung cùng với Bản Chấp Thuận này cùng tạo thành một thỏa thuận và giải thích hoàn chỉnh cho các Dịch Vụ mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng.

1.3. Các định nghĩa hoặc điều khoản không được đề cập trong Bản Chấp Thuận này sẽ được đọc, giải thích theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

1.4. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc khác biệt nào giữa bất kỳ quy định nào của Bản Chấp Thuận này và các điều khoản trong bất kỳ thỏa thuận nào khác về dịch vụ, sản phẩm, quan hệ kinh doanh, Thẻ hoặc thỏa thuận khác giữa Khách Hàng và HSBC hoặc Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung thì việc phát hành, sử dụng Thẻ được quy định Bản Chấp Thuận này sẽ được ưu tiên áp dụng.

### 2. Trách Nhiệm Chung của Chủ Thẻ

2.1. Chủ Thẻ xác nhận rằng việc Chủ Thẻ đăng ký sử dụng Thẻ và được Ngân Hàng phê duyệt có nghĩa là Chủ Thẻ chấp thuận và chịu sự ràng buộc của Bản Chấp Thuận Sử Dụng Thẻ Tín Dụng

- 2.2. Đơn Đăng Ký Thẻ Tín Dụng Ngân Hàng HSBC (được nộp trực tiếp tới HSBC hoặc nộp trực tuyến tại trang [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) được Khách hàng trích xuất và lưu lại) cùng với Bản Chấp Thuận này và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung (và các bản sửa đổi, bổ sung của các tài liệu này) cùng với Văn bản ghi nhận thông tin về Thẻ và Hạn Mức Tín Dụng được đính kèm khi Thẻ được phát hành và Biên Bản Ký Nhận Thẻ Tín Dụng (nếu có) sẽ cùng tạo thành một thỏa thuận và giải thích hoàn chỉnh cho các Dịch Vụ mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng ("**Hợp Đồng**").
- 2.3. **Thời hạn Hợp Đồng:** Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày phát hành Thẻ có giá trị đến khi Ngân Hàng hoặc Chủ Thẻ yêu cầu chấm dứt Bản Chấp Thuận này. Văn bản ghi nhận thông tin về Thẻ và Hạn Mức Tín Dụng được đính kèm khi giao Thẻ và hết hiệu lực khi việc sử dụng Thẻ được chấm dứt bởi ít nhất một trong hai bên.
- 2.4. Khách Hàng xác nhận rằng Ngân Hàng đã cung cấp, giải thích chi tiết, đầy đủ Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và Bản Chấp Thuận cho Khách Hàng nghiên cứu và Khách Hàng đã hiểu rõ, và đồng ý với toàn bộ thông tin của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và Bản Chấp Thuận và các vấn đề khác có liên quan đến các dịch vụ của Ngân Hàng.
- 2.5. Chủ Thẻ sẽ phải ký vào mặt sau của Thẻ ngay khi nhận được Thẻ. Chủ Thẻ không được phép cho bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ và phải luôn giữ gìn và bảo mật thông tin Thẻ, bao gồm cả mã PIN của Thẻ.
- 2.6. Chủ Thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm về toàn bộ các tiện ích Thẻ Tín Dụng mà Ngân Hàng đã cấp đối với Thẻ hoặc đối với tất cả các Giao Dịch Thẻ mà Chủ Thẻ đã thực hiện (dù là tự nguyện hoặc không tự nguyện) cũng như tất cả các phí liên quan được quy định dưới đây, không ảnh hưởng đến việc Bản Chấp Thuận này chấm dứt.
- 2.7. Chủ Thẻ chỉ được sử dụng Thẻ cho các mục đích phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam. Chủ Thẻ không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 2.8. Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng, với sự hiểu biết của mình, có quyền thu giữ hoặc chấm dứt Thẻ Tín Dụng trong các trường hợp sau:
- 2.8.1. Thẻ giả.
- 2.8.2. Thẻ sử dụng trái phép.
- 2.8.3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- 2.8.4. Theo quy định tại Điều 11 của Bản Chấp Thuận.

### **3. Hạn Mức Tín Dụng**

- 3.1. Mỗi Thẻ được cấp một Hạn Mức Tín Dụng áp dụng đối với các giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ và ứng tiền mặt ("**Giao Dịch Thẻ**"). Đối với giao dịch ứng tiền mặt, hạn mức tiền mặt có thể bằng hoặc nhỏ hơn Hạn Mức Tín Dụng. Số tiền mặt có thể rút từ tài khoản Thẻ

Tín Dụng ở nước ngoài được quy định cụ thể tại trang thông tin điện tử của Ngân Hàng [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn).

- 3.1.1. Để biết về Hạn Mức Tín Dụng của Thẻ, Chủ Thẻ tham khảo Văn bản ghi nhận thông tin về Thẻ và Hạn Mức Tín Dụng đính kèm với Thẻ khi Thẻ được phát hành và/hoặc Bảng Sao Kê Giao Dịch hàng tháng hoặc hạn mức được thể hiện tại số Thẻ trưng ứng trên Ngân Hàng trực tuyến/ Ứng dụng HSBC Mobile Banking. Ngân Hàng có toàn quyền cho phép thực hiện bất kỳ Giao Dịch Thẻ hoặc giao dịch ứng tiền mặt nào vượt quá Hạn Mức Tín Dụng được cấp.
- 3.1.2. Thông qua việc đánh giá rủi ro tín dụng của Chủ Thẻ hoặc Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ, Ngân Hàng, giảm hoặc tăng các Hạn Mức Tín Dụng và thông báo hợp lý cho Chủ Thẻ về sự thay đổi này bằng cách thức mà Ngân Hàng cho là phù hợp. Việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi Ngân Hàng thông báo được hiểu là Chủ Thẻ đồng ý với Hạn Mức Tín Dụng mới. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sự thay đổi nào của Hạn Mức Tín Dụng thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ Tín Dụng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.
- 3.2. Chủ Thẻ, tại bất kỳ thời điểm nào, có thể gửi yêu cầu đến Ngân Hàng để đề nghị xem xét điều chỉnh Hạn Mức Tín Dụng đã được cấp. Phụ thuộc vào yêu cầu của Chủ Thẻ và kết quả đánh giá hợp lý các rủi ro tín dụng liên quan đến tài khoản Thẻ Tín Dụng và những thông tin mà Ngân Hàng có được, Ngân Hàng có toàn quyền chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu điều chỉnh Hạn Mức Tín Dụng của Chủ Thẻ.
  - 3.2.1. Trong trường hợp chấp thuận việc điều chỉnh hạn mức của Chủ Thẻ, Ngân Hàng có toàn quyền cấp hạn mức mới mà Ngân Hàng cho là phù hợp.
  - 3.2.2. Trong trường hợp Ngân Hàng từ chối điều chỉnh hạn mức, Ngân Hàng không cần phải thông báo cho Chủ Thẻ về lý do từ chối.
  - 3.2.3. Việc thay đổi Hạn Mức Tín Dụng này sẽ được Ngân Hàng thông báo hợp lý cho Chủ Thẻ bằng hình thức mà Ngân Hàng cho là phù hợp tại từng thời điểm. Việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi Ngân Hàng thông báo được hiểu là Chủ Thẻ đồng ý với Hạn Mức Tín Dụng mới.
  - 3.2.4. Trong trường hợp Chủ Thẻ không chấp thuận với bất kỳ sự thay đổi nào của Hạn Mức Tín Dụng thì Chủ Thẻ có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ Tín Dụng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

- 3.3. Trong trường hợp Chủ Thẻ sử dụng Thẻ vượt quá Hạn Mức Tín Dụng được cấp, Chủ Thẻ phải thanh toán ngay khoản tiền vượt hạn mức đó ngay cả khi không nhận được yêu cầu của Ngân Hàng. Nếu Chủ Thẻ không thanh toán ngay khoản tiền vượt hạn mức, Ngân Hàng có quyền tạm ngừng việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ cho đến khi tình trạng vượt Hạn Mức Tín Dụng không còn. Việc cho phép Chủ Thẻ thực hiện một Giao Dịch Thẻ dẫn đến việc vượt Hạn Mức Tín Dụng không có nghĩa là Ngân Hàng đồng ý tăng Hạn Mức Tín Dụng của Thẻ trên cơ sở lâu dài.

#### **4. Giao Dịch Ứng Tiền Mặt Và Giao Dịch Thẻ**

- 4.1. Các khoản tiền mặt ứng trước sẽ bao gồm tất cả các khoản tiền mặt rút từ Tài Khoản Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn các khoản tiền mặt rút từ bất kỳ nguồn tiền nào được chuyển hoặc ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ trước đó. Các khoản tiền mặt ứng trước sẽ phải chịu phí ứng tiền mặt cho mỗi lần rút tiền từ máy ATM hoặc rút tiền mặt bằng hình thức khác. Khách Hàng đồng ý trả phí và lãi đối với mỗi khoản ứng tiền mặt kể từ khi ứng tiền mặt cho đến khi tất cả các khoản ứng tiền mặt được trả đầy đủ; các khoản phí rút tiền mặt và được quy định tại Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân.
- 4.2. Ngân Hàng không có trách nhiệm đối với bất kỳ sự từ chối nào của đơn vị nhận thanh toán Thẻ hoặc đối với bất kỳ hàng hóa hay dịch vụ nào được cung cấp cho Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức nào. Khiếu nại của Chủ Thẻ đối với đơn vị nhận thanh toán Thẻ sẽ không giải phóng Chủ Thẻ khỏi các nghĩa vụ đối với Ngân Hàng theo Bản Chấp Thuận này. Việc thiết lập, thay đổi hoặc chấm dứt các yêu cầu ủy quyền ghi nợ trực tiếp đối với bất kỳ khoản thanh toán thường xuyên nào được tính vào Tài Khoản Thẻ bởi đơn vị nhận thanh toán Thẻ. Ngân Hàng sẽ không thiết lập, thay đổi hoặc chấm dứt bất kỳ thỏa thuận nào trong trường hợp có tranh chấp xảy ra giữa Chủ Thẻ và đơn vị nhận thanh toán Thẻ.
- 4.3. Giao Dịch Thẻ chỉ sẽ được thể hiện trên Bảng Sao Kê Thẻ Tín Dụng khi thông tin về các giao dịch này được gửi đến Ngân Hàng từ các đơn vị chấp nhận Thẻ, và thông thường là sau ngày mà Chủ Thẻ thực hiện Giao Dịch Thẻ đó. Do đó, sẽ có khác biệt giữa ngày giao dịch thực tế và ngày ghi nhận trên hệ thống Ngân Hàng (là ngày mà Giao Dịch Thẻ được thể hiện trên Bảng Sao Kê Thẻ Tín Dụng).
- 4.4. Ngân Hàng sẽ từ chối bất kỳ Giao Dịch Thẻ nào nếu Ngân Hàng, với sự hiểu biết của mình, cho rằng Giao Dịch Thẻ đó không tuân thủ theo Pháp luật Việt Nam.

#### **5. Tiện Ích Đi Kèm Thẻ**

Tùy từng thời điểm, Ngân Hàng có thể giới thiệu cho các Chủ Thẻ các Sản Phẩm/Dịch Vụ mới được điều chỉnh bởi các điều khoản cụ thể đối với các Sản Phẩm/Dịch Vụ đó và trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa các điều khoản cụ thể đó với các điều khoản tại

Bản Chấp Thuận này thì các điều khoản cụ thể đối với các Sản Phẩm/Dịch Vụ đó sẽ được áp dụng.

#### 5.1 Chương trình trả góp bằng Thẻ:

- (a) Chương trình mua hàng trả góp với Thẻ Tín Dụng từ đối tác của HSBC hoặc từ thương hiệu Chủ Thẻ chọn;
- (b) Chương trình tạm ứng tiền mặt linh hoạt;
- (c) Chương trình trả góp ưu đãi.

Sau đây gọi chung là “**Chương Trình Trả Góp Bằng Thẻ**”.

Bất kỳ giao dịch trả góp được thực hiện bằng Thẻ Tín Dụng sẽ được điều chỉnh bởi các điều khoản cụ thể của Chương Trình Trả Góp Bằng Thẻ và trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa các điều khoản cụ thể đó với các điều khoản tại Bản Chấp Thuận này thì các điều khoản cụ thể của Chương Trình Trả Góp Bằng Thẻ sẽ được áp dụng.

#### 5.2 Dịch Vụ ATM

Khi một tiện ích ATM được cung cấp liên quan đến Thẻ mà tiện ích này có thể được sử dụng để thực hiện các giao dịch liên quan đến Ngân Hàng bằng các phương tiện điện tử dù là dưới hình thức Máy Rút Tiền Tự Động (“ATM”) hoặc các hình thức khác thì việc sử dụng tiện ích này sẽ tuân thủ các Điều Khoản Và Điều Kiện Dành Cho Thẻ Thanh Toán Quốc Tế Của HSBC, được niêm yết trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) và tại tất cả các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng.

#### 5.3 Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại

Việc sử dụng các dịch vụ được cung cấp thông qua Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại của HSBC sẽ được điều chỉnh bởi các Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại của HSBC được niêm yết trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) và tại tất cả các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng.

#### 5.4 Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ 3D Secure:

Bằng việc thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến tại trang web có sử dụng Dịch Vụ Xác Thực Giao Dịch 3D Secure, Chủ Thẻ đã đồng ý với Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Xác Thực Thẻ 3D Secure. Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Xác Thực Thẻ 3D Secure, được Ngân hàng công bố tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) và công khai theo hình thức niêm yết tại tất cả các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng. Bản Điều Khoản Và Điều

Kiện Dịch Vụ Xác Thực Thẻ 3D Secure là một phần không thể tách rời của Bản Chấp Thuận này.

## 6. Thẻ Hoặc Số PIN Bị Mất, Đánh Cắp Hoặc Bị Lợi Dụng:

Trong trường hợp Thẻ và/hoặc số PIN bị mất, đánh cắp hoặc bị lợi dụng (gọi chung là Thẻ bị lợi dụng), Chủ Thẻ phải thông báo ngay lập tức cho kênh duy nhất được Ngân Hàng chấp nhận khi phát hiện Thẻ bị lợi dụng là Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng 24/24 của Ngân Hàng, chi tiết như sau:

- (i) Thẻ Tín Dụng Live+/Visa Platinum /Thẻ Tín Dụng Cash Back/TravelOne: (84 28) 37 247 248; hoặc
- (ii) Thẻ Tín Dụng Chuẩn: (84 28)37 247 247 (Miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (Miền Bắc).

Các thông báo của Chủ Thẻ ngoài kênh này sẽ bị coi là không hợp lệ và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do Thẻ bị lợi dụng gây ra.

- 6.1 Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng trước khi Ngân Hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra.
- 6.2 Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng sau khi Ngân Hàng có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra.

## 7. Bảng Sao Kê Giao Dịch

- 7.1 Hàng tháng, một Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ được gửi vào ngày lập Bảng Sao Kê Giao Dịch (“**Ngày Lập Bảng**”) trong đó nêu chi tiết về (i) tổng số nợ của Tài Khoản Thẻ (“**Dư Nợ Cuối Kỳ**”), (ii) số nợ tối thiểu mà Chủ Thẻ sẽ phải trả (“**Thanh Toán Tối Thiểu**”), và (iii) ngày mà Chủ Thẻ phải thanh toán ít nhất là khoản Thanh Toán Tối Thiểu cho Ngân Hàng (“**Ngày Đến Hạn Thanh Toán**”). Nếu không có một giao dịch nào phát sinh trong khoảng chu kỳ gửi Bảng Sao Kê Giao Dịch thì Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ không được gửi trong tháng đó và bất kỳ giao dịch nào phát sinh sau ngày gửi Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ được thể hiện trong Bảng Sao Kê Giao Dịch của tháng kế tiếp. Khoản thanh toán nào cho số Dư Nợ Cuối Kỳ bằng tiền mặt hoặc bằng phương thức khác sẽ được chấp nhận và thực hiện trên cơ sở các điều khoản và điều kiện thông thường của Ngân Hàng.

- 7.2 Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định về bất kỳ giao dịch nào trong Bảng Sao Kê Giao Dịch mà không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ trong



vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Giao Dịch đó. Nếu Chủ Thẻ không thông báo trong thời gian nói trên, (các) giao dịch trong Bảng Sao Kê Giao Dịch sẽ được coi là đúng và chính xác và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán các giao dịch đó theo quy định của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm bất cứ khiếu nại nào sau thời gian này.

Khi Chủ Thẻ thông báo về bất kỳ giao dịch nào không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ trên Bảng Sao Kê Giao Dịch, Ngân Hàng sẽ tiến hành điều tra trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo hợp lệ của Chủ Thẻ. Ngân Hàng có thể xem xét hoàn trả tạm thời khoản tiền thanh toán tranh chấp nêu trên vào Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ trong thời gian điều tra (ngoại trừ giao dịch rút tiền tại máy ATM); và có thể xem xét không tính lãi suất hoặc phí Ngân Hàng trên các khoản tiền đang tranh chấp khi Ngân Hàng đang tiến hành điều tra giao dịch. Nếu sau khi Ngân Hàng điều tra trên tinh thần thiện chí mà kết quả điều tra (kết quả này sẽ ràng buộc Chủ Thẻ) cho thấy thông báo của Chủ Thẻ là không có căn cứ thì Ngân Hàng có quyền thu hồi khoản hoàn trả tạm thời trước đây từ tài khoản của Chủ Thẻ đồng thời tính lãi và phí Ngân Hàng đối với khoản tiền tranh chấp trong toàn bộ thời hạn đó bao gồm cả giai đoạn điều tra.

- 7.3 Ngân Hàng có thể gửi Bảng Sao Kê Giao Dịch tới Chủ Thẻ qua một trong các hình thức (i) một Bảng Sao Kê Giao Dịch điện tử áp dụng đối với Chủ Thẻ đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc Bảng Sao Kê Giao Dịch bằng tập tin PDF gửi đến thư điện tử của Chủ Thẻ có đăng ký với Ngân Hàng hoặc (ii) một thông báo tóm tắt về số tiền phải trả trong kỳ bằng tin nhắn qua điện thoại.

## **8. Thanh Toán Thẻ Tín Dụng**

### 8.1 Phương thức và thời hạn thanh toán Thẻ Tín Dụng:

(a) Thẻ có thể được thanh toán bằng các phương thức sau:

- Nộp tiền mặt tại Chi nhánh/ Phòng Giao Dịch HSBC;
- Yêu cầu ghi nợ tự động từ Tài Khoản Thanh Toán mở tại HSBC;
- Chuyển khoản từ Tài Khoản Thanh Toán mở tại HSBC hoặc từ Ngân Hàng khác;
- Bất kỳ hình thức thanh toán nào khác được Ngân Hàng cập nhật trên trang chủ của HSB tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn)

(b) Chủ Thẻ phải thanh toán ít nhất là khoản Thanh Toán Tối Thiểu hoặc nhiều hơn cho Ngân Hàng trước và trong Ngày Đến Hạn Thanh Toán đã được nêu trong Bảng Sao Kê Giao Dịch hàng tháng.

- 8.2 Tất cả các khoản tiền chuyển hoặc ghi có vào Tài Khoản Thẻ sẽ được Ngân Hàng sử dụng để giảm số dư nợ hiện thời trong Tài Khoản Thẻ trừ các khoản tiền thưởng từ các chương trình khuyến mãi của Ngân Hàng và/hoặc chương trình Điểm Thưởng, nếu nhiều hơn số dư nợ nói trên thì sẽ được áp dụng để thanh toán cho các Giao Dịch Thẻ trong tương lai khi các giao dịch này được ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ.
- 8.3 Các khoản thanh toán và ghi có vào Tài Khoản Thẻ được áp dụng theo thứ tự thanh toán sau: đầu tiên là tiền lãi, phí ứng tiền mặt, phí cấp lại Thẻ, phí dịch vụ, phí chậm thanh toán, Phí Thường Niên và phí thu hồi nợ hoặc chi phí pháp lý liên quan, cuối cùng là các khoản nợ gốc chưa thanh toán của các Giao Dịch và các phí khác. Ngân hàng có thể thay đổi thứ tự thanh toán này tùy từng thời điểm.
- 8.4 Tất cả các Giao Dịch Thẻ, giao dịch ghi có vào Thẻ được thực hiện bằng các loại tiền tệ không phải Việt Nam Đồng sẽ được ghi nhận vào Tài Khoản Thẻ sau khi quy đổi sang Việt Nam Đồng.

Việc quy đổi sang Việt Nam Đồng được xác định theo tỷ giá hối đoái bằng cách tham chiếu đến tỷ giá hối đoái do tổ chức phát hành Thẻ (Visa/Mastercard) áp dụng. Các giao dịch này được áp dụng phí quản lý giao dịch nước ngoài mà Ngân Hàng quy định và bất kỳ (các) phí giao dịch nào khác mà Ngân Hàng phải trả cho tổ chức phát hành Thẻ (Visa/Mastercard), nếu có.

- 8.5 Nếu các quy định của pháp luật yêu cầu Chủ Thẻ thực hiện bất kỳ việc khấu trừ trên Hạn Mức Tín Dụng hoặc giữ lại nào từ bất kỳ khoản phải trả nào mà Chủ Thẻ phải thanh toán cho Ngân Hàng theo Bản Chấp Thuận này thì Chủ Thẻ sẽ có nghĩa vụ thực hiện theo quy định pháp luật đó. Chủ Thẻ sẽ tự chịu trách nhiệm thanh toán khoản tiền khấu trừ hoặc giữ lại cho cơ quan nhà nước thẩm quyền có liên quan trong thời gian quy định và Chủ Thẻ sẽ bồi hoàn cho Ngân Hàng mọi thiệt hại nếu Chủ Thẻ không thực hiện việc thanh toán này. Các nghĩa vụ quy định tại Điều này không ảnh hưởng tới nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với đối với số dư nợ phát sinh trên Tài Khoản Thẻ.
- 8.6 Ngoài các quyền chung về bù trừ hoặc các quyền khác được pháp luật hoặc thỏa thuận khác quy định, Ngân Hàng có thể kết hợp hoặc gộp số dư chưa thanh toán vào Tài Khoản Thẻ mà không cần phải thông báo cho Chủ Thẻ (bao gồm, trong trường hợp Chủ Thẻ là Chủ Thẻ chính ("**Chủ Thẻ Chính**"), thì bù trừ vào Tài Khoản Thẻ Phụ) với bất kỳ tài khoản nào khác mà Chủ Thẻ mở tại Ngân Hàng và bù trừ hoặc chuyển bất kỳ khoản tiền nào khác có vào (các) khoản đó để thực hiện nghĩa vụ của Chủ Thẻ đối với Ngân Hàng theo Bản Chấp Thuận này.
- 8.7 Trừ khi Ngân Hàng quy định khác, toàn bộ số dư nợ tại Tài Khoản Thẻ cùng với bất kỳ khoản tiền nào thuộc Giao Dịch Thẻ mà chưa được thanh toán vào Tài Khoản Thẻ sẽ ngay lập tức đến hạn và phải trả toàn bộ cho Ngân Hàng khi chấm dứt Bản Chấp Thuận này hoặc



khi Chủ Thẻ bị tuyên bố chết hoặc chết. Ngân Hàng có thể thuê bên thứ ba để thu hồi các khoản dư nợ chưa thanh toán. Chủ Thẻ hoặc người thừa kế của Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản dư nợ chưa thanh toán nào vào Tài Khoản Thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ khoản thanh toán thường xuyên nào, bất kể là việc tính phí hay ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ theo bất kỳ thỏa thuận nào được ủy quyền hoặc thiết lập trước ngày chấm dứt Bản Chấp Thuận này hoặc trước khi Chủ Thẻ bị tuyên bố chết hoặc chết), và sẽ bồi hoàn cho Ngân Hàng tất cả các khoản chi phí hợp lý (bao gồm chi phí pháp lý) và các chi phí hợp lý phải chịu trong việc thu hồi các khoản chưa thanh toán đó. Nếu Chủ Thẻ không hoàn trả khoản tiền đó, Ngân Hàng sẽ có quyền tiếp tục tính tiền lãi Ngân Hàng theo mức lãi suất được áp dụng tại thời điểm đó.

- 8.8 Việc đăng ký thanh toán tự động bằng Thẻ Tín Dụng của Chủ Thẻ với những cửa hàng, tổ chức cung cấp dịch vụ khác mà Chủ Thẻ đã giao kết trước đó bao gồm, nhưng không giới hạn, thanh toán tự động Phí Thường Niên, sẽ vẫn tiếp tục duy trì ngay cả khi Thẻ bị khóa. Do đó, Chủ Thẻ phải trực tiếp liên lạc với những cửa hàng, chức cung cấp dịch vụ khác để chấm dứt việc thanh toán tự động này. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm chặn giao dịch nếu những khoản thanh toán tự động này được ghi nhận thành công vào Thẻ.
- 8.9 Không ảnh hưởng tới các điều khoản khác tại Bản Chấp Thuận này, nếu Chủ Thẻ dự định sẽ không có mặt tại Việt Nam trên một tháng, tất cả việc thanh toán liên quan đến Tài Khoản Thẻ phải được thực hiện trước khi Chủ Thẻ rời khỏi Việt Nam.
- 8.10 Chủ Thẻ có thể yêu cầu ghi nợ tự động (khoản Thanh Toán Tối Thiểu hoặc Dư Nợ Cuối Kỳ như được định nghĩa tại Bảng Sao Kê Giao Dịch) vào Tài Khoản Thanh Toán của mình tại HSBC hàng tháng. Khoản thanh toán tự động sẽ bao gồm khoản tiền vượt hạn mức mà Chủ Thẻ đã sử dụng sau Ngày Lập Bảng nhưng chưa được hoàn trả trước Ngày Đến Hạn Thanh Toán.
- 8.11 Ngân Hàng khuyến nghị với Chủ Thẻ rằng việc thanh toán nên được thực hiện trước hoặc chậm nhất vào Ngày Đến Hạn Thanh Toán. Mọi thanh toán được ghi nhận bởi Ngân Hàng sau Ngày Đến Hạn Thanh Toán sẽ bị xem là chậm thanh toán và có thể dẫn đến việc lịch sử tín dụng Chủ Thẻ sẽ bị ghi nhận và ảnh hưởng tiêu cực đến các khoản tín dụng trong tương lai của Chủ Thẻ. Bất cứ các khoản thanh toán nào được thực hiện và ghi nhận vào Tài Khoản Thẻ trước thời điểm lập Bảng Sao Kê chỉ làm giảm số dư nợ hiện thời (nếu có), không được xem là khoản thanh toán của Bảng Sao Kê này.
- 8.12 Trường hợp Chủ Thẻ được hoàn trả một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán qua Thẻ do vấn đề phát sinh với Giao Dịch Thẻ với bất kỳ lý do gì (bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp Giao Dịch Thẻ bị tranh chấp, hủy hay bị vô hiệu) Ngân Hàng sẽ tiến hành ghi có các khoản hoàn trả vào Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ sau khi nhận được các khoản này từ bên bán hàng hoặc bên liên quan khác. Các khoản hoàn trả sẽ làm giảm số dư nợ hiện thời (nếu có) trong Tài Khoản Thẻ nhưng không được xem là khoản thanh toán Thẻ

của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ vẫn có nghĩa vụ thực hiện thanh toán Thẻ theo Bảng Sao Kê đã phát hành.

## **9. Phí Và Tiền Lãi**

### 9.1 Các loại phí chung:

- (a) Chủ Thẻ đồng ý trả cho Ngân Hàng Phí Phát Hành Thẻ ngay sau khi Thẻ được phát hành và phí định kỳ hàng năm để duy trì Thẻ (Phí Thường Niên) được thu sau khi kết thúc mỗi năm sử dụng Thẻ. Các khoản phí này được quy định trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân và sẽ được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ khi đến hạn và không được hoàn trả lại. Trong trường hợp Chủ Thẻ phải trả Phí Thường Niên, phí này sẽ được thu hàng năm. Phí Phát Hành Thẻ sẽ được áp dụng ngay cả khi Thẻ chưa được kích hoạt, và Phí Thường Niên được tính hàng năm vào kỳ ra Bảng Sao Kê Thẻ Tín Dụng của tháng trùng với tháng cấp Thẻ.
- (b) Nếu Ngân Hàng phải chịu bất kỳ phí pháp lý hoặc phí thu hồi nợ hoặc các chi phí khác mà các khoản chi phí này là khoản tiền hợp lý để khiếu nại, thu lại, thu hồi hoặc kiện tụng nhằm mục đích lấy lại được bất kỳ khoản tiền nào phải trả theo Bản Chấp Thuận này từ Chủ Thẻ hoặc để thực hiện các biện pháp khắc phục do Chủ Thẻ không thực hiện hoặc không tuân thủ bất kỳ điều khoản nào của Bản Chấp Thuận này, Chủ Thẻ sẽ phải bồi hoàn cho Ngân Hàng ngay khi Ngân Hàng yêu cầu các khoản phí pháp lý, các loại phí và chi phí mà Ngân Hàng phải chịu để thực hiện biện pháp khắc phục đó. Nếu Chủ Thẻ không hoàn trả những khoản phí này, Ngân Hàng có quyền ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ những khoản phí đó và tiếp tục tính lãi suất dựa trên biểu phí áp dụng tại thời điểm đó.
- (c) Trong trường hợp Khách Hàng có yêu cầu nhận bản sao các biên nhận giao dịch thì Ngân Hàng sẽ tính phí. Ngân Hàng sẽ áp dụng Phí in bản sao hóa đơn giao dịch trong trường hợp lỗi trong giao dịch là do Chủ Thẻ. Các loại phí này được quy định trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân và sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ cho mỗi giao dịch.
- (d) Ngân Hàng không có nghĩa vụ tự động cấp lại Thẻ đối với các Thẻ bị mất cho Chủ Thẻ. Chủ Thẻ phải chịu phí cho việc yêu cầu cấp lại Thẻ.
- (e) Không ảnh hưởng đến các quy định về Hạn Mức Tín Dụng, nếu số Dư Nợ Cuối Kỳ vượt quá Hạn Mức Tín Dụng mà đã được cấp cho Tài Khoản Thẻ vào thời điểm đó, Ngân Hàng có quyền tính phí vượt Hạn Mức Tín Dụng mà khoản phí này sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ vào Ngày Lập Bảng.

- (f) Khoản tiền có hoặc tỷ lệ phần trăm về phí, chi phí hoặc lãi suất đề cập tại Bản Chấp Thuận này được quy định tại Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân. Biểu phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) và các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân Hàng. Nếu Chủ Thẻ yêu cầu cung cấp các dịch vụ cụ thể mà không được quy định trong Bản Chấp Thuận này thì các loại phí và chi phí khác được quy định tại Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân đối với các khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân Hàng cá nhân của HSBC có thể áp dụng.

## 9.2 Phí Chậm Thanh Toán:

Nếu chậm nhất là vào Ngày Đến Hạn Thanh Toán mà Chủ Thẻ không trả toàn bộ khoản Thanh Toán Tối Thiểu cho Ngân Hàng thì một khoản phí chậm thanh toán được quy định trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân của Ngân Hàng sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ vào Ngày Lập Bảng tiếp theo.

## 9.3 Tiền Lãi & Lãi Suất:

- (a) Nếu Ngân Hàng nhận được toàn bộ khoản thanh toán cho Dư Nợ Cuối Kỳ vào hoặc trước Ngày Đến Hạn Thanh Toán, Chủ Thẻ sẽ không phải trả lãi cho số Dư Nợ Cuối Kỳ đã được thanh toán.
- (b) Nếu Chủ Thẻ không thanh toán toàn bộ số Dư Nợ Cuối Kỳ vào hoặc trước Ngày Đến Hạn Thanh Toán thì tiền lãi (như được quy định trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân) sẽ được áp dụng mà không cần thông báo trước ngay cả khi Chủ Thẻ đã thanh toán đủ phần thanh toán tối thiểu. Tiền lãi sẽ được tính theo Phương pháp sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Dư Nợ Cuối Ngày tính lãi} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365}$$

Dư Nợ Cuối Ngày: bao gồm (i) tất cả Giao Dịch Thẻ nằm trong số Dư Nợ Cuối Kỳ (không bao gồm những khoản tiền mặt ứng trước vì phần này sẽ được tính theo một biểu phí dịch vụ khác), cũng như các giao dịch mới (không bao gồm những khoản tiền mặt ứng trước) ghi nhận vào tài khoản Thẻ từ Ngày Lập Bảng cuối cùng, tính từ ngày thực hiện giao dịch và (ii) bất kỳ khoản tiền nào khác nằm trong số Dư Nợ Cuối Kỳ kể từ Ngày Lập Bảng cuối cùng cho đến khi số Dư Nợ Cuối Kỳ được trả đầy đủ.

Lãi suất tính lãi: được tính theo mức lãi suất hàng năm (được quy định trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân) có hiệu lực tại thời điểm áp dụng.

Tiền lãi sẽ bằng Số tiền lãi ngày được cộng dồn hàng ngày tính từ ngày thực hiện giao dịch cho đến khi số Dư Nợ Cuối Ngày được thanh toán đầy đủ.

#### **Lãi suất điều chỉnh:**

Chủ Thẻ và Ngân Hàng theo đây đồng ý rằng Lãi suất tính lãi được quy định tại Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân sẽ có thể thay đổi tùy thuộc vào các yếu tố thị trường. Mức lãi suất cụ thể được điều chỉnh (nếu có) sẽ được thể hiện trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân điều chỉnh.

Lãi suất tính lãi và lãi suất được điều chỉnh (nếu có) đối với mỗi khoản dư nợ được tính theo phương pháp tính lãi quy định tại Bản Chấp Thuận này sẽ bằng với lãi suất tính lãi và lãi suất được điều chỉnh được tính theo phương pháp tính lãi của quy định pháp luật hiện hành.

- 9.4 Ngân Hàng sẽ thông báo cho Chủ Thẻ về việc nộp phí để tiếp tục sử dụng dịch vụ theo cách thức đã được quy định tại Bản Thỏa Thuận này tối thiểu 07 Ngày Làm Việc trước ngày hết hạn của Thẻ.

## **10. Thẻ Phụ**

Nếu Ngân Hàng phát hành Thẻ Phụ theo yêu cầu chung của Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ, Chủ Thẻ Phụ sẽ bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện tại Bản Chấp Thuận này và phải chịu trách nhiệm cho việc sử dụng Thẻ Phụ. Ngoài ra Chủ Thẻ Chính vẫn phải chịu trách nhiệm cho việc sử dụng của Thẻ Chính và Thẻ Phụ. Ngân Hàng sẽ thu bất kỳ phí phát sinh nào đối với Thẻ Phụ từ Chủ Thẻ Chính hay Chủ Thẻ Phụ hay cả hai. Trong trường hợp hủy bỏ Thẻ Phụ, Chủ Thẻ Chính có thể phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản thanh toán nào phát sinh từ việc sử dụng Thẻ Phụ cho đến khi Thẻ được trả lại hoặc cho đến khi Ngân Hàng có thể thực hiện các thủ tục áp dụng đối với các Thẻ bị mất nếu Chủ Thẻ (chính hoặc phụ) có yêu cầu. Chủ Thẻ Phụ không phải chịu trách nhiệm cho việc Chủ Thẻ Chính sử dụng Thẻ hoặc sử dụng Thẻ Phụ khác bởi bất kỳ Chủ Thẻ Phụ khác đó.

## **11. Chấm Dứt Hợp Đồng**

- 11.1 Chủ Thẻ có thể chấm dứt Hợp Đồng tại bất kỳ thời điểm nào bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng cùng với việc trả lại Thẻ và bất kỳ Thẻ Phụ nào khác. Nếu Bản Chấp Thuận này quy định việc sử dụng Thẻ Phụ, Chủ Thẻ hoặc Chủ Thẻ Phụ ("**Chủ Thẻ Phụ**") có thể chấm dứt Hợp Đồng này (nếu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ Phụ) bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng kèm theo việc trả lại Thẻ Phụ. Các Thẻ được trả lại sẽ bị tiêu hủy với sự chứng kiến của Chủ Thẻ. Ngân Hàng sẽ tiến hành việc hủy

Thẻ trên hệ thống trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Ngân Hàng nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ Thẻ.

- 11.2 Ngân Hàng có thể chấm dứt Hợp Đồng đồng thời với việc chấm dứt việc sử dụng Thẻ vào bất kỳ thời điểm nào bằng một thông báo trước hợp lý cho Chủ Thẻ hoặc trong trường hợp có bất kỳ khoản thanh toán nào của Thẻ Tín Dụng và/hoặc của bất kỳ những khoản vay nào khác của Chủ Thẻ tại HSBC đang bị quá hạn từ chín mươi (90) ngày trở lên.
- 11.3 Ngân Hàng có thể tạm thời ngừng không cung cấp các dịch vụ Thẻ cho Chủ Thẻ bao gồm, nhưng không giới hạn, dịch vụ thanh toán bằng Thẻ và ứng tiền mặt, nếu việc thanh toán cho Thẻ Tín Dụng và/hoặc những Khoản Vay khác của Chủ Thẻ tại HSBC đang bị quá hạn. Trong trường hợp (các) khoản thanh toán cho Thẻ Tín Dụng và/hoặc những Khoản Vay khác đã được hoàn trả đầy đủ, phụ thuộc vào kết quả đánh giá hợp lý các rủi ro tín dụng có liên quan đến Chủ Thẻ, Ngân Hàng, theo toàn quyền quyết định của mình, có thể khôi phục lại việc cung cấp các dịch vụ Thẻ cho Chủ Thẻ.
- 11.4 Tài Khoản Thẻ sẽ bị đóng khi Chủ Thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ và quy trình đóng Thẻ, xử lý số dư có của Thẻ Tín Dụng sau khi đóng Thẻ sẽ được thông báo trên Đơn Yêu Cầu Hủy Thẻ và có thể sẽ được thay đổi tùy từng thời điểm. Việc chấm dứt Bản Chấp Thuận này và/hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ sẽ không giải phóng Chủ Thẻ khỏi nghĩa vụ thanh toán đối với số dư nợ phát sinh trên Tài Khoản Thẻ.

## **12. Xử Lý Khiếu Nại Và Yêu Cầu Tra Soát**

- 12.1 Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân Hàng bằng một trong các cách sau:
  - (a) Liên hệ Bộ Phận Dịch vụ Khách hàng của Ngân Hàng hoạt động 24/7 cho yêu cầu tra soát, khiếu nại:
    - Đối với Thẻ Tín Dụng Live+/ Visa Platinum/ Thẻ Tín Dụng Cash Back / TravelOne: (84 28)37 247 248; hoặc
    - Đối với Thẻ Tín Dụng Chuẩn: (84 28)37 247 247 (Miền Nam) hoặc (84 24)62 707 707 (Miền Bắc);
  - (b) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân Hàng;
  - (c) Gửi yêu cầu trực tuyến theo mẫu của Ngân Hàng.

Trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm về bất kỳ giao dịch nào được ghi nhận trên Tài Khoản Thẻ mà không do Chủ Thẻ thực

hiện hoặc không hợp lệ. Sau thời hạn quy định này, Ngân Hàng có quyền từ chối cho các đề nghị tra soát, khiếu nại.

- 12.2 Nếu Chủ Thẻ không thông báo theo cách thức Ngân Hàng quy định trong thời gian nêu trên vì bất cứ lý do gì, (các) giao dịch đã thực hiện sẽ được xem là đúng và chính xác và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán cho (các) giao dịch này và các khoản phí, lãi suất phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này.

Đồng thời, theo quy định của tổ chức phát hành Thẻ Visa, Chủ Thẻ cũng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có (các) giao dịch không xuất trình Thẻ được thực hiện tiếp theo trên Thẻ mà được xác định bởi tổ chức phát hành Thẻ Visa là tương tự với (i) giao dịch đã từng được thực hiện trên Thẻ trước đó và không có bất cứ khiếu nại nào từ Chủ Thẻ cho (các) giao dịch này trong thời hạn quy định; hoặc (ii) giao dịch được xem là đúng và chính xác đã được thực hiện trên Thẻ trước đó.

- 12.3 Kết quả điều tra sẽ được thông báo cho Chủ Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. Trường hợp hết thời hạn 60 ngày nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp Ngân Hàng, Chủ Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

- 12.4 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của Pháp luật Việt Nam, Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, Ngân Hàng và Chủ Thẻ sẽ, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan đó (hoặc bất kỳ thời hạn nào khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại tương tự theo quy định tại Điều 12.3 nêu trên.

### **13. Tạm Khóa Thẻ**

Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền khóa Thẻ trong trường hợp được sự chỉ thị hợp lý từ Chủ Thẻ hoặc từ công ty (đối với Thẻ Tín Dụng HSBC bảo đảm bởi công ty), Thẻ có dấu hiệu bị gian lận hoặc vi phạm pháp luật, Thẻ có khả năng bị lấy cắp thông tin, bị mất hoặc được sử dụng không đúng mục đích, hoặc vi phạm chính sách hay quy định của Ngân Hàng hoặc Ngân Hàng có thông tin là Chủ Thẻ chết.



## **14. Giới Hạn Nghĩa Vụ của Ngân Hàng**

Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính trong việc cung cấp bất kỳ thiết bị, tiện ích hay dịch vụ Ngân Hàng nào cho Chủ Thẻ trong phạm vi sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính đó vượt ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng hoặc do Sự Kiện Bất Khả Kháng.

Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính trong việc cung cấp bất kỳ thiết bị, tiện ích hay dịch vụ Ngân Hàng nào cho Chủ Thẻ trong phạm vi sự chậm trễ mà không xuất phát từ lỗi của Ngân Hàng.

## **15. Sửa Đổi Các Điều Khoản, Điều Kiện**

Ngân Hàng có quyền sửa đổi, bổ sung Bản Chấp Thuận. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ có hiệu lực ngay sau khi Ngân Hàng thông báo tại trang web chính thức của Ngân Hàng và công khai theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của HSBC. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Bản Chấp Thuận có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Bản Chấp Thuận, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

## **16. Xử Lý Thẻ Cũ**

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

## **17. Các Điều Khoản Chung:**

### **17.1 Thẻ là tài sản của Ngân Hàng**

Thẻ là tài sản của Ngân Hàng và sẽ không được chuyển nhượng. Chủ Thẻ sẽ phải lập tức trả lại Thẻ cho Ngân Hàng khi Ngân Hàng yêu cầu.

### **17.2 Thay đổi thông tin của Chủ Thẻ**

Chủ Thẻ có trách nhiệm thông báo ngay cho Ngân Hàng bằng văn bản về bất kỳ thay đổi nào về việc làm cũng như địa chỉ nơi làm việc, địa chỉ nơi ở và các thông tin liên lạc khác của Chủ Thẻ.

### 17.3 Ghi âm các chỉ dẫn hoặc thông tin bằng lời nói

Trong quá trình cung cấp các dịch vụ Thẻ Tín Dụng, Ngân Hàng có thể cần phải ghi âm lại các chỉ dẫn bằng lời nói nhận được từ Chủ Thẻ và/hoặc bất kỳ các thông tin bằng lời nói giữa Chủ Thẻ với Ngân Hàng liên quan đến các dịch vụ đó.

### 17.4 Tài liệu liên quan đến Tài Khoản Thẻ

Ngân Hàng có quyền hủy bỏ những tài liệu liên quan đến Tài Khoản Thẻ sau khi chụp thành phim (scan) các tài liệu đó.

### 17.5 Thông báo

Bất kỳ thông báo nào do Ngân Hàng gửi đi theo Bản Chấp Thuận này sẽ được coi là Chủ Thẻ đã nhận được trong vòng ba (03) ngày sau khi gửi thông báo bằng đường bưu điện tới địa chỉ cập nhật nhất mà Chủ Thẻ đã đăng ký với Ngân Hàng.

### 17.6 Trò chơi cờ bạc hoặc các giao dịch bất hợp pháp khác

Thẻ không được sử dụng để trả cho những khoản thanh toán trò chơi cờ bạc hoặc các giao dịch khác bất hợp pháp theo các quy định pháp luật hiện hành. Trong trường hợp Ngân Hàng nghi ngờ, cho rằng hoặc biết rằng bất kỳ Giao Dịch Thẻ được thực hiện vì các mục đích này hoặc liên quan đến việc chơi cờ bạc hoặc một giao dịch bất hợp pháp theo các quy định của pháp luật hiện hành hoặc liên quan, Ngân Hàng có quyền giữ hoặc hủy bỏ giao dịch qua Thẻ đó.

### 17.7 Chuyển Thẻ và Mật Mã Cá Nhân (số PIN)

Chủ Thẻ chấp thuận rằng Ngân Hàng có toàn quyền chuyển Thẻ và Mật Mã Cá Nhân (số PIN) cho Chủ Thẻ qua đường bưu điện hoặc theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà Ngân Hàng cho là thích hợp.

### 17.8 Thời hạn sử dụng của Thẻ

Ngân Hàng phát hành Thẻ vật lý với thời hạn sử dụng năm (05) năm kể từ ngày phát hành để đảm bảo chất lượng Thẻ. Thời hạn sử dụng này được in trên Thẻ. Đối với Chủ Thẻ có quốc tịch Việt Nam, nếu Ngân Hàng không nhận được bất kỳ thông báo nào về việc ngừng sử dụng Thẻ trong vòng ba mươi (30) ngày trước ngày hết hạn ghi trên Thẻ, Ngân Hàng sẽ tự động gia hạn Thẻ vật lý với thông báo trước gửi đến Chủ Thẻ. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi Thẻ được gia hạn sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với việc gia hạn Hợp Đồng. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận việc gia hạn thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung. Khách Hàng có thể phải trả một khoản phí cho

Ngân Hàng nếu Thẻ vật lý đã được phát hành nhưng sau đó Khách Hàng yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng.

Đối với Chủ Thẻ có quốc tịch nước ngoài, Chủ Thẻ phải gửi yêu cầu gia hạn đến Ngân Hàng. Để Ngân Hàng chấp thuận yêu cầu gia hạn Thẻ, ngoài những điều kiện khác mà Ngân Hàng có thể áp dụng tùy từng thời điểm (ví dụ như chứng minh thu nhập), Chủ Thẻ có quốc tịch nước ngoài phải tuân thủ các quy định về cư trú tại Việt Nam.

Ngoài ra, không kể đến quốc tịch của Chủ Thẻ, Ngân Hàng có quyền đóng hoặc không gia hạn Thẻ trong một số tình huống sau:

- (a) Nếu thời hạn sử dụng của Thẻ còn ít hơn hai mươi bốn (24) tháng và Thẻ không có giao dịch nào trong vòng mười hai (12) tháng liên tục, Thẻ sẽ không được gia hạn vào ngày hết hạn.
- (b) Nếu thời hạn sử dụng của Thẻ trên hai mươi bốn tháng (24) tháng và Thẻ không có giao dịch nào trong vòng hai mươi bốn (24) tháng liên tục, Thẻ sẽ bị đóng, bất kể ngày hết hạn Thẻ.

Các định nghĩa hoặc điều khoản không được đề cập trong Bản Chấp Thuận này sẽ được đọc, giải thích theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.