

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG**

I. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

1. Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương (sau đây gọi tắt là Bản Điều khoản và điều kiện) này cùng với các văn bản: Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ, Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán và các văn bản liên quan đến việc đăng ký và sử dụng các dịch vụ thẻ giữa Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Công thương và Khách hàng là bộ phận không thể tách rời và tạo thành thỏa thuận về việc phát hành và sử dụng thẻ giữa Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Công thương và chủ thẻ (sau đây gọi tắt là Hợp đồng).

2. Bản Điều khoản và điều kiện này áp dụng đối với chủ thẻ cá nhân được phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Công thương (sau đây gọi tắt là SAIGONBANK).

3. Chủ thẻ có trách nhiệm đọc, hiểu rõ và đồng ý với nội dung của Bản Điều khoản và điều kiện này trước khi đề nghị phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ SAIGONBANK.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Biểu phí: Là danh sách các loại phí và mức phí áp dụng đối với chủ thẻ trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ do SAIGONBANK quy định theo từng thời kỳ và được thông báo trên Website, mạng lưới hoạt động của SAIGONBANK.

2. Chủ thẻ: Là cá nhân được SAIGONBANK phát hành thẻ ghi nợ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ (nếu có).

3. Chủ thẻ chính: Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ với SAIGONBANK

4. Chủ thẻ phụ: Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ ghi nợ bằng văn bản.

5. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): Là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.

6. Giao dịch hoàn trả: Là giao dịch hoàn trả tiền cho chủ thẻ được ĐVCNT/TCTTT thực hiện khi ĐVCNT và chủ thẻ thỏa thuận huỷ bỏ một phần hay toàn bộ giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.

7. Giao dịch huỷ: Là giao dịch hoàn trả tiền cho chủ thẻ được ĐVCNT/TCTTT thực hiện khi ĐVCNT hoặc hệ thống xử lý sai.

8. Giao dịch nạp tiền vào/rút tiền từ ví điện tử bằng thẻ: Là giao dịch sử dụng thẻ (liên kết với tài khoản thanh toán mặc định là Việt Nam đồng) trên các ứng dụng Ví điện

tử (trên thiết bị di động hoặc máy tính) với mục đích làm tăng/giảm số dư tài khoản Ví điện tử của chủ thẻ.

9. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo: Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.

10. Giao dịch thẻ không tiếp xúc: Là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.

11. Giao dịch thẻ: Là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do SAIGONBANK, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định của pháp luật.

12. Hóa đơn giao dịch thẻ: Là chứng từ được phát hành từ ĐVCNT và/hoặc được in ra từ ATM để xác định chủ thẻ đã được thực hiện giao dịch thẻ tại ĐVCNT và/hoặc ATM.

13. Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number – viết tắt là PIN): Là mã số mật được SAIGONBANK cấp cho chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được SAIGONBANK quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.

14. Mật khẩu dùng một lần (One Time Password – viết tắt là OTP): Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do SAIGONBANK quy định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực chủ thẻ, thực hiện giao dịch trực tuyến qua Internet, giao dịch qua ứng dụng di động hoặc các kênh điện tử do SAIGONBANK cung cấp. OTP được gửi qua SMS hoặc các kênh khác do SAIGONBANK triển khai trong từng thời kỳ.

15. Máy giao dịch tự động (bao gồm các loại máy như ATM – Automated Teller Machine, CDM – Cash Deposit Machine, VTM – Video Teller Machine...): Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.

16. Ngân hàng Nhà nước (NHNN): Là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

17. Phương thức xác thực chủ thẻ: Là phương thức được SAIGONBANK sử dụng để xác minh chính xác các thông tin chủ thẻ đã cung cấp cho SAIGONBANK nhằm xác thực việc sử dụng thẻ là hợp lệ, đảm bảo an toàn cho giao dịch thẻ.

18. Số dư khả dụng: Là số tiền chủ thẻ có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư trên tài khoản còn lại đã bao gồm hạn mức thấu chi được SAIGONBANK cho phép (nếu có) sau khi trừ đi số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của SAIGONBANK trong từng thời kỳ và các khoản phong tỏa/tạm khóa trên tài khoản của chủ thẻ.

19. Số thẻ: Là dãy số do SAIGONBANK tạo ra cho mỗi thẻ và in trên thẻ.

20. Tài khoản: Là tài khoản thanh toán của chủ thẻ chính mở tại SAIGONBANK và được SAIGONBANK cho phép sử dụng để liên kết với thẻ ghi nợ.

21. Thẻ ghi nợ SAIGONBANK (sau đây gọi tắt là thẻ): Là thẻ do SAIGONBANK phát hành cho chủ thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và

hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại SAIGONBANK. Thẻ ghi nợ bao gồm thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có).

22. Thẻ giả: Là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.

23. Thẻ không tiếp xúc (thẻ contactless): Là thẻ sử dụng phương thức giao tiếp không tiếp xúc giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch thẻ.

24. Thẻ liên kết: Là thẻ ghi nợ được phát hành trên cơ sở hợp tác giữa SAIGONBANK và đối tác liên kết của SAIGONBANK.

25. Thẻ ngân hàng: Là phương tiện thanh toán do Tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận.

26. 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.

27. 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: Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch, điểm đại lý thanh toán (theo quy định tại Thông tư quy định về hoạt động đại lý thanh toán) của tổ chức thanh toán thẻ để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa tổ chức thanh toán thẻ và SAIGONBANK phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo thỏa thuận giữa SAIGONBANK và chủ thẻ.

28. Thông tin chủ thẻ: Là thông tin do chủ thẻ cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình chủ thẻ đề nghị hoặc được SAIGONBANK cung cấp sản phẩm, dịch vụ thẻ, bao gồm cả thông tin định danh chủ thẻ và các thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về giao dịch và các thông tin có liên quan khác.

29. Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT): Là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có hợp tác với TCTTT, tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

30. Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT): Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của pháp luật hiện hành và tổ chức thẻ quốc tế.

31. Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT): Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật hiện hành và tổ chức thẻ quốc tế.

32. Trang thông tin điện tử chính thức (Website) của SAIGONBANK: Là trang thông tin điện tử của SAIGONBANK theo đường dẫn sau: <https://www.saigonbank.com.vn>.

II. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ

Điều 3. Phạm vi sử dụng thẻ

1. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa và dịch vụ hợp pháp tại các ĐVCNT, trên Internet, các ứng dụng trên thiết bị di động và/hoặc các giao dịch nạp tiền và rút tiền

từ ví điện tử và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của SAIGONBANK tại các máy giao dịch tự động và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của SAIGONBANK, phù hợp với quy định của pháp luật được công bố trên Website của SAIGONBANK trong từng thời kỳ.

2. 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.

Điều 4. Hạn mức sử dụng thẻ

Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ trong phạm vi hạn mức sử dụng thẻ tương ứng với từng loại giao dịch theo quy định bao gồm: hạn mức rút tiền mặt, hạn mức chuyển khoản, hạn mức từng lần giao dịch và các hạn mức khác do SAIGONBANK quy định và được công bố trên Website của SAIGONBANK.

1. Hạn mức sử dụng thẻ trong ngày: Là số tiền và/hoặc số lần giao dịch rút tiền mặt/thanh toán hàng hóa dịch vụ/chuyển khoản... tối đa mà chủ thẻ được sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch trong một ngày.

2. Hạn mức từng lần giao dịch: Là số tiền tối đa trong một lần giao dịch mà chủ thẻ được sử dụng thẻ để rút tiền mặt/thanh toán hàng hóa dịch vụ/chuyển khoản...

3. Hạn mức thanh toán: Là tổng số tiền tối đa chủ thẻ được phép sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ.

4. Hạn mức chuyển khoản: Là tổng số tiền tối đa mà chủ thẻ được phép sử dụng thẻ để chuyển khoản.

5. Hạn mức rút tiền mặt: Là tổng số tiền tối đa mà chủ thẻ được phép sử dụng thẻ để rút tiền mặt.

6. Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài: Là số tiền ngoại tệ tối đa mà chủ thẻ được phép sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày nhưng không vượt quá hạn mức rút tiền mặt của thẻ. Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.

7. Hạn mức không xác thực chủ thẻ: Là giá trị tối đa của mỗi giao dịch cho phép bỏ qua xác thực chủ thẻ. Hạn mức này do SAIGONBANK quy định phù hợp với quy định của các TCCMT và có thể thay đổi trong từng thời kỳ.

8. Các loại hạn mức khác theo quy định của SAIGONBANK trong từng thời kỳ và được công bố trên Website của SAIGONBANK.

Điều 5. Biểu phí

1. SAIGONBANK có quyền thu phí và ghi nợ tài khoản thẻ của chủ thẻ những loại phí sau: Phí phát hành thẻ lần đầu; phí phát hành lại; phí thường niên; phí cấp lại PIN; phí chuyển khoản liên ngân hàng qua thẻ; phí giao dịch tại ATM trong và ngoài hệ thống SAIGONBANK (rút tiền mặt, chuyển khoản, truy vấn số dư, in sao kê...); phí khiếu nại không đúng... và các loại phí khác theo quy định của SAIGONBANK trong từng thời kỳ và được công bố trên Website của SAIGONBANK.

2. Chủ thẻ có thể tham khảo Biểu phí hiện hành tại Website của SAIGONBANK hoặc tại bất kỳ Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào của SAIGONBANK.

3. Biểu phí có thể được thay đổi trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của NHNN. Việc thay đổi này được SAIGONBANK thông báo cho chủ thẻ qua hộp thư điện tử/tin nhắn và công bố trên Website của SAIGONBANK tối thiểu 07 (bảy) ngày trước ngày Biểu phí có hiệu lực.

4. Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ cũng như các khoản phí khác theo Biểu phí hiện hành của SAIGONBANK.

Điều 6. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ

1. Trên lãnh thổ Việt Nam: Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam.

2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: Đồng tiền giao dịch là đồng tiền mà nước sở tại sử dụng trong giao dịch thanh toán. Các giao dịch thẻ được thanh toán bằng ngoại tệ sẽ được chuyển đổi trị giá sang đồng Việt Nam theo tỷ giá do TCTTT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của SAIGONBANK tại thời điểm giao dịch.

Điều 7. Tài khoản kết nối để phát hành thẻ ghi nợ SAIGONBANK

1. Mỗi thẻ chính được kết nối với 01 (một) tài khoản thanh toán hoặc các loại tài khoản khác theo quy định của NHNN, quy định của SAIGONBANK ban hành trong từng thời kỳ.

2. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại SAIGONBANK.

3. Chủ thẻ không sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch khi tài khoản không còn đủ số dư khả dụng.

4. SAIGONBANK 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 SAIGONBANK.

5. SAIGONBANK được quyền chủ động hủy thẻ (bao gồm cả thẻ chính và thẻ phụ) liên kết với tài khoản trong các trường hợp sau: Chủ tài khoản đồng thời là chủ thẻ chính có yêu cầu đóng tài khoản bằng văn bản gửi đến SAIGONBANK; tài khoản liên kết với thẻ bị đóng do có số dư bằng 0 (không) đồng và không phát sinh giao dịch tài chính chủ động liên tục trong vòng 12 (mười hai) tháng trở lên hoặc theo quy định về việc đóng tài khoản thanh toán của SAIGONBANK ban hành trong từng thời kỳ.

6. SAIGONBANK được quyền chủ động trích (ghi nợ), tạm khóa tài khoản (một phần hoặc toàn bộ) các tài khoản khác của chủ thẻ (nếu có) tại SAIGONBANK để thanh toán các giao dịch thẻ, các khoản phí phát sinh (nếu có).

7. SAIGONBANK được quyền truy đòi, trích (ghi nợ) tài khoản của chủ thẻ đối với các khoản phí, giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác hoặc không hợp lệ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của SAIGONBANK; được quyền tạm khóa tài khoản của chủ thẻ trong các trường hợp theo quy định của SAIGONBANK và pháp luật có liên quan.

8. Chủ thẻ có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của SAIGONBANK bằng việc đồng ý để SAIGONBANK chủ động phong tỏa (một phần hoặc toàn bộ) số dư tài khoản của chủ thẻ khi tài khoản không đủ tiền hoặc trích (ghi nợ) tài khoản của chủ thẻ khi tài khoản đủ tiền đối với khoản tiền liên quan đến giao dịch thẻ mà SAIGONBANK trả thừa tiền, giao dịch ghi có nhằm vào tài khoản của chủ thẻ, giao dịch chủ thẻ đã rút tiền, chi tiêu hàng hóa,

dịch vụ nhưng tài khoản của chủ thẻ chưa bị trừ tiền hoặc SAIGONBANK chưa trích (ghi nợ) tài khoản của chủ thẻ đủ tiền tại thời điểm giao dịch, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin... mà chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.

9. SAIGONBANK có trách nhiệm thông báo cho chủ thẻ thông qua hình thức nhận thông báo đã đăng ký về việc SAIGONBANK thu các loại phí và các khoản phải thu định kỳ hoặc phát sinh theo các giao dịch thẻ của chủ thẻ bằng việc trích nợ từ tài khoản liên kết với thẻ.

Điều 8. Tên chủ thẻ in trên thẻ

Tên chủ thẻ (bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ) được in trên thẻ được SAIGONBANK thực hiện theo quy định của NHNN, quy định của SAIGONBANK và phù hợp với tiêu chuẩn kỹ thuật phát hành trong từng thời kỳ. Trường hợp tên chủ thẻ vượt quá giới hạn ký tự cho phép, SAIGONBANK có quyền rút gọn để đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật phát hành mà vẫn đảm bảo khả năng nhận diện chủ thẻ.

Điều 9. Thời hạn hiệu lực của thẻ

1. Thời hạn hiệu lực của thẻ được áp dụng theo từng sản phẩm thẻ do SAIGONBANK quy định trong từng thời kỳ.

2. Thẻ có hiệu lực đến thời điểm hết hạn được thể hiện trên thẻ. Sau thời điểm này, thẻ không còn giá trị sử dụng.

Điều 10. Quản lý thẻ/PIN/OTP

1. Chủ thẻ có trách nhiệm đến nhận thẻ trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày phát hành thẻ. Sau thời hạn này, SAIGONBANK có quyền hủy thẻ và chủ thẻ không được hoàn trả khoản phí phát hành thẻ đã nộp.

2. Hình thức nhận thẻ và PIN

a) Chủ thẻ chính trực tiếp nhận hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận tại SAIGONBANK. Chủ thẻ thực hiện yêu cầu kích hoạt thẻ qua việc ký xác nhận trên Phiếu giao nhận thẻ hoặc trên ứng dụng của SAIGONBANK.

b) Việc ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ và PIN phải được công chứng, chứng thực tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc lập bằng văn bản trực tiếp tại SAIGONBANK. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận thẻ và PIN, chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi xác định phát sinh từ SAIGONBANK. Chủ thẻ phụ không được phép ủy quyền cho người khác nhận thay trong mọi trường hợp.

3. Chủ thẻ thực hiện đổi PIN tại ATM/ĐVCNT hoặc trên ứng dụng của SAIGONBANK khi phát hành thẻ lần đầu hoặc phát hành lại.

4. SAIGONBANK sẽ trả thẻ bị giữ tại ATM của SAIGONBANK trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày thẻ bị nuốt tại ATM trong các trường hợp sau:

- a) ATM đã trả thẻ ra nhưng chủ thẻ chưa lấy, ATM giữ lại thẻ;
- b) Các trường hợp khác (nếu có).

5. SAIGONBANK sẽ không trả thẻ cho chủ thẻ trong những trường hợp sau:

- a) Thẻ bị giữ tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam;
- b) Thẻ bị mất cắp, thất lạc;
- c) Thẻ đã bị khóa/hủy theo quy định.

6. Chủ thẻ phải đảm bảo không tiết lộ PIN/OTP cho bất kỳ ai và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng PIN do chủ thẻ tạo hoặc OTP do SAIGONBANK gửi tới phương thức nhận OTP mà chủ thẻ đã đăng ký.

Điều 11. Bảo đảm an toàn trong sử dụng thẻ

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm quản lý thẻ và bảo mật PIN, OTP, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch. Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ thông tin thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN/OTP, mật khẩu sử dụng trên các ứng dụng thanh toán mà SAIGONBANK triển khai trong từng thời kỳ cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào để tránh phát sinh các giao dịch không do chủ thẻ thực hiện.

2. Chủ thẻ ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Trường hợp người được ủy quyền nhận thẻ và PIN thay cho chủ thẻ thì không thực hiện ký trên ô chữ ký của thẻ. Khi thực hiện giao dịch bằng thẻ tại ĐVCNT/tại quầy, chủ thẻ phải ký trên hoá đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của chủ thẻ.

3. Chủ thẻ không được sử dụng hoặc cho bất kỳ người nào sử dụng thẻ và phải hủy thẻ bằng cách cắt nhỏ thẻ ngay sau khi xảy ra một trong các sự kiện:

- a) Thẻ bị thay thế, bị hư hỏng;
- b) Thẻ bị hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện này;
- c) Thẻ đã thông báo là bị mất, bị thất lạc nhưng sau đó chủ thẻ tìm lại được;
- d) Hết thời hạn hiệu lực ghi trên thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất mà SAIGONBANK phải chịu do việc chủ thẻ không thực hiện đúng quy định tại Điều khoản này.

4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm nếu không thông báo ngay cho SAIGONBANK khi chủ thẻ không thực hiện giao dịch thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch thẻ từ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ SAIGONBANK.

5. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thông báo ngay cho SAIGONBANK về các giao dịch bằng thẻ của chủ thẻ mà chủ thẻ không thực hiện hoặc khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn... bằng các hình thức theo thứ tự ưu tiên sau:

- a) Chủ thẻ chủ động khóa thẻ trên ứng dụng của SAIGONBANK;
- b) Chủ thẻ liên hệ tổng đài điện thoại Bộ phận chăm sóc khách hàng của SAIGONBANK để yêu cầu khóa thẻ;
- c) Chủ thẻ trực tiếp đến các điểm giao dịch của SAIGONBANK để thông báo và yêu cầu khóa thẻ.

6. SAIGONBANK thực hiện việc khoá thẻ ngay sau khi nhận được yêu cầu khóa thẻ của chủ thẻ hoặc thông báo của chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN/lộ thông tin thẻ hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với trường hợp thẻ được sử dụng sau thời điểm khóa thẻ.

7. Đối với trường hợp thẻ bị lộ thông tin hoặc nghi ngờ bị lộ thông tin và phát sinh giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; sau khi thẻ được khóa, chủ thẻ cần thực hiện ngay giao dịch bằng thẻ tại thiết bị chấp nhận thẻ/ATM bất kỳ để chứng minh không làm mất thẻ và không có mặt tại địa điểm phát sinh giao dịch thẻ gian lận, giả mạo nếu chủ thẻ chưa kịp nộp lại thẻ cho SAIGONBANK.

8. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet/các ứng dụng và giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ SAIGONBANK.

9. Chủ thẻ có trách nhiệm trình báo cơ quan công an và phối hợp với SAIGONBANK khi phát hiện các giao dịch thẻ có dấu hiệu gian lận giả mạo, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật, cơ quan có thẩm quyền hoặc các tổ chức liên quan. Trong quá trình xác minh, SAIGONBANK có quyền tạm khóa thẻ, tạm dừng giao dịch hoặc từ chối thanh toán và thông báo cho chủ thẻ.

10. SAIGONBANK áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật và biện pháp bảo mật nhằm bảo đảm an toàn dữ liệu thẻ, mã PIN, OTP và thông tin giao dịch của chủ thẻ trong quá trình sử dụng.

Điều 12. Các hành vi bị cấm

1. Làm, lưu giữ, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
2. 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.
3. Thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin thẻ.
4. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận giả mạo, lừa đảo; giao dịch thanh toán không trên POS; sử dụng thẻ để thực hiện hoặc tham gia các hành vi đánh bạc, tổ chức đánh bạc, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, kinh doanh trái pháp luật và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
5. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của SAIGONBANK và/hoặc pháp luật trong từng thời kỳ (nếu có).

Điều 13. Từ chối thanh toán thẻ

1. SAIGONBANK từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp sau:
 - a) Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của SAIGONBANK ban hành trong từng thời kỳ;

- b) Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;
- c) Thẻ hết hạn sử dụng;
- d) Thẻ bị khóa;
- đ) Số dư tài khoản thanh toán, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
- e) Chủ thẻ vi phạm các quy định trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với SAIGONBANK và/hoặc TCPHT mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.

2. SAIGONBANK có thể từ chối thanh toán thẻ 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.

3. SAIGONBANK thông báo bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu về các trường hợp từ chối thanh toán thẻ quy định khoản 1, khoản 2 Điều này cho TCTTT.

Điều 14. Tạm khóa thẻ

SAIGONBANK sẽ tạm khóa thẻ trong các trường hợp sau:

1. Chủ thẻ có thông báo với SAIGONBANK bằng văn bản/điện thoại về việc tạm khóa thẻ trong thời gian nhất định. Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của chủ thẻ sẽ chỉ được mở lại sau thời hạn tạm khóa trong thông báo của chủ thẻ hoặc theo yêu cầu của chủ thẻ tùy từng thời điểm và được SAIGONBANK chấp thuận;

2. Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ và quản lý tài khoản của SAIGONBANK hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. SAIGONBANK phát hiện hoặc có nghi ngờ về thẻ hoặc giao dịch liên quan đến hành vi gian lận giả mạo, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, các hành vi vi phạm pháp luật khác, hoặc phát hiện dấu hiệu rủi ro, bất thường kỹ thuật, hoặc cần xác minh thông tin để bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Chủ thẻ.

Điều 15. Các trường hợp thu hồi thẻ

SAIGONBANK thu hồi thẻ trong các trường hợp sau:

- 1. Thẻ giả.
- 2. Thẻ sử dụng trái phép.
- 3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- 4. SAIGONBANK phát hiện hoặc có nghi ngờ thẻ liên quan đến giao dịch gian lận giả mạo, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các hành vi vi phạm pháp luật hoặc các quy định về an toàn giao dịch.

5. Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả mạo, mạo danh để phát hành hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

6. Các trường hợp thu hồi thẻ khác (nếu có) theo quy định của SAIGONBANK trong từng thời kỳ và/hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác giữa chủ thẻ với SAIGONBANK và/hoặc các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 16. Chấm dứt sử dụng thẻ và chấm dứt hợp đồng

SAIGONBANK chấm dứt việc sử dụng thẻ và hợp đồng đối với chủ thẻ trong các trường hợp sau:

1. Chủ thẻ có văn bản yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ sau khi đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến dịch vụ thẻ.

2. Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ của SAIGONBANK hoặc vi phạm các quy định của pháp luật, quy định của NHNN về các hành vi bị cấm và các quy định khác trong việc sử dụng thẻ.

3. Chủ thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích.

4. Các trường hợp phát hiện hoặc nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, giả mạo, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các hành vi vi phạm pháp luật hoặc các quy định về an toàn giao dịch.

5. Khi SAIGONBANK xác định thẻ của chủ thẻ có rủi ro về an toàn, bảo mật hoặc kỹ thuật, có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của chủ thẻ và/hoặc hoạt động của ngân hàng.

6. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và SAIGONBANK.

Điều 17. Tra soát, khiếu nại

1. Chủ thẻ chính được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ của mình và (các) chủ thẻ phụ và phải chịu phí (nếu khiếu nại sai).

2. Chủ thẻ không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công và được hệ thống SAIGONBANK ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, số tài khoản, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.

3. Chủ thẻ phải cung cấp cho SAIGONBANK hóa đơn giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của SAIGONBANK. Việc xử lý tra soát, khiếu nại sẽ được tiến hành theo các quy định của NHNN, quy định của SAIGONBANK, quy định của TCCMT về xử lý tra soát, khiếu nại.

4. Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại với SAIGONBANK trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

5. SAIGONBANK tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của chủ thẻ tại các điểm giao dịch của SAIGONBANK trong giờ làm việc hoặc qua tổng đài điện thoại Bộ phận Chăm sóc khách hàng hoặc các kênh trực tuyến khác theo quy định của SAIGONBANK trong từng thời kỳ.

6. Khi đề nghị tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch của SAIGONBANK, chủ thẻ sử dụng mẫu yêu cầu tra soát theo mẫu quy định của SAIGONBANK. Trường hợp đề nghị tra soát qua tổng đài điện thoại, tùy từng trường hợp theo quy định của SAIGONBANK, chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

7. Thời hạn SAIGONBANK giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ tối đa là 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận tra soát, khiếu nại lần đầu bằng văn bản của chủ thẻ.

8. SAIGONBANK sẽ hoàn trả cho chủ thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng (giao dịch có tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng) trong thời hạn tối đa là 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ.

9. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, SAIGONBANK thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và báo cáo NHNN (Vụ thanh toán, NHNN Chi nhánh khu vực); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, SAIGONBANK thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

10. Trường hợp SAIGONBANK và chủ thẻ không thỏa thuận được phương án xử lý, việc giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại của chủ thẻ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

11. SAIGONBANK có quyền tạm giữ số tiền liên quan trong quá trình tra soát khi phát hiện hoặc có nghi ngờ về giao dịch gian lận giả mạo, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các hành vi vi phạm pháp luật. SAIGONBANK sẽ thông báo cho chủ thẻ về việc tạm giữ số tiền này.

12. SAIGONBANK tiếp nhận và xử lý tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ theo quy trình rõ ràng, bảo đảm khách quan, minh bạch và trong thời hạn quy định để bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Chủ thẻ.

Điều 18. Quyền của chủ thẻ

1. Được sử dụng thẻ theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Bản Điều khoản và điều kiện này.

2. Chủ thẻ chính chỉ được phát hành 01 (một) thẻ chính tương ứng 01 (một) tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại SAIGONBANK.

3. Trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ chính có quyền yêu cầu SAIGONBANK phát hành lại thẻ khi thẻ bị hết hạn, thất lạc, mất cắp, hư hỏng, gian lận giả mạo hoặc yêu cầu cấp lại PIN, khóa/mở khóa thẻ và các yêu cầu khác liên quan đến việc sử dụng thẻ của chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ (nếu có) theo quy định của SAIGONBANK.

Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu SAIGONBANK phát hành tối đa 03 (ba) thẻ phụ. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ theo quy định của SAIGONBANK. Chủ thẻ chính có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ bằng việc gửi thông báo về việc đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ bằng văn bản cho SAIGONBANK. Việc SAIGONBANK nhận được văn bản thông báo của chủ thẻ chính trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng thẻ của chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ, không phụ thuộc vào việc SAIGONBANK đã thực hiện thu hồi và/hoặc khóa (các) thẻ. Tuy nhiên, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của chủ thẻ đối với SAIGONBANK. SAIGONBANK không chịu trách nhiệm phát sinh (nếu có) liên quan đến việc chủ thẻ chính đơn phương thông báo chấm dứt sử dụng thẻ trừ trường hợp được xác định do lỗi của SAIGONBANK. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị bằng văn bản để SAIGONBANK ngừng việc sử dụng thẻ của (các) chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của (các) chủ thẻ phụ.

4. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với SAIGONBANK được ghi nhận bằng văn

bản và theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Nghĩa vụ của chủ thẻ

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định đã nêu tại Bản Điều khoản và điều kiện này, các quy định, thông báo khác của SAIGONBANK trong từng thời kỳ và được thông báo trên Website và/hoặc các kênh truyền thông khác của SAIGONBANK.

2. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại.

3. Chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh trên kênh ngân hàng điện tử của SAIGONBANK đã được xác thực Khách hàng theo phương thức xác thực đã đăng ký với SAIGONBANK và những thiệt hại (nếu có) đối với các giao dịch được thực hiện do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo do lỗi của mình.

4. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của SAIGONBANK và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của pháp luật khi phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực và hợp pháp của các thông tin mà mình cung cấp.

5. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với SAIGONBANK về việc sử dụng thẻ của (các) chủ thẻ phụ.

6. Chủ thẻ có trách nhiệm cung cấp số điện thoại di động là số chính chủ, thuộc quyền sử dụng hợp pháp của Chủ thẻ và đăng ký với SAIGONBANK để phục vụ việc xác thực, thông báo và quản lý giao dịch thẻ.

7. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với SAIGONBANK và quy định của pháp luật.

Điều 20. Quyền của SAIGONBANK

1. Được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng và/hoặc các trường hợp phát sinh không phải do lỗi của SAIGONBANK và theo quy định của pháp luật.

2. Được quyền từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật hoặc các giao dịch có mục đích gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và vi phạm cấm vận.

3. Được miễn trừ trách nhiệm khi thẻ không được bảo đảm an toàn, thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp thẻ bị mất cắp, lộ thông tin/PIN/OTP hoặc thất lạc mà chủ thẻ chưa kịp thông báo cho SAIGONBANK trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ SAIGONBANK hoặc lỗi phát sinh của bên thứ ba mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của SAIGONBANK.

4. Được miễn trừ trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ của chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ SAIGONBANK.

5. Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật.

6. Được quyền yêu cầu chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ nhằm xác minh tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch này. Đối với các giao dịch hoàn trả chủ thẻ, SAIGONBANK có quyền giữ lại khoản ghi có cho đến khi xác minh được tính chính xác của giao dịch. Trường hợp chủ thẻ không cung cấp thông tin như yêu cầu, SAIGONBANK được quyền từ chối thực hiện giao dịch.

7. SAIGONBANK được quyền yêu cầu Chủ thẻ xác minh, cập nhật số điện thoại chính chủ; được quyền từ chối hoặc tạm dừng giao dịch thẻ trong trường hợp không thể xác minh theo quy định pháp luật (bao gồm giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử, kể cả trường hợp thẻ phát sinh giao dịch nhưng không thể liên hệ được với Chủ thẻ theo thông tin liên hệ do Chủ thẻ cung cấp).

8. SAIGONBANK được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp, xác minh và cập nhật đầy đủ thông tin nhận biết Khách hàng theo quy định của pháp luật; được quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không thực hiện hoặc không thể thực hiện việc xác minh theo yêu cầu.

9. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với chủ thẻ được ghi nhận bằng văn bản và quy định của pháp luật.

Điều 21. Nghĩa vụ của SAIGONBANK

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định của SAIGONBANK về phát hành và thanh toán thẻ ban hành trong từng thời kỳ.

2. Đảm bảo các quyền lợi của chủ thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của Bản Điều khoản và điều kiện này.

3. Bảo mật các thông tin liên quan đến chủ thẻ theo quy định của pháp luật và quy định tại Điều 23 của Bản Điều khoản và điều kiện này.

4. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với chủ thẻ và quy định của pháp luật.

III. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

Điều 22. Sự kiện bất khả kháng

1. 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. Sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (a) Dịch bệnh, (b) Chiến tranh, hành vi phong tỏa hoặc thái độ thù địch, hoạt động khủng bố, phản loạn, bạo động hoặc hành vi nguy hiểm công cộng, (c) Bão công hoặc tranh chấp lao động, (d) Phát nổ, hỏa hoạn, động đất, bão lụt hoặc thiên tai khác, (e) Phán quyết hoặc quyết định của tòa án hay các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng 07 (bảy) ngày bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên còn lại và trong vòng 30 (ba mươi) ngày phải gửi văn bản cho bên còn lại 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 chứng nhận của chính quyền địa phương hoặc các tài liệu chứng minh khác về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng. Các bên chỉ được miễn trừ trách nhiệm khi chứng minh được sự kiện bất khả kháng và thông báo đúng hạn.

Điều 23. Bảo mật thông tin chủ thẻ

1. Mục đích thu thập thông tin chủ thẻ

Chủ thẻ tại Hợp đồng này đồng ý việc SAIGONBANK thu thập thông tin chủ thẻ với mục đích phục vụ các nghiệp vụ ngân hàng, hợp tác với bên thứ ba để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho chủ thẻ.

2. Phạm vi thu thập thông tin chủ thẻ

SAIGONBANK chỉ thu thập và yêu cầu chủ thẻ cung cấp các thông tin của chủ thẻ để phục vụ các mục đích thu thập thông tin theo khoản 1 Điều này và các thông tin khác theo yêu cầu tại các văn bản quy phạm pháp luật.

3. Phương thức thu thập thông tin chủ thẻ

SAIGONBANK thu thập thông tin chủ thẻ trực tiếp từ chủ thẻ hoặc bên thứ ba hoặc thông qua các phương thức hợp pháp khác. SAIGONBANK có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ trong quá trình thu thập thông tin như thông qua hệ thống Website, ứng dụng trên điện thoại thông minh và các phương tiện khác nếu cần.

4. Cập nhật thông tin chủ thẻ

Thông tin chủ thẻ có thể được SAIGONBANK cập nhật thường xuyên trong suốt thời gian thiết lập quan hệ với SAIGONBANK thông qua cập nhật định kỳ hoặc khi SAIGONBANK phát hiện thông tin đó chưa chính xác và/hoặc không còn chính xác và/hoặc không còn hiệu lực và/hoặc theo đề nghị hợp pháp của chủ thẻ.

5. Lưu trữ thông tin chủ thẻ

Thông tin chủ thẻ được lưu trữ tại SAIGONBANK theo quy định của pháp luật (nếu có) và quy định của SAIGONBANK đảm bảo thông tin chủ thẻ an toàn, chính xác, đầy đủ so với thông tin được cung cấp, thu thập.

6. Sử dụng thông tin chủ thẻ

Thông tin chủ thẻ có thể được sử dụng bởi các đơn vị và/hoặc Bộ phận và/hoặc cá nhân có liên quan của SAIGONBANK trên cơ sở tuân thủ các quy định nội bộ của SAIGONBANK và phù hợp với quy định của pháp luật.

7. Chuyển giao thông tin chủ thẻ

a) Đối với thông tin chủ thẻ do chủ thẻ cung cấp và thông tin phát sinh từ giao dịch của chủ thẻ với SAIGONBANK, SAIGONBANK chuyển giao thông tin chủ thẻ cho bên thứ ba ngoài SAIGONBANK trong trường hợp đã có sự đồng ý của chủ thẻ trước hoặc trong hoặc sau thời điểm chủ thẻ sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng do SAIGONBANK cung cấp hoặc hợp tác với bên thứ ba cung cấp và theo hình thức phù hợp với thỏa thuận giữa SAIGONBANK với chủ thẻ.

b) Việc chuyển giao thông tin chủ thẻ theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật thực hiện theo quy định của pháp luật liên quan và quy định của SAIGONBANK trong từng thời kỳ.

c) Trong trường hợp SAIGONBANK có nhu cầu chuyển giao thông tin chủ thẻ cho bên thứ ba theo thỏa thuận giữa SAIGONBANK và chủ thẻ, SAIGONBANK yêu cầu bên thứ ba thực hiện việc bảo đảm an toàn, quản lý, sử dụng và thực hiện các hành vi khác đối

với thông tin được cung cấp phù hợp với quy định của SAIGONBANK và quy định có liên quan của pháp luật và/hoặc thỏa thuận giữa SAIGONBANK và chủ thẻ.

Điều 24. Thông báo

1. Tất cả các thông báo của SAIGONBANK đến chủ thẻ sẽ được SAIGONBANK gửi cho chủ thẻ bằng văn bản theo địa chỉ hoặc thông tin cuối cùng mà chủ thẻ đăng ký tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ SAIGONBANK, và/hoặc công bố trên Website của SAIGONBANK, và/hoặc thông báo trên ứng dụng SAIGONBANK, và/hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, và/hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của SAIGONBANK.

2. Chủ thẻ có thể liên lạc với SAIGONBANK qua tổng đài điện thoại Bộ phận Chăm sóc khách hàng để được hỗ trợ tư vấn, giải đáp thắc mắc về các sản phẩm hoặc dịch vụ do SAIGONBANK cung cấp.

3. Chủ thẻ có trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) cho SAIGONBANK nếu nội dung trong thông báo điện tử do SAIGONBANK gửi cho chủ thẻ bằng bất kỳ phương thức nào bị tiếp cận bởi bất kỳ người nào khác ngoài chủ thẻ.

4. Chủ thẻ đồng ý nhận thông báo quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của SAIGONBANK bằng hộp thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp chủ thẻ có phản hồi cho SAIGONBANK về việc không tiếp tục nhận thông báo quảng cáo theo Hợp đồng này. Trường hợp chủ thẻ có phản hồi về việc không tiếp tục nhận thông tin quảng cáo sẽ không ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của chủ thẻ trong việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng này.

5. Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo cho SAIGONBANK bằng văn bản ngay khi có những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với SAIGONBANK.

Điều 25. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

1. Bản Điều khoản và điều kiện này và Hợp đồng được điều chỉnh bởi pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ của SAIGONBANK.

2. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải, SAIGONBANK được toàn quyền lựa chọn Tòa án nơi có trụ sở chính của SAIGONBANK hoặc nơi có trụ sở của Chi nhánh, Phòng giao dịch của SAIGONBANK để tiến hành giải quyết.

3. Trường hợp khiếu nại của chủ thẻ không liên quan đến lỗi của SAIGONBANK, chủ thẻ 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 26. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Bản Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ của Khách hàng tại SAIGONBANK, chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện.

2. Bản Điều khoản và điều kiện này, Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ SAIGONBANK và các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của

Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ SAIGONBANK, có hiệu lực kể từ ngày chủ thẻ và SAIGONBANK ký Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ SAIGONBANK cho đến khi chấm dứt việc sử dụng thẻ hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của chủ thẻ đối với SAIGONBANK theo quy định của Hợp đồng đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau.

3. Chủ thẻ và SAIGONBANK theo đây thỏa thuận về việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ SAIGONBANK như sau: Bản Điều khoản và điều kiện có thể được sửa đổi và bổ sung trong từng thời kỳ, đảm bảo nội dung tuân thủ theo quy định của pháp luật và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các bên thông qua việc SAIGONBANK thông báo cho chủ thẻ qua hộp thư điện tử/tin nhắn của chủ thẻ đã đăng ký với SAIGONBANK và công bố trên Website của SAIGONBANK tối thiểu trước 07 (bảy) ngày trước khi Bản Điều khoản và điều kiện được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực, trừ trường hợp SAIGONBANK phải thực hiện ngay việc sửa đổi, bổ sung đó theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Nếu chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau ngày Bản Điều khoản và điều kiện được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực thì được hiểu là chủ thẻ chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi, bổ sung đó và SAIGONBANK không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào khác của chủ thẻ.

4. Trong trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Bản Điều khoản và điều kiện này bị vô hiệu, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành theo quy định của pháp luật thì hiệu lực, tính hợp pháp và khả năng thi hành của các điều khoản còn lại không bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào.

5. Chủ thẻ không được chuyển giao, chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền và/hoặc nghĩa vụ của chủ thẻ phát sinh theo Hợp đồng này và các văn bản khác có liên quan của Hợp đồng, trừ trường hợp được SAIGONBANK đồng ý trước bằng văn bản.

6. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ SAIGONBANK, chủ thẻ và SAIGONBANK xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ SAIGONBANK nêu trên, các quy định khác của SAIGONBANK cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.