

HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA

Số: _____

Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi nợ nội địa này (sau đây gọi tắt là "Hợp đồng") được ký kết vào ngày ...tháng ... năm ..., tại

GIỮA:

BÊN PHÁT HÀNH THẺ: NGÂN HÀNG TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN WOORI VIỆT NAM – CHI NHÁNH

Số đăng ký hoạt động chi nhánh :

Địa chỉ tại : Chức vụ:

Đại diện bởi : Điện thoại liên lạc :

(Sau đây gọi tắt là "**Ngân hàng**")

VÀ

KHÁCH HÀNG : Địa chỉ :

CMND/ Hộ chiếu số : Điện thoại :

(Sau đây gọi tắt là "**Chủ thẻ**")

XÉT RẰNG:

(A) Khách hàng hiện đang có nhu cầu sử dụng dịch Thẻ Ghi nợ nội địa tại Việt Nam và Khách hàng đã gửi Giấy Đề nghị Phát hành thẻ ghi nợ nội địa tới Ngân hàng;

(B) Ngân hàng đồng ý cung cấp Thẻ Ghi nợ nội địa tới Quý Khách hàng;

SAU KHI THẢO LUẬN, các bên đã đồng ý tham gia ký kết và thực hiện Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi nợ nội địa (sau đây gọi tắt là "**Hợp đồng**") này theo các điều khoản sau:

ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH

Nội dung của Hợp đồng này bao gồm thỏa thuận giữa Ngân hàng Woori Việt Nam – Chi nhánh và Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa của Chủ thẻ. Bằng việc chấp nhận và/ hoặc sử dụng Thẻ Ghi nợ nội địa, Chủ thẻ chấp nhận một cách vô điều kiện tất cả các điều khoản và điều kiện dưới đây, và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam. Các thuật ngữ trong Hợp đồng này được hiểu như sau:

1.1. "**Tài khoản**" : nghĩa là tài khoản được mở và chỉ định bởi Chủ thẻ với Ngân hàng mà thông qua đó giao dịch thẻ được thực hiện;

1.2. "**Ngân hàng**" : nghĩa là Ngân hàng Woori Việt Nam – Chi nhánh.....;

1.3. "**Thẻ/**

Thẻ Ghi nợ nội địa" : nghĩa là Thẻ Ghi nợ nội địa do Ngân hàng phát hành theo yêu cầu của Chủ thẻ để sử dụng cùng với các tiện ích Thẻ Ghi nợ do Ngân hàng cung cấp;

1.4. "**Chủ thẻ**" : nghĩa là cá nhân hoặc tổ chức có quyền hạn duy nhất điều hành Tài khoản theo ủy quyền điều hành tài khoản Ngân hàng có liên quan đã yêu cầu Ngân hàng phát hành Thẻ và là người nắm giữ Thẻ;

1.5. "**Chủ thẻ Chính**" : nghĩa là một người đứng tên Tài khoản thẻ được mở;

1.6. "**Chủ thẻ Phụ**" : nghĩa là người được ủy quyền bởi Chủ thẻ chính để cấp thẻ và được cho phép sử dụng tiền trong tài khoản thanh toán thẻ của Chủ thẻ chính;

1.7. "**PIN**" : nghĩa là số nhận dạng cá nhân do Chủ thẻ tạo ra tùy từng thời điểm để sử dụng cùng với Thẻ;

1.8. "**Giao dịch**" : nghĩa là bất kỳ việc rút tiền mặt hoặc thanh toán nào mà sử dụng Thẻ, hoặc bất kỳ việc hoàn tiền nào phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo bất kỳ cách thức hợp lệ nào để ghi nợ vào Tài khoản;

1.9. "**Ngày làm việc**" : nghĩa là các ngày từ thứ 2 đến hết thứ 6, ngoại trừ các ngày thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật;

1.10. "**ATM**" : nghĩa là máy rút tiền tự động được lắp đặt bởi hoặc thuộc về Ngân hàng hoặc bất kỳ ngân hàng thành viên của hệ thống NAPAS (Dịch vụ Thanh toán Quốc gia) bao gồm cả máy rút tiền;

1.11. "**Thương nhân**" : nghĩa là bất kỳ tổ chức hoặc cá nhân nào mà chấp nhận Thẻ Ghi nợ nội địa như một phương tiện thanh toán cho các hàng hóa và/hoặc dịch vụ;

1.12. "**BIN**" : là mã Ngân hàng.

ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

2.1. Quyền của Chủ thẻ

- 2.1.1. Sử dụng Thẻ để thực hiện các Giao dịch tại hệ thống giao dịch thẻ.
- 2.1.2. Sử dụng số tiền trên Tài khoản của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ thẻ được Ngân hàng tạo điều kiện để sử dụng Tài khoản của mình thuận tiện và an toàn.
- 2.1.3. Yêu cầu Ngân hàng thay thế Thẻ khi Thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng hoặc nghi ngờ Thẻ bị lợi dụng. Yêu cầu Ngân hàng cấp lại thẻ mới khi Thẻ hết hạn và Ngân hàng sẽ thực hiện việc thay thế hoặc cấp Thẻ mới theo các quy định tại Hợp đồng này.
- 2.1.4. Yêu cầu Ngân hàng hỗ trợ giải quyết các khiếu nại liên quan đến các Giao dịch thẻ.
- 2.1.5. Yêu cầu Ngân hàng nơi mở Tài khoản thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng.
- 2.1.6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ thẻ với Ngân hàng và không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2.2. Trách nhiệm/Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- 2.2.1. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng Thẻ. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản.
- 2.2.2. Thực hiện Giao dịch không trái với pháp luật Việt Nam và cam kết không dùng Thẻ thực hiện giao dịch bất hợp pháp.
- 2.2.3. Có trách nhiệm bảo quản Thẻ và bảo mật thông tin trên Thẻ, bảo mật số PIN và không được chuyển nhượng Thẻ. Có trách nhiệm xuất trình Thẻ có hiệu lực khi thực hiện giao dịch Thẻ. Không cho người khác sử dụng Thẻ của mình, không được tiết lộ thông tin Thẻ và số PIN của mình cho người khác biết trong suốt thời gian hiệu lực thẻ.
- 2.2.4. Duy trì số dư tối thiểu trên Tài khoản theo quy định của Ngân hàng.
- 2.2.5. Thông báo cho Ngân hàng những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại di động hoặc địa chỉ email nhận một khẩu xác nhận giao dịch trực tuyến. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng trong quá trình sử dụng, duy trì Thẻ.
- 2.2.6. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng thẻ do lỗi của mình.
- 2.2.7. Không được cho thuê, cho mượn Thẻ của mình. Không được sử dụng Thẻ để thực hiện cho 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.
- 2.2.8. Thông báo ngay cho Ngân hàng các trường hợp Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc nghi ngờ Thẻ bị lợi dụng hoặc số PIN bị lộ trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi biết được các thông tin ban đầu bằng các phương thức nhanh nhất có thể (bằng cách gọi tới Trung tâm Cuộc gọi hoặc trực tiếp tới bất cứ Chi nhánh nào của Ngân hàng).
- 2.2.9. Ngay khi phát hiện Thẻ bị lộ PIN, Chủ thẻ phải yêu cầu Ngân hàng ban hành PIN mới hoặc Thẻ mới.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG

3.1. Quyền của Ngân hàng

- 3.1.1. Thu thập Thông tin về Chủ thẻ khi đề nghị phát hành Thẻ và/hoặc áp dụng các biện pháp thu hồi nợ phù hợp với các quy định của pháp luật và có quyền từ chối các yêu cầu không hợp lý của Chủ thẻ.
- 3.1.2. Ngân hàng được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản Thẻ trong trường hợp:
 - (a) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng Thẻ theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Chủ thẻ phù hợp quy định của pháp luật;
 - (b) 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;
 - (c) 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 của Thẻ theo quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ thẻ biết;
 - (d) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và Ngân hàng.
- 3.1.3. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Chủ thẻ trong trường hợp:
 - (a) Chủ thẻ không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở Thẻ hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Chủ thẻ và Ngân hàng;
 - (b) Tài khoản không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện thanh toán;
 - (c) 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;
 - (d) Thẻ đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc Thẻ đang bị đóng, Thẻ bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện việc thanh toán.
- 3.1.4. Dựa vào (các) chứng từ Giao dịch để ghi nợ vào tài khoản thẻ và/hoặc ghi nợ (các) khoản mất mát hay thiệt hại phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ và ghi nợ vào Tài khoản (các) khoản phí dịch vụ.
- 3.1.5. Lựa chọn việc thu phí đối với Thẻ phụ từ bất kỳ Chủ thẻ chính hoặc Chủ thẻ phụ hoặc cả hai.
- 3.1.6. Kiểm tra chữ ký và giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ khi thực hiện các Giao dịch. Từ chối ủy quyền thanh toán, thay thế thẻ, gia hạn giá trị thẻ hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ. Trong bất cứ trường hợp nào nêu trên, các nghĩa vụ của Chủ thẻ quy định tại Hợp đồng

này sẽ không bị ảnh hưởng.

3.1.7. Các quyền khác (nếu có) sẽ thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ thẻ và Ngân hàng và không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

3.2. Trách nhiệm/Nghĩa vụ của Ngân hàng

3.2.1. Thực hiện lệnh thanh toán của Chủ thẻ sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

3.2.2. Lưu giữ mẫu chữ ký của Chủ thẻ, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (trường hợp khách hàng là tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc phải bố trí kế toán trưởng) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng Thẻ.

3.2.3. Ghi Có vào tài khoản Chủ thẻ kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của Chủ thẻ.

3.2.4. Thông tin đầy đủ, kịp thời về các Giao dịch phát sinh trên Thẻ theo thỏa thuận với Chủ thẻ và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

3.2.5. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến Thẻ và Giao dịch trên Tài khoản của Chủ thẻ theo quy định của pháp luật.

3.2.6. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên Tài khoản của Chủ thẻ do lỗi của Ngân hàng.

3.2.7. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

3.2.8. Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, thắc mắc của Chủ thẻ có liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ trong vòng không quá 14 ngày kể từ ngày nhận được thông báo từ phía Chủ thẻ.

3.2.9. Khóa Thẻ khi nhận được thông báo ban đầu của Chủ thẻ về việc Thẻ bị lộ số PIN, Thẻ bị thất lạc/ mất cắp hoặc nghi ngờ bị lợi dụng với điều kiện Chủ thẻ cung cấp chính xác thông tin do Ngân hàng yêu cầu liên quan đến Tài khoản như được quy định tại Điều 4.4 dưới đây.

3.2.10. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho Giao dịch theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ vận hành thông suốt và an toàn;

3.2.11. Thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ.

ĐIỀU 4: SỬ DỤNG THẺ

4.1. Thẻ ghi nợ nội địa là và sẽ luôn là tài sản của Ngân hàng, Ngân hàng giữ quyền quyết định thu hồi Thẻ ghi nợ nội địa và/hoặc bất kỳ các dịch vụ nào có liên quan được cung cấp vào bất kỳ thời điểm nào và sẽ thông báo cho Chủ thẻ về sự thu hồi đó nếu cần thiết theo yêu cầu của pháp luật Việt Nam.

4.2. Khi nhận được Thẻ, Chủ thẻ cần ký vào Thẻ ngay lập tức. Thẻ sẽ không thể chuyển giao và chỉ có thể được sử dụng để thực hiện các Giao dịch trong thời hạn hiệu lực bởi Chủ thẻ.

4.3. Chủ thẻ phải giữ Thẻ an toàn và đảm bảo rằng số Thẻ và số PIN không bị tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào trong bất kỳ hoàn cảnh nào hoặc bằng bất kỳ phương thức nào cho dù tự nguyện hoặc không. Chủ thẻ không được chọn một mã PIN mà rõ ràng có liên quan đến các thông tin như là ngày sinh, số điện thoại, số CMND hoặc đưa ra một phần có thể nhận biết là tên của Chủ thẻ. Mã PIN không được để đoán (như là 111. 1234 v...) hoặc được ghi trên các vật dụng thường xuyên được mang theo hoặc lưu trữ cùng với Thẻ hoặc Thông tin nhận dạng hoặc các vật có thể bị mất hay đánh cắp cùng với Thẻ.

4.4. Khi mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ, Chủ thẻ phải thông báo ngay cho Ngân hàng. Khi nhận được thông báo của Chủ thẻ, Ngân hàng phải thực hiện ngay việc khóa Thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ. Ngân hàng sẽ tạm khóa toàn bộ hoặc một phần số tiền trên Tài khoản trong vòng tối đa là 60 phút kể từ thời điểm nhận được yêu cầu qua điện thoại hoặc các hình thức khác từ Chủ thẻ hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ thẻ và Ngân hàng. Ngân hàng chịu trách nhiệm về các giao dịch phát sinh sau thời điểm khóa thẻ. Nếu Tài khoản không được khóa sau khi Khách hàng yêu cầu, trách nhiệm của Chủ thẻ chỉ kéo dài tới hết 60 phút tính từ thời điểm Ngân hàng nhận được yêu cầu, sau 60 phút này thì Ngân hàng sẽ phải chịu trách nhiệm.

Thời hạn Ngân hàng hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ là không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do một tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ.

Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, Ngân hàng và Chủ thẻ cùng phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Việc xác định trách nhiệm sẽ dựa trên yếu tố lỗi của Các Bên. Các Bên chịu trách nhiệm trong phần lỗi (nếu có) của mình và cùng thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4.5. Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để thanh toán cho hàng hóa hoặc các dịch vụ tại các trung tâm bán lẻ hoặc các nhà cung cấp mà chấp nhận Thẻ bằng việc ký phiếu bán hàng và/hoặc sử dụng số PIN và Ngân hàng sẽ ghi nợ vào Tài khoản giá trị của Giao dịch được phép theo cách đó.

4.6. Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ cùng với số PIN để rút tiền từ máy ATM mà chấp nhận Thẻ khi chúng hoạt động. Số tiền được rút đó sẽ được ghi nợ vào Tài khoản. Chủ thẻ có thể kiểm tra thông tin về số dư Tài khoản và lịch sử giao dịch thẻ qua máy ATM hoặc tại chi nhánh của Ngân hàng.

4.7. Thẻ ghi nợ nội địa có giá trị cho đến ngày cuối cùng của tháng/năm ghi trên thẻ. Nếu Ngân hàng không nhận được yêu cầu nào

từ Chủ thẻ trong vòng 60 ngày trước ngày hết hạn Thẻ, thì Ngân hàng sẽ tự động gia hạn thẻ. Việc gia hạn Thẻ ghi nợ nội địa chỉ có thể được tiến hành nếu Thẻ ghi nợ nội địa và tài khoản liên kết với thẻ còn hoạt động.

4.8. Chủ thẻ chấp nhận toàn bộ mọi trách nhiệm đối với các giao dịch được tiến hành bằng việc sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa cho dù qua ATM, POS (điểm bán hàng) hoặc bất kỳ phương tiện sẵn có nào khác. Bất kỳ chỉ thị nào được đưa ra bằng phương thức Thẻ sẽ là không thể hủy ngang. Chủ thẻ, trong mọi trường hợp, phải chấp nhận toàn bộ trách nhiệm đối với việc dùng Thẻ phát sinh do lỗi của Chủ thẻ. Chủ thẻ theo đây ủy quyền cho Ngân hàng ghi nợ vào (các) tài khoản của Chủ thẻ (các) khoản tiền được rút hoặc chuyển hoặc được thực hiện bởi bất kỳ chỉ thị nào mà có thể nhận được bằng việc sử dụng Thẻ theo ghi nhận giao dịch của Ngân hàng.

Chủ thẻ không phải chịu trách nhiệm về các Giao dịch trái phép thuộc các nội dung sau:

4.8.1. Bị gây ra bởi hành động gian lận hay cấu thả của nhân viên Ngân hàng hoặc của nhân viên các công ty có liên quan đến các thỏa thuận liên kết hoặc của Bên Bán;

4.8.2. Được thực hiện bằng việc sử dụng Thẻ hoặc các chi tiết của Thẻ giả mạo, hỏng, hết hạn hoặc bị hủy bỏ hoặc hóa đơn bán hàng giả mạo;

4.8.3. Sử dụng Thẻ hoặc mã PIN và đã sử dụng trước khi Chủ Tài khoản nhận được Thẻ hoặc Mã PIN;

4.8.4. Được thực hiện sau khi Chủ thẻ đã thông báo tới Ngân hàng về việc Thẻ bị mất hoặc đánh cắp;

4.8.5. Khi đã rõ ràng rằng không phải Chủ thẻ hay một Chủ tài khoản Phụ nào đã góp phần gây ra tổn thất đó; hoặc

4.8.6. Gây ra bởi cùng một giao dịch đã bị tính hơn một lần vào Tài khoản của Chủ thẻ do sai sót.

4.9. Tài khoản của Chủ thẻ sẽ được ghi Nợ số tiền rút, chuyển và/hoặc các giao dịch khác thực hiện bằng Thẻ ghi nợ nội địa. Chủ thẻ sẽ duy trì đủ tiền trong tài khoản của Chủ thẻ để đáp ứng bất kỳ giao dịch đó. Chủ thẻ không được rút quá tài khoản của Chủ thẻ với Ngân hàng hoặc rút tiền bằng cách sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa vượt quá hạn mức thấu chi (nếu có).

4.10. Trong quá trình sử dụng Thẻ:

4.10.1. Thẻ có thể bị từ chối quyền sử dụng trong trường hợp: thiếu số dư tài khoản, thẻ bị mất/mất cấp/hư hỏng, lỗi POS, quá hạn mức thẻ (ngày hoặc tháng), thanh toán quốc tế, hết hạn, nhập thiếu thông tin thẻ để thanh toán online và các trường hợp khác.

4.10.2. Thẻ có thể bị tạm khóa trong trường hợp: bị mất/mất cấp, chưa được nhận, bao gồm gian lận/lừa đảo, yêu cầu của Chủ thẻ, lỗi do nhập quá lần số PIN, giữ lại nợ quá hạn hoặc Thẻ của Ngân hàng hoặc (các) tổ chức tín dụng khác và các trường hợp khác.

4.10.3. Thẻ có thể bị tịch thu trong trường hợp: thẻ giả, sử dụng trái pháp luật, thẻ được sử dụng với mục đích điều tra và hoạt động chống tội phạm được quy định bởi pháp luật.

4.10.4. Trong bất kỳ trường hợp nào được nêu trên sẽ không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ và trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Thỏa thuận này.

4.11. Các nội dung không được đề cập trong Thỏa thuận này sẽ tuân theo pháp luật Việt Nam.

ĐIỀU 5: PHÍ

5.1. Tài khoản của Chủ thẻ sẽ được ghi nợ khoản phí phù hợp với Biểu phí Dịch vụ Thẻ do Ngân hàng quy định phù hợp với quy định của pháp luật đồng thời được niêm yết công khai và cung cấp cho Chủ thẻ tại website của Ngân hàng (<http://vn.wooribank.com>). Ngân hàng có thể thay đổi Biểu phí Dịch vụ Thẻ này tùy từng thời điểm hợp lý với điều kiện phải gửi thông báo trước bằng văn bản về mức phí mới này đến Chủ thẻ. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí là 07 ngày.

5.2. Trong trường hợp Tài khoản không có đủ tiền để khấu trừ các phí đó, Ngân hàng được quyền từ chối bất kỳ Giao dịch nào tiếp theo.

ĐIỀU 6: THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

6.1. Chủ thẻ phải thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức về bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin của Chủ thẻ bằng bất kỳ phương thức nào mà Chủ thẻ muốn sử dụng để trao đổi thông tin giữa Chủ thẻ và Ngân hàng.

6.2. Ngân hàng có quyền, và Chủ thẻ theo đây đồng ý để Ngân hàng được quyền tiết lộ và chia sẻ với và nhận từ các tổ chức, cơ quan nhà nước có thẩm quyền có liên quan đến giao dịch Thẻ theo quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.

6.3. Ngoại trừ quy định tại Khoản 6.2 Điều này, Ngân hàng có trách nhiệm bảo vệ thông tin của Chủ thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ, trừ trường hợp được yêu cầu bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

ĐIỀU 7: XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

7.1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có quyền được đề nghị tra soát, khiếu nại đối với Ngân hàng. Thời hạn Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với ngân hàng là trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát.

a. Hiện Ngân hàng Woori Việt Nam áp dụng hai hình thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của chủ thẻ bao gồm:

- Trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của ngân hàng. Chủ thẻ điền thông tin và mẫu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại của ngân hàng để cung cấp thông tin xác thực và làm căn cứ cho ngân hàng tiến hành tra soát cho khách hàng.

- Qua tổng đài điện thoại(1800 6003) (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần). Sau khi ngân hàng đã tiếp nhận thông tin yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ, trong vòng 05 ngày làm việc chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của ngân hàng làm căn cứ chính thức để ngân hàng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.

b. Sau khi xác thực những thông tin cơ bản chủ thẻ cung cấp, ngân hàng sẽ thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất. Ngân hàng chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh (nếu có) đối với Chủ thẻ theo quy định của pháp luật do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.

c. Trường hợp chủ thẻ ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

7.2. Ngân hàng có trách nhiệm giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được đề nghị tra soát, khiếu nại từ Chủ thẻ.

a. Đối với thẻ có BIN do ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ được thỏa thuận với khách hàng tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ theo một trong những hình thức tiếp nhận quy định tại 7.1a điều này.

b. Đối với thẻ có BIN do ngân hàng cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ được thỏa thuận cụ thể với khách hàng tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

7.3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

a. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, ngân hàng thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những 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. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ, TCTQT, ĐVCNT), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho ngân hàng theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;

b. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ngân hàng thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

c. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ngân hàng thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại 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, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngân hàng thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại."

d. 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.

7.4. Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với việc bất kỳ Thương nhân nào từ chối chấp nhận Thẻ. Ngân hàng cũng không chịu trách nhiệm theo bất kỳ cách thức nào đối với bất kỳ hàng hóa hoặc dịch vụ nào được cung cấp cho Chủ thẻ. Không có yêu cầu khiếu kiện nào của Chủ thẻ đối với Thương nhân mà giải phóng Chủ thẻ khỏi bất kỳ nghĩa vụ nào của Chủ thẻ đối với Ngân hàng theo đây. Cụ thể, việc thiết lập, điều chỉnh hoặc chấm dứt chỉ thị ủy quyền ghi nợ trực tiếp cho bất kỳ khoản thanh toán thường xuyên nào được tính vào Tài khoản của Chủ thẻ là hoàn toàn giữa Chủ thẻ và (các) Thương nhân tương ứng. Ngân hàng có quyền không thiết lập, điều chỉnh hoặc chấm dứt bất kỳ thỏa thuận nào trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào giữa Chủ thẻ và Thương nhân có liên quan.

7.5. Bất kỳ tranh chấp hoặc bất đồng ý kiến nào giữa Chủ thẻ và Ngân hàng liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa tại Việt Nam sẽ được giải quyết trước tiên bằng thương lượng thiện chí giữa hai bên. Trong trường hợp các tranh chấp/bất đồng không thể giải quyết được bằng thương lượng thì các bên có quyền yêu cầu các cơ quan/tổ chức có thẩm quyền/chức năng giải quyết theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 8: ĐIỀU KHOẢN CẤM

8.1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm trong phạm vi lỗi của mình về việc sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa sai hoặc trái với nội dung Hợp đồng này và cam kết bồi hoàn cho Ngân hàng để bù đắp bất kỳ tổn thất, thiệt hại, lãi, chuyển đổi, và bất kỳ chi phí tài chính nào khác mà Ngân hàng có thể bị phát sinh và/hoặc phải gánh chịu do lỗi của Chủ thẻ.

8.2. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa cho bất cứ mục đích không hợp pháp nào, bao gồm việc mua hàng hóa hoặc dịch vụ bị cấm theo pháp luật Việt Nam và pháp luật nơi Chủ thẻ cư trú.

ĐIỀU 9: CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ VÀ TÀI KHOẢN

9.1. Chủ thẻ có thể ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ bất kỳ lúc nào bằng việc gửi một thông báo bằng văn bản đến Ngân hàng cùng với việc trả lại Thẻ được cắt đôi theo đường chéo. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán mọi chi phí phát sinh, cho đến khi Ngân hàng nhận được thông báo xác nhận đầy đủ bằng văn bản.

9.2. Ngân hàng theo quyết định riêng của Ngân hàng, có thể yêu cầu chấm dứt Thẻ theo quy định pháp luật Việt Nam.

9.3. Các điều khoản trong Thỏa thuận này được xem là giữ nguyên hiệu lực và có giá trị thi hành nếu và trong phạm vi bất kỳ một Giao dịch nào được hoàn thành mà chưa được ghi nợ vào Tài khoản trước khi chấm dứt thỏa thuận đó.

ĐIỀU 10: CÁC TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG

Hai bên cùng thống nhất được miễn trách nhiệm đối với những tổn thất, thiệt hại xuất phát từ những nguyên nhân bất khả kháng bao gồm:

- 10.1.** Tổn thất thiệt hại do thiên tai nằm ngoài khả năng kiểm soát của ngân hàng như lũ lụt, hỏa hoạn, bão, động đất, sóng thần .v.v
- 10.2.** Tổn thất thiệt hại do chiến tranh, bạo loạn, đảo chính, đình công, cấm vận, thay đổi chính xác của Nhà nước .v.v
- 10.3.** Tổn thất thiệt hại do lỗi hệ thống, hacker, lỗi chủ quan của trung gian cung cấp, cung ứng dịch vụ mà nằm ngoài tầm kiểm soát của ngân hàng.

ĐIỀU 11: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

11.1. Ngân hàng sẽ được toàn quyền quyết định sửa đổi hoặc bổ sung bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này, các đặc điểm và lợi ích của việc sử dụng thẻ bao gồm, việc sử dụng thẻ, phí, chấm dứt sử dụng thẻ, tài khoản, quyền và nghĩa vụ của hai bên và các thay đổi khác sau khi đã thông báo bằng văn bản trước tối thiểu 14 ngày tới Chủ thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm đối với mọi chi phí phát sinh và các nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng này cho đến khi toàn bộ các khoản thanh toán theo Thẻ được hoàn trả đầy đủ.

Ngân hàng sẽ thông báo các Điều khoản sửa đổi phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam tại trụ sở Ngân hàng: Tầng 34, Tòa nhà Keangnam-Landmark 72, Lô E6 đường Phạm Hùng, Từ Liêm District, Hà Nội và trên website: <http://vn.wooribank.com>.

11.2. Toàn bộ điều khoản và điều kiện trong Hợp đồng này sẽ được điều chỉnh bởi và giải thích theo pháp luật Việt Nam.

11.3. Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ ngày ký.

11.4. Thỏa thuận này được lập thành 02 (hai) bản bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi bên giữ 01 (một) bản. Trong trường hợp có sự không thống nhất giữa bản Tiếng Anh và bản Tiếng Việt, bản Tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

ĐỂ LÀM CHỨNG CHO CÁC THỎA THUẬN NÀY, CÁC BÊN KÝ, ĐÓNG DẤU TẠI BẢN THỎA THUẬN NÀY VÀO THỜI GIAN ĐƯỢC GHI DƯỚI ĐÂY TẠI TRỤ SỞ NGÂN HÀNG TNHH MTV WOORI VIỆT NAM - CHI NHÁNH

NGÀY/ THÁNG/ NĂM

KHÁCH HÀNG
(Họ tên và chữ ký)

ĐẠI DIỆN NGÂN HÀNG
(Ký tên và đóng dấu)