



**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**HỢP ĐỒNG**

Phát hành thẻ đồng thương hiệu (thẻ liên kết) giữa Ngân hàng TMCP Nam Á và  
Đơn vị

Số: /20...../HĐ-NHNA-19

Hôm nay, ngày ..... tháng ..... năm ....., giữa các Bên gồm:

1. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Nam Á (Ngân hàng Nam Á) được thành lập theo Luật Việt Nam, có trụ sở chính tại 201-203 Cách Mạng Tháng 8, P. 4, Q. 3, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam (gọi tắt là Bên A); và
2. Đơn vị.....  
.....
3. , Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam (gọi tắt là Bên B).

**Hai Bên đồng ý thỏa thuận:**

Bên A và Bên B thỏa thuận tuân thủ những điều khoản và điều kiện được quy định trong hợp đồng này, theo đó Bên A sẽ phối hợp với Bên B phát hành thẻ đồng thương hiệu (thẻ liên kết) tại Việt Nam với những điều khoản dưới đây:

**Điều 1. Trách nhiệm:**

**1.1. Trách nhiệm của Bên A:**

Bên A đồng ý thực hiện toàn bộ những vấn đề cần thiết liên quan đến việc phát hành thẻ, bao gồm:

- a. Có được những giấy phép, chấp thuận cần thiết để triển khai và phát hành thẻ và bảo đảm tuân thủ phù hợp với tiêu chuẩn của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và những quy định của pháp luật hiện hành.
- b. Cùng với Bên B xây dựng Bản điều khoản và điều kiện. Theo đó Bên A sẽ kiểm tra và bảo đảm Bản điều khoản và điều kiện hoàn toàn phù hợp và tuân thủ nghiêm ngặt những yêu cầu của NHNN, pháp luật và cam kết thương mại.
- c. Cung cấp cho chủ thẻ Bản điều khoản và điều kiện, những tài liệu và thông tin yêu cầu theo như quy định của pháp luật hiện hành.
- d. Cùng với Bên B quyết định hình ảnh trên thẻ.
- e. Theo dõi mọi hoạt động của Bên thứ ba bao gồm cơ quan, tổ chức hợp pháp khác, cơ quan tài chính có thẩm quyền, cơ quan bảo vệ người tiêu dùng và các cơ quan tổ chức khác liên quan đến việc điều hành thẻ.
- f. Xử lý những vướng mắc liên quan đến thẻ và chủ thẻ, bảo đảm rằng mỗi thẻ và những chức năng liên quan đến việc sử dụng thẻ:

- Đúng với mẫu thiết kế, phát hành thẻ đồng thương hiệu cho và các thành viên của
- (i) Thời gian dập thẻ, giao thẻ tối thiểu là 5 ngày làm việc đến tối đa là 7 ngày làm việc sau khi đã thỏa thuận và hoàn tất mọi giấy tờ, thủ tục cần thiết theo quy định của Ngân hàng Nam Á.
  - (ii) Tuân thủ quy định của pháp luật và những yêu cầu của NHNN.
- g. Việc Bên A cung cấp và quản lý những vấn đề liên quan đến hỗ trợ thẻ, bao gồm:
- (i) Số dư thẻ trên tài khoản liên kết với thẻ.
  - (ii) Giải quyết khi chủ thẻ khiếu nại liên quan đến giao dịch thẻ, phát hành lại thẻ khi chủ thẻ làm mất sau khi nhận được yêu cầu cấp lại thẻ của Bên B, có tính phí cấp lại thẻ theo biểu phí hiện hành của Ngân hàng Nam Á.
  - (iii) Phí thẻ bao gồm phí nhãn mác và phí kế hoạch phù hợp với yêu cầu của NHNN và luật hiện hành.
  - (iv) Những loại phí khác liên quan đến thẻ có thể thanh toán cho cơ quan nhà nước hay cơ quan độc lập (nếu có).
- h. Nộp báo cáo theo quy định liên quan đến thẻ cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.
- i. Tiến hành tiếp nhận và mở thẻ mới theo sự yêu cầu, bổ sung từ Bên B theo từng thời kỳ trong thời gian hiệu lực của hợp đồng.
- j. Phát hành giấy thông báo tài khoản thẻ đối với từng thẻ.
- k. Quản lý cơ sở dữ liệu của thẻ phù hợp với quy định về bảo mật thông tin cá nhân của pháp luật hiện hành.
- l. Cung cấp cho Bên B những thông tin và thông báo như thỏa thuận.
- m. Bảo đảm hệ thống của Bên A có thể thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng này.
- n. Đào tạo và hỗ trợ cho nhân viên Bên B và khách hàng theo thỏa thuận.
- o. Thông báo cho Bên B những điều kiện và tài liệu yêu cầu liên quan để hoàn tất bộ hồ sơ đăng ký cấp thẻ và giao thẻ trực tiếp cho khách hàng;
- p. Sử dụng thông tin của chủ thẻ để phục vụ cho mục đích quảng cáo và quản lý thẻ; và đồng thời bảo đảm việc độc quyền phân phối và phát triển sản phẩm thẻ liên kết giữa hai Bên của Bên B.
- q. Bất kỳ những vấn đề khác do hai Bên thỏa thuận hoặc do luật định.

## **1.2. Trách nhiệm của Bên B:**

Bên B đồng ý thực hiện toàn bộ những công việc cần thiết liên quan đến thực hiện hợp đồng này, bao gồm:

- a. Cùng với Bên A xây dựng Bản điều khoản và điều kiện.
- b. Cùng với Bên A quyết định hình thức của thẻ.
- c. Phát triển những đề nghị, những thủ tục cần thiết và những chính sách liên quan đến thẻ và chủ thẻ.

- d. Chuyển thông tin cung cấp bởi người nộp đơn cho Bên A để phát hành thẻ (theo mẫu biểu đính kèm ở Phụ lục 2):
- Các khách hàng có tên trong Danh sách khách hàng đăng ký phát hành thẻ liên kết xác nhận:
- (i) Những thông tin liệt kê trong Danh sách khách hàng đăng ký phát hành thẻ liên kết là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp.
  - (ii) Chấp thuận các mức phí theo Biểu phí dịch vụ hiện hành của Ngân hàng Nam Á.
  - (iii) Đã đọc, hiểu và cam đoan thực hiện đúng theo các quy định về điều khoản sử dụng thẻ Nam A Card tại Phụ lục 1 đính kèm, các quy định có liên quan của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và Ngân hàng TMCP Nam Á. Các thông tin này được cập nhật tại Website: <http://namabank.com.vn> hoặc tại tất cả Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân hàng TMCP Nam Á.
- e. Bằng mọi nỗ lực bảo đảm việc cung cấp những thông tin mới nhất liên quan về Thẻ do Bên A phát hành cho người nộp đơn và chủ thẻ.
- f. Bảo đảm, trong khả năng cho phép, toàn bộ nhân viên, nhà thầu, bên nhượng quyền hoặc đại lý của mình hành động hợp pháp và thiện chí tại mọi thời điểm và thông báo đầy đủ và theo dõi toàn bộ quy trình thủ tục được thỏa thuận giữa Bên A và Bên B để tiếp thị thẻ.
- g. Tuân thủ chính sách riêng của Bên A trong khi xử lý những thông tin và những yêu cầu của chủ thẻ và người nộp đơn.
- h. Không được tính thêm hoặc tính phí khi thanh toán bằng thẻ hoặc những dịch vụ khác liên quan đến thẻ trừ trường hợp có sự đồng ý bằng văn bản của hai Bên; và
- i. Chịu trách nhiệm về các cam kết chất lượng dịch vụ mà bên B thỏa thuận/cam kết với khách hàng sở hữu thẻ.
- j. Bên B, trong phạm vi pháp luật cho phép và khả năng của mình sẽ cung cấp thông tin về bất kỳ hành vi vi phạm hợp đồng thẻ ngay cho Bên A.
- k. Cung cấp thông tin khách hàng của Bên B cho Bên A thực hiện phát hành thẻ. Bổ sung cho Bên A danh sách khách hàng, những yêu cầu cần thiết theo quy định của Bên A để làm thẻ mới đối với việc phát sinh mới trong từng thời kỳ trong thời gian hiệu lực của hợp đồng.

### 1.3. Giới hạn trách nhiệm:

Cho dù hợp đồng có quy định hay không (bao gồm nhưng không giới hạn sự tắc trách, sự khăng định sai, vi phạm hợp đồng, sự cam kết hay luật quy định hay quy định hợp lý khác) thì tổng mức bồi thường thiệt hại liên quan trong hợp đồng này mà Bên gây ra thiệt hại bồi thường cho Bên bị thiệt hại không được vượt quá tổng mức thiệt hại thực tế xảy ra.

### 1.4. Giảm thiểu thiệt hại:

Mỗi Bên có trách nhiệm thực hiện những hành động cần thiết nhằm giảm thiểu thiệt hại mà Bên kia phải gánh chịu.

### **1.5. Tuân thủ:**

Các Bên phải tuân thủ pháp luật hiện hành và luật của Tổ chức Thẻ Quốc tế liên quan đến thẻ và quy trình thủ tục liên quan đến thẻ mà hai Bên đã thỏa thuận.

### **1.6. Nghĩa vụ chung:**

Bên A và Bên B đồng ý hợp tác và tham khảo ý kiến lẫn nhau đối với toàn bộ vấn đề liên quan trong hợp đồng này, bao gồm việc thực hiện tiếp thị, phát triển sản phẩm và kinh nghiệm quản lý khách hàng.

### **1.7. Ngày triển khai:**

Các Bên sẽ cùng thỏa thuận ngày để triển khai thẻ.

### **Điều 2. Thông tin chủ thẻ:**

Bên A được toàn quyền sở hữu thông tin chủ thẻ được giao cho Bên A.

### **Điều 3. Thẻ:**

#### **4.1. Mẫu thẻ và loại thẻ:**

Mẫu thẻ và loại thẻ được quy định tại Phụ lục 3 kèm theo hợp đồng này.

#### **4.2. Điều kiện, điều khoản và đặc điểm thẻ:**

- a. Bên A có thể thay đổi điều khoản, điều kiện và đặc điểm của thẻ hiện hành, trừ những chi tiết đặc trưng của Bên B bằng cách thông báo bằng văn bản ít nhất 10 ngày làm việc cho Bên B biết trừ trường hợp phải áp dụng sớm hơn theo yêu cầu của pháp luật hoặc quy định của cơ quan có thẩm quyền.
- b. Bên A bảo đảm rằng mọi sự thay đổi liên quan đến điều kiện điều khoản và đặc điểm của thẻ đều hợp pháp và có giá trị.

### **Điều 5. Thời hạn, chấm dứt và kết thúc:**

Hợp đồng này bắt đầu vào ngày ký và duy trì hiệu lực trong thời hạn tối thiểu là 3 năm kể từ ngày ký.

- a. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký và có thời hạn 03 năm, hợp đồng sẽ lần lượt đáo hạn thêm 01 năm sau đó nếu không có quyết định chấm dứt của Bên A và Bên B.
- b. Ngoại trừ các yêu cầu khác của cơ quan có thẩm quyền, Bên A và/hoặc Bên B có thể chấm dứt hợp đồng sau khi thông báo bằng văn bản cho nhau.
- c. Việc chấm dứt hợp đồng sẽ có hiệu lực sau 30 ngày kể từ ngày thông báo bằng văn bản.

### **Điều 6. Quyền sở hữu trí tuệ:**

#### **Quyền sở hữu trí tuệ của các Bên:**

- 6.1. Tất cả quyền sở hữu trí tuệ của Bên B là tài sản của Bên B.
- 6.2. Tất cả quyền sở hữu trí tuệ của Bên A là tài sản của Bên A.
- 6.3. Tùy thuộc vào các quy định của hợp đồng này, Bên B cho phép Bên A độc quyền sử dụng bản quyền miễn phí trong thời hạn bao gồm quyền sử dụng thương hiệu, biểu tượng, nhãn mác và những quyền sở hữu trí tuệ khác. Việc sử dụng này chỉ liên quan

trực tiếp và nhằm mục đích để Bên A có thể thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng này. Quyền sử dụng này sẽ chấm dứt ngay khi hợp đồng này hết hạn mà không được tái tục hay bị chấm dứt trước thời hạn.

6.4. Bên B thừa nhận thiết kế của thẻ thuộc quyền sở hữu trí tuệ Bên A.

## **Điều 7. Cam kết:**

### **7.1. Vi phạm luật:**

Nếu một Bên nhận được thông báo từ bất kỳ cơ quan có thẩm quyền quản lý về hoạt động thẻ cho rằng thẻ này vi phạm bất kỳ quy định của pháp luật, thì ngay lập tức Bên nhận thông báo phải thông báo cho Bên kia biết và hai Bên cùng với nhau làm việc một cách thiện chí để thay đổi cần thiết, bao gồm cả việc sửa đổi hợp đồng để bảo đảm phù hợp với pháp luật hiện hành.

### **7.2. Nghĩa vụ của Bên A:**

- a. Nhanh chóng thông báo cho Bên B biết những vấn đề mà Bên A cho là có ảnh hưởng bất lợi nghiêm trọng đến khả năng hỗ trợ hoạt động thẻ được quy định trong hợp đồng, hoặc ảnh hưởng khác đến khả năng thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng.
- b. Tuân thủ toàn bộ quy định của pháp luật hiện hành liên quan đến thẻ, tài khoản thẻ và những điều khoản điều kiện, tài liệu quảng cáo và bất kỳ vấn đề khác có liên quan.

### **7.3. Nghĩa vụ của Bên B:**

- a. Trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình, nhanh chóng thông báo cho Bên A bất kỳ vấn đề mà Bên B cho là có ảnh hưởng bất lợi nghiêm trọng đến khả năng hỗ trợ hoạt động thẻ, hoặc ảnh hưởng khác đến khả năng thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng.
- b. Bảo đảm trong thời hạn hợp đồng, Bên B sở hữu toàn bộ quyền sở hữu trí tuệ của Bên B để cho phép Bên A được sử dụng thương hiệu của Bên B trên thẻ và trên bất kỳ tài liệu quảng cáo nào như theo quy định bởi hợp đồng này.
- c. Tuân thủ những quy định luật hiện hành liên quan đến thẻ, tài liệu quảng cáo và những vấn đề khác liên quan.

## **Điều 8. Thuế:**

Mỗi Bên có trách nhiệm đối với những khoản thuế của mình liên quan đến hợp đồng này.

## **Điều 9. Giải quyết tranh chấp:**

### **9.1. Tranh chấp của chủ thẻ:**

Ngay khi nhận được thông báo về tranh chấp của chủ thẻ, Bên B phải nhanh chóng hỗ trợ và cung cấp toàn bộ tài liệu liên quan cho Bên A.

### **9.2. Tranh chấp giữa các Bên:**

Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh mà liên quan đến hợp đồng này, bao gồm những yêu cầu liên quan đến tình trạng, giá trị hay chấm dứt và kết thúc hợp đồng mà không được giải quyết thông qua hòa giải giữa các Bên thì trong thời gian 60 ngày từ ngày



một Bên nhận được thông báo xảy ra tranh chấp bằng văn bản từ Bên kia sẽ được đưa ra giải quyết cuối cùng bởi Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

## **Điều 10. Thông báo và liên lạc:**

### **10.1. Gửi thông báo:**

- a. Một thông báo liên quan đến hợp đồng này phải được:
  - (i) Được giao bởi một nhân viên của các Bên liên quan.
  - (ii) Bằng văn bản.
  - (iii) Giao trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện theo địa chỉ người nhận hay gửi bằng thư điện tử theo địa chỉ thư điện tử của người nhận hoặc gửi bằng fax theo số fax của người nhận được đề cập trong điều khoản này hoặc người nhận sẽ thông báo gửi tới địa chỉ hoặc số fax khác.
- b. Địa chỉ, số fax và email của mỗi Bên là:

#### **Bên B:**

- Tên Đơn vị:
- Địa chỉ:
- Người nhận:
- Fax:
- Email:

#### **Bên A:**

- Tên Đơn vị : Trung Tâm Thẻ
- Địa chỉ: 201-203 Cách Mạng Tháng 8, P. 4, Q. 3, Tp. HCM, Việt Nam
- Fax: (08) 38181098
- Email: atmdept@namabank.com.vn

### **10.2. Thời điểm nhận thông báo:**

- a. Được tính là đã giao nếu ngày giao là ngày làm việc. Ngược lại sẽ tính vào ngày làm việc kế tiếp.
- b. Nếu được gửi bằng đường bưu điện thì tính là ngày làm việc thứ hai sau ngày gửi bưu điện.
- c. Nếu gửi bằng thư điện tử và người gửi không nhận được thông báo là “gửi không thành công” thì thời gian gửi được tính là một giờ sau thời gian gửi thư điện tử; và
- d. Nếu đã gửi bằng fax và nhận được báo cáo gửi chính xác và thành công thì được tính vào thời điểm nhận được báo cáo đã chuyển dữ liệu.

### **10.3. Toàn bộ hợp đồng và sự thay đổi hợp đồng này:**

- a. Tạo thành sự toàn bộ thỏa thuận giữa các Bên liên quan đến thẻ.
- b. Liên quan đến vấn đề này, thay thế bất kỳ cách hiểu hay sự thỏa thuận trước đây giữa hai Bên và bất kỳ những điều kiện, sự bảo đảm, sự bồi thường hay sự ràng



buộc cam kết do một Bên sát lập trước đây, cho dù có thể hiện bằng văn bản hay không.

c. Chỉ được sửa đổi bằng văn bản và phải có chữ ký của hai Bên.

#### **10.4. Số bản hợp đồng:**

Hợp đồng này sẽ được lập thành 02 bản, mỗi bản đều phải có chữ ký gốc của các Bên và những bản này sẽ có giá trị như nhau.

#### **10.5. Ngôn ngữ:**

Hợp đồng này được lập và ký trên 02 bản gốc tiếng Việt. Mỗi Bên sẽ giữ 01 bản gốc.

#### **10.6. Sự tồn tại:**

Trường hợp hợp đồng này bị chấm dứt, các Bên vẫn phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ còn tồn đọng trước đó.

#### **10.7. Quy định khác:**

a. Một Bên không được:

- (i) Thay mặt cho Bên kia thực hiện bất kỳ cam kết liên quan đến tài chính nào, trừ khi hợp đồng có quy định khác.
- (ii) Giải quyết bất kỳ tranh chấp của chủ thẻ thay mặt cho Bên kia mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Bên đó, trừ trường hợp thỏa thuận bằng văn bản.

b. Bên A chỉ chịu trách nhiệm được quy định tại phụ lục 1. Bên A không chịu trách nhiệm với bất kỳ khiếu nại nào của chủ thẻ liên quan đến các khoản phí/dịch vụ khác do sự cam kết/thỏa thuận riêng giữa bên B và chủ thẻ.

c. Bên A liên kết với bên B trên cơ sở liên kết tài trợ phát hành thẻ. Bên A hoàn toàn không chịu trách nhiệm với bất kỳ khiếu nại nào của chủ thẻ về: tính năng, dịch vụ và chất lượng dịch vụ do bên B cung cấp...

d. Thẻ do bên A liên kết với bên B phát hành là thẻ liên kết, theo đó:

- Bên B đảm bảo thực hiện đúng các cam kết khác về dịch vụ/chất lượng dịch vụ theo như đúng thỏa thuận giữa bên B và chủ thẻ.
- Bất kỳ sai phạm nào xảy ra giữa bên A/hoặc bên B đối với chủ thẻ, hợp đồng này sẽ tự động bị chấm dứt mà không cần sự đồng ý bằng văn bản của 02 bên.

**ĐẠI DIỆN BÊN B**

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

## PHỤ LỤC 1

### BẢNG CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ LIÊN KẾT

Nội dung của các điều khoản và điều kiện dưới đây cùng với Giấy đề nghị cấp thẻ trả trước tạo thành một hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa chủ thẻ và Ngân hàng TMCP Nam Á. Khi chủ thẻ sử dụng thẻ có nghĩa là chủ thẻ đã chấp nhận Bảng các điều khoản và điều kiện dưới đây và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện đó.

#### ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ:

Các từ ngữ sử dụng trong Bảng các điều khoản và điều kiện này được hiểu như sau:

- 1.1. **Ngân hàng TMCP Nam Á (Ngân hàng Nam Á- NHNA):** Bao gồm Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc.
- 1.2. **Thẻ:** Là thẻ trả trước do NHNA phát hành theo yêu cầu của chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ theo nội dung quy định tại Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- 1.3. **Chủ thẻ:** Là cá nhân được NHNA cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ.
- 1.4. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên thỏa thuận về việc phát hành thẻ với NHNA theo nội dung quy định tại Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- 1.5. **Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng thẻ của chủ thẻ chính với NHNA.
- 1.6. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** Là các ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
- 1.7. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch thẻ quốc tế, thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ quốc tế cho NHNA, các TCTTT và Đơn vị chấp nhận thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các Bên có liên quan.
- 1.8. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tất cả các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, rút tiền mặt bằng thẻ.
- 1.9. **Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do NHNA, TCTTT cung ứng.
- 1.10. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine - ATM):** Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
- 1.11. **Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number - PIN):** Là mã số mật của cá nhân được NHNA cung cấp cho chủ thẻ sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử số PIN được xem là chữ ký của chủ thẻ.
- 1.12. **Tài khoản thẻ:** Là tài khoản mở tại NHNA để quản lý các giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản thẻ.
- 1.13. **Số dư có:** Là số tiền được NHNA ghi có vào tài khoản thẻ bao gồm số tiền nạp vào thẻ, giá trị các giao dịch hoàn trả, tiền lãi theo thỏa thuận và/hoặc các giá trị hợp pháp tài khoản thẻ.
- 1.14. **Lãi suất dư có:** Là mức lãi suất áp dụng trên số dư có của tài khoản thẻ theo lãi suất áp dụng cho thẻ do NHNA quy định tại từng thời điểm.



- 1.15. **Hóa đơn giao dịch (HĐGD):** Là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
- 1.16. **Số tiền giao dịch:** Là số tiền mà chủ thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM.
- 1.17. **Số tiền giao dịch quy đổi:** Là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các TCTQT hoặc NHNA.
- 1.18. **Số tiền ghi nợ:** Là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do NHNA, TCTQT quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào tài khoản thẻ.

## **ĐIỀU 2: CÁC KHOẢN GHI NỢ VÀO TÀI KHOẢN THẺ, CÁCH TÍNH LÃI, PHÍ:**

- 2.1. NHNA được quyền ghi nợ vào tài khoản thẻ các khoản sau đây:
- Tất cả giao dịch thẻ do chủ thẻ hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của chủ thẻ hay do đề lộ số thẻ, số PIN hay do hậu quả của việc thất lạc thẻ, các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng thẻ của chủ thẻ.
  - Các khoản lãi, phí:
    - Phí gia nhập:** được tính khi chủ thẻ đăng ký phát hành thẻ.
    - Phí thường niên:** là phí ban đầu và phí định kỳ duy trì thẻ hàng năm.
    - Phí rút tiền mặt:** được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt và/hoặc giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM.
    - Phí thay thế thẻ:** được tính khi chủ thẻ yêu cầu thay thế thẻ trước ngày hết hạn của thẻ.
    - Phí thất lạc thẻ:** được tính khi thẻ bị thất lạc/đánh cắp, khi chủ thẻ không trả lại thẻ cho NHNA theo Bảng các điều khoản và điều kiện này.
    - Phí cấp lại số PIN:** được tính khi chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN mới.
    - Phí khiếu nại:** được tính khi chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ.
    - Phí xử lý giao dịch:** áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ vào tài khoản thẻ. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ vào tài khoản thẻ.
    - Phí chênh lệch tỷ giá:** áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ vào tài khoản thẻ. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ vào tài khoản thẻ.
    - Các loại phí khác:** được NHNA thông báo tại từng thời điểm theo các hình thức quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này.

### **NHNA không hoàn trả các khoản phí này cho chủ thẻ.**

- 2.2. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (VD: phí xử lý giao dịch, phí chênh lệch tỷ giá,...) được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ (không phụ thuộc vào ngày chủ thẻ thực hiện giao dịch). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày NHNA ghi nợ vào tài khoản thẻ với mức phí được áp dụng theo biểu phí hiện hành tại từng thời điểm.
- 2.3. Tiền lãi dư có được tính trên số dư có trong tài khoản thẻ theo lãi suất do NHNA quy định tại từng thời điểm và sẽ được ghi có vào tài khoản thẻ vào một ngày cố định theo quy định của NHNA.



- 2.4. Mức lãi suất, phí được quy định chi tiết tại Biểu lãi suất và phí do NHNA phát hành trong từng thời kỳ. Biểu lãi suất và phí là một phần không tách rời của Bảng các điều khoản và điều kiện này. NHNA có thể thay đổi Biểu lãi suất và phí trong quá trình sử dụng thẻ của chủ thẻ và sẽ thông báo cho chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều 10 của Bảng các điều khoản và điều kiện này, và thời điểm có hiệu lực của những thay đổi này được đề cập trong bản thông báo gửi chủ thẻ.

### **ĐIỀU 3: TỶ GIÁ QUY ĐỔI:**

Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thẻ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm giao dịch thẻ được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ. Đối với những giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của NHNA, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của NHNA, còn các giao dịch khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc NHNA sẽ được áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.

### **ĐIỀU 4: QUẢN LÝ THẺ, SỐ PIN:**

- 4.1. Chủ thẻ chấp nhận rằng NHNA có toàn quyền chuyển thẻ và số PIN cho chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà NHNA cho là phù hợp.
- 4.2. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ và giữ bí mật số PIN của thẻ. Trong trường hợp thẻ bị mất hoặc bị lộ số PIN, chủ thẻ phải:
- Thông báo ngay cho NHNA bằng điện thoại và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với NHNA.
  - Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm bị mất thẻ, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của NHNA.
- 4.3. Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho NHNA và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, nếu:
- Chủ thẻ gian lận và/hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng thẻ và số PIN, kể cả trong trường hợp chủ thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng thẻ, sử dụng số PIN.
  - Chủ thẻ không thông báo cho NHNA theo quy định tại Điều này ngay sau khi thẻ bị mất, bị lộ số PIN.
  - Thẻ bị sử dụng trước khi NHNA có xác nhận bằng văn bản về việc đã xử lý theo thông báo mất thẻ hoặc bị lộ số PIN mà NHNA nhận được từ chủ thẻ.
- 4.4. Khi thẻ bị mất hoặc bị lộ số PIN, chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại thẻ (nếu có) bằng văn bản cho NHNA. NHNA sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại thẻ. Khi cấp lại, chủ thẻ phải trả phí thất lạc và phí thay thẻ thẻ theo quy định của NHNA. Nếu tìm lại được hoặc thu hồi được thẻ bị mất, bị lộ số PIN (mà chủ thẻ đã thông báo cho NHNA), chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ này mà phải cắt đôi thẻ và gửi lại cho NHNA.
- 4.5. Chủ thẻ có thể đề nghị đổi thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho NHNA. NHNA xem xét và quyết định việc cấp lại thẻ. Khi cấp lại, NHNA sẽ thu hồi thẻ cũ, và chủ thẻ phải trả phí thay thẻ và phí thất lạc thẻ (nếu chủ thẻ không trả lại thẻ cho NHNA) theo quy định của NHNA.

### **ĐIỀU 5: CÁCH NẠP TIỀN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI:**

- 5.1. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào tài khoản thẻ nhiều lần để đáp ứng nhu cầu sử dụng thẻ. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào tài khoản thẻ bằng VND hoặc có thể bằng ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với các loại ngoại tệ được NHNA chấp nhận) và số tiền ngoại tệ này sẽ được quy đổi thành VND theo tỷ giá do NHNA quy định tại thời điểm quy đổi. Khi nạp tiền bằng séc hay chuyển khoản, việc nạp tiền chỉ được tính khi NHNA nhận được báo có với số tiền thực báo có. Số tiền nhận được sau 15:00 giờ (từ thứ hai đến thứ sáu) hay sau 10:00 giờ (thứ bảy) sẽ được



tính vào ngày làm việc tiếp theo. Thời điểm số tiền nạp được cập nhật vào tài khoản thẻ theo quy định của NHNA.

Đối với trường hợp nạp tiền bằng hình thức chuyển khoản, người nạp tiền phải ghi chính xác tên người thụ hưởng và số tài khoản thẻ nhận nạp tiền. NHNA sẽ không chịu trách nhiệm nếu chủ thẻ không thể thực hiện được giao dịch do chưa nạp được tiền vì người nạp tiền không cung cấp đúng các thông tin này.

- 5.2. Trường hợp NHNA nhận được khiếu nại của chủ thẻ trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào tài khoản thẻ, NHNA có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của chủ thẻ. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, NHNA sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của NHNA, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của TCTQT cùng các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có). Trong trường hợp khiếu nại giao dịch thẻ không đúng hay quá thời hạn quy định, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan.

#### **ĐIỀU 6: CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ:**

- 6.1. Khi NHNA chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ, NHNA sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi thẻ (thẻ được cất đoi), và chủ thẻ phải trả phí theo quy định của NHNA (nếu có).
- 6.2. NHNA quyết định chấm dứt việc sử dụng thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho chủ thẻ trong các trường hợp sau:
- Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại NHNA và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ. Việc xem xét chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của NHNA.
  - Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của NHNA, nhằm đảm bảo an toàn cho tài khoản thẻ của chủ thẻ.
  - Chủ thẻ vi phạm quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ (Quy chế thẻ) và các quy định có liên quan.
  - Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp thẻ.
  - Chủ thẻ chết mà không có người thừa kế được NHNA chấp nhận.
  - Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự.
  - Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của TCTQT.
  - Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ.
  - Chủ thẻ chính yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ.
- 6.3. Việc chấm dứt sử dụng thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bảng các điều khoản và điều kiện này. Các nội dung của Bảng các điều khoản và điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc đối với các Bên.

#### **ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ:**

- 7.1. Quyền của chủ thẻ:
- Sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT hoặc rút tiền mặt tại ĐLCNT hay ATM.

- b. Khiếu nại, yêu cầu NHNA tra soát các trường hợp sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về các giao dịch thẻ do NHNA thông báo cho chủ thẻ theo thỏa thuận. Khiếu nại, yêu cầu tra soát này phải được gửi bằng văn bản cho NHNA trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào tài khoản thẻ.
- c. Yêu cầu NHNA bằng văn bản về việc thay thế thẻ (do thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về thẻ,...), gia hạn thẻ hoặc chấm dứt sử dụng thẻ. Việc thay thế hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của chủ thẻ được quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- d. Khởi kiện NHNA trong trường hợp NHNA vi phạm Bảng các điều khoản và điều kiện này theo quy định pháp luật.

#### 7.2. Nghĩa vụ của chủ thẻ:

- a. Không thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định của NHNA. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ trái pháp luật, quy định của NHNA.
- b. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của NHNA khi chủ thẻ đề nghị NHNA phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, tài liệu đã cung cấp.
- c. Sử dụng một chữ ký duy nhất giống chữ ký mẫu đã sử dụng khi đề nghị cấp thẻ tại NHNA. Mọi thay đổi liên quan đến chữ ký phải thông báo bằng văn bản trước cho NHNA.
- d. Thanh toán cho NHNA tất cả các giao dịch thẻ được thực hiện bằng thẻ của chủ thẻ, kể cả trong trường hợp chủ thẻ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký hoặc không ký xác nhận trên HĐGD.
- e. Chấp hành các yêu cầu của NHNA khi NHNA kiểm tra thông tin của chủ thẻ.
- f. Trả lại cho NHNA thẻ cũ đã cắt đôi theo quy định tại Bảng các điều khoản và điều kiện này. Trường hợp chủ thẻ không trả lại thẻ cũ thì chủ thẻ phải báo mất thẻ và chịu phí thất lạc thẻ theo biểu phí hiện hành của NHNA.
- g. Thông báo kịp thời cho NHNA khi có những thay đổi của chủ thẻ về các thông tin như: địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc,... và chịu mọi thiệt hại nếu có thay đổi mà không thông báo cho NHNA.
- h. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Bảng các điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bảng các điều khoản và điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

#### 7.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Bảng các điều khoản và điều kiện này.

### **ĐIỀU 8: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NHNA:**

#### 8.1. Quyền của NHNA:

- a. Yêu cầu chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng thẻ của chủ thẻ khi đề nghị NHNA phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ của chủ thẻ.
- b. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ trên tài khoản thẻ liên quan đến việc thực hiện Bảng các điều khoản và điều kiện này và/hoặc vì bất kỳ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho chủ thẻ.
- c. Khi thẻ sắp hết hạn sử dụng, NHNA có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho chủ thẻ về việc gia hạn thẻ qua thư hoặc điện thoại hoặc các hình thức khác. Nếu trong

vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày NHNA có thông báo, NHNA không nhận được bất cứ phản hồi nào của chủ thẻ thì xem như chủ thẻ đồng ý gia hạn thẻ, và NHNA có quyền quyết định gia hạn hoặc không gia hạn thẻ.

- d. NHNA không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà chủ thẻ thanh toán bằng thẻ. Tranh chấp giữa chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của chủ thẻ theo yêu cầu của NHNA.
- e. NHNA không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát do:
  - ĐVCNT từ chối chấp nhận thẻ vì bất kỳ lý do gì.
  - Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM và các máy thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ.
  - NHNA thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo đúng Bảng các điều khoản và điều kiện này do có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai, hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của NHNA, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
  - Lỗi của chủ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ và/hoặc do chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của Bảng các điều khoản và điều kiện này vì bất cứ lý do gì.
  - Chủ thẻ để lộ mã PIN và/hoặc thẻ bị mất mà không thông báo cho NHNA theo thỏa thuận của Bảng các điều khoản và điều kiện này hoặc trước khi có xác nhận của NHNA về việc đã xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ.
- f. NHNA có thể (nhưng không bắt buộc) thực hiện các yêu cầu của chủ thẻ về việc: báo mất thẻ, khóa/mở khóa thẻ, kích hoạt thẻ, cung cấp thông tin,... thông qua fax, điện thoại hay thư điện tử (email) mà NHNA tin rằng do chính chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin có thể không được chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền; và NHNA sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của chủ thẻ thông qua fax, điện thoại hay thư điện tử (email).
- g. NHNA được quyền dựa vào bất kỳ chứng từ nào liên quan đến giao dịch có chữ ký của chủ thẻ hoặc dựa vào chứng từ giao dịch có sử dụng số PIN như bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch được thực hiện bằng thẻ của chủ thẻ.
- h. Chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ.
- i. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền, nghĩa vụ theo Bảng các điều khoản và điều kiện này cho Bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của chủ thẻ.
- j. Khởi kiện chủ thẻ theo quy định pháp luật khi chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.
- k. NHNA hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng thẻ.

## 8.2. Nghĩa vụ của NHNA:

- a. Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của chủ thẻ.
- b. Công bố thông tin cho chủ thẻ về các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng thẻ của chủ thẻ.
- c. Thực hiện đúng thỏa thuận trong Bảng các điều khoản và điều kiện này, văn bản chính sửa, bổ sung Bảng các điều khoản và điều kiện, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).



8.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Bảng các điều khoản và điều kiện này.

#### **ĐIỀU 9: CÁC QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CHỦ THẺ TRONG TRƯỜNG HỢP CÓ THẺ PHỤ:**

- 9.1. Chủ thẻ chính có thể yêu cầu NHNA phát hành hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ cho chủ thẻ phụ và đồng ý thanh toán toàn bộ giao dịch phát sinh của thẻ phụ. Thẻ chính và thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản thẻ.
- 9.2. Chủ thẻ chính và/hoặc (các) chủ thẻ phụ có trách nhiệm thanh toán cho NHNA tất cả các giao dịch thẻ được thực hiện bằng thẻ của chủ thẻ.
- 9.3. Chủ thẻ chính, (các) chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm chung và mỗi người chịu trách nhiệm riêng trong việc thực hiện các quy định của Bảng các điều khoản và điều kiện này. Việc vô hiệu, không thể thi hành hay miễn trừ trách nhiệm của chủ thẻ chính sẽ không xóa bỏ trách nhiệm của (các) chủ thẻ phụ và ngược lại.
- 9.4. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch của NHNA sẽ được gửi cho chủ thẻ chính hoặc (các) chủ thẻ phụ theo các hình thức được quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- 9.5. (Các) chủ thẻ phụ đồng ý cho chủ thẻ chính thay mặt mình báo mất thẻ, gia hạn thẻ, nhận thẻ, PIN và kích hoạt thẻ của chủ thẻ phụ.
- 9.6. Trong trường hợp cần thiết, chủ thẻ chính có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ và gửi trả thẻ cất đoi cho NHNA. Tuy nhiên, chủ thẻ phụ hoàn toàn không có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ chính cũng như bất kỳ yêu cầu khác liên quan đến hiệu lực của Bảng các điều khoản và điều kiện này.

#### **ĐIỀU 10: THÔNG BÁO:**

- 10.1. Chủ thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại Giấy đề nghị cấp thẻ trả trước là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của chủ thẻ. Đây là địa chỉ NHNA gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bảng các điều khoản và điều kiện này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu chủ thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình với NHNA. Chủ thẻ phải thông báo cho NHNA về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. NHNA sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
- 10.2. Việc NHNA gửi văn bản, tài liệu giao dịch được thực hiện thông qua: điện tín, điện báo, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp tới bất kỳ thành viên nào trong gia đình của chủ thẻ theo thông tin mà chủ thẻ đã đăng ký.
- 10.3. NHNA có quyền gửi thông tin cho chủ thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định đã đăng ký.
- 10.4. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được xem là chủ thẻ đã nhận:
  - a. Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư, hoặc
  - b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, hoặc
  - c. Vào ngày nhận nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, điện thoại trực tiếp, hoặc
  - d. Vào ngày công bố trên website chính thức của NHNA và/hoặc các website khác của NHNA, hoặc
  - e. Vào ngày NHNA thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
- 10.5. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của chủ thẻ với NHNA và/hoặc với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, chủ thẻ phải ký tên, gửi cho NHNA và được NHNA xác nhận về việc đã nhận văn bản. Tuy nhiên, NHNA có thể (nhưng không bắt



buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay thư điện tử (email) mà NHNA tin rằng do chính chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền.

#### **ĐIỀU 11: LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP:**

- 11.1. Bảng các điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ quốc tế.
- 11.2. Trong quá trình thực hiện Bảng các điều khoản và điều kiện này, nếu có tranh chấp, các Bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.
- 11.3. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bảng các điều khoản và điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Bảng các điều khoản và điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bảng các điều khoản và điều kiện này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.
- 11.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của NHNA theo như Bảng các điều khoản và điều kiện này sẽ không được xem như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của NHNA trừ khi NHNA có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

#### **ĐIỀU 12: NGÔN NGỮ:**

- 12.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy đề nghị cấp thẻ trả trước, Bảng các điều khoản và điều kiện, và các văn bản tài liệu liên quan giữa NHNA và chủ thẻ là tiếng Việt.
- 12.2. Nếu có Bên nước ngoài tham gia, các Bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

#### **ĐIỀU 13: CÁC THỎA THUẬN KHÁC:**

- 13.1. Trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ có thể được NHNA mua bảo hiểm cho thẻ theo quy định của NHNA tại từng thời điểm.
- 13.2. Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng, công ty của chủ thẻ hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về chủ thẻ theo yêu cầu của NHNA vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của chủ thẻ.
- 13.3. Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác.
- 13.4. Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của Bảng các điều khoản và điều kiện này do NHNA thông báo cho chủ thẻ theo các hình thức được quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bảng các điều khoản và điều kiện này.
- 13.5. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bảng các điều khoản và điều kiện này và các tài liệu kèm theo (nếu có), các thỏa thuận là một bộ phận không tách rời của Bảng các điều khoản và điều kiện này và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.
- 13.6. Những nội dung không quy định trong Bảng các điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các tổ chức thẻ quốc tế và các quy định, quy chế khác của NHNA, các thỏa thuận cam kết (nếu có) giữa chủ thẻ với NHNA.



**PHỤ LỤC 2**  
**THÔNG TIN PHÁT HÀNH THẺ LIÊN KẾT**

**ĐƠN VỊ:** .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:

**THÔNG TIN ĐĂNG KÝ PHÁT HÀNH THẺ**

- Căn cứ Hợp đồng số: ..... ngày ..... được ký kết giữa Đơn vị ..... và Ngân hàng TMCP Nam Á về việc phát hành thẻ liên kết.

Đơn vị ..... lập Danh sách nhân viên /khách hàng đăng ký mở tài khoản, sử dụng dịch vụ EBanking và phát hành thẻ liên kết với những thông tin cụ thể như sau:

**DANH SÁCH NHÂN VIÊN ĐĂNG KÝ MỞ THẺ**

Stt	Họ và tên	Giới tính	Ngày sinh	Số CMND	Địa chỉ	Điện thoại	Hình (3x4)	Mẫu chữ ký		Mã khách hàng (*)
								Mẫu 1	Mẫu 2	
1										
2										
3										
4										

**Lưu ý:**

(\*) là phần dành cho ngân hàng.

1. Đây là sản phẩm thẻ liên kết NamABank tài trợ phát hành miễn phí, NamABank không thu thêm bất kỳ các khoản phụ phí nào.
2. .... chịu hoàn toàn trách nhiệm về các cam kết chất lượng dịch vụ mà ..... thỏa thuận với khách hàng sở hữu thẻ.

**Đại diện Đơn vị**



*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG**  
**PHẦN DÀNH CHO TRUNG TÂM THẺ**

**Lập bảng**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Kiểm soát**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Giám đốc**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**PHẦN DÀNH CHO ĐƠN VỊ**

**Giao dịch viên**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Kiểm soát viên**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Trưởng đơn vị**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*



### PHỤ LỤC 3

## GIẤY XÁC NHẬN MẪU THẺ

Hôm nay, ngày..... tháng ..... năm 20....., giữa các Bên gồm:

1. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Nam Á được thành lập theo pháp luật Việt Nam, có trụ sở chính tại 201-203 Cách Mạng Tháng Tám, P. 4, Q. 3, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam (gọi tắt là Bên A); và
2. Đơn vị.....  
được thành lập theo pháp luật Việt Nam, có trụ sở chính tại: .....  
.....  
Việt Nam (gọi tắt là Bên B).
3. Hai Bên đồng ý thỏa thuận:

Bên A và Bên B thỏa thuận về việc thống nhất mẫu thẻ liên kết sẽ được phát hành theo hợp đồng. Sau khi đồng ý, Bên B ký tên xác nhận lên mẫu thẻ, mọi khiếu nại về mẫu thẻ sau ngày ký Giấy xác nhận mẫu thẻ này Bên A không chịu trách nhiệm.

### MẪU THẺ LIÊN KẾT GIỮA HAI BÊN

MẶT TRƯỚC

MẶT SAU

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

**ĐẠI DIỆN BÊN B**