



**BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ DÀNH CHO TỔ CHỨC
CỦA NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU**
**TERMS AND CONDITIONS TO USE DEBIT CARDS FOR ORGANIZATIONAL CUSTOMERS
OF ASIA COMMERCIAL JOINT STOCK BANK (ACB)**

Có hiệu lực từ ngày 28/11/2025
Effective date: November 28th, 2025

Bản điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ này (viết tắt là bản ĐKĐK) cùng với Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ (hoặc Giấy đề nghị cấp thẻ) và/hoặc Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ tạo thành Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ dành cho tổ chức, ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và ACB (sau đây gọi chung là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ).

These Terms and conditions to use debit cards (T&C) and the Application and agreement on debit card opening and use (or Application on card opening) and/or Application on current account opening and service registration shall constitute an Agreement on opening and use of debit cards for organizational customers, which is legally binding on the Cardholder and ACB (hereinafter referred to as Agreement on debit card opening and use).

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

ARTICLE 1: EXPLANATION OF TERMS

Các từ viết tắt và thuật ngữ sử dụng trong Bản điều khoản và điều kiện này và các Quy định/tài liệu liên quan được hiểu như sau:

The abbreviations and terms used in these T&C and in other relevant materials/regulations are interpreted as follows:

- 1.1. “Ngân hàng TMCP Á Châu” (viết tắt là ACB):** bao gồm Hội sở, các Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc.

“Asia Commercial Joint Stock Bank” (or “ACB”): including the Headquarters, Branches and Sub-branches.

- 1.2. “Thẻ ghi nợ”:** là thẻ ghi nợ quốc tế/ thẻ ghi nợ nội địa đáp ứng các tiêu chuẩn về thẻ theo quy định của pháp luật và của Tổ chức thẻ, do ACB phát hành theo yêu cầu của Tổ chức, để thực hiện các giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại ACB.

“Debit card”: means international/domestic debit card satisfying the requirements of laws and regulations of the card association, issued by ACB as per request of an Organization and enabling the Cardholder to make card transactions inside and outside Vietnam, within an overdraft limit (if any) of the Cardholder’s current account opened at ACB.

- 1.3. “Chủ thẻ”:** Là tổ chức có tài khoản thanh toán VND tại ACB được ACB cung cấp thẻ để sử dụng.

“Cardholder”: means an organization holding a current account in VND at ACB and issued a card by ACB to use.

- 1.4. “Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ”:** Là nhân viên hoặc chủ sở hữu của tổ chức và được chủ thẻ là tổ chức ủy quyền sử dụng thẻ bằng văn bản.

“Authorized person”: means the staff or owner of the organization that is authorized in writing to use the Card.

- 1.5. **“Thẻ Chip theo chuẩn EMV”** (viết tắt là **thẻ Chip**): là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.

“EMV Chip Card” (or *“Chip Card”*): means a Card carrying an embedded microchip that can store encrypted data which helps protect against payment fraud.

- 1.6. **“Thẻ Chip contactless (hay còn gọi là thẻ phi tiếp xúc)”**: là thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ "tiếp xúc" và "không tiếp xúc" trên 1 chiếc thẻ. Nó có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẫy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng;

“Contactless Chip Card” (or *Contactless Card*): means a smart card applied both “contact” and “contactless” payment technologies. It has a double communication which is both contact and contactless to the card reader. The Cardholder only needs to tap or slightly wave the contactless card when making payments at the POS.

- 1.7. **“Thẻ vật lý”**: là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của pháp luật.

“Physical card”: means a card in a physical form that is usually made of plastic material, embedded with a microchip containing card information, and displays card information on its front and back in accordance with regulations of the State Bank of Vietnam.

- 1.8. **“Tổ chức thanh toán thẻ”** (viết tắt là **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.

“Acquirer”: means a bank or a non-bank organization that is licensed to process card payment in accordance with laws.

- 1.9. **“Tổ chức thẻ quốc tế”**: 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 ACB, các TCTTT và Đơn vị chấp nhận thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên có liên quan.

“International Card Association” (or *ICA*): means an intermediary providing services connecting international card system, performing electronic data exchange or documentary evidence and clearing financial obligations arising from international card transactions for ACB, acquirers and the merchants in accordance with the written agreement(s) between the parties concerned.

- 1.10. **“Napas”**: Công ty cổ phần thanh toán thẻ quốc gia Việt Nam

“Napas”: means the The National Payment Corporation of Vietnam, a provider of financial switching services and electronic clearing services in Vietnam.

- 1.11. **“Đơn vị chấp nhận thẻ”** (viết tắt là **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.

“Merchant”: means organizations or individuals that accept Card payments for goods and services as well as provide card-based services of cash deposit and withdrawal.

- 1.12. **“Giao dịch thẻ”**: là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do ACB, TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật và quy định của ACB.

“Card transaction”: means the use of card to make payments, withdrawals, and other card services provided by ACB and acquirers in accordance with applicable laws and ACB’s regulations.

- 1.13. “Giao dịch thẻ trực tuyến”:** là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của ACB và/hoặc đối tác của ACB.

“Online card transaction”: means the use of Card to pay for goods and services at merchant’s websites, applications etc., which connects to the online payment system of ACB and/or its partners.

- 1.14. “Giao dịch nội địa xuất trình thẻ”:** là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi ACB và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam.

“Domestic card transaction requiring presentation of card”: means a transaction performed with a card issued by ACB at ATM, Point of Sale and Mobile Point of Sale in Vietnam.

- 1.15. Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận thẻ:** là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

“Fictitious payment at the Merchant”: means the use of card to pay for goods and services while, in fact, there is no occurrence of sale of goods and provision of services.

- 1.16. “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.

“Counterfeit card”: means a card not issued by an issuer but bearing information of an authentic card and an official Cardholder.

- 1.17. “Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo”:** là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.

“Fraudulent transaction”: means a transaction performed with a counterfeit card, or an unlawful card transaction.

- 1.18. Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế (Dịch vụ 3D Secure dành cho thẻ ghi nợ quốc tế):** là một dịch vụ để tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard ID Check hoặc J/Secure thông qua việc xác thực Chủ thẻ bằng một mật khẩu (nếu có).

Đăng ký dịch vụ dựa trên thông tin số điện thoại di động, email của Chủ thẻ đã đăng ký với ACB.

“Authentication service for international cards (3D Secure service for international debit cards)”: means a service to enhance the security for the Cardholder when making online card transactions at websites having the Verified by Visa or MasterCard ID Check or J/Secure logos by authenticating the Cardholder with a password (if any).

The Cardholder applies for 3D Secure service using the mobile phone numbers and/or emails registered to ACB.

- 1.19. Dịch vụ thanh toán nội địa (Dịch vụ E-commerce dành cho thẻ ghi nợ nội địa):** là dịch vụ thanh toán tiền mua hàng hóa/dịch vụ trên các Website của các Đơn vị chấp nhận thẻ có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của ACB và/hoặc các đối tác của ACB bằng thẻ nội địa do ACB phát hành.

“Domestic online payment service” (E-commerce service by Napas to domestic debit cards):

means a payment service for domestic ACB card payment at Merchant's websites which connect to the online payment system of ACB and/or ACB's partners.

- 1.20. **“Mã OTP”** (One Time Password – mật khẩu dùng một lần): Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, ACB gửi OTP bằng tin nhắn SMS (OTP SMS) đến số điện thoại di động khách hàng đăng ký với ACB hoặc qua ứng dụng ACB Safekey/ACB ONE (OTP Safekey).

“One Time Password” (OTP): means a single use password and is valid in a certain period of time. ACB will send an OTP via SMS (SMS OTP) to the Cardholder's cell phone number registered at ACB or Cardholders may use ACB Safekey/ACB ONE application to generate OTP (Safekey OTP).

- 1.21. **“Máy giao dịch tự động”** (Automated Teller Machine - viết tắt là ATM), **“Máy nộp rút tiền tự động”** (Cash Deposit Machine – viết tắt CDM): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch: đổi pin lần đầu, kích hoạt Thẻ, gửi, nạp tiền mặt (CDM), rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.

“Automated Teller Machine” (or ATM) and **“Cash Deposit Machine”** (or CDM): means devices on which the Cardholder may conduct initial PIN generation, activate Card, make fund deposit (on CDM), cash withdrawal, money transfer, card transaction inquiries or other services.

- 1.22. **“Mã số xác định Chủ thẻ”** (Personal Identification Number - viết tắt là số PIN): là mã số mật của cá nhân được ACB cung cấp cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ hoặc Chủ thẻ/Cá nhân sử dụng thẻ đăng ký tại ACB và Chủ thẻ tự thay đổi tại các kênh quy định của ACB nhằm sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của Chủ thẻ.

“Personal Identification Number” (or PIN): means a secret numeric password: (1) granted by ACB to the Cardholder/authorized person; or (2) registered by the Cardholder/Card user and changed by the Cardholder through ACB. PIN is used as a verification of the Cardholder for Card payment transactions. For digital transactions, PIN is regarded the Cardholder's signature.

- 1.23. **Epín**: là tính năng trên ACB One cho phép chủ thẻ thực hiện các giao dịch quên Pin/đặt Pin mới, đổi mã pin mới nhằm thực hiện các giao dịch qua thẻ

Epín: means a feature of ACB ONE which allows the Cardholder to reset/change PIN to perform card transactions.

- 1.24. **“Tài khoản thanh toán VND”** (viết tắt là “TKTT VND”): là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn bằng VND do Chủ thẻ mở tại ACB, được chủ thẻ đăng ký kết nối với Thẻ để thực hiện các giao dịch được cho phép của thẻ.

“Current account in VND”: means a non-term current account in VND that the Cardholder opened at ACB and the Card is issued to.

- 1.25. **“Hóa đơn giao dịch”** (viết tắt là HĐGD): là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.

“Receipt”: means a note listing details of a card transaction made by the Cardholder at Merchant.

- 1.26. **“Giao dịch Easy Payment”**: là việc Chủ thẻ Contactless thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua POS (đã nâng cấp công nghệ Contactless) mà không cần ký tên trên

HĐGD với số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định được quy định từ Tổ Chức thẻ Quốc tế trong từng thời kỳ.

“Easy Payment Transaction”: means a transaction conducted by the Cardholder through POS and the Merchant does not require the Cardholder’s signature on the Receipt with a transactional amount of less than an amount regulated by the ICA from time to time.

- 1.27. **“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.

“Transaction amount”: means the amount of money that the Cardholder pays for goods/ services, withdraws or conducts other transactions equivalent to cash withdrawals at Merchants or ATMs.

- 1.28. **“Số tiền giao dịch quy đổi”**: là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các Tổ chức thẻ quốc tế hoặc ACB.

“Amount equivalent to VND”: means the transaction amount converted to VND at exchange rate determined by ICAs or ACB.

- 1.29. **“Số tiền ghi nợ”**: là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do ACB, Tổ chức thẻ quốc tế/nội địa quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTT VND.

“Debited amount”: means the total of Amount Equivalent to VND, fee(s) regulated by ACB and international/domestic card associations (if any) and other fees (if any) that is debited to the Current account in VND.

- 1.30. **“Ghi nợ”**: là trừ tiền.

“Debited”: means “deducted from current account”

- 1.31. **“Ghi có”**: là cộng tiền.

“Credited”: means “added to current account”

- 1.32. **“Khoản chi vượt”**: là số tiền sử dụng vượt Số dư có trên Tài khoản thẻ của Chủ thẻ (bao gồm cả phí, phạt và lãi liên quan đến việc sử dụng Thẻ).

Overpayment: is the amount used in excess of the Balance available on the Cardholder’s Card Account (including fees, penalties and interest related to the use of the Card)

- 1.33. **“Lãi suất khoản chi vượt”**: là mức lãi suất áp dụng trên Số tiền chi vượt của Tài khoản thẻ theo lãi suất cho vay áp dụng cho Thẻ do ACB ấn định tại từng thời điểm.

Overspending Interest: is the interest rate applied on the Overspending Amount of the Card Account according to the lending interest rate applicable to the Card as determined by ACB from time to time.

- 1.34. **“Ngày yêu cầu thanh toán khoản chi vượt”**: là ngày Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ Số tiền chi vượt trong Thẻ.

Data of overpayment: is the date the Cardholder must pay the full amount of overpayment in the Card.

- 1.35. **“ACB One”**: Hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp với khách hàng và thông qua đó ACB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, cụ thể là thông qua các trang web cung cấp dịch vụ ACB One của ACB, khách hàng có thể kết nối tới các trang web cung cấp dịch vụ ACB One thông qua các thiết bị đầu cuối như máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối internet với các hình thức kết nối khác nhau như

ADSL, GPRS, 3G, Wifi...

“ACB One”: means a digital instrument which ACB uses to connect with customers and provides its banking products and services through ACB One website. Customers can access ACB One via internet connected devices using ADSL, GPRS, 3G, Wi-Fi etc. such as computers, laptops, mobile phones etc.

“Mobile App”: means a smartphone application of ACB that is equivalent to ACB Online.

- 1.36. “Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng”**: là Đơn vị hỗ trợ tiếp nhận một trong các yêu cầu của chủ thẻ qua điện thoại liên quan đến dịch vụ Thẻ theo quy định của ACB tại từng thời điểm.

“Customer Service and Support Department”: means a support center of ACB via phones that undertakes customer’s inquiries about card services under regulations of ACB from time to time.

- 1.37. “Dịch vụ Thẻ qua Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng”**: Bao gồm khóa thẻ tạm thời, kích hoạt thẻ, cung cấp thông tin thẻ, số điện thoại di động/địa chỉ email, dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến (dịch vụ 3D Secure), cấp lại PIN, tiếp nhận thông tin phản hồi về dịch vụ thẻ, tiếp nhận khiếu nại giao dịch (khác giao dịch gian lận). Dịch vụ này được Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng thực hiện theo yêu cầu của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ. Số điện thoại liên hệ: (84 28) 38 247 247 hoặc 1900 54 54 86 hoặc 1800 577 775 (dành cho khách hàng ưu tiên).

“Card services on Customer Service and Support Department”: mean card services including temporary card lock, card activation, provision of information relating to cards, provision of cellphone number/email address, 3D Secure service, PIN reset, receipt of customers’ feedbacks regarding card services, transaction disputes (other than fraudulent transactions). The Customer Service and Support Department provide these services as per demand of authorized persons. Contact number of Customer Service and Support Department: (84 28) 38 247 247 or 1900 54 54 86 or 1800 577 775 (for privileged customers).

- 1.38. “Gói hạn mức giao dịch”**: Chủ thẻ có thể lựa chọn sử dụng theo nhu cầu các gói hạn mức giao dịch thanh toán trong phạm vi online/rút tiền mặt/POS hệ thống đã cài đặt.

“Transaction limit package”: means the transaction limit package that the Cardholder registers for online payment/cash withdrawal/transactions at POS.

- 1.39. “Nghiep vụ thẻ”**: là các đề nghị nhận thẻ/PIN, gia hạn thẻ, thay thẻ thẻ, báo mất thẻ, hủy thẻ, thanh lý thẻ, cấp lại PIN, khôi phục số PIN, khóa/mở thẻ, báo mất thẻ, đăng ký gói hạn mức giao dịch, kích hoạt thẻ, thay đổi thông tin Thẻ... của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.

“Card queries”: means the Cardholder/authorized person’s request on card/PIN delivery, card renewal, card replacement, card lost report, card cancellation, card liquidation, PIN replacement, PIN reset, card lock/unlock, card loss, registration of transaction limits, card activation, card information update, etc.

- 1.40. “Dịch vụ Quản lý thẻ”**: là dịch vụ cho phép Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chủ động BẬT/TẮT tính năng giao dịch nước ngoài và/hoặc giao dịch trực tuyến trên ứng dụng ACB ONE.

“Service management”: means a service enabling authorized persons to proactive TURN ON/TURN OFF the international transaction feature and/or online transactions on ACB ONE.

ĐIỀU 2: PHẠM VI, MỤC ĐÍCH VÀ THỜI HẠN SỬ DỤNG THẺ

ARTICLE 2: SCOPE, PURPOSE OF CARD USE AND VALIDITY OF CARD

2.1. Phạm vi sử dụng/Range of use

- ✓ Thẻ ghi nợ quốc tế: chủ thẻ được giao dịch thẻ trên phạm vi toàn cầu.

International debit card: The Cardholder is entitled to make card transactions worldwide.

- ✓ Thẻ ghi nợ nội địa: chủ thẻ được giao dịch thẻ trên phạm vi nội địa.

Domestic debit card: The Cardholder is entitled to make card transactions within Vietnam.

2.2. Mục đích sử dụng/Purpose of use

- a) Thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại Đơn vị chấp nhận Thẻ hoặc rút tiền mặt tại ATM/ quầy giao dịch của ACB và của các Tổ chức Tín dụng khác; các dịch vụ khác do ACB, Tổ chức thanh toán Thẻ, Tổ chức Thẻ quốc tế cung ứng theo quy định của pháp luật, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài nhằm phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của Chủ thẻ.

The card is used for legal payments for goods and services at the Merchant or withdrawals at ATMs/counters of ACB and other credit institutions; other services provided by ACB, acquirers, ICO in accordance with applicable laws and regulations, including payments for overseas goods and services for the purpose of the Cardholder's business and manufacturing.

- b) Việc thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ ở nước ngoài phải tuân thủ quy định quản lý ngoại hối và quy định của pháp luật.

Payments for overseas goods and services must be conducted in compliance with laws and regulations on foreign exchange control.

2.3. Thời hạn sử dụng thẻ/Validity of card

Do ACB quy định tuân thủ các quy định pháp luật, quy định ACB trong từng thời kỳ.

is regulated by ACB in accordance with applicable laws and its regulations in the applicability period.

ĐIỀU 3: CÁC KHOẢN GHI NỢ VÀO TKTT VND, CÁCH TÍNH LÃI, PHÍ

ARTICLE 3: DEBITS TO CURRENT ACCOUNT IN VND, INTEREST AND FEE

3.1. ACB được quyền ghi nợ vào TKTT VND các khoản sau đây:

ACB has the right to debit to card account for:

- a. Tất cả giá trị giao dịch thẻ:

All card transactions:

- (i) Do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện; và

Made by the Cardholder/authorized person(s); and

- (ii) Bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ hoặc không có sự đồng ý của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ nhưng do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP, hay do hậu quả của việc thất lạc Thẻ.

Made by anyone with or without the Cardholder/authorized person's agreement due to leakage of Card number, PIN, OTP by the Cardholder/authorized person, or as a

result of Card lost.

- (iii) Các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.

Made in cases arising from Card being used by the Cardholder/authorized person(s).

b. Các khoản lãi, phí:

Charges and fees, which are:

- (i) **Phí gia nhập:** được tính khi Chủ thẻ đăng ký phát hành Thẻ;

Registration fee: charged when the Cardholder applies for Card.

- (ii) **Phí thường niên:** là phí ban đầu và phí định kỳ duy trì Thẻ hằng năm;

Annual fee: a fee that the Cardholder pays yearly for issued Card

- (iii) **Lãi các khoản chi vượt :** được tính trên Số tiền chi vượt (nếu có) trên Tài khoản thẻ theo lãi suất khoản chi vượt do ACB ban hành tại từng thời điểm;

Interest on excess payments: calculated on the excess amount (if any)

- (iv) **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 và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTT VND;

Cash withdrawal fee: charged basing on the debit to Current account in VND when the Cardholder withdraws cash and/or conducts any transaction equivalent to the cash withdrawal transaction. This fee does not include charges at Merchant's store or at ATM and other fees (if any) on the Current account in VND;

- (v) **Phí vấn tin số dư:** được tính khi Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện giao dịch xem số dư tại máy ATM;

Balance enquiry fee: charged upon the Cardholder/authorized person's request for information on account balance at ATM.

- (vi) **Phí thay thế Thẻ:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ hoặc khi gia hạn Thẻ;

Card replacement fee: charged upon the Cardholder's request for Card replacement before expiry date or upon Card renewal;

- (vii) **Phí cấp lại số PIN:** được tính khi Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ yêu cầu cấp lại số PIN mới;

PIN replacement fee: charged upon the Cardholder/authorized person's request for a new PIN;

- (viii) **Phí khiếu nại:** được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ;

Dispute fee: charged upon the Cardholder's incorrect or inaccurate claim on Card transactions;

- (ix) **Phí xử lý giao dịch (áp dụng với thẻ ghi nợ quốc tế):** 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/có vào TKTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTT VND;

Transaction processing fee (for international debit cards): applicable to Card transactions in non-VND currencies, calculated according to the converted amount on the debit/credit-to-account date. This fee is accumulated into the converted transaction amount and is debited/credited to Current account in VND.

- (x) **Phí chênh lệch tỷ giá** (áp dụng với thẻ ghi nợ quốc tế): 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/có vào TKTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTT VND;

Foreign exchange differentials fee (for international debit cards): applicable to Card transactions in non-VND currencies, calculated according to the converted amount on the debit/credit-to-account date. This fee is accumulated to the converted transaction amount and is debited/credited to Current account in VND.

- (xi) **Phí xử lý giao dịch Đại lý nước ngoài** (áp dụng với thẻ ghi nợ quốc tế): là phí áp dụng khi Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ sử dụng thẻ quốc tế Visa thanh toán bằng VND tại các Đại lý chấp nhận thẻ của Ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam. Phí này được tính gộp vào Số tiền giao dịch và được ghi nợ/có vào Tài khoản thẻ.

Fee of transaction processing at Overseas merchants (for international debit cards): applicable to Card payment in VND at merchants of banks with country code other than Vietnam. This fee is accumulated to the converted transaction amount and is debited/credited to Current account in VND.

- (xii) **Các loại phí khác**: được ACB thông báo tại từng thời điểm theo các hình thức quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này.

Other service fees: applicable to other services requested by the Cardholder

ACB không hoàn trả các khoản phí nêu trên cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trừ trường hợp do lỗi của ACB và hoàn trả theo quy định pháp luật.

ACB shall not refund the above charges and fees to the Cardholder/authorized person's account, unless there is proven fault of ACB, the refund shall be made in accordance with the law.

- 3.2. Tất cả giá trị giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ được nhập vào số dư đầu kỳ tiếp theo. ACB vẫn được quyền ghi nợ Tài khoản thẻ cho dù Tài khoản thẻ có khoản chi vượt hay không.

All value of card transactions, fees and interests arising in the period are entered into the balance at the beginning of the next period. ACB is still entitled to debit the Card Account regardless of whether the Card Account regardless of whether the Card Account has an overpayment or not.

- 3.3. Cách tính lãi phát sinh trong trường hợp Tài khoản thẻ có các khoản chi vượt :

Trong trường hợp Tài khoản thẻ có các khoản chi vượt, tiền lãi khoản chi vượt được tính trên Số tiền chi vượt theo lãi suất do ACB quy định tại từng thời điểm, và được tính từ ngày Tài khoản thẻ có phát sinh khoản chi vượt cho đến ngày Chủ thẻ thanh toán lại toàn bộ Số tiền chi vượt. Vào ngày lập BTBGD, tiền lãi khoản chi vượt sẽ được ghi nợ vào Tài khoản thẻ.

The way to calculate interest arising in case the card account has spended excess:

In case of the Card Account has excess payments, the interest on the overpayment is calculated on the Overspending Amount at the interest rate prescribed by ACB from time to time, and is calculated from the date the Card Account has an overpayment. until the day the Cardholder pays back the entire Overspended Amount. On the date of making the transaction report, the

excess interest will be debited to the Card Account.

- 3.4. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch nêu tại Khoản 3.1 điều này áp dụng theo biểu phí hiện hành vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTT VND (không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện giao dịch). Các biểu phí nêu trên sẽ được thông báo cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều 12 Bản điều khoản và điều kiện này, thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

All charges and fees related to card transactions and specified in clause 3.1 of this Article are calculated according to schedule of fees imposed on the date the transaction is debited/credited to Current account in VND (not on the date the transaction is made). The abovementioned schedule of fees shall be made aware to the Cardholder/authorized person as specified in Article 12 of this TERMS AND CONDITIONS. If there is any change in the schedule, the gap time from notice date to the date of change application shall be 7 (seven) days.

- 3.5. Tiền lãi dư có được tính trên số dư trong TKTT VND theo lãi suất do ACB quy định phù hợp với pháp luật tại từng thời điểm, được công bố tại website www.acb.com.vn và sẽ được ghi có vào TKTT VND vào một ngày cố định hàng tháng.

Any interest arising from outstanding balance of Current account in VND shall be calculated according to interest rate imposed by ACB and by laws from time to time, interest rate is posted on the official website www.acb.com.vn and interest shall be credited into Current account in VND at a specified day each month.

ĐIỀU 4: TỶ GIÁ QUY ĐỔI (áp dụng với thẻ ghi nợ quốc tế)

ARTICLE 4: FOREIGN EXCHANGE RATE (applicable for international corporate debit cards)

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 TKTT VND. Đối với những giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của ACB, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của ACB, còn các giao dịch khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc ACB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của Tổ chức thẻ quốc tế.

The foreign exchange rate shall be applied to all card transactions being converted to VND at the time when transactions are debited/credited to Current account in VND at an exchange rate determined by ACB if the transactions are handled by ACB's merchant partners. For the transactions handled by merchants that are not ACB's partners, the exchange rate adopted by ICAs shall be applied.

ĐIỀU 5: QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MẬT KHẨU VÀ SỐ PIN

ARTICLE 5: CARD, CARD DETAILS, OTP AND PIN MANAGEMENT

- 5.1. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đồng ý rằng ACB có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN (theo hình thức gửi Pin giấy hoặc Pin điện tử epin) cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà ACB cho là an toàn và tin cậy. Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do ACB quy định cho từng cách thức chuyển giao.

Trường hợp, ACB giao thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể mà Chủ thẻ yêu cầu, ACB nhận dạng Chủ thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của chủ thẻ và thông tin trên thẻ theo quy định của ACB. ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao thẻ/PIN cho Chủ

thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

The Cardholder agrees that ACB has full right to deliver Card and PIN (printed or epin) to the Cardholder/authorized person's address using any methods that ACB considers secured and appropriate. The Cardholder confirms receipt of Card and PIN by signing on the document determined for each method of delivery by ACB.

In case of direct Card and PIN delivery to the Cardholder at a specific location requested by the Cardholder, ACB verify the Cardholder/authorized person with personal details as registered in accordance with ACB regulations. ACB assumes no liabilities for Card and PIN delivery to the Cardholder/authorized person when accurate and sufficient information is provided for verification.

- 5.2. Nếu Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không nhận được thẻ/số PIN từ ACB, Chủ thẻ chủ động liên hệ ACB để nhận thẻ/số PIN trong vòng 60 kể từ ngày thẻ/Số PIN được phát hành. Sau thời gian trên, ACB sẽ tiến hành xử lý thẻ/số PIN không nhận theo quy trình xử lý thẻ/số PIN tồn của ACB.

Sau khi thẻ/Số PIN đã bị xử lý theo quy trình, nếu Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có nhu cầu nhận thẻ/Số PIN mới, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ sẽ chịu các phí liên quan đến việc cấp lại thẻ/Số PIN.

If the Cardholder/authorized person does not receive Card/PIN delivered by ACB, the Cardholder must contact ACB to collect Card/PIN within 60 days since the issuance date. After the aforementioned time, ACB will handle the unsuccessfully delivered Card/PIN according to the procedure of handling returned cards.

After the Card/PIN is destroyed under the procedure of handling returned cards, if Cardholder/authorized person requests for new Card/PIN, the Cardholder will incur fees in relation to the card/PIN reissuance

- 5.3. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ bắt buộc phải thực hiện đổi số PIN lần đầu do ACB cung cấp tại các kênh quy định của ACB (bao gồm: ATM hoặc ACB One). Những giao dịch thẻ có yêu cầu nhập PIN sẽ không thực hiện được nếu Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chưa đổi PIN lần đầu (áp dụng với hình thức Pin giấy) do ACB cung cấp.

The Cardholder/authorized person must change PIN initially generated by ACB at its ATM before performing any transactions at ATM or via ACB One. Card transactions that require PIN shall not be performed unless the Cardholder/authorized person changes PIN for the first time.

- 5.4. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đồng ý với thông tin in trên thẻ do ACB phát hành và chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và bảo mật số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ sau khi nhận thẻ/PIN cho dù thẻ mới đã kích hoạt thẻ hay không. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/mã OTP bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải:

The Cardholder/authorized person agrees with the information printed on the card issued by ACB and takes responsibilities for protecting the Card from becoming damaged and keeping PIN, OTP, Card information and other information confidential after receiving the Card/PIN whether the Card is activated or not. In cases where the Card/card information/password/PIN/OTP is lost/stolen/used by other people without the Cardholder/authorized person's agreement, the Cardholder shall:

- a. Thông báo ngay cho ACB bằng điện thoại (qua Contact Center 24/7 của ACB) và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với ACB trong thời gian sớm nhất, nhưng tối đa không quá 03 ngày làm việc sau đó.

Immediately call ACB (ACB Contact Center 24/7) to notify and make the written notification for the purpose of confirmation with ACB as soon as possible, no later than 03 working days after the event.

- b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất/bị đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB.

Provide the time and place the Card is lost/stolen, latest transactions and other information required by ACB.

- c. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho ACB, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho ACB.

If the lost Card has been found or returned after the Cardholder notifies ACB of the lost Card, the Cardholder/authorized person shall not use such Card and shall cut it in half, then send it back to ACB.

- d. Phải trả phí thay thế thẻ trong trường hợp đề nghị thay Thẻ và được ACB chấp thuận. ACB sẽ xem xét và quyết định thay thẻ trong thời hạn không quá 30 ngày.

Pay card replacement fee if the card reissuance request is approved by ACB. ACB will assess and decide to reissue the Card no later than 30 days.

- 5.5. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, nếu:

The Cardholder/authorized person shall bear responsibilities for all card transactions, losses and compensation for ACB and/or the third party (if any) regarding card transactions, in cases where:

- a. Phát sinh từ việc Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với ACB tại Bản điều khoản điều kiện này trong quá trình sử dụng thẻ;

The Cardholder/authorized person violates these T&C while using the Card;

- b. Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ/ Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký.

The Card is used fraudulently before ACB has a written confirmation on solutions of the lost/stolen Card or the card use of the Cardholder/authorized person and/or Card information is unlawful, including but not limited: fraudulent card transactions and/or forged signatures.

- 5.6. Khi Thẻ bị mất, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho ACB. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch phát sinh trên thẻ (nếu có) cho ACB nếu không thực hiện báo mất thẻ bằng văn bản cho ACB. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải trả phí thay thế Thẻ theo Biểu phí được ACB ban hành phù hợp với pháp luật bằng văn bản và cập nhật trên website theo từng thời điểm.

When the Card is lost, the Cardholder/authorized person must send a written notification and request on card reissuance (if any) to ACB. The Cardholder/authorized person shall pay all Card transactions arising (if any) for ACB unless notifying Card lost to ACB. ACB will take into account and decide on

the card reissuance. In terms of reissuance, the Cardholder/authorized person must pay for card replacement fee according to ACB's schedule of fees that is issued in writing under laws and regulations and updated on its website from time to time.

Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đã thông báo cho ACB, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không được sử dụng thẻ này và chủ động hủy thẻ để thẻ không sử dụng được.

If the lost Card is found or returned after the Cardholder/authorized person notifies ACB, the Cardholder/authorized person is not permitted to use such card and must destroy the Card

- 5.7. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải làm thủ tục báo mất Thẻ, thay đổi số Thẻ và số PIN hoặc liên hệ ACB để được hướng dẫn. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đề nghị tái cấp Thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho ACB. Trong thời gian đề nghị tái cấp Thẻ, Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới.

If the Card is retained at ATM/Merchant of other banks, the Cardholder/authorized person must conduct a card lost report, changing the Card number and PIN or contact ACB for support. ACB will take into account and decide on the card reissuance before expiry upon written request by the Cardholder/authorized person. The Cardholder may use the existing and unexpired Card while waiting for the new Card.

- 5.8. Khi thay thẻ/tái cấp thẻ/ hủy thẻ, ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có nghĩa vụ tự hủy thẻ trong các trường hợp sau:

Upon card replacement/reissuance/cancellation, ACB shall not collect old card. The Cardholder/authorized person is obliged to destroy cards in cases that:

- a) Khi Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ yêu cầu hoặc thông báo cho ACB về việc hủy thẻ. Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm ACB xác nhận với Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả tin nhắn SMS, email... về việc đã hủy thẻ.

The Cardholder/authorized person makes a request or notification of card cancellation to ACB. The Card ceases its validity since ACB confirms the card cancellation with the Cardholder in any forms including by SMS, email, etc.

- b) Khi Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ yêu cầu ACB thay thẻ/tái cấp thẻ không đổi số và được ACB đồng ý thực hiện, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thông tin thẻ/số Pin hiện tại nhằm tránh xảy ra các rủi ro liên quan đến giao dịch thẻ trong trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ nếu không chủ động hủy thẻ.

The Cardholder/authorized person makes a request of card replacement/reissuance without changing its number and ACB agrees, the Cardholder/authorized person shall be liable for the confidentiality of Card details/PIN number to avoid any risks relating to card transactions if the Cardholder/authorized person does not destroy the replaced card.

- c) Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có quyền sử dụng số PIN hiện tại khi thay thẻ Thẻ/gia hạn thẻ không đổi số Thẻ. Khi ACB thông báo hủy thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ vì bất cứ lý do gì, bao gồm nhưng không giới hạn thực hiện theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thực hiện theo yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật... Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm ACB thông báo cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ về việc hủy thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ.

The Cardholder/authorized person is entitled to use existing PIN when request Card replacement/renewal without changing card's number. When ACB notifies the card cancellation and terminates the card validity for any reasons, including but not limited to legal requirements of the state authority, or technical requirements, etc., the Card ceases its validity when ACB notifies the customer of the Card cancellation and Card termination.

- d) Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm ACB chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ kể cả những giao dịch phát sinh trong trường hợp thẻ đã hủy về vật lý.

The Cardholder is responsible for all transactions related to the Card cancellation before ACB terminates the Card's validity including transactions arising in case of destroyed card.

Trường hợp thẻ bị mất, chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo Khoản 5.6 Điều này.

In the case of lost Card, the Cardholder is liable for fulfilling the obligations in Article 5.6 of these T&C.

ĐIỀU 6: CÁCH NẠP TIỀN

ARTICLE 6: CARD DEPOSIT

- 6.1. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ nạp tiền vào TKTT VND và thẻ chi tiêu thanh toán từ tiền hiện có trong TKTT VND. Việc nạp tiền vào TKTT VND được thực hiện theo quy định của TKTT VND tại ACB trong từng thời kỳ.

The Cardholder/ Authorized person deposits money into a Current account in VND and use the Card to make payments by money from the Current account in VND. The Current account in VND shall be credited in line with the regulations on Current account in VND by ACB from time to time.

- 6.2. Trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ nạp tiền tại máy ACB CDM thì Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải nạp vào TKTT VND không thực hiện nạp vào thẻ.

In cases where the Cardholder/ Authorized person deposits money at the CDM of ACB, the Cardholder/ Authorized person must deposit money into the Current account in VND, not into the Card.

ĐIỀU 7: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ DISPUTE SETTLEMENT

- 7.1. Trường hợp ACB nhận được khiếu nại của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong vòng **60 (sáu mươi) ngày** kể từ ngày giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại được ghi nợ vào TKTT VND, ACB có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.

*If ACB receives the Cardholder's/ Authorized person's disputes within **60 (sixty) days** since the Current account in VND is debited, ACB is responsible for dealing with the Cardholder's/ Authorized person's disputes.*

Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:

Should any request for transaction tracing/ dispute arises, the Cardholder/ authorized person shall immediately contact:

- i. Liên hệ Phòng chăm sóc và Dịch vụ khách hàng của ACB (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ và 7/7 ngày trong tuần): (84 28) 38 247 247 – 1900 54 54 86 – 1800 577 775; hoặc

Call ACB's Customer Service and Support Department (with recording and 24/7 availability) at: (84 28) 38 247 247 – 1900 54 54 86 – 1800 577 775; or

ii. Liên hệ trực tiếp tại các Chi nhánh, Phòng giao dịch của ACB

Visit ACB's branches/sub-branches.

- 7.2. Kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thông báo cho chủ thẻ/ Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong vòng 05 - 30 ngày làm việc (đối với thẻ ghi nợ nội địa), 60 – 105 ngày làm việc (đối với thẻ ghi nợ quốc tế) tính từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp hết thời hạn nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc trong thời hạn khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), ACB và Chủ thẻ/ Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp ACB, Chủ thẻ/ Cá nhân được ủy quyền sử dụng 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.

Dispute/tracing result shall be notified to the Cardholder/authorized person within 05-30 business days (applicable to domestic debit cards), 60-105 business days (applicable to international debit cards) from the date of receipt of request. If the time limit has passed but the cause of inaccuracy has not been found or it has not been determined which side is responsible, within the next 15 business days (or any other time limit regulated by law from time to time), ACB and the Cardholder/authorized person shall negotiate on a remedy. In case that ACB, the Cardholder/authorize user and other relevant parties cannot reach an agreement and/or cannot agree on the process of dispute settlement, the dispute shall be settled in accordance with laws and statutory regulations.

- 7.3. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, ACB sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ khiếu nại đúng theo quy định của ACB, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của Tổ chức thẻ quốc tế cùng với 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/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan.

After having resolutions, within no more than five (05) business days from the date of notice of dispute/tracing result, ACB will rectify the card transactions disputed by the Cardholder/ Authorized person under ACB regulations, Vietnam laws, international practices and regulations of the ICA as well as interest and fees related to correct disputes of the card transactions (if any). In the event of incorrect or overdue disputes, the Cardholder/ Authorized person must bear responsibilities for disputed card transactions and relevant arising interest and fees.

- 7.4. Theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế:

According to regulations of ICA:

- a. Số lượng các giao dịch khiếu nại gian lận không vượt quá 35 giao dịch/thẻ.

There shall be no more than 35 fraudulent transaction disputes for each card number.

- b. Các giao dịch yêu cầu tra soát khiếu nại phải có giá trị lớn hơn 25 EUR hoặc 25 USD hoặc số tiền quy đổi VND tương đương 25 EUR hoặc 25 USD tại các Đơn vị Chấp nhận Thẻ thuộc loại hình du lịch và giải trí (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...), giao dịch thuộc loại hình hàng hóa kỹ thuật số (ví dụ: sách báo, tạp chí, âm nhạc, trò chơi và phần mềm) theo quy định của các Tổ

chức Thẻ Quốc tế và các giao dịch có giá trị lớn hơn 200.000 VNĐ tại các Đơn vị Chấp nhận Thẻ thuộc loại hình khác.

Transactions being claimed must be worth more than EUR 25 or USD 25 or an amount in VND equivalent to EUR 25 or USD 25 at Merchants categorized in travel and entertainment (such as: airplane travel, car rent, nautical tourism, train travel, hotel, motel, restaurant, travel agency, etc.), digital goods (such as: books, newspapers, magazines, music, games, softwares, etc.) in accordance with regulations of ICA and transactions must be worth more than VND 200,000 at Merchants of other categories.

- 7.5. Chủ Thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có trách nhiệm xuất trình Thẻ theo yêu cầu của ACB.

Cardholder/Authorized person is responsible for presenting cards as per request of ACB.

- 7.6. Trường hợp nhận được đề nghị tra soát giao dịch của Chủ thẻ (bằng bất cứ hình thức nào) với lý do không thực hiện, nhằm đảm bảo an toàn cho tài khoản thẻ của Chủ thẻ, ACB có quyền chủ động khóa thẻ mà không cần có sự đồng ý của Chủ thẻ.

When ACB receives tracking requests from the Cardholder (in any forms), ACB is entitled to proactively lock the card without the Cardholder's consent as a way of keeping the Cardholder's card account safe.

ĐIỀU 8: CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM TRONG TRƯỜNG HỢP CHỦ THẺ KHÔNG THANH TOÁN CÁC KHOẢN PHÁT SINH

ARTICLE 8: REMEDIES FOR UNPAID AMOUNTS

- 8.1. Ngay sau ngày đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản đã chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn: phí phát sinh sau khi giao dịch, phí giao dịch khác, giá trị giao dịch bất cập do lỗi hệ thống (nếu có) thì ACB có quyền, mà không cần có chữ ký hay xác nhận của Chủ thẻ, thực hiện việc tự động thực hiện trích tiền từ tài khoản thanh toán, sổ tiết kiệm (nếu có) của Chủ thẻ tại ACB và/hoặc tự động xử lý các tài sản ký quỹ, cầm cố, thế chấp, tài sản khác của Chủ thẻ tại ACB và/hoặc xử lý bất kỳ tài sản nào khác của Chủ thẻ để thu hồi các khoản nêu trên. Nếu ACB thu các khoản trên từ tài khoản tiền gửi hoặc sổ tiết kiệm của Chủ thẻ thì tài khoản tiền gửi hoặc sổ tiết kiệm đó mặc nhiên được coi là không kỳ hạn. Việc thu các khoản trên vẫn được thực hiện khi việc sử dụng Thẻ chưa hoặc đã chấm dứt.

After the repayment date, the Cardholder has not paid the overdraft amounts completely in the Current account, including but not limited to: the arising fees after transactions, other transactional fees, unsuccessful transactions due to systematic errors (if any); ACB is entitled to, without the Cardholder's signature and confirmation, automatically deduct money from the Current account, savings book (if any) of the Cardholder opened at ACB and/or automatically settle the margin assets, pledges, mortgages and/or other assets of the Cardholder at ACB and/or settle any other assets of the Cardholder to collect the prescribed amounts. If ACB collects the aforementioned amounts from the Cardholder's Current account or the savings book, such Current account and savings book shall be automatically deemed to be the non-term. The collection will be carried out whether the Card is being used or not.

- 8.2. Đối với các khoản tiền thuộc giao dịch thẻ chưa được ghi nợ vào Tài khoản thẻ tại thời điểm ACB thu hồi các khoản trên sẽ được ACB tiếp tục xử lý vào thời điểm các giao dịch thẻ này được ghi nợ vào Tài khoản thẻ.

The card transaction amounts which has not been debited into the Card account when ACB is

collecting the prescribed overdraft amounts will be settled when such amounts are debited into the Card account.

- 8.3. Sau thời hạn đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản chi vượt nêu tại Khoản 3.1 Điều 3, ACB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản điều khoản, điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ này và các quy định khác của ACB để thu hồi (bao gồm: khoản chi vượt, lãi, phí và các khoản phải trả khác...).

After the repayment date, the Cardholder has not paid all the overdraft amounts (if any) as specified in Article 3.1, ACB is entitled to terminate the Card use of the Cardholder and perform remedies under laws and regulations, the Terms and Conditions of International Debit Card and other ACB regulations to collect debts (including the overdraft amount, interest, fees and other payables, etc.).

ĐIỀU 9: TẠM NGỪNG, CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ

ARTICLE 9: TEMPORARY SUSPENSION AND TERMINATION OF CARD USE

- 9.1. Khi ACB chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, chủ thẻ phải hoàn tất việc thanh toán toàn bộ các khoản chi vượt (nếu có). ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ, Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy thẻ theo các trường hợp được quy định tại Khoản 5.8 Điều 5 của Bản điều khoản và điều kiện này.

Trường hợp thẻ bị mất, chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thực hiện theo Khoản 5.6 Điều 5 của Bản điều khoản và điều kiện này.

When ACB terminates the Card use of the Cardholder, the Cardholder must pay all overdraft amounts (if any). ACB will not revoke the old card, the Cardholder is obliged to destroy the card as stated in Article 5.8 of these T&C.

In case of the lost cards, the Cardholder shall fulfil obligations as specified in Article 5.6 of these T&C.

- 9.2. ACB có quyền tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong các trường hợp sau:

ACB is entitled to temporarily suspend, terminate the Card use before its expiry date without a prior notification to the Cardholder/ Authorized person in the following cases:

- a. Chủ thẻ/cá nhân được quyền sử dụng thẻ vi phạm bất kỳ nội dung nào trong Hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào đã ký với ACB.

The Cardholder/ Authorized person violates any provisions of Contracts, commitments or agreements signed with ACB.

- b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTT VND của Chủ thẻ;

Transactions that are suspicious based on ACB's consideration, for the safety of the Cardholder's Current account in VND;

- c. Chủ thẻ vi phạm Quy định về thanh toán không dùng tiền mặt của Ngân hàng nhà nước và các quy định pháp luật có liên quan;

The Cardholder violates Regulations on cashless payments by the State Bank of Vietnam and other relevant statutory regulations;

- d. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;

The Cardholder provides misleading information including information provided before the Card issuance;

- e. Chủ thẻ chết mà không có người thừa kế được ACB chấp nhận;

The Cardholder deceases and there are no heirs approved by ACB;

- f. 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;

The Cardholder who losses his/her act capacity or is limited his/her act capacity or is in the criminal proceedings/prosecution/trial;

- g. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế;

To meet the Cardholder's demands or comply with any judgments, decisions, instructions of the competent authority or any documents, laws or regulations of the ICA;

- h. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ; Thẻ của chủ thẻ đã hết hạn hiệu lực.

The Cardholder requests for the termination of the Card use; the Cardholder's Card is no longer valid.

- i. Chủ thẻ chưa kích hoạt thẻ quá 11 tháng tính từ ngày mở thẻ/thẻ hết hạn quá 11 tháng so với hiệu lực thẻ.

The Cardholder has not activated the card/The card is expired more than 11 months from the date of card opening/card validity.

- j. Thẻ đã kích hoạt nhưng không phát sinh trong 11 tháng liên tục.

The Card has been activated but there are no transactions arising within 11 consecutive months.

- k. Thẻ có dấu hiệu vi phạm quy định về giao dịch của đối tác gây ảnh hưởng đến uy tín/quyền lợi của ACB, theo nhận định của ACB.

The Card has signs of violation on the transaction regulations of the partners leading to the bad impacts on ACB's reputation/benefits, based on ACB's opinions.

- l. Thẻ có dấu hiệu vi phạm việc bảo mật thông tin giao dịch và theo nhận định của ACB việc chấm dứt sử dụng thẻ nhằm đảm bảo an toàn trong giao dịch thẻ.

The Card has signs of transaction security violation and based on ACB's opinions the card use termination will ensure the card transaction security.

- m. Giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập hợp pháp, giấy tờ tùy thân của các cá nhân liên quan quan (người đại diện theo pháp luật, đại diện theo ủy quyền, cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ,...), giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ là người nước ngoài hết hiệu lực mà chưa cập nhật giấy tờ tùy thân mới hợp lệ theo quy định của ACB.

Documents proving the legal establishment of an organization, personal documents of related persons (legal representative, authorized representative, authorized person, etc.), and documents proving temporary residence in Vietnam for foreign authorized person have expired and have not updated in accordance with ACB's regulations.

- n. Chủ thẻ vi phạm một trong các hành vi bị cấm được quy định tại khoản 10.2 điều 10.

The Cardholder is committed to one of prohibited acts as prescribed in Article 10.2.

- o. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

Other circumstances under laws and regulations.

- 9.3. Tùy thuộc vào quy định của ACB, định kỳ hoặc đột xuất, ACB sẽ thực hiện rà soát, đánh giá việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ. Theo đó, trường hợp kết quả rà soát của ACB nhận thấy thẻ xuất hiện giao dịch bất thường hoặc việc tiếp tục sử dụng thẻ có thể dẫn đến vi phạm quy định pháp luật, quy định, chính sách của ACB/của đối tác trong từng thời kỳ, ACB có toàn quyền quyết định việc tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ/hủy thẻ. Ngay sau đó, ACB sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo các phương thức phù hợp quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này. Thông báo của ACB là một phần không tách rời của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, có hiệu lực pháp lý ràng buộc quyền, nghĩa vụ Chủ thẻ.

Depending on ACB's regulations, ACB will evaluate the card use of the Cardholder regularly or unexpectedly. Accordingly, if ACB's evaluation result shows abnormal card transactions or the that the card continues to be used may cause violations against laws, ACB's regulations and partner's regulations in the applicability period, ACB is entitled to suspend, terminate the use of card of the Cardholder or cancel the card. Right after that, ACB will notify the Cardholder in the forms regulated in these T&C. ACB's notice shall be an integral part of Agreement on debit card opening and use, and is legally binding on the Cardholder, in terms of rights and obligations.

- 9.4. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bản điều khoản và điều kiện này. Các nội dung của Bản điều khoản và điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc đối với các bên.

The Card use termination has not affected to the effect of these T&C. The parties are still bound by the provisions of these T&C.

ĐIỀU 10: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

ARTICLE 10: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CARDHOLDER

10.1. Quyền của Chủ thẻ/ *Rights of the Cardholder:*

- a. Sử dụng Thẻ và Ủy quyền cho các cá nhân trong Tổ chức được phép thực hiện giao dịch rút tiền mặt và/hoặc thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT phục vụ nhu cầu hợp pháp của Tổ chức.

To use Card and Authorize to individuals of the Organization allowed to conduct cash withdrawal and/or goods/services payment at the Merchant for the Organization's purposes in conformity with laws and regulations.

- b. Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến Thẻ được ACB cung cấp trên ACB Online phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ về dịch vụ ACB Online.

To request ACB to conduct Card services on ACB Online provided by ACB in line with agreements on ACB Online services between ACB and the Cardholder.

- c. Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến thẻ qua điện thoại, các nghiệp vụ thẻ phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ.

To request ACB to perform Card services via telephone in accordance with agreements between ACB and the Cardholder.

- d. Yêu cầu ACB tra soát, tiếp nhận khiếu nại khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ theo thủ tục, phương thức quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này. Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với ACB trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại được ghi nợ vào TKTT VND qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của ACB.

To request ACB to track transactions and receive disputes when spotting omissions or doubting omissions regarding card transactions notified by ACB to the Cardholder under agreements. The Cardholder is entitled to make requests on the transaction tracking and disputes to ACB within 60 (sixty) days since date that transactions which are being requested for the transaction tracking and disputes are debited into the Current account in VND via Contact Center (will be recorded) or at ACB branches and sub-branches.

- e. Khởi kiện ACB trong trường hợp ACB vi phạm Bản điều khoản và điều kiện này theo quy định pháp luật.

To initiate a lawsuit against ACB if ACB violates these T&C under laws and regulations.

- f. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có quyền thay đổi phương thức xác thực của Dịch vụ 3D Secure (áp dụng với thẻ Ghi nợ quốc tế) tùy theo nhu cầu sử dụng.

The Cardholder/Authorized person is entitled to change the authentication methods of 3D Secure (applicable to International Debit Card) at per request.

10.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ/ Obligations of the Cardholder:

- a. Không thực hiện các giao dịch, thanh toán vi phạm pháp luật, vi phạm các thỏa thuận, cam kết giữa ACB và chủ thẻ về việc sử dụng Thẻ. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ trái pháp luật, không phù hợp với các thỏa thuận, cam kết giữa ACB và Chủ thẻ, trừ trường hợp do lỗi của ACB.

To perform no unlawful transactions and payments, to violate no agreements, commitments of the Card use between ACB and the Cardholder. The Cardholder takes all responsibilities for unlawful card transactions that are not in compliance with agreements, commitments between ACB and the Cardholder, except for ACB's faults.

- b. Không thực hiện bất kỳ hành vi bị cấm nào dưới đây trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ:
The Cardholder must not perform the following prohibited acts during the issuance and use of the card:

- (i) Mở hoặc duy trì Thẻ nặc danh, mạo danh; cho thuê, bán, mở hộ Thẻ; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin Thẻ.

Open or maintain cards using fake I.D. or other person's I.D.; rent, sell cards to other person, open cards on behalf of others; steal, collude with others to steal, buy, sell card information.

- (ii) Cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, trung thực khi đề nghị phát hành và sử dụng Thẻ, các dịch vụ thẻ có liên quan.

Provide information that is inaccurate, incomplete, untruthful when opening and using cards and card services.

- (iii) Sửa chữa, tẩy xóa thông tin trên thẻ, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả thẻ, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng thẻ giả, bất hợp pháp.

Altering and erasing card information and payment documents contrary to the law; forging cards and payment documents; storing, selling, transferring, and using counterfeit or illegal cards.

- (iv) 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.

Infiltrating or attempting to infiltrate, steal data, sabotage, or make illegal changes to software programs or databases used in payment; taking advantage of computer network errors for profiteering purposes.

- (v) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.

Providing untruthful information related to the provision or use of payment services and payment intermediary services.

- (vi) Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ, số dư ví điện tử và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.

Disclosing or providing information on the balances of payment accounts, cards, or e-wallets and payment transactions of clients at payment service providers or payment intermediary service providers contrary to relevant laws.

- (vii) Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.

Opening or maintaining anonymous or impersonating payment accounts or e-wallets; purchasing, selling, hiring, leasing, borrowing, and lending payment accounts or e-wallets; hiring, leasing, purchasing, and selling bank cards or opening bank cards on behalf of others; stealing or colluding with others to steal, purchase, or sell information on payment accounts, bank cards, or e-wallets.

- (viii) Sử dụng thẻ không hợp pháp.

Using illegal cards.

- (ix) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng thẻ, dịch vụ thẻ để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, tiền ảo, giao dịch kinh doanh ngoại hối trên website, nạp tiền vào ví điện tử ở nước ngoài, giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, thanh toán cho các trò chơi điện tử trên mạng chưa được cấp phép phát hành tại Việt Nam, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Performing, organizing, or enabling the following acts: misusing cards, card services to commit gambling, organize gambling, gambling, crypto currency, forex trading on websites, top up to e-wallets in another country, transactions with purposes of money laundering, terrorist financing, fraud, scam, payments for unlicensed online games in Vietnam, commit illegal trading and other illegal acts.

- (x) Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

An owner of a payment account at a specific payment service provider that provides information for or commits to not having a payment account at another provider of payment services for parties with relevant rights and obligations according to the law on the disbursement of loans of credit institutions and foreign bank branches.

- (xi) Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật và quy định của ACB.

Other prohibited acts in accordance with applicable laws and ACB's regulations.

- c. Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến nghiệp vụ thẻ, việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện trên ACBOnline, qua điện thoại và/hoặc các kênh liên lạc, phương thức khác theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.

To be responsible for requirements related to card inquiries, the Card use performed by the Cardholder on ACB Online, via telephone and/or other communication channels, forms regulated by ACB in the applicability period.

- d. Để ngừng hoàn toàn việc sử dụng thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ theo quy định của ACB phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố trên website www.acb.com.vn.

To permanently cancel the card, the Cardholder must conduct the card termination/cancellation proceedings under ACB regulations and laws and the termination/cancellation will be published on the website www.acb.com.vn.

- e. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được báo nợ vào TKTT VND (bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch thẻ trực tuyến có đăng ký và sử dụng Dịch vụ 3D Secure, giao dịch thẻ có/không nhập PIN...) mà không phụ thuộc vào hạn mức, số tiền và số lần giao dịch được ACB quy định tại từng thời điểm.

To bear responsibilities for obligations related to successful card transactions and transactions debited into the Current account in VND (including but not limited: online card transactions with 3D Secure registration and application, card transactions with/without PIN, etc.) that are independent of line of credit, the transaction amount and the number of transactions claimed by ACB from time to time.

- f. Đối với các giao dịch trên ứng dụng Grab-Moca có giá trị từ 1 triệu đồng trở xuống, Chủ thẻ lựa chọn phương thức không xác thực giao dịch, Chủ thẻ hoàn toàn đồng ý các giao dịch thẻ thuộc trường hợp này và không khiếu nại, tranh chấp vì lý do không xác thực giao dịch.

For transactions conducted on the Grab-Moca application with a value of VND 1,000,000 or less, the Cardholder chooses not to authenticate and fully agrees to the execution of such card transactions. The Cardholder agrees not to complain or dispute on the ground of not having transactions authenticated.

- g. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của ACB khi Chủ thẻ đề nghị ACB phát hành Thẻ và các nghiệp vụ liên quan đến Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ theo các phương thức do ACB quy định. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, văn bản, tài liệu tương đương văn bản (theo quy định pháp luật) đã cung cấp.

To provide full and accurate necessary information, data at ACB's request when the Cardholder requests ACB to issue the Card and Card operations in the course of Card use in the forms regulated by ACB. The Cardholder must be liable for the accuracy of the information provided in documents and materials that are equivalent to documents (under laws and regulations).

- h. Hợp tác với ACB trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến TKTT VND bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến TKTT VND, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ... theo yêu cầu của ACB.

To cooperate with ACB during the fraudulent transaction investigation related to the Current account in VND by providing information in relation to the Current account in VND, the process of Card use, the Cardholder's family, etc. at ACB's request.

- i. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với bất kỳ khoản thanh toán, thiệt hại, tổn thất về tài chính và về các rủi ro phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch thẻ Chip/thẻ Chip Contactless/giao dịch được thực hiện thông qua ví cài đặt trên các thiết bị di động (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay, ...) hoặc tất cả các giao dịch qua thẻ ghi nợ quốc tế ACB Visa Digi trong mọi trường hợp, kể cả do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, OTP, thiết bị bảo mật, chứng thư số, điện thoại di động hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/OTP/mã kích hoạt ứng dụng bảo mật của khách hàng bị lộ, bị mất, hoặc bị sử dụng bởi bất kỳ bên thứ ba nào hoặc Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.

To take unconditionally responsibility for any payments, financial damages, losses and risks (if any) resulting from transactions of Chip card/Contactless Chip card/transactions of e-wallets (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay, etc.) or any transactions of ACB Visa Digi International Debit Card in any cases, including exposure, loss or the third party's abuse of username, static password, OTP, security device, digital certificate, cell phone number or email address to receive static password/OTP/activation code to security device or transactions suspected by the Cardholders to be fraudulent.

- j. Thanh toán cho ACB tất cả các giá trị giao dịch thẻ và lãi, phí phát sinh (nếu có) được thực hiện bằng các Thẻ của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ (được liệt kê hay chưa được liệt kê trong TK TGTT), kể cả trong trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không ký xác nhận trên HDGD.

To pay for ACB all the transaction amounts, interest and fees (if any) performed by the Card of the Cardholder/Authorized person (whether they are listed or unlisted in the Current account) even when the TI bears no signatures of the Cardholder for confirmation.

- k. Thanh toán các khoản chi vượt (nếu có) đúng hạn cho ACB.

To make punctual payments of overdraft amounts (if any) for ACB.

- l. Chấp hành các yêu cầu của ACB khi ACB kiểm tra thông tin của Chủ thẻ.

To comply with requirements of ACB when ACB verifies the Cardholder's information.

- m. Xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của ACB trong trường hợp Chủ thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.

To present the Card at ACB's requests in the event of disputes and tracking requests of the Cardholder.

- n. Thông báo ngay cho ACB khi có những thay đổi của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ về các thông tin như: địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc/điện thoại bàn/điện thoại di động/địa chỉ email... và chịu mọi thiệt hại nếu có thay đổi mà không thông báo cho ACB.

To notify immediately ACB of changes of the Cardholder/Authorized person such as: mailing/residential/working address/fixed telephone number/cell phone number/email address, etc. and incur losses regarding changes that are notified to ACB.

- o. Yêu cầu ACB cung cấp một trong các Dịch vụ thẻ qua Phòng chăm sóc và Dịch vụ khách hàng bằng đúng số điện thoại đăng ký trên hệ thống thẻ ACB.

To request ACB to provide one of Card services via Customer Service and Support Department by the phone number registered in ACB card system.

- p. Khi đề nghị ACB tra soát, Chủ thẻ phải cung cấp cho ACB hóa đơn giao dịch hay bất cứ chứng từ, thông tin liên quan đến khiếu nại theo yêu cầu của ACB. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí khiếu nại cho ACB khi giao dịch mà Chủ thẻ yêu cầu ACB tra soát có kết quả là giao dịch thành công.

When making tracking requests, the Cardholder shall provide ACB with transaction receipt or any documents, information related to disputes at ACB's request. The Cardholder is responsible for paying dispute fees for ACB when transactions with tracking requests are successful.

- q. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Bản điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản điều khoản và điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

To perform agreements specified in these T&C, amendments and supplements to these T&C, other commitments and documents attached (if any).

- r. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm ACB chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ kể cả những giao dịch phát sinh trong trường hợp thẻ đã hủy về vật lý.

The Cardholder is responsible for all transactions related to the card cancellation before ACB terminates the card's validity including transactions arising in case of physical disposed card.

- s. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, Chủ thẻ cam kết các giao dịch thẻ ở nước ngoài đúng mục đích, hạn mức giao dịch thanh toán thẻ theo Quy định quản lý ngoại hối và Quy định của pháp luật Việt Nam.

For international debit card, the Cardholder commits the overseas card transactions to be used in the proper purpose and in the limit of card under Foreign Exchange Control Regulations and Vietnam laws.

- t. Chủ thẻ đồng ý miễn trách nhiệm cho ACB đối với các giao dịch thẻ trực tuyến có dịch vụ 3D Secure mà chủ thẻ cho rằng gian lận/giả mạo trong trường hợp số thẻ này đã từng có giao dịch trực tuyến có dịch vụ 3D Secure thành công bằng OTP trước đó tại cùng đơn vị chấp nhận thẻ hoặc cùng thiết bị thực hiện giao dịch hoặc cùng địa chỉ IP với các giao dịch thẻ trực tuyến có dịch vụ 3D Secure mà chủ thẻ cho rằng gian lận/giả mạo.

The Cardholder agrees that ACB is exempted from liability for online card transactions with 3D Secure service that are suspected by the Cardholder to be fraudulent/counterfeit in the case that this card number has been used to conduct successful online transactions with 3D Secure service by OTP in the same Merchant or on the same device or at the same IP address with online card transactions with 3D Secure that are suspected by the Cardholder to be fraudulent/counterfeit.

- u. Chủ thẻ đồng ý miễn trách nhiệm cho ACB đối với các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ cho rằng bị gian lận/giả mạo trong trường hợp thẻ từng phát sinh giao dịch thành công và được báo nợ vào tài khoản thẻ tại cùng đơn vị chấp nhận thẻ hoặc cùng thiết bị hoặc địa chỉ IP của thiết bị thực hiện giao dịch hoặc cùng tài khoản/tên đăng nhập/địa chỉ giao hàng nhưng Chủ thẻ không khiếu nại bằng văn bản các giao dịch thành công và được báo nợ vào tài khoản thẻ đó (bất kể giao dịch phát sinh bằng số thẻ đang khiếu nại hay các số thẻ đã gia hạn/thay thẻ đổi số có liên quan đến thẻ đang khiếu nại).

The Cardholder agrees that ACB is exempted from liability for online transactions that are suspected by the Cardholder to be fraudulent/counterfeit in case the card used to have successful transactions and card account was debited in the same Merchant or on the same device or at the same IP address of device to conduct transactions or has same account/username/delivery address; however, the Cardholder did not have written disputes about successful transactions and the card account was debited (regardless of transactions

arising from the card number being used for disputes or card number that have been renewed/changed relates to the card being used for disputes.

- v. Chủ thẻ đồng ý miễn trách nhiệm cho ACB đối với bất kỳ khoản thanh toán, thiệt hại, tổn thất về tài chính và các rủi ro phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch thẻ của Chủ thẻ trong trường hợp ACB đã gửi cảnh báo nghi ngờ gian lận đối với các giao dịch này cho Chủ thẻ.

The Cardholder agrees that ACB is exempted from liability for any payments, financial damages, losses and risks (if any) resulting from card transactions of the Cardholder if ACB has raised fraud alerts regarding these transactions to the Cardholder.

- w. Khi chọn đăng ký các gói hạn mức giao dịch ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên website ACB, chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm và đồng ý không khiếu nại đối với tất cả các giao dịch phát sinh trên thẻ kể từ ngày đăng ký gói hạn mức giao dịch.

When registering for any transaction limits that are different from the limits published on ACB's website, the Cardholder undertakes to take responsibility and agrees not to have dispute over all card transactions from the date of registration.

- x. Chủ thẻ phải thực hiện cập nhật giấy tờ còn hiệu lực của giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập hợp pháp, giấy tờ tùy thân của các cá nhân liên quan (người đại diện theo pháp luật, đại diện theo ủy quyền, cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ,...), giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ là người nước ngoài trước 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày thời hạn hiệu lực giấy tờ cũ hết hạn.

The Cardholder must provide valid documents proving the legal establishment of an organization, personal documents of related persons (legal representative, authorized representative, authorized person, etc.), and documents proving temporary residence in Vietnam for foreign authorized person 30 (thirty) days prior to the expiration date of those documents.

- y. Chủ thẻ phải thực hiện đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ theo quy định của ACB và quy định của pháp luật để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử.

The Cardholder must perform cross-check to ensure accurate personal and biometrics information in accordance with ACB's regulations and laws when conducting card transactions by electronic means.

- z. Việc thay thẻ hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện này.

Card replacement or renewal shall not affect responsibilities of the Cardholder as specified in these T&C.

10.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Bản điều khoản và điều kiện này.

Other rights and obligations under laws and regulations and these T&C.

ĐIỀU 11: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ACB

ARTICLE 11: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF ACB

11.1. Quyền của ACB/ Rights of ACB:

- a. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ cần thiết để thực hiện việc phát hành Thẻ và xử lý các nghiệp vụ trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.

To request the Cardholder to provide complete information and essential materials to clarify conditions of Card use of the Cardholder when he/she requests ACB to issue the Card and in the course of the Card use.

- b. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ trên TKTT VND liên quan đến việc thực hiện Bản điều khoản và điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.

To credit/debit into the Current account in VND under these T&C and/or for any reasons to make adjustments/correct the omissions (if any) without any prior notices for the Cardholder.

- c. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào TKTT VND từ hệ thống các tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó.

To credit/debit amounts that are automatically transmitted into the Current account in VND from the card organization system regardless of the agreements on such amounts of the Cardholder.

- d. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên TKTT VND hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào TKTT VND khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTT VND của Chủ thẻ.

To block the amounts in the Current account in VND or suspend to credit into the Current account in VND when there are abnormal signs or the credit transactions that are doubted to be misrepresented, unlawful, etc. by ACB, in order to protect the Current account in VND of the Cardholder.

- e. Thực hiện việc phong tỏa trước các khoản phí rút tiền mặt đối với các giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt khi giao dịch đã được ACB chấp thuận nhưng chưa báo nợ vào TKTT VND.

To block cash withdrawal fees regarding transactions which are correspondent to cash withdrawal transactions approved by ACB and have not been credited into the Current account in VND.

- f. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chấp nhận ngăn chặn các giao dịch được truyền về ACB để xin lệnh thực hiện giao dịch.

ACB is entitled (but not obliged) to prevent transactions transmitted to ACB for a transaction execution request.

- g. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ về việc gia hạn Thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác mà ACB cho là phù hợp. Nếu ACB không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ thẻ trong vòng **15** (mười lăm) ngày kể từ ngày ACB có thông báo, và/hoặc ACB không xác thực, xác minh được Chủ thẻ theo quy định của ACB, quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và quy định về hoạt động thẻ của ngân hàng thì ACB có quyền quyết định không gia hạn Thẻ.

*When the Card is about to expire, ACB is entitled but not obliged to notify the Cardholder/ Authorized person of the Card's expiration via mail, telephone or any other form that ACB deems it appropriate. If ACB receives no responses from the Cardholder within **15** (fifteen) days since the date of ACB's notification, and/or if ACB cannot authenticate, verify the Cardholder by means stipulated in line with ACB's regulations and/or under the law on*

anti-money laundering and law on bank card activities, ACB has the right to decide against card extension.

- h. Theo dõi thời hạn hiệu lực của giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập hợp pháp, giấy tờ tùy thân của các cá nhân liên quan (người đại diện theo pháp luật, đại diện theo ủy quyền, cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ, ...), giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ là người nước ngoài và yêu cầu Chủ thẻ cập nhật, bổ sung các loại giấy tờ này tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực theo phương thức thông báo mà ACB cho là phù hợp. ACB được quyền tạm dừng giao dịch thẻ của Chủ thẻ trong trường hợp giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập hợp pháp, giấy tờ tùy thân của các cá nhân liên quan, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ là người nước ngoài hết hiệu lực mà chưa được Chủ thẻ cập nhật, bổ sung.

To monitor the validity of documents proving the legal establishment of an organization, personal documents of related persons (legal representative, authorized representative, authorized person, etc.), and documents proving temporary residence in Vietnam of foreign authorized person and request the Cardholder to provide updated versions of such documents at least 30 (thirty) days prior to the expiration date in the forms regulated by ACB. ACB is entitled to temporarily suspend card transactions of the Cardholder if documents proving the legal establishment of an organization, personal documents of related persons, and documents proving temporary residence in Vietnam of foreign authorized person have expired and have not been updated.

- i. Từ chối thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử trong trường hợp Chủ thẻ chưa hoàn tất việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ theo quy định pháp luật và quy định của ACB.

To reject performance of card transactions by electronic means if the Cardholder has not performed cross-check to ensure accurate personal and biometrics information in accordance with ACB's regulations and laws.

- j. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng 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/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ theo yêu cầu của ACB.

ACB has no responsibilities for the delivery and quality of goods and services paid by the Cardholder via the Card. Disputes arising between the Cardholder and the Merchant in respect of the delivery and quality of goods and services have no impacts on repayment obligations of the Cardholder requested by ACB.

- k. Theo quy định của Ngân hàng Nhà Nước và Pháp luật Việt Nam, ACB không cung ứng bất kỳ dịch vụ nào liên quan đến giao dịch tiền ảo, bao gồm nhưng không giới hạn, dịch vụ thanh toán, chuyển khoản dịch vụ thẻ, dịch vụ chuyển đổi tiền tệ v.v.

ACB provides no services related to bitcoin transactions, including but not limited, payments, card transfer, foreign currency conversion, etc. under Vietnam laws and regulations of the State Bank of Vietnam.

- l. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

ACB shall not be accountable to the Cardholder/ Authorized person for executed transactions, losses or damages in case where:

- (i) ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của ACB.

The Merchant declines the Card which is not ACB's fault.

- (ii) Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.

Malfunctions, omissions, faults are caused by ATMs of other banks and machines of the CAU.

- (iii) Thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của ACB, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.

Natural calamities or any events happen beyond ACB's control or consequences of the fraudulence and counterfeit.

- (iv) Lỗi của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ vi phạm thỏa thuận của Bản điều khoản và điều kiện này vì bất cứ lý do gì.

Errors are made by the Cardholder/ Authorized person in the course of Card use and/or the Cardholder violates these T&C for any reasons.

- (v) Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không chủ động hủy thẻ cũ khi đề nghị ACB thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ/hủy thẻ.

The Cardholder/ Authorized person fails to destroy the invalid Cards after requesting the card replacement/reissuance/transfer/cancellation from ACB.

- (vi) Các trường hợp theo Khoản 5.5 Điều 5 Bản điều khoản, điều kiện này.

Circumstances that are in Article 5.5 of these T&C.

- m. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện trên ACBOnline và qua điện thoại.

To perform requests related to the Card use of the Cardholder/ Authorized person on ACB Online and via telephone.

- n. ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa ACB và Chủ thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ từ Chủ thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).

ACB is entitled to record conversation(s)/transaction(s) via telephone between ACB and the Cardholder to make written requests related to the Card which will be treated as evidence to solve disputes between the parties (if any).

- o. ACB không chịu mọi trách nhiệm liên quan đến việc thẻ phát sinh giao dịch gian lận/giao dịch không được chủ thẻ cho phép trong thời gian trước khi chủ thẻ thông báo với ACB bằng bất kỳ phương thức nào về các giao dịch gian lận/giao dịch không được chủ thẻ cho phép.

ACB takes no responsibilities for fraudulent/unauthorized transactions of the Card before the Cardholder notifies ACB of the fraudulent/unauthorized transactions in any forms.

- p. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ theo quy định tại Bản điều khoản và điều này, quy định của pháp luật và ACB hoàn toàn không chịu trách

nhệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ về việc chấm dứt sử dụng Thẻ.

To terminate the Card use of the Cardholder/ Authorized person under these T&C, laws and regulations and ACB bears no responsibilities for any harms of the Cardholder's reputation and prestige when terminating of the Card use.

- q. Tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng Thẻ thu hồi các khoản chi vượt nếu có của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ theo quy định tại Điều 8 Bản điều khoản và điều kiện này.

To temporarily suspend, terminate the Card use to collect the overdraft amounts (if any) of the Cardholder in accordance with Article 8 of these T&C.

- r. Tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng thẻ khi giấy tờ chứng minh tổ chức được thành lập hợp pháp, giấy tờ tùy thân của các cá nhân liên quan (người đại diện theo pháp luật, đại diện theo ủy quyền, cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ,...), giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam đối với cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ là người nước ngoài hết hiệu lực/hết hạn sử dụng mà chưa cập nhật giấy tờ mới hợp lệ theo quy định của ACB.

To temporarily suspend, terminate the Card use when documents proving the legal establishment of an organization, personal documents of related persons (legal representative, authorized representative, authorized person, etc.), and documents proving temporary residence in Vietnam for foreign authorized person have expired and have not updated in accordance with ACB's regulations

- s. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền, nghĩa vụ theo Bản điều khoản và điều kiện này cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ.

To transfer or entrust rights and obligations under these T&C for the third party without the consent of the Cardholder.

- t. Khởi kiện Chủ thẻ theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.

To initiate a lawsuit against the Cardholder under laws and regulations when the Cardholder violates the committed obligations.

- u. ACB 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.

ACB assumes no responsibilities for any harms of the Cardholder's reputation and prestige when terminating the Card use.

- v. Với các giao dịch Easy Payment thực hiện thông qua thẻ Chip Contactless, ACB không có nghĩa vụ cung cấp HDGD trong các trường hợp số tiền giao dịch thanh toán của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có giá trị nhỏ hơn số tiền quy định của từng Tổ chức thẻ quốc tế trong từng thời kỳ.

In terms of Easy Payment transactions executed via Contactless cards, ACB is not obliged to provide the TI if the Cardholder's/ Authorized person's transaction amounts are less than the limit under regulations of a certain ICA from time to time.

- w. ACB tự động đăng ký dịch vụ 3D Secured (áp dụng với thẻ ghi nợ quốc tế) và dịch vụ Ecommerce (áp dụng với thẻ ghi nợ nội địa) khi cấp mới bằng số điện thoại/email mà Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đã đăng ký trên hệ thống thẻ ACB khi Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện giao dịch đầu tiên tại các trang web có xác thực giao dịch trực tuyến 3D Secured/trang thanh toán nội địa Ecommerce.

ACB automatically registers 3D Secure (applicable to international debit cards) and

Ecommerce (applicable to domestic debt cards) for the new/extended debit card with the telephone number/email registered by the Cardholder/ Authorized person in ACB Card system when the Cardholder/ Authorized person performs the first transaction on the website requiring 3D Secured authentication/ website with domestic payment service (Ecommerce).

Trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thay thẻ, gia hạn thẻ, đổi số sau khi đã đăng ký dịch vụ, thẻ mới sẽ được chủ động đăng ký dịch vụ 3D Secure theo phương thức đã đăng ký trước đó (chỉ áp dụng cho phương thức OTP SMS/Email, OTP Token). Đối với phương thức mật khẩu tĩnh, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ liên hệ CN/PGD ACB để đăng ký lại dịch vụ.

If the Cardholder/ Authorized person wishes to replace and extend his/her card, change the card number after the registration, 3D Secure of a new card will be automatically registered with the registered method (only applied for SMS/Email OTP, Token OTP). In terms of static password method, the Cardholder/ Authorized person should contact ACB branches/sub-branches.

- x. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đồng ý cho ACB được quyền lưu giữ, sử dụng số điện thoại liên lạc, địa chỉ hộp thư điện tử của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam cho các mục đích khuyến mãi, cải thiện và cải tiến dịch vụ thẻ của ACB. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có quyền thay đổi đồng ý nêu trên bằng cách gửi thông báo (miễn phí) cho ACB thông qua hệ thống Contact Center 24/7.

The Cardholder/ Authorized person agrees that ACB has all rights to archive and use his/her telephone number and email address which are inside or outside Vietnam for the purposes of promotion and card service improvement. The Cardholder/ Authorized person has the right to change the prescribed agreement by sending notification (free of charge) to ACB via Contact Center 24/7.

- y. Trường hợp nghi ngờ thẻ có phát sinh các giao dịch gian lận hoặc không đúng qui định, ACB có quyền chủ động hủy việc đăng ký các gói hạn mức giao dịch hoặc khóa thẻ mà không cần có sự đồng ý của Chủ thẻ.

If ACB suspects that there are fraudulent or unlawful transactions arising in the card, ACB has the right to cancel transaction limits registered or block the card without the consent of the Cardholder.

Khi chọn đăng ký các gói hạn mức giao dịch ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên website ACB, Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm và đồng ý không khiếu nại đối với tất cả các giao dịch phát sinh trong thẻ kể từ ngày đăng ký gói hạn mức giao dịch cho dù chủ thẻ thực hiện hay ủy quyền cho người khác thực hiện. ACB có quyền từ chối các khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến các giao dịch này.

When registering transaction limits, other than standard limit published on ACB website, the Cardholder commits to be responsible and agrees not to make disputes on all transactions arising in the card from the date of transaction limits registered regardless of the card transactions executed by the Cardholder or authorized to other people. ACB has the right to decline disputes of the Cardholder subject to such transactions.

- z. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các khiếu nại giao dịch gian lận nếu ACB cho rằng chủ thẻ có thực hiện hoặc có liên quan đến các giao dịch khiếu nại.

ACB assumes no responsibility for fraudulent transaction disputes if ABC believes that the Cardholder has performed or relates to the transactions being claimed.

aa. ACB có quyền từ chối thanh toán Thẻ, tạm khóa Thẻ, thu hồi Thẻ trong các trường hợp sau:

ACB has the right to decline Card payments, temporary Card lock, revocation of Card in the following cases:

- Thẻ giả.

Counterfeit cards.

- Thẻ sử dụng trái phép.

Unlawful use of cards.

- Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.

Crime investigation and handling in accordance with applicable laws and regulations.

- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ trái với Bản các điều khoản và điều kiện này và trái quy định pháp luật.

Use of cards to make Card transactions against these T&C and applicable laws and regulations.

- Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất.

Stolen cards that have been reported by the Cardholder.

- Thẻ hết thời hạn sử dụng.

Expired cards.

- Thẻ bị khóa.

Locked card.

- Hạn mức không đủ chi trả khoản thanh toán.

Payment amounts exceeding the approved limit.

- Theo nhận định của ACB, giao dịch không do chính Chủ Thẻ thực hiện.

Transactions that have not been made by the Cardholder, from ACB's perspective.

- Giao dịch có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc tập quán sử dụng Thẻ.

Transactions against the applicable laws or Card use practices.

- Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.

ACB's suspicion of the Cardholder's honesty and transaction purpose in accordance with Law on anti-money laundering.

- Chủ Thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào với ACB.

The Cardholder's violations against any contract, commitment and agreement with ACB.

- ACB theo đánh giá và nhận định của mình, nghi ngờ thẻ bị gian lận.

ACB's suspicion of card fraud.

- Các thẻ sử dụng chung hạn mức tín dụng với thẻ được mở theo hình thức đăng ký trực tuyến thuộc các trường hợp sau:

Cards having a joint limit with cards opened online are categorized in the following cases:

- ✓ Dư nợ thẻ $\geq 90\%$ hạn mức cấp trong kỳ sao kê đầu tiên và trễ hạn thanh toán > 3 ngày trong kỳ thanh toán đầu tiên.

Card outstanding balance accounts for $\geq 90\%$ of the limit approved in the first statement and is late for payment > 3 days in the first payment cycle.

- ✓ Chủ thẻ sử dụng 100% hạn mức rút tiền cho phép trong kỳ sao kê đầu tiên và trễ hạn thanh toán > 3 ngày trong kỳ thanh toán đầu tiên.

The Cardholder has used 100% of the approved limit for withdrawal in the first statement and been late for payment > 3 days in the first payment cycle.

- ✓ Chủ thẻ giao dịch tại đơn vị chấp nhận thẻ (hay còn gọi là đại lý) mà ACB ghi nhận là gian lận đại lý.

The Cardholder makes transactions at the Merchants reported as merchant frauds.

- ✓ Chủ thẻ chậm thanh toán (không thanh toán/thanh toán dưới mức tối thiểu) ≥ 30 ngày.

The Cardholder has been late for payments (fails to pay/pays less than the minimum payment amount) ≥ 30 days.

- Tất cả các Thẻ sử dụng chung hạn mức tín dụng với Thẻ chậm thanh toán hoặc không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu của 02 (hai) kỳ liên tiếp.

Any Cards having a joint credit limit with Cards having late payment or unpaid minimum payment amount in full in 02 (two) consecutive cycles.

- Tất cả các Thẻ sử dụng chung hạn mức tín dụng với ít nhất 01 (một) Thẻ bị chuyển NQH.

Any Cards having a joint credit limit with at least 01 (one) delinquent Card.

- Các trường hợp khác theo quy định của ACB và/hoặc pháp luật.

Other cases regulated by ACB and/or by applicable laws.

11.2. Nghĩa vụ của ACB/ *Obligations of ACB:*

- a. Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ, ngoại trừ các khiếu nại, yêu cầu tra soát các giao dịch có giá trị nhỏ, cụ thể là những giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 50 EUR hoặc 50 USD hoặc số tiền quy đổi VND tương đương 50EUR hoặc 50USD tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...) và các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 200.000 VND (Hai trăm ngàn đồng) tại các loại hình ĐVCNT khác.

To resolve or answer disputes and tracking requests of the Cardholder, except for disputes and tracking requests of transaction amounts less than EUR 50 or 50 USD or correspondent amounts in VND at the Merchant in the travel and entertaining categories under regulations of the ICA (for instance: airplane, vehicle rent, ship, train, hotel, motel, restaurant, tourist agent, etc.) and card transaction amounts less than VND 200.000 (two thousand dong) in other categories of the Merchant.

- b. Công bố thông tin cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ về các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trên website của ACB.

To publish interest rate, fees and other changes in relation to the Card use of the Cardholder/ Authorized person on ACB's website.

- c. Thông báo cho Chủ thẻ về việc phát hành thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác theo phương thức quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện này hoặc phương thức khác mà ACB cho là phù hợp.

To notify the Cardholder of the issuance of card, account balance, card transaction history and other necessary information in the form specified in these T&C or other forms regulated by ACB.

- d. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện trên ACB Online hoặc do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ yêu cầu qua điện thoại.

To perform requests in respect of the Card use executed by the Cardholder/ Authorized person on ACB Online or requests of the Cardholder/ Authorized person via telephone.

- e. Thực hiện đúng thỏa thuận trong Bản điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản điều khoản và điều kiện, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

To properly perform the provisions of these T&C, amendments and supplements to the Terms and Conditions, commitments and other attached documents (if any).

- f. ACB có nghĩa vụ bảo mật thông tin của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu hoặc được Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đồng ý bằng văn bản.

Trong trường hợp ACB nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc cung cấp thông tin, bằng văn bản này, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đồng ý cho ACB cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong phạm vi và cách thức thích hợp với yêu cầu của cơ quan nhà nước, phù hợp với quy định pháp luật. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong trường hợp này sẽ do cơ quan nhà nước quyết định.

ACB is obliged to keep the Cardholder's/ Authorized person's information confidential and is not allowed to collect, use and transfer the Cardholder's/ Authorized person's information to the third party without the Cardholder's/ Authorized person's consent, except for the requests from the competent authority or written consent of the Cardholder.

In case ACB receives a request from the competent state authorities to provide information, by this set of Terms and Conditions, the Cardholder's/ Authorized person agree that ACB provides information and data related to the Cardholder's/ Authorized person within the extent and by the means compliant with the request of the state authorities and laws. In this case, the purpose and scope of use of the Cardholder's/ Authorized person's information is determined by the state authorities.

- g. Ngoài trường hợp quy định tại điểm e nêu trên, khi ACB nhận được thông tin bằng văn bản từ Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ về việc báo mất thẻ, khóa hoặc mở thẻ, kích hoạt thẻ, cấp lại PIN, khôi phục PIN và các yêu cầu khác trong quá trình sử dụng thẻ, ACB sẽ thực hiện các yêu cầu này của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong thời gian sớm nhất (tối đa không quá 30 ngày làm việc), tùy thuộc vào loại yêu cầu của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ và điều kiện làm việc, cung cấp dịch vụ của ACB tại thời điểm nhận được yêu cầu (ngoại trừ yêu cầu báo mất thẻ sẽ được xử lý tối đa 05 ngày làm việc đối với thẻ nội địa và tối đa 10 ngày làm việc đối với thẻ quốc tế kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ bằng văn bản).

Apart from the cases mentioned in point e, when ACB receives the Cardholder's/ Authorized person's written notifications of lost cards, card blockage, card opening, card activation,

PIN reissuance, PIN reset and other requests in the course of the card use, ACB will perform these requests of the Cardholder/ Authorized person as soon as possible (no later than 30 business days), depending on the Cardholder's/ Authorized person's requests and working conditions and service provision of ACB at the time receiving the requests (except for card loss, in case of loss of domestic and international cards, the handling time shall not exceed 05 working days and 10 working days from the date of receipt of request, respectively).

Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải thanh toán các phí liên quan được ACB công bố tại website www.acb.com.vn. Trong trường hợp các yêu cầu của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ được thực hiện thông qua fax, điện thoại, thư điện tử, ATM hoặc các phương thức khác, ACB có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu ACB không nhận dạng và xác thực được yêu cầu này là do chính Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện. Việc nhận dạng Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ được thực hiện thông qua thông tin cá nhân của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đã đăng ký với ACB và thông tin trên thẻ; và ACB được miễn trách nhiệm hoàn toàn trong việc thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

The Cardholder/ Authorized person shall pay for relevant fees published on www.acb.com.vn. In cases where requests of the Cardholder/ Authorized person executed by fax, telephone, email, ATM or other methods and ACB has the right to decline performing these transactions due to failure to identify and verify requests of the Cardholder/ Authorized person. The identification will be made based on the registered personal information of the Cardholder/ Authorized person and card information; and ACB excludes liabilities of the performance of the Cardholder's/ Authorized person's requests when Cardholder's/ Authorized person's personal information received is accurate and complete.

- h. ACB cam kết thực hiện đúng các quy định của Bộ Công thương và tuân thủ đúng các quy trình về tổ chức chương trình khuyến mại.

ACB is committed to fulfilling obligations under regulations of the Ministry of Industry and Trade and comply with promotion provisions.

11.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Bản điều khoản và điều kiện này.
Other rights and obligations under laws and regulations and these T&C.

ĐIỀU 12: THÔNG BÁO

ARTICLE 12: NOTIFICATION

- 12.1. Chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có) cam kết địa chỉ trụ sở/nơi cư trú của chủ thẻ và bên bảo đảm nêu tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ hoặc tại các hợp đồng bảo đảm là địa chỉ trụ sở/nơi cư trú hợp pháp hiện nay của chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có).

The Cardholder and the guarantor (if any) undertake the office/residing address of the Cardholder and the guarantor mentioned in the Agreement on debit card opening and use or in guarantee contracts is legal and current.

Đây là địa chỉ ACB gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản 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 ACB. Chủ thẻ phải thông báo cho ACB về sự thay đổi địa chỉ trụ sở chính, địa chỉ giao dịch, địa chỉ thường trú, địa

chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ. ACB 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.

ACB will send all transaction documents, materials during the performance of these T&C, as well as state authorities will send invitations, notifications, litigation documents and public information to such address with the aims of requiring the Cardholder to fulfil his/her obligations against ACB. The Cardholder must notify ACB of changes of head office address, trading address, permanent/temporary address, mailing address, domicile. ACB will take no responsibilities for losses and damages if the Cardholder fails to notify the prescribed changes.

- 12.2. Tất cả các trao đổi, văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin của chủ thẻ được ACB thông báo đến Chủ thẻ theo một trong các phương thức như: đăng tải trên website chính thức của ACB, gửi thư điện tử, nhắn tin (sms), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ thẻ đã đăng ký với ACB, thông báo trên ứng dụng ACB One. Chủ thẻ phải thông báo cho ACB về sự thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. ACB 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.

All exchange information, documents, transaction invoices, notifications on information relating to the Cardholder shall be notified to the Cardholder by ACB in one of the following forms: publishing on ACB official website, sending emails or SMS or telephoning the Cardholder via his/her cell phone or landline telephone registered with ACB, push notification on ACB ONE application. The Cardholder must notify ACB of the changes of the email address, cell phone number, landline number. ACB will take no responsibilities for losses and damages if the Cardholder fails to notify the prescribed changes.

- 12.3. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận/ *Any transaction documents, materials shall be deemed to be received by the Cardholder:*

- a. Trong vòng 07 (bảy) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư đến địa chỉ đã đăng ký trên hợp đồng; hoặc

Within 07 (seven) days since the date of sending (based on the postmark) via mailing, in case of mailing to the address stated on an agreement with ACB; or

- b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc

On the date of sending via fax; or

- c. Vào ngày ACB gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử(email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc

On the date of sending automatic SMS/email, of telephoning by ACB; or

- d. Từ thời điểm Chủ thẻ/Người thay mặt chủ thẻ nhận thông báo tại địa chỉ đã đăng ký theo hợp đồng trong trường hợp gửi thông báo trực tiếp; hoặc

At the time the Cardholder/Person acting on behalf of the Cardholder receives notification in-person at the address registered in the agreement; or

- e. Vào ngày công bố trên website chính thức của ACB và/hoặc các website khác của ACB hoặc qua ứng dụng ACB One; hoặc

On the date of publishing the transaction documents and materials on ACB official website and/or other ACB websites or on ACB ONE app; or

- f. Vào ngày ACB thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

On the date that ACB publishes the transaction documents and materials in other forms.

- 12.4. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến Thẻ được ACB gửi cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ để lộ những thông tin này.

The Cardholder/ Authorized person is liable for keeping information related to the Card confidential sent by ACB to the Cardholder/ Authorized person via message, telephone, facsimile, email, post or in person. The Cardholder/ Authorized person takes responsibilities for losses and disputes for ACB and/or the third party (if any) in case that the Cardholder/ Authorized person reveals the information.

- 12.5. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ với ACB và/hoặc với bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải ký tên, gửi cho ACB và được ACB xác nhận về việc đã nhận văn bản. Tuy nhiên, ACB 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 ACB tin rằng do chính Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đưa ra hay ủy quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đưa ra hay ủy quyền.

Any written notifications, confirmations, offers, requests of the Cardholder/ Authorized person for ACB and/or for the relevant third party shall be signed and sent by the Cardholder/ Authorized person to ACB and shall be confirmed the document receipt by ACB. However, ACB is entitled (but not obliged) to accept and perform the requests via facsimile, telephone or email that are believed to be made or authorized by the Cardholder/ Authorized person although the requests may not be made or authorized by the Cardholder/ Authorized person.

ĐIỀU 13 LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

ARTICLE 13: GOVERNING LAW – DISPUTE RESOLUTION

- 13.1. Bản 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.

These T&C shall be governed under Vietnam laws and regulations of international card issuance, use and payment.

- 13.2. Trong quá trình thực hiện Bản 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.

Any conflicts arising during the performance of these T&C will be discussed and negotiated by the parties. Where it cannot be settled by agreement or negotiation, the disputes shall be settled by Vietnamese Competent Court.

- 13.3. Trong quá trình giải quyết tranh chấp tại Tòa án, nếu vì bất cứ lý do gì mà một bên vắng mặt thì bên kia có quyền yêu cầu Tòa xét xử vụ án vắng mặt. Các thủ tục xét xử do Tòa án quyết định theo quy định pháp luật.

In the course of solving disputes at the Court, where either party is absent for any reasons, the other party is entitled to request the Court to settle disputes in absence. The trial procedures shall be decided by the Court under laws and regulations.

- 13.4. Bên thua kiện phải chịu toàn bộ án phí và tất cả các phí, chi phí tố tụng khác, các chi phí bồi thường được xác định theo nguyên tắc bồi thường thiệt hại của pháp luật dân sự và quyết định của cơ quan có thẩm quyền. Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các trách nhiệm của mình theo Bảng các điều khoản và điều kiện này trong suốt quá trình các bên tiến hành bất kỳ thủ tục tố tụng nào.

The losing party shall cover the court fee, other fees, proceeding fees and indemnity costs stated under indemnity principles of civil law and decisions of the competent authority. Apart from other written consent, the parties shall perform their responsibilities under these T&C during any prosecutions.

- 13.5. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản điều khoản và điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Bản 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 hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

Where one or multiple provisions or any parts of these T&C are unlawful, null and void or unenforceable under any applicable laws within any power; the legality, effect and enforcement of the remaining provisions of these T&C will not be affected within such power and/or any power.

- 13.6. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của ACB theo như Bản điều khoản và điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của ACB, trừ khi ACB có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

No delay or omission of ACB to execute its rights and obligations under these T&C shall be deemed to be waived in part or in whole of ACB rights and obligations, except for ACB's written notification of the waiver of its rights and obligations.

- 13.7. Trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, nơi cư trú mới theo quy định tại Khoản 10.2 Điều 10 Bản điều khoản và điều kiện này và/hoặc đã gạch tên khỏi hộ khẩu và/hoặc xuất cảnh quá sáu tháng mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ trả nợ các khoản chi vượt (nếu có). Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại Giấy đề nghị cấp thẻ trả trước là nơi cư trú cuối cùng của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ. ACB được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt, và Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.

If the Cardholder/ Authorized person violates notification obligations of changes of permanent and temporary address, domicile as stated in Article 10.2 of these T&C and/or the name of the Cardholder/ Authorized person is removed from the family record book and/or the Cardholder/ Authorized person exists the country more than six months without notifying the most recent address, domicile; the Cardholder is believed to hide the address with the aims of avoiding overdraft repayment obligations (if any). In this circumstance, the address written in the Application on prepaid card opening shall be the final address of the Cardholder/ Authorized person. ACB is entitled to request the Court to conduct absent trial, and the Cardholder/ Authorized person accepts the absent trial even without his/her testimony.

13.8. Trường hợp Tòa án buộc Chủ thẻ phải trả nợ các khoản chi vượt (nếu có), Chủ thẻ phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của ACB trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư).

Where the Cardholder is forced to pay the overdraft amounts (if any) by the Court, the Cardholder shall incur fees under laws and regulations and other fees arising of ACB in the course of the prosecution including: transportation fees and attorney fee (if hiring the lawyer).

ĐIỀU 14: QUY ĐỊNH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

ARTICLE 14: REGULATIONS ON PERSONAL DATA PROCESSING

14.1. Tùy theo từng dịch vụ cụ thể, trong từng thời điểm cụ thể, theo quy định pháp luật, quy định của ACB, ACB sẽ xử lý một/một số/tất cả các dữ liệu cá nhân (của Chủ Thẻ và/hoặc của Chủ thẻ dữ liệu khác do Chủ Thẻ cung cấp) sau:

Depending on each specific service, from time to time, under laws and regulations, as well as ACB's regulations, ACB will process some/all personal data (of the Cardholder and/or Other Data Subject provided by the Cardholder) as follows:

a. Dữ liệu cá nhân Cơ bản

Basic Personal Data

- (i) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
Family name, middle name and given name on the birth certificate and other names (if any);
- (ii) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
Date of birth, death or going missing;
- (iii) Giới tính;
Gender;
- (iv) Nơi sinh, Quốc tịch;
Place of birth, nationality;
- (v) Địa chỉ thường trú, tạm trú, liên hệ;
Permanent, temporary, contact address;
- (vi) Tình trạng hôn nhân;
Marital status;
- (vii) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái, vợ chồng,...), thông tin về người đại diện/giám hộ;
Information about the individual's family relationship (parents, children, spouses, etc.), information about the representative/guardian;
- (viii) Số chứng minh nhân dân/căn cước công dân/ thẻ căn cước, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế và các thông tin có liên quan (***ví dụ: thông tin quá trình nộp thuế, thông tin chi trả/thụ hưởng bảo hiểm...***) hoặc loại giấy tờ tùy thân, ngày, tháng, năm cấp, thời hạn sử dụng.
I.D. number, I.D. Card number, personal identification number, passport number, driver's license number, vehicle license plate, taxpayer identification number, social security number, health insurance card number and other related information; (for example: tax filing history, insurance payment/benefit information), or type of identification document, date of issuance, and expiration date.
- (ix) Số điện thoại;

Phone number;

- (x) Thông tin về tài khoản số, bao gồm cả địa chỉ thư điện tử, fax, các tài khoản trên môi trường số, thông tin khác có liên quan;

Information regarding digital identity, including email address, fax number, digital accounts, other related information;

- (xi) Thông tin về giao dịch ngân hàng tại ACB hoặc thông qua hệ thống của ACB và/hoặc các hệ thống có kết nối với ACB như: số tài khoản, **tên tài khoản** và giao dịch ngân hàng phát sinh thông qua việc sử dụng máy POS, máy ATM của ACB hoặc ATM của các ngân hàng khác hoặc thông tin giao dịch trên kênh số của tại ACB (loại thiết bị, hệ điều hành, loại trình duyệt, cài đặt trình duyệt, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày/giờ kết nối với website, ACB ONE và các thông tin liên lạc kỹ thuật khác); **thông tin bên thụ hưởng trong giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt (tên, số hiệu tài khoản thanh toán).**

*Information about banking transactions at ACB or through ACB's system and/or other systems linking with ACB's system such as: account numbers, **account' name** and transactions at POS, ATMs of ACB or of other banks or transaction information on digital channels of ACB (type of devices, operation system, browsers, browser settings, IP addresses, language settings, date/time accessing websites, ACB ONE and other technical contact information); **beneficiary information in cashless payment transactions (name, payment account number).***

- (xii) Dữ liệu phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng; dữ liệu về vị trí được xác định qua dịch vụ định vị;

Data reflects activities and history of activities in cyberspace; personal location identified via positioning services;

- (xiii) Nghề nghiệp và các thông tin khác chi tiết, liên quan đến việc làm; (**ví dụ: nơi làm việc, chức vụ, quá trình công tác, tiền lương, phúc lợi, nghỉ phép, đào tạo...**).

Information about the individual's career and other details relating to jobs; (for example: workplace, job title, employment history, salary, benefits, leave, training, etc.).

- (xiv) Thông tin học vấn, bằng cấp, chứng chỉ;

Information about the individual's education, degrees, certificates;

- (xv) Dữ liệu tiếp thị: các mối quan tâm đối với quảng cáo; dữ liệu cookie; lịch sử hoạt động của người dùng trên các nền tảng số và các kênh giao dịch chính thức của ACB; phản ứng với tiếp thị trực tiếp; và lựa chọn không tham gia tiếp thị trực tiếp;

Marketing data: interest toward advertisement, cookies, activity history of users on digital platforms and official transaction channels of ACB, reactions toward direct marketing and choices of not participating in direct marketing;

- (xvi) **Thông tin tối thiểu liên quan đến thông tin của người khởi tạo giao dịch, gồm: tên của người khởi tạo; địa chỉ đăng ký thường trú hoặc số định danh của người khởi tạo.**

Minimum information related to the transaction initiator, including: the name of the initiator; permanent registered address or the initiator's identification number

b. Dữ liệu cá nhân Nhạy cảm

Sensitive Personal Data

- (xvii) Chữ ký, chữ viết, bao gồm cả chữ ký điện tử;

Signatures, handwriting including digital signatures;

(xviii) Hình ảnh, dữ liệu sinh trắc học (dấu vân tay, gương mặt, móng mắt...), bản ghi âm, ghi hình **Chủ Thể Dữ Liệu**, bao gồm cả các cuộc trò chuyện **của ACB với Chủ Thể Dữ Liệu** thông qua các kênh liên lạc của ACB và/hoặc do ACB thực hiện;

Images, biometric data (fingerprint, face, iris, etc.), audio and video recordings of the Data Subject, including conversations between ACB and the Data Subject via contact channels of ACB and/or made by ACB;

(xix) Tình trạng sức khỏe và đời tư **được ghi trong** hồ sơ bệnh án, **không bao gồm thông tin về** nhóm máu;

Health condition and lifestyle recorded in medical records, excluding information about blood type;

(xx) **Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc; đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;**

Information related to racial origin, ethnic origin; inherited or acquired genetic characteristics of the individual;

(xxi) **Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;**

Location data of the individual determined through positioning services;

(xxii) **Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết;**

Other personal data as prescribed by law that is considered sensitive and requires appropriate security measures;

(xxiii) **Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin khác về định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;**

Customer information of credit institutions, foreign bank branches, payment intermediary service providers, and other authorized organizations, including: other identification information of customers as prescribed by law, account information, deposit information, asset custody information, transaction information, and information about organizations or individuals acting as guarantors at credit institutions, foreign bank branches, or payment intermediary service providers.

(xxiv) Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;

Political views and religious beliefs;

(xxv) Thông tin về tài chính (**ví dụ: thu nhập, chi phí và/hoặc lịch sử tín dụng, thông tin thuế**), tài khoản, tài sản gửi, tiền gửi **theo Quy Định Pháp Luật;**

Financial information (e.g., income, expenses and/or credit history, tax information), accounts, deposited assets, and deposits as prescribed by law;

(xxvi) **Thông tin về thuộc tính vật lý đặc điểm sinh học riêng của cá nhân, dữ liệu về tội phạm và hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;**

Information regarding the physical attributes and unique biological characteristics of an individual, as well as data on criminal records and criminal behavior collected and stored by law enforcement authorities;

(xxvii) Các thông tin khác có liên quan (bao gồm cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định pháp luật) mà có ảnh hưởng trực tiếp/gián tiếp hoặc phát sinh từ/liên quan

đến việc xác lập quan hệ cung cấp sản phẩm, dịch vụ **hoặc quan hệ lao động** hoặc quan hệ pháp lý khác **giữa ACB với Chủ Thẻ Dữ Liệu;**

Other relevant information (including sensitive personal data as specified by laws and regulations) that directly/indirectly affects or arises from/relates to the establishment of partnership for providing products, services or an employment relationship or other legal relationships between ACB and the Data Subject;

(xxviii) **Thông tin tối thiểu liên quan đến thông tin của người khởi tạo giao dịch, gồm: số ví điện tử hoặc số tài khoản của người khởi tạo; số tham chiếu giao dịch (khi không có tài khoản).**

Minimum information related to the transaction initiator, including: the e-wallet number or account number of the initiator; the transaction reference number (when no account is available).

14.2. Cung cấp dữ liệu cá nhân của Bên thứ ba

Provision of personal data of the Third Party

a) Bằng văn bản này, Chủ Thẻ cam đoan và bảo đảm:

By accepting this set of T&C, the Cardholder represents and warrants:

i. Chủ Thẻ đã giải thích cho Chủ thẻ dữ liệu (những người được liệt kê sau đây) rằng dữ liệu cá nhân của họ được chia sẻ, xử lý cho/bởi ACB;

The Cardholder has informed the Data Subjects (as listed herein) that their personal data has been shared and processed to/by ACB;

ii. Đã có sự ủy quyền/chấp thuận/đồng ý của những Chủ thẻ dữ liệu về việc chia sẻ, xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.

The Cardholder has obtained the authorization/approval/consent of Data Subjects about the sharing and processing of their personal data under laws and regulations.

b) Trong phạm vi nội dung này, Chủ thẻ dữ liệu bao gồm nhưng không giới hạn: vợ/chồng, cha/mẹ, con, anh/chị/em, ông bà nội/ngoại, cô/dì/chú/bác, bạn bè, bên thụ hưởng, người thừa kế theo pháp luật, người quản lý, bên được ủy quyền, đối tác, bên bảo đảm, người phụ thuộc, người đại diện, kế toán trưởng, chủ sở hữu, cổ đông, người lao động, người liên hệ và/hoặc cá nhân khác của và/hoặc liên quan đến người cung cấp.

Within the extent of this clause, the Data Subject could be, including but not limited to: a spouse, parent, child, sibling, grandparent, aunt, uncle, friend, beneficiary, legal heir, manager, authorized person, partner, guarantor, dependent, representative, chief accountant, owner, shareholder, employee, contact person and/or other individuals of and/or relating to the provider.

14.3. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân

Purpose of personal data processing

ACB có thể thu thập, xử lý và chia sẻ dữ liệu cá nhân **của Chủ Thẻ Dữ Liệu** cho các mục đích tuân thủ quy định pháp luật, kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của ACB, chẳng hạn như:

ACB is entitled to collect, process and share personal data of the Data Subject for purposes of the compliance with laws and regulations, business, operation, management, activities of ACB such as:

- a) Duy trì chất lượng, phát triển và cung cấp các tiện ích, sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính, ngân hàng, **bảo hiểm (do ACB cung cấp hoặc thông qua ACB), bao gồm nhưng không giới hạn ở:**

Maintain quality, develop and provide financial, banking, and insurance utilities, products, or services (provided by ACB or through ACB), including but not limited to:

- (i) **Các hoạt động Ngân Hàng theo Quy Định Pháp Luật.**

Banking activities in accordance with applicable laws;

- (ii) **Các hoạt động bảo hiểm thông qua ACB.**

Insurance activities through ACB;

- (iii) **Việc nghiên cứu, lập kế hoạch và phân tích thống kê cho các mục đích phát triển hoặc cải thiện sản phẩm, dịch vụ, bảo mật, chất lượng dịch vụ, chiến lược quảng cáo hoặc các chiến lược khác của ACB.**

Research, planning, and statistical analysis for purposes of developing or improving products, services, security, service quality, advertising strategies, or other strategies of ACB.

- b) Liên lạc với Chủ thể dữ liệu, **bao gồm** cung cấp cho Chủ thể dữ liệu thông tin cập nhật về các thay đổi đối với sản phẩm, dịch vụ và tiện ích (do ACB cung cấp hoặc thông qua ACB) bao gồm mọi sửa đổi, bổ sung, mở rộng, đình chỉ và thay thế hoặc đối với các sản phẩm, dịch vụ và tiện ích đó; thu thập ý kiến của Chủ thể dữ liệu thông qua các cuộc khảo sát.

*Contact the Data Subjects, **included** provide the Data Subjects with update on products, services and utilities (offered by ACB or through ACB) including any amendments, supplements, extensions, suspensions and replacements to such products, services and utilities; gather opinions of the Data Subjects via surveys.*

- c) **Quản lý cơ sở hạ tầng, hoạt động kinh doanh của ACB và tuân thủ các chính sách và thủ tục nội bộ cũng như các Quy Định Pháp Luật;**

Manage ACB's infrastructure and business operations, and ensure compliance with internal policies and procedures as well as applicable laws and regulations;

- d) Giải quyết, **điều tra, tra soát hoặc** phản hồi bất kỳ khiếu nại hoặc tranh chấp nào của Chủ thể dữ liệu hoặc có liên quan đến Chủ thể dữ liệu.

*Settle, **investigate, review, or respond** to any disputes or disputes of the Data Subjects or relating to the Data Subjects.*

- e) **Nhận biết Khách hàng, xác minh thông tin nhận biết khách hàng** nhằm mục đích cung cấp các phương tiện/sản phẩm/dịch vụ của ACB **hoặc phục vụ công tác tuyển dụng nhân sự;**

Identifying Customers and Verifying Customer Information for the Purpose of Providing ACB's Facilities/Products/Services or Serving Recruitment Activities;

- f) Kiểm tra lịch sử tín dụng, hoặc thẩm định khách hàng theo các quy định pháp luật.

Check credit history or evaluate borrowers in accordance with laws and regulations.

- g) **Chấm điểm, xếp hạng tín dụng, đánh giá thông tin tín dụng, đánh giá mức độ tín nhiệm về tín dụng của Chủ Thể Dữ Liệu;**

Credit scoring, credit rating, assessment of credit information, and evaluation of the creditworthiness of the Data Subject;

- h) **Tuân thủ tất cả các văn bản quy phạm pháp luật, luật, quy định, quy tắc, công văn, chỉ thị, lệnh, hướng dẫn và/hoặc yêu cầu hiện hành từ bất kỳ cơ quan có thẩm quyền địa phương hoặc nước ngoài nào, bao gồm cơ quan quản lý, chính phủ, thuế và thực thi pháp luật hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác;**

Compliance with all applicable legal instruments, laws, regulations, rules, official letters, directives, orders, guidelines, and/or requirements issued by any competent local or foreign authority, including regulatory bodies, government agencies, tax authorities, law enforcement, or other competent authorities;

- i) Giám sát các sản phẩm và dịch vụ do ACB cung cấp hoặc cung cấp thông qua ACB.
Monitor products and services provided by ACB or offered through ACB.
- j) Tạo, điều chỉnh và duy trì các mô hình liên quan đến tín dụng và rủi ro.
Create, adjust and maintain models relating to credit and risks.
- k) Báo cáo tài chính, báo cáo theo quy định, báo cáo quản lý, quản lý rủi ro (bao gồm giám sát rủi ro tín dụng), mục đích kiểm toán và lưu giữ hồ sơ.
Produce financial statements, statutory reports, management reports and manage risks (including assessing credit risk) for the purposes of audit and filing.
- l) Liên quan đến việc thực hiện các nhiệm vụ và nghĩa vụ của ACB khi làm việc với tư vấn pháp lý, tư vấn tài chính; hoặc tuân thủ hợp đồng giữa ACB và bên thứ ba khác.
Perform tasks relating to the responsibilities and obligations of ACB in case of legal consultancy, financial consultancy; or performance of agreements between ACB and other third party.
- m) Quản lý các lợi ích hoặc quyền lợi liên quan đến mối quan hệ của ACB với Chủ Thể Dữ Liệu hoặc phát sinh từ việc Chủ Thể Dữ Liệu tham gia vào các sự kiện, chiến dịch hoặc quảng cáo tiếp thị của ACB hoặc kết hợp với các Bên Thứ Ba, thông qua chương trình ACB Rewards hoặc các chương trình tương tự.
Manage benefits or entitlements related to ACB's relationship with the Data Subject, or arising from the Data Subject's participation in ACB's events, campaigns, or marketing programs, including those conducted in collaboration with third parties, through the ACB Rewards or similar programs.
- n) Thực hiện các giao dịch chuyển nhượng, chuyển giao quyền, nghĩa vụ theo những Hợp đồng/thỏa thuận giữa Chủ Thể Dữ Liệu và/hoặc Bên Thứ Ba với ACB.
Execute transfer or assignment of rights and obligations under contracts/agreements between the Data Subject and/or third parties and ACB.
- o) Bảo vệ hoặc thực thi các quyền của ACB, bao gồm cả các quyền liên quan đến việc thực hiện các biện pháp thu hồi nợ.
Protect or discharge rights of ACB, including rights relating to the adoption of debt collection measures.
- p) **Phục vụ mục đích phòng, chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt tuân thủ các quy định về cấm vận hoặc gửi cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định pháp luật trong từng thời kỳ;**
For the purpose of preventing and combating money laundering, terrorist financing, and the proliferation of weapons of mass destruction, in compliance with applicable sanctions regulations, or for submission to competent authorities, organizations, or individuals as required by law from time to time.
- q) **Theo bất kỳ mục đích nào khác mà Ngân hàng thông báo cho Chủ thể dữ liệu, vào thời điểm thu thập dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu hoặc trước khi bắt đầu xử lý liên quan hoặc theo yêu cầu khác hoặc được luật hiện hành cho phép;**
For any other purpose notified by the Bank to the Data Subject at the time of collecting the Data Subject's personal data or prior to commencing the relevant processing, or as otherwise required or permitted by applicable law;

- r) **Cung cấp các thông tin tối thiểu liên quan đến giao dịch ủy nhiệm chi, chuyển tiền (qua TKTT hoặc không qua TKTT), hoặc thanh toán thực hiện tại ACB theo yêu cầu của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên thụ hưởng;**

To provide the minimum information related to remittance transactions, fund transfers (via payment accounts or otherwise), or payments executed at ACB as requested by the payment service provider serving the beneficiary;

- s) **Thực hiện thông báo với Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam về việc Người ký phát séc đã ký phát séc không đủ khả năng thanh toán và về việc séc bị mất;**

To notify the National Credit Information Center of Vietnam regarding the issuance of dishonored checks by the drawer and any cases of lost checks;

- t) **Cung cấp thông tin theo yêu cầu tổ chức tài chính là bên thụ hưởng hoặc tổ chức tài chính trung gian theo quy định pháp luật;**

To provide information upon request by the beneficiary financial institution or intermediary financial institution in accordance with applicable law;

- u) **Thực hiện các hoạt động khác liên quan đến việc kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của ACB;**

To carry out other activities related to ACB's business, operations, management, and activities;

- v) **Thực hiện giao dịch chuyển tiền giữa các ví điện tử hoặc giữa ví điện tử với tài khoản đồng VN hoặc thẻ ghi nợ có gắn với tài khoản đồng VN mở tại Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ phục vụ người khởi tạo có trách nhiệm cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ phục vụ người thụ hưởng khi yêu cầu các thông tin tối thiểu liên quan đến thông tin của người khởi tạo giao dịch, gồm: tên của người khởi tạo, số ví điện tử hoặc số tài khoản của người khởi tạo; địa chỉ đăng ký thường trú hoặc số định danh của người khởi tạo hoặc số tham chiếu giao dịch (khi không có tài khoản).**

To execute fund transfers between e-wallets or between e-wallets and VND-denominated accounts or debit cards linked to VND-denominated accounts opened at banks, foreign bank branches, or payment service providers, and to provide the minimum information related to the originator of the transaction upon request by the payment service provider serving the beneficiary, including: the originator's name, e-wallet number or account number; registered permanent address or identification number of the originator or transaction reference number (where no account exists).

14.4. Chia sẻ dữ liệu cá nhân

Sharing of personal data

Nhằm mục đích phục vụ trải nghiệm của Chủ Thể Dữ Liệu tại ACB, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên thụ hưởng trong giao dịch chuyển tiền với sự đồng ý của Chủ Thể Dữ Liệu theo bất kỳ cách thức nào hoặc tuân thủ Quy Định Pháp Luật, ACB có thể chia sẻ dữ liệu cá nhân của Chủ Thể Dữ Liệu cho các Bên Thứ Ba. Cụ thể như sau:

For the purpose of enhancing the Data Subject's experience at ACB, facilitating payment service providers serving the beneficiary in fund transfer transactions with the Data Subject's consent in any manner, or complying with Legal Regulations, ACB may share the Data Subject's personal data with Third Parties. Specifically as follows:

- a) Các nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho ACB bao gồm và không giới hạn ở các dịch vụ công nghệ thông tin, các dịch vụ marketing, khảo sát thị trường, các dịch vụ đào tạo, và theo quy định pháp luật.

Product and service supplier of ACB, including but not limited to information technology services, marketing services, market research, training services, and as required by law.

- b) **Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam;**

National Credit Information Center of Vietnam;

- c) **Các công ty tư vấn chuyên nghiệp;**

Professional consulting firms;

- d) **Các đối tác tài chính, các tổ chức tín dụng, các công ty trung gian thanh toán có quan hệ tài chính với ACB;**

Financial partners, credit institutions, and payment intermediaries that have financial relationships with ACB;

- e) Các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Competent state authorities under laws and regulations.

- f) **Bất kỳ bên nào mà ACB xét thấy là cần thiết vì mục đích xử lý dữ liệu cá nhân nêu tại mục đích xử lý dữ liệu.**

Any party that ACB deems necessary for the purpose of processing personal data as stated in the data processing purposes.

- g) **Các tổ chức tài chính là bên thụ hưởng hoặc tổ chức tài chính trung gian theo quy định pháp luật.**

Financial institutions that are beneficiaries or intermediary financial institutions in accordance with applicable law

- h) **Trong trường hợp ACB nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc cung cấp thông tin, bằng văn bản này, Khách Hàng đồng ý cho ACB cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách Hàng trong phạm vi và cách thức thích hợp với yêu cầu của cơ quan nhà nước, phù hợp với quy định pháp luật.**

In the event that ACB receives a request from a competent state authority to provide information, by this document, the Customer agrees that ACB may provide information and data related to the Customer within the scope and manner appropriate to the authority's request and in compliance with applicable law

Việc chia sẻ dữ liệu cá nhân của Chủ Thể Dữ Liệu cho Bên Thứ Ba đảm bảo nguyên tắc **và có cam kết bảo mật, quy trình kiểm tra, giám sát về quy trình xử lý dữ liệu**: Bên Thứ Ba chỉ sử dụng dữ liệu cá nhân cần thiết cho mục đích thực hiện các chức năng, công việc mà ACB chỉ định, thuê và/hoặc theo Quy Định Pháp Luật.

The sharing of the Data Subject's personal data with Third Parties shall ensure compliance with principles and include commitments on confidentiality, as well as processes for inspection and supervision of data processing. Third Parties shall only use the necessary personal data for the purpose of performing the functions or tasks designated or contracted by ACB and/or as required by Legal Regulations.

14.5. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thể dữ liệu

Rights and obligations of Data Subject

- a) Chủ thể dữ liệu có thể yêu cầu cung cấp thông tin **chi tiết theo các quy định tại Quy định xử lý dữ liệu cá nhân này hoặc** chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình **do ACB nắm giữ** theo quy định, hướng dẫn của ACB. Theo Quy Định Pháp Luật, ACB có thể tính phí xử lý yêu

cầu cung cấp thông tin của Chủ Thể Dữ Liệu. Khoản phí này phụ thuộc vào tính chất và mức độ phức tạp của yêu cầu cung cấp thông tin của Chủ Thể Dữ Liệu. **Trường hợp không thể chỉnh sửa dữ liệu cá nhân vì lý do chính đáng, ACB sẽ thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân yêu cầu biết.**

The Data Subject may request detailed information in accordance with the provisions of this Personal Data Processing Regulation or request the correction of their personal data held by ACB in accordance with ACB's regulations and guidelines. In accordance with Legal Regulations, ACB may charge a fee for processing the Data Subject's request for information. This fee depends on the nature and complexity of the Data Subject's request for information. In cases where personal data cannot be corrected for legitimate reasons, ACB will notify the requesting authority, organization, or individual accordingly.

b) Chủ Thể Dữ Liệu còn có các quyền theo Quy Định Pháp Luật sau đây:

The Data Subject also has the following rights under Legal Regulations:

(i) Được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân;

To be informed about personal data processing activities;

(ii) Đồng ý hoặc không đồng ý, yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân;

To consent or refuse consent, and to request withdrawal of consent for personal data processing;

(iii) Xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân;

To view, correct, or request correction of personal data;

(iv) Yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân;

To request provision, deletion, or restriction of personal data processing; to submit objections to personal data processing;

(v) Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

To lodge complaints, denunciations, initiate lawsuits, and claim compensation for damages in accordance with the law;

(vi) Yêu cầu ACB thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.

To request ACB to implement measures and solutions to protect their personal data in accordance with the law.

c) Các quyền này sẽ được thực hiện theo Quy Định Pháp Luật có liên quan và theo thỏa thuận giữa các bên.

These rights shall be exercised in accordance with the relevant Legal Regulations and the agreements between the parties.

d) Nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân bao gồm:

The obligations of the Data Subject include:

(i) Tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình;

Protecting their own personal data;

(ii) Tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác;

Respecting and protecting the personal data of others;

(iii) Cung cấp đầy đủ, chính xác dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật, theo hợp đồng hoặc khi đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình;

Providing complete and accurate personal data as required by law, under contract, or when consenting to the processing of their personal data;

- (iv) **Chấp hành pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống hoạt động xâm phạm dữ liệu cá nhân.**

Complying with laws on personal data protection and participating in the prevention and combating of personal data infringement activities.

- e) **Chủ thể dữ liệu cá nhân khi thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc sau đây:**

When exercising their rights and obligations, the Data Subject must fully comply with the following principles:

- (i) **Thực hiện theo quy định của pháp luật; tuân thủ nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân theo hợp đồng. Việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân phải nhằm mục đích bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của chính chủ thể dữ liệu cá nhân đó;**

Act in accordance with the law and fulfill contractual obligations of the Data Subject. The exercise of rights and obligations must aim to protect the lawful rights and interests of the Data Subject;

- (ii) **Không được gây khó khăn, cản trở việc thực hiện quyền, nghĩa vụ pháp lý của bên kiểm soát dữ liệu cá nhân, bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, bên xử lý dữ liệu cá nhân;**

Must not cause difficulties or obstruct the exercise of legal rights and obligations of the personal data controller, the controller and processor, or the processor;

- (iii) **Không được xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.**

Must not infringe upon the lawful rights and interests of the State, agencies, organizations, or other individuals.

- f) **Vui lòng liên hệ với ACB (xem phần “Thông tin liên lạc” tại Điều 14.6 bên dưới) để biết chi tiết về cách Chủ Thể Dữ Liệu có thể yêu cầu quyền truy cập, chỉnh sửa hoặc thực hiện các quyền của mình đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ Thể Dữ Liệu và các chi phí có liên quan.**

Please contact ACB (see “Contact Information” in Clause 14.6 below) for details on how the Data Subject may request access, correction, or exercise their rights regarding the processing of their personal data and any related costs.

- g) **Chủ Thể Dữ Liệu tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình; tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác.**

The Data Subject shall protect their own personal data and respect and protect the personal data of others.

- h) **Cung cấp đầy đủ, chính xác dữ liệu cá nhân cho Chúng Tôi theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân này.**

Provide complete and accurate personal data to Us in accordance with this Personal Data Protection Policy.

14.6. Trường hợp Chủ Thể Dữ Liệu có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Các điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân, Chủ Thể Dữ Liệu vui lòng liên hệ với Chúng Tôi để được hướng dẫn, giải thích về các nội dung trên:

- **Tại bất kỳ Chi nhánh/Phòng giao dịch nào của Chúng Tôi; hoặc**

- **Gọi điện thoại cho Chúng Tôi theo thông tin sau: (028) 38 247 247 hoặc 1900 54 54 86**

If the Data Subject has any questions related to the General Terms and Conditions on Personal Data Protection, the Data Subject is kindly requested to contact Us for guidance and clarification on the above contents:

- *At any of Our branches/transaction offices; or*
- *By calling Us at: (028) 38 247 247 or 1900 54 54 86.*

- 14.7. ACB sẽ được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra thiệt hại đối với dữ liệu được bảo vệ tại ACB trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng hoặc các trường hợp miễn trách nhiệm khác theo quy định pháp luật và/hoặc thỏa thuận giữa các bên trong từng thời kỳ.

ACB shall be exempted from legal liability for damage to data protected at ACB due to force majeure events or other events as regulated by laws and/or by agreements between the parties from time to time.

- 14.8. Trường hợp dữ liệu không thể xóa/hủy/hạn chế xử lý/hạn chế sử dụng theo yêu cầu của khách hàng với lý do ACB cần đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật thì việc xử lý, sử dụng và lưu trữ dữ liệu này được thực hiện theo quy định pháp luật, quy định/chính sách của ACB trong từng thời kỳ

In cases where data cannot be deleted, destroyed, restricted from processing, or restricted from use as requested by the customer, for the reason of compliance with the laws, the processing, use, and storage of such data shall be carried out in accordance with the laws, regulations, and policies of ACB as applicable from time to time.

ĐIỀU 15: NGÔN NGỮ

ARTICLE 15: LANGUAGE

- 15.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ, Bản điều khoản và điều kiện, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa ACB và Chủ thẻ là tiếng Việt.

The primary language used in the Application on debit card opening, Terms and Conditions and other documents and materials related to ACB and the Cardholder shall be Vietnamese.

- 15.2. 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.

In cases where there is a foreign party, the parties may negotiate to use common foreign language original attendant to the Vietnamese original. In case of any conflict between the Vietnamese and foreign language originals, the Vietnamese original shall prevail.

ĐIỀU 16: CÁC THỎA THUẬN KHÁC

ARTICLE 16: OTHER PROVISIONS

- 16.1. 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 ACB vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.

The Cardholder agrees that his/her bank and company or any other organizations, individuals are entitled to provide the Cardholder's information at ACB's request anytime without the consent of the Cardholder.

- 16.2. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không được chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ bên

thứ ba nào khác.

The Cardholder/ Authorized person has no right to transfer the Card to any other third party.

- 16.3. Việc ủy quyền liên quan đến các nghiệp vụ Thẻ do ACB quy định phải được thực hiện tại ACB hoặc được chứng nhận bởi cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

The authorization related to Card under ACB's regulations shall be performed at ACB or verified by the competent authority under laws and regulations.

- 16.4. Trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện giao dịch thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thẻ không triển khai tiêu chuẩn EMV 3D Secure, giao dịch thanh toán sẽ hoàn thành mà không cần xác nhận giao dịch của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.

In case The Cardholder/Authorized person make payments at merchants that do not adopt EMV 3D Secure standard, payments will be completed without authentication from The Cardholder/ Authorized person.

- 16.5. Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của Bản điều khoản và điều kiện này do ACB thông báo cho Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ theo các hình thức được quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bản điều khoản và điều kiện này.

Any notification (if any) of the amendments to any provisions of these T&C notified by ACB to the Cardholder/ Authorized person in the forms as specified in these T&C shall be an integral part of these T&C.

- 16.6. Trường hợp Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ các khoản chi vượt (nếu có) thì ngoài các biện pháp xử lý để thu hồi nợ theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này của ACB thì ACB có quyền thông báo công khai, cung cấp thông tin cho bên thứ ba, kể cả các phương tiện thông tin đại chúng, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ (theo nhận định của ACB) về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ. ACB hoàn toàn không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ khi thực hiện các biện pháp nêu trên.

Apart from remedies of debt collection under these T&C, in cases where the Cardholder/ Authorized person fails to fulfil or incompletely fulfil the overdraft repayment obligations (if any), ACB is entitled to make an announcement, publish on social media, provide the prescribed fact to the third party, organizations and individuals related to the Cardholder/ Authorized person (based on ACB's point of view) about the overdraft repayment obligations of the Cardholder/ Authorized person. ACB takes no responsibilities for any harms on the reputation and prestige of the Cardholder/ Authorized person when carrying out the mentioned remedies.

- 16.7. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản 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 Bản điều khoản và điều kiện này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

Amendments and supplements to these T&C and attachments (if any), agreements shall be an integral part of these T&C and bind the parties to fulfil their obligations.

- 16.8. Những nội dung không quy định trong Bản 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 ACB, các thỏa thuận cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với ACB.



Provisions which are not stated in these T&C will be applied under laws and regulations of ICAs and rules and regulations of ACB, commitments (if any) between the Cardholder and ACB.