BẢN CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU (BẢN TIẾNG VIỆT)

Có hiệu lực từ ngày 22/03/2024

Nội dung của các điều khoản và điều kiện dưới đây cùng với Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ/ Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ trên ứng dụng ACB ONE tạo thành một hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa Chủ thẻ và ACB. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ có nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận Bản các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của Ngân hàng TMCP Á Châu ("*Bản các điều khoản và điều kiện*") và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

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

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.

1.2. **"Thẻ ghi nợ"** *(viết tắt là **Thẻ**)*: là thẻ ghi nợ quốc tế đáp ứng các tiêu chuẩn về thẻ theo quy định của tổ chức thẻ quốc tế do ACB phát hành theo yêu cầu của Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ theo nội dung quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện này. Thẻ ghi nợ được hiểu bao gồm Thẻ ghi nợ vật lý và Thẻ ghi nợ phi vật lý.

1.3. **"Thẻ ghi nợ vật lý"** *(viết tắt là **Thẻ vật lý**)*: Là thẻ ghi nợ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.

1.4. **"Thẻ ghi nợ phi vật lý"** *(viết tắt là **Thẻ phi vật lý**)*: Là thẻ ghi nợ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ theo quy định của pháp luật, được ACB phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý không bao gồm các trường hợp Thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý có thể được ACB in ra thẻ vật lý khi Chủ thẻ có yêu cầu.

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.

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;*

1.7. **"Chủ thẻ":** Là Cá nhân đứng tên giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với ACB.

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.

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.

1.10. **"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.

1.11. **"Giao dịch thẻ":** là việc sử dụng Thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do ACB, TCTTT cung ứng.

1.12. **"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.

1.13. **"Giao dịch gian lận":** Giao dịch gian lận là giao dịch mà chủ thẻ không ủy quyền hoặc không tham gia thực hiện giao dịch trong môi trường có xuất trình hoặc không xuất trình thẻ.

1.14. **"Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế"** (*viết tắt là Dịch vụ 3D Secure*)**:** 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 của Chủ thẻ đã cung cấp cho ACB.

1.15. **"One Time Password"** (*viết tắt là OTP*)**:** 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, khách hàng sử dụng thiết bị để sinh OTP (OTP Token) hay ACB gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) tới số điện thoại di động đã đăng ký với ACB của khách hàng hoặc sử dụng ứng dụng ACB Safekey (OTP Safekey)

1.16. **"Máy giao dịch tự động"** (*Automated Teller Machine - viết tắt là ATM*)**,** "**Máy nộp rút tiền tự động**" (Cash Recycling Machine – viết tắt CRM)**:** là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để kích hoạt Thẻ, gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.

1.17. **"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 và bất cứ số PIN nào khác do Chủ thẻ tự thay đổi và sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của Chủ thẻ.

1.18. **PIN điện tử (epin):** 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 giao dịch qua thẻ.

1.19. **"Tài khoản tiền gửi thanh toán VND"** (*viết tắt là "TKTGTT VND"*)**:** là tài khoản do Chủ thẻ mở tại ACB với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ACB bằng các phương tiện thanh toán.

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

1.21. **"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.

1.22. **"Số tiền giao dịch":** là số tiền mà Chủ thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM.

1.23. **"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.

1.24. **"Số tiền ghi nợ":** là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do ACB, Tổ chức thẻ quốc tế quy định (*nếu có*) và các khoản phụ phí (*nếu có*) được ghi nợ vào TKTGTT VND.

1.25. **"Số thẻ":** là dãy số do ACB tạo ra cho mỗi Thẻ. Số thẻ có thể được in nổi hoặc in chìm trên Thẻ vật lý hoặc được ACB cung cấp cho Chủ thẻ qua các kênh giao dịch điện tử đối với Thẻ phi vật lý.

1.26. "**Ghi nợ":** là trừ tiền.

1.27. "**Ghi có":** là cộng tiền.

1.28. "**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).

1.29. "**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.

1.30. "**Ngày yêu cầu thanh toán khoản chi vượt**": là ngày Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ Số tiền chi vượt trong Thẻ.

1.31. **"Hệ thống 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…

1.32. **"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.

1.33. **"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, thay đổi địa chỉ thẻ/số điện thoại nhà/số điện thoại cơ quan/số điện thoại di động/địa chỉ Email, cấp lại PIN, tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng về dịch vụ thẻ, tiếp nhận khiếu nại giao dịch (khác giao dịch gian lận) của chủ thẻ, …

1.34. **"Gói hạn mức giao dịch":** Khách hàng có thể sử dụng được tối đa hạn mức số tiền đã đăng ký theo các gói hạn mức mà khách hàng đã đăng ký trước với ACB.

1.35. **"Nghiệp vụ thẻ**": là các đề nghị nhận thẻ/PIN, gia hạn thẻ, thay thế thẻ, báo mất thẻ, hủy thẻ, thanh lý thẻ, cấp lại PIN, khôi phục số PIN, khóa/mở thẻ, báo mất thẻ, đăng ký chế độ VIP, kích hoạt thẻ, thay đổi thông tin Thẻ,… của Chủ thẻ

1.36. "**Ứng dụng ACB ONE":** Chương trình ứng dụng ACB trên thiết bị di động.

ĐIỀU 2: PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG

2.1. Phạm vi sử dụng: chủ thẻ được quyền sử dụng thẻ trên phạm vi toàn cầu

2.2. Mục đích sử dụng: tiêu dùng

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

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

a. Tất cả giá trị giao dịch thẻ:

(i) Do Chủ thẻ thực hiện; và

(ii) Bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hoặc không có sự đồng ý của chủ thẻ nhưng do chủ thẻ để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP, hay do hậu quả của việc thất lạc Thẻ.

(iii) Các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.

b. Các khoản lãi, phí:

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

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

(iii) **Phí phát hành nhanh:** được thu khi Chủ thẻ có yêu cầu phát hành Thẻ nhanh;

(iv) **Phí cấp mới/chuyển đổi thẻ Chip theo yêu cầu của Chủ thẻ**: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp mới/chuyển đổi thẻ Chip nhưng không đáp ứng các điều kiện cấp mới/chuyển đổi thẻ Chip được ACB quy định tại từng thời điểm.

(v) **Phí phát hành thẻ Không tiếp xúc** (Contactless) : được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cấp mới thẻ Contactless.

(vi) **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;

(vii) **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 TKTGTT VND;

(viii) **Phí vấn tin số dư:** được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch xem số dư tại máy ATM;

(ix) **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;

(x) **Phí thất lạc Thẻ**: được tính khi Thẻ bị thất lạc/đánh cắp, khi Chủ thẻ không trả lại Thẻ cho ACB theo Bản các điều khoản và điều kiện này;

(xi) **Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, mạng:** được tính khi Chủ thẻ đặt hàng, dịch vụ và có xác nhận của ACB khi thực hiện giao dịch thẻ;

(xii) **Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD)**: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HĐGD ngoài HĐGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT (không bao gồm HĐGD của giao dịch Easy Payment);

(xiii) **Phí cấp lại số PIN**: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN mới;

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

(xv) **Phí xử lý giao dịch**: áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTGTT VND;

(xvi) **Phí chênh lệch tỷ giá**: áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTGTT VND;

(xvii)**Phí nhận chuyển tiền từ nước ngoài qua thẻ**: là phí dịch vụ cho phép chủ thẻ nhận chuyển tiền thông qua việc tiền ghi có trực tiếp vào tài khoản thẻ của ACB (có thể nhận tiền từ trong nước hoặc nước ngoài).

(xviii) **Phí xử lý giao dịch Đại lý nước ngoài**: là phí áp dụng cho các giao dịch thẻ ghi nợ/có 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 giao dịch và được ghi nợ/có vào TKTGTT VND.

(xix) **Phí dịch vụ giao dịch ghi có**: là phí áp dụng cho các giao dịch ghi có từ Đại lý chấp nhận thẻ, phí này được tính trên tổng số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi có vào TKTGTT VND.

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

ACB không hoàn trả các khoản phí nêu trên cho Chủ thẻ trừ trường hợp do lỗi của ACB và hoàn trả theo quy định pháp luật

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.

3.3. Cách tính lãi
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.

3.4. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (*VD: phí xử lý giao dịch, phí chênh lệch tỉ giá...*) được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT VND (*không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch*). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày ACB ghi nợ vào TKTGTT VND với mức phí được áp dụng theo biểu phí hiện hành tại từng thời điểm. Các biểu phí nêu trên sẽ được thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều 11 Bản các 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.

3.5. Tiền lãi dư có được tính trên số dư trong TKTGTT 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 TKTGTT VND vào một ngày cố định hàng tháng

ĐIỀU 4. TÁI CẤP THẺ

4.1. ACB sẽ xem xét và quyết định việc tái cấp Thẻ định kỳ hàng năm hoặc trong trường hợp Chủ Thẻ đề nghị tái cấp Thẻ bằng văn bản cho ACB. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn sử dụng cho đến khi nhận thẻ mới.

4.2. ACB được chủ động quyết định và thực hiện tái cấp Thẻ, thay đổi hạn mức giao dịch từng Thẻ của Chủ Thẻ mà không cần có sự đề nghị, văn bản chấp thuận nào khác của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ phải chấp thuận vô điều kiện đối với việc ACB tự động tái cấp Thẻ, thay đổi hạn mức giao dịch từng Thẻ của Chủ Thẻ.

4.3. ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo về việc tái cấp Thẻ, thay đổi hạn mức giao dịch từng Thẻ của Chủ Thẻ qua thư, điện thoại hoặc các hình thức khác.

4.4. Chủ thẻ không được từ chối bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ Thẻ, không khiếu nại liên quan đến Thẻ, không yêu cầu tuyên bố hợp đồng/ giao dịch vô hiệu hoặc thực hiện các việc khác nhằm từ chối thực hiện nghĩa vụ phát sinh vì lý do không chấp thuận tái cấp hạn mức tín dụng, tái cấp thẻ, thay đổi hạn mức giao dịch của từng thẻ. Việc Chủ Thẻ nhận Thẻ, sử dụng Thẻ, phát sinh dư nợ Thẻ mặc nhiên xem là Chủ Thẻ chấp thuận vô điều kiện đối với việc tái cấp Thẻ, thay đổi hạn mức giao dịch của từng Thẻ.

4.5. Việc tái cấp Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của Chủ Thẻ được quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện này

ĐIỀU 5. TỶ GIÁ QUY ĐỔI

Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thẻ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm giao dịch thẻ được ghi nhận vào hệ thống ACB. 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 quy định.

ĐIỀU 6. QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MẬT KHẨU VÀ SỐ PIN

6.1. Chủ thẻ đồng ý rằng ACB có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào (hình thức chuyển PIN giấy hoặc PIN điện tử) đến đúng chỉ dẫn nhận thông tin mà Chủ thẻ đã cung cấp cho ACB 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, ACB sẽ 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 khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

6.2. Nếu chủ thẻ không nhận được thẻ/số PIN từ ACB, Chủ thẻ chủ động liên hệ ACB để nhận thẻ/số PIN trong vòng **60 ngày** kể từ ngày thẻ/ số PIN được phát hành theo thông báo của ACB. Sau thời gian trên, ACB sẽ tiến hành xử lý thẻ/số PIN không được 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 có nhu cầu nhận thẻ/Số PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan đến việc cấp lại thẻ/Số PIN.

6.3. Chủ thẻ bắt buộc phải thực hiện đổi số PIN do ACB cung cấp tại máy ATM của ACB. Những giao dịch thẻ có yêu cầu nhập PIN sẽ không thực hiện được nếu Chủ thẻ chưa đổi PIN do ACB cung cấp.

6.4. Chủ thẻ đồng ý với thông tin in trên thẻ do ACB phát hành và chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và giữ bí 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 chủ thẻ có nhu cầu 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, Chủ thẻ phải:

a. Thông báo ngay cho ACB bằng điện thoại (qua ***Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng*** 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.

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.

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

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

6.5. Chủ 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:

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

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 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.

6.6. Khi Thẻ bị mất, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho ACB. Chủ 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 phải trả phí thất lạc (nếu có) và 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.

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

6.7. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác**,** Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất Thẻ, thay đổi số Thẻ và số PIN hoặc liên hệ ACB để được hướng dẫn. Chủ thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi cấp lại thẻ/gia hạn thẻ không đổi số.

6.8. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ trong trường hợp Chủ 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.

6.9. Khi thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ/hủy thẻ, ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy thẻ trong các trường hợp sau :

a. Khi chủ 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 dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả tin nhắn SMS, email…về việc đã hủy thẻ.

b. Khi chủ thẻ yêu cầu ACB thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ và được ACB đồng ý cấp thẻ mới. Với các trường hợp chủ thẻ yêu cầu thay thẻ không đổi số, Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ trong trường hợp chủ thẻ không chủ động hủy thẻ.

c. 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 khách hàng về việc hủy thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ.

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.

e. Trường hợp thẻ bị mất, chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo Điều 5.5 của Bản các điều khoản và điều kiện này.

6.10. Chủ thẻ có quyền sử dụng số PIN hiện tại khi thay thế Thẻ/gia hạn thẻ không đổi số Thẻ.

ĐIỀU 7. CÁCH NẠP TIỀN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

7.1. Thẻ sử dụng tiền hiện có trong TK TGTT VND. Chính vì vậy Chủ thẻ thực hiện nạp tiền vào TKTGTT VND không nạp tiền vào thẻ. Việc nạp tiền vào TKTGTT VND được thực hiện theo quy định của TKTGTT VND tại ACB trong từng thời kỳ.

Trường hợp Chủ thẻ nạp tiền tại máy CRM của ACB thì Chủ thẻ phải nạp vào TKTGTT VND không thực hiện nạp vào thẻ.

7.2. Trường hợp ACB nhận được khiếu nại của Chủ thẻ trong vòng **60 (sáu mươi) ngày** kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTGTT VND, ACB có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ.

Kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thông báo cho chủ thẻ trong vòng **60 – 105 ngày làm việc** 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 sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp ACB, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được/ và hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, ACB sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ 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 không chính xác, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan.

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

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.

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.

8.3. Sau thời hạn đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản chi vượt nêu tại Điều 7.1 (nếu có), 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 quốc tế này và các quy định khác của ACB để thu hồi (bao gồm: khoản chi vượt, lãi, phí và các khoản phải trả khác...).

ĐIỀU 9. CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ

9.1. Khi ACB chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, chủ thẻ phải hoàn tất việc thanh toán toàn bộ số dư nợ thẻ. ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ, Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy thẻ theo các trường hợp được quy định tại Điều 6.9 của Bản các điều khoản và điều kiện này.
Trường hợp thẻ bị mất, chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thực hiện theo 6.6 của Bản các điều khoản và điều kiện này.

9.2. Thư yêu cầu v/v chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ sẽ được xem là Biên bản thanh lý việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ với ACB trong trường hợp Chủ thẻ đã hoàn thành tất cả nghĩa vụ thanh toán đối với ACB.

9.3. ACB quyết định chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

a. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại ACB và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ. Việc xem xét Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của ACB;

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

c. Chủ thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ do Thống đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành (Quy chế thẻ), và các quy định pháp luật có liên quan;

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

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

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;

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;

h. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ; Thẻ của chủ thẻ đã hết hạn hiệu lực/Chủ thẻ/người bảo lãnh của chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ của chủ thẻ khi đã hoàn tất hết nghĩa vụ của chủ thẻ quy định tại Điều 11.2 Bản điều khoản điều kiện này.

i. Chủ thẻ chưa kích hoạt thẻ/thẻ hết hạn quá 11 tháng tính từ ngày mở thẻ.

j. Chủ thẻ chưa kích hoạt thẻ và không thanh toán phí thường niên từ 3 (ba) kỳ liên tiếp trở lên.

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

l. 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.

m. 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.

n. Thẻ có giấu 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.

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

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

ĐIỀU 10. TRA SOÁT VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

10.1. Chủ Thẻ có quyền yêu cầu ACB tra soát, khiếu nại khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, trong hời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại được ghi nợ vào TKTGTT VND. Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:

(i) Liên hệ ***Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng*** của ACB: (84 28) 38 247 247 – 1900 54 54 86 – 1800 577 775; hoặc

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

10.2. Việc xử lý tra soát, khiếu nại sẽ được tiến hành theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế, của ACB và phù hợp pháp luật về xử lý tra soát, khiếu nại

10.3. Theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế:

a. Đối với thẻ mang thương hiệu Visa, số lượng các giao dịch khiếu nại gian lận không vượt quá 35 giao dịch/số thẻ.

b. Đối với thẻ mang thương hiệu MC, số lượng các giao dịch khiếu nại gian lận không vượt quá: 15 giao dịch đối với giao dịch phát sinh trước ngày 07/11/2023 hoặc 35 giao dịch đối với giao dịch phát sinh sau ngày 07/11/2023.

c. Các giao dịch yêu cầu tra soát khiếu nại phải có giá trị lớn hơn hoặc bằng 25 EUR hoặc 25 USD hoặc số tiền quy đổi VND tương đương từ 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.

10.4. 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, hoặc nghi ngờ thẻ có phát sinh các giao dịch gian lận/ không đúng quy định, 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.

ĐIỀU 11. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

11.1. Quyền của Chủ thẻ:

a. Sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT hoặc rút tiền mặt tại ĐVCNT hay ATM.

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

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

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 do ACB thông báo cho Chủ thẻ theo thỏa thuận. 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 TKTGTT VND qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của ACB. Riêng đối với thẻ ghi nợ quốc tế ACB Visa Digi, chủ thẻ cam kết không khiếu nại (các) giao dịch phát sinh do thẻ bị mất, gian lận, sao chép,… trong thời gian sử dụng thẻ.

e. Yêu cầu ACB bằng văn bản về việc thay thế Thẻ (do Thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về Thẻ,…), gia hạn Thẻ, hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc thay thế, gia hạn Thẻ, hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện này.

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

g. Chủ thẻ có quyền thay đổi phương thức xác thực của Dịch vụ 3D Secure tùy theo nhu cầu sử dụng.

11.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:

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.

b. Đảm bảo rằng Thẻ không được dùng để phục vụ hoặc thanh toán cho bất kỳ giao dịch nào được xem là bất hợp pháp theo bất kỳ luật áp dụng hiện hành nào, bao gồm và không giới hạn: 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 (gọi chung là "Giao Dịch Bị Cấm"). ACB bảo lưu quyền từ chối thực hiện hoặc chi trả cho bất kỳ Giao Dịch Bị Cấm nào thực hiện bởi Chủ thẻ.

c. Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên

ACB ONE, qua điện thoại.

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.

e. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được báo nợ vào TKTGTT 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.

f. 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.

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

h. 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.

i. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm cho mọi tổn thất về tài chính và các rủi ro phát sinh (nếu có) đối với (các) giao dịch phát sinh do thẻ bị mất, gian lận, sao chép,… trong thời hạn chủ thẻ đăng ký gói hạn mức giao dịch ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên website ACB hoặc từ ngày đăng ký sử dụng thẻ (đối với ghi nợ quốc tế ACB Visa Digi) cho dù chủ thẻ thực hiện hay có/không ủy quyền cho người khác thực hiện.

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

k. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tạm khóa thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch và lãi, phí phát sinh (nếu có) cho ACB (bao gồm các giao dịch không xin lệnh thực hiện trên hệ thống thẻ của ACB).

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

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

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

o. Thông báo ngay cho ACB khi có những thay đổi của Chủ 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.

p. Yêu cầu ACB cung cấp Dịch vụ thẻ qua ***Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng***, cung cấp thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến Thẻ qua điện thoại theo yêu cầu của ACB và chịu mọi rủi ro (nếu có) khi yêu cầu ACB thực hiện Dịch vụ thẻ qua ***Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng***. Đối với các dịch vụ: kích hoạt Thẻ, thay đổi địa chỉ nhận Bảng

thông báo giao dịch thẻ/số điện thoại nhà/số điện thoại cơ quan/số điện thoại di động/địa chỉ Email/tỷ lệ tự động trừ thẻ tín dụng, chủ thẻ phải liên hệ ***Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng*** bằng đúng số điện thoại đăng ký trên hệ thống thẻ.

q. 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 hoặc ACB cho rằng chủ thẻ có thực hiện hoặc có liên quan đến các giao dịch khiếu nại.

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

s. 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.

t. Chủ thẻ cam kết các giao dịch thẻ ở nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng thẻ theo Quy định quản lý ngoại hối và Quy định của pháp luật Việt Nam.

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

ĐIỀU 12. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ACB

12.1. Quyền của ACB:

a. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị ACB phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.

b. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ trên TKTGTT VND liên quan đến việc thực hiện Bản các 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.

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

d. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên TKTGTT VND hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào TKTGTT 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 TKTGTT VND của Chủ thẻ.

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 TKTGTT VND.

f. ACB có quyền quy định hạn mức chuyển khoản, hoặc rút tiền hàng ngày hoặc các hạn mức khác khi sử dụng Thẻ. Chủ thẻ có thể tham khảo hạn mức sử dụng thẻ trên trang web của ACB tại https://acb.com.vn/vn/personal/the/the-ghi-no phù hợp với quy định pháp luật, ACB có thể điều chỉnh các hạn mức này tùy từng thời điểm và sẽ thông báo đến Chủ thẻ thông qua các phương thức như: đăng tải trên website chính thức của ACB, email hoặc qua các phương thức thông báo khác mà Chủ thẻ đã đăng ký với ACB.

g. ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ nhắc Chủ thẻ thanh toán kể từ ngay sau ngày yêu cầu thanh toán các khoản chi vượt (nếu có) theo quy định.

h. 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.

i. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn Thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác. Nếu trong vòng **15** (mười lăm) ngày kể từ ngày ACB có thông báo, ACB không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý gia hạn Thẻ, và ACB có quyền quyết định gia hạn hoặc không gia hạn Thẻ.

j. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ theo yêu cầu của 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.

l. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

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

(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.

(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.

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

(v) Chủ thẻ không chủ động hủy thẻ cũ khi đề nghị ACB thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ/hủy thẻ.

(vi) Các trường hợp theo Khoản 6.5 Điều 6 Bản các điều khoản, điều kiện này.

m. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên ACB ONE và qua điện thoại.

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).

Trong trường hợp giao dịch thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để ACB xác định đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.

Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần thẻ được sử dụng là đủ điều kiện để ACB xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.

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.

p. 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.

q. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ theo quy định tại Bản các điều khoản và điều này, quy định của pháp luật và 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

r. Tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng Thẻ thu hồi các khoản chi vượt nếu có của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 8 Bản điều khoản và điều kiện này.

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

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

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.

v. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chuyển đổi thẻ Contact sang thẻ Chip Contactless cho KH. Trường hợp chuyển đổi/thay thẻ/tái cấp từ thẻ Contact sang thẻ Chip Contactless, Chủ thẻ phải đề nghị chuyển đổi đồng thời cho thẻ chính và thẻ phụ còn hiệu lực (nếu có) và chủ thẻ cần đề nghị ACB thực hiện thủ tục đổi số thẻ mới theo công nghệ thẻ Chip Contactless.

w. Với các giao dịch Easy Payment thực hiện thông qua thẻ Chip Contactless, ACB không có nghĩa vụ cung cấp HĐGD trong các trường hợp số tiền giao dịch thanh toán của chủ thẻ có giá trị nhỏ hơn số tiền quy định của từng Tổ chức thẻ quốc tế trong từng thời kỳ.

x. ACB tự động đăng ký dịch vụ 3D Secured cho thẻ cấp mới/gia hạn/thay thẻ (mà trước đó chưa được đăng ký 3D Secured) bằng số điện thoại mà chủ thẻ đã đăng ký trên hệ thống thẻ ACB khi chủ thẻ thực hiện giao dịch đầu tiên tại các trang web có xác thực giao dịch trực tuyến 3D Secured.

y. Chủ 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 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 có quyền thay đổi đồng ý nêu trên bằng cách gửi thông báo (miễn phí) cho ACB thông qua hệ thống ***Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng***.

z. 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 ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên website ACB hoặc khóa thẻ mà không cần có sự đồng ý của chủ thẻ.

aa. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) đăng ký tự động Dịch vụ 3D Secure cho các thẻ của Chủ thẻ.

Trường hợp Chủ 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 Safekey, OTP SMS, OTP Token). Đối với phương thức mật khẩu tĩnh, Chủ thẻ liên hệ CN/PGD ACB để đăng ký lại dịch vụ.

bb. Để đảm bảo tuân thủ quy định của tổ chức thẻ quốc tế, ACB có quyền chủ động ngưng cung cấp một số tính năng của thẻ trong trường hợp đã hết hạn chuyển đổi thẻ để đáp ứng tiêu chuẩn thẻ theo quy định của tổ chức thẻ quốc tế mà chủ thẻ không thực hiện.

cc. Nhằm mục đích nâng cao tiện ích trong việc sử dụng dịch vụ tại ACB và các mục đích hợp pháp khác, trong đó bao gồm việc liên kết với đối tác phát hành thẻ liên kết thương hiệu mà khách hàng đã lựa chọn khi đăng ký mở thẻ, đối với các dữ liệu cá nhân của chủ thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin họ tên, số điện thoại, Giấy tờ tùy thân, các thông tin khác của chủ thẻ, liên quan đến chủ thẻ) mà ACB có được do chủ thẻ cung cấp và/hoặc ACB thu thập được, bằng văn bản này, ACB được phép xử lý dữ liệu cá nhân của chủ thẻ bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập; lưu trữ; phân tích; chia sẻ với các đơn vị, đối

tác liên kết phát hành thẻ liên kết thương hiệu nói trên hoặc đối tác khác; và các hình thức xử lý dữ liệu cá nhân khác.

12.2. Nghĩa vụ của ACB:

a. Công bố thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ trên website của ACB.

b. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên ACB ONE hoặc do Chủ thẻ yêu cầu qua điện thoại.

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

d. Khi ACB nhận được thông tin bằng văn bản từ Chủ thẻ về việc báo mất thẻ, khóa hoặc mở thẻ, kích hoạt thẻ, cấp lại PIN, khôi phục PIN, chuyển chế độ VIP và các yêu cầu khác trong quá trình sử dụng thẻ, ACB sẽ thực hiện các yêu cầu này của Chủ thẻ trong thời hạn hợp lý, với nỗ lực cao nhất và thời gian sớm nhất (nhưng tối đa không quá 30 ngày làm việc), tùy thuộc vào loại yêu cầu của Chủ thẻ và điều kiện làm việc, cung cấp dịch vụ của ACB tại thời điểm nhận được yêu cầu. Chủ 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 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 thực hiện. Việc nhận dạng Chủ thẻ được thực hiện thông qua thông tin cá nhân của Chủ 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 khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

e. 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.

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

ĐIỀU 13. THÔNG BÁO

13.1. Quy định về nơi cư trú của Chủ thẻ

a. Đối với thẻ vật lý, chủ thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ thẻ.

b. Đối với thẻ phi vật lý phát hành qua ACB ONE, chủ thẻ cam kết nơi cư trú đã thông báo với ACB lần gần nhất là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ thẻ.

13.2. Nơi cư trú của Chủ thẻ là địa chỉ ACB gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tống 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 thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. 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.

13.3. ACB gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin cho Chủ thẻ thông qua các phương thức như: đăng tải trên website chính thức của ACB hoặc gửi thư điện tử hoặc nhắn tin (sms) hoặc gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ thẻ đã đăng ký với ACB. 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.

13.4. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:

a. Trong vòng **03 (ba)** ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc

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

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

d. Vào ngày công bố trên website chính thức của ACB và/hoặc các website khác của ACB; hoặc

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

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

13.6. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với ACB và/hoặc với bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ 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 đưa ra hay ủy quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được Chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền.

ĐIỀU 14. QUY ĐỊNH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

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 thể dữ liệu khác do Chủ Thẻ cung cấp) sau:

a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);

b. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;

c. Giới tính;

d. Nơi sinh, Quốc tịch;

e. Địa chỉ thường trú, tạm trú, liên hệ;

f. Tình trạng hôn nhân;

g. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái, vợ chồng,…), thông tin về người đại diện/giám hộ;

h. Số chứng minh nhân dân/căn cước công dân, 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;

i. Số điện thoại;

j. 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;

k. 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 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);

l. 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;

m. 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;

n. Chữ ký, chữ viết, bao gồm cả chữ ký điện tử;

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

p. Nghề nghiệp và các thông tin khác chi tiết, liên quan đến việc làm;

q. Thông tin học vấn, bằng cấp, chứng chỉ;

r. Thông tin về tài chính, tài khoản, tài sản gửi, tiền gửi;

s. 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 pháp lý khác với ACB.

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

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

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

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

b. Trong phạm vi nội dung này, Chủ thể 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.

14.3. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân

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

a. Tuân thủ tất cả các văn bản quy phạm pháp 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 nào;

b. Cung cấp các tiện ích, sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính, ngân hàng theo đúng quy định pháp luật.

c. Liên lạc với Chủ thể dữ liệu, 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.

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

e. Xác minh danh tính của Chủ thể dữ liệu, nhận biết/nhận diện Khách hàng, Chủ thể dữ liệu nhằm mục đích cung cấp các phương tiện/sản phẩm/dịch vụ của ACB.

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

g. Tạo, điều chỉnh và duy trì các mô hình liên quan đến tín dụng và rủi ro.

h. 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.

i. 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.

j. 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.

k. Thực hiện các hoạt động khác liên quan đến việc kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của ACB.

14.4. Chia sẻ dữ liệu cá nhân

Tùy thuộc vào từng loại sản phẩm, dịch vụ mà Chủ thể dữ liệu sử dụng, việc chia sẻ dữ liệu cá nhân được thực hiện với một/một số/tất cả các chủ thể sau:

a. Các nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho ACB theo quy định pháp luật.

b. Các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

14.5. Quyền của Chủ thể dữ liệu

a. Chủ thể dữ liệu có thể yêu cầu cung cấp thông tin, chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình tại ACB 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.

b. Chủ thể dữ liệu còn có các quyền rút lại sự đồng ý với việc xử lý dữ liệu cá nhân, yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân, phản đối hoặc hạn chế việc sử dụng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của chủ thể dữ liệu trong một số trường hợp. Tuy nhiên, các quyền này sẽ phải tuân thủ theo các Quy định pháp luật có liên quan và thực hiện theo hướng dẫn của ACB.

Chủ thể dữ liệu có thể liên hệ với Tổng đài ***Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng*** - (028) 38 247 247 hoặc 1900 54 54 86 để được hướng dẫn, giải thích về các nội dung trên.

ĐIỀU 15. LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

15.1. Bản các điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ quốc tế.

15.2. Trong quá trình thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. ***Việc thỏa thuận, thương lượng được quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện này không phải là phương thức bắt buộc, theo đó, một trong Các Bên có quyền đưa vụ tranh chấp đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết ngay cả khi chưa/không thực hiện thương lượng.***

Bằng văn bản này, Các Bên thống nhất, cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp là Tòa án hoặc Trọng tài theo sự lựa chọn của nguyên đơn.

Trường hợp giải quyết tranh chấp bởi Tòa án: Tòa án có thẩm quyền và thủ tục tố tụng được xác định theo quy định của Bộ luật Tố tụng Dân sự,

Trường hợp giải quyết tranh chấp bởi Trọng tài: Nguyên đơn sẽ khởi kiện tại Trung tâm trọng tài theo quy tắc tố tụng của Trung tâm Trọng tài đó.

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

15.4. 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 thoả thuận khác bằng văn bản, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các trách nhiệm của mình theo Bản các điều khoản và điều kiện này trong suốt quá trình các bên tiến hành bất kỳ thủ tục tố tụng nào.

15.5. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản các điều khoản và điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Bản các điều khoản và điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào, thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bản các điều khoản và điều kiện này ở phạm vi quyền hạn đó hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

15.6. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của ACB theo như Bản các 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.

15.7. Trường hợp Chủ 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 Điều 13.2 Bản các 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 được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ trả nợ (nếu có). Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ/ ghi nợ trên ứng dụng ACB ONE là nơi cư trú cuối cùng của Chủ thẻ. ACB được quyền yêu cầu Tòa án/ Trung tâm Trọng tài xét xử vắng mặt, và Chủ thẻ chấp nhận việc Tòa án/ Trung tâm Trọng tài xét xử vụ án vắng mặt kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ.

15.8. Trường hợp Tòa án*/ **Trung tâm Trọng tài*** buộc Chủ thẻ phải trả nợ (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).

15.9. Trường hợp tranh chấp được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài, các bên thống nhất:

- ***Trung tâm trọng tài cụ thể để giải quyết tranh chấp: do nguyên đơn lựa chọn, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.***
- ***Địa điểm giải quyết tranh chấp: do ACB lựa chọn, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.***
- ***Tranh chấp được giải quyết bởi: Một (01) Trọng tài viên duy nhất do Chủ tịch Trung Tâm Trọng Tài chỉ định.***
- ***Ngôn ngữ sử dụng trong tố tụng trọng tài: Tiếng Việt.***
- ***Luật áp dụng để giải quyết tranh chấp là pháp luật Việt Nam.***
- ***Phí trọng tài do Bên thua kiện chịu. Nếu Bên thắng kiện đã nộp phí trọng tài cho Trung tâm Trọng tài thì Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán lại phí trọng tài cho Bên thắng kiện. Các trường hợp khác, chi tiết về phí trọng tài sẽ do Hội đồng trọng tài phân bổ.***

ĐIỀU 16. NGÔN NGỮ

16.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy đề nghị cấp thẻ/Hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ trên ACB ONE, Bản các điều khoản và điều kiện này, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa ACB và Chủ thẻ là tiếng Việt.

16.2. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

ĐIỀU 17. CÁC THỎA THUẬN KHÁC

17.1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có thể được ACB mua bảo hiểm cho Thẻ theo quy định của ACB tại từng thời điểm.

17.2. Chủ thẻ đồng ý để ngân hàng, công ty của Chủ thẻ hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu của ACB vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.

17.3. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác.

17.4. ACB có quyền tạm ngừng hoặc đình chỉ các hoạt động của bất kỳ hoặc tất cả Thẻ nếu do trường hợp bất khả kháng: thiên tai, tai họa hoặc tình huống đấu tranh công nghiệp, chiến tranh, khủng bố, đấu tranh nội bộ, sự nổi loạn hoặc tình trạng biến động chính trị hoặc kinh tế bất kỳ quốc gia nào, sự tê liệt hệ thống máy tính hoặc phá hoại hoặc bất kỳ lý do nào mà hồ sơ sổ sách của ACB không sử dụng được hoặc việc tiếp cận hồ sơ sổ sách bị cản trở hoặc ngăn cấm.

17.5. 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.

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

17.7. Trường hợp Chủ 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 các 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 (theo nhận định của ACB) về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ. ACB hoàn toàn không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ khi thực hiện các biện pháp nêu trên.

17.8. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện này và các tài liệu kèm theo (nếu có), các thỏa thuận là một bộ phận không tách rời của Bản các điều khoản và điều kiện này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

17.9. Những nội dung không quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các tổ chức thẻ quốc tế và các quy định, quy chế khác của ACB, các thỏa thuận cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với ACB.