

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ KEB HANA BANK DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Ngày hiệu lực: 01/04/2026

Điều khoản và Điều kiện Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KEB Hana dành cho Khách hàng Tổ chức (“**Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC**”) này bổ sung cho Điều khoản, Điều kiện về Mở và Sử dụng Tài khoản tại KEB Hana và các văn bản sửa đổi, bổ sung nếu có (“**Điều khoản và Điều kiện Tài khoản**”). Trừ khi được quy định khác đi, nếu Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này không nhất quán với Điều khoản và Điều kiện Tài khoản và Đề nghị kiêm Hợp đồng Mở, Sử dụng Tài khoản và Dịch vụ tại KEB Hana đối với tài khoản thanh toán của Khách hàng Tổ chức (“**KHTC**”) tại KEB Hana thì Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này sẽ áp dụng trong phạm vi không nhất quán đó liên quan đến việc Khách hàng Tổ chức sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Điều khoản và Điều kiện phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KEB Hana dành cho Khách hàng Tổ chức (“**Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC**”) này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. Đề nghị kiêm Hợp đồng Phát hành Thẻ Ghi Nợ KHTC dành cho Khách hàng Tổ chức/Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC** là thỏa thuận về việc phát hành và sử dụng Thẻ Ghi Nợ KEB Hana dành cho Khách hàng Tổ chức được ký giữa KEB Hana và KHTC.
- 1.2. Thẻ Ghi Nợ KHTC/Thẻ** là Thẻ Ghi Nợ do KEB Hana phát hành cho KHTC để thực hiện các Giao dịch Thẻ trên Số dư khả dụng của Tài khoản của KHTC tại KEB Hana được kết nối với Thẻ theo đề nghị của KHTC tại Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC.
- 1.3. Chủ Thẻ** bao gồm Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ.
- 1.4. Chủ Thẻ Chính/KHTC hoặc Khách hàng** là Khách hàng Tổ chức điều hành Tài khoản thanh toán có thông tin nêu tại phần mở đầu của Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC.
- 1.5. Chủ Thẻ Phụ/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ (sau đây gọi chung là “Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ”)** là cá nhân được KHTC ủy quyền sử dụng Thẻ và được KHTC cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với KHTC.
- 1.6. Tài khoản** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam do KHTC mở tại KEB Hana với mục đích thực hiện các giao dịch thanh toán và sử dụng các dịch vụ tài khoản do KEB Hana cung cấp được kết nối với Thẻ theo đề nghị của KHTC tại Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC.
- 1.7. Điều khoản, Điều kiện về Mở và Sử dụng Tài khoản tại KEB Hana** là các điều khoản và điều kiện về mở và sử dụng tài khoản tại KEB Hana đính kèm Đề nghị kiêm Hợp đồng Mở, Sử dụng Tài khoản và Dịch vụ tại KEB Hana mà KHTC đã ký kết với KEB Hana.
- 1.8. Số dư khả dụng:** Là số tiền có trong Tài khoản thanh toán mà KHTC có thể sử dụng để thực hiện các Giao dịch Thẻ từ Tài khoản thanh toán, bao gồm số tiền có trong Tài khoản thanh toán sau khi trừ đi: (i) các khoản tiền bị tạm khóa hoặc phong tỏa, (ii) các khoản phí và nghĩa vụ tài chính khác của KHTC đối với KEB Hana.
- 1.9. Người Đại Diện Hợp Pháp Của Chủ Tài Khoản** là Người đại diện theo pháp luật hoặc Người đại diện theo ủy quyền của KHTC, thay mặt KHTC thực hiện các giao dịch liên quan đến Tài khoản trong phạm vi đại diện.
- 1.10. Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT)** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ.
- 1.11. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)** là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ
- 1.12. POS/mPOS** là các thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.

- 1.13. **Thời hạn Sử dụng Thẻ** là khoảng thời gian mà Thẻ Ghi Nợ KHTC có thể được sử dụng theo quy định của KEB Hana.
- 1.14. **Giao dịch Thẻ** là việc sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC để rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ được KEB Hana đồng ý cung cấp và thông báo đến KHTC.
- 1.15. **Thẻ không tiếp xúc** là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp không dây giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch.
- 1.16. **Hạn mức Giao dịch Thẻ** bao gồm hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác phù hợp với quy định của KEB Hana và pháp luật.
- 1.17. **Hạn mức Thanh toán trong Ngày** là số tiền tối đa được phép thanh toán bằng Thẻ Ghi Nợ KHTC trong một ngày bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch rút tiền tại ATM trong nước, giao dịch thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và các phương tiện khác do KEB Hana phát triển từng thời kỳ được KEB Hana cấp cho từng Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ.
- 1.18. **Ngày Làm Việc** là bất kỳ ngày nào, trừ ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày nghỉ lễ theo quy định của KEB Hana.
- 1.19. **Mã số Tổ chức Phát hành Thẻ (Bank Identification Number/BIN)** là dãy chữ số nhằm xác định tổ chức phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- 1.20. **KEB Hana** là Ngân hàng KEB Hana chi nhánh Hà Nội/TP. Hồ Chí Minh.

ĐIỀU 2. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHTC VÀ NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN SỬ DỤNG THẺ

2.1. Quyền của KHTC và Người được ủy quyền sử dụng thẻ

2.1.1. Quyền của KHTC

- 2.1.1.1. Được bảo đảm rằng Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có thể thực hiện các Giao dịch Thẻ và các quyền khác phù hợp với Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này.
- 2.1.1.2. Được quyền yêu cầu KEB Hana tăng hoặc giảm các Hạn mức Giao dịch Thẻ tùy thuộc quy định của KEB Hana theo từng thời kỳ.
- 2.1.1.3. Được tham gia và hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Thẻ và/hoặc các đối tác của KEB Hana theo quy định của KEB Hana trong từng thời kỳ với điều kiện KHTC tuân thủ theo các nguyên tắc, thể lệ, quy định của chương trình ưu đãi được KEB Hana quy định.
- 2.1.1.4. Được quyền đề nghị KEB Hana phát hành lại Thẻ, tạm ngừng, chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ; yêu cầu KEB Hana khóa/mở khóa/tạm khóa sử dụng Thẻ; đóng/mở tính năng thanh toán qua Internet theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và các quy định khác của KEB Hana.
- 2.1.1.5. Được quyền yêu cầu thay đổi địa chỉ nhận Thẻ bằng văn bản thông báo gửi đến KEB Hana.
- 2.1.1.6. Được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại các Giao dịch Thẻ bằng văn bản theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và các quy định của pháp luật.
- 2.1.1.7. Được KEB Hana cung cấp thông tin về lịch sử Giao dịch Thẻ và số dư tài khoản, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của KEB Hana.
- 2.1.1.8. Được quyền từ chối hoàn tiền hoặc chấp nhận hoàn tiền khi thực hiện các Giao dịch Thẻ phù hợp với điều kiện, điều khoản hoàn tiền theo quy định do KEB Hana ban hành từng thời kỳ được công bố trên website của KEB Hana <https://global.lqbank.com> và/hoặc các kênh truyền thông khác (bao gồm nhưng không giới hạn như SMS, email, quầy giao dịch) của KEB Hana.
- 2.1.1.9. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, Điều khoản và Điều kiện Tài khoản đối với Tài khoản được kết nối với Thẻ và các tài liệu, thỏa thuận được ký kết giữa KEB Hana và KHTC liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ và quy định về hoạt động thẻ ngân hàng của pháp luật hiện hành.

2.1.2. Quyền của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ

- 2.1.2.1. Được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet do KEB Hana phát triển từng thời kỳ trong phạm vi Số dư khả dụng trên Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ và trong phạm vi sử dụng Thẻ được quy định tại Điều 5, ngoại trừ trường hợp được quy định khác đi

trong Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này.

- 2.1.2.2. Được sử dụng Thẻ phù hợp với các hạn mức giao dịch liên quan đến Thẻ theo quy định của Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC này.
- 2.1.2.3. Được quyền đề nghị KEB Hana tạm ngừng sử dụng Thẻ theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và quy định của KEB Hana.
- 2.1.2.4. Được quyền thay đổi các thông tin cá nhân: số điện thoại, email, thông tin Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu bằng văn bản thông báo gửi đến KEB Hana với điều kiện được KHTC xác nhận bằng văn bản, trừ trường hợp được KEB Hana đồng ý khác đi. Để làm rõ, trong trường hợp Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ thay đổi các thông tin cá nhân tại KEB Hana mà không có xác nhận của KHTC bằng văn bản thì Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ và KHTC chịu mọi trách nhiệm về mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc thay đổi thông tin cá nhân như vậy.
- 2.1.2.5. Được quyền nhận lại Thẻ trong trường hợp Thẻ bị giữ trong máy ATM sau khi hoàn thành các thủ tục liên quan theo quy định của KEB Hana.
- 2.1.2.6. Được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại, chấm dứt Tính năng Internet đối với Thẻ, trợ giúp các Giao dịch Thẻ liên quan theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và quy định của pháp luật.
- 2.1.2.7. Được KEB Hana cung cấp thông tin về lịch sử Giao dịch Thẻ và Hạn mức Giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của KEB Hana.
- 2.1.2.8. Được quyền đề nghị KEB Hana thực hiện các yêu cầu sau đây (trong trường hợp Thẻ đang bị tạm khóa theo Khoản (vi), Điều 7.1.1. của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này) mà không cần có xác nhận từ KHTC và hoàn toàn chịu trách nhiệm về mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ liên quan đến các yêu cầu như vậy:
 - (i) Mở khóa Thẻ (với điều kiện Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ xác nhận bằng điện thoại được ghi âm là đã thực hiện các giao dịch tại thời điểm KEB Hana nghi ngờ rủi ro);
 - (ii) Đóng Thẻ vĩnh viễn;
 - (iii) Giảm Hạn mức Giao dịch Thẻ.
- 2.1.2.9. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, Điều khoản và Điều kiện Tài khoản đối với Tài khoản được kết nối với Thẻ được ký kết giữa KEB Hana và KHTC và quy định về hoạt động thẻ của pháp luật.

2.2. Nghĩa vụ của KHTC và Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ

2.2.1. Nghĩa vụ của KHTC

- 2.2.1.1. Đảm bảo rằng người được ủy quyền thay mặt KHTC thực hiện các giao dịch liên quan đến Thẻ (bao gồm Người Đại diện KHTC, Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, người giao nhận chứng từ liên quan đến Giao dịch Thẻ) là người được KHTC ủy quyền thay mặt KHTC sử dụng Tài khoản thanh toán theo Điều khoản và Điều kiện Tài khoản và các văn bản, thỏa thuận liên quan đến Tài khoản được KHTC ký kết với KEB Hana.
- 2.2.1.2. Đảm bảo rằng Thẻ được Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ sử dụng phù hợp với quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này; Chịu trách nhiệm về toàn bộ các Giao dịch Thẻ mà Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ thực hiện theo Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và mọi nghĩa vụ nợ mà Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ tạo lập liên quan đến các Giao dịch Thẻ.
- 2.2.1.3. Cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của KEB Hana khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 2.2.1.4. Chịu trách nhiệm đảm bảo rằng Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ hiểu rõ và tuân thủ bất kỳ nghĩa vụ nào được áp dụng đối với Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này; Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ trong trường hợp các Giao dịch Thẻ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ bị các tổ chức tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện hoặc xử lý theo bất kỳ cách thức nào khác (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc bất kỳ lý do nào khác).
- 2.2.1.5. Chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều 9.1 của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin liên quan đến việc phát hành và thanh toán Thẻ.
- 2.2.1.6. Chấp nhận và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các Giao dịch Thẻ phát sinh trên Tài khoản của KHTC

- (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký hoặc có chữ ký khác với chữ ký của Chủ Thẻ tại mặt sau Thẻ) phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Điều 5 Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này.
- 2.2.1.7. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về mọi vấn đề liên quan đến Giao dịch Thẻ.
 - 2.2.1.8. Chịu trách nhiệm bồi hoàn cho KEB Hana đối với mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh từ các hành vi gian lận, giả mạo, vi phạm nghĩa vụ khác theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này của KHTC/ Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ liên quan đến các Giao dịch Thẻ.
 - 2.2.1.9. Khi phát sinh lỗi hệ thống, hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho KEB Hana đối với các khoản tiền mà Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ thanh toán vượt quá các Hạn mức Giao dịch Thẻ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, giao dịch ghi Có nhằm vào Tài khoản của KHTC, các khoản ghi Có nhằm vào Tài khoản theo các chương trình ưu đãi của KEB Hana và/hoặc các đối tác của KEB Hana mà KHTC tham gia nhưng được xác định là không đủ điều kiện/không thuộc trường hợp được nhận ưu đãi và các giao dịch nhằm lẫn khác mà KHTC không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp đối với các khoản tiền liên quan, đồng ý rằng KEB Hana được toàn quyền ghi Nợ Tài khoản của KHTC đối với các khoản tiền nêu tại Điều 2.2.1.9 này mà không cần phải thông báo cho KHTC .
 - 2.2.1.10. KHTC có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho KEB Hana các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ theo biểu phí được KEB Hana quy định trong từng thời kỳ và thông báo chính thức trên website của KEB Hana hoặc bằng các hình thức khác mà KEB Hana cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn SMS, email, quầy giao dịch,...). KHTC đồng ý cho KEB Hana thực hiện trích nợ tài khoản của KHTC để thu phí dịch vụ liên quan đến Thẻ theo quy định tại Điều này.
 - 2.2.1.11. Thông báo ngay cho KEB Hana bằng văn bản đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với KEB Hana liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Trường hợp không thông báo theo Điều 2.2.1.11 này, KHTC phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh kể cả những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ Thẻ do lỗi, vi phạm của KHTC hoặc liên quan đến lỗi, vi phạm của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ về nghĩa vụ thông báo thay đổi thông tin theo Điều này.
 - 2.2.1.12. Đảm bảo rằng Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ hoặc Nhân viên của KHTC thực hiện nhận Thẻ theo nội dung thông tin nhận Thẻ đã đăng ký với KEB Hana. KEB Hana sẽ gửi Thẻ bằng chuyển phát nhanh tới người nhận theo thông tin và địa chỉ được chỉ định trong Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC. KHTC đồng ý và xác nhận rằng KEB Hana được coi là hoàn thành việc bàn giao Thẻ khi Thẻ đã được giao tới người nhận theo địa chỉ đã đăng ký với KEB Hana. KHTC có trách nhiệm chịu mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh do việc gửi Thẻ qua đường bưu điện bao gồm cả hậu quả từ việc Thẻ bị lợi dụng hoặc người khác giả mạo ký nhận Thẻ, đồng thời cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào với KEB Hana trong các trường hợp nêu trên.
 - 2.2.1.13. Trong trường hợp KEB Hana giao thẻ 02 (hai) lần tới người được KHTC chỉ định nhận Thẻ nhưng không thành công, KEB Hana sẽ thông báo tới KHTC cần thực hiện yêu cầu đóng Thẻ vĩnh viễn bằng văn bản. KHTC chịu trách nhiệm thanh toán phí thường niên và các phí phát sinh khác đối với những Thẻ ở tình trạng tạm khoá cho đến khi KEB Hana nhận được yêu cầu hủy Thẻ bằng văn bản từ Khách hàng.
 - 2.2.1.14. Bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN, số điện thoại liên kết với Thẻ đã đăng ký với KEB Hana trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và quy định của pháp luật.
 - 2.2.1.15. Bổ sung yêu cầu trợ giúp (theo mẫu của KEB Hana theo từng thời kỳ) hợp lệ, chính xác cho KEB Hana trong vòng 07 (bảy) Ngày Làm Việc (tương ứng với trường hợp tại Khoản (ii) và (iii) của Điều 2.1.2.8 theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này).
 - 2.2.1.16. Khi KHTC chấp nhận được hoàn tiền trên Thẻ đồng nghĩa với việc KHTC đã đọc, hiểu rõ, đồng ý với các điều kiện, điều khoản hoàn tiền do KEB Hana ban hành và công bố cập nhật trên website chính thức của KEB Hana từng thời kỳ. Trường hợp KHTC từ chối được hoàn tiền trên Thẻ, KHTC phải thông báo bằng văn bản cho KEB Hana.
 - 2.2.1.17. KHTC chịu trách nhiệm và chi phí giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về mọi vấn đề phát sinh liên quan đến Giao dịch Thẻ.
 - 2.2.1.18. KHTC có các nghĩa vụ khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, Điều khoản và Điều kiện Tài khoản, văn bản thỏa thuận khác ký giữa KHTC và KEB Hana, các quy định của KEB Hana,

các tổ chức/hiệp hội Thẻ và các quy định của pháp luật liên quan đến Thẻ.

2.2.2. Nghĩa vụ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ

- 2.2.2.1. Thực hiện các Giao dịch Thẻ trong Phạm vi sử dụng Thẻ được quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này.
- 2.2.2.2. Cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của KEB Hana khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 2.2.2.3. Sử dụng các Hạn mức Giao dịch Thẻ được KEB Hana chấp thuận trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định của KEB Hana trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật.
- 2.2.2.4. Thông báo ngay cho KEB Hana bằng văn bản đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với KEB Hana liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Trường hợp không thông báo, Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh kể cả những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ Thẻ do lỗi, vi phạm của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ về nghĩa vụ thông báo thay đổi thông tin theo Điều này.
- 2.2.2.5. Nhận Thẻ theo đúng phương thức đã đăng ký với KEB Hana. KEB Hana sẽ gửi Thẻ bằng chuyển phát nhanh cho người nhận theo thông tin và địa chỉ được KHTC chỉ định trong Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC.
- 2.2.2.6. Thực hiện kích hoạt Thẻ bằng các phương thức do KEB Hana quy định trong từng thời kỳ.
- 2.2.2.7. Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau của Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện Giao dịch Thẻ, Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán liên quan đến Giao dịch Thẻ đó giống chữ ký mẫu này trừ những Giao dịch Thẻ không yêu cầu chữ ký của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ.
- 2.2.2.8. Chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN, bảo mật các thiết bị điện tử chứa thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đăng ký/thay đổi số điện thoại liên kết với Thẻ đã đăng ký với KEB Hana) trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều 9.1 của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán thẻ.
- 2.2.2.9. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào.
- 2.2.2.10. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về mọi vấn đề liên quan đến Giao dịch Thẻ.
- 2.2.2.11. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phải trả lại cho KEB Hana Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- 2.2.2.12. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, văn bản thỏa thuận khác ký giữa KHTC và KEB Hana, các quy định của KEB Hana, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và các quy định của pháp luật liên quan đến Thẻ.

2.3. Cam kết và bảo đảm của KHTC

Tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, KHTC cam đoan và bảo đảm với KEB Hana như sau:

- 2.3.1. Người Đại Diện KHTC ký kết Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC, Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC và các văn bản liên quan là người đại diện hợp pháp và có đủ thẩm quyền ký theo quy định nội bộ của KHTC và quy định của pháp luật, phù hợp với Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC và Điều khoản và Điều kiện Tài khoản của Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ đã được ký kết với KEB Hana.
- 2.3.2. Các giao dịch theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC, Điều khoản và Điều kiện Tài khoản và các văn bản, thỏa thuận có liên quan được ký với KEB Hana đã được phê duyệt đầy đủ, hợp lệ bởi cấp có thẩm quyền theo quy định nội bộ của KHTC (nếu có) và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KEB HANA

3.1. Quyền của KEB Hana

- 3.1.1. KEB Hana được quyền xử lý các Giao dịch Thẻ được thực hiện phù hợp với Điều khoản và Điều kiện Thẻ

Ghi Nợ KHTC này.

- 3.1.2. Được quyền chủ động thay đổi Hạn mức Giao dịch Thẻ tiêu chuẩn theo quy định của KEB Hana theo từng thời kỳ bằng văn bản thông báo gửi đến KHTC.
- 3.1.3. Được miễn trừ mọi trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc bất kỳ trường hợp nào khác xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của KEB Hana gây nên khiến cho Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không thực hiện được Giao dịch Thẻ, gánh chịu thiệt hại, tổn thất dưới bất kỳ hình thức nào kể cả tổn thất phát sinh do Thẻ bị lợi dụng, bị thực hiện các giao dịch trái phép; hoặc các trường hợp KEB Hana không gửi hoặc đã gửi nhưng KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không nhận được các tin nhắn, thông báo liên quan tới biến động số dư Tài khoản liên kết với Thẻ hoặc thông báo về các nội dung khác liên quan đến Tài khoản của KHTC do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố hoặc lỗi khác của Nhà cung cấp dịch vụ/KEB Hana hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; và các trường hợp khác do lỗi, vi phạm của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ.
- 3.1.4. Được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với:
 - (i) Mọi trường hợp mà Thẻ bị thất lạc, mất cắp, sử dụng đúng hoặc sai mục đích, sử dụng không được phép của Thẻ do Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không bảo quản, kiểm soát được Thẻ của mình.
 - (ii) Mọi trường hợp Giao dịch Thẻ được thực hiện do nhầm lẫn, không được phép, gian lận và/hoặc giả mạo gây ra cho KEB Hana hoặc bất kỳ ĐVCNT nào.
 - (iii) Mọi trường hợp Giao dịch Thẻ không được thực hiện phù hợp với Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này.
- 3.1.5. Không chịu bất kỳ trách nhiệm về mọi giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ sử dụng Thẻ. KHTC hiểu rõ và đồng ý rằng KEB Hana không liên quan và không tham gia giải quyết bất kỳ tranh chấp giữa Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ và ĐVCNT và được quyền ghi nợ vào Tài khoản liên kết với Thẻ đối với giá trị hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
- 3.1.6. KEB Hana có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Chủ Thẻ từ bất cứ đơn vị nào mà KEB Hana cảm thấy phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn các tổ chức tín dụng hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, từ các nhân viên của KHTC hoặc những nhân viên khác có liên quan và/hoặc KEB Hana hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc từ bất cứ tổ chức, cá nhân nào khác).
- 3.1.7. Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền hoặc các đối tác liên quan trong việc hợp tác với KEB Hana để phát triển sản phẩm dịch vụ của KEB Hana thông tin về KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, Tài khoản phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các Giao dịch Thẻ hoặc bất kỳ mục đích nào khác theo quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- 3.1.8. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ bằng việc huỷ hoặc thu giữ Thẻ nếu Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ vi phạm bất kỳ quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, hoặc Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo, hoặc nếu KEB Hana xét thấy cần thiết để tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành.
- 3.1.9. Được chủ động phong tỏa, ghi nợ bất kỳ tài khoản của KHTC (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản khác) tại KEB Hana để thanh toán các nghĩa vụ tài chính của KHTC trong quá trình sử dụng Thẻ.
- 3.1.10. Có quyền gửi thông báo đến KHTC về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của KEB Hana và cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ và các thông báo khác liên quan tới KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ theo bất kỳ cách thức mà KEB Hana cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email).
- 3.1.11. KEB Hana có thể từ chối phát hành thẻ khi:
 - (i) Có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
 - (ii) Thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.
- 3.1.12. Được quyền quy định thời hạn hiệu lực của Thẻ. Đối với Chủ thẻ phụ là người nước ngoài, thời hạn hiệu lực thẻ không vượt quá thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam. Bằng việc kích hoạt và sử dụng Thẻ, Chủ thẻ xác

nhận đồng ý với bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ KEB Hana và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện đó. Quy định về tự động gia hạn Thẻ không áp dụng đối với Chủ thẻ có quốc tịch nước ngoài. Để KEB Hana chấp thuận yêu cầu gia hạn Thẻ, Chủ thẻ có quốc tịch nước ngoài phải tuân thủ các quy định về cư trú tại Việt Nam cũng như các điều kiện về gia hạn Thẻ theo quy định của KEB Hana trong từng thời kỳ.

3.1.13. KEB Hana có các quyền khác liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC và theo quy định của pháp luật.

3.2. Nghĩa vụ của KEB Hana

3.2.1. Tuân thủ các quy định của pháp luật về phát hành và thanh toán Thẻ.

3.2.2. Tôn trọng quyền và lợi ích của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này.

3.2.3. Bảo mật các thông tin liên quan đến KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ trừ các trường hợp pháp luật hoặc Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này có quy định khác.

3.2.4. Chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN phù hợp với quy định tại Điều 9 của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này và quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán thẻ.

3.2.5. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của KEB Hana, của pháp luật.

3.2.6. Khóa Thẻ trong vòng tối đa 02 (hai) giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản hoặc khóa khẩn cấp bằng cuộc gọi đến tổng đài trả lời tự động KEB Hana của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc bất kỳ lý do nào khác.

3.2.7. KEB Hana phải gửi thông báo cho KHTC bằng văn bản hoặc email hoặc điện thoại hoặc thông báo trên website của KEB Hana ít nhất trước 03 (ba) Ngày Làm Việc khi có thay đổi hoặc dừng cung cấp dịch vụ Thẻ trừ các trường hợp bất khả kháng. Mọi thông tin theo Điều 3.2.7 này được coi là được KHTC nhận được trong thời gian 03 (ba) Ngày Làm Việc từ khi được đăng tải trên website hoặc hình thức khác do KEB Hana lựa chọn.

3.2.8. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 4. CÁC LOẠI PHÍ, MỨC PHÍ SỬ DỤNG THẺ

4.1. Các loại phí và mức phí, thời hạn và phương thức thanh toán phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ được áp dụng theo quy định của KEB Hana tại từng thời kỳ, phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước và công bố tối thiểu trước 07 ngày kể từ ngày biểu phí có hiệu lực.

4.2. Tùy thuộc vào chính sách của KEB Hana từng thời kỳ, KHTC có thể được ưu đãi một hoặc một số loại phí khi mở Thẻ hoặc trong một giai đoạn nhất định trong quá trình sử dụng Thẻ. Hết thời hạn ưu đãi hoặc khi KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi theo quy định của KEB Hana, KEB Hana sẽ thực hiện thu phí theo biểu phí thông thường của KEB Hana và KHTC có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho KEB Hana.

ĐIỀU 5. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ VÀ HẠN MỨC GIAO DỊCH THẺ

5.1. Phạm vi sử dụng Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của KHTC

5.1.1. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ và các Giao dịch Thẻ hợp pháp khác được KEB Hana phát triển trong từng thời kỳ tại các ĐVCNT, trên Internet và các kênh khác do KEB Hana quyết định và/hoặc có biểu tượng của Tổ chức Thẻ và các dịch vụ khác do KEB Hana cung cấp (nếu có) trong phạm vi Hạn mức Giao dịch Thẻ và số dư trên Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của KHTC, ngoại trừ trường hợp được quy định khác đi tại bộ Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này.

5.1.2. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có thể sử dụng Thẻ có mã PIN để rút tiền mặt và truy cập các dịch vụ khác từ các máy rút tiền mặt được phép chấp nhận Thẻ. Đối với những mục đích này, Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ hiểu rằng hạn mức rút tiền mặt đối với Thẻ sẽ được áp dụng. Hạn mức rút tiền mặt tiêu chuẩn

hàng ngày đối với Thẻ được quy định trong Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC. Tuy nhiên, KEB Hana có thể đồng ý với yêu cầu từ Khách hàng để thay đổi hạn mức rút tiền mặt hàng ngày. Mức rút tiền mặt tối thiểu sẽ phụ thuộc vào nhà cung cấp máy rút và/hoặc nộp tiền mặt.

- 5.1.3. Phạm vi các lĩnh vực chi dùng của Thẻ: Đối với các ĐVCNT tại Việt Nam: Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có thể sử dụng Thẻ tại các đơn vị chấp nhận thẻ ghi nợ để mua sắm hàng hóa, dịch vụ không giới hạn lĩnh vực chi dùng
- 5.1.4. Chủ Thẻ đồng ý rằng, khi thực hiện các Giao dịch Thẻ, tùy thuộc vào từng Giao dịch Thẻ và yêu cầu/quy định của KEB Hana và/hoặc Tổ chức Thẻ và/hoặc của ĐVCNT, Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ sẽ đưa ra chấp thuận đối với Giao dịch Thẻ bằng cách xác thực việc cho phép Giao dịch Thẻ theo một hoặc nhiều phương thức như sau:
 - (i) Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT và xuất trình Thẻ tại ĐVCNT; và/hoặc
 - (ii) Chữ ký của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ trên hóa đơn Giao dịch Thẻ; hoặc
 - (iii) Các thông tin Thẻ (Tên Thẻ/Số Thẻ/PIN/mã bảo mật CVV/CVC...) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc
 - (iv) Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ đăng ký với KEB Hana; hoặc
 - (v) Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà KEB Hana và Tổ chức Thẻ và ĐVCNT quy định.
- 5.1.5. KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ thực hiện các Giao dịch trong Môi trường Gián tiếp và khi Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ bao gồm cả tên Thẻ/Số Thẻ/PIN/mã CVV/CVC theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, Thẻ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán không được phép của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ. Bằng việc ký vào Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC này, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro, thiệt hại, chi phí, phí tổn, trách nhiệm liên quan đến việc không thực hiện nghĩa vụ bảo mật các thông tin về Thẻ như vậy.
- 5.1.6. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ hiểu rằng Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không thể chặn hoặc hủy bỏ để thực hiện lại bất kỳ Giao dịch Thẻ sau khi việc thanh toán đã được cho phép theo Điều 5.1.4 trên.
- 5.1.7. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ đồng ý hạn chế và chịu trách nhiệm về toàn bộ rủi ro, chi phí, phí tổn, nghĩa vụ, trách nhiệm phát sinh liên quan đến các Giao dịch Thẻ có sử dụng mã PIN.
- 5.1.8. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có thể thay đổi mã PIN hoặc mở khóa mã PIN của họ bằng cách truy cập tùy chọn Dịch vụ quản lý mã PIN trên các máy rút tiền được phép cung cấp tính năng này.
- 5.1.9. KHTC cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho KEB Hana và thực hiện mọi nghĩa vụ liên quan đối với tất cả các Giao dịch Thẻ phát sinh và việc cho phép Giao dịch Thẻ được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại điểm 5.1.4. nêu trên.

5.2. Hạn mức Giao dịch Thẻ và thay đổi Hạn mức Giao dịch Thẻ

- 5.2.1. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức Giao dịch Thẻ được xác định trong Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC hoặc văn bản khác được KEB Hana chấp thuận.
- 5.2.2. Tùy thuộc vào chính sách của KEB Hana từng thời kỳ, KEB Hana có thể thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ.

ĐIỀU 6. PHÁT HÀNH LẠI THẺ, TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, THU GIỮ THẺ

6.1. Phát hành lại Thẻ

- 6.1.1. Trường hợp Thẻ bị mất/bị đánh cắp, Thẻ hết hạn sử dụng, thay đổi hạng Thẻ hoặc yêu cầu phát hành Thẻ mới thay thế thẻ cũ, thẻ hỏng, KHTC có quyền đề nghị KEB Hana phát hành lại Thẻ theo quy định của KEB Hana.
- 6.1.2. KHTC có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến phát hành lại Thẻ theo quy định của KEB Hana.

6.2. Từ chối thanh toán Thẻ

Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

- 6.2.1. Thẻ chưa được kích hoạt;
- 6.2.2. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ chủ động sử dụng Thẻ hoặc sử dụng Thẻ theo yêu cầu của KHTC để thực hiện các Giao dịch Thẻ bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của KEB Hana;
- 6.2.3. Thẻ đã được KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ thông báo mất và KEB Hana đã xác nhận việc nhận

được thông báo này;

- 6.2.4. Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- 6.2.5. Thẻ bị khóa
- 6.2.6. Số dư trên Tài khoản kết nối với Thẻ, Hạn mức Giao dịch thẻ còn lại không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 6.2.7. Chủ Thẻ nhập sai mã PIN hoặc mã xác minh giao dịch không chính xác (mã xác thực được gửi đến số điện thoại/email đã đăng ký với KEB Hana hoặc là mã xác thực MOTP,...);
- 6.2.8. Chủ thẻ không cung cấp hoặc đăng ký đầy đủ thông tin; hoặc chưa đăng ký thông tin sinh trắc học khi thực hiện các giao dịch thẻ bằng phương thức điện tử;
- 6.2.9. Ngân hàng thanh toán không cung cấp đủ dữ liệu về giao dịch theo các quy định tiêu chuẩn của KEB Hana;
- 6.2.10. Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- 6.2.11. Chủ Thẻ vi phạm Hợp đồng Phát hành và Sử dụng thẻ Ghi Nợ KHTC và/hoặc các quy định của KEB Hana về việc sử dụng Thẻ;
- 6.2.12. Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- 6.2.13. Các trường hợp khác theo quy định của KEB Hana và của Pháp luật có liên quan.

6.3. Thu giữ Thẻ

- 6.3.1. Thẻ sẽ bị thu giữ trong các trường hợp sau:
 - (i) Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, Thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
 - (ii) Thẻ sử dụng trái phép;
 - (iii) Theo yêu cầu của KHTC;
 - (iv) Các trường hợp theo yêu cầu của KEB Hana và của Pháp luật.
- 6.3.2. KEB Hana được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.

ĐIỀU 7. TẠM KHÓA, CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ

7.1. Tạm khóa Thẻ

- 7.1.1. KEB Hana có quyền tạm khóa Thẻ của KHTC và thông báo lại cho KHTC qua email/điện thoại mà KHTC đã đăng ký với KEB Hana trong các trường hợp sau:
 - (i) Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ vi phạm các điều khoản thỏa thuận theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, các quy định của pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ;
 - (ii) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng;
 - (iii) KHTC có thông báo cho KEB Hana về Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ chết, bị tuyên là đã chết;
 - (iv) KHTC giải thể, phá sản, bị tuyên bố giải thể, phá sản;
 - (v) Chủ Thẻ có liên quan đến hoặc bị KEB Hana nghi ngờ thực hiện các hành vi gian lận, giả mạo liên quan đến Thẻ, vi phạm Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC;
 - (vi) Không thể liên hệ được với khách hàng theo thông tin liên hệ do khách hàng cung cấp
 - (vii) KHTC có yêu cầu ngừng sử dụng Thẻ;
 - (viii) KEB Hana nghi ngờ việc sử dụng Thẻ có thể bị rủi ro theo chính sách quản lý rủi ro thẻ của KEB Hana theo từng thời kỳ. Trường hợp này KEB Hana sẽ thông báo, tư vấn KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phương án xử lý phù hợp;
 - (ix) Trường hợp khác theo quy định của KEB Hana và của Pháp luật.
- 7.1.2. Khi KHTC đáp ứng các điều kiện theo quy định của KEB Hana và KHTC có yêu cầu, KEB Hana sẽ thực hiện mở lại Thẻ tạm thời bị khóa cho KHTC theo quy định của KEB Hana. Người Đại Diện KHTC hoặc Người được ủy quyền hợp lệ của Người Đại Diện KHTC có thể gửi yêu cầu hỗ trợ mở lại thẻ tạm thời bị khóa tại bất kỳ quầy giao dịch nào của KEB Hana.

7.2. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ

- 7.2.1. KEB Hana có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:
 - 7.2.1.1. KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ vi phạm quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này hoặc vi phạm quy định của Tổ chức Thẻ hoặc vi phạm quy định pháp luật về sử dụng Thẻ;
 - 7.2.1.2. Sau 03 tháng kể từ ngày Thẻ được phát hành mà Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không nhận Thẻ;

- 7.2.1.3. KEB Hana phát hiện bất kỳ tài liệu, thông tin do KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực và sai sự thật;
- 7.2.1.4. Các trường hợp liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo và quản lý rủi ro theo xác định của KEB Hana.
- 7.2.1.5. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ.
- 7.2.1.6. Bất kỳ trường hợp nào khác mà KEB Hana thấy cần thiết;
- 7.2.1.7. Theo yêu cầu của KHTC;
- 7.2.1.8. Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng theo quy định của KEB Hana hoặc của pháp luật;
- 7.2.1.9. Các trường hợp khác theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC, quy định của KEB Hana và pháp luật.
- 7.2.2. KHTC được quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng Thẻ bằng văn bản yêu cầu gửi đến KEB Hana khi:
 - 7.2.2.1. Thẻ chưa hết Thời hạn sử dụng Thẻ nhưng KHTC không có nhu cầu sử dụng Thẻ. Việc yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ phải được thông báo cho KEB Hana bằng văn bản theo mẫu quy định từng thời kỳ. Đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ của KHTC chỉ được KEB Hana chấp thuận sau khi KHTC hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán với KEB Hana;
 - 7.2.2.2. KHTC có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ;
 - 7.2.2.3. KHTC có nhu cầu thay đổi Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ;
 - 7.2.2.4. Thẻ bị mất cắp, thất lạc và KHTC không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.
- 7.2.3. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ của KHTC chỉ có hiệu lực khi được KEB Hana chấp thuận và KHTC đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với KEB Hana, cụ thể như sau:
 - 7.2.3.1. Khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ, KHTC phải thanh toán toàn bộ nghĩa vụ tài chính phát sinh do việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC và quy định của pháp luật; và/hoặc
 - 7.2.3.2. KHTC gửi trả lại Thẻ cho KEB Hana để hủy theo quy định của KEB Hana. Việc tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của KHTC không làm ảnh hưởng đến bất kỳ nghĩa vụ của KHTC trước và sau khi Thẻ bị tạm ngừng hoặc chấm dứt với KEB Hana. KEB Hana được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ vấn đề nào làm phương hại tới danh dự, uy tín của Chủ Thẻ trong việc yêu cầu tạm ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ.

ĐIỀU 8. CUNG CẤP THÔNG TIN, HOÀN TRẢ TIỀN TRÊN THẺ CHƯA SỬ DỤNG HẾT

- 8.1. KHTC được quyền yêu cầu KEB Hana cung cấp thông tin về số dư Tài khoản liên kết với Thẻ, lịch sử Giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ. Để được cung cấp thông tin theo Điều 8.1 này, KHTC có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của KEB Hana hoặc liên hệ với KEB Hana thông qua phương thức khác do KEB Hana triển khai từng thời kỳ. KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và KHTC có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí của KEB Hana khi đề nghị KEB Hana cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KHTC, KEB Hana sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KHTC trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được KEB Hana thực hiện bằng phương thức do KEB Hana và KHTC thỏa thuận tại thời điểm KHTC yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
- 8.2. Do Thẻ được phát hành kết nối với Tài khoản thanh toán của KHTC mở tại KEB Hana, trong mọi trường hợp, mọi khoản tiền được hoàn trả của KHTC sẽ được quản lý trong Tài khoản kết nối với Thẻ.

ĐIỀU 9. ĐẢM BẢO AN TOÀN VÀ BẢO MẬT TRONG SỬ DỤNG THẺ

- 9.1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ cần thực hiện:
 - 9.1.1. Bảo quản Thẻ và các mã xác nhận Chủ Thẻ khác, các thông tin Thẻ bao gồm nhưng không giới hạn số Thẻ và PIN, thông tin Giao dịch Thẻ, không tiết lộ thông tin thẻ bao gồm cả số Thẻ và PIN cho bất kỳ người nào khác.
 - 9.1.2. Không được cho người khác giữ, sử dụng Thẻ, kiểm soát Thẻ dưới bất kỳ hình thức nào, không chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thế chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
 - 9.1.3. Không thực hiện giao dịch nhập bất kỳ thông tin Thẻ tại các ĐVCNT không tín nhiệm, đáng ngờ, hạn chế hoặc chấm dứt mở tính năng thanh toán qua internet khi không cần thiết; thay đổi PIN và các mã xác nhận Chủ Thẻ khác liên tục để tránh rủi ro, chi phí, thiệt hại, tổn thất phát sinh.
 - 9.1.4. Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà KEB Hana và/hoặc các tổ chức liên quan bao gồm nhưng không

giới hạn Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT cung cấp theo bất kỳ phương thức thông báo nào, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ Thẻ thực hiện các Giao dịch Thẻ. KHTC hiểu rõ và đồng ý rằng tùy từng giao dịch mà Chủ Thẻ thực hiện, Chủ Thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ Thẻ mà giao dịch Thẻ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số Thẻ, PIN, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số xác nhận Chủ Thẻ, số điện thoại, email mà KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ đã đăng ký với KEB Hana. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ cần phải bảo mật tất cả các yếu tố bảo mật nêu tại Điều 9.1.4 này, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật đó. KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật liên quan đến Thẻ bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng phù hợp với quy định tại Điều 9 này.

9.1.5. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phải bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của KEB Hana và thực hiện các giao dịch Thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn máy tính, điện thoại), Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không nên rời thiết bị điện tử mà Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ dùng để thực hiện Giao dịch Thẻ vào bất kỳ lúc nào hoặc chỉ để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị điện tử đó khi Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.

9.1.6. Thông báo và phối hợp kịp thời với KEB Hana để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, KHTC đề nghị KEB Hana thực hiện các biện pháp thích hợp như khóa hoặc tạm khóa Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ khi các yếu tố bảo mật của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.

9.2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, KEB Hana cần phải:

9.2.1. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc, quy định của KEB Hana, quy định của pháp luật.

9.2.2. Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành an toàn và thông suốt.

9.2.3. Thiết lập, duy trì tổng đài điện thoại 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh từ KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ.

9.2.4. Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.

9.3. Khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phải báo ngay cho KEB Hana theo số điện thoại **1800 2047 (miễn phí)** hoặc số điện thoại khác theo thông báo của KEB Hana từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất; ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho KEB Hana. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc dẫn tới việc phát sinh các giao dịch gian lận/giả mạo khác trước khi KEB Hana có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc KEB Hana đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, KHTC phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường mọi thiệt hại, chi phí, phí tổn đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra, trừ trường hợp do lỗi của KEB Hana. KEB Hana sẽ thực hiện khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ.

9.4. Các hành vi bị cấm:

9.4.1. Sửa chữa, tẩy xóa 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

9.4.2. Thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin thẻ ngân hàng.

9.4.3. Sử dụng thẻ không hợp pháp.

9.4.4. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng thẻ để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

9.4.5. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT.

9.4.6. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, Chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.

- 9.4.7. 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.
- 9.4.8. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
- 9.4.9. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch vi phạm các quy định cấm vận của KEB Hana hoặc cho các mục đích lừa đảo gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, các giao dịch mua bán tiền ảo, cá độ, đánh bạc trực tuyến, các giao dịch chuyển tiền/ nạp tiền vào tài khoản/ví điện tử tại nước ngoài... và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật.
- 9.4.10. Sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng sử dụng thẻ ngân hàng vào mục đích vi phạm pháp luật.
- 9.4.11. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 10. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ

- 10.1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ**
 - 10.1.1. Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các Giao dịch Thẻ, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của KEB Hana hoặc liên hệ với KEB Hana thông qua tổng đài điện thoại số **1800 2047 (miễn phí)** hoặc số điện thoại khác theo thông báo của KEB Hana hoặc thông qua phương thức khác do KEB Hana triển khai và thông báo cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ từng thời kỳ. Trường hợp KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của KEB Hana, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của KEB Hana) trong thời hạn 07 (bảy) ngày kể từ ngày đề nghị qua tổng đài điện thoại. KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của KEB Hana khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.
 - 10.1.2. Trường hợp KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ thông báo cho KEB Hana về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ đồng ý cho KEB Hana thực hiện xem xét khóa Thẻ. Trường hợp khóa Thẻ, KEB Hana sẽ thông báo cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ được biết và chịu trách nhiệm với tổn thất tài chính phát sinh trực tiếp đối với KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm thông báo. Trong trường hợp KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không đồng ý khóa thẻ, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ sẽ chịu trách nhiệm đối với những rủi ro có thể phát sinh cho Thẻ/Tài khoản liên kết với Thẻ.
- 10.2. Thời hạn tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ**

KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có trách nhiệm thực hiện gửi đề nghị tra soát/khiếu nại bằng văn bản tới KEB Hana trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh. Quá thời hạn trên, KEB Hana không chịu trách nhiệm về kết quả tra soát và KHTC sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm.
- 10.3. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KEB Hana**

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ, KEB Hana sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo quy định của KEB Hana trong từng thời kỳ.
- 10.4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại**

Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ sẽ được KEB Hana thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

 - 10.4.1. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC, trong thời hạn tối đa 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, KEB Hana sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho KHTC theo thỏa thuận bằng văn bản giữa KEB Hana và KHTC.
 - 10.4.2. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ

Dụng Thẻ: KEB Hana không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ. KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền của Giao dịch Thẻ tranh chấp và các khoản phí liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ hoặc theo quy định của tổ chức thẻ khi tranh chấp được đưa ra hội đồng hoà giải/trọng tài của tổ chức thẻ và hội đồng hoà giải/trọng tài của tổ chức thẻ xử/phán quyết KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ thua kiện trên cơ sở xác nhận của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ tại các bước xử lý nghiệp vụ tra soát.

- 10.4.3. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 Ngày Làm Việc tiếp theo, KEB Hana và KHTC sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của Các Bên.
- 10.4.4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, KEB Hana sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Hà Nội); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, KEB Hana và KHTC sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- 10.4.5. Trường hợp KEB Hana, KHTC và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 11. XỬ LÝ TRONG TRƯỜNG HỢP XẢY RA SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

- 11.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc Các Bên trong Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC này không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:
 - 11.1.1. Chiến tranh, hành động xâm lược, khủng bố, bạo loạn, nội chiến, phá hoại hoặc các hành động thù địch khác;
 - 11.1.2. Thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, sóng thần, xoáy lốc, hạn hán, động đất, sấm sét;
 - 11.1.3. Do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
 - 11.1.4. Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức quốc tế có tham gia vào các hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống gian lận;
 - 11.1.5. Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của KEB Hana hoặc phát sinh do sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho KEB Hana;
 - 11.1.6. Bãi công và các hoạt động ngừng trệ không phải do lỗi của một trong hai Bên gây ra;
 - 11.1.7. Các sự kiện mà KEB Hana đã áp dụng mọi biện pháp theo cần thiết theo quy định của pháp luật nhưng không thể khắc phục được;
 - 11.1.8. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 11.2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, KEB Hana trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, việc một trong Các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC và cũng không phải là cơ sở để bên còn lại yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm và các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC này.
- 11.3. Bất cứ nghĩa vụ nào của mỗi Bên nảy sinh trước khi xuất hiện bất khả kháng đều không được miễn trừ do sự xuất hiện bất khả kháng và Các Bên phải thanh toán đầy đủ cho nhau các nghĩa vụ đã được thực hiện trước

khi xảy ra sự kiện.

ĐIỀU 12. THỜI HẠN SỬ DỤNG THẺ

- 12.1. Thời hạn sử dụng Thẻ theo quy định của KEB Hana và được ghi nhận trên Thẻ. Thời hạn sử dụng Thẻ cụ thể được dập nổi trên bề mặt của Thẻ. Hết thời hạn sử dụng Thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, KHTC thực hiện thủ tục gia hạn Thẻ theo quy định của KEB Hana để KEB Hana xem xét. Trước ngày cuối cùng của tháng và năm hết hạn từ 10-15 ngày, nếu có nhu cầu tiếp tục sử dụng thẻ, KHTC phải làm thủ tục gia hạn/cấp mới thẻ theo quy định của KEB Hana;
- 12.2. Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). KHTC phải trả lại ngay lập tức Thẻ cũ cho KEB Hana khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

ĐIỀU 13. TRAO ĐỔI THÔNG TIN, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN SỬA ĐỔI BỔ SUNG

- 13.1. KEB Hana sẽ thông báo cho KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ các vấn đề liên quan tới việc sử dụng Thẻ cũng như các sản phẩm, dịch vụ của KEB Hana bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của KEB Hana đối với Thẻ, nội dung Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này bằng một trong các phương thức liên hệ do KEB Hana triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn: phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KHTC, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, gửi email tới KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ, thông báo trên website chính thức của KEB Hana (<https://global.lqbank.com>). Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày KEB Hana gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo).
- 13.2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ nêu tại điểm 13.1. nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KHTC đăng ký trong Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC. KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ được coi là đã nhận được thông báo của KEB Hana khi KEB Hana đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ.
Trường hợp KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho KEB Hana bằng văn bản; nếu không thông báo thì KEB Hana có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ đã nhận được thông báo khi KEB Hana thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ.
- 13.3. KEB Hana được quyền sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này bằng thông báo gửi đến KHTC theo bất kỳ cách thức nào mà KEB Hana lựa chọn, nếu KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do KEB Hana đưa ra, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ có trách nhiệm ngay lập tức thông báo với KEB Hana để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC. KEB Hana sẽ chấm dứt việc sử dụng Thẻ của KHTC sau 01 (một) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng thẻ bằng văn bản của KHTC và KHTC đã hoàn thành các nghĩa vụ với KEB Hana. Trong khoảng thời gian đó, nếu vẫn sử dụng Thẻ, KHTC phải tuân thủ các nội dung đã được sửa đổi như thông báo của KEB Hana.
- 13.4. Trừ trường hợp Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC có quy định khác, KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi đối với Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC theo thông báo của KEB Hana được gửi đến KHTC phù hợp với Điều 13.3 nếu KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ tại KEB Hana sau thời điểm KEB Hana thông báo.
- 13.5. Mọi thông báo, yêu cầu của KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ phải được gửi tới KEB Hana theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại **1800 2047 (miễn phí)** hoặc số điện thoại khác do KEB Hana thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của KEB Hana. Tùy từng giao dịch mà KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KHTC/Người

Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ qua các phương thức trên, KEB Hana có thể yêu cầu KHTC/Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

ĐIỀU 14. THÔNG BÁO, LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 14.1. Các thông báo liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ sẽ được KEB Hana gửi đến cho KHTC theo quy định của KEB Hana. KEB Hana có quyền nhưng không có nghĩa vụ gửi các thông báo này tới Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ.
- 14.2. Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam và các quy định của Tổ chức Thẻ.
- 14.3. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC sẽ được Các Bên bàn bạc giải quyết trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau.
- 14.4. Trường hợp Các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau về giải quyết tranh chấp nêu tại Điều 14.3, một trong Các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền (“**Tòa án**”) để giải quyết theo quy định của pháp luật. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của Các Bên như nêu tại phần đầu của Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.
- 14.5. Trường hợp KHTC thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho KEB Hana bằng văn bản, thì được hiểu là KHTC cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và KEB Hana có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục tố tụng áp dụng đối với trường hợp này. KHTC chấp nhận việc Tòa án xét xử vắng mặt KHTC trong trường hợp nêu tại Điều 14.5 này theo quyết định của Tòa án.

ĐIỀU 15. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ KHTC

- 15.1. **Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC**
 - 15.1.1. Mỗi Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC trước hạn với điều kiện phải thông báo cho Bên kia bằng văn bản trước 30 Ngày Làm Việc.
 - 15.1.2. Trong trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật mà một Bên không thể thực hiện nghĩa vụ của mình quy định trong Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC trong vòng 30 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng, thì một trong hai Bên sau đó đều có quyền chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC. Thông báo về việc chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC phải được gửi tới Bên còn lại tối thiểu là 10 ngày trước khi chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC. Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC sẽ được coi là chấm dứt sau khi hết thời hạn thông báo 10 ngày đó.
 - 15.1.3. Cho dù có quy định ngược lại tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này, trong trường hợp KHTC vi phạm bất kỳ điều kiện, điều khoản nào, hoặc có các hành vi gian lận, giả mạo liên quan đến việc sử dụng Thẻ, KEB Hana có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC ngay lập tức bằng thông báo gửi KHTC về việc chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC.
 - 15.1.4. Chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC theo thỏa thuận của KHTC và KEB Hana.
 - 15.1.5. Các trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ theo quy định tại điểm 7.2. của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này (trừ trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ do thay đổi Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ).
 - 15.1.6. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 15.2. **Trách nhiệm thanh toán khi chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC:**

Việc chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC không ảnh hưởng đến các quyền và nghĩa vụ đã phát sinh trước ngày chấm dứt Hợp đồng. Trong trường hợp này, KHTC có trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản nợ còn lại và các nghĩa vụ tài chính khác cho KEB Hana theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 16. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 16.1.** Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC có hiệu lực thi hành kể từ ngày KHTC được KEB Hana phát hành Thẻ cho đến khi KHTC hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán với KEB Hana theo Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHTC hoặc trong vòng 90 ngày sau ngày hết hạn Thẻ mà KEB Hana không nhận thông báo của KHTC về việc đề nghị phát hành lại Thẻ thay thế, tùy trường hợp nào xảy ra sau.
- 16.2.** Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC và những tài liệu kèm theo Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC hoặc để thực hiện Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC này là một bộ phận không thể tách rời của Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC.
- 16.3.** KHTC, Người Được Ủy Quyền Sử Dụng Thẻ xác nhận đã được KEB Hana cung cấp đầy đủ thông tin liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn ở Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC, về đặc điểm, tính năng Thẻ và các quy định của KEB Hana về Dịch vụ Thẻ trước khi Người Đại Diện KHTC ký kết Đề nghị kèm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHTC với KEB Hana.
- 16.4.** Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này bị vô hiệu theo phán quyết của cơ quan có thẩm quyền thì các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực với Các Bên. Các Bên sẽ bàn bạc, thỏa thuận để sửa đổi, bổ sung lại điều khoản đó trong phạm vi tối đa để đáp ứng mục đích sử dụng Thẻ cho phù hợp với quy định của pháp luật.
- 16.5.** Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHTC này sẽ thực hiện theo các quy định của pháp luật có liên quan.

PHỤ LỤC 01 - ĐẦU MỐI GIẢI ĐÁP THẮC MẮC VÀ CÔNG BỐ THÔNG TIN

1. ĐẦU MỐI GIẢI ĐÁP THẮC MẮC CHO KHÁCH HÀ NG

Khách hàng có thể kiểm tra lịch sử giao dịch qua kênh ngân hàng điện tử của KEB Hana thông qua việc truy cập website của KEB Hana hoặc tới các điểm giao dịch của KEB Hana trên toàn quốc hoặc liên hệ theo địa chỉ sau để được hướng dẫn, giải đáp:

1.1. Số tổng đài truy vấn giao dịch/khóa thẻ 24/7: **1800 2047** (miễn phí)

1.2. Số điện thoại tổng đài nhân viên giao dịch trong giờ làm việc

- Chi nhánh Hà Nội: 0243-7716800
- Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh: 028-73051111

1.3. Email:

- Chi nhánh Hà Nội: keb5648@hanafn.com
- Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh: hanabank.deposit@gmail.com

1.4. Địa chỉ:

- Chi nhánh Hà Nội: Tầng 14 & 15, TTTM Daeha, số 360 Kim Mã, Phường Giảng Võ, Hà Nội
- Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh: L21.01, Tầng 21, TN The Hallmark, 15 Trần Bạch Đằng, Phường An Khánh, TP. Hồ Chí Minh

2. TRÁCH NHIỆM CÔNG BỐ THÔNG TIN

KEB Hana được quyền thay đổi, chấm dứt Điều kiện và Điều khoản Thẻ Ghi Nợ KHTC và các quy định có liên quan, và sẽ được công bố cập nhật trên website chính thức của KEB Hana. Khi có các sự kiện này, KEB Hana sẽ thông báo trên website và/hoặc gửi thông báo cho khách hàng qua một trong các các phương tiện: email, điện thoại cố định, SMS/OTP qua điện thoại di động của khách hàng hoặc thông báo bằng hình thức khác mà KEB Hana thấy phù hợp.