

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

Ngày hiệu lực: 14/03/2025

Điều khoản và Điều kiện Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KEB Hana dành cho Khách hàng Cá nhân (“**Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN**”) 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 KHCN 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 Cá nhân (“**KHCN**”) tại KEB Hana thì Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này sẽ áp dụng trong phạm vi không nhất quán đó liên quan đến việc Khách hàng Cá nhân sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN.

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 Cá nhân (“**Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN**”) này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. Đề nghị kiêm Hợp đồng Phát hành Thẻ Ghi Nợ KHCN dành cho Khách hàng Cá nhân/Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN** là thỏa thuận về việc phát hành và sử dụng Thẻ Ghi Nợ KEB Hana dành cho Khách hàng Cá nhân được ký giữa KEB Hana và KHCN.
- 1.2. Thẻ Ghi Nợ KHCN/Thẻ** là Thẻ Ghi Nợ do KEB Hana phát hành cho KHCN để thực hiện các Giao dịch Thẻ trên Số dư khả dụng của Tài khoản của KHCN tại KEB Hana được kết nối với Thẻ theo đề nghị của KHCN tại Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN.
- 1.3. Chủ Thẻ** bao gồm Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ.
- 1.4. Chủ Thẻ Chính/KHCN hoặc Khách hàng** là cá nhân đứng tên giao kết Đề nghị kiêm Hợp đồng thẻ Ghi nợ KHCN với KEB Hana.
- 1.5. Chủ Thẻ Phụ** là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi nợ KHCN.
- 1.6. Tài khoản** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam do KHCN 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 KHCN tại Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN.
- 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 KHCN đã ký kết với KEB Hana.
- 1.8. Số dư khả dụng:** Là số tiền có trong Tài khoản thanh toán mà KHCN 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 KHCN đối với KEB Hana.
- 1.9. Tổ chức phát hành thẻ (TCTTT)** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ.
- 1.10. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)** đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ
- 1.11. 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 thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
- 1.12. Thời hạn Sử dụng Thẻ** là khoảng thời gian mà Thẻ Ghi Nợ KHCN có thể được sử dụng theo quy định của KEB Hana.
- 1.13. Giao dịch Thẻ** là việc sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCHN.

- 1.14. 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.
- 1.15. 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.
- 1.16. Hạn mức Thanh toán trong Ngày** là số tiền tối đa được phép thanh toán bằng Thẻ Ghi Nợ KHCHN 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 Chủ Thẻ
- 1.17. Ngày Làm Việc** là bất kỳ ngày nào, trừ ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày nghỉ lễ theo quy định của KEB Hana.
- 1.18. 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.
- 1.19. KEB Hana** là Ngân hàng KEB Hana chi nhánh Hà Nội/TP. Hồ Chí Minh.

ĐIỀU 2. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

2.1. Quyền của Chủ thẻ

- 2.1.1. 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 KHCHN này.
- 2.1.2. 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.
- 2.1.3. 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 gửi đến KEB Hana.
- 2.1.4. 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 KHCHN tuân thủ theo các nguyên tắc, thể lệ, quy định của chương trình ưu đãi được KEB Hana quy định.
- 2.1.5. 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 KHCHN này và các quy định khác của KEB Hana.
- 2.1.6. Được quyền yêu cầu thay đổi địa chỉ nhận Thẻ bằng văn bản thông báo gửi đến KEB Hana.
- 2.1.7. 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 KHCHN này và các quy định của pháp luật.
- 2.1.8. 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.
- 2.1.9. 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.
- 2.1.10. 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 quy định tại Phụ lục 01 đính kèm Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCHN và mọi sửa đổi được thực hiện đối với Phụ lục 01 do KEB Hana ban hành từng thời kỳ và/hoặc các kênh truyền thông khác (bao gồm nhưng không giới hạn Website, SMS, email, quầy giao dịch) của KEB Hana.
- 2.1.11. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCHN 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 KHCHN liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ và quy định về hoạt động thẻ ngân hàng của pháp luật hiện hành.

2.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- 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 KHCN này
- 2.2.2. Chủ thẻ Chính có quyền yêu cầu KEB Hana phát hành Thẻ phụ. Chủ thẻ Chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này.
- 2.2.3. 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.
- 2.2.4. Chủ thẻ chính có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ bằng việc gửi thông báo về việc đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản cho KEB Hana. Việc KEB Hana nhận được văn bản thông báo của Chủ thẻ chính trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ, không phụ thuộc vào việc KEB Hana đã thực hiện thu hồi và/hoặc khóa (các) Thẻ hay chưa. Tuy nhiên, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của Chủ thẻ đối với KEB Hana. KEB Hana không chịu trách nhiệm phát sinh (nếu có) liên quan đến việc Chủ thẻ chính đơn phương thông báo chấm dứt sử dụng Thẻ trừ trường hợp được xác định do lỗi của KEB Hana. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị bằng văn bản để KEB Hana ngừng việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ.
- 2.2.5. 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 KHCN 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.
- 2.2.6. Chấp nhận và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các Giao dịch Thẻ phát sinh trên Tài khoản liên kết với Thẻ (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 KHCN này.
- 2.2.7. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về mọi vấn đề liên quan đến Giao dịch Thẻ.
- 2.2.8. 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 KHCN này liên quan đến các Giao dịch Thẻ.
- 2.2.9. Khi phát sinh lỗi hệ thống, hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho KEB Hana đối với các khoản tiền thanh toán vượt quá các Hạn mức Giao dịch Thẻ, giao dịch ghi Có nhằm vào Tài khoản của Chủ thẻ, 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 Chủ thẻ 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 Chủ thẻ 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 KHCN đối với các khoản tiền nêu tại Điều 2.2.1.9 này mà không cần phải thông báo cho KHCN .
- 2.2.10. KHCN 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,...). KHCN đồng ý cho KEB Hana thực hiện trích nợ tài khoản của KHCN để thu phí dịch vụ liên quan đến Thẻ theo quy định tại Điều này.
- 2.2.11. 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, KHCN phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về mọi rủi ro, thiệt hại, tổn thất, chi phí, nghĩa vụ phát sinh.
- 2.2.12. Chủ thẻ Chính chịu trách nhiệm với KEB Hana về việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ.
- 2.2.13. Trong trường hợp KEB Hana giao thẻ 02 (hai) lần tới địa chỉ Chủ thẻ chỉ định nhận Thẻ nhưng không thành công, KEB Hana sẽ thông báo tới Chủ thẻ cần thực hiện yêu cầu đóng Thẻ vĩnh viễn bằng văn bản. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán phí thường niên và các phí phát sinh khác đối với những Thẻ ở tình trạng tạm khóa cho đến khi KEB Hana nhận được yêu cầu hủy Thẻ bằng văn bản từ Khách hàng.
- 2.2.14. 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 KHCN này và quy định của pháp luật.
- 2.2.15. 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 KHCN này).

- 2.2.16. Khi KHCN chấp nhận được hoàn tiền trên Thẻ đồng nghĩa với việc Chủ thẻ 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 Chủ thẻ từ chối được hoàn tiền trên Thẻ, Chủ thẻ phải thông báo bằng văn bản cho KEB Hana.
- 2.2.17. Chủ thẻ 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.
- 2.2.18. Chủ thẻ có các nghĩa vụ khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này, Điều khoản và Điều kiện Tài khoản, văn bản thỏa thuận khác ký giữa KHCN 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.

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 KHCN 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 KHCN.
- 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 KHCN/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 KHCN 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 KHCN/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 KHCN này.
- 3.1.5. Không chịu bất kỳ trách nhiệm về mọi giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ sử dụng Thẻ. KHCN hiểu rõ và đồng ý rằng KEB Hana không liên quan và không tham gia giải quyết bất kỳ tranh chấp giữa Chủ 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
- 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 Chủ 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 Chủ thẻ bằng việc huỷ hoặc thu giữ Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm bất kỳ quy định của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này, hoặc Chủ 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 KHCN (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 KHCN trong quá trình sử dụng Thẻ.

- 3.1.10. Có quyền gửi thông báo đến KHCN 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 và các thông báo khác liên quan tới KHCN 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 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 KHCN 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 KHCN theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này.
- 3.2.3. Bảo mật các thông tin liên quan đến KHCN trừ các trường hợp pháp luật hoặc Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN 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 và quy định 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 KHCN 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 KHCN 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 KHCN 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, KHCN 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 KHCN 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 KHCN 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 KHCN

- 5.1.1. Chủ 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 KHCN, ngoại trừ trường hợp được quy định khác đi tại bộ Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này.
- 5.1.2. Chủ 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, Chủ 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 của KEB Hana trong từng thời kỳ. 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: Chủ 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 của Tổ chức Thẻ và/hoặc của ĐVCNT, Chủ 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) Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT và xuất trình Thẻ tại ĐVCNT; và/ hoặc
 - (ii) Chữ ký của Chủ 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 Chủ thẻ đã đăng ký với KEB Hana; hoặc
 - (v) Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà KEB Hana, Tổ chức Thẻ và ĐVCNT quy định.
- 5.1.5. Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các Giao dịch trong Môi trường Gián tiếp và khi Chủ 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 KHCN này, Thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán không được phép. Bằng việc ký vào Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN này, Chủ 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. Chủ thẻ hiểu rằng Chủ 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. Chủ 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. Chủ 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. Chủ thẻ 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. Chủ thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức Giao dịch Thẻ được xác định trong Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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, KHCN có quyền đề nghị KEB Hana phát hành lại Thẻ theo quy định của KEB Hana.
- 6.1.2. KHCN 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. Chủ thẻ chủ động sử dụng Thẻ thực hiện các Giao dịch Thẻ bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của KEB Hana;
- 6.2.2. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và KEB Hana đã xác nhận việc nhận được thông báo này;
- 6.2.3. Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- 6.2.4. Thẻ bị khóa;
- 6.2.5. Số dư trên Tài khoản kết nối với Thẻ, Hạn mức Giao dịch thẻ còn lại không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 6.2.6. Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- 6.2.7. Chủ Thẻ vi phạm Hợp đồng Phát hành và Sử dụng thẻ Ghi Nợ KHCN và/hoặc các quy định của KEB Hana về việc sử dụng Thẻ;
- 6.2.8. Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- 6.2.9. 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 KHCN;
- (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 phung phí nào tới danh dự, uy tín của KHCN 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 KHCN và thông báo lại cho KHCN qua email/điện thoại mà KHCN đã đăng ký với KEB Hana trong các trường hợp sau:

- (i) Chủ thẻ vi phạm các điều khoản thỏa thuận theo Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này, các quy định của Tổ chức Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ;
- (ii) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng;
- (iii) KEB Hana được thông báo KHCN chết, bị tuyên là đã chết;
- (iv) 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 KHCN;
- (v) KHCN có yêu cầu ngừng sử dụng Thẻ;
- (vi) 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 KHCN phương án xử lý phù hợp;
- (vii) Trường hợp khác theo quy định của KEB Hana và của Pháp luật.

7.1.2. Khi KHCN đáp ứng các điều kiện theo quy định của KEB Hana và KHCN có yêu cầu, KEB Hana sẽ thực hiện mở lại Thẻ tạm thời bị khóa cho KHCN theo quy định 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. KHCN vi phạm quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 45 ngày kể từ ngày Thẻ được phát hành mà Chủ thẻ không nhận Thẻ;
- 7.2.1.3. KEB Hana phát hiện bất kỳ tài liệu, thông tin do KHCN 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 KHCN;

- 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 KHCN, quy định của KEB Hana và pháp luật.
- 7.2.2. KHCN 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 KHCN 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 KHCN chỉ được KEB Hana chấp thuận sau khi KHCN hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán với KEB Hana;
 - 7.2.2.2. KHCN có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ;
 - 7.2.2.3. Thẻ bị mất cắp, thất lạc và KHCN không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.
- 7.2.3. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ của KHCN chỉ có hiệu lực khi được KEB Hana chấp thuận và KHCN 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, KHCN 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 KHCN và quy định của pháp luật; và/hoặc
 - 7.2.3.2. KHCN 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 KHCN không làm ảnh hưởng đến bất kỳ nghĩa vụ của KHCN 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. KHCN 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, KHCN 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. KHCN có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và KHCN 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 KHCN, KEB Hana sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KHCN 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 KHCN thỏa thuận tại thời điểm KHCN 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 KHCN mở tại KEB Hana, trong mọi trường hợp, mọi khoản tiền được hoàn trả của KHCN 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, KHCN 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. KHCN 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 Chủ thẻ đã đăng ký với KEB Hana. Chủ 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. Chủ 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. Chủ 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), Chủ thẻ không nên rời thiết bị điện tử mà Chủ 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 Chủ 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, KHCN 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 Chủ 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 Chủ 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, Chủ 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 Chủ thẻ, KHCN 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 KHCN

10.1.1. Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các Giao dịch Thẻ, KHCN 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 KHCN từng thời kỳ. Trường hợp KHCN đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của KEB Hana, KHCN 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.

KHCN 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 KHCN 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, KHCN đồng ý cho KEB Hana thực hiện xem xét khóa Thẻ. Trường hợp khóa Thẻ, KEB Hana sẽ thông báo cho KHCN được biết và chịu trách nhiệm với tổn thất tài chính phát sinh trực tiếp đối với KHCN do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm thông báo. Trong trường hợp KHCN không đồng ý khóa thẻ, KHCN 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 KHCN: KHCN 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 KHCN 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 KHCN 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 KHCN và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN, trong thời hạn tối đa 05 (năm) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KHCN, KEB Hana sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho KHCN theo thỏa thuận bằng văn bản giữa KEB Hana và KHCN.

10.4.2. Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của KHCN: KEB Hana không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho KHCN. KHCN 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 KHCN 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 KHCN thua kiện trên cơ sở xác nhận của KHCN tại các bước xử lý nghiệp vụ tra soát.

10.4.3. Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN 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 KHCN 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 KHCN sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- 10.4.5. Trường hợp KEB Hana, KHCN 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 KIẾN 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 KHCN 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 KHCN, 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 KHCN được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho KHCN một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN 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, KHCN 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, KHCN phải làm thủ tục gia hạn/cấp mới thẻ theo quy định của KEB Hana;
- 12.2.** Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). KHCN 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 KHCN 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 KHCN 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 KHCN, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KHCN, gửi email tới KHCN, thông báo

trên website chính thức của KEB Hana (<https://global.1qbank.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 KHCN nêu tại điểm 13.1. nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KHCN đăng ký trong Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN. KHCN 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 KHCN.

Trường hợp KHCN 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 KHCN 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 KHCN.

- 13.3.** KEB Hana được quyền sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN này bằng thông báo gửi đến KHCN theo bất kỳ cách thức nào mà KEB Hana lựa chọn, nếu KHCN không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do KEB Hana đưa ra, KHCN 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 KHCN. KEB Hana sẽ chấm dứt việc sử dụng Thẻ của KHCN sau 01 (một) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng thẻ bằng văn bản của KHCN và KHCN đã hoàn thành các nghĩa vụ với KEB Hana. Trong khoảng thời gian đó, nếu vẫn sử dụng Thẻ, KHCN 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 KHCN có quy định khác, KHCN được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi đối với Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN theo thông báo của KEB Hana được gửi đến KHCN phù hợp với Điều 13.3 nếu KHCN tiếp tục sử dụng Thẻ tại KEB Hana sau thời điểm KEB Hana thông báo.
- 13.5.** Mọi thông báo, yêu cầu của KHCN 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 KHCN yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KHCN qua các phương thức trên, KEB Hana có thể yêu cầu KHCN 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 sẽ được KEB Hana gửi đến cho KHCN theo quy định của KEB Hana.
- 14.2.** Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN 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 kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho KEB Hana bằng văn bản, thì được hiểu là KHCN 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. KHCN chấp nhận việc Tòa án xét xử vắng mặt KHCN 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 KHCN

15.1. Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN

- 15.1.1. Mỗi Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN 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 KHCN. Thông báo về việc chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN. Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN này, trong trường hợp KHCN 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 KHCN ngay lập tức bằng thông báo gửi KHCN về việc chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN.
- 15.1.4. Chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN theo thỏa thuận của KHCN 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 KHCN này.
- 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 KHCN:

Việc chấm dứt Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN không ảnh hưởng đến các quyền và nghĩa vụ đã phát sinh trước ngày chấm dứt Hợp đồng. Trong trường hợp này, KHCN 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 KHCN và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 16. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 16.1. Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN có hiệu lực thi hành kể từ ngày KHCN được KEB Hana phát hành Thẻ cho đến khi KHCN hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán với KEB Hana theo Hợp đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Ghi Nợ KHCN hoặc trong vòng 90 ngày sau ngày hết hạn Thẻ mà KEB Hana không nhận thông báo của KHCN 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 KHCN và những tài liệu kèm theo Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN hoặc để thực hiện Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN này là một bộ phận không thể tách rời của Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN.
- 16.3. KHCN 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 KHCN, về đặc điểm, tính năng Thẻ và các quy định của KEB Hana về Dịch vụ Thẻ trước khi ký kết Đề nghị kiêm Hợp đồng Thẻ Ghi Nợ KHCN với KEB Hana.
- 16.4. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Điều khoản và Điều kiện Thẻ Ghi Nợ KHCN 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 KHCN này sẽ thực hiện theo các quy định của pháp luật có liên quan.

PHỤ LỤC 01 - ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN HOÀN TIỀN ÁP DỤNG VỚI THẺ GHI NỢ DÀ NH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1. ĐẦU MỐI GIẢI ĐÁP THẮC MẮC CHO KHÁCH HÀNG

Khách hàng có thể kiểm tra lịch sử giao dịch qua kênh ngân hàng điện tử của KEB Hana (<https://global.1qbank.com>) 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, Quận Ba Đình, Hà Nội
 - Chi nhánh Hồ Chí Minh: L21.01, Tầng 21, TN The Hallmark, 15 Trần Bạch Đằng, Phường Thủ Thiêm, Thành phố Thủ Đức, 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 KHCN 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 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.