

## **ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ NGÂN HÀNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI SEABANK**

Trân trọng cảm ơn Quý khách đã lựa chọn mở và sử dụng dịch vụ thẻ ngân hàng tại SeABank. Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ này áp dụng cho tất cả các Khách hàng cá nhân được phê duyệt phát hành các loại thẻ ngân hàng tại SeABank và là một phần gắn liền, không tách rời của **Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ** đã được ký kết, xác lập giữa SeABank với bất kỳ Khách hàng cá nhân nào, là căn cứ để xác định, ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên. Bằng việc ký và/hoặc xác nhận vào Hợp Đồng:

1. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ các điều khoản trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ này.
2. SeABank và Khách hàng chấp nhận và cam kết tuân thủ đúng các điều kiện và điều khoản của bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ này.

### **Điều 1. Giải thích các thuật ngữ**

Các thuật ngữ sử dụng trong bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ này được hiểu như sau:

1. **Ngân hàng/SeABank:** Là Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á. Bao gồm Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc.
2. **Điều kiện giao dịch chung:** Là bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân tại SeABank này. Điều kiện giao dịch chung được SeABank niêm yết công khai tại trụ sở các địa điểm kinh doanh và/hoặc trên trang website chính thức của SeABank (website: <https://seabank.com.vn>).
3. **Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ/Hợp Đồng:** Là Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ (hoặc) hoặc bất kỳ Giấy đăng ký, văn bản, tài liệu khác dưới bất kỳ hình thức nào (bản giấy/dữ liệu điện tử; bản tích hợp tại thỏa thuận cho vay/thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán ...) mà Khách hàng đã ký và/hoặc xác nhận để đăng ký, sử dụng Thẻ ngân hàng do SeABank phát hành.
4. **Thẻ ngân hàng/Thẻ:** Là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt do SeABank phát hành theo yêu cầu của chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ.
5. **Thẻ đồng thương hiệu:** Là thẻ có đồng thời có thương hiệu của tổ chức chuyển mạch thẻ tại Việt Nam và thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ của quốc gia khác và là thẻ do Ngân hàng phát hành trên cơ sở thỏa thuận hợp tác giữ Ngân hàng và đối tác trong từng thời kỳ.
6. **Chủ thẻ:** Là cá nhân được SeABank phát hành thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
7. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với SeABank.

8. **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 Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
9. **Giao dịch thẻ:** Là giao dịch trong đó chủ thẻ sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do SeABank, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
10. **Giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce):** Là giao dịch cho phép chủ thẻ sử dụng thẻ do SeABank phát hành có tính năng giao dịch trực tuyến để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của các đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ có chấp nhận loại thẻ đó.
11. **Dịch vụ thanh toán hóa đơn/ nạp tiền bằng tài khoản thanh toán/ thẻ tín dụng:** là dịch vụ cho phép chủ thẻ sử dụng số dư tài khoản thanh toán/ hạn mức thẻ tín dụng để thanh toán các hóa đơn dịch vụ được cung cấp bởi bên thứ ba/ đối tác hoặc nạp tiền (bao gồm nạp tiền điện thoại/ nạp tiền dịch vụ) thông qua hệ thống Ngân hàng điện tử của SeABank (SeANet, SeAMobile).
12. **Tài khoản thẻ:** Là tài khoản mở tại SeABank để phát hành thẻ và quản lý các giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ. Chủ thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản với chủ thẻ chính.
13. **Hạn mức thẻ tín dụng:** Là giá trị tín dụng tối đa mà SeABank cấp cho Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng để thực hiện các giao dịch thẻ trong một thời hạn nhất định.
14. **Hạn mức giao dịch:** Là giá trị tối đa, tối thiểu SeABank cho phép chủ thẻ sử dụng tương ứng với từng loại giao dịch, ngày, lần cho từng hạng thẻ
2. **Mã PIN (Personal Identification Number):** Là dãy số bí mật được SeABank cung cấp lần đầu cho chủ thẻ khi mở thẻ và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ yêu cầu mã PIN. Mã PIN được sử dụng dưới 02 hình thức: Mã PIN điện tử và Mã PIN giấy.
3. **Mã PIN điện tử (hay ePIN: Electronic Personal Identification Number):** Là Mã PIN được cấp/cài đặt qua các phương thức điện tử.
4. **Mã PIN giấy (PIN Mailer):** Là Mã PIN được cấp dưới hình thức phong bì PIN.
5. **OTP (One Time Password):** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch Internet Banking. Trong giao dịch điện tử với SeABank, OTP được xác định là chữ ký điện tử của chủ thẻ. Phương thức xác thực theo quy định của SeABank từng thời kỳ
6. **Samsung Pay:** Là ứng dụng do Samsung cung cấp cho người sử dụng điện thoại di động Samsung (các dòng điện thoại được cập nhật theo thông báo của Samsung), thông qua việc tích hợp thẻ vào ứng dụng này trên điện thoại, khách hàng có thể thanh toán một cách nhanh chóng và đơn giản trên thiết bị chấp nhận thẻ.

7. **Contactless:** Là giao dịch được thực hiện bằng cách cho phép chủ thẻ không cần quẹt thẻ, chỉ cần chạm thẻ không tiếp xúc ngay trước thiết bị chấp nhận thẻ tại quầy thu ngân và giao dịch sẽ được thực hiện.
8. **Giao dịch xác thực (Card Verify):** Là giao dịch thanh toán tạm thời trên thẻ tín dụng mà đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện với giá trị tiền nhỏ nhằm mục đích xác thực khả năng thanh toán của thẻ khi khách hàng sử dụng một số dịch vụ nhất định như cài đặt thông tin thẻ tín dụng vào ứng dụng thanh toán hoặc đăng ký hàng hóa, dịch vụ theo các giai đoạn (VD: đăng ký thẻ để sử dụng dịch vụ dùng thử, đăng ký thanh toán phí thành viên, đăng ký thanh toán phí tuần hoàn, lặp lại ...). Giao dịch được hủy ngay lập tức sau khi xác thực thành công. Thời gian giao dịch này được giải tỏa trên tài khoản thẻ phụ thuộc vào chính sách của ngân hàng phát hành thẻ.
9. **Giao dịch đặt trước (Pre-auth):** Giao dịch đặt trước (Pre-auth): Là giao dịch cấp phép trước cho phép phong tỏa hạn mức thẻ tín dụng một số tiền ước tính dịch vụ, hàng hóa sẽ sử dụng khi khách hàng thực hiện đặt trước hoặc đăng ký dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ<sup>1</sup> cung ứng dịch vụ.
10. **Giao dịch hoàn tất (Complete Pre-auth):** Là giao dịch được thực hiện để hoàn tất Giao dịch đặt trước sau khi khách hàng đã hoàn thành việc sử dụng hàng hóa, dịch vụ và muốn thanh toán với số tiền thực tế. Giá trị giao dịch hoàn tất có thể nhỏ hơn hoặc bằng hoặc lớn hơn so với giá trị Giao dịch đặt trước với một dung sai quy định trong từng thời kỳ bởi các TCTQT, TCPHT và TCTTT. Sau khi thực hiện giao dịch hoàn tất thì giá trị hạn mức thẻ tín dụng của thẻ bị phong tỏa trong giao dịch đặt trước sẽ được giải tỏa và hạn mức thẻ tín dụng của khách hàng sẽ bị trừ đi tương ứng số tiền đã thực hiện trong giao dịch hoàn tất.
11. **Máy giao dịch tự động (ATM - Automated Teller Machine):** Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: Rút tiền mặt, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài Khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
12. **Thiết bị chấp nhận thẻ (EDC - Electronic Data Capture):** bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại 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. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và SeABank.
13. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT
14. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** Là tổ chức được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
15. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với SeABank, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã SeABank

---

<sup>1</sup> Như đơn vị kinh doanh dịch vụ khách sạn, cho thuê xe Limousin, du thuyền...

do TCTQT cấp, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế, bao gồm: Tổ chức Visa Inc., Tổ chức MasterCard International.

16. **SeANet:** Là viết tắt của dịch vụ Ngân hàng trực tuyến (tên tiếng Anh: SeANet Online Banking). Là một loại hình dịch vụ Ngân hàng Điện tử của SeABank, cung cấp các tiện ích, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng thông qua kênh Internet.\
17. **SeAMobile:** Là một loại hình dịch vụ Ngân hàng Điện tử của SeABank, cung cấp các tiện ích, dịch vụ ngân hàng cho Khách hàng thông qua ứng dụng trên điện thoại di động thông minh.
18. **Điểm rút tiền mặt (ĐRTM):** Bao gồm máy rút tiền ATM, các Chi nhánh/Sở Giao dịch/Phòng Giao dịch trực thuộc SeABank, các tổ chức, Ngân hàng thanh toán được SeABank ủy quyền và ký kết hợp đồng thực hiện dịch vụ rút tiền mặt bằng thẻ khi chủ thẻ có yêu cầu.
19. **Tổng đài dịch vụ Khách hàng:** Là đơn vị tiếp nhận và trả lời thông tin cho các Khách hàng với số liên lạc là 1900 555 587 và (+84 24) 39448702 và/ hoặc các số điện thoại khác do SeABank thông báo trong từng thời kỳ.
20. **Các thuật ngữ, từ ngữ khác chưa được giải thích trong Điều kiện giao dịch chung này:** được hiểu và giải thích theo quy định của SeABank phù hợp với quy định của pháp luật. Trong trường hợp bản Điều kiện giao dịch chung này có nội dung còn mâu thuẫn, được hiểu, giải thích theo nhiều nghĩa khác nhau thì nội dung đó sẽ được hiểu, giải thích theo nội dung tương ứng tại các Giấy đề nghị, Dịch vụ mà Khách hàng sử dụng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật.

## **Điều 2. Thẻ và pin**

1. Chủ thẻ phải ký chữ ký mẫu bằng bút bi có mực không phai vào ô chữ ký trên mặt sau của chủ thẻ ngay khi nhận thẻ.
2. Tất cả thẻ là tài sản thuộc sở hữu của SeABank, chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ cho người khác, phải bảo quản, giữ gìn thẻ và phải lập tức trả lại thẻ cho SeABank khi SeABank có yêu cầu.
3. Chủ thẻ là người duy nhất được sử dụng thẻ và mã số PIN và/hoặc OTP mà SeABank cấp cho chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ trong thời gian hiệu lực được ghi trên thẻ.
4. Chủ thẻ đồng ý không sử dụng hoặc cho phép sử dụng thẻ vào mục đích bất hợp pháp hoặc trái với các quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, đầu tư hoặc tập quán sử dụng thẻ.
5. PIN được cấp cho chủ thẻ để sử dụng không được chuyển giao và phải bảo mật PIN một cách nghiêm ngặt. Chủ thẻ có nghĩa vụ thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn cho thẻ, thông tin thẻ và PIN/ OTP trong suốt thời gian lưu trữ và sử dụng thẻ kể từ thời điểm nhận bàn giao thẻ/ PIN. Trong mọi trường hợp, chủ thẻ không được chuyển nhượng, tiết lộ hoặc cho phép tiết lộ PIN/ OTP/ thẻ/ thông tin trên thẻ và thông tin về tài khoản gắn với thẻ cho bất kỳ người nào khác. Bất kỳ sự sử dụng thẻ với số PIN/OTP dù được thực hiện bởi chủ thẻ hay bất kỳ người nào đều được xem là do chính Chủ thẻ sử dụng, thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ và sẽ được ghi nợ trên tài khoản của Chủ thẻ theo quy định của SeABank. Trường hợp chủ thẻ vi phạm, chủ thẻ sẽ phải chịu mọi trách nhiệm với các tổn thất xảy ra. Mã số PIN và/hoặc OTP được xác định là chữ ký điện tử của chủ thẻ trong các giao dịch điện tử với SeABank.

6. Việc chủ thẻ đăng ký phát hành thẻ hoặc thực hiện các yêu cầu khác liên quan đến thẻ thông qua đối tác của SeABank và/hoặc các Phương tiện đăng ký điện tử mà SeABank triển khai trong từng thời kỳ có giá trị pháp lý như đăng ký, xác lập bằng văn bản tại điểm giao dịch của SeABank.
7. Chủ thẻ đồng ý rằng, tùy theo chính sách của Ngân hàng từng thời kỳ, Ngân hàng có thể xem xét yêu cầu chủ thẻ thay đổi dòng (loại) thẻ mới, Ngân hàng sẽ thông báo cho chủ thẻ về việc thay đổi này bằng một trong các phương thức liên hệ theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này. Trường hợp chủ thẻ không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ theo yêu cầu của Ngân hàng sẽ được xem là chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ tại Điều kiện giao dịch chung này, khi đó, Ngân hàng có quyền xem xét, áp dụng các hình thức xử lý phù hợp theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.
8. Thẻ của Khách hàng chỉ phát sinh hiệu lực khi được kích hoạt thẻ thành công qua các phương thức như gửi tin nhắn sms/ gọi điện lên Tổng đài dịch vụ khách hàng của SeABank từ chính số điện thoại di động Khách hàng đã đăng ký để đề nghị kích hoạt thẻ (theo cú pháp SeABank quy định từng thời kỳ) hoặc các hình thức kích hoạt khác theo quy định của SeABank từng thời kỳ. Riêng đối với thẻ ghi nợ Khách hàng có thể đến trực tiếp Chi nhánh/ Phòng giao dịch của SeABank để đề nghị kích hoạt thẻ. Sau khi kích hoạt thẻ thành công, Khách hàng sẽ nhận được thông tin mã PIN được cấp thông qua các phương thức điện tử hoặc phương thức truyền thống (nếu chưa nhận được mã PIN) theo quy định của SeABank từng thời kỳ.
9. Phạm vi sử dụng thẻ
  - a) Thẻ ghi nợ được sử dụng để gửi, rút tiền mặt, thanh toán trực tuyến, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, và sử dụng các dịch vụ khác theo quy định của pháp luật và quy định của SeABank và TCTQT (nếu có) trong phạm vi số dư có và hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Chủ thẻ tại SeABank. Việc thực hiện giao dịch rút tiền mặt ngoại tệ phải phù hợp với quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối.
  - b) Thẻ tín dụng: Chủ thẻ được sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các ATM/VTMs/POS/mPOS của SeABank và của các TCTTT trong nước/nước ngoài có biểu tượng của TCTQT, thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ tại các ĐVCNT, qua Internet... hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do Ngân hàng hoặc các tổ chức thanh toán thẻ khác cung ứng. Chủ thẻ được sử dụng thẻ trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của SeABank và TCTQT.

### **Điều 3. Đồng tiền sử dụng, Tài khoản thẻ và Giao dịch thẻ**

1. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ
  - (a) Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thẻ phải thực hiện bằng đồng Việt Nam hoặc quy đổi ra đồng Việt Nam;
  - (b) Việc rút tiền mặt tại các ATM, EDC hoặc ĐVCNT trên lãnh thổ Việt Nam phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;
  - (c) Các giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam được thực hiện bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ tự do chuyển đổi và các đồng tiền khác được Tổ chức thanh toán thẻ chấp nhận làm đồng tiền thanh toán trong các giao dịch vãng lai theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối.



2. Tài khoản thẻ được mở và sử dụng theo quy định về mở và sử dụng tài khoản của SeABank phù hợp quy định pháp luật.
3. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm tìm hiểu các quy định có liên quan theo quy định của pháp luật và của SeABank để thực hiện các giao dịch thẻ theo đúng quy định đó. Trong trường hợp SeABank nghi ngờ hoặc cho rằng hoặc biết rằng bất kỳ giao dịch thẻ được thực hiện vì mục đích trái quy định của SeABank và/hoặc quy định của pháp luật, SeABank có quyền giữ hoặc hủy bỏ giao dịch qua thẻ đó.
4. Bằng việc xác lập Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ, Chủ thẻ chính xác nhận SeABank có toàn quyền chủ động ghi có hoặc ghi nợ vào Tài khoản thẻ vào bất kỳ thời điểm nào mà không phải thông báo trước cho chủ thẻ, theo giá trị của bất kỳ giao dịch mua hàng hóa và/hoặc dịch vụ, chi phí, lệ phí và/hoặc bất kỳ nghĩa vụ thanh toán đến hạn nào khác theo quy định tại bản Điều kiện giao dịch chung và/hoặc bất kỳ thỏa thuận, văn bản nào khác có liên quan mà Chủ thẻ đã ký kết, xác nhận với Ngân hàng. Các giao dịch thẻ và các nghĩa vụ phát sinh từ thẻ phụ cũng áp dụng theo quy định này.
5. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ của thẻ chính và các thẻ phụ (nếu có) và chịu trách nhiệm thanh toán dư nợ cho Ngân hàng. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Ngân hàng thực hiện việc tạm dừng, chấm dứt sử dụng các thẻ phụ bằng văn bản hoặc hình thức khác phù hợp quy định tại Điều kiện giao dịch chung này mà không cần sự đồng ý của các Chủ thẻ phụ. Nếu chủ thẻ chính tạm ngừng hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ thì các chủ thẻ phụ cũng phải tạm ngừng, chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ. Tuy nhiên việc tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ chính.
6. Các quyền như thông báo cho SeABank về việc mất thẻ, phát hành lại, thay thế thẻ hết hạn, nhận thẻ, nhận PIN và kích hoạt thẻ của chủ thẻ Phụ và các yêu cầu trợ giúp khác (nếu có) sẽ do chủ thẻ chính thực hiện, và chủ thẻ phụ chỉ được thực hiện các quyền này nếu có được ủy quyền từ chủ thẻ chính.
7. Chủ thẻ cam kết không thực hiện giao dịch thẻ bị cấm hoặc hạn chế theo quy định của SeABank và Pháp luật Việt Nam.
8. Chủ thẻ cam kết rằng chủ thẻ sẽ bồi thường, thanh toán cho SeABank bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc ghi có hoặc ghi nợ Tài khoản thẻ của chủ thẻ mà SeABank đã thực hiện.
9. Nếu chủ thẻ sử dụng thẻ để đăng ký quyền ưu tiên trong bất kỳ giao dịch nào đối với ĐVCNT và sau đó không sử dụng dịch vụ của ĐVCNT đó thì chủ thẻ tự chịu trách nhiệm nếu phải thanh toán các khoản phí (nếu có) theo quy định của ĐVCNT.
10. SeABank có quyền tự động ghi nợ tài khoản thẻ và/hoặc tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại SeABank để thanh toán cho các giao dịch phát sinh từ việc sử dụng thẻ cho dù là hàng hóa hoặc dịch vụ không được giao, bị khuyết tật hoặc không sử dụng được và chủ thẻ tự chịu trách nhiệm khiếu nại hoặc giải quyết tranh chấp với ĐVCNT liên quan đến những vấn đề đó. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các chi phí hoàn trả/ hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào tài khoản thẻ và/hoặc tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại SeABank khi Ngân hàng nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT.

11. Chủ thẻ phải đảm bảo có đủ tiền trong tài khoản thanh toán và/hoặc tài khoản thẻ và/hoặc hạn mức thẻ tín dụng để thanh toán bất kỳ giao dịch, lệ phí hoặc phí liên quan đến thẻ cũng như việc sử dụng thẻ.

Chủ thẻ không được sử dụng quá số tiền trong tài khoản thẻ và/hoặc hạn mức thấu chi và/hoặc số dư hạn mức thẻ tín dụng (sau khi đã trừ số dư tối thiểu theo quy định của SeABank). Nếu việc sử dụng vượt quá nêu trên xảy ra Chủ thẻ sẽ phải chịu các chế tài của SeABank cũng như pháp luật liên quan áp dụng theo từng thời kỳ.

12. Khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến để thanh toán cho các nhà cung ứng hàng hóa dịch vụ, Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm về việc thực hiện quy trình thanh toán theo thỏa thuận Chủ thẻ và/hoặc SeABank ký với nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ; chịu trách nhiệm đối với việc cung cấp các thông tin của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch; tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của nhà cung ứng bao gồm nhưng không giới hạn về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh toán; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa Chủ thẻ và nhà cung ứng trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi Ngân hàng đã chuyển tiền đến tài khoản của nhà cung ứng dịch vụ.

13. Chủ thẻ đồng ý để SeABank chủ động thực hiện khấu trừ, bù trừ và/hoặc sử dụng bất kỳ khoản tiền nào trong bất kỳ hoặc tất cả các tài khoản thanh toán, các khoản tiền gửi tiết kiệm, giấy tờ có giá của Chủ thẻ mở, phát hành tại SeABank để thu hồi tất cả các khoản nợ đến hạn thanh toán và tất cả các khoản tiền Tổ chức thẻ báo Nợ SeABank cho các giao dịch thẻ được thực hiện từ số thẻ của chủ thẻ theo bản Điều kiện sử dụng thẻ này và/hoặc Hợp đồng hạn mức tín dụng thẻ tín dụng và/hoặc Hợp đồng/ Điều kiện điều khoản khác có liên quan mà Chủ thẻ đã ký kết với Ngân hàng.

14. Chủ thẻ phải cung cấp đầy đủ, chính xác tất cả các thông tin cần thiết và tuân thủ theo hướng dẫn của SeABank về tài khoản thẻ và sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ. Trường hợp vi phạm quy định này dẫn đến thiệt hại, chủ thẻ có trách nhiệm bồi thường cho Ngân hàng hoặc bên thứ ba toàn bộ các thiệt hại đó.

15. Với các giao dịch Chủ thẻ gửi yêu cầu tra soát và được xác minh là giao dịch gian lận:

Trường hợp Chủ thẻ vẫn dùng thẻ cũ đã phát sinh giao dịch gian lận để tiếp tục chi tiêu, Chủ thẻ phải tuân theo các quy định về tra soát khiếu nại được SeABank ban hành trong từng thời kỳ

16. Chủ thẻ cam kết là bên duy nhất chịu tất cả rủi ro liên quan đến giao dịch thẻ đã được thực hiện.

17. Giao dịch được hoàn tiền/tích điểm:

- a. Việc hoàn tiền/tích điểm đối với các loại Thẻ có tính năng hoàn tiền/tích điểm cho khách hàng được thực hiện theo quy định của SeABank trong từng thời kỳ và được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng tại địa chỉ: [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn). Tính năng hoàn tiền/tích điểm là một giá trị tăng thêm mà SeABank dành cho Chủ thẻ đối với loại Thẻ cụ thể, do đó, trong mọi thời điểm, SeABank có toàn quyền hủy bỏ, thay đổi, điều chỉnh các nội dung, điều kiện liên quan tới tính năng này. SeABank sẽ thông báo về việc hủy bỏ/thay đổi/điều chỉnh các nội dung,

điều kiện liên quan tới tính năng hoàn tiền/tích điểm trên website của SeABank và/hoặc gửi thông báo cho Chủ thẻ qua một trong các các phương tiện: email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của Chủ thẻ, màn hình Dịch vụ tương ứng hoặc thông báo bằng hình thức khác mà SeABank thấy phù hợp. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.

- b. Các giao dịch thẻ không được hoàn tiền là các giao dịch mà Ngân hàng nghi ngờ/xác định là các giao dịch thanh toán không hợp lệ, giao dịch có dấu hiệu trục lợi, gian lận, sử dụng thẻ sai mục đích, vi phạm điều kiện điều khoản sử dụng thẻ tín dụng, chính sách quản lý rủi ro liên quan tới sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn trong những trường hợp sau:
- Khách hàng thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ (giao dịch không tại Đơn vị chấp nhận thẻ...);
  - Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính chất đại lý, giao dịch trục lợi, giao dịch gian lận;
  - Các giao dịch thanh toán cho các chi phí cho hoạt động kinh doanh không mang tính chất tiêu dùng cá nhân;
  - Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ (POS/mPOS) thuộc danh mục mà SeABank đánh giá rằng có dấu hiệu trục lợi, gian lận dựa trên những bất thường về hành vi, tần suất, giá trị giao dịch chi tiêu của khách hàng trong từng thời kỳ.
  - Các trường hợp khác theo chính sách của SeABank trong từng thời kỳ
- c. Trong trường hợp SeABank nghi ngờ/xác định khách hàng có thực hiện các giao dịch thẻ quy định tại Điểm b nêu trên, SeABank có quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch để chứng minh giao dịch của chủ thẻ là mua bán hàng hóa, dịch vụ theo đúng quy định của Pháp luật và đáp ứng quy định hoàn tiền của SeABank. Chủ thẻ bổ sung chứng từ/hóa đơn VAT/ hóa đơn mua từ cơ quan thuế hợp lệ cho SeABank tại địa điểm giao dịch của SeABank trong vòng 05 ngày làm việc kể từ liền sau ngày SeABank thông báo. Trường hợp, Chủ thẻ bổ sung chứng từ/hóa đơn sau thời gian yêu cầu hoặc chứng từ Chủ thẻ cung cấp không đủ cơ sở chứng minh tính hợp lệ của giao dịch theo đánh giá của SeABank, SeABank có quyền từ chối hoàn tiền/tích điểm và thu hồi lại giá trị các giao dịch hoàn tiền/tích điểm đã được SeABank thanh toán hoặc điểm đã được tích. SeABank có quyền chủ động trích/ghi nợ tiền từ tài khoản thanh toán và/hoặc tất toán tiền gửi của chủ thẻ tại SeABank và/hoặc áp dụng các biện pháp thu hồi khác theo quyết định của SeABank để thu hồi số tiền SeABank đã thanh toán cho chủ thẻ.
- d. Các quy định về tính năng hoàn tiền/tích điểm của thẻ và/hoặc bản điều khoản điều kiện, nội dung về các tính năng, ưu đãi sản phẩm thẻ khác được SeABank áp dụng cho từng sản phẩm thẻ cụ thể là một phần, gắn liền không tách rời của thỏa thuận phát hành và sử dụng thẻ mà Khách hàng đã giao kết với SeABank.

#### **Điều 4. Thẻ bị mất, bị đánh cắp và lộ PIN**

1. Trong trường hợp thẻ bị mất, bị đánh cắp hoặc bị nghi ngờ là lộ PIN, Chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức cho SeABank thông qua Tổng đài dịch vụ khách hàng (có ghi âm, hoạt động 24/24



giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và/hoặc qua các điểm giao dịch của SeABank và Chủ thẻ phải chính thức xác nhận thông báo đó bằng văn bản cho SeABank trong vòng 10 ngày làm việc sau đó trong trường hợp thông báo qua Tổng đài dịch vụ khách hàng. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch thẻ được thực hiện trước khi SeABank xác nhận nhận được thông báo chính thức bằng văn bản của chủ thẻ về những thiệt hại phát sinh từ việc thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp hay bị nghi ngờ lộ PIN và tất cả các giao dịch ngoài khoảng thời gian được Ngân hàng phong tỏa tài khoản và/ hoặc khóa thẻ theo quy định nội bộ của Ngân hàng.

2. Nếu Chủ thẻ tìm thấy thẻ mà trước đó đã thông báo là mất, bị đánh cắp thì Chủ thẻ không được sử dụng hoặc cho người khác sử dụng. Trong bất kỳ trường hợp nào, thẻ cũng phải được cắt đôi và gửi trả lại SeABank ngay khi Chủ thẻ tìm thấy thẻ. Trường hợp chủ thẻ sử dụng hoặc cho người khác sử dụng gây thiệt hại cho SeABank, SeABank có quyền yêu cầu chủ thẻ bồi thường hoặc khởi kiện tại Tòa án để yêu cầu Chủ thẻ bồi thường thiệt hại.
3. Chủ thẻ đồng ý để SeABank được quyền khóa thẻ khi nhận được thông báo thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN hoặc có nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng theo các phương thức nêu tại khoản 1 Điều này.

#### **Điều 5. Thay thế thẻ, đổi thẻ và chấm dứt sử dụng thẻ**

1. Trong trường hợp thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc hư hại, hoặc các trường hợp phải phát hành lại khác thì chủ thẻ có thể yêu cầu SeABank thay thế/ phát hành lại thẻ của mình (trong thời hạn hiệu lực được ghi trên thẻ) và chủ thẻ phải ngay lập tức nộp thẻ bị hư hại hoặc thẻ bị mất đã tìm lại được cho SeABank để thực hiện tiêu hủy theo quy định. Khi đó SeABank có quyền quyết định dòng thẻ/ loại thẻ được thay thế/ phát hành lại cho Chủ thẻ.
2. Thẻ có thời hạn hiệu lực là 05 năm ( riêng thẻ ghi nợ nội địa- thẻ từ S24++ có thời hạn hiệu lực là 10 năm) tính từ ngày phát hành thẻ, hoặc một thời hạn khác do SeABank thông báo trong từng thời kỳ. Trong vòng 60 ngày trước ngày hết hạn ghi trên thẻ, nếu Ngân hàng không nhận được bất kỳ thông báo nào từ chủ thẻ về việc ngừng sử dụng thẻ theo các phương thức quy định tại bản Điều kiện giao dịch chung này, Ngân hàng sẽ tự động gia hạn thẻ cho chủ thẻ có quốc tịch Việt Nam và đáp ứng điều kiện về gia hạn thẻ theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Bằng việc kích hoạt thẻ, Chủ thẻ xác nhận đồng ý tuân thủ theo đúng các nội dung đã thỏa thuận tại Hợp đồng, Điều kiện giao dịch chung 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 là người nước ngoài.
3. Chủ thẻ có thể chấm dứt việc sử dụng thẻ bằng cách yêu cầu bằng văn bản cho SeABank. Trường hợp chủ thẻ chính yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ sẽ được xem là bao gồm cả việc chấm dứt việc sử dụng thẻ đã phát hành cho tất cả các Chủ thẻ phụ. Vào bất kỳ thời điểm nào, Chủ thẻ chính có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ đã phát hành cho bất kỳ Chủ thẻ phụ nào. Việc chấm dứt chỉ có hiệu lực khi SeABank nhận được văn bản yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ và thu hồi tất cả các khoản phải thanh toán của chủ thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm gửi lại tất cả các thẻ chịu ảnh hưởng bởi thông báo chấm dứt sử dụng thẻ.
4. Vào bất kỳ thời điểm nào theo yêu cầu của hệ thống hoặc phát sinh sự kiện mà SeABank đánh giá là có rủi ro sử dụng thẻ (chủ thẻ vi phạm thỏa thuận, cam kết với SeABank; chủ thẻ phát

sinh nợ xấu, nợ quá hạn tại SeABank; SeABank nhận được thông báo, thông tin từ chủ thẻ/bắt kỳ bên thứ ba nào khác hoặc thông tin do SeABank chủ động thu thập, đánh giá về việc thẻ bị đánh cắp, lộ thông tin, phát sinh giao dịch gian lận giả mạo, giao dịch cho mục đích vi phạm quy định pháp luật), SeABank có quyền tạm khóa, thay thế, hạn chế, tạm ngưng hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ, PIN, hạn mức thấu chi, hạn mức thẻ tín dụng hoặc bổ sung, thay thế, hạn chế, tạm ngưng hoặc chấm dứt bất kỳ dịch vụ, lợi ích, tiện ích nào liên quan đến thẻ, sử dụng thẻ mà không phải thông báo trước cho chủ thẻ.

5. Chủ thẻ bị chấm dứt thời hạn hiệu lực thẻ trước hạn trong một/ một số các trường hợp sau:
  - a. Khi Khách hàng có nhu cầu đóng thẻ.
  - b. Khách hàng bị khóa thẻ do vi phạm các quy định về sử dụng, phát hành, thanh toán thẻ nhưng không thực hiện mở khóa thẻ hoặc không được SeABank chấp nhận mở khóa thẻ.
  - c. Khách hàng bị bắt hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành án hình sự.
  - d. Khách hàng bị chết, mất tích, bị tuyên bố là chết, mất tích, mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
  - e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, SeABank.
6. Chủ thẻ không được sử dụng thẻ hoặc cho phép bất kỳ người nào sử dụng thẻ sau khi (a) Hết thời hạn hiệu lực ghi trên thẻ; (b) Chấm dứt sử dụng thẻ; và (c) Thẻ đã được thông báo cho SeABank là bị mất hoặc bị đánh cắp; (d) Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của SeABank và Pháp luật. Việc tiếp tục sử dụng thẻ sau đó sẽ bị xem là một hành vi lừa đảo của chủ thẻ và SeABank có toàn quyền tính phí, thu hồi các khoản bị thiệt hại từ Tài khoản thẻ cho bất kỳ sự sử dụng nào như vậy. SeABank có quyền từ chối thanh toán thẻ và cung cấp các dịch vụ cho chủ thẻ trong các trường hợp nêu trên.
7. Trong mọi trường hợp, khi chấm dứt việc sử dụng thẻ, (a) Chủ thẻ sẽ ngay lập tức gửi lại thẻ đã cắt đôi cho SeABank; (b) Chủ thẻ chính sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm cho tất cả những giao dịch thực hiện trước hoặc sau khi kết thúc, chi phí và phí chưa được thể hiện trong Tài khoản thẻ; (c) tất cả các khoản chưa đến hạn theo bản Điều kiện giao dịch chung này sẽ được coi là đến hạn và phải thanh toán ngay mà không phải thông báo hoặc yêu cầu; (d) SeABank, theo đó, sẽ không chịu trách nhiệm hoàn trả bất kỳ khoản phí nào; và (e) hiệu lực của bản Điều kiện giao dịch chung sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi chủ thẻ hoàn tất mọi thủ tục có liên quan đến việc chấm dứt sử dụng thẻ.

## **Điều 6. Phí và lãi suất**

1. Trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng các loại phí tại Biểu phí dịch vụ thẻ theo quy định của Ngân hàng phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:
  - a. Phí phát hành: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi đăng ký phát hành thẻ lần đầu.
  - b. Phí thường niên: Là khoản phí chủ thẻ phải trả hàng năm để duy trì việc sử dụng thẻ.
  - c. Phí SMS: Là khoản phí chủ thẻ phải trả nếu đăng ký dịch vụ thông báo các giao dịch ngân hàng qua tin nhắn điện thoại.
  - d. Phí thay thế thẻ vật lý: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu thay thế thẻ trước ngày hết hạn của thẻ.

- e. Phí cấp lại mật khẩu (PIN): Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu cấp lại PIN.
- f. Phí phát hành lại /thay thẻ khẩn cấp: Là khoản phí Chủ thẻ phải trả khi Chủ thẻ phát hành lại Thẻ do mất cắp, thất lạc... và không thay đổi Điều khoản, điều kiện về phát hành và sử dụng Thẻ đang có hiệu lực.
- g. Phí khiếu nại: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác các giao dịch.
- h. Phí cấp bản sao hoá đơn giao dịch: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao hoá đơn giao dịch ngoài hoá đơn mà chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
- i. Phí cấp phép giao dịch ngoài hạn mức: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ sử dụng quá hạn mức thẻ tín dụng được cấp. Khoản phí này được tính trên phần dư nợ vượt hạn mức thẻ tín dụng.
- j. Phí chậm thanh toán: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Tổng giá trị thanh toán tối thiểu trong kỳ trước Ngày đến hạn thanh toán. Khoản phí này được tính trên phần giá trị Tổng giá trị thanh toán tối thiểu còn thiếu chưa được thanh toán.
- k. Phí thay đổi hạn mức tín dụng: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu tăng hoặc giảm hạn mức thẻ tín dụng và được Ngân hàng chấp nhận.
- l. Phí thay đổi hạn mức giao dịch: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu tăng hoặc giảm hạn mức giao dịch trong ngày hoặc một số ngày nhất định và được Ngân hàng chấp nhận.
- m. Các loại phí khác (nếu có) theo quy định của SeABank phù hợp quy định pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ thẻ của Ngân hàng.

## 2. Thời điểm thu phí

Thời điểm thu phí có thể thay đổi theo quy định của SeABank trong từng thời kỳ.

- a. Phí phát hành: Thu một lần, ngay sau khi phát hành thẻ lần đầu thành công.
  - b. Phí thường niên: Thu theo năm từ hạn mức thẻ tín dụng.  
Phí thường niên năm đầu: Thu tại thời điểm phát hành thành công với thẻ ghi nợ, thu tại thời điểm khách hàng kích hoạt thẻ với thẻ tín dụng.  
Phí thường niên các năm tiếp theo sẽ thu tự động vào ngày phát hành thẻ hàng năm.
    - Trường hợp thẻ phát hành lại do mất sẽ không thu phí thường niên năm đầu, ngày thu phí thường niên các năm tiếp theo (áp dụng cho cả thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ) được xác định là ngày phát hành lại thẻ.
    - Trường hợp thẻ gia hạn thì phí thường niên sẽ thu phí vào ngày phát hành thẻ lần đầu.
  - c. Phí dịch vụ SMS: Thu hàng tháng từ hạn mức thẻ tín dụng nếu Khách hàng đăng ký và có phát sinh giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ của tháng liền kề trước
  - d. Các loại phí khác: Thu khi khách hàng sử dụng dịch vụ.
3. Biểu phí dịch vụ thẻ của Ngân hàng sẽ được Ngân hàng quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc điểm giao dịch của Ngân hàng tại từng thời kỳ.
4. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ có sự thay đổi, Ngân hàng sẽ thông báo đến chủ thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều kiện giao dịch chung này. Các thay đổi về

phí có hiệu lực áp dụng với chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày Ngân hàng thông báo và chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo biểu phí mới cho Ngân hàng.

5. SeABank có quyền thu phí bằng cách ghi nợ Tài khoản thẻ và/hoặc Tài khoản thanh toán của chủ thẻ những loại phí liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ.
6. Lãi suất áp dụng cho việc cấp và sử dụng hạn mức thẻ tín dụng, hạn mức thấu chi (nếu có) sẽ được áp dụng theo biểu lãi suất của SeABank trong từng thời kỳ và được thể hiện trên sao kê thẻ tín dụng.

### **Điều 7. Tính xác thực tài liệu**

1. SeABank có thể căn cứ vào (a) bất kì tài liệu giao dịch nào liên quan tới giao dịch thẻ, yêu cầu và/hoặc hướng dẫn được kí, xác nhận bởi Chủ thẻ; (b) bất kì giao dịch nào sử dụng số PIN của Chủ thẻ; và/hoặc (c) hoặc bất kì dữ liệu nào mà SeABank có, bao gồm những chỉ thị bằng lời nói hoặc dữ liệu điện tử, liên quan tới Chủ thẻ, tài khoản thẻ, yêu cầu và/hoặc chỉ thị được thực hiện thông qua số điện thoại, email, phương tiện điện tử khác mà chủ thẻ đã đăng ký tại SeABank.
2. Chủ thẻ phải thông báo cho SeABank bất kì nhầm lẫn, sai sót hoặc những thắc mắc liên quan đến giao dịch, phí, ghi nợ và/hoặc ghi có tính vào tài khoản thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị, tra soát, khiếu nại từ chủ thẻ (đối với thẻ nội địa) hoặc trong vòng 65 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị, tra soát, khiếu nại từ chủ thẻ (đối với thẻ quốc tế) theo một trong các phương thức sau: qua Tổng đài dịch vụ khách hàng (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và/hoặc qua các điểm giao dịch của SeABank và Chủ thẻ phải chính thức xác nhận thông báo đó bằng văn bản cho SeABank trong trường hợp thông báo qua Tổng đài dịch vụ khách hàng. Hết thời hạn này, nếu SeABank không nhận được bất kì khiếu nại nào từ Chủ thẻ thì các khoản tính vào tài khoản thẻ đương nhiên được coi là chính xác và có hiệu lực. Chủ thẻ không có quyền khiếu nại hay yêu cầu nào khác sau thời điểm này.
3. SeABank có trách nhiệm giải quyết yêu cầu tra soát của chủ thẻ và trả lời cho chủ thẻ trong thời hạn do các bên liên quan thỏa thuận, phù hợp với quy định của pháp luật. Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ lần đầu của chủ thẻ hoặc một thời hạn tối đa khác theo thông báo, hướng dẫn của SeABank phù hợp quy định pháp luật áp dụng tại thời điểm phát sinh. Đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo thông báo, hướng dẫn của SeABank áp dụng tại thời điểm phát sinh, phù hợp với thỏa thuận giữa SeABank với TCTQT và các bên liên quan khác (nếu có).
4. SeABank được quyền yêu cầu Chủ thẻ cam kết và cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/ không thực hiện giao dịch.

### **Điều 8. Thẻ được phát hành qua phương thức điện tử.**

Khách hàng xác nhận đã được SeABank cảnh báo cho khách hàng về các hành vi không được thực hiện đối với thẻ được phát hành bằng phương thức điện tử như sau:

1. Tổng hạn mức giao dịch (bao gồm rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán) của thẻ ghi nợ hoặc

thẻ trả trước định danh hoặc thẻ tín dụng của một khách hàng không vượt quá 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong một tháng;

2. Không thực hiện rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế;
3. Các hành vi không được thực hiện khác được SeABank chủ động xác định và thông báo cho Khách hàng dưới hình thức văn bản hoặc thông điệp dữ liệu điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi email, SMS, thông báo qua kênh ngân hàng điện tử,...

#### **Điều 9. Thông tin**

1. Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho SeABank về (a) bất kỳ sự thay đổi nào về những thông tin của Chủ thẻ, bao gồm cả những thay đổi về địa chỉ và/ hoặc các chi tiết liên lạc khác; và/ hoặc (b) về bất kỳ thông tin nào khác mà SeABank có thể yêu cầu vào từng thời điểm. Trường hợp chủ thẻ không thông báo theo quy định này, Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra hoặc phải bồi thường cho SeABank nếu gây thiệt hại cho SeABank.
2. Chủ thẻ đồng ý và cho phép SeABank tìm kiếm, xác thực thông tin liên quan đến Chủ thẻ từ bất kỳ bên thứ ba nào.
3. Chủ thẻ đồng ý để SeABank có quyền quyết định cung cấp thông tin giao dịch thẻ, thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ hoặc bên thứ ba hợp tác với SeABank trong việc mở rộng, gia tăng thêm giá trị sử dụng thẻ cho Chủ thẻ hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
4. Chủ thẻ đồng ý rằng bằng việc gọi hay chấp nhận cuộc gọi từ SeABank hoặc bên thứ ba được ủy quyền thông qua số điện thoại chủ thẻ đã đăng ký thì (các) cuộc gọi này là có thể được ghi âm theo nhu cầu của SeABank hoặc bên thứ ba được ủy quyền. SeABank hoặc bất kỳ bên thứ ba nào được ủy quyền có thể sử dụng cuộc điện thoại được ghi âm đó làm bằng chứng trong bất kỳ kiện tụng tư pháp hay hành chính nào hoặc để giải quyết bất kỳ tranh chấp nào có liên quan.
5. Thông báo được SeABank gửi đến Chủ thẻ thông qua một trong các hình thức như qua thư, nhắn tin, telex, fax, thư điện tử, trên website chính thức của Ngân hàng hay phương tiện điện tử khác sử dụng địa chỉ liên lạc do Chủ thẻ cung cấp sẽ được xem như là đã nhận được bởi Chủ thẻ. Chủ thẻ đồng ý rằng bất kỳ thông báo nào do SeABank gửi cho Chủ thẻ được xem như là Chủ thẻ đã nhận được trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày gửi (căn cứ vào dấu bưu điện) nếu gửi bằng thư hoặc vào ngày gửi nếu gửi bằng phương tiện khác. Chủ thẻ qua đó bồi thường cho SeABank đối với bất kỳ thiệt hại nào nếu nội dung ở trong thông báo điện tử, bằng bất kỳ phương thức nào, bị tiếp cận bởi bất kỳ người nào khác ngoài Chủ thẻ.
6. Chủ thẻ được quyền yêu cầu SeABank cung cấp thông tin định kỳ hoặc thông tin đột xuất về giao dịch thẻ và số dư liên quan đến việc sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của SeABank.

#### **Điều 10. Miễn trừ**

1. Nghĩa vụ của Chủ thẻ đối với SeABank là tuyệt đối và không được chuyển giao cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.



2. SeABank được miễn trừ khỏi bất kỳ trách nhiệm và nghĩa vụ nào đối với Chủ thẻ, bao gồm bất kỳ thiệt hại, tổn thất vật chất hoặc tổn hại về danh dự, nhân phẩm hoặc danh tiếng, phát sinh từ việc:
  - a. Giao dịch thẻ không được thực hiện hoặc thực hiện bị sai sót không do lỗi của SeABank.
  - b. Chủ thẻ chậm trễ hay không thực hiện, thực hiện không đúng trách nhiệm trong bản Điều kiện giao dịch chung này.
  - c. Bất kỳ sự hư hỏng, sai sót của bất kỳ máy móc, hệ thống xử lý dữ liệu, dịch vụ trao đổi thông tin hoặc bất kỳ mâu thuẫn tranh chấp, thiên tai hoặc bất kỳ sự kiện nào vượt khỏi sự kiểm soát của SeABank hoặc là hậu quả của sự gian lận hay giả mạo.
  - d. SeABank thực hiện các hoạt động mà SeABank cho là phù hợp với những yêu cầu của Chủ thẻ phụ cho dù những yêu cầu đó có thể chưa được ủy quyền từ Chủ thẻ chính.
  - e. Vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho Chủ thẻ, SeABank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.
  - f. SeABank không tiếp nhận và/hoặc xử lý bất kỳ khiếu nại nào từ chủ thẻ cho bất kỳ giao dịch nào dù là giao dịch nghi ngờ gian lận, giả mạo nếu thời gian gửi yêu cầu khiếu nại từ chủ thẻ vượt quá thời gian tiếp nhận tra soát theo quy định của SeABank trong từng thời kỳ.
  - g. Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ PIN do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba.
  - h. Các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi được cung cấp bởi bên thứ ba.
  - i. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng và các rủi ro khác liên quan đến hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ tài khoản Thẻ giá trị các Giao dịch Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
  - j. Bất kỳ trường hợp nào thẻ bị ĐVCNT từ chối.

#### **Điều 11. Sự kiện bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc các bên trong Hợp Đồng không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
2. Các Bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:
  - a) Chiến tranh hoặc do thiên tai hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
  - b) Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức thế quốc tế, các tổ chức quốc tế, tổ chức nước ngoài có tham gia vào các hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống gian lận, cấm vận trừng phạt, chống tài trợ khủng bố ...
  - c) Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, virus, các lỗi kỹ thuật, ... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của SeABank 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 SeABank.
  - d) Các sự kiện mà SeABank đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật nhưng không thể khắc phục được;
  - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, SeABank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, việc một trong các Bên/các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng, Điều kiện giao dịch chung sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ 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, Điều kiện giao dịch chung.

## **Điều 12. Quy định khác**

1. Khi chủ thẻ đăng ký, sử dụng thẻ, có nghĩa là chủ thẻ đã đọc kỹ, hiểu rõ và chấp nhận những điều khoản và điều kiện quy định trong Điều kiện giao dịch chung này và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này.
2. Trường hợp Khách hàng sử dụng thẻ đồng thương hiệu, việc chủ thẻ sử dụng thẻ có nghĩa là chủ thẻ đã đọc kỹ, hiểu rõ và chấp nhận những điều khoản và quy định của đối tác liên kết phát hành thẻ của SeABank.
3. Chủ thẻ liên đới chịu trách nhiệm về những nghĩa vụ của mình theo quy định tại bản Điều kiện giao dịch chung này. Bất kỳ thông báo nào cho bất kỳ một Chủ thẻ nào sẽ được xem là thông báo cho tất cả các Chủ thẻ.
4. Chủ thẻ đồng ý để SeABank hoặc bất kỳ bên đại diện nào của SeABank sử dụng, lưu trữ, cung cấp hoặc trao đổi những thông tin về Chủ thẻ, thẻ, giao dịch thẻ và/hoặc bất kỳ thông tin có liên quan nào khác bao gồm cả thông tin tín dụng của Chủ thẻ với bất kỳ thực thể nào mà SeABank, theo nhận định của riêng mình, xem là phù hợp.
5. SeABank có thể, vào bất cứ thời điểm nào và với bất cứ lý do nào, sửa đổi các quy định tại bản Điều kiện giao dịch chung này bằng cách thông báo tới Chủ thẻ. Nếu Chủ thẻ tiếp tục giữ hoặc sử dụng thẻ sau khi SeABank thông báo thì được coi là Chủ thẻ đã chấp nhận những sửa đổi đó vô điều kiện. Thông báo cho Chủ thẻ phù hợp với quy định tại Điều 8 Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc bằng việc thông báo công khai trên phương tiện truyền thông hoặc/và trên website [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn) và Tổng đài dịch vụ khách hàng cũng như các điểm giao dịch trên toàn hệ thống.
6. Không có sự từ bỏ quyền lợi từ việc vi phạm bất kỳ của các quy định nào của bản Điều kiện giao dịch chung này sẽ tạo thành sự từ bỏ quyền lợi từ vi phạm tương tự hay những vi phạm các điều khoản hoặc điều kiện khác. Việc không tận dụng hay không thực hiện các quyền được cho phép theo bản Điều kiện giao dịch chung này sẽ không được hình thành việc khước từ quyền hạn nêu trên hay sẽ không được diễn giải là giải trừ cho Chủ thẻ khỏi việc tuân thủ hoặc thực hiện các điều khoản và điều kiện đó.
7. Nếu bất kỳ các điều khoản và điều kiện hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của tài liệu này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không buộc thực hiện bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì những điều đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện khác, một phần hoặc tất cả khoản mục của bản Điều kiện sử dụng thẻ này.
8. Bản Điều kiện sử dụng thẻ này được lập bằng tiếng Việt và được điều chỉnh bởi pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Đồng thời, bản Điều kiện sử dụng thẻ này có giá

trị sửa đổi, thay thế cho (các) Bản điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ SeABank đã được SeABank ban hành, công bố trước đây và có hiệu lực áp dụng đối với toàn bộ Khách hàng cá nhân đã phát hành và sử dụng thẻ SeABank từ trước, trong và sau thời điểm bản Điều kiện sử dụng thẻ này được SeABank ban hành, công bố áp dụng.

9. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng, Điều kiện giao dịch chung sẽ được các Bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật và Bên thua kiện sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh từ việc giải quyết tranh chấp. Trường hợp Khách hàng thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản, thì được hiểu là Khách hàng cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và Ngân hàng có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung.
10. Hợp đồng, Điều kiện giao dịch chung này có hiệu lực và được áp dụng đối với Khách hàng kể từ ngày Hợp đồng của Khách hàng được Ngân hàng chấp thuận cho đến khi Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng, Điều kiện giao dịch chung này và có thông báo chấm dứt hiệu lực từ Ngân hàng.
11. Khách hàng xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện theo đúng các nội dung tại bản Điều kiện giao dịch chung này, các quy định khác của Ngân hàng liên quan đến Thẻ ngân hàng và quy định của pháp luật.

**NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á  
KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**