

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

### VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA TIMO

Nội dung của bản Điều khoản và Điều kiện dưới đây cùng với Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ đã ký tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ giữa Ngân hàng và Chủ thẻ (gọi tắt là “Hợp đồng”). Bằng việc ký vào Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, Khách hàng xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ trong bản Điều khoản và điều kiện, các quy định khác của Ngân hàng liên quan đến Dịch vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan. Ngân hàng và Chủ thẻ cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện sau:

#### ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Ngân hàng Bản Việt/Ngân hàng/NH:** là Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt, bao gồm Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt.
- Kênh bán Timo:** Là kênh bán các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng cho phép Khách hàng Timo có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng sau khi đã được định danh, mở tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử theo đúng quy định.
- Dịch vụ:** Là dịch vụ Thẻ ghi nợ của Ngân hàng Bản Việt cung cấp cho Khách hàng.
- Khách hàng/KH/Chủ thẻ/Thành viên:** Là Khách hàng cá nhân thuộc Kênh bán Timo, với thông tin được nêu cụ thể tại Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ.
- Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ:** là các yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ của Chủ thẻ thể hiện dưới dạng văn bản theo mẫu biểu của Ngân hàng ban hành trong từng thời kì.
- Giấy đăng ký:** là Giấy Đăng ký Thành viên kiêm Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán.
- Mã tổ chức phát hành thẻ** (Bank Identification Number – sau đây gọi tắt là BIN): là một dãy chữ số nhằm xác định Tổ chức phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước/Tổ chức Thẻ quốc tế.
- Thẻ ghi nợ nội địa Timo** (sau đây gọi tắt là thẻ): Là thẻ ghi nợ nội địa Timo được Ngân hàng phát hành cho Khách hàng trên cơ sở Hợp Đồng cho phép Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán Timo Spend Account của chủ thẻ (sau đây gọi tắt là TKTGTT).
- Thẻ Chip theo chuẩn EMV** (sau đây gọi tắt là thẻ Chip): là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
- Tổ chức thanh toán thẻ/TCTTT:** là các ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
- NAPAS:** Là Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.
- Tổ chức thẻ quốc tế/TCTQT:** là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch thẻ quốc tế, thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ quốc tế do Ngân hàng, các TCTTT và Đơn vị chấp nhận thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên có liên quan.
- Đơn vị chấp nhận thẻ/ĐVCNT:** là tất cả các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ kí kết với TCTTT.
- Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, sử dụng dịch vụ thẻ trực tuyến và các dịch vụ khác do Ngân hàng, TCTTT cung ứng.
- Giao dịch thẻ trực tuyến:** là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Ngân hàng và/hoặc đối tác của Ngân hàng.
- Mã OTP** (One Time Password - sau đây gọi tắt là OTP): là mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định để sử dụng cho việc duyệt, thực hiện các giao dịch qua Internet, điện thoại di động và các phương tiện khác theo quy định của Ngân hàng, thông qua các thiết bị xác thực (tin nhắn điện thoại di động, Token và/hoặc các thiết bị theo quy định của Ngân hàng).
- Máy giao dịch tự động** (Automated Teller Machine - sau đây gọi tắt là ATM/CDM): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
- Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán** bao gồm POS (Point of sale), mPOS (Mobile Point of Sale) và các loại thiết

- bị chấp nhận thẻ khác: là các thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
19. **Mã xác thực chủ thẻ** (Personal Identification Number - sau đây gọi tắt là số PIN): là dãy mã số bí mật của cá nhân được Ngân hàng cung cấp cho Chủ thẻ và bất cứ số PIN nào khác do Chủ thẻ tự thay đổi và sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của Chủ thẻ.
  20. **Hóa đơn giao dịch/HĐGD**: là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
  21. **Số tiền giao dịch**: là số tiền mà Chủ thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc các dịch vụ khác bằng thẻ do Ngân hàng và TCTTT cung ứng.
  22. **Số tiền giao dịch quy đổi**: là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các tổ chức thẻ quốc tế tại thời điểm giao dịch thẻ được ghi nợ/ghi có vào TKTGTT.
  23. **Số tiền ghi nợ**: là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do Ngân hàng, Tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTGTT.
  24. **Ngày làm việc**: là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần, không bao gồm những ngày nghỉ thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và ngày nghỉ bù theo quy định của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
  25. **Ứng dụng Timo/Ứng dụng**: Là chương trình phần mềm Timo cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính do Ngân hàng cung cấp trên thiết bị điện thoại thông minh hoặc trình duyệt internet.
  26. **Timo Care**: Là tổng đài của Kênh bán Timo (theo số điện thoại 1800-6783 hoặc Số điện thoại khác do Kênh bán Timo thông báo từng thời kỳ) thực hiện hỗ trợ chăm sóc và dịch vụ khách hàng phục vụ các nhu cầu của Chủ thẻ.
  27. **Dịch Vụ Ngân Hàng Số Timo/ Dịch vụ Ngân hàng điện tử (DVNHĐT)**: là kênh giao dịch của kênh bán Timo do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng để đăng ký và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng thông qua Ứng dụng Timo.
  28. **Điều khoản và điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa Timo / Bản điều khoản và điều kiện**: Là các điều khoản ổn định do Ngân hàng công bố từng thời kỳ để áp dụng chủ thẻ phát hành và sử dụng ghi nợ nội địa Timo. Điều khoản và Điều kiện này được Ngân hàng và/hoặc Kênh bán Timo thông báo công khai theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng ký Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, Khách hàng được coi như chấp nhận Bản điều khoản và điều kiện này.
  29. Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Bản Điều khoản và điều kiện này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Giấy đăng ký, các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

## **ĐIỀU 2: CÁC KHOẢN PHÍ**

Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện và không huỷ ngang về việc Ngân hàng thu các khoản phí theo quy định của Ngân hàng và Ngân hàng có toàn quyền tự động trích tiền từ TKTGTT hoặc bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng (nếu số dư của TKTGTT không đủ thanh toán các khoản phí mà Chủ thẻ phải trả) mà không cần phải có bất kỳ sự thông báo, yêu cầu, xác nhận và chấp thuận của Chủ thẻ để thu các khoản phí theo biểu phí của Ngân hàng ban hành từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí sau:

1. **Phí phát hành thẻ**: là phí được thu khi Chủ thẻ mở thẻ mới;
2. **Phí thường niên**: là phí dịch vụ quản lý thẻ mỗi năm, được tính trên mỗi thẻ mà Chủ thẻ sở hữu;
3. **Phí rút tiền mặt**: được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt và/hoặc giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTGTT;
4. **Phí chuyển khoản**: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch chuyển khoản tại ATM. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ATM và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTGTT;
5. **Phí vấn tin số dư**: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch xem số dư tại máy ATM;
6. **Phí in sao kê**: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch in sao kê tại máy ATM;
7. **Phí thay thế thẻ**: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế thẻ trước ngày hết hạn của thẻ hoặc khi gia hạn thẻ;
8. **Phí thất lạc thẻ**: được tính khi thẻ bị thất lạc/đánh cắp, khi Chủ thẻ không trả lại thẻ cho Ngân hàng theo Bản Điều khoản và Điều kiện này;
9. **Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, mạng**: được tính khi Chủ thẻ đặt hàng, dịch vụ và có xác nhận của Ngân hàng khi thực hiện giao dịch thẻ;
10. **Phí cấp bản sao HĐGD**: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HĐGD ngoài HĐGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT;

11. **Phí cấp lại số PIN:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN mới;
12. **Phí khiếu nại:** được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ;
13. **Phí giao dịch ngoại tệ:** áp dụng cho các giao dịch khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTGTT;
14. **Các loại phí khác:** được Ngân hàng và/hoặc Kênh bán Timo thông báo theo từng thời kỳ theo các hình thức quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này.

Biểu phí dịch vụ thẻ sẽ được quy định và công bố công khai trên Ứng dụng Timo và/hoặc website chính thức của Kênh bán Timo và/ hoặc website chính thức của Ngân hàng, và/hoặc tại các điểm giao dịch phục vụ Khách hàng của Kênh bán Timo tại từng thời kỳ. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, Kênh bán Timo và/hoặc Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo quy định tại Điều 9 của bản Điều khoản và Điều kiện này. Biểu phí thay đổi sẽ được áp dụng sau 07 ngày kể từ ngày thông báo và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho Ngân hàng.

### **ĐIỀU 3: QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MẬT KHẨU VÀ SỐ PIN**

1. Thẻ là tài sản của Ngân hàng vì vậy Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng cho người khác hoặc cho người khác mượn và phải bảo quản, cất giữ thẻ.
2. Chủ thẻ khi nhận được thẻ phải ký vào mặt sau của thẻ để bảo vệ thẻ của mình.
3. Chủ thẻ nên đổi số PIN do Ngân hàng cung cấp trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào và chịu trách nhiệm kể từ thời điểm Chủ thẻ nhận Thẻ và/hoặc số PIN do Ngân hàng cung cấp.
4. Chủ thẻ là người duy nhất được sử dụng thẻ, PIN và/hoặc OTP để thực hiện các giao dịch thẻ.
5. Trong trường hợp thẻ/thông tin liên quan đến thẻ/mã OTP/số PIN bị mất/bị đánh cắp, bị lợi dụng:
  - Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng điện thoại và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với Ngân hàng.
  - Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm thẻ bị mất, thông tin liên quan đến thẻ/mã OTP/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.
6. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, thông tin liên quan đến thẻ và giữ bí mật mã OTP, số PIN của thẻ. Bất kỳ sự sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thẻ với số PIN và/hoặc mã OTP do Ngân hàng cấp, dù là do chính Chủ thẻ thực hiện hay bất kỳ người nào khác, đều được xem là do chính Chủ thẻ thực hiện.
7. Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm và bồi thường tất cả các thiệt hại cho Ngân hàng và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ phát sinh trong các trường hợp sau:
  - Chủ thẻ gian lận và/hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng thẻ, thông tin liên quan đến thẻ, mã OTP và số PIN, kể cả trong trường hợp Chủ thẻ cho bên thứ ba sử dụng thẻ/thông tin liên quan đến thẻ, mã OTP và số PIN
  - Chủ thẻ không thông báo cho Ngân hàng theo quy định tại Điều này ngay sau khi thẻ/thông tin liên quan đến thẻ/mã OTP/số PIN bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ.
  - Thẻ bị sử dụng trước khi Ngân hàng xác nhận về việc đã xử lý thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ về việc mất thẻ, hoặc thẻ/thông tin liên quan đến thẻ bị sử dụng trái phép, mã OTP/số PIN bị lộ/bị đánh cắp, bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch gian lận và/hoặc chữ ký giả mạo bởi bất kỳ người nào.
8. Khi thẻ/thông tin liên quan đến thẻ bị mất/bị đánh cắp/bị lợi dụng hoặc bị lộ số PIN, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại thẻ (nếu có) bằng văn bản cho Ngân hàng hoặc qua Ứng dụng Timo. Ngân hàng sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc và phí thay thế thẻ theo quy định của Ngân hàng. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được thẻ bị mất, bị lộ số PIN (mà Chủ thẻ đã thông báo cho Ngân hàng), Chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ này mà phải cất đôi thẻ và gửi lại cho Ngân hàng.
9. Nếu thẻ bị giữ tại ATM/CDM/ĐVCNT, Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất thẻ, thay đổi số thẻ và/hoặc cấp lại số PIN. Khi yêu cầu cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thay thế thẻ/Cấp lại PIN theo quy định của Ngân hàng.
10. Ngân hàng có quyền chuyển thẻ và số PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà Ngân hàng cho là phù hợp và an toàn.

### **ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ**

#### **4.1 Quyền của Chủ thẻ**

1. Sử dụng thẻ để rút/ nạp tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kì tại tất cả ATM/ĐVCNT thuộc hệ thống của Ngân hàng và các ATM/ĐVCNT thuộc mạng lưới của các Tổ chức thanh toán thẻ mà Ngân hàng có liên kết trong phạm vi số dư tài khoản thanh toán/hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán tại Ngân hàng và trong phạm vi sử dụng thẻ như quy định tại Điều 5 bản Điều khoản và Điều kiện này. Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân hàng được công bố công khai trên website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website chính thức của Kênh bán Timo và/hoặc tại các điểm giao dịch phục vụ khách hàng của Kênh bán Timo tại từng thời kỳ.
2. Thực hiện các dịch vụ được cung cấp trên cổng Microsite (Cổng thông tin thẻ của Ngân hàng) liên quan đến việc sử dụng thẻ.
3. Đề nghị Ngân hàng cấp lại mã PIN, phát hành lại thẻ, tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ theo biểu phí do Ngân hàng và/hoặc niêm yết trong từng thời kỳ.
4. Khiếu nại, yêu cầu Ngân hàng tra soát các giao dịch thẻ của Chủ thẻ. Các trường hợp tra soát, phương thức, thời gian gửi yêu cầu tra soát, thời hạn trả lời tra soát theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng được công bố công khai trên website chính thức của Ngân hàng và/hoặc website chính thức của Kênh bán Timo và/hoặc tại các điểm giao dịch phục vụ khách hàng của Kênh bán Timo tại từng thời điểm.
5. Yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin liên quan đến số dư, lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác theo quy định của Ngân hàng.
6. Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán được gắn với Thẻ theo quy định của pháp luật.
7. Yêu cầu Ngân hàng đóng/mở khóa Thẻ, tăng giảm hạn mức giao dịch phù hợp với quy định của Ngân hàng.
8. Được tham gia các chương trình ưu đãi dành cho KH mở Thẻ ghi nợ nội địa Timo theo quy định của Ngân hàng hoặc kênh bán Timo theo từng thời kỳ.
9. Các quyền khác theo quy định pháp luật.

#### **4.2 Nghĩa vụ của Chủ thẻ**

1. Tuân theo các yêu cầu của Ngân hàng khi kiểm tra các thông tin của Chủ thẻ.
2. Chịu trách nhiệm về tính xác thực của các giấy tờ cá nhân cung cấp cho Ngân hàng để mở thẻ.
3. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ của mình, đặc biệt là mã PIN. Không được chuyển nhượng hoặc cho người khác mượn và sử dụng thẻ.
4. Trực tiếp đến điểm giao dịch phục vụ khách hàng của Kênh bán Timo nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị Ngân hàng gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng Ngân hàng được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ, PIN khi Thẻ, PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với Ngân hàng. Chủ thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do việc đăng ký nhận Thẻ, PIN theo phương thức này trừ trường hợp rủi ro phát sinh do lỗi của Ngân hàng.
5. Trong một số trường hợp đặc biệt theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ, Chủ thẻ phải điền đầy đủ thông tin, ký xác nhận vào (i) Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, (ii) Giấy xác nhận đã nhận thẻ, PIN và (iii) Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và gửi lại cho Ngân hàng hoặc gửi qua đại diện phân phối của Ngân hàng (trường hợp nhận thẻ từ Đại diện phân phối của Ngân hàng). Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ khi yêu cầu Chủ thẻ xác nhận theo hình thức này.
6. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch phát sinh trên tài khoản thẻ của Chủ thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của KH tại mặt sau Thẻ) nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã được sử dụng để thực hiện giao dịch phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng Thẻ tại Điều 5 bản Điều khoản và Điều kiện này.
7. Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với Ngân hàng và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo Thẻ của KH và các giao dịch Thẻ/Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.
8. Thực hiện theo toàn bộ các yêu cầu của Ngân hàng, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu và thông tin cần thiết trong quá trình thực hiện các giao dịch thẻ, giải quyết khiếu nại, tranh chấp có liên quan đến giao dịch thẻ.
9. Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với Ngân hàng và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo Thẻ của KH và các giao dịch Thẻ/Tài khoản liên quan đến gian lận, giả mạo.
10. Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên cổng Microsite (Cổng thông tin thẻ của Ngân hàng) và các rủi ro phát sinh khi thực hiện các giao dịch trên Internet.

11. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi nợ vào TKTGTT bao gồm các giao dịch thẻ trực tuyến, giao dịch thẻ có/không nhập PIN,v.v mà không phụ thuộc vào hạn mức, số tiền và số lần giao dịch được Ngân hàng quy định tại từng thời điểm.
12. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
13. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch và những khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ được thực hiện bằng chữ ký kể cả trường hợp người sử dụng thẻ ký chữ ký không giống với chữ ký đã đăng ký hoặc không ký xác nhận lên hóa đơn giao dịch.
14. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí cho việc giữ chỗ hoặc đăng ký quyền ưu tiên nếu chủ thẻ sử dụng thẻ/PIN và/hoặc OTP để thực hiện đăng ký dịch vụ hoặc một quyền ưu tiên trong bất kỳ giao dịch nào với ĐVCNT và sau đó không sử dụng dịch vụ của ĐVCNT đó.
15. Chủ thẻ có trách nhiệm hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các giao dịch ghi Có nhằm vào TKTGTT của Chủ thẻ bao gồm giao dịch tra soát khiếu nại đã tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng tự động ghi nợ để thu hồi các khoản tiền này mà không thông báo cho Chủ thẻ.
16. Khi thông báo việc chấm dứt sử dụng thẻ cho Ngân hàng, Chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ đã đề nghị hủy. Chủ thẻ khi thực hiện các giao dịch thẻ phải chịu phí theo biểu phí hiện hành của Ngân hàng và được thu theo phương thức được quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này. Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu khi được Ngân hàng yêu cầu và đồng ý cho Ngân hàng toàn quyền sử dụng và quyết định việc cung cấp thông tin và tài liệu của Chủ thẻ nhằm phục vụ cho hoạt động của Ngân hàng.
17. Chủ thẻ có trách nhiệm phải thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng những thay đổi về thông tin Chủ thẻ bao gồm nhưng không giới hạn: thay đổi về địa chỉ và/hoặc các thông tin liên lạc, những thông tin khác mà Ngân hàng yêu cầu trong từng thời kỳ. Nếu có bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do Chủ thẻ không thông báo hoặc đăng ký thay đổi thông tin với Ngân hàng thì Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.
18. Không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại.
19. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Ngân hàng các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
20. Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Bản Điều khoản và điều kiện này và các quy định của Ngân hàng, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
21. Kích hoạt Thẻ ghi nợ nội địa Timo thông qua Ứng dụng Timo hoặc theo phương thức khác được Ngân hàng triển khai từng thời kỳ trước khi sử dụng Thẻ.
22. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### **ĐIỀU 5: PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ VÀ NGHĨA VỤ THANH TOÁN CỦA CHỦ THẺ**

1. Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại các CDM/ATM/POS của Ngân hàng/Tổ chức thanh toán thẻ và các CDM/ATM/POS trong liên minh NAPAS; thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, qua internet, qua email, điện thoại, ... và sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với Ngân hàng Bản Việt thông qua một hoặc một số các tổ chức trung gian.
2. Chủ thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch thẻ và yêu cầu/quy định của Ngân hàng và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức hỗ trợ hoạt động thẻ, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng các phương thức bao gồm:
  - Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; và/ hoặc
  - Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc
  - Nhập mã PIN khi giao dịch; hoặc
  - Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC....) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với Ngân hàng; hoặc
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Ngân hàng, Tổ chức hỗ trợ hoạt động thẻ và ĐVCNT quy định.
3. Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD: giao dịch thanh toán trên internet....) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về thẻ, thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký vào Giấy Đăng ký hoặc văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
4. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại khoản 2 điều này. Chủ thẻ đồng ý rằng, Sao kê tài khoản sẽ là bằng

chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của Ngân hàng.

## **ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG**

### **6.1 Quyền của Ngân hàng**

1. Thu thập, sử dụng và kiểm tra thông tin khách hàng cung cấp để quyết định đồng ý hay từ chối cấp thẻ.
2. Quyết định mà không cần báo trước hoặc đưa ra lý do với chủ thẻ khi:
  - a. Bỏ sung hoặc thay đổi ngày hết hạn và/hoặc các chi tiết khác của thẻ đã phát hành, thay thế thẻ;
  - b. Yêu cầu chủ thẻ thay đổi PIN do chủ thẻ xác lập;
  - c. Hạn chế, tạm ngưng hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ hoặc bất kỳ dịch vụ, lợi ích, tiện ích nào liên quan đến thẻ và hoặc giao dịch thẻ.
3. Được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Hệ thống gặp sự cố, hoặc báo lỗi và nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
  - b. Ngân hàng, ATM, POS, ĐVCNT và/hoặc các phương tiện thanh toán khác từ chối thực hiện giao dịch thẻ hoặc từ chối mã PIN và/hoặc OTP với bất kỳ lý do gì.
  - c. Xảy ra sự cố do sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn những sự kiện sau: sự hư hỏng hoặc sự cố nào xuất phát từ lỗi của ATM, POS và/hoặc bất kỳ thiết bị máy móc nào của Ngân hàng, sự cố kỹ thuật từ hệ thống Công nghệ thông tin của Ngân hàng, lỗi phát sinh từ nhà cung cấp dịch vụ Internet, viễn thông và/hoặc điện lực hoặc bất kỳ sự kiện nào không thuộc tầm kiểm soát của Ngân hàng và những sự kiện khác theo quy định của pháp luật.
  - d. Các giao dịch thẻ được thực hiện hoặc các hậu quả xảy ra do sự gian lận, lừa đảo, giả mạo và/hoặc phá hoại.
  - e. Thẻ không được đảm bảo an toàn hoặc bị lộ PIN/OTP do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ.
  - f. Việc giao hàng hoặc chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua giao dịch thẻ.
  - g. Bất cứ giao dịch thẻ nào bị Ngân hàng, ĐVCNT và/hoặc Bên thứ ba từ chối thực hiện.
  - h. Bất kỳ thiệt hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng thẻ.
4. Ngân hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ quyết định việc thu hồi thẻ, ngăn chặn hoặc từ chối giao dịch thẻ, tạm khóa thẻ/ tài khoản thẻ khi phát hiện các trường hợp sau đây:
  - a. Nghi ngờ thẻ giả;
  - b. Nghi ngờ giao dịch thẻ không phải là do Chủ thẻ thực hiện hoặc giao dịch đó trái với quy định pháp luật;
  - c. Nghi ngờ giao dịch thẻ có thể gây tổn thất cho Ngân hàng và/hoặc Chủ thẻ.
  - d. Nghi ngờ có sự sai sót/nhầm lẫn trong giao dịch chuyển tiền đến tài khoản của Chủ thẻ.
  - e. Số dư trên TKTGTT của Chủ thẻ đang bị khiếu nại có căn cứ pháp luật;
  - f. Chủ thẻ vi phạm pháp luật và/hoặc các quy định của Ngân hàng;
  - g. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
5. Ngân hàng được quyền ghi nợ/ghi có trên TKTGTT của Chủ thẻ liên quan đến việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước và bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ.
6. Ngân hàng sẽ xem xét và quyết định có thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ hay không theo đánh giá của Ngân hàng về việc: báo mất thẻ, khóa/mở thẻ, kích hoạt thẻ, cung cấp thông tin...thông qua fax, điện thoại, thư điện tử (email). Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua fax, điện thoại, thư điện tử (email) của Ngân hàng.
7. Ngân hàng được quyền dựa vào bất kỳ chứng từ nào liên quan đến giao dịch có chữ ký của Chủ thẻ hoặc dựa vào chứng từ giao dịch có sử dụng số PIN, OTP, giao dịch có sử dụng Chip điện tử như bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch được thực hiện bằng thẻ của Chủ thẻ.
8. Ngân hàng được toàn quyền cung cấp thông tin của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ cho bất kì bên thứ ba nào theo quy định Pháp luật.
9. Ngân hàng có quyền giới hạn giá trị của mỗi và/hoặc tổng các giao dịch trên Thẻ trong một ngày và/hoặc một chu kỳ giao dịch và/hoặc được thay đổi bởi Ngân hàng mà không cần phải thông báo cho Chủ thẻ.

### **6.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng**

1. Tôn trọng quyền và lợi ích của KH theo Bản Điều Khoản và Điều kiện này.
2. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
3. Bảo mật các thông tin về Thẻ của KH, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của KH trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Bản Điều khoản và điều kiện này.
4. Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc Ngân hàng vi phạm các quy định về cung cấp dịch vụ thẻ ghi nợ theo thỏa thuận này và theo quy định của pháp luật.
5. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### **ĐIỀU 7: CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ**

1. Ngoại trừ các trường hợp chấm dứt việc sử dụng thẻ theo các Điều khoản khác của bản Điều khoản và Điều kiện này, Ngân hàng và Chủ thẻ có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ khi hai Bên đã giải quyết xong các vấn đề liên quan đến nghĩa vụ tài chính của các Bên và phải thông báo cho nhau bằng văn bản trước 07 ngày làm việc kể từ ngày muốn chấm dứt.
2. Ngân hàng có thể đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước theo quy định tại khoản 1 Điều này cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Khi Chủ thẻ vi phạm các nghĩa vụ, cam kết đối với Ngân hàng;
  - b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của Ngân hàng, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTGTT của Chủ thẻ;
  - c. Chủ thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ (Quy chế thẻ), và các quy định có liên quan của Ngân hàng;
  - d. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
  - e. Chủ thẻ chết mà không có người thừa kế được Ngân hàng chấp nhận;
  - f. Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
  - g. Theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ;
  - h. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ;
3. Sau khi việc chấm dứt sử dụng thẻ có hiệu lực:
  - a. Chủ thẻ vẫn phải tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ, phí và/hoặc chi phí phát sinh, các khoản bồi thường thiệt hại phát sinh trước hoặc sau thời điểm chấm dứt.
  - b. Trường hợp chủ thẻ chưa sử dụng hết số tiền có trong thẻ thì Ngân hàng sẽ thực hiện hoàn trả số tiền này tuân theo quy định đối với tài khoản thanh toán tại Ngân hàng.
  - c. Hiệu lực của Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi Chủ thẻ hoàn tất mọi nghĩa vụ tài chính đối với Ngân hàng.

#### **ĐIỀU 8: TRA SOÁT, KHIẾU NẠI TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTGTT.
2. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại Timo Care, qua Ứng dụng Timo hoặc trực tiếp đến các điểm giao dịch phục vụ KH của Kênh bán Timo hoặc các phương thức khác do Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
3. Ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp ngăn chặn/ hạn chế rủi ro như khóa thẻ khi chủ thẻ khiếu nại giao dịch nghi ngờ gian lận. Trong trường hợp chủ thẻ không đồng ý khóa thẻ, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm và/ hoặc bồi thường cho Ngân hàng hoặc bên thứ 3 (nếu có) khi phát sinh tổn thất tài chính do việc không khóa thẻ gây ra.
4. Yêu cầu khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ phải được thực hiện bằng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại do Ngân hàng ban hành hoặc được thực hiện qua Ứng dụng Timo và cung cấp các hóa đơn giao dịch hay bất kỳ thông tin, chứng từ có liên quan để chứng tỏ nội dung khiếu nại theo yêu cầu của Ngân hàng. Trường hợp khiếu nại, tra soát qua tổng đài điện thoại thì Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và chứng từ trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày khiếu nại, tra soát qua điện thoại để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
5. Xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: Ngân hàng giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu

nại cho Chủ thẻ trong phạm vi thời hạn:

- a. Đối với thẻ ghi nợ nội địa, 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 lần đầu của Chủ thẻ;
  - b. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, Ngân hàng có trách nhiệm trả lời khiếu nại lần đầu cho Chủ thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
6. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn những sự kiện sau: sự hư hỏng hoặc sự cố nào xuất phát từ lỗi của ATM, CDM, POS và/hoặc bất kỳ thiết bị máy móc nào của Ngân hàng, sự cố kỹ thuật từ hệ thống Công nghệ thông tin của Ngân hàng, lỗi phát sinh từ nhà cung cấp dịch vụ Internet, viễn thông và/hoặc điện lực hoặc bất kỳ sự kiện nào không thuộc tầm kiểm soát của Ngân hàng và những sự kiện khác theo quy định của pháp luật.
  - Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo khoản 4 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
  - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng sẽ thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự/ dân sự và báo cáo Ngân hàng nhà nước (vụ thanh toán, Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý khiếu nại/ tra soát. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **ĐIỀU 9: TRAO ĐỔI, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN SỬA ĐỔI BỔ SUNG**

1. KH đồng ý đăng ký nhận thông tin, sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi, v.v của Ngân hàng và/hoặc đối tác của Ngân hàng. Kênh bán Timo sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch vụ, các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của Ngân hàng đối với Dịch vụ cũng như các chương trình, ưu đãi... của Ngân hàng và/hoặc các đối tác của Ngân hàng bằng một, một số trong các phương thức liên hệ do Kênh bán Timo triển khai từng thời kỳ với số lượng và thời gian không hạn chế, bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, gửi thông báo trên Ứng dụng Timo, thông báo trên website chính thức của Kênh bán Timo.
2. KH đồng ý cho Kênh bán Timo và/hoặc Ngân hàng ghi âm cuộc gọi để nâng cao chất lượng dịch vụ, khảo sát nâng cao chất lượng dịch vụ.
3. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký trong Giấy Đăng ký. KH được coi là đã nhận được thông báo của Kênh bán Timo khi Kênh bán Timo đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của KH. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho Kênh bán Timo bằng văn bản; nếu không thông báo thì Kênh bán Timo có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi Kênh bán Timo thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
4. Trừ trường hợp bản Điều khoản và điều kiện này có quy định khác, Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Kênh bán Timo nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ tại Ngân hàng sau 01 ngày kể từ ngày Kênh bán Timo thông báo. Nếu KH không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của Timo, KH được quyền chấm dứt sử dụng thẻ bằng việc Ngân hàng nhận được văn bằng yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ từ Chủ thẻ.
5. Ngân hàng được sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của KH bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do KH cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa KH và Ngân hàng để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với Ngân hàng để phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.
6. Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới Ngân hàng theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn



bản tại các điểm giao dịch gần nhất phục vụ KH của Kênh bán Timo, hoặc qua Tổng đài Timo Care. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, Ngân hàng có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

#### **ĐIỀU 10: QUY ĐỊNH KHÁC VÀ LUẬT ĐIỀU CHỈNH**

1. Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền và/hoặc nghĩa vụ của chủ thẻ theo Hợp đồng cho bất kỳ bên thứ ba nào.
2. Ngân hàng được phép thay thế, sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện mở và sử dụng Thẻ ghi nợ Timo này và thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được nêu tại Khoản 1 Điều 9 của Bản Điều khoản Điều kiện này. Các nội dung thay thế, sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị áp dụng nếu Chủ thẻ vẫn tiếp tục sử dụng thẻ sau khi sự thay thế, sửa đổi, bổ sung nêu trên có hiệu lực trừ khi Chủ thẻ phản đối bằng cách biểu lộ ý định chấm dứt việc sử dụng Thẻ bằng việc Ngân hàng nhận được văn bản yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ từ Chủ thẻ.
3. Bản Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh theo quy định bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ghi nợ.
4. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp Đồng này 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 có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của Các Bên như nêu tại Giấy đăng ký hoặc Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản, thì được hiểu là KH 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.
5. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào Bản Điều khoản và Điều kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này
6. Những nội dung không quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các tổ chức thẻ và các quy định, quy chế khác của Ngân hàng, các thỏa thuận cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với Ngân hàng.

#### **ĐIỀU 11: HƯỚNG DẪN CỦA CHỦ THẺ**

1. Chủ thẻ ủy quyền cho Ngân hàng thực hiện các công việc mà Ngân hàng cho rằng phù hợp dựa trên sự hướng dẫn của Chủ thẻ cho Ngân hàng. Sự hướng dẫn của Chủ thẻ có thể được thông báo hay trao đổi với Ngân hàng trong từng thời điểm thông qua thư, điện thoại, telex, fax.
2. Ngân hàng có quyền yêu cầu những hướng dẫn này của Chủ thẻ phải được gửi theo một mẫu cụ thể hoặc những hướng dẫn này phải được xác nhận bằng văn bản hoặc dưới hình thức khác trước khi Ngân hàng thực hiện công việc dựa trên những hướng dẫn này. Ngân hàng có quyền xử lý hướng dẫn của Chủ thẻ như được ủy quyền hoàn toàn và Chủ thẻ bị ràng buộc trách nhiệm đối với việc thực hiện các bước liên quan đến hướng dẫn này.
3. Ngân hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ xác định người cung cấp các thông tin chính xác với thông tin Chủ thẻ đã đăng ký với Ngân hàng là Chủ thẻ. Việc xác định Chủ thẻ bằng cách kiểm tra các thông tin Chủ thẻ đã đăng ký có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý.

#### **ĐIỀU 12: NGÔN NGỮ**

1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Văn bản yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ, bản Điều khoản và điều kiện thẻ ghi nợ, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Ngân hàng và Chủ thẻ là tiếng Việt.
2. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản Tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

ON ISSUANCE AND USE OF TIMO DOMESTIC DEBIT CARD

Content of Terms and Conditions below and the signed Request for debit card issuance form shall form a Contract for debit card issuance and use between the Bank and the Cardholder (hereinafter referred to as "the Contract"). By signing Request for debit card issuance form, the Customer confirms that he/she reads, well understands and undertakes to comply with Service Terms and Conditions in these Terms and Conditions, other regulations of The Bank related to Services and current related legal provisions of Vietnam. The Bank and the Cardholder undertake to comply with the following Terms and Conditions:

**ARTICLE 1: INTERPRETATION OF TERMS**

1. **Viet Capital Bank/The Bank:** is Viet Capital Commercial Joint Stock Bank, including Business Center, Branches or Transaction Offices of Viet Capital Commercial Joint Stock Bank.
2. **Timo Channel:** is the channel for sale of the Bank's electronic banking (E-banking) products and services that allows Timo users to make banking transactions after they are identified, open current account and register E-banking services under regulations.
3. **Service(s):** Debit card services provided by Viet Capital Bank to the Customer.
4. **The Customer/Cardholder/Member:** is the individual Customer of Timo Channel whose information is specified in the Request for debit card issuance form.
5. **Request for debit card issuance form:** is the Cardholder's written requests for debit card issuance in forms issued by the Bank from time to time.
6. **The Application:** is APPLICATION FORM AND CONTRACT FOR OPENING AND USING CURRENT ACCOUNT.
7. **Bank Identification Number** – hereinafter referred to as "BIN" : is a combination of digits for identification of Card Issuers under regulations of the State Bank of Vietnam/International Card Organizations.
8. **Timo domestic debit card** (hereinafter referred to as "the Card") : is Timo domestic debit card issued by the Bank for the Customer under the Contract, enabling the Cardholder to make card transactions within balance of his/her Timo Spend Account (hereinafter referred to as the Spend Account).
9. **EMV Chip cards** (hereinafter referred to as Chip cards): are card products using integrated circuit chips with microprocessors as multi-function and multi-application mini computers and able to store coded important information with high security.
10. **Acquirers:** are other than the Bank, banks and organizations that are allowed to perform card payment services under legal provisions.
11. **NAPAS:** National Payment Corporation of Vietnam.
12. **International card organizations:** are intermediary organizations connecting international card transaction processing systems, exchanging data electronically or via documents and clearing financial obligations arising from international card transactions by the Bank, Acquirers and Merchants under written agreements among related parties.
13. **Merchants:** are all organizations and individuals that accept card payments for goods and services under card payment contracts signed with Acquirers.
14. **Card transactions:** are use of the Card for remittance, top-up, cash withdrawal, payment for goods and services, use of online card services and other services supplied by the Bank and Acquirers.
15. **Online card transactions :** are use of the Card for online payment of goods and services on websites of Acquirers connecting to online payment system of the Bank and/or partners of the Bank.
16. **OTP (One-Time Password, hereinafter referred to as "OTP"):** is a one-time password that is valid for a certain period and is used for transaction approval and making on the Internet, via mobile phones and other instruments under regulations of the Bank, using authentication devices (mobile messages, Token and/or devices under regulations of the Bank).
17. **Automated Teller Machine** (hereinafter referred to as "ATM/CDM"): are device used by the Cardholder to remit, top up, withdraw cash, transfer money, look up information about card transactions or use other services.
18. **Point of sale terminals:** including POS (Point of sale), mPOS (Mobile point of sale) and other point of sale terminals devices, mean card readers and terminals that are installed and used at Merchants and allowed the Cardholder to use the card to make payments for goods and services.
19. **Personal Identification Number** (hereinafter referred to as "PIN"): means a personal secret code that is issued by the Bank to the Cardholder and any other PIN changed and used by the Cardholder by himself/herself in some card

- transactions for authentication of the Cardholder. The Cardholder assumes responsibility for securing this code.
20. **Sales slips:** mean documents confirming card transactions made by the Cardholder at Merchants.
  21. **Transaction amount:** is the amount used by the Cardholder to pay for goods, services, withdraw cash or other card services provided by the Bank and Acquirers.
  22. **Convertible transaction amount:** is transaction amount converted to VND at the exchange rate applied by international card organizations at the time that card transactions are debited/credited to the Spend Account.
  23. **Debited amount:** means the amount including convertible transaction amount, charges prescribed by the Bank, International card organizations (if any) and surcharges (if any) debited from the Spend Account.
  24. **Business days:** mean weekdays from Monday to Friday, excluding Saturday, Sunday, public holidays, Tet holidays and compensatory leave under regulations of the State of the Socialist Republic of Vietnam.
  25. **Timo Application/The Application:** is Timo software program that allows the Customer to make financial transactions provided by the Bank for smartphones and web browsers.
  26. **Timo Care:** is the call center of Timo Channel (at 1800-6783 or other phone numbers notified by Timo Channel from time to time) providing customer care and support services to meet demand of the Cardholder.
  27. **Timo Digital Banking Services/Electronic Banking Services (E-Banking Services):** the transaction channel of Timo Channel provided by the Bank to the Customer for registration and use of the Bank's products and services via Timo Application.
  28. **Terms and conditions on issuance and use of Timo domestic debit card/Terms and conditions:** mean fixed terms published by the Bank from time to time, applicable to cardholders who are issued with and use Timo domestic debit card. These Terms and Conditions are publicly announced by the Bank and/or Timo Channel under legal provisions. If the Customer signs the Request for debit card issuance form, the Customer shall be deemed to accept these Terms and conditions.
  29. Other capitalized terms that are not explained in these Terms and conditions shall be construed and interpreted under relevant content in the Application, products and services used by the Customer and related legal provisions

## ARTICLE 2: FEES

The Cardholder unconditionally and irrevocably agrees on fee collection by the Bank under regulations of the Bank and the Bank has full right to automatically deduct from the Spend Account or any account of the Cardholder opened at the Bank without notifications, requests to, confirmation and consent of the Cardholder, to collect fees under fee schedule issued by the Bank from time to time, including the following fees:

1. **Card issuance fee:** is the fee collected when the Cardholder is issued new cards;
2. **Annual fee:** is annual fee management service fee charged on each card owned by the Cardholder;
3. **Cash withdrawal fee:** is the fee charged on debited amount of cash withdrawal transactions or transactions equivalent to cash withdrawal transactions. This fee excludes fees collected at Merchants or ATMs and excludes other fees (if any) on the Spend Account;
4. **Remittance fee:** is charged when the Cardholder makes remittance transactions at ATM. This fee excludes fees collected at ATMs and excludes other fees (if any) on the Spend Account;
5. **Balance inquiry fee:** is charged when the Cardholder makes balance viewing transactions at ATMs;
6. **Statement printing fee:** is charged when the Cardholder makes statement printing transactions at ATMs;
7. **Card replacement fee:** is charged when the Cardholder requires Card replacement before the Card's expiry date or when extending the Card;
8. **Lost card fee:** is charged when the Card is lost/stolen and the Cardholder fails to return the Card to the Bank under these Terms and Conditions;
9. **Mail, telephone and Internet order fee** is charged when the Cardholder orders services with confirmation of the Bank in card transactions;
10. **Sales slip retrieval fee:** is charged when the Cardholder requests retrieval of sales slips, besides the sales slip received by the Cardholder at Merchants;
11. **PIN re-issuance fee:** is charged when the Cardholder requests PIN re-issuance;
12. **Dispute fee:** is charged when the Cardholder improperly or inaccurately disputes card transactions;
13. **Foreign currency transaction fee:** is applicable to card transactions in currencies other than Vietnamese dong, charged on convertible transaction amount on transaction date that is debited/credited to the Spend Account. This

fee is included in convertible transaction amount and debited/credited to the Spend Account;

14. **Other fees** are notified by the Bank and/or Timo Channel from time to time in methods prescribed in these Terms and Conditions.

Service fee schedule shall be publicly prescribed and posted on Timo Application and/or official website of Timo Channel and/or official website of the Bank and/or at transaction locations for the Customer of Timo Channel from time to time. In case of any change in fee amount, fee types and fee collection forms, the Bank/Timo Channel shall notify the Cardholder in methods specified in Article 9 of these Terms and Conditions. The changed fee schedule shall be applicable after 07 days from the date of notification and the Cardholder shall assume responsibility for fully paying the Bank under the new fee schedule.

### **ARTICLE 3: MANAGEMENT OF THE CARD, INFORMATION RELATED TO THE CARD, PASSWORD AND PIN**

1. The Card is the property of the Bank, thus, the Cardholder is not allowed to transfer or lend the Card to other persons and shall store and maintain the Card.
2. When receiving the Card, the Cardholder shall affix his/her signature to the back of the Card to protect his/her Card.
3. The Cardholder should change PIN provided by the Bank before making any transaction and shall assume responsibility since the Cardholder receives the Card and/or PIN provided by the Bank.
4. The Cardholder is the only person to use the Card, PIN and/or OTP to make card transactions.
5. In case the Card/information related to the Card/OTP/PIN is lost/stolen, abused:
  - The Cardholder shall immediately notify the Bank via phones and re-confirm this confirmation in writing with the Bank.
  - The Cardholder shall provide information about time, place of card loss, information related to disclosed/stolen Card/OTP/PIN, latest transactions and other information at request of the Bank.
6. The Cardholder assumes responsibility for storing the Card, information related to the Card and securing OTP, PIN of the Card. Any use of the Card by the Cardholder or any other person to make card transactions, using PIN and/or OTP provided by the Bank, shall be deemed as transactions made by the Cardholder.
7. The Cardholder shall assume full responsibility for and compensate the Bank and/or the third party (if any) for damages arising from card transactions in the following cases:
  - The Cardholder commits fraud and/or negligence in manage, use of the Card, information related to the Card, OTP and PIN, including permission by the Cardholder for the third party to use the Card/information related to the Card, OTP and PIN.
  - The Cardholder fails to notify the Bank under this Article right after the Card/information related to the Card/OTP/PIN is lost/stolen/used by other persons without consent of the Cardholder.
  - The Card is used before the Bank confirms that the Bank handled the Cardholder's written notifications of card loss or unauthorized use of the Card/information related to the Card, disclosure/stealing of OTP/PIN, including but not limited to fraudulent transactions and/or fake signatures by any person.
8. When the Card/information related to the Card is lost/stolen/abused or PIN is disclosed, the Cardholder shall notify and apply to the Bank for Card (if any) re-issuance in writing or via phone. The Bank shall consider and decide to re-issue the Card. In case of re-issuance, the Cardholder shall pay lost card fee and card replacement fee under regulations of the Bank. If the lost Card or the Card whose PIN is disclosed (notified by the Cardholder to the Bank) is found or recovered, the Cardholder shall not use this Card and shall cut it in half and return to the Bank.
9. If the Card is retained at ATMs/CDMs/Merchants, the Cardholder shall perform procedures to notify card loss, change card number and/or apply for re-issue PIN. In case of application for re-issuance, the Cardholder shall pay card replacement/PIN re-issuance fee under regulations of the Bank.
10. The Bank has right to deliver the Card and PIN to the Cardholder in any delivery method that the Bank considers appropriate and safe.

### **ARTICLE 4: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CARDHOLDER**

#### **4.3 Rights of the Cardholder**

1. Use the Card to deposit/withdraw cash, transfer money, pay for goods, services and other transactions provided by the Bank from time to time at all ATMs/Merchants of the Bank's system and ATMs/Merchants of networks of Card

payment organizations cooperating with the Bank within current account balance/overdraft limit (if any) on current account at the Bank and within scope of Card use under Article 5 of these Terms and Conditions. Use the Card within limits, including payment limit, remittance limit, cash withdrawal limit, other limits in Card use under regulations of the Bank publicly posted on the official website of the Bank and/or official website of Timo Channel and/or at transaction locations for customers of Timo Channel from time to time.

2. Perform services provided on Microsite (Card portal of the Bank) related to Card use.
3. Request to the Bank for PIN re-issuance, Card re-issuance, suspension or termination of Card use in accordance with fee schedule posted by the Bank from time to time.
4. Make complaints and request the Bank to investigate card transactions by the Cardholder. Cases of investigation, methods, time of sending investigation requests, time limit for response to investigation requests under legal provisions and regulations of the Bank are publicly posted on the official website of the Bank and/or the official website of Timo Channel and/or transaction locations for customers of Timo Channel from time to time.
5. Request the Bank to provide information related to balance, transaction history and other necessary information under regulations of the Bank.
6. Be entitled to deposit balance on current account associated with the Card under legal provisions.
7. Request the Bank to close/unlock the Card and increase, decrease of transaction limit under regulations of the Bank.
8. Be entitled to offers for customers opening Timo domestic debit card under regulations of the Bank or Timo Channel from time to time.
9. Other rights under legal provisions.

#### **4.4 Obligations of the Cardholder**

1. Comply with requirements of the Bank when information of the Cardholder is checked.
2. Assume responsibility for authenticity of personal documents provided to the Bank for Card issuance.
3. Assume responsibility for managing the Card and securing information related to his/her Card, especially PIN. Not to transfer or lend the Card to other persons or allow other persons to use the Card.
4. Directly come to transaction locations for customers of Timo Channel to receive the Card/PIN or require the Bank to send the Card/PIN via post. In case receipt of the Card/PIN via post is registered, the Cardholder agrees and confirms that the Bank shall be deemed to complete delivery of the Card and PIN when the Card and PIN were delivered to the address registered by the Cardholder with the Bank. The Cardholder undertakes to bear all risks arising from registration of receipt of the Card and PIN in this method, unless risks arise from faults of the Bank.
5. In some special cases under regulations of the Bank from time to time, the Cardholder shall fully fill information in and sign (i) Request for debit card issuance form, (ii) Confirmation of receipt of card and PIN and (iii) Terms and conditions on debit card issuance and use and submit to the Bank or distribution representative of the Bank (in case the Card is received from distribution representative of the Bank). The Bank shall notify the Cardholder when requesting the Cardholder to confirm this method.
6. Assume responsibility for paying for all transactions incurred on card account of the Cardholder (including transactions with or without signature, PIN or with signature different from signature of the Customer on the bank of the Card) if the Bank can provide proof that the Card of the Cardholder was used for making transactions under regulations on Scope of Card use under Article 5 of these Terms and Conditions.
7. Not to use the Card for any illegal transaction or purpose. To assume responsibility to the Bank and law for acts of Card fraud and counterfeiting and Card/Account transactions related to fraud, counterfeiting.
8. Perform all requests of the Bank, fully provide necessary documents and information during card transaction making and settlement of complaints, disputes related to card transactions.
9. Not to use the Card for any illegal transaction or purpose. To assume responsibility to the Bank and law for acts of Card fraud and counterfeiting and Card/Account transactions related to fraud, counterfeiting.
10. Assume responsibility for requests related to Card used by the Cardholder on Microsite (Card portal of the Bank) and risks arising from transaction making on the Internet.
11. Assume full responsibility related to transactions that are successfully made and debited from the Spend Account, including online card transactions, card transactions with/without PIN, etc, regardless of limit, amount and times of transactions prescribed by the Bank from time to time.
12. To suffer all financial losses for card transactions that the Cardholders consider fake.
13. The Cardholder shall assume responsibility for paying for the whole transactions and fees related to card transactions made by his/her signature, including difference between the signature affixed by the Card user and

- the registered signature or failure of the Card user to affix his/her signature to sales slips.
14. The Cardholder shall assume responsibility for paying fees of reservation or registration of priority if the Cardholder uses the Card/PIN and/or OTP to register services or priority un any transaction with Merchants and fails to use services of such Merchants later.
  15. The Cardholder shall assume responsibility for immediately and unconditionally refunding to the Bank upon request of the Bank transactions of wrong crediting to the Cardholder's Spend Account, including transactions subject to investigation and complaints with advance payment to the Cardholder and other wrongful transactions to which the Cardholder cannot prove his/her legitimate ownership. The Cardholder agrees to allow the Bank to automatically debit to recover such sums without notification to the Cardholder.
  16. When notifying the Bank of termination of Card use, the Cardholder shall not re-use the Card to be cancelled. When making card transactions, the Cardholder shall bear fees under current fee schedule of the Bank and in collection methods prescribed in these Terms and Conditions. The Cardholder shall have obligation to provide all information and documents upon request of the Bank and agree to grant the Bank full right to use and decide to provide of the Cardholder's information and documents for operation of the Bank.
  17. The Cardholder shall assume responsibility for immediately notifying the Bank of changes to information of the Cardholder, including but not limited to changes in addresses and/or contact information, other information required by the Bank from time to time. The Cardholder shall assume full responsibility for any damage arising from his/her failure to notify or register change in information to the Bank.
  18. Not to use the Card that was notified of loss and return lost Card that found.
  19. Fully and promptly pay the Bank fees incurred from Card use.
  20. Comply with terms and conditions in these Terms and Conditions and regulations of the Bank, Card organizations/associations and legal provisions related to Card issuance and use.
  21. Activate Timo domestic debit card via Timo Application or in other methods deployed by the Bank from time to time before using the card.
  22. Other obligations under legal provisions.

#### **ARTICLE 5: SCOPE OF CARD USE AND PAYMENT OBLIGATIONS OF THE CARDHOLDER**

1. The Cardholder has right to use the Card to withdraw cash at CDMs/ATMs/POSSs of the Bank/Card payment organizations and CDMs/ATMs/POSSs in members of NAPAS, pay for goods and services at Merchants, on the Internet, via email, phone, etc and use other services supplied by the Bank and other Banks directly or indirectly connecting to the Bank via one or more intermediary organizations.
2. The Cardholder agrees that when making payment transactions using the Card, depending on each type of transactions and requirements/regulations of the Bank and/or Merchants under legal provisions and regulations of Organizations in support of card operations, card transactions may be authenticated by methods, including:
  - Presence of the Card and the Cardholder at Merchants; and/or
  - Signature of the Cardholder on sales slips; or
  - PIN entering in transactions; or
  - Card information (Card name/Card number/CVV/CVC, etc) provided via email, phone, internet, etc; or
  - Any other authentication method registered by the Cardholder with the Bank; or
  - Any other authentication method prescribed by the Bank, Organizations in support of card operations and Merchants.
3. The Cardholder fully understands and acknowledges that when the Cardholder makes card payment transactions whereas the Card and/or the Cardholder is not directly present at Merchants (for example, payment transactions on the Internet, etc) and when the Cardholder fails to secure information of the Card, the Card may be abused for payment transactions without direct presence of the Card and/or the Cardholder at Merchants. By signing the Request for debit card issuance form, the Cardholder confirms and completely accepts these risks.
4. The Cardholder undertakes to assume responsibility for paying the Bank for all transactions that arise and are authenticated by any method specified in Clause 2 of this Article. The Cardholder agrees that Account statements shall be evidences for confirmation of true and valid transactions, fees, interest (if any) and debiting, crediting in Statements and the Cardholder shall pay for all transactions, fees, interest specified in Statements on schedule prescribed in Statements, except for wrong accounting by the Bank.

## ARTICLE 6: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE BANK

### 6.3 Rights of the Bank

1. Collect, use and check information provided by the Customer to decide whether to agree or refuse to issue the Card.
2. Make decisions without prior notifications to or giving reasons to the Cardholder when:
  - a. Supplementing or changing due date and/or other details of the issued Card, replacing the Card;
  - b. Requiring the Cardholder to change PIN made by the Cardholder;
  - c. To limit, suspend or terminate Card use or any service, interest, benefits related to the Card and/or card transactions.
3. To be released from all responsibilities to the Cardholder in the following cases:
  - a. The system suffers failures or erroneous beyond control of the Bank.
  - b. The Bank, ATMs, POSs, Merchants and/or other means of payment refuse to make card transactions or reject PIN and/or OTP for any reason.
  - c. Failures occur due to force majeure events, including but not limited to the following events: any damage or failure resulting from errors of ATMs, POSs and/or any device, machine of the Bank, technical failures from Information technology system of the Bank, errors arising from Internet, telecommunications and/or power service suppliers or any event beyond control of the Bank and other events under legal provisions.
  - d. Card transactions are made or consequences happen due to fraud, swindle, counterfeiting and/or sabotage.
  - e. The Card is not secured or PIN/OTP is disclosed due to faults and/or negligence of the Cardholder.
  - f. Delivery or quality of goods and services is paid via card transactions.
  - g. Any card transaction is rejected by the Bank, Merchants and/or the Third party
  - h. Any damage to reputation and prestige of the Cardholder in termination of Card use.
4. The Bank has right but not obligation to decide to withdraw the Card, prevent or reject card transactions, temporarily freeze the Card/Card account when:
  - a. The Card is suspected to be fake;
  - b. Card transactions are suspected to be not made by the Cardholder or to be against legal provisions;
  - c. Card transactions are suspected to be likely to cause damages to the Bank and/or the Cardholder.
  - d. Transactions of remittance to the Cardholder's account are suspected to be erroneous/wrong;
  - e. Balance of the Cardholder's Spend Account is in dispute under legal provisions;
  - f. The Cardholder violates laws and/or regulations of the Bank;
  - g. At request of the competent authorities of the government;
5. The Bank has right to debit/credit the Spend Account of the Cardholder related to fulfillment of the Cardholder's rights and obligations under these Terms and Conditions and/or for any reason to correct/remedy errors (if any) without prior notification to and consent of the Cardholder.
6. The Bank shall consider and decide whether to perform requests of the Cardholder or not based on the Bank's assessment of card loss notification, card freezing/opening, card activation, information supply, etc via facsimile, phone, electronic mail (email). The Bank shall assume no responsibility for damages caused by consequences of performance of or compliance with the Cardholder's requests via facsimile, phone, electronic mail (email) of the Bank.
7. The Bank has right to use any document related to transactions with signature of the Cardholder or use transaction documents using PIN, OTP, transactions using electronic Chips as proof that transactions are made by the Card of the Cardholder.
8. The Bank has full right to provide information of the Cardholder related to the Card to any third party under legal provisions.
9. The Bank has right to limit value of each and/or total transactions made using the Card in a day and/or transaction cycle and/or changed by the Bank without notification to the Cardholder.

### 6.4 Obligations of the Bank

1. To respect rights and interests of the Customer under these Terms and Conditions.
2. To fully, promptly implement payment orders after checking and controlling legality, legitimacy of payment orders.
3. To secure information about the Card of the Customer, not to collect, use, deliver information of the Customer to the third party without consent of the Customer, unless at request of the competent authorities of the Government and/or specified in these Terms and conditions.
4. To compensate for actual damages arising from the Bank's violation of regulations on debit card service supply under this agreement and legal provisions.
5. Other obligations under legal provisions

#### **ARTICLE 7: TERMINATION OF CARD USE**

1. Except for termination of Card use under other terms of these Terms and Conditions, the Bank and the Cardholder have right to unilaterally terminate Card use when Parties completely settled issues related to their financial obligations and Parties shall notify each other in writing 07 business days prior to desired termination date.
2. The Bank may unilaterally terminate Card use by the Cardholder and make early debt collection without notification under Clause 1 of this Article in the following cases:
  - a. The Cardholder violates obligations and commitments to the Bank;
  - b. In opinion of the Bank, transactions have signs of abnormality for security of the Cardholder's Spend Account;
  - c. The Cardholder violates Regulations on issuance, payment, use and supply of services in support of card operations (Card regulations) and related regulations of the Bank;
  - d. The Cardholder provides wrong information, including information provided before Card issuance;
  - e. The Cardholder is dead without inheritors accepted by the Bank.
  - f. The Cardholder loses civil act capacity or suffers limited civil act capacity or is prosecuted/judged criminally.
  - g. Under decisions of the competent authorities of the Government or any legal document, provision or under regulations of Card organizations;
  - h. The Cardholder requires termination of Card use;
3. After termination of Card use takes effect:
  - a. The Cardholder shall still keep assuming responsibility for paying all card transactions, fees and/or costs incurred, compensations for damages before or after termination.
  - b. In case the Cardholder has not used up Card balance, the Bank shall refund this amount under regulations to current accounts at the Bank.
  - c. Request for debit card issuance form and these Terms and Conditions shall be valid until the Cardholder complete all financial obligations to the Bank.

#### **ARTICLE 8: INVESTIGATION AND COMPLAINTS DURING CARD USE**

1. In case of identification of mistakes or suspicion of mistakes regarding card transactions, the Cardholder shall have right to make investigation requests and complaints within 30 days from the date that card transactions are debited to the Spend Account.
2. Investigation requests and complaints shall be received via Timo Care call center, via Timo Application or directly at transaction locations for customers of Timo Channel or in other methods deployed by the Bank from time to time.
3. The Bank shall take risk prevention/limitation measures such as locking the Card when the Cardholder makes complaints on transactions suspected to be fraudulent. In case the Cardholder does not agree to lock the Card, the Cardholder shall assume responsibility to and/or compensate the Bank or the third party (if any) for financial losses caused by his/her failure to lock the Card.
4. Investigation requests and complaints of the Cardholder shall be made in form of investigation requests and complaints issued by the Bank or via Timo Application and the Cardholder shall provide sales slips or any related information, document to prove complaint content at request of the Bank. In case investigation requests and complaints are made via call center, the Cardholder shall assume responsibility for supplementing form of investigation requests and complaints and documents within 02 business days from the date that investigation requests and complaints are made via phone to provide the official basis for handling of investigation requests and complaints.
5. Handling of investigation requests and complaints: The Bank settles investigation requests and complaints and



gives settlement results to the Cardholder in the following time limit:

- c. For domestic debit cards, investigation requests and complaints shall be handled within no more than 45 business days from the date that the first investigation requests and complaints of the Cardholder are received;
  - d. For international debit cards, the first response shall be made by the Bank to the Cardholder within 60 days from the date that the first investigation requests and complaints of the Cardholder are received
6. Handling of investigation and complaint result:
- Within no more than 05 business days from the date that investigation and complaint results are notified to the Cardholder, the Bank shall compensate the Cardholder, under agreements and current legal provisions, for losses not caused by faults of the Cardholder and/or force majeure events, including but not limited to the following events: damage or failure resulting from errors of ATMs, CDMs, POSs and/or any device, machine of the Bank, technical failure from Information technology system of the Bank, faults of Internet, telecommunications and/or power service suppliers or any event beyond control of the Bank and other events under legal provisions.
  - In case time limit for handling of investigation requests and complaints under Clause 4 of this Article expires but causes or faults of which parties have not been identified, within the next 15 business days, the Bank shall agree with the Cardholder on handling method or temporarily compensate the Cardholder for losses until the competent authorities give final conclusions specifying faults and responsibilities of parties.
  - In case of signs of crime, the Bank shall notify the competent authorities of the Government under legal provisions on criminal/civil procedure and report to the State Bank of Vietnam (the Payment Department, the State Bank of Vietnam at provincial and municipal level) and notify the Customer in writing of status of handling of investigation requests/complaints. Handling of investigation and complaint results is within authority of the competent authorities of the Government.

#### **ARTICLE 9: INFORMATION EXCHANGE, SUPPLY AND TERMS OF AMENDMENT AND SUPPLEMENT**

1. The Customer agrees to register for receipt of information about products, services, sales promotions, offers, etc of the Bank and/or partners of the Bank. Timo Channel shall notify the Customer of issues related to Services, amendments, supplements, adjustments of policies of the Bank on Services and sales promotions, offers, etc of the Bank and/or partners of the Bank by one or more means of contact deployed by Timo Channel from time to time, with unlimited quantity and time, including but not limited to sending notifications to address of the Customer, making phone calls, sending SMS messages to phone numbers of the Customer, sending emails to the Customer, sending notifications on Timo Application, posting on the official website of Timo Channel.
2. The Customer agrees to allow Timo Channel and/or the Bank to record phone calls to improve service quality and survey improvement of service quality.
3. Parties agree that addresses, phone numbers and emails of the Customer as specified in Clause 1 above are addresses, phone numbers and emails registered by the Customer in the Application. The Customer shall be deemed to receive notifications of Timo Channel when Timo Channel notified in the methods above to addresses, phone numbers and emails of the Customer. In case the Customer changes addresses, phone numbers and emails, the Customer shall notify Timo Channel in writing. If the Customer fails to notify, Timo Channel shall have right to notify to former address, phone numbers and emails and the Customer shall be deemed to receive notifications by default when Timo Channel notifies to these addresses, phone numbers and emails and content of these notifications shall be binding on the Customer.
4. Unless otherwise specified in these Terms and Conditions, the Customer shall be deemed to accept the whole amended content under notification of Timo Channel if the Customer keeps using Services at the Bank after 01 day from the date notified by Timo Channel. If the Customer disagrees on content amended and adjusted by Timo, the Customer shall have right to terminate Card use by sending application for termination of Card use to the Bank.
5. The Bank shall have right to use information about the Customer and credit facilities, account balance, transaction information of the Customer, including information from documents provided by the Customer; contracts, documents signed between the Customer and the Bank, to provide to units specialized in credit information service supply and/or credit rating and legally operating in Vietnam or provide to the competent authorities requiring information supply under legal provisions or provide to related partners in cooperation with the Bank for development and supply of the Bank's products and services.
6. All notifications and requests of the Customer shall be sent to Timo Channel in one of the following methods: In

writing at the nearest transaction locations for customers of Timo Channel or via Timo Care Call center. Depending on each transaction requested by the Customer, after receiving notifications of the Customer in the above methods, The Bank may require the Customer to complete related procedures under legal provisions.

#### **ARTICLE 10: OTHER REGULATIONS AND GOVERNING LAW**

1. The Cardholder is not allowed to partly or wholly transfer rights and/or obligations of the Cardholder under the Contract to any Third party.
2. The Bank is allowed to replace, amend and supplement these Terms and Conditions on Timo debit card issuance and use and notify the Cardholder in forms specified in Clause 1, Article 9 of these Terms and Conditions. Replaced, amended and supplemented content shall be valid if the Cardholder still keeps using the Card after the above replacement, amendment and supplement take effect, unless the Cardholder disagrees by showing his/her intention to terminate Card use and sending application for termination of Card use to the Bank.
3. These Terms and Conditions are governed by current laws of the Socialist Republic of Vietnam and regulations on debit card issuance, use and payment.
4. Disputes arising from or related to this Contract shall be amicably settled by parties for mutual benefits. In case parties cannot or do not desire to amicably settle disputes, such disputes shall be referred to the competent Court in Vietnam for settlement under legal provisions. Parties agree that addresses of Parties as specified in the Application or Request for debit card issuance form are addresses used by the Court for determination of authority to settle disputes under legal provisions. In case the Customer changes addresses without notifying the Bank in writing, the Customer shall be deemed to intentionally hide addresses, dodge obligations and the Bank shall have right to request the Bank to accept and settle the case under common procedures.
5. If any term or condition or any part or item of these Terms and Conditions is declared invalid or unenforceable by the competent authorities of the Government, such terms and conditions shall not invalidate other terms and conditions, parts or items of these Terms and Conditions
6. Any content not specified in these Terms and Conditions shall comply with legal provisions, regulations of card organizations and other regulations, rules of the Bank, agreements, commitments (if any) between the Cardholder and the Bank.

#### **ARTICLE 11: INSTRUCTIONS OF THE CARDHOLDER**

1. The Cardholder authorizes the Bank to perform works the Bank thinks fit based on instructions of the Cardholder to the Bank. Instructions of the Cardholder may be notified or exchanged with the Bank from time to time via mail, telephone and facsimile.
2. The Bank has right to require that these instructions of the Cardholder shall be sent in a specific form or these instructions shall be confirmed in writing or otherwise before the Bank performs works based on these instructions. The Bank has right to handle instructions of the Cardholder as completely authorized. The Cardholder is bound by responsibility for implementing steps related to these instructions.
3. The Bank has right but not obligation to identify that the person accurately supplying information of the Cardholder registered with the Bank is the Cardholder. The Bank may identify the Cardholder by checking information registered by the Cardholder via phones or valid data messages.

#### **ARTICLE 12: LANGUAGE**

1. The main language used in Application for debit card opening, Terms and Conditions on debit card and related documents between the Bank and the Cardholder is Vietnamese.
2. In case foreign parties are involved, Parties may agree to use the version in common foreign languages and Vietnamese version. In case of discrepancy between the Vietnamese version and the version in foreign languages, Vietnamese version shall prevail.