

Điều khoản và điều kiện

SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ, THẺ TRẢ TRƯỚC CỦA NAM A BANK

Có hiệu lực từ 23/06/2025



BM-THE.TTT.02.04

Điều khoản và Điều kiện sử dụng Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước của Nam A Bank (“Điều khoản và Điều kiện”) quy định các điều khoản làm căn cứ để Ngân hàng TMCP Nam Á cung cấp dịch vụ Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước cho Khách hàng.

Điều khoản và Điều kiện cùng với Giấy đề nghị cấp Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước kèm hợp đồng sử dụng thẻ hoặc các Giấy đề nghị khác do Ngân hàng TMCP Nam Á ban hành từng thời kỳ (“Giấy đề nghị”) và Biểu phí liên quan sẽ tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ràng buộc về mặt pháp lý giữa Chủ thẻ và Ngân hàng TMCP Nam Á (sau đây gọi tắt là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ).

Bằng việc ký vào Giấy đề nghị, Chủ thẻ đã chấp nhận nội dung Điều khoản và Điều kiện sử dụng Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước này và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện dưới đây.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ ngữ sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này được hiểu như sau:

- Nam A Bank:** Ngân hàng TMCP Nam Á và bên kế thừa, bên được chuyển giao của Ngân hàng TMCP Nam Á.
- Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** Là Nam A Bank hoặc các tổ chức tín dụng khác, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định pháp luật.
- 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.
- 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 Nam A Bank, các 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 Nam A Bank do TCTQT cấp hoặc có mã tổ chức phát hành thẻ của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- Thẻ ngân hàng:** Là phương tiện thanh toán do Nam A Bank phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận, bao gồm 2 loại thẻ như sau:

- 5.1. Thẻ nội địa:** Là thẻ được Nam A Bank phát hành tại Việt Nam được dùng để giao dịch trong lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- 5.2. Thẻ quốc tế:** Là thẻ được Nam A Bank phát hành tại Việt Nam được dùng để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- 6. Thẻ ghi nợ (Debit card):** Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại Nam A Bank.
- 7. Thẻ trả trước (Prepaid card):** Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền mà Chủ thẻ đã trả trước cho Nam A Bank. Thẻ trả trước bao gồm: Thẻ trả trước định danh và Thẻ trả trước vô danh.
- 8. Thẻ trả trước định danh:** Là thẻ có xác định danh tính của Chủ thẻ và có thể thực hiện các giao dịch: đổi PIN, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút/ứng tiền mặt, truy vấn số dư, in sao kê rút gọn, chuyển khoản, nộp tiền.
- 9. Thẻ trả trước vô danh:** Là thẻ không xác định danh tính của người sử dụng thẻ, chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử và không được rút tiền mặt. Thẻ trả trước vô danh bắt đầu có hiệu lực từ khi khách hàng ký xác nhận đã nhận thẻ.
- 10. Thẻ vật lý:** Là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định.
- 11. Thẻ phi vật lý:** Là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ. Thẻ phi vật lý có thể được Nam A Bank in ra thẻ vật lý khi Chủ thẻ có yêu cầu.
- 12. Chủ thẻ:** Là cá nhân hoặc tổ chức được Nam A Bank cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
- 12.1. Chủ thẻ chính:** Là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với Nam A Bank. Chủ thẻ chính đồng thời là Chủ tài khoản thẻ được mở tại Nam A Bank.
- 12.2. 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.
- 13. Máy giao dịch tự động:** Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
- 14. Ngân hàng số:** Là dịch vụ do Nam A Bank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch thông qua dịch vụ Internet và/hoặc kết nối mạng viễn thông.
- 15. Mã số xác định Chủ thẻ (Personal Identification Number – viết tắt là PIN):** Là mã số mật được Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ tạo lập theo quy trình được Nam A Bank quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.
- 16. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ:** Là thỏa thuận bằng văn bản giữa Nam A Bank với chủ thẻ về việc phát hành và sử dụng thẻ.
- 17. Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán:** bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobie 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. Thiết bị chấp nhận thẻ 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 Tổ chức phát hành thẻ phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

- 18. Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code):** Là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant-Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía chủ thẻ (Consumer-Presented QR Code).
- 19. Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do Nam A Bank, TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật.
- 20. Số thẻ:** Là dãy số gồm 16 chữ số được dập nổi hoặc in hoặc không in trên thẻ.
- 21. Ngày hết hạn:** Là ngày cuối cùng của thời hạn hiệu lực thẻ. Ngày hết hạn được dập nổi hoặc in hoặc không in trên thẻ vật lý.
- 22. Tài khoản Thẻ:** Là tài khoản Thẻ ghi nợ hoặc tài khoản Thẻ trả trước được mở tại Nam A Bank. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản thẻ.
- 23. Tài khoản Thẻ ghi nợ:** Là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam (TKTT VND) mở tại Nam A Bank để quản lý các giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ ghi nợ.
- 24. Tài khoản Thẻ trả trước:** Là tài khoản VND mở tại Nam A Bank để quản lý các giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ trả trước.
- 25. Giao dịch E-commerce:** Là loại hình giao dịch thương mại điện tử, không xuất trình thẻ được Chủ thẻ thực hiện tại các website thương mại điện tử để thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua cổng thanh toán Napas, MasterCard, Visa hoặc JCB.
- 26. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP):** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực người dùng truy cập Ngân hàng số hoặc xác thực các giao dịch thực hiện trên Ngân hàng số, Giao dịch E-commerce, thực hiện đề nghị cấp thẻ trực tuyến. Đối với giao dịch mà Nam A Bank quy định khách hàng sử dụng biện pháp xác thực OTP, Nam A Bank sẽ cung cấp OTP cho Chủ thẻ bằng các phương thức phù hợp với từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện (tin nhắn SMS đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với Nam A Bank, ứng dụng xác thực của Nam A Bank...). Chủ thẻ đồng ý rằng việc sử dụng biện pháp xác thực OTP trong các giao dịch thẻ được xem là xác nhận và thống nhất của Chủ thẻ đối với văn bản xác nhận hoặc giao dịch phát sinh.
- 27. Mã số xác thực thẻ (CVV/CVC):** Là mã số bảo mật thẻ được sử dụng nhằm xác minh thẻ gồm 3 chữ số in nghiêng ở mặt sau của thẻ, có tác dụng như một mã số an ninh của thẻ.
- 28. Số tiền giao dịch:** Là số tiền mà Chủ thẻ gửi, nạp, rút/ứng tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, nhận chuyển khoản và các giao dịch được phép khác.
- 29. Số tiền giao dịch quy đổi:** Là số tiền giao dịch bằng VND và số tiền giao dịch bằng ngoại tệ được quy đổi ra VND theo tỷ giá Nam A Bank quy định tại thời điểm thanh toán.
- 30. Số tiền ghi nợ:** Là số tiền giao dịch quy đổi và các khoản phí do Nam A Bank quy định và được ghi nhận vào tài khoản thẻ.
- 31. Số tiền ghi có:** Là số tiền mà Nam A Bank chuyển vào tài khoản thẻ bao gồm số tiền nạp vào thẻ, giá trị các giao dịch hoàn trả, tiền lãi theo thỏa thuận và/hoặc các giá trị hợp pháp của tài khoản thẻ.
- 32. Ngày xử lý giao dịch:** Là ngày mà Nam A Bank ghi nhận giao dịch vào tài khoản thẻ.
- 33. Hóa đơn giao dịch (HĐGD):** Là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại máy giao dịch tự động hoặc ĐVCNT.
- 34. Ngày làm việc:** Là ngày mà không phải là ngày Thứ bảy, Chủ Nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và theo quy định của Nam A Bank.

- 35. Chấm dứt sử dụng thẻ:** Là việc Chủ thẻ yêu cầu Nam A Bank không tiếp tục sử dụng thẻ.
- 36. Thu hồi thẻ:** Là việc Nam A Bank quyết định không cho Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ.
- 37. Hợp đồng thanh toán thẻ:** Là thỏa thuận giữa TCTTT với ĐVCNT hoặc với TCTQT, tổ chức chuyển mạch thẻ (nếu có) về việc chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- 38. Thời hạn hiệu lực thẻ:** Là thời hạn Chủ thẻ được sử dụng thẻ, thời hạn thẻ được dập nổi hoặc in trên thẻ hoặc được hiển thị trên Ngân hàng số.

ĐIỀU 2: CÁC KHOẢN GHI NỢ VÀO TÀI KHOẢN THẺ, CÁCH TÍNH LÃI, PHÍ

- 1. Các khoản ghi nợ và tài khoản thẻ:** Nam A Bank được quyền ghi nợ các khoản dưới đây vào tài khoản thẻ của Chủ thẻ:
- 1.1. Tất cả giao dịch thẻ:** Do Chủ thẻ hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hay do để lộ thông tin thẻ, PIN, OTP hay do hậu quả của việc thất lạc thẻ, các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ.
 - 1.2. Đối với các giao dịch thẻ không phải VND,** tỷ giá quy đổi sang VND được áp dụng vào thời Điểm giao dịch thẻ được xử lý. Đối với những giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của Nam A Bank, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của Nam A Bank, các giao dịch thẻ khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc Nam A Bank sẽ được áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.
 - 1.3. Các khoản phí:** Nam A Bank có quyền ghi nợ các khoản phí và chi phí liên quan đến Thẻ từ Tài Khoản tương ứng của Chủ Thẻ theo Biểu phí thẻ công bố trên trang web của Nam A Bank.
 - a. Phí phát hành:** Là phí được tính khi Nam A Bank phát hành thẻ.
 - b. Phí thường niên:** Là phí định kỳ duy trì thẻ hàng năm mà Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán.
 - c. Phí truy vấn số dư:** Là phí được tính khi sử dụng thẻ để tra cứu số dư sử dụng/giao dịch thẻ.
 - d. Phí rút/ứng tiền mặt:** Được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút/ứng tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại máy giao dịch tự động.
 - e. Phí cấp lại thẻ:** Là phí được tính khi Nam A Bank cấp lại thẻ trước ngày hết hạn theo yêu cầu của Chủ thẻ.
 - f. Phí cấp lại PIN:** Là phí được tính khi Nam A Bank cấp lại PIN mới theo yêu cầu Chủ thẻ.
 - g. Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch:** Là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao hóa đơn giao dịch ngoài hóa đơn giao dịch chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
 - h. Phí khiếu nại:** Là phí được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ và phí, phát sinh.
 - i. Phí in sao kê rút gọn trên máy giao dịch tự động:** Là phí được tính khi sử dụng thẻ để in sao kê tại máy giao dịch tự động.
 - j. Phí giao dịch ngoại tệ:** Là phí áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào Ngày xử lý giao dịch.
 - k. Phí xác nhận theo yêu cầu chủ thẻ:** Là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu Nam A Bank xác nhận bằng văn bản những thông tin liên quan đến thẻ, giao dịch thẻ hoặc tài khoản thẻ.
 - l. Phí chuyển tiền qua hệ thống MasterCard:** Là phí được tính trên số tiền Chủ thẻ nhận được từ MasterCard chuyển về.
 - m. Các loại phí khác:** Được Nam A Bank thông báo tại từng thời điểm theo cách thức quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.

2. Tất cả các loại phí/chi phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành của Nam A Bank vào Ngày xử lý giao dịch. Trước khi thực hiện thay đổi quy định về các loại phí/mức phí liên quan, Nam A Bank sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước ít nhất là 07 ngày tính đến ngày có hiệu lực áp dụng.
3. Số dư có trên tài khoản thẻ sẽ được tính lãi theo lãi suất do Nam A Bank quy định tại từng thời điểm và sẽ được ghi có vào tài khoản thẻ vào một ngày cố định hàng tháng theo quy định của Nam A Bank.
4. Đối với Thẻ trả trước vô danh: Số dư trên thẻ không được hưởng lãi.
5. Mức lãi suất, phí được quy định chi tiết tại Biểu phí Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ. Biểu phí Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện này. Nam A Bank có thể thay đổi Biểu phí Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước trong quá trình sử dụng thẻ của Chủ thẻ và sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo một trong các cách thức được quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện này và thời điểm có hiệu lực của những thay đổi này được đề cập trong Biểu phí nêu trên.

ĐIỀU 3: QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN THẺ, PIN, OTP

1. Chủ thẻ Chính chịu trách nhiệm đối với tất cả các hoạt động liên quan đến Thẻ của mình và của Chủ thẻ Phụ, và hoàn toàn chịu trách nhiệm pháp lý đối với tất cả các giao dịch sử dụng Thẻ chính và Thẻ phụ bất kể giao dịch đó có thực sự do Chủ thẻ hoặc được Chủ thẻ cho phép thực hiện hay không.
2. Chủ thẻ chấp nhận rằng Nam A Bank có toàn quyền chuyển thẻ, PIN, OTP cho Chủ thẻ theo bất kỳ phương thức chuyển giao nào mà Nam A Bank cho là phù hợp.
3. Chỉ có Chủ thẻ mới được phép sử dụng thẻ, thông tin thẻ, PIN, OTP của Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ.
4. Thẻ trả trước vô danh không được thay thế khi thẻ bị mất hoặc đánh cắp hoặc hư hỏng.
5. Thông tin thẻ, PIN, OTP do Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ để sử dụng thẻ, thông tin giao dịch thẻ phải được Chủ thẻ bảo mật một cách nghiêm ngặt và không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác hoặc gây rủi ro làm lộ thông tin không phụ thuộc theo ý chí của Chủ thẻ hoặc bị ép buộc lỗi vô ý hoặc cố ý của Chủ thẻ. Bất kỳ hành vi sử dụng thẻ với thông tin thẻ, PIN, OTP do Nam A Bank cung cấp cho Chủ thẻ dù được thực hiện bởi Chủ thẻ hay bất kỳ người nào đều được xem là do chính Chủ thẻ sử dụng/thực hiện và Chủ thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ hoặc chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.
6. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, thông tin liên quan đến thẻ, giữ bí mật PIN, OTP và ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Trong trường hợp thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN hoặc lộ thông tin thẻ, Chủ thẻ phải thông báo ngay cho Nam A Bank thông qua Trung tâm Dịch vụ khách hàng hoặc qua Điểm giao dịch của Nam A Bank trên cơ sở:
 - 6.1. Đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Nam A Bank; và
 - 6.2. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm bị mất thẻ, các giao dịch thẻ thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của Nam A Bank.
 - 6.3. Phải xác nhận lại thông báo mất thẻ này bằng văn bản với Nam A Bank. Trường hợp tìm lại được thẻ mất mà nhận thấy thông tin nghi ngờ về PIN và/hoặc thông tin thẻ bị lộ thì Chủ thẻ không được sử dụng thẻ này mà phải hủy thẻ và gửi lại cho Nam A Bank, trường hợp Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau khi tìm được thì phải chịu mọi trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do thông tin bị lộ.
7. Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho Nam A Bank và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, phí phát sinh nếu:

- 7.1. Chủ thẻ gian lận và/hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng thẻ, PIN, OTP kể cả trong trường hợp Chủ thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng thẻ, PIN, OTP.
- 7.2. Chủ thẻ không thông báo cho Nam A Bank theo quy định tại Điều này ngay sau khi thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN, OTP hoặc lộ thông tin thẻ.
- 7.3. Thẻ bị sử dụng trước khi Nam A Bank có xác nhận bằng văn bản về việc đã xử lý theo thông báo mất thẻ hoặc bị lộ PIN, OTP hoặc lộ thông tin thẻ mà Nam A Bank nhận được từ Chủ thẻ.
- 7.4. Vào ngày thẻ hết hạn hoặc vào ngày Chủ thẻ nhận được thẻ mới (thẻ được gia hạn, cấp lại), Chủ thẻ không hủy ngay thẻ cũ (nếu có) bằng cách cắt dây từ, hủy chip và các thông tin trên thẻ bao gồm: tên Chủ thẻ, số CVV/CVC, số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ và gửi lại cho Nam A Bank.
8. Chủ thẻ có thể đề nghị bằng văn bản cho Nam A Bank về các vấn đề liên quan đến thẻ: cấp lại thẻ, gia hạn thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ... Nam A Bank sẽ xem xét và quyết định chấp nhận hay không chấp nhận về đề nghị của Chủ thẻ. Chủ thẻ phải trả phí (nếu có) theo quy định của Nam A Bank. Việc cấp lại thẻ hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
9. Khi thẻ sắp hết hạn sử dụng, Nam A Bank có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn thẻ qua thư hoặc điện thoại hoặc thư điện tử hoặc các hình thức thông báo khác được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 4: PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ/THỜI HẠN HIỆU LỰC THẺ

1. Thẻ ghi nợ, thẻ trả trước định danh được sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ theo thỏa thuận giữa chủ thẻ với TCPHT.
2. Thẻ trả trước vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử và không được rút tiền mặt.
3. Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và phù hợp với phạm vi sử dụng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa TCPHT và chủ thẻ chính.
4. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.
5. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ với:
 - 5.1. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - 5.2. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
 - 5.3. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - 5.4. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

6. Thời hạn hiệu lực của thẻ được quy định như sau:

6.1. Đối với thẻ ghi nợ: 08 năm.

6.2. Đối với thẻ trả trước định danh: 03 năm.

6.3. Đối với thẻ trả trước vô danh: 05 năm.

ĐIỀU 5: THÔNG BÁO

1. Tất cả văn bản, tài liệu, thông báo giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về phát hành thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác) của Nam A Bank đến Chủ Thẻ sẽ được Nam A Bank gửi cho Chủ Thẻ qua bưu điện/số điện thoại/fax/thư điện tử/Ngân Hàng Số theo thông tin liên lạc cuối cùng mà Chủ Thẻ đăng ký tại Nam A Bank, công bố trên website chính thức của Nam A Bank, thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại các Điểm giao dịch của Nam A Bank hoặc các phương thức khác theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.

Mọi văn bản, tài liệu, thông báo giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận khi:

1.1. Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công bằng thư điện tử, fax đến địa chỉ thư điện tử, fax mà Chủ thẻ đã đăng ký; hoặc

1.2. Vào ngày làm việc thứ 03 (ba) tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi) nếu gửi bằng thư; hoặc

1.3. Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công thông qua hình thức nhắn tin tự động, điện thoại trực tiếp đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký; hoặc

1.4. Vào ngày công bố trên website của Nam A Bank, ngày thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoặc ngày niêm yết tại các Điểm giao dịch của Nam A Bank.

1.5. Vào ngày Nam A Bank thực hiện thông báo cho Chủ thẻ theo hình thức khác.

2. Mọi thông tin liên quan đến Phí, Hạn mức giao dịch và các thông tin cần thiết khác sẽ được Nam A Bank công bố trên website chính thức của Nam A Bank theo từng thời kỳ.

3. Chủ thẻ có thể liên lạc với Nam A Bank thông qua liên hệ trực tiếp tại các Điểm giao dịch của Nam A Bank hoặc thông qua các kênh của Trung tâm Dịch vụ khách hàng để được hỗ trợ tư vấn, giải đáp thắc mắc về các sản phẩm, dịch vụ (liên quan đến thẻ) do Nam A Bank cung cấp.

ĐIỀU 6: TRA SOÁT VÀ KHIẾU NẠI

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu Nam A Bank thực hiện tra soát.

2. Nam A Bank tiếp nhận thông tin của Chủ thẻ về các giao dịch bị lỗi, giao dịch cần tra soát, khiếu nại tại các Điểm giao dịch của Nam A Bank trong giờ làm việc theo quy định của Nam A Bank và qua các kênh của Trung tâm Dịch vụ khách hàng (tổng đài có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần); đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản của Chủ thẻ đã cung cấp cho Nam A Bank.

3. Chủ thẻ phải gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Nam A Bank trong vòng 100 ngày (đối với thẻ nội địa) và 120 ngày (đối với thẻ quốc tế) kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Sau thời gian nêu trên, Nam A Bank không giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại.

4. Thời hạn để Nam A Bank xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại là:

4.1. Đối với thẻ nội địa: không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ.

4.2. Đối với thẻ quốc tế: không quá 180 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ.

5. Xử lý kết quả tra soát khiếu nại:

- 5.1. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, Nam A Bank 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 bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng.
 - 5.2. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Nam A Bank 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;
 - 5.3. Trường hợp Nam A Bank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
6. Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch thẻ đang khiếu nại và các khoản phí phát sinh. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, Nam A Bank sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của Nam A Bank, quy định của pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của TCTQT cùng với các khoản phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có).
 7. Trường hợp Chủ thẻ khiếu nại không thực hiện giao dịch, Nam A Bank được quyền yêu cầu Chủ thẻ cam kết.
 8. Trường hợp Chủ thẻ liên hệ qua các kênh của Trung tâm dịch vụ khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại thì bằng Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này, Chủ thẻ đồng ý ủy quyền cho cán bộ nhân viên Nam A Bank được quyền đại diện, thay mặt Chủ thẻ ký tên trên giấy đề nghị, tra soát khiếu nại theo mẫu của Nam A Bank. Ủy quyền này có hiệu lực từ ngày Chủ thẻ bắt đầu sử dụng thẻ cho đến khi Chủ thẻ hoàn thành việc chấm dứt sử dụng thẻ và không bị giới hạn hiệu lực 01 năm theo quy định của Bộ luật Dân sự. Cán bộ nhân viên Nam A Bank được quyền từ chối việc ủy quyền trong từng trường hợp cụ thể. Trong trường hợp cần thiết, Nam A Bank yêu cầu Chủ thẻ bổ sung thư khiếu nại theo mẫu do Nam A Bank ban hành trong thời hạn quy định làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.

ĐIỀU 7: NẠP TIỀN VÀO TÀI KHOẢN THẺ

1. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào tài khoản thẻ nhiều lần để đáp ứng nhu cầu sử dụng thẻ. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào tài khoản thẻ bằng VND hoặc có thể bằng ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với các loại ngoại tệ được Nam A Bank chấp nhận) và số tiền ngoại tệ này sẽ được quy đổi thành VND theo tỷ giá do Nam A Bank quy định tại thời điểm quy đổi. Khi nạp tiền bằng séc hay chuyển khoản, việc nạp tiền chỉ được tính khi Nam A Bank nhận được báo có với số tiền thực báo có. Số tiền nhận được sau 16:00 giờ (từ Thứ hai đến Thứ sáu) hoặc số tiền nhận vào ngày Thứ bảy, Chủ Nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và theo quy định của Nam A Bank sẽ được xử lý, tính vào ngày làm việc tiếp theo.
2. Đối với trường hợp nạp tiền bằng hình thức chuyển khoản, người nạp tiền phải ghi chính xác tên người thụ hưởng, số tài khoản thẻ và/hoặc số thẻ nhận nạp tiền. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm nếu Chủ thẻ không thể thực hiện được giao dịch do chưa nạp được tiền vì người nạp tiền không cung cấp đúng các thông tin này.
3. Đối với Thẻ trả trước vô danh Chủ thẻ có thể nạp thêm tiền vào thẻ nhưng số dư trên một Thẻ trả trước vô danh tại mọi thời điểm không được vượt quá 5.000.000 đồng (Năm triệu đồng Việt Nam).
4. Đối với Thẻ trả trước định danh, tổng hạn mức giao dịch (bao gồm giao dịch rút tiền mặt, giao dịch chuyển khoản, giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ) trên một Thẻ trả trước định danh sẽ được Nam A Bank thông báo cho Chủ thẻ trong từng thời kỳ nhưng không được quá 100.000.000 đồng (một trăm triệu đồng Việt Nam) trong một tháng.

ĐIỀU 8: CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ/THU HỒI THẺ

- 1.** Chủ thẻ được quyền yêu cầu Nam A Bank chấm dứt việc sử dụng thẻ khi Chủ thẻ đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - 1.1.** Chấm dứt sử dụng thẻ chính: Nam A Bank đã tiến hành đồng thời việc thu hồi thẻ chính và các thẻ phụ (nếu có), Chủ thẻ đã hoàn tất thanh toán tất cả các khoản phí theo quy định của Nam A Bank (nếu có), bao gồm cả việc Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.
 - 1.2.** Chấm dứt sử dụng thẻ phụ: Nam A Bank đã tiến hành việc thu hồi thẻ phụ (nếu có), Chủ thẻ đã hoàn tất thanh toán tất cả các khoản phí theo quy định của Nam A Bank (nếu có).
- 2.** Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, Nam A Bank có quyền tạm khóa, thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực của Chủ thẻ mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - 2.1.** Thẻ giả.
 - 2.2.** Thẻ sử dụng trái phép.
 - 2.3.** Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
 - 2.4.** Nam A Bank phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.
 - 2.5.** Các giao dịch thẻ có dấu hiệu không bình thường (theo nhận định của Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn các dấu hiệu liên quan đến rủi ro, gian lận thẻ).
 - 2.6.** Chủ thẻ vi phạm quy định về hoạt động thẻ ngân hàng và các quy định pháp luật khác có liên quan; Chủ thẻ có liên quan đến các vụ án tranh chấp mà theo nhận định của Nam A Bank là có ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của Nam A Bank; Chủ thẻ vi phạm Điều khoản và Điều kiện hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với Nam A Bank;
 - 2.7.** Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp thẻ.
 - 2.8.** Chủ thẻ là cá nhân chết hoặc đang chấp hành hình phạt tù hoặc bị mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự.
 - 2.9.** Chủ thẻ là pháp nhân có thay đổi về nội dung, hình thức đăng ký thành lập, hoạt động như: bị giải thể, phá sản, bị thu hồi giấy phép, chấm dứt hoạt động, chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi hình thức, cổ phần hóa, thay đổi chủ sở hữu,...; người đại diện theo pháp luật của Chủ thẻ là pháp nhân chết hoặc đang chấp hành hình phạt tù hoặc bị mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự.
 - 2.10.** Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của TCTQT hoặc theo nhận định của Nam A Bank về việc duy trì sử dụng thẻ của Chủ thẻ dẫn đến Nam A Bank vi phạm các quy định của pháp luật và các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
 - 2.11.** Chủ thẻ không nhận thẻ hoặc không kích hoạt thẻ trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày phát hành thẻ (phát hành mới/phát hành lại/gia hạn/thay thế thẻ) trên hệ thống của Nam A Bank.
 - 2.12.** Chủ thẻ không phát sinh Giao dịch thẻ mà không yêu cầu khóa/tạm khóa thẻ và không còn số dư trên tài khoản thẻ trong thời hạn theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
 - 2.13.** Tài khoản thẻ bị đóng/tạm khóa/phong tỏa vì bất kỳ lý do gì.
 - 2.14.** Đối với thẻ liên kết, Nam A Bank được quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ khi:
 - a. Khi việc hợp tác giữa Nam A Bank và Đối tác chấm dứt hoặc hết hiệu lực hoặc theo thỏa thuận giữa Nam A Bank và Đối tác trong từng thời kỳ hoặc;
 - b. Chủ thẻ chấm dứt hoặc bị chấm dứt tư cách Thành viên hoặc Hội viên.

- 2.15.** Nam A Bank phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật.
- 2.16.** Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định pháp luật.
- 3.** Thẻ trả trước vô danh không được hoàn trả số tiền dư trên thẻ khi chấm dứt sử dụng thẻ.
- 4.** Thẻ ghi nợ và Thẻ trả trước định danh sẽ được hoàn trả số tiền dư trên thẻ khi Chủ thẻ đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
- 4.1.** Ngay khi việc chấm dứt sử dụng thẻ có hiệu lực; và
- 4.2.** Tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng thẻ đã được giải quyết xong; và
- 4.3.** Chủ thẻ hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ với Nam A Bank.
- 5.** Việc chấm dứt sử dụng thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện này. Các nội dung của Điều khoản và Điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc với các Bên.

ĐIỀU 9: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

1. Quyền của Chủ thẻ:

- 1.1.** Kích hoạt Thẻ ngân hàng.
- 1.2.** Đối với Thẻ ghi nợ và Thẻ trả trước định danh: Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch như: đổi PIN, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút/ứng tiền mặt, truy vấn số dư, in sao kê rút gọn, chuyển khoản, nộp tiền.
- 1.3.** Đối với Thẻ trả trước vô danh: Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch như: thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, đổi PIN, truy vấn số dư.
- 1.4.** Chủ thẻ chính có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ.
- 1.5.** Chủ thẻ phụ có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ, bao gồm: số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ, khóa thẻ, mở khóa thẻ (ngoại trừ trường hợp Chủ thẻ chính yêu cầu khóa thẻ), cấp lại thẻ, mở khóa PIN, mở khóa OTP, cấp lại PIN, chấm dứt sử dụng thẻ, trả thẻ bị giữ tại máy giao dịch tự động.
- 1.6.** Yêu cầu Nam A Bank cung cấp thông tin đột xuất liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Nam A Bank.
- 1.7.** Yêu cầu Nam A Bank cung cấp thông tin cho Chủ thẻ về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác (không bao gồm các thông tin cá nhân liên quan đến Chủ Thẻ Phụ).
- 1.8.** Khởi kiện, khiếu nại Nam A Bank trong trường hợp Nam A Bank vi phạm Điều khoản và Điều kiện này theo quy định pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:

- 2.1.** Chủ thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với việc sử dụng thẻ không đúng mục đích, trái với quy định của pháp luật, trái với quy định của Nam A Bank.
- 2.2.** Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác.
- 2.3.** Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của Nam A Bank khi Chủ thẻ đề nghị Nam A Bank phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ nhằm xác minh, nhận biết khách hàng trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà mình cung cấp. Chủ thẻ cam kết thông báo cho Nam A Bank về bất kỳ sự thay đổi về thông tin của Chủ thẻ. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

- 2.4.** Chủ Thẻ cam kết việc nhận Thẻ/ thông tin Thẻ và/ hoặc kích hoạt Thẻ/ PIN theo các phương thức mà Nam A Bank áp dụng trong từng thời kỳ (như liên hệ các Điểm giao dịch của Nam A Bank hoặc tổng đài của Nam A Bank, gửi tin nhắn SMS từ số điện thoại mà Chủ Thẻ đã đăng ký, qua Ngân hàng số, tại ATM/VTM hoặc các phương thức khác) do chính Chủ Thẻ thực hiện và Chủ Thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh sau thời điểm kích hoạt Thẻ. Khi đó, Nam A Bank hiểu rằng Chủ Thẻ đã nhận được Thẻ/thông tin Thẻ và Nam A Bank không chịu trách nhiệm đối với Thẻ đã kích hoạt.
- 2.5.** Thẻ có giá trị trong thời hạn sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ sau Ngày Hết Hạn hoặc sau khi chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc tiếp tục sử dụng Thẻ sau những sự kiện này sẽ được xem là hành vi gian lận.
- 2.6.** Chủ thẻ đồng ý để Nam A Bank hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu phù hợp quy định pháp luật vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.
- 2.7.** Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với giao dịch thẻ, phí phát sinh từ thời điểm ký xác nhận nhận thẻ (bao gồm các giao dịch phát sinh từ thẻ phụ) và các khoản phải trả khác mà không cần Nam A Bank cung cấp hóa đơn đã được Chủ thẻ ký hay chứng từ chứng minh khác (kể cả trường hợp Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng thẻ vì bất kỳ lý do nào).
- 2.8.** Chủ thẻ thường xuyên theo dõi các thông tin về Biểu phí, lãi suất, Điều khoản và Điều kiện và các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung được công bố hoặc gửi cho Chủ thẻ qua các kênh sau: thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại, công bố trên website chính thức của Nam A Bank và/hoặc các website khác của Nam A Bank, gửi đến địa chỉ nơi cư trú của Chủ thẻ, điện tín, điện báo, fax và các kênh thông tin khác.
- 2.9.** Chủ thẻ chính đồng ý rằng thẻ phụ phát hành cho Chủ thẻ phụ chưa đủ 15 tuổi không được rút/ứng tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ theo phạm vi sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính.
- 2.10.** Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, Chủ thẻ đồng ý rằng một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.
- 2.11.** Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Điều khoản và Điều kiện này, văn bản sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

ĐIỀU 10: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NAM A BANK

1. Quyền của Nam A Bank:

- 1.1.** Xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
- a.** Chủ thẻ có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - b.** Nam A Bank nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của Chủ thẻ đã thu thập khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
 - c.** Thông tin của Chủ thẻ có trong danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - d.** Thông tin về thẻ, Chủ thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng.
- 1.2.** Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị Nam A Bank phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ của Chủ thẻ.

- 1.3.** Thực hiện ghi có và/hoặc ghi nợ trên tài khoản thẻ nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- 1.4.** Tạm hoãn ghi có, phong tỏa số tiền trên tài khoản thẻ khi nghi ngờ Chủ thẻ có dấu hiệu gian lận.
- 1.5.** Nam A Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà Chủ thẻ thanh toán bằng thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ.
- 1.6.** Nam A Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát do:
- a.** ĐVCNT từ chối chấp nhận thẻ vì bất kỳ lý do gì.
 - b.** Trục trặc, thiếu sót, hư hỏng của hệ thống máy giao dịch tự động và các thiết bị thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ.
 - c.** Nam A Bank thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo đúng Điều khoản và Điều kiện này do các trục trặc về thiết bị, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai, hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của Nam A Bank hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
 - d.** Lỗi của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ và/hoặc do Chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của Điều khoản và Điều kiện này hoặc trước khi có xác nhận bằng văn bản của Nam A Bank về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ.
 - e.** Chủ thẻ để lộ thông tin thẻ, PIN, OTP và/hoặc thẻ bị mất mà không thông báo cho Nam A Bank theo thỏa thuận của Điều khoản và Điều kiện này hoặc trước khi có xác nhận của Nam A Bank về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ.
- 1.7.** Nam A Bank có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua các hình thức như: điện thoại, thư điện tử, fax, các kênh của Trung tâm dịch vụ khách hàng... mà Nam A Bank tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra mặc dù những yêu cầu hay thông tin có thể không được Chủ thẻ đưa ra. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu này.
- 1.8.** Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với Nam A Bank và/hoặc với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho Nam A Bank và được Nam A Bank xác nhận về việc đã nhận văn bản.
- 1.9.** Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền theo Điều khoản và Điều kiện này cho Bên thứ 3 mà không cần có sự chấp nhận của Chủ thẻ. Trong trường hợp này, Bên nhận ủy thác/nhận chuyển nhượng có đầy đủ quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank như quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- 1.10.** Khởi kiện Chủ thẻ theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.
- 1.11.** Nam A Bank hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ.
- 1.12.** Nam A Bank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các biện pháp cần thiết bao gồm tạm dừng giao dịch thẻ, từ chối giao dịch thẻ, tạm khóa thẻ hoặc các biện pháp khác, trong các trường hợp sau:
- a.** Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện.
 - b.** Do yêu cầu phòng chống rửa tiền theo đúng quy định của pháp luật.
 - c.** Số tiền trong tài khoản thẻ của Chủ thẻ không đủ để chi trả khoản thanh toán hoặc đang bị khiếu nại tại Nam A Bank, việc khiếu nại này phải có căn cứ pháp lý phù hợp được thực hiện bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- d. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- e. Để ngăn ngừa các thiệt hại xảy ra với Nam A Bank và/hoặc Chủ thẻ (theo nhận định của Nam A Bank).
- f. Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng thẻ.
- g. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm như:
 - Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo.
 - Các giao dịch thẻ có dấu hiệu không bình thường hoặc tiềm ẩn rủi ro do Nam A Bank/Chủ thẻ (theo nhận định của Nam A Bank).
- h. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất, bị lộ thông tin thẻ, PIN và/hoặc OTP.
- i. Thẻ hết hạn sử dụng.
- j. Thẻ bị khóa.

1.13. Nam A Bank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tạm khóa thẻ hoặc các biện pháp khác, trong các trường hợp sau:

- a. Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện.
- b. Do yêu cầu phòng chống rửa tiền theo đúng quy định của pháp luật.
- c. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- d. Để ngăn ngừa các thiệt hại xảy ra với Nam A Bank và/hoặc Chủ thẻ (theo nhận định của Nam A Bank).
- e. Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng thẻ.
- f. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm như:
 - Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo.
 - Các giao dịch thẻ có dấu hiệu không bình thường hoặc tiềm ẩn rủi ro do Nam A Bank/Chủ thẻ (theo nhận định của Nam A Bank).
- g. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất, bị lộ thông tin thẻ, PIN và/hoặc OTP.
- h. Thẻ hết hạn sử dụng.

1.14. Nam A Bank được quyền sử dụng, lưu trữ, cung cấp hoặc trao đổi những thông tin về Chủ thẻ, thẻ, giao dịch thẻ nhằm mục đích phục vụ cho Điều khoản và Điều kiện này và phù hợp với quy định pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Nam A Bank:

2.1. Giải quyết, trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ.

2.2. Khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, PIN, OTP, Nam A Bank phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các Bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ.

- 2.3.** Công bố hoặc gửi thông tin cho Chủ thẻ về lãi suất, các loại phí mà Chủ thẻ phải trả, Điều khoản và Điều kiện, tài liệu giao dịch và các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ qua một trong các kênh thông tin sau: công bố trên website chính thức của Nam A Bank và/hoặc các website khác của Nam A Bank, thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại, gửi đến địa chỉ nơi cư trú của Chủ thẻ, fax và các kênh thông tin khác.
- 2.4.** Cung cấp các dịch vụ chăm sóc khách hàng cho Chủ thẻ.
- 2.5.** Bảo mật thông tin về Chủ thẻ, thẻ, các giao dịch thẻ ngoại trừ khi có yêu cầu cung cấp thông tin của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- 2.6.** Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Điều khoản và Điều kiện này, văn bản sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).
- 2.7.** Các nghĩa vụ khác được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

ĐIỀU 11: LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật của Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ nội địa, thẻ quốc tế.
- Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Nam A Bank và Chủ thẻ là tiếng Việt. Trong trường hợp 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 ưu tiên để đọc, hiểu và sử dụng.
- Trong quá trình thực hiện Điều khoản và Điều kiện này, nếu có tranh chấp xảy ra các Bên sẽ tiến hành thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Thương mại Tài chính Ngân hàng Việt Nam (VIFIBAR) theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm này. Các Bên đồng ý rằng tố tụng trọng tài sẽ được tiến hành theo Thủ tục rút gọn quy định tại Quy tắc tố tụng trọng tài của VIFIBAR, địa điểm giải quyết tranh chấp là Thành phố Hồ Chí Minh, ngôn ngữ giải quyết tranh chấp là tiếng Việt, luật áp dụng là luật Việt Nam. Bên thua kiện chịu phí trọng tài. Phán quyết trọng tài có giá trị bắt buộc các bên thi hành. Các Bên đồng ý để Hội đồng Trọng tài tiến hành phiên họp giải quyết vụ tranh chấp bằng hình thức trực tuyến thông qua video-conference hoặc các hình thức thích hợp khác (các ứng dụng họp trực tuyến). Phiên họp trực tuyến giải quyết tranh chấp sẽ được tổ chức tại trụ sở VIFIBAR, sử dụng thiết bị điện tử kết nối với nhau thông qua mạng Internet, cho phép các bên tham gia phiên họp tại trụ sở của Nam A Bank, trường hợp các Bên tham gia thỏa thuận địa điểm khác thì sẽ do Hội đồng trọng tài quyết định nhưng vẫn đảm bảo trực tiếp theo dõi đầy đủ hình ảnh, âm thanh cùng một thời điểm và đảm bảo trình tự, thủ tục của phiên họp theo Quy tắc tố tụng của VIFIBAR.
- Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Điều khoản và Điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Điều khoản và Điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Điều khoản và Điều kiện này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.
- Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Nam A Bank theo Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được xem như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của Nam A Bank trừ khi Nam A Bank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

6. Khi Chủ thẻ có sự thay đổi hoặc không còn ở tại địa chỉ liên lạc, địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ trụ sở đã nêu tại Giấy đề nghị thì phải thông báo cho Nam A Bank biết địa chỉ mới và thực hiện đăng ký với Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp Chủ thẻ không thông báo, đăng ký thì được xem là che giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp này, Nam A Bank căn cứ vào địa chỉ cuối cùng mà Chủ thẻ đã đăng ký tại Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc địa chỉ của Chủ thẻ nêu tại Giấy đề nghị để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nam A Bank được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt, Chủ thẻ chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ.

ĐIỀU 12: CÁC THỎA THUẬN KHÁC

1. Tất cả các yêu cầu về việc thay đổi dịch vụ, thay đổi thông tin, gia hạn thẻ, các cam kết... do Chủ thẻ ký xác nhận theo biểu mẫu của Nam A Bank; các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ tạo thành Phụ lục Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và có hiệu lực kể từ ngày Nam A Bank thực hiện và/hoặc thông báo cho Chủ thẻ theo phương thức đã quy định và Chủ thẻ được xem là chấp thuận ràng buộc bởi Phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này mà Nam A Bank không cần tiến hành bất kỳ thủ tục nào khác.
2. Chủ thẻ đồng ý rằng bằng cách gọi điện thoại hay chấp nhận cuộc gọi từ Nam A Bank hay bất kỳ Bên thứ ba được ủy quyền nào, Nam A Bank hoặc Bên thứ ba được ủy quyền có thể tùy theo sự quyết định của mình, ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại. Như vậy, Chủ thẻ đồng ý rằng những trao đổi được ghi âm lại có thể được Nam A Bank hay bất kỳ Bên thứ ba nào sử dụng vì bất kỳ mục đích gì, bao gồm sử dụng làm bằng chứng trong quá trình tố tụng giải quyết tranh chấp hoặc thủ tục hành chính.
3. Bất khả kháng bao gồm các sự kiện bao gồm nhưng không giới hạn như: thiên tai; chiến tranh; sự cố điện; sự hư hỏng/lỗi của máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/Internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; sự thay đổi của pháp luật; các sự kiện khác xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nằm ngoài sự kiểm soát của mỗi Bên.

Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, hai Bên sẽ tạm ngưng việc thực hiện theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này, Nam A Bank sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ bằng một trong các phương thức quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ thẻ, Bên thứ ba. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các Bên sẽ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ cung cấp dịch vụ nêu trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

4. Những nội dung không quy định trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các TCTQT và các thỏa thuận, cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với Nam A Bank.
5. Chủ thẻ xác nhận đã được Nam A Bank phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố.
6. Đối với dữ liệu cá nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, Chủ Thẻ đồng ý rằng việc thu thập/sử dụng/bảo mật dữ liệu cá nhân thực hiện theo Bản Điều Khoản và Điều kiện Bảo Vệ dữ liệu cá nhân được niêm yết tại quầy giao dịch, website www.namabank.com.vn. Bản Điều Khoản và Điều kiện Bảo Vệ dữ liệu cá nhân là một phần không tách rời Hợp Đồng này. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank và Chủ Thẻ tại Bản Điều Khoản và Điều kiện Bảo Vệ dữ liệu cá nhân sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, mà sẽ là cộng dồn vào các quyền và nghĩa vụ mà Nam A Bank và Chủ Thẻ đang có tại Điều khoản và Điều kiện này cũng như các tài liệu liên quan đến Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.