

Phần dành cho PBVN/For the bank's use only

Public Bank Vietnam chấp hành phát hành thẻ ATM theo yêu cầu/*Public Bank Vietnam agrees to issue ATM Card as requested.*

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ/*Teller*

Chuyên viên K/S/*Officer*

GD chi nhánh/*Branch Manager*

Ngày/*Date:*

Ngày/*Date:*

Ngày/*Date:*

Xác nhận đã nhận thẻ của Khách hàng/*Acknowledged receipt of ATM Card by Customer*

Tôi đã nhận thẻ PBVN ATM và PIN Mailer ngày/*I have received PBVN's ATM Card and PIN Mailer,*

Ngày/*date:* í í /í í /í ..

Số thẻ/*Card No:*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Người nhận/*Receiver*

(Ký & ghi rõ họ tên/*sign and write full name*)

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ ATM CỦA PUBLIC BANK VIETNAM (PBVN)/TERMS AND CONDITIONS OF ISSUANCE AND UTILIZATION OF PBVN ATM CARD

I. Quyền và nghĩa vụ của các bên/*Right and obligation of cardholder and PBVN*

1. Quyền của chủ thẻ/*Right of the cardholder*

- Chủ thẻ có quyền sử dụng thẻ của PBVN để rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác bằng thẻ ATM do chính PBVN cung cấp./*To use PBVN ATM Card to withdraw cash and utilize other services provided by PBVN.*
- Chủ thẻ kiểm tra và thông báo ngay cho PBVN nếu có sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng thẻ./*To check and inform PBVN of mistakes (if any) during the utilization of the card immediately.*
- Chủ thẻ có quyền truy vấn các giao dịch liên quan đến việc sử dụng thẻ khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ./*To make tracing request for all transactions relating to the utilization of the card when customer find card transactions wrong and suspicious.*
- Chủ thẻ có quyền ngừng một cách đơn phương việc sử dụng thẻ./*To unilaterally stop the utilization of card.*
- Chủ thẻ có quyền yêu cầu đổi PIN, thẻ, phát hành PIN mới./*To have right to change PIN and card, request for new PIN.*

2. Trách nhiệm của chủ thẻ/*Responsibility of the cardholder*

- Chủ thẻ tiếp nhận thẻ tại PBVN./*To directly receive the card at PBVN.*
- Chủ thẻ thay đổi PIN ngay sau khi nhận thẻ để hoạt động./*To change the PIN right after receiving the card for its operation.*
- Chủ thẻ giữ an toàn thẻ của PBVN và thiết bị nhận mã OTP./*To keep the card and the OTP generated device.*
- Chủ thẻ bảo mật PIN, mã OTP, thông tin thẻ, thông tin tài khoản thẻ, thông tin chủ thẻ và thông tin giao dịch, không tiết lộ cho bất cứ ai trong bất kỳ trường hợp nào./*To protect the PIN, OTP number, information of card, account, accountholder and transaction, not to disclose that to anyone under any circumstances.*
- Chủ thẻ thông báo ngay cho PBVN trong trường hợp bị mất, hư hỏng hoặc nghi ngờ bị lừa đảo thẻ./*To inform PBVN immediately when the card is lost, damaged or in case of suspicious transaction.*
- Chủ thẻ không sử dụng thẻ ATM của PBVN để rút tiền hoặc thanh toán khi trong tài khoản không còn tiền./*Not to use the PBVN ATM Card to withdraw cash or make payment when there is insufficient fund in the account.*
- Chủ thẻ thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản phí liên quan đến việc sử dụng thẻ theo Biểu phí do PBVN quy định theo thời gian hoặc các khoản phí/lãi phí/chi phí khác liên quan đến việc sử dụng thẻ phù hợp với các quy định của Pháp luật./*To pay fully and promptly the relevant fees relating to the utilization of the card as specified by PBVN from time to time or the fees/charges/other relevant expenses relating to the card utilization in accordance with the legal provision.*
- Chủ thẻ chấp nhận và chịu trách nhiệm về việc các giao dịch (bao gồm các giao dịch thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác) thẻ chỉ bắt đầu kể từ thời điểm thẻ được phát hành và giao cho chủ thẻ./*To accept and be responsible for card transactions (including payment of goods, services and utilization of other services) since the time of issuing and delivering card to the card holder.*

- Tuân thủ các quy định, hướng dẫn của PBVN liên quan đến việc quản lý và sử dụng thẻ. */To comply with the provisions, guidelines issued by PBVN relating to the control and utilization of the PBVN ATM Card.*

3. Quyền của PBVN/*Right of PBVN*

- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin do bên thứ 3 cung cấp bị trục trặc ngoài kiểm soát của PBVN, hoặc hệ thống của PBVN bị trục trặc vì những lý do bất khả kháng (như động đất, lũ lụt, v.v.) */To be absolved from any responsibilities in the event the system of the third party faces problem beyond the control of PBVN, or the system of PBVN gets breakdown due to the force majeure (such as earthquake, flood etc.)*
- Ghi nợ tài khoản của chủ thẻ các khoản rút tiền, thanh toán thẻ tín dụng và các khoản phí theo biểu phí dịch vụ của PBVN, hoặc (các) khoản phí/lãi phí/chi phí khác phù hợp với các quy định của Pháp luật hoặc thỏa thuận với Khách hàng. */To debit the cardholder's account for withdrawal, online payments, fees in accordance with the Fees and Charges of PBVN or fee(s)/charge(s)/expense(s) in accordance with the legal provisions or agreement between PBVN and customer.*
- Chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ nếu chủ thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ đã ký với PBVN hoặc sử dụng thẻ giả mạo hoặc thẻ bị nghi ngờ giả mạo. */To stop the card utilization of the card holder if he/she violates the terms and conditions signed with PBVN and uses a fake card or suspicious card. In case of suspicion of fake card, the Bank is to make clear investigation and give a specific conclusion.*

4. Trách nhiệm của PBVN/*Responsibility of PBVN*

- Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam. */To comply with provisions issued by the State Bank of Vietnam relating to issuance and payment of ATM card.*
- Hướng dẫn, thông báo cho chủ thẻ trong việc sử dụng thẻ và các quy định có liên quan của PBVN trong việc quản lý và sử dụng thẻ. */To guide and inform the cardholder of the utilization and provisions issued by PBVN relating to the control and utilization of the card.*
- Cung cấp thông tin cho chủ thẻ về số tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác. */To provide the cardholder the account balance, history of card transaction and other necessary information.*
- Tôn trọng các quyền của chủ thẻ. */To respect the rights of the cardholder.*
- Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do khách hàng cung cấp. Các thông tin này sẽ chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi có khách hàng đồng ý, hoặc theo yêu cầu của các quan có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác, hoặc trong một số trường hợp bắt buộc, Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng cung cấp thông tin cho một số bên như chi nhánh, ngân hàng mẹ của Ngân hàng, luật sư, tư vấn, các ngân hàng đối lý của ngân hàng, S Thu V M theo yêu cầu tuân thủ theo Luật FATCA, nhằm thực hiện các hoạt động ngân hàng liên quan đến thuế thu nhập này. */To keep confidentiality of all information relating to the cardholder. Such information is only disclosed to the third party upon customer's agreement or the requirements of competency state agencies or other cases stipulated by law, or in some compulsory cases in which customer gives consent to PBVN to disclose information to third party such as branch, parent bank, lawyer, consultant, correspondent bank, Internal Revenue service of US in accordance with FATCA regulation, to smooth the banking operation relevant to this agreement.*
- Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo đúng quy định hiện hành của Ngân Hàng Nhà Nước về giao dịch thẻ. */To be responsible to settle inquiry for checking, complaints of the cardholder relating to the utilization of the card in accordance with the prevailing regulations of State Bank of Vietnam on card transactions.*

II. Phí /Fees

1. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân hàng và/hoặc quy định của PVVN./The cardholder has obligation to make payment on the fees and charges relating to issuance and utilization of card in accordance with the fees and charges of PVVN announced in website of PVVN and/or at counter of PVVN.
2. Biện pháp phí trên có thể thay đổi theo từng thời kỳ, Ngân hàng sẽ thông báo về việc thay đổi biện pháp phí trên trang Web của Ngân hàng hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các phương tiện: gửi bưu điện, email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng 07 ngày trước khi những thay đổi này có hiệu lực. Nếu Khách hàng không đồng ý với các thay đổi biện pháp phí, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng./The fee can be changed in each period, PVVN will inform customer of changes in fees and charges in website of the Bank or communication mass media and directly inform customer via one of the following methods: post, email, home phone, SMS message to customer's mobile phone 07 days before the effective time of these changes. If customer do not agree with the changes in Fees and Charges, customer has right to stop usage of card.

III. Hạn mức sử dụng Thẻ/Limit to use card

1. KH phải sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng theo quy định của PVVN, bao gồm: hạn mức rút tiền trong một giao dịch, hạn mức rút tiền trong một ngày và các hạn mức khác do KH đăng ký cho PVVN quy định./Customer are to use in accordance with the limit applicable for PVVN ATM card, including: cash withdrawal limit per transaction, cash withdrawal limit per day and other limits registered by customer or regulated by PVVN.
2. Các hạn mức trên sẽ được PVVN quy định trong từng thời kỳ và sẽ được công bố công khai trên website của PVVN và/hoặc quy định của PVVN./The above limit is regulated in each period and is officially announced by PVVN in website and/or at counter of PVVN.

IV. Phạm vi sử dụng Thẻ/Scope of card utilization

Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, rút tiền mặt, truy vấn số dư, chuyển khoản giữa các tài khoản trong hệ thống PVVN và sử dụng các dịch vụ khác như thẻ ATM và hệ thống chấp nhận thẻ của PVVN và/hoặc hệ thống có kết nối với hệ thống thẻ của PVVN trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua một hoặc nhiều tổ chức trung gian./The card is utilized to make payment for goods, services, cash withdrawal, balance inquiry, fund transfer between PVVN accounts and other services relevant to ATM, POS of PVVN and/or other system connected with ATM system of PVVN directly or indirectly by one or more intermediaries.

V. Từ chối thanh toán Thẻ/Refusal cases: Thẻ bị từ chối trong các trường hợp sau:/The card is refused in the followings cases:

1. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;/Fake card or card relating to falsified transaction;
2. Thẻ đã được Khách hàng thông báo bị mất hoặc bị bỏ quên;/Card is noticed to be lost, missed by customer;
3. Thẻ hết hạn sử dụng/Expired card;
4. Thẻ bị khóa/Locked card;
5. Thẻ được sử dụng thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật/Card is utilized for prohibited transaction as stipulated by law;
6. Số dư cho phép không đủ chi trả khoản thanh toán, rút tiền;/The available balance is insufficient for the payment, cash withdrawal;
7. KH không thanh toán về các khoản thấu chi, các khoản tín dụng, lãi, phí các niên độ tiếp theo quy định giao dịch hoặc công bố công khai trên website của PVVN./Non performance of overdraft, loan, fee quoted at the counter or officially announced in website of PVVN;

8. KH vi ph m quy nh c a Ngân hàng Nhà N c Vi t Nam, các quy nh c a PBN, TCTTT ho c các tho thu n gi a KH v i PBN./Customer's violation in regulation of SBV, PBN, Card payment organization or agreement between customer and PBN.

VI. Thu giữ thẻ/To revoke the card: Th b thu gi trong nh ng tr ng h p sau:/the card is revoked in the following cases:

1. Th gi /Fake card;
2. Th s d ng trái phép/Illegal card;
3. Ph c v công tác i u tra, x lý t i ph m theo quy nh c a pháp lu t./For the purpose of investigation in crime stipulated by law;
4. Các tr ng h p thu gi th khác theo quy nh c a pháp lu t./Other cases stipulated by law.

VII. Khoá thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ/Lock card, stop using card.

1. Ch th có th yêu c u PBN khoá th , ch m d t s d ng th ./Card holder can require PBN to lock, to stop using card.
2. Ch th có th yêu c u PBN khoá th ho c ch ng th c hi n vi c khoá th b ng cách g i tin nh n Ngân hàng khi Th b m t c p, th t l c, b thu gi (b i máy ATM ho c t ch c/cá nhân khác), ho c l thông tin th ho c nghi ng b l i d ng. Cú pháp khoá th : **PBBLK [5 số cuối của thẻ ATM] gửi 8049 hoặc 8149.**/Cardholder can require PBN to lock or initiatively lock the card by sending message to PBN when the card is lost, missed, kept (by ATM machine or other individual/organization), or in case of information disclosure or suspicion. The syntax message for locking card: **PBBLK [the last 5 numbers of ATM card] send to 8049 or 8149.**
3. PBN khoá Th và/ho c thu h i Th khi Ch th vi ph m H p ng ho c Th liên quan n gian l n, gi m o, ho c theo ngh c a c quan có th m quy n ho c theo quy nh c a pháp lu t./PBN locks card and/or revoke card when cardholder violates this contract or card is discovered to be in fraud, or as requirements of competent agencies or in accordance with the legal provision.
4. PBN th c hi n khoá th ngay khi nh n c thông báo c a Ch th v vi c Th b m t c p, th t l c, l thông tin th , nghi ng gian l n, gi m o./PBN carries out to lock the card right upon receiving the notice from the cardholder regarding the loss, information disclosure, suspicion of fraud, fake.

VIII. Bảo quản thẻ và bảo mật thông tin:/Card preservation and information security

Ch th có trách nhi m b o qu n th , b o m t thông tin cá nhân, thông tin Th b ng vi c th c hi n các công vi c sau:/The cardholder is responsible for card preservation and security of individual information by the following methods:

1. Gi bí m t s th , th i h n hi u l c th , s PIN và các thông s khác theo h ng d n c a PBN, không vi t s PIN lên trên th ./To keep confidentiality of card number, **expiration date of card**, PIN number and other information in accordance with regulation of PBN, not to write the PIN on the card.
2. B o qu n th nh ti n m t, tránh nguy c th b ánh c p, l i d ng và không a Th cho ng i khác s d ng, không ng i khác s d ng thi t b nh n OTP./To preserve card as cash to prevent the risk of being stolen, not give card to others, not to get others use the OTP generated device.
3. B o m t thông tin v Ch th , Th , Tài kho n th , Giao d ch, mã OTP, không ti t l cho b t c ai trong b t c tr ng h p nào./To keep confidentiality of information of cardholder, card, account, transaction, OTP code, not to disclose to anybody in any circumstances.

4. Bảo vệ thiết bị (ví dụ như máy tính, điện thoại, v.v...) dùng để thực hiện các giao dịch trực tuyến bằng thẻ không mã xác minh, không truy cập trang web/ ứng dụng, không tải ứng dụng mới không rõ nguồn gốc./To protect the devices (i.e computer, cell phone, etc.) in making online payment by ATM card from being attacked by virus, hacker, not to access to the unfamiliar website/link, not to download the unclear and unsecure software.
5. Thực hiện hướng dẫn sử dụng và bảo mật thẻ của PBVN và các thông báo của PBVN trong quá trình sử dụng Thẻ./To comply with the internal guideline on user guide, card preservation and information security of PBVN and notice by PBVN in utilization of card.

IX. Xử lý trong trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ/in case of lost card/information disclosure

1. Khi mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, chủ thẻ phải thông báo ngay cho PBVN bằng cách gọi số nóng của PBVN số 18001198 hoặc điện thoại của chi nhánh của PBVN hoặc thực hiện khóa thẻ theo hướng dẫn nội dung VII, nh sau đó phải lập giấy báo mất thẻ theo mẫu của Ngân hàng và gửi cho PBVN trong thời gian làm việc./In case of loss or disclosure of card information, the cardholder is to immediately inform PBVN by calling the hotline of PBVN at 18001198 or telephone number of branches of PBVN or to lock the card in accordance with the Part VII, then to make written notice as the format of PBVN and to send to PBVN within working hour.
2. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, PBVN phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan thực hiện các biện pháp ngăn ngừa rủi ro khác nhau nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Thời hạn PBVN hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân Hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ./When receiving the notice from the cardholder, PBVN is to immediately lock the card and coordinate with relevant parties to take necessary measures to prevent the potential risk, and inform cardholder concurrently. The time for PBVN to complete this handling procedure is 05 working days for card with BIN granted by SBV or 10 working days for card with BIN granted by international card organization since the date of receiving notice from cardholder.
3. PBVN chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh từ việc các giao dịch thẻ kết thúc hoàn thành khóa thẻ./PBVN is responsible for risk arising for transaction since the time of successfully locking the card.

X. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ/Tracing, handling the claim from customer

1. Thời hạn chủ thẻ phải gửi yêu cầu tra soát bằng văn bản cho PBVN trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. Quá thời hạn trên, PBVN có quyền từ chối yêu cầu tra soát./The card holder has to send the tracing request to PBVN within 90 days in maximum since the date of tracing transaction incurred. Exceeding the above mentioned time, PBVN has right to refuse the tracing request of customer.
2. PBVN có trách nhiệm trả lời tra soát khi liên quan đến giao dịch của KH trong vòng tối đa 10 ngày làm việc đối với giao dịch qua ATM tại Việt Nam của thẻ do PBVN phát hành hoặc 15 ngày làm việc đối với giao dịch qua POS/mPOS tại Việt Nam của thẻ do TCTTT phát hành, kể từ ngày PBVN nhận được yêu cầu tra soát khi liên quan đến thẻ của KH về việc sử dụng thẻ./PBVN is responsible for replying the claim of customer within 10 days in maximum for transaction at ATM located in Vietnam of the card issued by PBVN or 15 working days in maximum for transaction at POS/mPOS located in Vietnam of the card issued by card payment organization, since the date of receiving tracing request from customer regarding the card transaction.

3. Trong trường hợp không đồng ý với nội dung điều khoản của PBVN, chủ thẻ có quyền khiếu nại PBVN theo quy định của pháp luật./*In case of disagreement with the reply of PBVN, cardholder has right to sue the Bank in accordance with legal provision.*

XI. Sửa đổi nội dung điều kiện, điều khoản/Amendment of and supplement to the terms and conditions

1. PBVN có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ của PBVN khi cần thiết. PBVN sẽ thông báo về các sửa đổi này trên trang Web của PBVN và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các phương tiện: gửi bưu điện, email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng 07 ngày (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác) trước khi những thay đổi này có hiệu lực. Nếu chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ của PBVN, chủ thẻ có quyền gửi thông báo chấm dứt việc sử dụng thẻ./*PBVN has right to make amendment of and supplement to the terms and conditions of issuance and utilization of PBVN card if necessary. PBVN will announce these changes in website of PBVN and/or the mass communication media and directly inform customer via one of the following methods: post, email, home phone, SMS to cell phone of customer 07 days (except other cases stipulated by law) before the effective time of these changes.*

2. Việc tiếp tục sử dụng thẻ sau khi PBVN sửa đổi, bổ sung các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ PBVN có nghĩa là chủ thẻ chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó./*The continuation in using PBVN card after the effective time of these changes means that customer agree with these changes.*

Những vấn đề không được quy định trong điều kiện và điều khoản này thì các bên thực hiện theo quy định của Pháp luật hiện hành./*Relevant parties are to be in compliance with the legal provision for the issues not stipulated in these terms and conditions.*