



ĐƠN ĐĂNG KÝ KIÊM HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CỦA PUBLIC BANK VIETNAM/ APPLICATION CUM CONTRACT FOR ISSUANCE AND UTILIZATION OF PUBLIC BANK VIETNAM DOMESTIC DEBIT CARD

Số HĐ/Contract No.: (*)

Kính gửi/To: Public Bank Vietnam (PBVN)

Đơn vị kinh doanh/Business Unit:

Thông tin cá nhân/Individual's information

Họ và tên/Name: Ngày sinh/Date of birth:

Số CMT/Hộ chiếu/ID/Passport:..... Ngày cấp/Date of issue:

Điện thoại di động/Mobile Phone:

Thông tin Tài khoản liên kết với thẻ/Information of linked account

<input type="checkbox"/> Tài khoản mặc định/ Default Account	Số TK vãng lai/Current Account No. :
	Tên tài khoản/Name of AC holder:
<input type="checkbox"/> Tài khoản khác (nếu có)/ Other account (if any)	Số TK vãng lai ưu đãi/Current Account Plus No.:
	Tên tài khoản/Name of AC holder:

Đề nghị/Request

- Phát hành cho tôi thẻ ghi nợ nội địa của PBVN và thu phí phát hành/To issue PBVN Domestic Debit Card and charge me the issuing fee.
Tự động ghi nợ tài khoản/Debit A/C: Nộp tiền mặt/Cash:
Số T/K/A/C No:.....
- Sử dụng dịch vụ SMS thông qua số điện thoại mà tôi đã đăng ký ở mục “Thông tin cá nhân”/To register SMS service by the mobile phone registered at the “Individual’s information.”

Xác nhận/Confirm

1. Tôi xác nhận những thông tin trên là đầy đủ, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp./I confirm that the above information is sufficient, accurate and I take full responsibility for information provided.
2. Tôi đồng ý bán ngoại tệ cho ngân hàng đối với các giao dịch ATM trích nợ từ tài khoản ngoại tệ với tỷ giá áp dụng tại thời điểm thực hiện giao dịch/I agree to sell foreign currency for ATM transaction from foreign currency account with the exchange rate at the date of transaction.
3. Tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý tuân thủ các Điều kiện và Điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa, dịch vụ SMS, Hướng dẫn sử dụng cũng như bất kỳ (các) thay đổi, bổ sung mà Ngân hàng có thể đưa ra sau này. Những quy định này được đăng tải trên trang Web của ngân hàng hoặc được cung cấp (theo yêu cầu) cho chúng tôi tại thời điểm mở thẻ./I have read, understood, agreed to and abide by the terms and conditions of issuance and utilization of PBVN Domestic Debit Card, SMS service, User Guide as well as any amendments of and

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CỦA PUBLIC BANK VIETNAM (PBVN)/TERMS AND CONDITIONS OF ISSUANCE AND UTILIZATION OF PBVN DOMESTIC DEBIT CARD

Điều kiện và điều khoản này là một phần không thể tách rời của Hợp Đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa của Public Bank Vietnam./The below terms and conditions are the integral part of the application cum contract for issuance and utilization of PBVN Domestic Debit Card

Điều 1/Article 1. Quyền và nghĩa vụ của các bên/Rights and obligations of cardholder and PBVN

1. Quyền của chủ thẻ/Rights of the cardholder

- a. Sử dụng thẻ của PBVN trong phạm vi số tiền trong tài khoản thẻ của Khách hàng để rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác bằng thẻ ghi nợ nội địa, sau đây gọi tắt là “thẻ” do chính PBVN cung cấp./To use PBVN Domestic Debit Card, hereinafter referred to as “Card” within the account balance to withdraw cash and utilize other services provided by PBVN.
- b. Được Ngân hàng cung cấp các thông tin về giao dịch thẻ và số dư tài khoản thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Ngân hàng và thỏa thuận với Khách hàng./To be provided information on card’s transactions and balance, limit related to the utilization of card in accordance with PBVN’s regulations and negotiations with customer.
- c. Yêu cầu tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ./To have right to temporarily stop or terminate the utilization of card.
- d. Khiếu nại, yêu cầu Ngân hàng tra soát các giao dịch thẻ của chủ thẻ khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ./To complaint, make tracing request for transactions of cardholder when cardholder finds card transactions wrong and suspicious.
- e. Được hưởng các ưu đãi dành cho chủ thẻ của PBVN và/hoặc đối tác của Ngân hàng cung cấp theo từng thời kỳ./To get preferential treatment for cardholder from PBVN and/or PBVN’s partners from time to time.
- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật./To have other rights in accordance with prevailing regulations of Vietnam.

2. Trách nhiệm của chủ thẻ/Obligations of the cardholder

- a. Trực tiếp nhận thẻ tại PBVN./To directly receive the card at PBVN.
- b. Phải thay đổi PIN ngay sau khi nhận thẻ./To change the PIN immediately after receiving the card.
- c. Bảo quản thẻ của PBVN và thiết bị nhận mã OTP, các mã số xác nhận chủ thẻ khác./To keep the card and the OTP generated device, other cardholder identification code.
- d. Bảo mật PIN, mã OTP, các mã xác nhận chủ thẻ khác, 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, other cardholder identification codes, information of card, account, accountholder and transaction, not to disclose them to anyone under any circumstances.

- e. Thông báo ngay tới PBVN trong trường hợp bị mất, thất lạc hoặc nghi ngờ gian lận, bị lợi dụng, giả mạo thẻ và phối hợp với PBVN để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại./To inform PBVN immediately if the card is lost, damaged or in case of suspicion of fraudulent, forgery of card and coordinate with PBVN to handle upon loss of card or having tracing request, complaint.
- f. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản phí liên quan đến sử dụng thẻ theo Biểu phí do PBVN quy định theo từng thời kỳ hoặc các khoản phí/lệ phí/chi phí khác liên quan đến 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.
- g. Công nhận và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch (bao gồm cả các giao dịch thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác) thực hiện bằng thẻ 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 issuance and delivering card to the card holder.
- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thẻ do lỗi của khách hàng./To be responsible for losses by cardholder's mistake.
- i. Không được phép sử dụng thẻ cho bất kỳ loại giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào./Do not allow to use the card for any illegal transactions/purposes.
- j. Tuân thủ các quy định, hướng dẫn của PBVN cũng như các quy định của pháp luật liên quan đến việc quản lý và sử dụng thẻ./To comply with the provisions, guidelines issued by PBVN and prevailing regulations of Vietnam relating to the control and utilization of the PBVN Card.
- k. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật./To have other obligations in accordance with prevailing regulations of Vietnam.

3. Quyền của PBVN/Rights of PBVN

- a. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin do bên thứ 03 cung cấp bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của PBVN, hoặc hệ thống của PBVN bị trục trặc vì những lý do bất khả kháng (chi tiết tại Điều 11 dưới đây)/To be absolved from any responsibilities in the event the system of the third party faces issues beyond the control of PBVN, or PBVN system breakdown due to force majeure (see the below Article 11).
- b. Ghi nợ tài khoản của chủ thẻ các khoản rút tiền, thanh toán thực hiện bằng thẻ và các khoản phí theo biểu phí dịch vụ của PBVN, hoặc (các) khoản phí/lệ phí/chi phí khác phù hợp với các quy định của pháp luật hoặc thỏa thuận với chủ thẻ./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 cardholder.

- c. 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. Đối với trường hợp thẻ bị nghi ngờ giả mạo PBVN sẽ tiến hành điều tra và có kết quả đánh giá cụ thể./*To stop the card utilization of the card holder if he/she violates the terms and conditions signed with PBVN and uses a cloned card or suspicious card. In case of suspicion of cloned card, the Bank is to make clear investigation and give a specific conclusion.*
- d. Các quyền khác theo quy định của pháp luật./ *To have other rights in accordance with the prevailing regulations of Vietnam.*

4. Trách nhiệm của PBVN/Obligations of PBVN

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ ghi nợ nội địa của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam./*To comply with provisions issued by the State Bank of Vietnam relating to issuance and payment of Domestic Debit Card.*
- b. 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.*
- c. Cung cấp thông tin cho chủ thẻ về số dư 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.*
- d. Tôn trọng các quyền của chủ thẻ./*To respect the rights of the cardholder.*
- e. Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do chủ thẻ cung cấp. Các thông tin này sẽ chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi được chủ thẻ đồng ý, hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác, hoặc trong một số trường hợp bắt buộc, chủ thẻ 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 đại lý của ngân hàng, Sở Thuế Vụ Mỹ theo yêu cầu tuân thủ Đạo Luật FATCA, nhằm thực hiện các hoạt động ngân hàng liên quan đến thỏa thuận này./*To keep confidentiality of all information relating to the cardholder. Such information is only disclosed to the third party upon cardholder's agreement or the requirements of competent state agencies or other cases stipulated by law, or in some compulsory cases in which cardholder 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.*
- f. 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.*
- g. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật./*To have other obligations in accordance with the prevailing regulations of Vietnam.*

Điều 2/Article 2. Phí/Fees

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

Điều 3/Article 3. Hạn mức sử dụng Thẻ/Limit to use card

1. Chủ thẻ phải sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng theo quy định của PBNV, bao gồm: hạn mức thanh toán trong một ngày, hạn mức chuyển khoản trong một ngày, hạn mức rút tiền trong một giao dịch, hạn mức rút tiền trong một ngày và các hạn mức khác do chủ thẻ đăng ký hoặc PBNV quy định./Cardholder is to use the card in accordance with the limit applicable for PBNV card, including: payment limit per day, transfer limit per day, cash withdrawal limit per transaction, cash withdrawal limit per day and other limits registered by cardholder or regulated by PBNV.
2. Các hạn mức trên được PBNV quy định trong từng thời kỳ và được công bố công khai trên website của PBNV và/hoặc quầy giao dịch của PBNV./The above limits are regulated in each period and are officially announced by PBNV in website and/or at counter of PBNV.

Điều 4/Article 4. Phạm vi sử dụng Thẻ/Scope of card utilization

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

Điều 5/Article 5. Từ chối thanh toán Thẻ/Refusal cases

Thẻ bị từ chối trong các trường hợp sau:*The card is refused in the following 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 Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc;*Card is reported lost, misplaced by cardholder;*
3. Thẻ hết hạn sử dụng;*Expired card;*
4. Thẻ bị khóa;*Blocked card;*
5. Thẻ được sử dụng để 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. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các chi phí, các khoản thấu chi, lãi, phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của PBVN;*Non performance of overdraft, fees and charges quoted at the counter or officially announced in website of PBVN;*
8. Chủ thẻ vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam, các quy định của PBVN, Tổ chức thanh toán thẻ hoặc các thoả thuận giữa Chủ thẻ với PBVN.*Cardholder's violation in regulation of SBV, PBVN, Card payment organization or agreement between cardholder and PBVN.*

*Thông báo về việc thẻ bị từ chối thanh toán có hiệu lực kể từ thời điểm bên liên quan đến giao dịch thanh toán thẻ nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu. Sau khi bên liên quan đã nhận được thông báo mà vẫn thanh toán thẻ để xảy ra các trường hợp thẻ bị lợi dụng thì Ngân hàng không chịu trách nhiệm nếu không do lỗi của Ngân hàng.*A notification of rejection of card payments takes effect at the time the involved party in card payment receives a written notification or data message. In case where an involved party still processes the payment of such card regardless of receipt of the notification resulting in the misuse of the card, PBVN shall not take responsibility if it is not the Bank's mistake.*

Điều 6/Article 6. Thu giữ thẻ/Card Revocation

Thẻ bị thu giữ trong những trường hợp sau:*The card is revoked in the following cases:*

1. Thẻ giả/*Fake card;*
2. Thẻ sử dụng trái phép;*Illegal utilization of card;*
3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;*For the purpose of investigation in crime stipulated by law;*
4. Các trường hợp thu giữ thẻ khác theo quy định của pháp luật;*Other cases are stipulated by law.*

Điều 7/Article 7. Khoá thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ/Lock card, stop using card.

1. Chủ thẻ có thể yêu cầu PBVN khoá thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ.*Card holder can request PBVN to block, to stop card usage.*

2. Chủ thẻ có thể yêu cầu PBVN khóa thẻ bằng cách gọi đến đường dây nóng của ngân hàng số **1800-599-930** hoặc trực tiếp đến các điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc các biện pháp khác được áp dụng trong từng thời kỳ./*Cardholder can request PBVN to block the card by calling the hotline of PBVN at the number 1800-599-930 or directly come to the Business units of the Bank or other applicable methods in each period.*
3. PBVN khoá Thẻ và/hoặc thu hồi Thẻ khi Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng hoặc Thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo, hoặc theo đề nghị của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật./*PBVN blocks 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.*

Điều 8/Article 8. Bảo quản thẻ và bảo mật thông tin/Card preservation and information security

Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật thông tin cá nhân, thông tin Thẻ bằng việc thực hiện các công việc sau:/*The cardholder is responsible for card confidentiality and security of individual information by the following methods:*

1. Giữ bí mật số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, số PIN và các thông số khác theo hướng dẫn của PBVN, không viết số PIN lên trên thẻ./*To keep confidentiality of card number, expiration date of card, PIN number and other information in accordance with regulation of PBVN, not to write the PIN on the card.*
2. Bảo quản thẻ, tránh nguy cơ thẻ bị đánh cắp, lợi dụng và không đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không để người khác sử dụng thiết bị nhận OTP/các mã số xác nhận chủ thẻ khác./*To safekeep card, prevent the risk of being stolen, not to give card to others, not to allow others to use the OTP generated device/other cardholder identification codes.*
3. Bảo mật thông tin về Chủ thẻ, Thẻ, Tài khoản thẻ, Giao dịch, mã OTP, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, không tiết lộ cho bất cứ ai trong bất cứ trường hợp nào./*To keep confidentiality of information of cardholder, card, account, transaction, OTP code, other cardholder identification codes, not to disclose to anybody in any circumstances.*
4. Bảo quản thiết bị (ví dụ như máy tính, điện thoại, vv...) dùng để thực hiện các giao dịch trực tuyến bằng thẻ không bị mã độc xâm hại, không truy cập những trang web/đường dẫn lạ, không tải những phần mềm không rõ nguồn gốc./*To protect the devices (i.e computer, cell phone, etc.) in making online payment by Card from being attacked by virus, hacker, not to access to the unfamiliar website/link, not to download the unclear and unsecure softwares.*
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 safekeeping and information security of PBVN and notice of PBVN in utilization of card.*

Điều 9/Article 9. 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 có thể yêu cầu PBVN khóa thẻ theo các biện pháp nêu tại Điều 7. Trong trường hợp chủ thẻ gọi điện yêu cầu khóa thẻ, chủ thẻ phải bổ sung đề nghị khóa thẻ theo mẫu của Ngân hàng và gửi cho PBVN trong thời gian làm việc./*In case of loss or disclosure of card information, cardholder applies the methods in*

accordance with the Article 7.If customer sends request by phone, customer is to supplement the written request on blocking of the card as per 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 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. Thời hạn PBVN hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do NHNN 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 block 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 the local debit card and 10 working days for international card since the date of receiving notice from cardholder.*
3. PBVN chỉ chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh đối với các giao dịch thẻ kể từ thời điểm hoàn thành khóa thẻ và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ./*PBVN is responsible for risk arising for transaction since the time of successfully blocking the card and fully responsible for the financial risk arising after the time the card is locked.*

Điều 10/Article 10. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ/Tracing, handling the claim from cardholder

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu PBVN thực hiện tra soát./*If there is any mistake or any doubt about card transaction, the cardholder is entitled to send a tracing request to PBVN.*

1. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát/Method of receiving tracing request

Chủ thẻ có thể yêu cầu tra soát giao dịch theo 02 hình thức sau đây:/*The cardholder can send tracing request via 02 methods as follows:*

- Đến Đơn vị kinh doanh gần nhất của PBVN hoàn thành mẫu đơn yêu cầu tra soát, khiếu nại./*To come to nearest BUs of PBVN and submit the tracing request form.*
- Gọi điện thoại liên hệ đến số điện thoại **1800-599-930** để yêu cầu tra soát, khiếu nại sau đó bổ sung thêm giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PBVN cung cấp trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức cho việc xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của ngân hàng. Yêu cầu tra soát qua điện thoại của chủ thẻ được ngân hàng ghi âm để đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà chủ thẻ đã cung cấp cho ngân hàng./*To call the hotline of PBVN at the number 1800-599-930 for tracing, then to supplement a written tracing request as the format of PBVN and to send to PBVN within 03 working days. Such written request is official evidence for handling tracing request, complaint of PBVN. Tracing request via call centre shall be recorded by PBVN for confirmation of information provided by cardholder.*

2. Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại/Time frame for sending ATM card claim

Thời gian hợp lệ cho chủ thẻ gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản tối đa 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch./*Written Domestic Debit card claim must be sent to PBVN within maximum 100 days from date of transaction.*

3. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN/*Time frame for PBVN's handling and answering Card claim.*

PBVN có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý ngay các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng. Thời hạn tối đa để xử lý tra soát, khiếu nại và trả lời khách hàng kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng được quy định như sau: *PBVN is responsible for receiving, processing or coordinating to process cardholder's Card claim, complaint. The maximum time for processing and answering the claim of customer from the date of receiving the first tracing request, complaint is regulated as follows:*

- Đối với giao dịch ATM nội mạng/*for internal ATM transaction*: tối đa không quá 05 ngày làm việc/*not exceeding 05 working days*
- Đối với giao dịch ATM ngoại mạng (trừ các giao dịch quốc tế)/*for inter bank ATM transaction (except the international transaction)*: tối đa không quá 07 ngày làm việc/*not exceeding 07 working days*
- Đối với các giao dịch thẻ khác/*for other card transaction*: tối đa không quá 45 ngày làm việc/*not exceeding 45 working days.*

4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại/*Handling result of Card claim*

Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày PBVN thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ, PBVN sẽ 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 phát hành thẻ ghi nợ nội địa của PBVN. *Within maximum 05 working days from the date of announcement about result of tracing request, PBVN shall indemnify cardholder in accordance with Agreement and prevailing regulations for the losses accrued not by mistake of the cardholder and/or not be force majeure cases agreed on contract for issuance of Domestic Debit card.*

Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, đơn vị chấp nhận thẻ), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho PBVN theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật. *In case that losses occurred by mistake of relevant parties (Card payment organisation, Circuit transfer organisation, International card organisation, Card transferring unit), incorrect party shall indemnify PBVN for such losses as per agreement among parties in accordance with prevailing regulations;*

Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng này mà PBVN vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PBVN sẽ thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi hoàn thành việc tra soát và có được kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. *In case that PBVN still cannot define the reason upon exceeding the time limit to handle tracing request, complaint, PBVN shall make an agreement with cardholder within 15 following working days on method of handling until having the final decision of authorized agency which clearly defines mistakes and responsibilities for each parties.*

Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PBVN thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa

bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, PBVN thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại./If criminal signs are detected, PBVN shall notify authority agencies in accordance with Criminal Procedure Code and report to State Bank of Vietnam (Payment Department, Branch of the State Bank at province, city); and simultaneously make written notice card holder about status of handling tracing request, complaint. Processing of tracing request, complaint belongs to authority agencies. If no criminal factor announced by authority agencies, PBVN shall reach an agreement with cardholder on the solution of handling the tracing request, complaint within 15 working days from the date of authority agencies' investigation conclusion.

Trường hợp PBVN, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật./If PBVN, customer and relevant parties cannot reach the agreement and/or do not agree with the resolution of the trace request, complaint then the conflict settlement will be implement in accordance with legal stipulations.

Điều 11/Article 11. Các trường hợp bất khả kháng/The force majeure cases

Sự kiện bất khả kháng là sự kiện 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 như hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ về các hoạt động liên quan đến tài khoản Ngân hàng và các sự kiện bất khả kháng khác./An event of force majeure is an event which occurs in an objective manner which is not foreseen and not able to be remedied by all possible means necessary and admissible measures being taken such as fire, flood, earthquake, tsunami, war, riot, embargo and other force majeure cases.

Điều 12/Article 12. 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 việc sửa đổi này trên trang Web của PBVN và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho Chủ thẻ qua một trong các phương tiện mà chủ thẻ đăng ký với Ngân hàng: gửi bưu điện, email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của Chủ thẻ 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 the right to make amendment and supplement to the terms and conditions of issuance and utilization of PBVN card if necessary. PBVN will announce these changes in PBVN's website and/or the mass communication media and/or directly inform cardholder via one of the following methods which is registered with the bank: post, email, home phone, SMS to cell phone of cardholder 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 of using PBVN card after the effective time of these changes means that cardholder 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 comply with the legal provision for the issues not stipulated in these terms and conditions.*