

Điều khoản sử dụng Thẻ Đa Năng Đông Á (có hiệu lực từ ngày 01/12/2007)

Điều khoản sử dụng thẻ Đa năng Đông Á (gọi tắt là ĐIỀU KHOẢN NÀY) là toàn bộ các quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng TMCP Đông Á và khách hàng sử dụng thẻ đa năng Đông Á được qui định dưới đây.

Điều 1 GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1.1 **Ngân hàng TMCP Đông Á** (gọi tắt là DAB): là ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ; có hệ thống bao gồm Hội sở, Sở giao dịch, Chi nhánh và Phòng giao dịch trên toàn lãnh thổ Việt Nam.

1.2 **Thẻ Đa Năng Đông Á** (gọi tắt là Thẻ) là loại thẻ ghi nợ do DAB phát hành, được sử dụng và thanh toán trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam. Thẻ có thời hạn hiệu lực sử dụng được ghi trên Thẻ và phụ thuộc vào hiệu lực của ĐIỀU KHOẢN NÀY.

1.3 **Chủ thẻ** là cá nhân yêu cầu cấp Thẻ và được DAB cấp Thẻ để sử dụng, trong đó bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Chủ thẻ có tên được in trên Thẻ.

1.4 **Chủ thẻ chính** là chủ Tài khoản thẻ và là người đứng tên trên Giấy đăng ký sử dụng Thẻ.

1.5 **Chủ thẻ phụ** là người được cấp thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ chính và được sử dụng tiền trong Tài khoản của Chủ thẻ chính theo hạn mức mà Chủ thẻ chính cho phép. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ với Chủ thẻ chính.

1.6 **Tài khoản thẻ** là Tài khoản của Chủ thẻ chính được mở tại DAB với mục đích gửi tiền, rút tiền và thực hiện các giao dịch thanh toán. Tài khoản này do DAB quản lý.

1.7 **Đại lý chấp nhận thẻ** (viết tắt là ĐLCNT) là các tổ chức hoặc cá nhân có ký hợp đồng với DAB chấp nhận ứng tiền mặt hoặc chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng Thẻ.

1.8 **Máy giao dịch tự động** (gọi tắt là ATM) là thiết bị được lắp đặt bởi DAB hoặc các tổ chức khác có tham gia cùng hệ thống kết nối với DAB để phục vụ Chủ thẻ trong các giao dịch rút tiền mặt hoặc / và một số dịch vụ khác được cung cấp trên ATM.

1.9 **Hệ thống giao dịch của DAB** (gọi tắt là Hệ thống DAB) bao gồm Sở giao dịch, Chi nhánh, Phòng giao dịch, các đơn vị do DAB uỷ quyền, các ĐLCNT, các hệ thống có kết nối với DAB, hệ thống ATM và các hệ thống giao dịch khác trên toàn lãnh thổ Việt Nam.

1.10 **Mã số xác định Chủ thẻ** (gọi tắt là PIN) là mã số mật cá nhân do Chủ thẻ chọn và thay đổi sau khi nhận được mã số mật do hệ thống phần mềm DAB khởi tạo lần đầu cho mỗi Thẻ để sử dụng trên ATM và / hoặc trên các thiết bị đọc thẻ khác.

1.11 **Giao dịch liên quan đến Tài khoản thẻ** (gọi tắt là giao dịch thẻ) là việc Chủ thẻ thực hiện giao dịch tại Hệ thống DAB.

1.12 **Phí dịch vụ liên quan đến Thẻ và Tài khoản thẻ** là các khoản phí mà Chủ thẻ thanh toán cho DAB khi sử dụng Thẻ và thực hiện các giao dịch thẻ. Mức phí, loại phí sẽ do DAB quy định theo từng thời điểm.

1.13 **Thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý** là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử phù hợp với qui định về giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu trong Luật giao dịch điện tử.

1.14 **Chứng từ giao dịch liên quan đến Tài khoản thẻ** là bất kỳ giấy tờ, chứng từ nào có chữ ký của Chủ thẻ hay của người khác được Chủ thẻ ủy quyền; hoặc giao dịch có sử dụng số PIN; hoặc bất cứ thông điệp dữ liệu nào có giá trị pháp lý do Chủ thẻ gửi đến DAB xác nhận việc thực hiện giao dịch thẻ.

1.15 **Giấy tờ tùy thân** bao gồm chứng minh nhân dân, hộ chiếu và chứng minh quân đội còn thời hạn hiệu lực được DAB chấp nhận sử dụng trong các giao dịch thẻ.

Điều 2 ĐỒNG TIỀN GIAO DỊCH – LÃI SUẤT – PHÍ DỊCH VỤ

2.1 Đồng tiền giao dịch:

Đồng tiền để thực hiện giao dịch thẻ là đồng Việt Nam. Trường hợp có khoản báo có bằng ngoại tệ vào Tài khoản thẻ của Chủ thẻ, DAB sẽ tự động chuyển đổi sang đồng Việt Nam theo tỷ giá do DAB ban hành tại thời điểm báo có.

2.2 Lãi suất:

Số dư có trong Tài khoản của thẻ Chủ thẻ sẽ được tính lãi theo lãi suất quy định của DAB tùy từng thời điểm. Tiền lãi được nhập vào vốn theo định kỳ hàng tháng.

2.3 Phí dịch vụ:

Căn cứ vào dịch vụ mà Chủ thẻ đã đăng ký và sử dụng, DAB được quyền thu phí theo biểu phí dịch vụ của DAB tùy từng thời điểm. Phí thường niên được thu dựa trên thời hạn có hiệu lực của Thẻ.

Việc thay đổi các loại phí và biểu phí dịch vụ sẽ được DAB thông báo trước cho Chủ thẻ qua các phương tiện thông tin đại chúng hoặc website chính thức của DAB và được niêm yết tại DAB. Chủ thẻ có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi có sự thay đổi trên. Trong trường hợp Chủ thẻ không có phản hồi trong thời hạn được qui định trong thông báo, DAB sẽ mặc nhiên xem đó là sự đồng ý của Chủ thẻ.

Điều 3 QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

3.1 Quyền của Chủ thẻ

3.1.1 Chủ thẻ được quyền sử dụng Thẻ để giao dịch tại Hệ thống DAB.

3.1.2 Số tiền mặt được rút tối đa tại các ATM là **20 (hai mươi) triệu đồng/ngày**, tại các ĐLCNT (có ứng tiền mặt) là **10 (mười) triệu đồng/ngày**.

3.1.3 Chủ thẻ được quyền khiếu nại với DAB trong quá trình sử dụng các dịch vụ liên quan đến Tài khoản thẻ nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.

Thời hiệu khiếu nại được tính từ ngày phát sinh giao dịch:

- a. Trong vòng **30 (ba mươi) ngày** đối với giao dịch gửi tiền vào ATM;
- b. Trong vòng **45 (bốn mươi lăm) ngày** đối với các giao dịch khác (trừ giao dịch theo điểm (a) khoản này).

3.1.4 Chủ thẻ chính có quyền đề nghị DAB mở Thẻ phụ và chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ.

3.1.5 Chủ thẻ có quyền tự thay đổi số PIN hoặc yêu cầu DAB cấp lại số PIN mới.

3.1.6 Chủ thẻ có quyền đề nghị DAB cấp lại Thẻ mới khi Thẻ hết hạn sử dụng, hoặc do Thẻ bị hư, thất lạc / mất cắp hoặc nghi ngờ Thẻ bị lợi dụng. Khi Chủ thẻ đề nghị cấp lại Thẻ mới, DAB sẽ giữ lại Thẻ cũ trừ trường hợp Thẻ cũ bị thất lạc.

3.1.7 Chủ thẻ được mở một Tài khoản thẻ tại DAB để thực hiện giao dịch. Nếu Chủ thẻ có sự gian lận trong việc sử dụng các giấy tờ tùy thân để mở hơn một Tài khoản thẻ, DAB có quyền chấm dứt việc sử dụng Tài khoản thẻ của Chủ thẻ mà không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào của Chủ thẻ; đồng thời Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thiệt hại phát sinh đối với bên thứ ba (nếu có).

3.2. Trách nhiệm của Chủ thẻ :

3.2.1 Bảo quản Thẻ và bảo mật số PIN. Chủ thẻ phải thay đổi ngay số PIN khi được DAB cung cấp. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ, hoặc tiết lộ số PIN cho người không được uỷ quyền.

Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm tài chính sau cùng về các giao dịch do Chủ thẻ phụ thực hiện.

3.2.2 Ngay khi phát hiện Thẻ bị lộ số PIN, bị thất lạc / mất cắp hoặc nghi ngờ bị lợi dụng, Chủ thẻ phải lập tức thông báo trực tiếp tại DAB hoặc bằng điện thoại đến Trung tâm dịch vụ khách hàng 1900545464. Trong vòng **24 (hai mươi bốn) giờ làm việc** kể từ khi DAB tiếp nhận thông tin ban đầu, Chủ thẻ phải trực tiếp đến DAB để xác nhận bằng văn bản hoặc gửi thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý đến DAB.

Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tài chính đối với tất cả các giao dịch thẻ được thực hiện trước khi Chủ thẻ có văn bản xác nhận trực tiếp tại DAB hoặc DAB nhận được thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý do Chủ thẻ gửi đến.

Trường hợp sau khi đã thông báo cho DAB mà Chủ thẻ tìm lại được Thẻ bị lộ số PIN hoặc bị thất lạc / mất cắp, Chủ thẻ phải đến DAB làm thủ tục để kích hoạt lại Thẻ. Việc kích hoạt Thẻ chỉ có giá trị trong vòng **30 (ba mươi) ngày** kể từ ngày Chủ thẻ thông báo đến DAB. Quá thời hạn này, để tiếp tục sử dụng Thẻ thì Chủ thẻ phải thực hiện thủ tục cấp lại Thẻ mới.

3.2.3 Trường hợp gửi tiền vào ATM, Chủ thẻ phải thực hiện chính xác quy trình gửi tiền do DAB qui định và kiểm tra lại số dư Tài khoản thẻ sau **24 (hai mươi bốn) giờ làm việc** kể từ lúc gửi tiền; đồng thời lưu giữ Biên lai giao dịch thẻ để đối chiếu khi cần thiết.

3.2.4 Xuất trình Thẻ khi thực hiện giao dịch trên Tài khoản thẻ.

Trường hợp thực hiện giao dịch bằng Thẻ có giá trị từ **50 (năm mươi) triệu đồng** trở lên, Chủ thẻ phải xuất trình thêm giấy tờ tùy thân.

Trường hợp không có Thẻ khi giao dịch, Chủ thẻ phải lập Giấy đề nghị giao dịch và xuất trình giấy tờ tùy thân.

3.2.5 Có trách nhiệm đến nhận thẻ trong vòng **90 (chín mươi) ngày** kể từ ngày đăng ký mở Tài khoản thẻ. Sau khoảng thời gian này, DAB sẽ vô hiệu hóa Thẻ đã phát hành và được quyền thu các khoản phí liên quan (phí phát hành, phí thường niên...) đến Thẻ đó.

3.2.6 Chủ thẻ chịu trách nhiệm toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các giao

dịch thẻ được thực hiện do sai sót của Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ không thực hiện đúng các nghĩa vụ theo ĐIỀU KHOẢN NÀY.

- 3.2.7 Có trách nhiệm hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng Thẻ khi DAB có yêu cầu.
- 3.2.8 Cam kết không sử dụng Tài khoản thẻ để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.

Điều 4 QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG ĐÔNG Á

4.1 Quyền của DAB

- 4.1.1 DAB và các ĐLCNT có quyền kiểm tra chữ ký và giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ khi thực hiện các giao dịch.
- 4.1.2 Có quyền tự động thu hồi các khoản nợ của Chủ thẻ tại DAB phù hợp qui định pháp luật.

Trường hợp Chủ thẻ không đề nghị DAB cấp lại Thẻ mới và tài khoản thẻ không hoạt động trong **vòng 06 (sáu) tháng** kể từ ngày Thẻ đang sử dụng hết hiệu lực, DAB sẽ gửi thư thông báo đến Chủ thẻ theo địa chỉ liên lạc hoặc nhắn tin theo số điện thoại được cập nhật mới nhất. Sau **15 (mười lăm) ngày** tính từ ngày DAB gửi thông báo, nếu Chủ thẻ không đến DAB để tắt toán Tài khoản thẻ thì DAB sẽ tự động tắt toán Tài khoản thẻ và chuyển số dư sang Tài khoản phải trả và không trả lãi cho số dư này.

Trường hợp số dư của Tài khoản thẻ không đủ để thanh toán các khoản nợ tại DAB, DAB sẽ duy trì Tài khoản của Chủ thẻ trong hệ thống và thu hồi nợ ngay khi có giao dịch phát sinh trên Tài khoản thẻ. Chủ thẻ chỉ được cấp thẻ mới khi hoàn tất thanh toán các khoản nợ tại DAB.

- 4.1.3 Có quyền thu thập thông tin từ các cá nhân, tổ chức khác về Chủ thẻ khi đề nghị phát hành thẻ; và có quyền từ chối các yêu cầu không hợp lý của Chủ thẻ dựa trên các bằng chứng xác thực về sự cần thiết phải có sự từ chối trên.
- 4.1.4 Có quyền áp dụng các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ (bao gồm ngăn chặn giao dịch thẻ, tạm ngưng việc sử dụng Thẻ và / hoặc thu hồi Thẻ) khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Phát hiện có giao dịch không do Chủ thẻ hoặc người được ủy quyền thực hiện; hoặc
 - Phát hiện Thẻ giả; hoặc
 - Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của DAB về việc sử dụng Thẻ; hoặc
 - Trong trường hợp số tiền trong Tài khoản thẻ của Chủ thẻ đang bị khiếu nại có căn cứ; hoặc
 - Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo qui định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

Bất kỳ trường hợp nào được nêu trên sẽ không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Chủ thẻ đối với DAB được quy định trong ĐIỀU KHOẢN NÀY.

4.2 Trách nhiệm của DAB

- 4.2.1 Giải quyết nhanh chóng các yêu cầu, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Tài khoản thẻ tối đa trong vòng **15 (mười lăm) ngày làm việc**.
- 4.2.2 Cam kết đảm bảo sự trung thực trong việc kiểm đếm số tiền được Chủ thẻ tin cậy gửi vào ATM. DAB sẽ báo có vào Tài khoản thẻ số tiền thực, đủ tiêu chuẩn lưu thông mà DAB thực đếm trong vòng **24 (hai mươi bốn) giờ làm việc**. DAB sẽ thông báo cho Chủ thẻ và lập biên bản xử lý hay thu hồi số tiền không đủ tiêu chuẩn lưu thông hoặc tiền giả.
- 4.2.3 Cam kết bảo mật tất cả các thông tin của Chủ thẻ được lưu tại DAB.
- 4.2.4 Có trách nhiệm khoá Thẻ khi nhận được thông báo ban đầu của Chủ thẻ về việc Thẻ bị lộ số PIN, Thẻ bị thất lạc / mất cắp hoặc nghi ngờ bị lợi dụng với điều kiện Chủ thẻ cung cấp chính xác thông tin do DAB yêu cầu.
- 4.2.5 Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ khách hàng tối đa trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng Tài khoản thẻ, trừ những yêu cầu nằm ngoài khả năng của DAB (như sự cố do lỗi của Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi của bên thứ ba không liên quan đến DAB hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Chủ thẻ).
- 4.2.6 Có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ yêu cầu nào bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

ĐIỀU 5: THAY THẺ, CẤP LẠI THẺ, CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ

- 5.1 Việc cấp lại Thẻ mới theo Điều 3.1.6 ĐIỀU KHOẢN NÀY sẽ không ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của các bên được quy định trong ĐIỀU KHOẢN NÀY.
- 5.2 DAB có quyền đơn phương chấm dứt việc thực hiện ĐIỀU KHOẢN NÀY và phải thông báo trong vòng **07 (bảy) ngày** bằng văn bản cho Chủ thẻ, trừ trường hợp DAB phải thực hiện theo Điều 4.2.6 ĐIỀU KHOẢN NÀY.
- 5.3 Chủ thẻ có quyền đơn phương chấm dứt việc thực hiện ĐIỀU KHOẢN NÀY và phải thông báo trước tối thiểu **07 (bảy) ngày** bằng văn bản cho DAB. DAB sẽ ngưng cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ khi nhận được yêu cầu từ Chủ thẻ.
- 5.4 Việc chấm dứt thực hiện ĐIỀU KHOẢN NÀY của hai bên chỉ có hiệu lực pháp lý khi hai bên thực hiện xong nghĩa vụ tài chính với nhau; đồng thời Chủ thẻ phải hoàn trả cho DAB toàn bộ thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có).

ĐIỀU 6 CHỨNG CỨ XÁC ĐỊNH GIAO DỊCH THẺ

- 6.1 DAB được quyền dựa vào chứng từ giao dịch liên quan đến Tài khoản thẻ bất kỳ như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch thẻ do chính Chủ thẻ hoặc người được ủy quyền thực hiện.
- 6.2 Bất kỳ thay đổi nội dung ĐIỀU KHOẢN NÀY, các phụ kiện khác (nếu có) hoặc các thông báo, yêu cầu khác sẽ được DAB thông báo trước cho Chủ thẻ bằng cách niêm yết tại Hệ thống DAB; hoặc công bố trên website chính thức của DAB và các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 7 CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

- 7.1 DAB không chịu trách nhiệm với Chủ thẻ những thiệt hại hay mất mát do:

7.2.1 ĐLCNT từ chối giao dịch thẻ với các lý do sau:

- a. Phát hiện có giao dịch không do Chủ thẻ hoặc người được ủy quyền thực hiện; hoặc
- b. Nghi ngờ hoặc phát hiện Thẻ giả, Thẻ bị hư hỏng không truy xuất được thông tin do lỗi bảo quản của Chủ thẻ; hoặc
- c. Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của DAB về việc sử dụng Thẻ.

7.2.2 DAB thực hiện chậm trễ hay không thực hiện được trách nhiệm của mình theo ĐIỀU KHOẢN NÀY do thiên tai, hoả hoạn, sự cố điện, sự cố viễn thông; hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài sự kiểm soát thận trọng của DAB.

7.2 DAB không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ.

Điều 8 THÔNG BÁO THAY ĐỔI ĐIỀU KHOẢN - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

8.1 DAB có quyền thay đổi nội dung ĐIỀU KHOẢN NÀY vào thời gian bất kỳ bằng cách thông báo trước cho Chủ thẻ theo các cách thức quy định tại Điều 6.2 ĐIỀU KHOẢN NÀY. Hiệu lực thay đổi ĐIỀU KHOẢN NÀY sẽ căn cứ vào nội dung của thông báo.

8.2 Trong trường hợp có tranh chấp giữa Chủ thẻ và DAB mà không thể giải quyết được bằng thương lượng hòa giải, tranh chấp sẽ được đưa ra cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo luật pháp Việt Nam.

Điều 9 QUY ĐỊNH CHUNG

9.1 DAB và Chủ thẻ cam kết thực hiện đúng, đầy đủ ĐIỀU KHOẢN NÀY và các quy định khác có liên quan do DAB ban hành.

9.2 Toàn bộ nội dung của ĐIỀU KHOẢN NÀY sẽ có hiệu lực kể từ ngày Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ (nếu có) ký tên trên Giấy đăng ký sử dụng thẻ đến khi chấm dứt sử dụng Thẻ theo đúng qui định tại ĐIỀU KHOẢN NÀY.

9.3 ĐIỀU KHOẢN NÀY được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản.

