

## ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG THẺ ĐA NĂNG ĐÔNG Á

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 quy định dưới đây.

### ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ:

- 1.1. Ngân hàng TMCP Đông Á** (gọi tắt là DongA Bank): là ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ.
- 1.2. Thẻ Đa năng Đông Á** (gọi tắt là Thẻ): là loại thẻ ghi nợ do DongA Bank 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.
- 1.3. Chủ thẻ:** là cá nhân yêu cầu cấp Thẻ và được DongA Bank 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 và các loại giao dịch mà DongA Bank hoặc Chủ thẻ chính cho phép. Chủ thẻ phụ chỉ được thực hiện giao dịch bằng Thẻ. Chủ thẻ phụ phải xuất trình thẻ và Giấy tờ tùy thân khi có yêu cầu và chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ với Chủ thẻ chính.
- 1.6. Tài khoản thẻ:** là tài khoản tiền gửi thanh toán VND của Chủ thẻ chính được mở tại DongA Bank với mục đích gửi tiền, rút tiền và thực hiện các giao dịch thanh toán. Tài khoản này do DongA Bank 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 DongA Bank hoặc ngân hàng thanh toán thẻ khác 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 DongA Bank hoặc các tổ chức khác có tham gia cùng hệ thống kết nối với DongA Bank 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 DongA Bank** (gọi tắt là Hệ thống DongA Bank): bao gồm Sở giao dịch, Chi nhánh, Phòng giao dịch, các đơn vị do DongA Bank ủy quyền, hệ thống ATM, POS của DongA Bank/của các ngân hàng khác chấp nhận giao dịch, các ĐLCNT, các hệ thống có kết nối với hệ thống của DongA Bank để chấp nhận giao dịch 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 DongA Bank khởi tạo lần đầu cho mỗi Thẻ nhằm sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ. Trong giao dịch điện tử, số PIN được coi là chữ ký của chủ thẻ và chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
- 1.11. Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hóa đơn, hàng hóa, dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác được chủ thẻ thực hiện tại hệ thống DongA Bank.
- 1.12. Giao dịch liên quan đến Tài khoản thẻ** (gọi tắt là giao dịch): là các giao dịch được Chủ thẻ thực hiện trên Tài khoản thẻ tại Hệ thống DongA Bank
- 1.13. Phí dịch vụ liên quan đến Thẻ và Tài khoản thẻ:** là các khoản phí mà Chủ thẻ thanh toán cho DongA Bank khi sử dụng Thẻ và thực hiện các giao dịch thẻ. Mức phí, loại phí sẽ do DongA Bank quy định theo từng thời điểm.
- 1.14. 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 quy định về giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu tại từng thời kỳ của DongA Bank.
- 1.15. 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 DongA Bank xác nhận việc thực hiện giao dịch thẻ và giao dịch liên quan đến Tài khoản thẻ
- 1.16. Giấy tờ tùy thân:** bao gồm chứng minh nhân dân, hộ chiếu và chứng minh quân đội còn thời hạn hiệu lực được DongA Bank chấp nhận sử dụng trong các giao dịch thẻ và giao dịch liên quan đến Tài khoản thẻ.
- 1.17. Thư điện tử quảng cáo, tin nhắn quảng cáo:** là thư điện tử, tin nhắn nhằm giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ của DongA Bank và các đối tác phối hợp của DongA Bank đến khách hàng.

### 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 và các giao dịch liên quan đến tài khoản thẻ là đồng Việt Nam. Trường hợp Chủ thẻ gửi tiền là ngoại tệ và/hoặc có khoản báo có bằng ngoại tệ vào Tài khoản thẻ của Chủ thẻ, DongA Bank sẽ tự động chuyển đổi sang đồng Việt Nam theo tỷ giá do DongA Bank ban hành tại thời điểm quy đổi (tỷ giá được niêm yết trên các phương tiện thông tin hoặc được thông báo trên thiết bị nạp tiền ABC/TK21/H68NL).

## 2.2. Lãi suất:

Số dư có trong Tài khoản, Chủ thẻ sẽ được tính lãi theo lãi suất quy định của DongA Bank 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, DongA Bank được quyền thu phí theo biểu phí dịch vụ của DongA Bank 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 DongA Bank thông báo trước cho Chủ thẻ qua các phương tiện thông tin đại chúng hoặc website chính thức của DongA Bank và được niêm yết tại DongA Bank. 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 quy định trong thông báo, DongA Bank 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 sử dụng một trong các loại giấy tờ tùy thân để mở một tài khoản thẻ tại DongA Bank để thực hiện các giao dịch. Sử dụng Thẻ/Tài khoản thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ tại Hệ thống DongA Bank
- 3.1.2. Chủ tài khoản thẻ có thể ủy quyền cho người khác thực hiện giao dịch thẻ và/hoặc giao dịch liên quan đến tài khoản thẻ.
- 3.1.3. Việc ủy quyền được thực hiện tại cơ quan có thẩm quyền hoặc tại ngân hàng theo thủ tục về ủy quyền của ngân hàng với thông tin và chữ ký của người ủy quyền và người được ủy quyền. Chủ tài khoản thẻ chỉ có thể ủy quyền cho một người được ủy quyền.
- 3.1.4. 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.
- 3.1.5. Chủ thẻ được quyền khiếu nại với DongA Bank 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.
- 3.1.6. Chủ thẻ được quyền khiếu nại tối đa 03 (ba) lần đối với một sự việc/vấn đề
  - Lần 1: tối đa không quá 30 (ba mươi) ngày đối với giao dịch gửi tiền vào máy ATM, hoặc tối đa không quá 45 (bốn mươi lăm) ngày đối với các giao dịch khác kể từ ngày phát sinh giao dịch thẻ hoặc ngày phát sinh vấn đề mà chủ thẻ khiếu nại.
  - Lần 2: tối đa không quá 05 (năm) ngày kể từ ngày Chủ thẻ nhận được kết quả phản hồi lần 01 từ DongA Bank.
  - Lần 3: Tối đa không quá 05 (năm) ngày kể từ ngày Chủ thẻ nhận được kết quả phản hồi lần 02 từ DongA Bank.
- 3.1.7. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị DongA Bank mở Thẻ phụ và chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ. Chỉ Chủ thẻ chính mới có quyền đề nghị ngân hàng thực hiện các yêu cầu liên quan đến thẻ phụ, ngoại trừ một số yêu cầu sau đây cho phép chủ thẻ phụ đề nghị thực hiện đối với thẻ phụ của chính mình: thay thẻ bị hư/ mất thẻ; nhận và đề nghị kích hoạt thẻ vừa nhận trong trường hợp thẻ gia hạn/thẻ thay thế/thẻ phát hành lần đầu; khóa thẻ; khóa dịch vụ thanh toán trên Internet; giảm hạn mức giao dịch. Trong trường hợp cần chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ, hoặc thay đổi quyền sử dụng của Chủ thẻ phụ, Chủ thẻ chính phải thông báo cho DongA Bank bằng văn bản.
- 3.1.8. Chủ thẻ có quyền tự thay đổi số PIN nhiều lần. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu DongA Bank cấp lại số PIN mới cho thẻ chính và thẻ phụ (nếu có).
- 3.1.9. Chủ thẻ có quyền đề nghị DongA Bank 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, DongA Bank sẽ giữ lại Thẻ cũ trừ trường hợp Thẻ cũ bị thất lạc.
- 3.1.10. Trường hợp sau khi đã đề nghị DongA Bank khóa thẻ mà Chủ thẻ tìm lại được Thẻ, Chủ thẻ phải đến DongA Bank để đề nghị kích hoạt lại Thẻ. Nếu sau 30 (ba mươi) ngày Chủ thẻ không đề nghị kích hoạt thẻ, thẻ không còn giá trị sử dụng và Chủ thẻ phải làm thủ tục cấp lại thẻ mới, có thu phí làm lại thẻ.
- 3.1.11. Nếu Chủ thẻ có sự gian lận trong việc sử dụng các giấy tờ tùy thân để mở hơn một Tài khoản thẻ, DongA Bank 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 sang số PIN của Chủ thẻ từ số PIN của DongA Bank cung cấp (là mã số mật do hệ thống phần mềm của DongA Bank khởi tạo cho mỗi thẻ) ngay sau khi nhận thẻ hoặc sau mỗi lần yêu cầu DongA Bank cấp lại PIN mới.  
Chủ thẻ chính có trách nhiệm hướng dẫn sử dụng và bảo quản thẻ, tài khoản thẻ cho người được ủy quyền và chủ thẻ phụ (nếu có). Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm tài chính sau cùng về các giao dịch do Chủ thẻ phụ và người được ủy quyền thực hiện.
- 3.2.2. Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau của Thẻ ngay khi nhận Thẻ và giống với chữ ký mẫu đã đăng ký với DongA Bank. Khi thực hiện giao dịch tại DongA Bank/ĐLCNT/Đơn vị do DongA Bank ủy quyền, Chủ thẻ phải ký chứng từ giao dịch liên quan đến Thẻ giống với chữ ký mẫu đã đăng ký trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
- 3.2.3. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của Chủ thẻ và các giao dịch khác mà DongA Bank cung cấp được các bằng chứng về việc Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.

- 3.2.4. 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 DongA Bank hoặc bằng điện thoại đến Trung tâm dịch vụ khách hàng 1900545464. Trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ làm việc kể từ khi DongA Bank tiếp nhận thông tin ban đầu, Chủ thẻ phải trực tiếp đến DongA Bank để xác nhận bằng văn bản hoặc gửi thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý theo quy định của DongA Bank tại từng thời kỳ.
- 3.2.5. 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 DongA Bank hoặc DongA Bank nhận được thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý do Chủ thẻ gửi đến.
- 3.2.6. Trường hợp gửi tiền tại máy ATM, Chủ thẻ phải thực hiện chính xác quy trình gửi tiền, mệnh giá, loại tiền, số lượng do DongA Bank quy định và kiểm tra lại số dư Tài khoản thẻ ngay sau khi hoàn tất giao dịch. Trường hợp có sai sót, Chủ thẻ thông báo ngay với DongA Bank hoặc chậm nhất trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ lúc gửi tiền; đồng thời lưu giữ Biên lai giao dịch thẻ để đối chiếu khi cần thiết.
- 3.2.7. Chủ thẻ phải xuất trình Thẻ và giấy tờ tùy thân (có thông tin thể hiện số giấy tờ tùy thân trùng khớp với thông tin đăng ký sử dụng thẻ) khi thực hiện giao dịch tại DongA Bank /ĐLCNT/Đơn vị do DongA Bank ủy quyền (khi có yêu cầu) đối với mọi giá trị giao dịch. Trường hợp chủ thẻ không mang theo thẻ khi thực hiện giao dịch tại Ngân hàng/Đơn vị do DongA Bank ủy quyền, chủ thẻ chính phải lập thêm Giấy đề nghị giao dịch. Khi ủy quyền cho người khác sử dụng, người được ủy quyền phải xuất trình thẻ, giấy tờ tùy thân và Giấy ủy quyền để thực hiện các loại giao dịch tại ngân hàng trong phạm vi được ủy quyền. Chủ thẻ có trách nhiệm cập nhật bằng văn bản khi có thay đổi về thông tin ủy quyền liên quan đã cung cấp cho ngân hàng.
- 3.2.8. Chủ thẻ có trách nhiệm đến nhận thẻ trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày đăng ký mở thẻ. Sau khoảng thời gian này, DongA Bank 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.
- 3.2.9. Chủ thẻ không được cho thuê, cho mượn tài khoản, chuyển nhượng Tài khoản thẻ/Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, hoặc tiết lộ số PIN cho người không được ủy quyền.
- 3.2.10. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho DongA Bank theo yêu cầu của DongA Bank và đồng ý để DongA Bank tự động thu hồi đối với các khoản mà Chủ thẻ rút và/hoặc nhận thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi có nhầm tài khoản ... mà không đúng với số dư thực có trên tài khoản và Chủ thẻ không chứng minh số tiền đó thuộc quyền sở hữu hợp pháp của mình.
- 3.2.11. 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.
- 3.2.12. Có trách nhiệm hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc mở tài khoản, phát hành và sử dụng Thẻ khi DongA Bank có yêu cầu.
- 3.2.13. Cam kết không sử dụng Tài khoản thẻ để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
- 3.2.14. Khi thẻ hết hiệu lực, nếu chủ thẻ không đề nghị DongA Bank cấp lại thẻ mới và tài khoản thẻ không phát sinh giao dịch trong vòng 06 tháng kể từ ngày Thẻ đang sử dụng hết hiệu lực, DongA Bank sẽ gửi thông báo đến Chủ thẻ theo địa chỉ liên lạc hoặc nhắn tin theo số điện thoại được cập nhật mới nhất. Sau 15 ngày tính từ ngày DongA Bank gửi thông báo, nếu Chủ thẻ không đến DongA Bank để tắt toán tài khoản thẻ, DongA Bank sẽ tự động tắt toán Tài khoản thẻ, chuyển số dư sang tài khoản phải trả và không trả lãi cho số dư này. Nếu tài khoản đã được tắt toán, KH có nhu cầu sử dụng thẻ và tài khoản, KH phải thực hiện thủ tục cấp lại thẻ mới.

## **ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA DONGA BANK**

### **4.1. Quyền của DongA Bank**

- 4.1.1. DongA Bank, các ĐLCNT và các Đơn vị được DongA Bank ủy quyền có quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp thông tin và tài liệu cần thiết, có quyền kiểm tra chữ ký và giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ khi thực hiện các giao dịch.
- 4.1.2. Được quyền ghi nợ tài khoản của Chủ thẻ giá trị các giao dịch thẻ và các khoản phí theo biểu phí hiện hành theo từng thời điểm.
- 4.1.3. Được quyền từ chối giao dịch nếu số dư khả dụng của tài khoản không đủ để thanh toán hoặc vượt hạn mức quy định.
- 4.1.4. Được quyền giới hạn hạn mức giao dịch tối đa/ngày của chủ thẻ tại các ĐLCNT và thực hiện các yêu cầu đối với Chủ thẻ khi Chủ thẻ muốn tăng hạn mức giao dịch/ngày.
- 4.1.5. Được quyền xác định các loại giao dịch mà Chủ thẻ phụ có thể thực hiện.
- 4.1.6. Có quyền từ chối xử lý than phiền/khiếu nại của Chủ thẻ khi:
  - a. Than phiền/khiếu nại của Chủ thẻ không liên quan và/hoặc không thuộc thẩm quyền DongA Bank.
  - b. Than phiền/khiếu nại của Chủ thẻ không liên quan và không phải là giao dịch của chính Chủ thẻ.
  - c. Chủ thẻ không hợp tác trong quá trình xử lý than phiền/khiếu nại.
  - d. Thời gian phản hồi từ chối than phiền/khiếu nại tối đa 03 (ba) ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại than phiền/khiếu nại từ Chủ thẻ.

- 4.1.7. Có quyền tự động thu hồi các khoản nợ của Chủ thẻ tại DongA Bank phù hợp quy định pháp luật bằng cách ghi nợ tài khoản thẻ hoặc phong tỏa số dư tối thiểu trên tài khoản.  
Trường hợp số dư của Tài khoản thẻ không đủ để thanh toán các khoản nợ tại DongA Bank, DongA Bank 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 DongA Bank.
- 4.1.8. 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.
- 4.1.9. 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, thay thế Thẻ) khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- a. Phát hiện có giao dịch không do Chủ thẻ hoặc người được ủy quyền thực hiện; hoặc
  - b. Phát hiện Thẻ giả; hoặc
  - c. Nhận được thông tin cảnh báo hoặc nghi ngờ Thẻ bị lộ thông tin; hoặc
  - d. Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của DongA Bank về việc sử dụng Thẻ; Chủ thẻ vi phạm các Quy định liên quan về mở và sử dụng thẻ của DongA Bank hoặc
  - e. Chủ thẻ không đủ năng lực hành vi dân sự để thực hiện giao dịch; hoặc
  - f. Trong trường hợp số tiền trong Tài khoản thẻ của Chủ thẻ đang bị khiếu nại có căn cứ; hoặc
  - g. Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- 4.1.10. Cung cấp thông tin của Chủ thẻ, bao gồm thông tin cá nhân và thông tin giao dịch theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; Chủ động phong tỏa tài khoản thẻ; Chủ động trích tiền tài khoản thẻ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; mà không cần thông báo trước với Chủ thẻ.
- 4.1.11. Có quyền gửi thông báo các hướng dẫn sử dụng, chương trình khuyến mãi, các thông báo liên quan đến các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến chủ thẻ qua các phương thức tin nhắn, email, thư tín...  
Bất kỳ trường hợp nào được nêu trên sẽ không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Chủ thẻ đối với DongA Bank được quy định trong Điều khoản này.

## 4.2. Trách nhiệm của DongA Bank:

- 4.2.1. Thời gian tối đa giải quyết các khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Tài khoản thẻ:
- a. Đối với giao dịch tại hệ thống DongA Bank:
    - Lần 1: Tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày DongA Bank nhận được đầy đủ thông tin khiếu nại từ Chủ thẻ
    - Lần 2: Tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày DongA Bank nhận được đầy đủ thông tin khiếu nại lần 02 từ Chủ thẻ.
    - Lần 3: Tối đa 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày DongA Bank nhận được đầy đủ thông tin khiếu nại lần 03 từ Chủ thẻ.
  - b. Đối với giao dịch tại hệ thống liên mạng: theo quy định của hệ thống liên mạng
- 4.2.2. Cam kết bảo mật tất cả các thông tin của Chủ thẻ được lưu tại DongA Bank.
- 4.2.3. Có trách nhiệm khóa 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 DongA Bank yêu cầu.
- 4.2.4. 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 DongA Bank (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 DongA Bank hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Chủ thẻ).
- 4.2.5. 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 3.1.9 Điều khoản này sẽ không ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của các bên được quy định trong Điều khoản này.
- 5.1. DongA Bank có quyền ngừng cung cấp dịch vụ về thẻ, sử dụng tài khoản thẻ của Chủ thẻ cũng như 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 sau khi DongA Bank ngừng cung cấp dịch vụ.
- 5.1. 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 DongA Bank. DongA Bank sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ khi nhận được yêu cầu từ Chủ thẻ.
- 5.1. Trước khi chấm dứt thực hiện Điều khoản này, hai bên thực hiện xong nghĩa vụ tài chính với nhau; đồng thời Chủ thẻ phải hoàn trả cho DongA Bank toàn bộ thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có).

## ĐIỀU 6. CHỨNG CỨ XÁC ĐỊNH GIAO DỊCH THẺ

- 6.1. DongA Bank được quyền dựa vào chứng từ giao dịch thẻ và 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.

## ĐIỀU 7. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

- 7.1. DongA Bank không chịu trách nhiệm với Chủ thẻ những thiệt hại hay mất mát do:
- 7.1.1. ĐLCNT từ chối giao dịch thẻ với các lý do sau:
- Phát hiện có giao dịch không do Chủ thẻ hoặc người được ủy quyền thực hiện; hoặc
  - 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
  - Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của DongA Bank về việc sử dụng Thẻ.
- 7.1.2. DongA Bank thực hiện chậm trễ hay không thực hiện được trách nhiệm của mình theo Điều khoản này do thiên tai, hỏa hoạn, sự cố điện, sự cố viễn thông.
- 7.2. DongA Bank không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Nếu giữa ĐLCNT và Chủ thẻ có phát sinh tranh chấp, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho DongA Bank.

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

- 8.1. DongA Bank 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 8.2 Điều khoản này. Hiệu lực thay đổi Điều khoản này sẽ căn cứ vào nội dung của thông báo.
- 8.2. Bất kỳ thay đổi nội dung Điều khoản này, các phụ kiện khác (nếu có) hoặc các thông báo, yêu cầu khác sẽ được DongA Bank thông báo trước cho Chủ thẻ bằng cách niêm yết tại Hệ thống DongA Bank; hoặc công bố trên website chính thức của DongA Bank và các phương tiện thông tin đại chúng.
- 8.3. Trong trường hợp có tranh chấp giữa Chủ thẻ và DongA Bank 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. DongA Bank và Chủ thẻ cam kết thực hiện đúng, đầy đủ Điều khoản này và các quy định mở và sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán do DongA Bank ban hành.
- 9.2. Các nội dung chưa được quy định tại điều khoản này thì sẽ được tuân theo Quy định mở và sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán VND tại DongA Bank do Ngân hàng TMCP Đông Á ban hành.
- 9.3. Chủ thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Điều khoản sử dụng Thẻ Đa năng Đông Á.
- 9.4. Điều khoản sử dụng Thẻ Đa năng Đông Á và Giấy Đăng ký sử dụng Thẻ Đa năng hợp thành một hợp đồng quy định quyền, nghĩa vụ của chủ thẻ và DongA Bank. Điều khoản sử dụng Thẻ Đa năng Đông Á là một bộ phận không tách rời của Giấy đăng ký sử dụng Thẻ Đa năng DongA Bank có hiệu lực kể từ ngày ký. Toàn bộ nội dung của Điều khoản này sẽ có hiệu lực kể từ ngày Chủ thẻ chính và các Chủ thẻ phụ (nếu có) ký tên trên Giấy đăng ký sử dụng thẻ đến khi chấm dứt sử dụng Thẻ theo đúng quy định tại Điều khoản này.

Ngân hàng TMCP Đông Á  
Tổng Giám Đốc

(Đã ký)

TRẦN PHƯƠNG BÌNH