



中国工商银行

INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LIMITED - CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Số: ngày tháng năm

Nội dung các điều kiện, điều khoản về phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng dưới đây (“Bản Điều Khoản & Điều kiện”) của Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - Chi nhánh Thành phố Hà Nội cùng với Đơn đề nghị phát hành Thẻ tín dụng này mà Khách hàng đã ký tạo thành một bản Hợp đồng mở và sử dụng Thẻ tín dụng hoàn chỉnh (“Hợp đồng”) giữa Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - Chi nhánh Thành phố Hà Nội và Khách hàng.

Bằng việc ký vào Đơn đề nghị phát hành Thẻ tín dụng, Khách hàng cam kết tuân thủ Bản Điều Khoản & Điều kiện của Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - Chi nhánh Thành phố Hà Nội.

Các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế sau này của Bản Điều Khoản & Điều kiện sẽ được công bố chính thức trên website chính thức tại địa chỉ www.icbc.com.vn.

Trừ những trường hợp đặc biệt được nêu rõ, nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Bản Điều Khoản & Điều kiện và các quy định khác liên quan đến thẻ tín dụng của Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited – Chi nhánh Thành phố Hà Nội, Bản Điều Khoản & Điều kiện sẽ ưu tiên được áp dụng.

Điều 1. Giải thích thuật ngữ

Trong bản Bản Điều Khoản & Điều kiện này, các từ ngữ, từ viết tắt dưới đây được hiểu như sau:

1. “**Ngân hàng**” (NH), “**Tổ chức phát hành thẻ**” (TCPHT) là Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited – Chi nhánh Thành phố Hà Nội, có địa chỉ trụ sở chính tại Tầng 3, số 360 Kim Mã, phường Kim Mã, quận Ba Đình, thành phố Hà Nội, Việt Nam

2. “**Ngân hàng nhà nước**”(NHNN) là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

3. “**Tổ chức thẻ quốc tế**”(TCTQT) là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với TCPHT, TCTTT và các bên có liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp phù hợp với các quy định của Việt Nam và cam kết quốc tế.

4. “**Tổ chức thanh toán thẻ**” (TCTTT) là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định NHNN.

5. “**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.

6. “**Thẻ tín dụng quốc tế cá nhân**” (**Thẻ**) là thẻ tín dụng quốc tế cá nhân do NH phát hành cho Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ được NHNN cho phép.

7. “**Chủ thẻ**” là cá nhân được NH phát hành Thẻ để sử dụng. Chủ thẻ cá nhân bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

8. “**Chủ thẻ chính**” là cá nhân đứng tên thỏa thuận về việc sử dụng Thẻ với NH, có nghĩa vụ thực hiện và tuân theo điều khoản và điều kiện trong Bản Điều Khoản & Điều kiện đã ký. Chủ thẻ chính chịu toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.

9. “**Chủ thẻ phụ**” là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thỏa thuận đã ký với NH.

10. “**Hạn mức tín dụng**” (HMTD) là số tiền tối đa NH cấp cho Chủ thẻ để sử dụng trong một khoảng thời gian quy định.

11. “**Hạn mức giao dịch**” là số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng căn cứ theo loại hình giao dịch, số tiền, số lần, ngày tháng do NH quy định trong các thời điểm khác nhau.

12. “**Thời hạn sử dụng thẻ**” là khoảng thời gian Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ theo quy định của NH, thông thường sẽ là thời gian được in dập nổi trên mặt Thẻ.

13. “**Số tiền thanh toán tối thiểu**” là số tiền tối thiểu Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán theo quy định của NH.

14. “**Sao kê**” là bảng kê chi tiết các giao dịch phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn là các khoản chi tiêu, hoàn trả, rút tiền mặt, phí lãi phát sinh, các khoản trả nợ, số tiền thanh toán tối thiểu,

v.v.trong một khoảng thời gian nhất định do NH quy định. Sao kê được NH gửi cho Chủ thẻ hàng tháng.

15. “**Số dư sao kê**” là số tiền được liệt kê trong Sao kê mà Chủ thẻ phải thanh toán cho NH

16. “**Ngày sao kê**” là ngày NH lập sao kê cho Chủ thẻ và do NH quy định.

17. “**Ngày đến hạn thanh toán**” là ngày cuối cùng mà Chủ thẻ có trách nhiệm phải thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu hoặc toàn bộ Số dư sao kê.

18. “**Tài sản đảm bảo**” là tài sản thuộc quyền sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ hoặc bên thứ 3 bao gồm nhưng không giới hạn là tiền ký quỹ, giấy tờ có giá hoặc tài sản khác đáp ứng quy định của NH, được NH chấp nhận làm tài sản đảm bảo cho việc phát hành và sử dụng Thẻ.

19. “**Phí chậm thanh toán**” là khoản tiền của Chủ thẻ phải trả cho NH vì chưa thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu trong thời gian quy định.

20. “**Phí vượt hạn mức**” là khoản tiền mà Chủ thẻ phải trả cho NH khi Chủ thẻ sử dụng vượt quá HMTD được NH cấp.

21. “**Lãi**” là khoản tiền mà Chủ thẻ phải trả cho NH khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ rút tiền mặt , hoặc/và vào Ngày đến hạn thanh toán Chủ thẻ không trả hoặc chỉ trả một phần Số dư sao kê.

22. “**Điều Khoản, Điều Kiện Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Tín Dụng**” là nội dung Bản Điều Khoản & Điều kiện này và các văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có)

23. “**Giao dịch thẻ**” là việc sử dụng thẻ để nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do NH, TCTT cung ứng.

24. “**Thẻ giả**” là không do TCPHT phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, Chủ thẻ thật.

Các thuật ngữ trong Bản Điều Khoản & Điều kiện này nếu không được giải thích thì sẽ căn cứ định nghĩa tại Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/06/2016 của NHNN và các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế sau này để thực hiện.

Điều 2. Điều kiện và thủ tục đề nghị phát hành Thẻ

1. Đối với Chủ thẻ chính: Người từ đủ 18 tuổi đến 65 tuổi có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật được sử dụng thẻ tín dụng. Người từ 65 tuổi trở lên thì phải được phê duyệt là khách hàng VIP hoặc có tài sản đảm bảo.

2. Đối với Chủ thẻ phụ được sử dụng thẻ theo chỉ định cụ thể của Chủ thẻ chính:

a. Chủ thẻ phụ là người đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật, có quan hệ với chủ thẻ chính như vợ, chồng, bố, mẹ hoặc con đẻ.

b. Chủ thẻ phụ là người đủ 15 tuổi trở lên đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự được người đại diện theo pháp luật của người đó đồng ý bằng văn bản thông qua việc ký tên trên “Đơn đề nghị phát hành thẻ tín dụng” về việc sử dụng thẻ, có quan hệ với chủ thẻ chính như con đẻ.

3. Trường hợp Chủ thẻ chính hoặc Chủ thẻ phụ là người nước ngoài thì phải được phép cư trú tại Việt Nam có thời hạn từ 12 tháng trở lên

4. Cá nhân đề nghị phát hành Thẻ, cần điền chính xác, đầy đủ và trung thực “Đơn đề nghị phát hành thẻ tín dụng” theo yêu cầu của NH, cung cấp các giấy tờ đăng ký liên quan theo yêu cầu của NH và ký kết Bản Điều Khoản & Điều kiện. NH có quyền quyết định cấp Thẻ hay không cấp Thẻ đối với khách hàng.

5. Cá nhân đề nghị phát hành Thẻ phải có người liên hệ là nhân viên của Ngân hàng.

Điều 3. Sử dụng và quản lý Thẻ

1. Sau khi Chủ thẻ nhận được Thẻ, cần kịp thời kích hoạt, ký tên ngay tại vị trí ký tên ở mặt sau Thẻ, đồng thời sử dụng Thẻ theo chữ ký quy định, nếu không tuân thủ, sẽ phải tự chịu trách nhiệm về các tổn thất liên quan do việc không tuân thủ gây ra.

2. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về quản lý Thẻ, bảo mật số PIN/thông tin trên số thẻ, thông tin giao dịch và các thông tin bảo mật khác của Thẻ. Chủ thẻ không được chuyển nhượng hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng cũng như không được tiết lộ thông tin thẻ cho bất kỳ ai.

3. Các giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch tiêu dùng, rút tiền mặt ở trong và ngoài nước của Chủ thẻ cần tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam và các quy định liên quan của NH, TCTTT, ĐVCNT.

4. Chủ thẻ bị mất Thẻ cần lập tức làm thủ tục báo mất cho NH, việc báo mất sẽ lập tức có hiệu lực nếu được sự chấp thuận từ NH bằng các hình thức bao gồm nhưng không giới hạn như thông báo bằng văn bản nếu Chủ thẻ đến Phòng giao dịch yêu cầu làm thủ tục báo mất thẻ, thông báo bằng miệng nếu khách hàng gọi đến đường dây nóng của NH để báo mất thẻ. Nếu sau khi

khách hàng báo mất thẻ mà chưa nhận được sự chấp thuận của NH thì mọi rủi ro do Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm và NH sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm cũng như đền bù tổn thất (nếu có) gây ra do việc báo mất thẻ không được chấp thuận. Sau khi báo mất thẻ có hiệu lực, Chủ thẻ sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các giao dịch Thẻ phát sinh sau khi báo mất thẻ có hiệu lực (trừ các giao dịch mà Chủ thẻ đăng ký tự động trừ tiền hàng tháng), trừ khi chủ thẻ có hành vi thông đồng người khác lừa gạt hoặc hành vi gian lận khác đối với giao dịch đó. Những tổn thất phát sinh với Chủ thẻ trước khi báo mất có hiệu lực sẽ do Chủ thẻ tự chịu mọi trách nhiệm liên quan.

Điều 4. Quy định tính lãi và phí

(1) Chủ thẻ không được hưởng thời hạn thanh toán miễn lãi suất nếu sử dụng Thẻ để rút tiền mặt, đồng thời cần thanh toán lãi cho khoản rút tiền mặt sử dụng theo tỷ lệ 0.06% ngày bắt đầu từ ngày hạch toán giao dịch đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán;

(2) Sau Ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ chưa thanh toán hoặc chưa thanh toán đủ Số tiền thanh toán tối thiểu phải chịu phạt khoản Phí chậm thanh toán là 5% phần chưa trả của Số tiền thanh toán tối thiểu.

(3) Trong quá trình sử dụng Thẻ nếu Chủ thẻ tiêu dùng vượt quá hạn mức tín dụng được NH phê duyệt và không thanh toán ngay phần vượt quá trong ngày (tức ngày hạch toán đối với khoản tiền giao dịch đó) thì cần phải trả Phí vượt hạn mức là 5% của khoản vượt quá hạn mức đó.

(4) NH chỉ tính lãi đối với giao dịch không phù hợp với điều kiện được hưởng thời hạn thanh toán miễn lãi suất bắt đầu kể từ ngày hạch toán giao dịch đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán. NH có quyền tính lãi gộp theo tháng đồng thời ghi nợ số tiền đó vào trong tài khoản của Chủ thẻ.

(5) Khoản tiền gửi trong tài khoản thẻ tín dụng không phát sinh lãi.

(6) Nếu NH có thay đổi về Quy định tính lãi và phí thì NH sẽ thông báo qua website chính thức của NH tại địa chỉ www.icbc.com.vn. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày NH công bố các thông tin thay đổi về Quy định tính lãi và phí lên website chính thức, nếu Chủ thẻ không có ý kiến phản hồi bằng văn bản trong thời hạn nêu trên, Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ nội dung đã sửa đổi.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Được sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt theo quy định của NH.
- b. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch trong HMTD được cấp.
- c. Được yêu cầu cấp lại thẻ, PIN hoặc các yêu cầu có liên quan khác theo quy định của NH.
- d. Có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại về các sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót của giao dịch thẻ (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật.
- e. Được tham gia các chương trình khuyến mãi, ưu đãi theo quy định của NH.
- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các giấy tờ hồ sơ và các thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH trong quá trình thẩm duyệt phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ.
- b. Sử dụng Thẻ vào mục đích hợp pháp và sử dụng Thẻ theo đúng quy định của NHNN, NH, TCTTT, TCTQT. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng Thẻ không đúng mục đích.
- c. Hoàn toàn chịu trách nhiệm và rủi ro (phát sinh) có liên quan đối với các giao dịch thực hiện qua Internet, Mobile.
- d. Chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro, tổn thất phát sinh trước thời điểm báo mất Thẻ có hiệu lực trong trường hợp thẻ bị mất/ đánh cắp.
- e. Chịu trách nhiệm thông báo cho NH những thông tin đã cung cấp/đăng ký với NH khi các thông tin đó có sự thay đổi.
- f. Chịu trách nhiệm giải quyết tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch mà không được trì hoãn việc thanh toán đối với các giao dịch tranh chấp trên với NH.
- g. Chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho NH các giao dịch thẻ, lãi và phí phát sinh trong kỳ dù nhận được Sao kê, không nhận được sao kê hay chậm nhận được Sao kê.
- h. Chịu trách nhiệm kiểm tra tính chính xác của Sao kê. Trường hợp có thắc mắc đối với bất kỳ giao dịch nào xuất hiện trong Sao kê, ngay lập tức phải liên lạc với NH qua các kênh mà NH chấp nhận. Trong trường hợp Chủ thẻ muốn làm thủ tục tra soát khiếu nại, Chủ thẻ phải có trách nhiệm cung cấp các giấy tờ mà NH yêu cầu để thực hiện thủ tục trên.

- i. Không sử dụng lại Thẻ mà Chủ thẻ đã thông báo cho NH là đã bị lấy cắp, bị mất.
- j. Chịu trách nhiệm với NH về việc sử dụng cũng như việc thanh toán của Chủ thẻ phụ.
- k. Bảo quản Thẻ, mã PIN, OTP và các thông tin khác của Thẻ. Không được cho người mượn thẻ/ mã Pin hoặc để lộ mã PIN, OTP cho người khác. Nếu phát sinh các trường hợp trên, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro và tổn thất phát sinh (nếu có).
- l. Không được thực hiện dịch vụ rút tiền từ Thẻ qua máy POS. Nếu có thực hiện dịch vụ trên, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật (nếu có).

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của NH

1. Quyền của NH

- a. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp và bổ sung các tài liệu và thông tin khi NH thấy điều đó là cần thiết khi Chủ thẻ đề nghị phát hành Thẻ hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ, đồng thời Chủ thẻ phải đảm bảo tính xác thực của các hồ sơ giấy tờ đã cung cấp cho NH, nếu không Chủ thẻ phải chịu toàn bộ trách nhiệm về các rủi ro, tổn thất hoặc trách nhiệm pháp lý (nếu có).
- b. NH có quyền căn cứ theo giao dịch của Chủ thẻ, tình hình ghi chép thanh toán, tình hình biến đổi thông tin tài chính hoặc các rủi ro lừa dối mang tính đột phát điều chỉnh mức tín dụng của Thẻ hoặc yêu cầu Chủ thẻ cung cấp bảo lãnh.
- c. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp xảy ra trường hợp xử lý hệ thống, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc vì bất kể lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH.
- d. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản phải thanh toán xuất hiện trong Sao kê.
- e. Được quyền quy định về hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt ở trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam và các hạn mức khác của Thẻ đối với Chủ thẻ, và có quyền thay đổi các thông tin trên vào bất cứ thời điểm nào mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- f. Không chịu trách nhiệm trong bất kỳ trường hợp nào mà Thẻ bị ĐVCNT từ chối.
- g. Được quyền cung cấp tất cả các thông tin của Chủ thẻ cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- h. Được quyền ghi âm lại bao gồm nhưng không giới hạn việc khiếu nại, thắc mắc hay bất kỳ trao đổi bằng lời nói giữa NH và Chủ thẻ.

i. NH được quyền chủ động tăng hoặc giảm HMTD của Chủ thẻ mà không cần thông qua sự đồng ý của Chủ thẻ. NH trước khi thực hiện việc tăng hoặc giảm HMTD của Thẻ ít nhất 2 ngày làm việc cần thông báo cho Chủ thẻ về việc tăng hoặc giảm HMTD .

j. Chủ thẻ chưa thanh toán khoản nợ trong thời hạn thanh toán quy định của NH, NH có thể tự mình hoặc ủy quyền cho bên thứ 3 thay mặt cho NH yêu cầu Chủ thẻ hoàn thành nghĩa vụ thanh toán mà Chủ thẻ đã cam kết tại Bản Điều Khoản & Điều kiện thông qua các phương thức như gửi thư, tin nhắn, e-mail, điện thoại, đến nhà, thông báo hoặc các cơ quan tòa án. Nếu sau khi thực hiện các biện pháp yêu cầu Chủ thẻ thanh toán mà Chủ thẻ vẫn chưa thanh toán khoản nợ, Chủ thẻ hoàn toàn đồng ý rằng NH có thể lựa chọn áp dụng hoặc áp dụng đồng thời các biện pháp sau: Ngừng việc sử dụng thẻ; Ngừng tất cả các hoạt động Thẻ của Chủ thẻ; Khấu trừ trực tiếp số tiền của Chủ thẻ tại bất kỳ tài khoản nào mở tại NH; Yêu cầu người bảo lãnh thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh;

k. NH có quyền thông qua các bộ phận liên quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân để điều tra tìm hiểu về thông tin cá nhân, tài sản và tình hình tài chính của người đăng ký, có quyền lưu trữ và sử dụng tư liệu cá nhân của người đăng ký, căn cứ vào tình hình thông tin tài chính của người đăng ký xác định có yêu cầu cung cấp bảo lãnh hay không, đồng thời căn cứ vào tình hình thông tin tài chính và tài liệu đăng ký của người đăng ký xác định có đồng ý cấp thẻ hay không và xác định loại thẻ được cấp, HMTD. Sau khi NH thụ lý đăng ký, cho dù là có đồng ý với đăng ký làm thẻ hay không thì mẫu đăng ký và các tài liệu liên quan đều không hoàn trả lại.

1. Nếu chủ thẻ là người có quốc tịch Trung Quốc, NH có quyền báo cáo thông tin liên quan chủ thẻ bao gồm nhưng không giới hạn thông tin cá nhân, lịch sử tín dụng trong quá trình sử dụng Thẻ tại NH đến bộ phận quản lý giám sát, bộ phận quản lý của Hội sở chính của NH tại Trung Quốc, Cơ quan quản lý giám sát trực thuộc Hội sở chính và Trung tâm tín dụng Ngân hàng nhân dân Trung Quốc hoặc cơ quan có thẩm quyền tương đương.

2. Nghĩa vụ của NH

a. Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ của NHNN, TCTQT.

b. Có nghĩa vụ cung cấp thông tin cho Chủ thẻ về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác.

c. Đảm bảo tính bảo mật của các thông tin liên quan đến Chủ thẻ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

d. Có trách nhiệm khóa thẻ khi nhận được yêu cầu khóa thẻ của Chủ thẻ qua đường dây nóng hoặc khi Chủ thẻ đến quầy giao dịch yêu cầu.

e. NH sẽ tiến hành giải chấp TSDB (nếu có) sau ít nhất là 40 ngày kể từ ngày Chủ thẻ hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán bằng TSDB với NH và yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ.

f. Có trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Giải quyết tra soát khiếu nại của Chủ thẻ

1. NH Chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ.

2. Thời hạn NH trả lời các khiếu nại của Chủ thẻ là 90 ngày kể từ ngày NH nhận được khiếu nại bằng văn bản của Chủ thẻ. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Bản Điều Khoản & Điều kiện này mà vẫn chưa xác nhận được nguyên nhân hay thuộc lỗi bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ để xử lý.

3. Chủ thẻ có thể thực hiện thủ tục khiếu nại tra soát về các giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót qua các phương thức sau:

3.1 Đến Phòng giao dịch của NH để thực hiện thủ tục khiếu nại tra soát

3.2 Gọi đến đường dây nóng của NH:

A. Giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 024-62699830/024-62699818 (Tiếng Việt, Tiếng Trung Quốc)

B. Đường dây nóng 24/7: 18008020 (Tiếng Anh, Tiếng Trung Quốc).

Trong trường hợp Chủ thẻ thực hiện thủ tục khiếu nại tra soát qua đường dây nóng của NH, Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung các giấy tờ đề nghị thực hiện tra soát khiếu nại theo mẫu của NH cũng như các giấy tờ khác mà NH yêu cầu trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi NH nhận được khiếu nại của Chủ thẻ để NH có căn cứ để xử lý yêu cầu của Chủ thẻ một cách chính xác nhất.

4. Trường hợp NH, Chủ thẻ và các bên liên 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 được thực hiện theo quy định của pháp luật..

Điều 8. Quy định về tạm khóa, phát hành lại, thu giữ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ và hoàn trả lại số tiền của Thẻ chưa sử dụng hết

1. NH được quyền thu hồi, khóa, tạm khóa hoặc hủy hiệu lực Thẻ của Chủ thẻ trong những trường hợp sau đây mà không cần thông báo cho Chủ thẻ:

a. Sau Ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ không trả hoặc không trả đủ Số tiền thanh toán tối thiểu mà NH yêu cầu.

b. Thẻ sử dụng trái phép.

c. Theo yêu cầu của cơ quan chức năng, có thẩm quyền.

d. Khi NH phát hiện chủ thẻ cung cấp các thông tin sai sự thật.

e. Chủ thẻ vi phạm các quy định trong Bản Điều Khoản & Điều kiện này.

f. Chủ thẻ qua đời

g. Chủ thẻ có các hành vi liên quan đến thực hiện giao dịch giả mạo, gian lận

h. Chủ thẻ vi phạm các quy định liên quan đến việc thanh toán các khoản nợ với bất kỳ tổ chức tín dụng nào khác.

i. Trong bất kỳ trường hợp nào, khi NH xem xét và đánh giá rằng việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ có rủi ro đối với NH.

j. NH nghi ngờ Chủ thẻ thực hiện các giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch đáng ngờ, các giao dịch vi phạm pháp luật, các giao dịch đánh bạc trái phép.

k. Trong trường hợp NH đánh giá rằng Chủ thẻ có khả năng thanh toán không đúng hạn hoặc thanh toán nợ không đầy đủ.

1. Chủ thẻ thực hiện Các hành vi bị cấm được quy định tại Điều 9 của Bản Điều Khoản & Điều kiện này.

2. Khi Chủ thẻ bị mất thẻ, thẻ hỏng, Chủ thẻ có thể yêu cầu NH cấp thẻ mới cho Chủ thẻ

3. Chủ thẻ đến quầy giao dịch của NH để yêu cầu ngừng sử dụng thẻ và hủy thẻ.

4. Trong trường hợp Thẻ vẫn còn số tiền chưa sử dụng hết thì sẽ xử lý như sau:

4.1 Đối với Thẻ còn hạn: Chủ thẻ có thể rút số tiền chưa sử dụng hết qua các phương thức sau:

a. Rút tiền tại cây ATM

b. Tại Phòng giao dịch của NH

4.2 Đối với Thẻ hết hiệu lực, bị khóa, bị tạm khóa hoặc thu giữ:

Chủ thẻ có thể đến Phòng giao dịch của NH để thực hiện rút ra số tiền chưa sử dụng hết. Trong vòng ít nhất từ 30-45 ngày làm việc, NH sẽ xử lý và hoàn trả số tiền chưa sử dụng hết cho Chủ thẻ theo phương thức đã thỏa thuận.

Điều 9. Từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp sau:

- 1) Số dư HMTD hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) của Thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán.
- 2) Chủ thẻ vi phạm các quy định của NH trong các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với NH mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.
- 3) Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất.
- 4) Thẻ đã hết hạn sử dụng.
- 5) Thẻ bị khóa hoặc bị tạm khóa.
- 6) Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định Điều 10 Các hành vi bị cấm trong Bản Điều Khoản & Điều kiện này.

Điều 10. Các hành vi bị cấm

1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
2. 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; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
3. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, Chủ thẻ và Giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
4. xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
5. Sử dụng thẻ để thực hiện 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.
6. Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ.

Điều 11. Sự kiện bất khả kháng

1 Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước, không thể ngăn cản được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.

2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản,... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Bản Điều Khoản & Điều kiện này.

3. Trong trường hợp Sự kiện bất khả kháng gây ra tổn thất, thiệt hại cho NH, và cản trở NH thực hiện nghĩa vụ với Chủ thẻ thì NH không cần thông báo cho Chủ thẻ và NH được miễn trách nhiệm khi không thực hiện được một phần hay toàn bộ nghĩa vụ của NH đối với Chủ thẻ.

Điều 12. Cam kết của chủ thẻ

1. Chủ thẻ xác nhận các thông tin trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp cho NH.

2. Chủ thẻ đồng ý NH được quyền thay đổi nội dung “Biểu phí thẻ tín dụng quốc tế” và NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ trên trang website chính thức của NH tại địa chỉ www.icbc.com.vn.

3. Chủ thẻ đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của NH qua hòm thư điện tử hoặc/và tin nhắn qua số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với NH hoặc/và qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại của NH.

4. Chủ thẻ đồng ý cho NH được sử dụng và cung cấp các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn gồm thông tin tín dụng, thông tin cá nhân của Chủ thẻ tại NH cho các tổ chức cung cấp sản phẩm thông tin tín dụng hoặc theo yêu cầu của người/cơ quan nhà nước có thẩm quyền phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 13. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1. Bản Điều Khoản & Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và các quy định có liên quan của NHNN, NH, TCTQT.

2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc có liên quan đến Bản Điều Khoản & Điều kiện này, Chủ thẻ và NH trước hết sẽ thông qua phương thức hòa giải, thương lượng để giải quyết.

Trong trường hợp hòa giải không thành sau 30 ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, các bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam nơi NH có trụ sở để giải quyết. Tất cả các chi phí phát sinh bao gồm nhưng không giới hạn ở chi phí tố tụng, phí luật sư...vv do Chủ thể chịu trách nhiệm chi trả.

Điều 14. Các điều khoản sửa đổi và bổ sung

1. NH có quyền sửa đổi và bổ sung nội dung Bản Điều Khoản & Điều kiện tại từng thời điểm mà NH cho là phù hợp.
2. Các nội dung sửa đổi và bổ sung của Bản Điều Khoản & Điều kiện sẽ được công bố thông qua website chính thức của NH tại địa chỉ www.icbc.com.vn.
3. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày NH công bố các thông tin thay đổi lên website chính thức, nếu Chủ thể không có ý kiến phản hồi bằng văn bản trong thời hạn nêu trên, Chủ thể được coi là chấp thuận toàn bộ nội dung đã sửa đổi.
4. Bản Điều Khoản & Điều kiện này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Việt ,Tiếng Trung và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự không thống nhất giữa ba ngôn ngữ thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều 15. Hiệu lực

1. Các điều khoản và điều kiện của Bản Điều khoản & Điều kiện này có hiệu lực và được áp dụng với Khách hàng kể từ ngày Đơn đề nghị phát hành Thẻ tín dụng của Khách Hàng được Ngân hàng chấp thuận cho đến khi Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ nghĩa vụ theo Đơn đề nghị phát hành Thẻ tín dụng, Bản Điều khoản & Điều kiện này và các văn bản, quy định có liên quan của pháp luật.
2. Khách Hàng xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ trong Bản Điều khoản & Điều kiện này, các quy định khác của ngân hàng liên quan đến Dịch vụ (nếu có) và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.

Ngày tháng năm

Chủ thể chính (ký và ghi rõ họ tên)

