

河内分行借记卡发行及使用的共同条款与条件（2024年版）

第一条 适用范围

1. 中国工商银行与持卡人之间以下《借记卡发行及使用共同条款与条件》（以下简称《共同条款和条件》）的内容与持卡人账户/借记卡开立合同与登记相关服务申请书（适用于个人）以及其他修订文件构成借记卡发行及使用合同（以下简称合同）。

2. 本共同条款与条件适用于由中国工商银行河内分行发行借记卡的个人持卡人。

3. 持卡人有责任在使用借记卡之前阅读、了解并同意本共同条款与条件的内容。

第二条 词语释义

1. “银行”，“发卡行”，“发卡组织”：指中国工商银行河内市分行。

2. “银行卡”是发卡机构发行的按照双方约定的条款与条件进行卡交易的支付工具。

3. “借记卡”（Debit card）允许持卡人在其结算账户的余额范围和透支限额（若有）进行卡交易。

4. “借记卡发行与使用合同”是指银行与持卡人之间的关于借记卡发行及使用的书面协议，包括《客户账户/借记卡开立合同与登记相关服务的申请书（适用于个人）》（由

客户签署并经银行批准)、本《中国工商银行河南省分行借记卡发行及使用的共同条款与条件》及其他相关的附录、修订或补充文件等(若有)。

5. “合同号”是指《客户账户/借记卡开立合同与登记相关服务的申请书(适用于个人)》上的编码。

6. “签订合同日期”是指银行完成开卡并记录在《客户账户/借记卡开立合同与登记相关服务的申请书(适用于个人)》上的日期。

7. “卡交易”是指用卡进行发卡机构、卡清算组织依照法律规定提供的支付交易、现金取现以及其他服务。

8. “套现”是指利用银行卡支付商品或服务费用但并未实际实现商品或服务的购买、销售或提供服务。

9. “假卡”是指非发卡机构发行,但包含真卡及真实持卡人的信息。

10. “欺诈或假卡交易”是指使用假卡进行交易或非法使用的卡交易。

11. “持卡人”是指由发卡机构提供卡来使用的个人或单位,包括主卡持卡人何副卡持卡人。

12. “特约商户”是指接受通过银行卡进行商品和服务支付交易的单位。

13. “国际卡组织”在国外并根据所属国家的相关法律成立的组织。该组织与银行、结算组织和其他有关机构根据越南法律及国际承诺签署协议,合作开展涉及带有由国际卡

组织提供的银行代码或带有其他国家银行代码的银行卡的卡业务。

14. “持卡人识别码”（简称 PIN）是指持卡人按照银行在卡交易中规定的创建密码或由银行向持卡人提供。

15. “自动提款机”（Automated Teller Machine, 简称 ATM）是一种设备，持卡人可通过 ATM 进行存取现金、转账汇款、密码变更、支付商品与服务发票、查询账户余额、账户信息以及其他符合法律规定的卡交易。

16. “持卡人信息”是指根据法律规定识别持卡人身份的信息，账户信息、存款信息、资产信息、交易信息、在银行担保的组织和个人信息。

17. “长期未使用的卡”是指两年以内未发生交易（付息及扣费交易除外）且余额低于 VND2,000,000 的卡。

第三条 发卡和使用规则

（一）卡使用对象

持卡人是个人：

1. 具有民事行为能力的满 18 岁以上的自然人可使用借记卡。

2. 满 15 岁至 18 岁以下，不失去或限制民事行为能力的对象可使用借记卡。

（二）卡使用范围

1. 卡用于在各家商户、互联网或手机程序上进行支付合法商品与服务的交易，进行取现、转账、支付发票、在 ATM

存钱、电子钱包存取款或者其他符合银行规定和法律的现行规定

2. 卡必须在完成核实，确保与银行及相关法律法规规定匹配之后才可进行电子交易。

(三) 卡限额

1. 持卡人可在各类交易对应的用卡限额内使用该卡（卡片可用余额范围内），包括但不限于：消费限额、取款限额、境外取款限额、转账限额、单笔交易限额及银行规定并符合相关的法律规定和外汇管理的其他限额

2. 每张境外外币日累计取现限额为 3000 万越盾。

3. 上述限额将由银行根据各卡商品及卡类别现行调整。

(四) 卡的有效期

1. 卡的有效期印在卡面上，且不超过持卡人身份证件的有效期限（对于越南国籍及外国国籍的持卡人）和在越南的剩余居住期限（对于外国国籍的持卡人）。

2. 对于外国国籍持卡人，自申请发卡之日起，必须在越南居住 12 个月（360 天）以上。其中，需要证明在越南居住期限的文件，包括工作许可证或由国家有权机构签发的证明在越南居住期限的其他文件。

(五) 收费规定

1. 银行有权对持卡人收取以下费用：

(1) 发卡费：首次发卡时收取；

- (2) 卡账户维护费/年费：按月/年收取；
- (3) 换卡费：持卡人要求换卡时收取；
- (4) PIN 重发费：持卡人请求重发 PIN 时收取；
- (5) 卡转账手续费：持卡人进行转账时收取；
- (6) 自动提款机的交易手续费：持卡人自动提款机进行取现/转账时收取；
- (7) 越南境外支付服务费：持卡人在越南境外的特约商户进行支付交易时收取；
- (8) 拒付申请费：当持卡人的拒付申请被认为不真实或不准确时收取；
- (9) 在柜台取现手续费：持卡人在交易柜台办理取现交易时收取；
- (10) 银行现行规定并在银行官方网站公布的其他费用。

2. 银行将在官方门户网站或营业网点发布收费表。持卡人也可致电银行热线电话查阅。

3. 银行可根据其与相关现行法律规定将收费进行修订。自银行通知新收费标准之日起至正式生效时至少为 07 天。

4. 持卡人负责检查并支付所有与卡交易有关的费用以及根据银行现行收费表的其他费用。

(六) 卡交易的币种

- 1. 在越南境内：

(1) 取款交易币种必须为越南盾；

(2) 对于其他卡交易：交易货币为越南盾。根据外汇管理法律规定使用外汇进行交易的，交易中显示的货币为越南盾或越南盾加外币。

2. 越南境外：在越南境外进行卡交易时，持卡人必须按照国际卡组织规定的汇率和/或按照每次交易更新到银行系统时的汇率，以越盾向银行付款。

(七) 卡/PIN 管理

1. 如果持卡人在发卡之日起九十(90)天内未按登记方式领取卡，银行将取消该卡。

2. 持卡人可以通过以下方式领取卡/PIN：在交易柜台领取或邮寄至持卡人登记的地址或由银行工作人员递送（在某些特殊情况下，需银行提前确认）。PIN码只有持卡人知晓，持卡人有责任对PIN保密。

3. 授权他人领取卡/PIN必须按照银行的表格进行。若授权他人领取卡/PIN，除了银行错误原因之外，持卡人必须承担可能产生的一切风险。

4. 通过互联网进行网上卡支付交易时，持卡人绑卡及支付时，必须使用银行通过短信或现行部署的其他渠道发送验证码。持卡人必须确保不向任何人透露验证码，并对持卡人发起的交易或银行按持卡人所登记发送验证码承担全部责任。

(八) 确保卡使用的安全保密

1. 持卡人负责管理本人借记卡卡片、PIN、验证码、卡片信息、交易信息等。持卡人不能转让借记卡或者将卡片交给他人使用，并不能在任何情况下给任何人泄露卡信息、PIN码和动态密码，以避免发生非持卡人执行的交易。

2. 持卡人在开卡时负责注册短信提醒及网上银行服务，以便及时跟踪交易动态。若持卡人未使用借记卡但仍受到短信提醒时应立即向银行通知（银行原因除外）。持卡人若发现非持卡人办理的业务，如卡被盗取、丢失、卡信息被泄露，被盗用，发生意外的非接触交易等需通过以下渠道通知银行：24/7 热线电话、电子银行或者银行营业网点。同时，银行通过电子银行或营业网点向持卡人提供有关发卡、余额、卡交易明细及其他信息。

3. 由于非由银行原因而卡被盗取、丢失、卡信息被泄露，被盗用或发生意外的非接触交易，持卡人需在银行应持卡人要求冻结卡之前所发生的交易负责向银行支付。

(九) 卡交易中的禁止行为

1. 储存、流通、转让、使用假卡；
2. 出租、租赁、购买、出售、代他人开卡，窃取、买卖卡信息；
3. 实施、组织实施或协助利用卡赌博行为，组织赌博、欺骗、诈骗，进行非法经营以及其他非法行为；
4. 实施、组织实施或协助他人进行卡欺诈交易，在商户进行套现；

5. 窃取、串通窃取卡信息，泄露、给他人提供卡信息或持卡人信息，进行非法卡交易；

6. 攻击或试图攻击、窃取数据、破坏卡发行、清算、交换、电子清算系统所使用的数据库或软件；

7. 非法攻击或试图攻击、破坏卡发行、支付、交换、清算系统的应用或数据库；

8. 利用卡办理诈骗、洗钱、赞助恐怖主义、赞助大规模毁灭性武器目的的业务，买卖虚拟货币、博彩、网上赌博等非法活动。

(十) 临时冻结卡或暂停卡交易的情况

1. 在以下情况银行将进行临时冻结卡：

(1) 持卡人通过热线电话，网上银行或营业网点要求银行在一段时间内将卡临时冻结。卡只能在持卡人要求临时冻结时间后并受银行确认才可解冻；

(2) 持卡人违反借记卡使用的条款与条件或银行按有权机构书面要求；

(3) 该卡发生涉嫌违反银行规定或违法的交易；

(4) 持卡人在银行调查卡交易过程中拒绝提供相关信息、数据与资料。

2. 若持卡人的身份证件已经过期且未更新有效身份证件，银行将暂停卡交易。

3. 按照银行与有关现行法律规定的其他卡临时冻结或暂停卡交易场合。

(十一) 拒绝卡支付

银行发行的借记卡在以下情况被拒绝支付：

1. 使用卡在商户进行套现以及法律、央行、银行以及国际卡组织禁止的卡交易；
2. 涉及假卡或欺诈交易；
3. 已经被持卡人报告被盗取或丢失的卡；
4. 已过期的卡；
5. 被冻结的卡；
6. 银行根据反洗钱规定嫌疑持卡人交易的真实性及使用目的；
7. 卡可用余额低于付款金额；
8. 持卡人违反越南央行、银行、卡支付组织的规定或本协议的条件与条款。

(十二) 使用过程中卡被撤销或失效

在使用过程中卡可以在以下情况被收回或失效：

1. 卡发生可疑交易或涉嫌利用卡办理洗钱、赞助恐怖主义、欺诈以及其他违法行为；
2. 按法律规定为调查、处罚犯罪分子；
3. 卡以及持卡人属于越南央行、各国际组织以及银行现行的黑名单；
4. 持卡人使用虚假或冒充证件开卡或利用该卡进行诈骗或其他非法活动；
5. 该卡发生欺诈或伪造的交易；

6. 账号余额不足导致银行无向持卡人追回资金；
7. 卡处于长期不动户。在注销卡之前，银行将通过短信、官方网站等渠道通知持卡人。

(十三) 卡余额处理

1. 卡注销后，卡余额处理如下：

(1) 应持卡人或继承人（在持卡人死亡、被宣布死亡或失踪的情况下）的要求，持卡人或继承人需根据现行法律和银行规定携带开户时使用的有效证件来办理处理余额业务。自账户关闭之日起账户余额不再计息。

(2) 根据法院或国家有权机构的规定。

2. 持卡人若想继续使用卡，必须按照法律和银行规定办理新开卡手续。

3. 按银行及法律现行规定的其他情况。

(十四) 查询查复及拒付规定

1. 持卡人可对卡使用过程中发生的错误（如有）进行查询查复，并按银行在官方网站上公布的收费表支付相关费用；

2. 持卡人不能取消或更改任何带有卡号、交易编号以及其他业务信息并被系统记录成功的交易；

3. 持卡人必须应银行要求向银行提供业务发票或任何相关资料，以解释和证明查询查复内容。查询查复、拒付的处理将按照银行、越南央行、和卡国际组织的有关查询、投

诉处理的规定；

4. 持卡人有权在交易发生之日起 60 天内向银行要求查询查复及拒付；

5. 银行通过银行热线电话或（和）营业网点接受持卡人的书面查询查复、拒付申请；

6. 若持卡人嫌疑欺诈或损失交易而申请的查询查复、拒付，银行将立即冻结卡；

7. 银行自收到持卡人第一次申请查询查复及拒付之日起最多 90 个工作日内处理持卡人的查询查复及拒付要求。自银行向持卡人提供查询结果之日起最多 05 个工作日内，银行按照对非由持卡人错误和/或在合同不可抗力的条款下造成的损失符合法律规定向持卡人进行赔偿。若超过上述期限且尚未确定为哪方原因，再下一个 15 个工作日内，银行与持卡人就查询查复及拒付方案进行协商。

8. 若银行、和持卡人和其他关联方对查询结果不能达成一致，将按照法律规定进行解决争议。

第四条 持卡人的权利和义务

（一）持卡人的权利

1. 持卡人可享有按照发卡机构的规定使用信用卡结算、汇款、存款、取现等权利。

2. 有权向发卡机构申请办理补换卡片、密码或者按照发卡机构规定的相关业务。

3. 根据法律规定，当持卡人使用卡的过程中对信用卡交易和账户情况有疑问时，其有权在规定时间内向发卡机构提出查询的要求。

4. 持卡人有权参与发卡机构举办的优惠活动。

5. 法律规定的其他权利。

(二) 持卡人的义务

1. 在申请发卡以及使用卡的过程中，根据银行要求提供完整、准确的资料和信息。

2. 遵守越南中央银行、发卡机构、特约商户和国际卡组织颁发的规定并合法目的地使用卡，否则持卡人将承担相应的法律责任。

3. 持卡人需要对因网上支付或手机支付的交易而引起的风险情况（若有）承担责任。

4. 在卡丢失或被盗窃并未向发卡机构办理丢失手续的情况下，持卡人要承担由此发生的后果及损失。

5. 持卡人在申请表中填写的信息有所变更时，须立即通知发卡机构办理资料变更。

6. 持卡人与商户之间的任何纠纷须由双方自行解决并不能迟延持卡人对发卡机构清偿欠款的责任。

7. 持卡人要负责及时在发卡机构规定的还款期限之内进行偿还欠款，包括发生的全部交易款项，利息及费用。

8. 若对信用卡交易有任何疑问，请立即通过有关服务渠道联系工行河内分行。持卡人有办理账户查询业务的需

求，则须提供分行要求提供的相关资料。

9. 不重复使用持卡人已告知发卡机构被盗或丢失的信用卡。

10. 持卡人应妥善保管卡片及其卡片密码等信息，不得将信用卡卡片信息，密码等相关信息泄漏给他人，且不得出租或转借卡，否则应自行承担由此产生的后果或损失。

11. 不得允许通过 POS 机进行提款。否则持卡人将承担相应的法律责任（若有）。

第五条：发卡机构的权利和义务

（一）银行的权利

1. 有权要求持卡人在申请发卡或使用信用卡的过程中向银行提供并补充所需求的资料，同时持卡人要确保资料的准确性并承担由此发生的后果、损失及相应的法律责任（若有）。

2. 在系统出现故障、通讯故障或由于银行无法控制的原因而引发问题的情况下，银行可以免除自身的责任。

3. 有权要求持卡人全额并及时进行偿还欠款。

4. 有权规定持卡人在越南境内或越南境外的交易限额及提款限额，并随时有权尚未提前通知持卡人的情况下对上述的信息进行更改。

5. 在信用卡被特约商户拒绝交易的情况下，银行不承担此责任。

6. 在必要时有权向执法机构提供持卡人的信息而不需

要提前通知。

7. 有权记录包括但不限于银行与持卡人之间的投诉，查询或任何口头交流。

(二) 银行的义务

1. 遵守中央银行与国际卡组织关于信用卡发行和消费的规定。

2. 有义务向持卡人提供账户余额，交易历史以及其他有关的信息。

3. 根据越南法律，确保与持卡人有关的信息的机密性。

4. 负责协助持卡人办理挂失卡片通过热线或工行河内分行营业网点。

5. 法律规定的其他义务。

第六条 收集、使用与保密持卡人信息

1. 持卡人同意开立与使用银行服务视同于持卡人同意银行在满足法律规定的基础上按本共同条款和条件根据不同的处理目的、处理信息类型、处理方式、处理相关的其他组织及个人信息、处理的开始与截止时间进行使用及提供持卡人信息。

2. 银行按法律规定收集持卡人基本信息和敏感信息位于以下用途：

(1) 向持卡人提供银行相关服务。

(2) 服务银行内部工作：信用与风险管理、规划和发
展银行系统或银行产品投产、审计等。

(3) 向持卡人提供服务过程中，核实持卡人身份信息。

(4) 在确保各方均执行法律规定有关保密要求的基础上，向持卡人提供服务过程中，为进行核对、清算以及其他工作，银行可向越南境内外第三方提供持卡人信息；

(5) 银行承诺对持卡人信息进行保密、禁止出售、泄露持卡人信息。

3. 银行承诺对持卡人信息进行保密，不拍卖、泄露持卡人信息。银行将在下列情况提供持卡人信息：

(1) 按照持卡人和（或）监护人/法律代表人要求（若有）。

(2) 按有权机构要求。

(3) 按持卡人的被授权人书面要求。

(4) 当银行人员或第三方按执行持卡人要求；提供产品、服务、交易处理以及解决争议（若有）；提供优惠等用途可向其提供持卡人信息。

(5) 按银行卡组织要求。

(6) 按系统内的总行、子行、协办行、分行等。

(7) 按最新的其他法律规定。

4. 在以下情况银行不用得到持卡人同意也可处理个人信息：

(1) 为保护户主或他人的健康、生命安全需紧急处理持卡人信息。

(2) 按照法律规定需公开持卡人个人信息。

(3) 为保护国家治安、疫情、防爆、恐怖、犯罪分子以及违反法律规定而需紧急处理持卡人个人信息。

(4) 按法律规定户主与有关机构、个人已签署的协议执行义务。

(5) 按专业法服务国家机构活动。

第七条 其他规定

(一) 不可抗力事件

1. 不可抗力事件是指无法预见、不能抗拒、无法避免的自然灾害、灾难(如台风、洪水、地震、火灾和爆炸、疫情等)、战争(不论是否宣战)、社会骚乱、通信故障(计算机系统故障、网络事故、未经授权外部侵入、病毒攻击以及其他计算机软硬件故障等)。

2. 合同的任何一方,由于不可抗力事件而影响本合同义务的履行时,则延迟履行合同义务的期限相当于不可抗力事件影响的时间。

3. 受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生时立即通知另一方,并在5天内将不可抗力事件的情况及当局出具的证明文件以传真、电子邮件或任何书面方式通知给另一方。受影响的一方同时应尽量设法缩小此影响和由此而引起的延误。在不可抗力影响消除后的合理时间内,一方或双方应当继续履行协议、除非双方另行约定或法律有其他规定。

(二) 廉洁条款

在实施本条款与条件的各环节中，客户同意遵循银行的廉洁自律、反腐败、FATCA政策及规定，遵循及履行联合国、国际、越南政府及中国政府的制裁。

（三）反洗钱、反恐怖融资及反大规模毁灭武器扩散融资

银行可履行及要求客户及客户的关联方采取适当的行动以遵循法律规定、监管机关要求或总则，银行和银行关联方的有关预防欺诈、犯罪活动，反洗钱，反恐怖融资，反大规模毁灭武器扩散融资等政策，不向受制裁的组织和个人提供产品和服务。

（四）争议解决和违反处理

1. 关于卡及其他相关服务的规定受越南法律的制约和调整。

2. 本条款与条件项下争议解决方式为：仲裁

本条款与条件项下或/因与本条款与条件有关在任何形式所引起的任何纠纷、争议、索赔（包括但不限于：（1）任何本条款与条件、本条款与条件权利、义务或责任；以及（2）有关本条款与条件的存在、效力或终止的任何问题）均提交越南国际经济贸易仲裁中心(VIAC)并按该仲裁中心的规则进行最终裁判。仲裁地为河内。仲裁过程应使用越南文。

（五）有效期限和终止

1. 若账户管理使用规定和服务费用发生变更，银行将

通过银行正式网站、大众传媒工具或在交易网点或现行其他方式进行公布相关信息。自从公布费用变更至落实为期7天。若户主仍然继续在银行办理交易，则被认为同意于银行的费用变更或/和账户管理使用规定的变更。

2. 修改、补充文件为本共同条款和条件的不可分割的部分。各方有责任严格遵守这些修改、补充文件。

(六) 语言

此共同条款和条件以越南文，英文和中文等语言书写。如有冲突，则以越南文版为准。

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ
DỤNG THẺ GHI NỢ CỦA ICBC CHI NHÁNH HÀ NỘI
(BẢN NĂM 2024)**

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Nội dung của các Điều khoản và Điều kiện chung về phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ (sau đây gọi tắt là bản Điều khoản và Điều kiện chung) dưới đây cùng với Đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản/Thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ liên quan (dành cho cá nhân) và các văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có) giữa Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - Chi nhánh Thành phố Hà Nội với Chủ Thẻ tạo thành Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ (sau đây gọi tắt là Hợp đồng).

1. Bản Điều khoản và Điều kiện chung này áp dụng đối với Chủ Thẻ cá nhân sử dụng Thẻ ghi nợ do Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - Chi nhánh Thành phố Hà Nội phát hành.
2. Chủ Thẻ có trách nhiệm đọc, hiểu rõ và đồng ý với nội dung của bản Điều khoản và Điều kiện chung này trước khi sử dụng Thẻ ghi nợ.

Điều 2. Giải thích thuật ngữ

1. “Ngân hàng”, “Ngân hàng phát hành thẻ”, “tổ chức phát hành thẻ (TCPHT)”: (NH) là Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited – Chi nhánh Thành phố Hà Nội.
2. “Thẻ ngân hàng” là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thoả thuận.
3. “Thẻ ghi nợ” (debit card) là thẻ cho phép Chủ Thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản

thanh toán của Chủ Thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ.

4. “Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ” là thỏa thuận bằng văn bản giữa NH với Chủ Thẻ về việc phát hành và sử dụng Thẻ, bao gồm Đề nghị kèm hợp đồng mở tài khoản/thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ liên quan (dành cho cá nhân) (có chữ ký của Chủ Thẻ và đã được NH chấp thuận), bản Điều khoản và điều kiện chung về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ của Ngân hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - chi nhánh thành phố Hà Nội này và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).

5. “Số hợp đồng” là dãy số ghi trên Đề nghị kèm hợp đồng mở tài khoản/ thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ liên quan,

6. “Thời điểm lập hợp đồng” là thời điểm sau khi NH đã hoàn thành mở Thẻ và được ghi trên Đề nghị kèm hợp đồng mở tài khoản/thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ liên quan (dành cho cá nhân),

7. “Giao dịch thẻ” là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định của pháp luật.

8. “Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận thẻ” là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

9. “Thẻ giả” là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, Chủ Thẻ thật.

10. “Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo” là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.

11. “Chủ Thẻ” là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng.

12. “Đơn vị chấp nhận thẻ” (viết tắt là ĐVCNT) là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ.

13. “Tổ chức thẻ quốc tế” (viết tắt là TCTQT) là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các NH, tổ chức chuyên mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp

tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã NH do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã NH của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

14. “Mã số xác định Chủ Thẻ” (Personal Identification Number - viết tắt là PIN) là mã số mật được NH cấp cho Chủ Thẻ hoặc do Chủ Thẻ tạo lập theo quy trình được NH quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.

15. “Máy giao dịch tự động” là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.

16. “Thông tin Chủ Thẻ” là thông tin định danh Chủ Thẻ theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại Ngân hàng.

17. Thẻ không sử dụng trong thời gian dài” là Thẻ không phát sinh bất kỳ giao dịch nào ngoại trừ giao dịch trả lãi hoặc thu phí từ ngân hàng trong vòng hai (02) năm và số dư nhỏ hơn 2,000,000 VND..

Điều 3. Quy định về phát hành và sử dụng Thẻ

1. Đối tượng sử dụng Thẻ

Chủ thẻ là cá nhân:

a) Người từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật được sử dụng thẻ ghi nợ;

b) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự được sử dụng thẻ ghi nợ.

2. Phạm vi sử dụng Thẻ

2.1. Thẻ được sử dụng để thanh toán hàng hóa và dịch vụ hợp pháp tại các ĐVCNT, trên Internet/ các ứng dụng trên thiết bị di động và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, giao dịch nạp tiền tại máy giao dịch tự động, nạp tiền và rút tiền từ ví điện tử và/hoặc các

giao dịch khác theo quy định của NH, phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

2.2. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng theo quy định của NH và quy định pháp luật liên quan.

3. Hạn mức sử dụng Thẻ

3.1. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức sử dụng thẻ (trong phạm vi số dư khả dụng còn lại của Thẻ) tương ứng với từng loại giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt, hạn mức rút tiền tại nước ngoài, hạn mức chuyển khoản, hạn mức từng lần giao dịch và các hạn mức khác do NH quy định phù hợp với quy định pháp luật liên quan và pháp luật về quản lý ngoại hối.

3.2. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.

3.3. Các hạn mức trên sẽ được NH quy định tại từng thời kỳ theo từng sản phẩm thẻ, hạng thẻ khác nhau mà Chủ Thẻ đã đăng ký sử dụng.

4. Thời hạn hiệu lực của Thẻ

4.1. Thời hạn hiệu lực của Thẻ được in trên mặt Thẻ, đồng thời không vượt quá thời hạn hiệu lực trên giấy tờ tùy thân (đối với Chủ Thẻ là cá nhân người Việt Nam và người nước ngoài) và thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam (đối với Chủ Thẻ là cá nhân người nước ngoài) của Chủ Thẻ.

4.2. Chủ Thẻ là cá nhân người nước ngoài phải có thời hạn cư trú tại Việt Nam từ 12 tháng (360 ngày) trở lên từ thời điểm đề nghị phát hành Thẻ. Trong đó, giấy tờ cần thiết để xác minh thời hạn cư trú tại Việt Nam bao gồm giấy phép lao động hoặc các giấy tờ khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

5. Quy định về phí

5.1. NH có quyền thu phí và ghi nợ Tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ những loại phí sau:

- a) Phí phát hành: thu phí khi phát hành Thẻ lần đầu;
- b) Phí duy trì tài khoản Thẻ/ Phí thường niên: được thu trên mỗi Thẻ theo định kỳ hàng tháng/ hàng năm;
- c) Phí đổi thẻ: thu khi Chủ Thẻ yêu cầu thay thế/ gia hạn Thẻ;
- d) Phí cấp lại PIN: thu khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp lại PIN;
- e) Phí chuyển tiền qua Thẻ: thu khi Chủ Thẻ thực hiện chuyển tiền qua Thẻ;
- f) Phí giao dịch tại máy giao dịch tự động: thu khi sử dụng Thẻ để rút tiền mặt/ chuyển khoản tại máy giao dịch tự động;
- g) Phí dịch vụ thanh toán tại nước ngoài: được thu khi Chủ Thẻ thực hiện thanh toán tại các ĐVCNTT tại nước ngoài;
- h) Phí đòi bồi hoàn: thu khi khiếu nại của Chủ Thẻ được cho là không đúng hoặc không chính xác;
- i) Phí rút tiền mặt tại quầy giao dịch: thu khi Chủ Thẻ thực hiện giao dịch rút tiền mặt tại quầy giao dịch;
- j) Các loại phí khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của NH.

5.2. NH sẽ công bố Biểu phí tại Trang thông tin điện tử chính thức của NH hoặc tại quầy giao dịch hoặc Chủ Thẻ có thể gọi điện thoại đến Hotline của NH.

5.3. Biểu phí có thể được thay đổi trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của NH và các quy định pháp luật liên quan. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

5.4. Chủ Thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến giao dịch Thẻ cũng như các khoản phí khác theo Biểu phí hiện hành của NH.

6. Quy định về đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ

6.1. Trên lãnh thổ Việt Nam:

- a) Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;

b) Đối với các giao dịch thẻ khác: Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại tệ để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ.

6.2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: Khi thực hiện giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ Thẻ phải thực hiện thanh toán cho NH bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của NH tại từng thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của NH.

7. Quản lý Thẻ/PIN

7.1. Trường hợp Chủ Thẻ không nhận Thẻ theo đăng ký trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày phát hành Thẻ, NH sẽ tiến hành hủy Thẻ.

7.2. Chủ Thẻ có thể nhận Thẻ/PIN qua một trong các hình thức sau: nhận tại quầy giao dịch hoặc qua đường bưu điện theo địa chỉ Chủ Thẻ đã đăng ký hoặc do nhân viên NH giao nhận (trong một số trường hợp đặc thù được NH xác nhận trước). Số PIN chỉ có chủ thẻ được biết và Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật PIN.

7.3. Việc ủy quyền cho người khác nhận Thẻ/PIN phải được lập theo mẫu của NH. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ/PIN, Chủ Thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi xác định phát sinh từ NH.

7.4. Khi thực hiện giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến qua Internet, khi đăng ký liên kết thẻ và thanh toán, Chủ Thẻ phải sử dụng mã xác thực do NH gửi qua SMS hoặc các kênh khác do NH triển khai trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ phải đảm bảo không tiết lộ mã xác nhận cho bất kỳ ai và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện do Chủ Thẻ tạo hoặc OTP do NH gửi tới phương thức nhận OTP mà Chủ Thẻ đã đăng ký.

8. Đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng Thẻ

8.1. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật PIN, OTP, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ Thông tin Thẻ, PIN,

OTP, v.v cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào để tránh phát sinh các giao dịch không do Chủ Thẻ thực hiện.

8.2. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đăng ký dịch vụ SMS và Ngân hàng điện tử khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch thẻ. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm nếu không thông báo ngay cho NH khi Chủ Thẻ không sử dụng Thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch thẻ trừ trường hợp lỗi phát sinh từ NH.

Chủ Thẻ thông báo ngay cho NH về các giao dịch bằng Thẻ của Chủ Thẻ mà Chủ Thẻ không thực hiện hoặc khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn hoặc các thông tin cần thiết khác thông qua các hình thức: gọi điện số Hotline 24/7, qua kênh Ngân hàng điện tử hoặc tại quầy giao dịch. Đồng thời, NH cung cấp thông tin về việc phát hành Thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin khác qua kênh Ngân hàng điện tử hoặc quầy giao dịch.

8.3. Trong trường hợp Thẻ bị lộ/ bị đánh cắp/ thất lạc PIN/ thông tin Thẻ hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn mà nguyên nhân phát sinh lỗi không do NH, Chủ Thẻ phải có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch phát sinh trước thời điểm NH khóa thẻ theo yêu cầu của Chủ Thẻ.

9. Các hành vi bị cấm trong giao dịch Thẻ

9.1. Lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng Thẻ giả;

9.2. Thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ Thẻ; lấy cắp, mua, bán thông tin Thẻ;

9.3. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Thẻ để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái phép pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;

9.4. 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;

9.5. 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;

9.6. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm

thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;

9.7. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên 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;

9.8. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho mục đích lừa đảo, gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, các giao dịch mua bán tiền ảo, cá độ, đánh bạc trực tuyến và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật.

10. Các trường hợp tạm khóa, tạm dừng giao dịch Thẻ

10.1. NH sẽ tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

a) Chủ Thẻ có thông báo với NH về việc tạm khóa Thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức điện thoại, Ngân hàng điện tử hoặc tại quầy giao dịch. Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Chủ Thẻ sẽ chỉ được mở lại sau thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của Chủ Thẻ và được NH chấp thuận;

b) Chủ Thẻ vi phạm quy định về sử dụng Thẻ của NH hoặc khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

c) Thẻ phát sinh giao dịch nghi ngờ vi phạm các quy định của NH và quy định của pháp luật.

d) Chủ Thẻ từ chối cung cấp các thông tin, dữ liệu, tài liệu liên quan trong quá trình NH điều tra xác minh giao dịch thẻ

10.2. NH sẽ tạm dừng giao dịch của Thẻ nếu Chủ Thẻ không cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân trong trường hợp giấy tờ tùy thân của Chủ Thẻ hết giá trị sử dụng.

10.3. Các trường hợp tạm khóa Thẻ, tạm dừng giao dịch Thẻ khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ và quy định pháp luật liên quan.

11. Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ

Thẻ do NH phát hành bị từ chối thực hiện giao dịch trong các trường hợp sau:

- 11.1. Sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT và các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật, của NH, NHNN, TCTQT;
- 11.2. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- 11.3. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất cắp/ thất lạc;
- 11.4. Thẻ hết hạn sử dụng;
- 11.5. Thẻ bị khóa;
- 11.6. NH có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ Thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
- 11.7. Số dư Thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 11.8. Chủ Thẻ vi phạm các quy định của NHNN, của NH, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa Chủ Thẻ với NH trong bản Điều khoản và Điều kiện chung này.

12. Các trường hợp thu hồi Thẻ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng

Thẻ bị thu hồi hoặc hủy hiệu lực trong quá trình sử dụng trong các trường hợp sau:

- 12.1. Thẻ phát sinh giao dịch đáng ngờ hoặc bị nghi ngờ sử dụng cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- 12.2. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- 12.3. Chủ Thẻ, thông tin Thẻ thuộc danh sách cấm vận của NHNN, của các tổ chức quốc tế và của NH trong từng thời kỳ;
- 12.4. Chủ Thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành Thẻ hoặc sử dụng Thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- 12.5. Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo;
- 12.6. NH không thu hồi được tiền từ Chủ Thẻ do tài khoản của Chủ Thẻ không đủ số dư khả dụng;
- 12.7. Thẻ không sử dụng trong thời gian dài. Trước khi hủy hiệu lực của

Thẻ, Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng một trong các phương thức tin nhắn điện thoại, niêm yết công khai trên website của NH.

13. Xử lý số dư trên Thẻ

13.1. Sau khi đóng Thẻ, số dư còn lại được xử lý như sau:

a) Theo yêu cầu của Chủ Thẻ hoặc người thừa kế trong các trường hợp Chủ Thẻ đã chết (hoặc bị tuyên bố đã chết) hoặc mất tích; Chủ Thẻ hoặc người được thừa kế mang theo tài liệu hợp lệ được sử dụng khi mở tài khoản dựa theo quy định pháp luật và quy định Ngân hàng hiện hành để xử lý số dư còn lại. Số dư của tài khoản không được tính lãi kể từ ngày đóng tài khoản.

b) Theo quyết định của Tòa án hoặc Cơ quan có thẩm quyền;

13.2. Chủ Thẻ muốn tiếp tục sử dụng Thẻ phải làm thủ tục mở Thẻ theo quy định của pháp luật và NH.

13.3. Các trường hợp khác theo quy định của NH và quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

14. Quy định về tra soát, khiếu nại

14.1. Chủ Thẻ được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ của mình và phải chịu phí liên quan theo Biểu phí được NH công bố trên Trang thông tin chính thức.

14.2. Chủ Thẻ không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch Thẻ nào đã được thực hiện thành công và được hệ thống NH ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, mã số giao dịch cùng các chi tiết nghiệp vụ khác;

14.3. Chủ Thẻ phải cung cấp cho NH hóa đơn giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của NH. Việc xử lý tra soát, khiếu nại sẽ được tiến hành theo các quy định của NH, NHNN, TCTQT về việc xử lý tra soát, khiếu nại;

14.4. Chủ Thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại với NH trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

14.5. NH tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ thông qua quầy giao dịch của NH bằng văn bản.

14.6. NH sẽ thực hiện ngay các biện pháp để khóa Thẻ khi Chủ Thẻ đề

ngộ tra soát, khiếu nại với lý do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.

14.7. NH xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ trong thời hạn tối đa 90 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ Thẻ. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ, NH 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. Trong trường hợp hết thời hạn trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

14.8. Trường hợp NH, Chủ Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 4. 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) Được yêu cầu cấp lại thẻ, PIN hoặc các yêu cầu có liên quan khác theo quy định của NH.

c) 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.

d) Được tham gia các chương trình khuyến mãi, ưu đãi theo quy định của NH.

e) 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.

h) 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) 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).

k) 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 5. Quyền và nghĩa vụ 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 nhận 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) 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.

c) Được quyền yêu cầu Chủ thẻ thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản phải thanh toán.

d) 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.

e) Không chịu trách nhiệm trong bất kỳ trường hợp nào mà Thẻ bị ĐVCNT từ chối.

f) 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.

g) 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.

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

Điều 6. Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin Chủ Thẻ

6.1. Bằng việc mở và sử dụng các dịch vụ NH, Chủ Thẻ đã hiểu rõ - tự nguyện đồng ý, cho phép NH thu thập, sử dụng, xử lý và cung cấp thông tin Chủ Thẻ tùy từng mục đích, loại thông tin, cách thức, thông tin về các tổ chức, cá nhân khác có liên quan, thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc theo quy định của các Điều khoản và Điều kiện chung này phù hợp với quy định của pháp luật.

6.2. NH thu thập thông tin của Chủ Thẻ theo quy định pháp luật nhằm phục vụ các mục đích sau:

- a) Cung cấp các dịch vụ ngân hàng đến Chủ Thẻ.
- b) Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của NH: Các mục đích quản lý tín dụng, quản lý rủi ro, phòng chống rửa tiền, quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc các sản phẩm NH, kiểm toán.
- c) Xác thực thông tin Chủ Thẻ trong quá trình cung cấp dịch vụ cho Chủ Thẻ.
- d) Trong quá trình cung cấp dịch vụ đến Chủ Thẻ, NH cung cấp thông tin Chủ Thẻ cho bên thứ ba để thực hiện việc đối soát, thanh toán và các công việc khác trên cơ sở các bên đều thực hiện yêu cầu về an toàn bảo mật theo quy định của pháp luật.
- e) NH cam kết bảo mật thông tin Chủ Thẻ, không bán, tiết lộ thông tin của Chủ Thẻ.

6.3. Thông tin Chủ Thẻ sẽ được NH cung cấp trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu của Chủ Thẻ hoặc Người Giám hộ/ Người đại diện pháp luật (nếu có).
- b) Theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền.
- c) Theo yêu cầu bằng văn bản của Người được ủy quyền.
- d) Cung cấp cho nhân viên NH hoặc bên thứ ba khi nhân viên NH hoặc bên thứ ba cần biết thông tin để: cung cấp sản phẩm, dịch vụ, xử lý giao dịch và xử lý khiếu nại (nếu có); cung cấp ưu đãi, vv.

- e) Theo yêu cầu của các Tổ chức Thẻ.
- f) Theo yêu cầu của Hội sở hoặc các công ty con, công ty liên kết, các chi nhánh trong cùng hệ thống của NH..vv.
- g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật tùy từng thời điểm.

6.4. Xử lý dữ liệu cá nhân trong trường hợp không cần sự đồng ý của Chủ Thẻ:

- a) Trong trường hợp cần xử lý dữ liệu cá nhân ngay để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của chủ thẻ dữ liệu hoặc người khác.
- b) Việc công khai dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.
- c) Việc xử lý dữ liệu trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự xã hội, phòng, chống dịch bệnh, thảm họa lớn, khủng bố; phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật.
- d) Để thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của chủ thẻ dữ liệu với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của luật.
- e) Phục vụ hoạt động của cơ quan Nhà nước đã được quy định theo luật chuyên ngành.

Điều 7. Các quy định khác

1. Sự kiện bất khả kháng

a, Sự kiện bất khả kháng là thiên tai và tai họa không thể dự đoán trước, không thể ngăn chặn và không thể tránh khỏi (ví dụ bão, lũ lụt, động đất, hỏa hoạn và cháy nổ, dịch bệnh...), chiến tranh (bất luận có tuyên bố chiến tranh hay không) và các trường hợp bất ổn dân sự, sự cố thông tin (sự cố hệ thống máy tính, sự cố hệ thống mạng, tấn công mã độc từ bên ngoài vào và sự cố phần cứng phần mềm máy tính khác...v.v).

b, Một trong hai bên do trường hợp bất khả kháng ảnh hưởng đến khả năng thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng, thì thời hạn gia hạn thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng tương đương thời gian bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.

c, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên

kia ngay lập tức khi sự kiện bất khả kháng xảy ra đồng thời trong vòng 05 ngày thông báo cho bên kia bằng văn bản hoặc gửi thư điện tử hoặc fax về tình hình sự kiện bất khả kháng và tài liệu chứng minh kèm theo. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải đồng thời nỗ lực tìm các biện pháp giảm thiểu ảnh hưởng đó và những vi phạm do sự kiện bất khả kháng đó gây ra. Trong khoảng thời gian hợp lý sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, một bên hoặc hai bên phải tiếp tục thực hiện Hợp đồng, trừ khi các Bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

2. Chính trực

Trong quá trình thực hiện Điều khoản và Điều kiện chung này, Khách hàng đồng ý tuân thủ quy định và chính sách bao gồm tự mình tuân thủ kỷ luật, phòng chống tham nhũng, FATCA của Bên A, tuân thủ và thực hiện các chế tài của Liên hợp Quốc, Quốc tế, Chính phủ Trung Quốc và Chính phủ Việt Nam.

3. Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt

Ngân hàng có thể áp dụng và yêu cầu Khách hàng và Bên liên quan của Khách hàng áp dụng các hành động phù hợp để tuân thủ các quy định pháp luật, quy định chung hoặc yêu cầu của cơ quan chức năng, các chính sách của Ngân hàng và Bên liên quan của Ngân hàng về phòng chống gian lận và các hoạt động tội phạm, phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho tổ chức và cá nhân là đối tượng của các Lệnh Trừng Phạt.

4. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm

4.1. Các quy định liên quan đến việc sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

4.2. Phương thức giải quyết tranh chấp là trọng tài.

Bất kỳ tranh chấp, tranh cãi hoặc yêu cầu nào phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào từ hoặc liên quan đến Điều khoản và Điều kiện chung này (bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (1) bất kỳ quyền, nghĩa vụ hay trách nhiệm nào theo Điều khoản và Điều kiện chung này và (2) bất kỳ vấn đề nào về sự tồn tại, hiệu

lực hoặc chấm dứt Điều khoản và Điều kiện chung này), sẽ được chuyển đến và giải quyết chung thẩm bằng trọng tài theo Quy tắc của Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC). Địa điểm giải quyết tranh chấp bằng trọng tài sẽ ở Hà Nội. Ngôn ngữ sử dụng trong tố tụng trọng tài sẽ bằng tiếng Việt.

5. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt

5.1. Trong trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc bất kỳ quy định nào về quản lý và sử dụng Thẻ, NH sẽ thông báo cho Chủ Thẻ trên trang thông tin điện tử chính thức của NH hoặc các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của NH hoặc phương thức thông báo khác tùy từng thời điểm. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí là 7 ngày. Trường hợp Chủ Thẻ vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại NH sau thời gian NH thông báo thì mặc nhiên được coi là Chủ Thẻ đồng ý với việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các quy định về quản lý và sử dụng Thẻ.

5.2. Các sửa đổi, bổ sung đó là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện chung về Tài Khoản này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi và bổ sung đó.

6. Ngôn ngữ

Điều khoản và Điều kiện chung về Tài Khoản này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Trung. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất giữa các ngôn ngữ, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.