

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA/ THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ

Ngân hàng TNHH Indovina (“IVB”) xin gửi tới Quý Khách hàng lời chào trân trọng và cảm ơn Quý Khách đã lựa chọn sử dụng dịch vụ Thẻ ghi nợ nội địa/ Thẻ ghi nợ quốc tế tại IVB.

Việc đọc và hiểu Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này rất quan trọng khi Quý Khách đăng ký sử dụng dịch vụ Thẻ ghi nợ nội địa/ Thẻ ghi nợ quốc tế do IVB cung cấp. Quý Khách đồng ý rằng một khi Quý Khách đăng ký sử dụng dịch vụ tại IVB, tức là Quý Khách đã đọc, hiểu và chấp thuận với các nội dung tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng dịch vụ này.

Điều 1 | Giải thích từ ngữ

Các từ ngữ sử dụng trong Bản điều kiện và điều khoản được hiểu như sau:

- 1.1. “IVB”: là Ngân Hàng TNHH INDOVINA, bao gồm Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các đơn vị kinh doanh trực thuộc.
- 1.2. “Thẻ ghi nợ nội địa (ATM Card)”: là thẻ chip có in logo của IVB và của công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) do IVB phát hành. Thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền có trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại IVB và phạm vi sử dụng thẻ là trong lãnh thổ Việt Nam.
- 1.3. “Thẻ ghi nợ quốc tế”: là thẻ chip có in logo của IVB và của Tổ chức thẻ quốc tế do IVB phát hành. Thẻ cho phép người sử dụng thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền có trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại IVB, phạm vi sử dụng trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam
- 1.4. “Thẻ Chip EMV”: là sản phẩm thẻ được gắn Chip điện tử mã hóa theo chuẩn EMV (Europe Master & Visa) với độ bảo mật cao.
- 1.5. “Thẻ Chip VCCS”: là sản phẩm thẻ được gắn Chip điện tử mã hóa theo chuẩn VCCS (Vietnam Domestic Chip-based Payment Card Specifications) với độ bảo mật cao
- 1.6. “Chủ Thẻ”: là cá nhân được IVB phát hành Thẻ. Chủ Thẻ bao gồm cả Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ. Chủ Thẻ chính là cá nhân trực tiếp đứng tên xin phát hành Thẻ cho chính mình sử dụng Chủ Thẻ phụ là cá nhân được Chủ Thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng Thẻ giữa Chủ Thẻ chính và IVB.
- 1.7. “PIN (Personal Identification Number)”: là mật mã do IVB cung cấp cho chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ
- 1.8. “Tổ chức thanh toán Thẻ (TCTTT)”: là các tổ chức tài chính ghi nợ được phép thực hiện dịch vụ thanh toán Thẻ thông qua đơn vị chấp nhận Thẻ và/ hoặc điểm ứng tiền mặt và / hoặc máy ATM một cách hợp pháp.
- 1.9. “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 các TCPHT, TCTTT và các bên 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 pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế
- 1.10. “Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT)”: Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá và dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, ứng tiền mặt bằng Thẻ.
- 1.11. “Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM)”: là các đơn vị, NHDL, TCTTT mà ở đó Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ để ứng tiền mặt. ĐUTM được coi là một ĐVCNT đặc biệt.
- 1.12. “Máy rút tiền tự động (Automatic Teller Machine-ATM)”: là máy giao dịch tự động, được coi như một ĐUTM, tại đó Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ để ứng tiền mặt hoặc thực hiện một số dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp.
- 1.13. “Tài khoản Thẻ”: là tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ tại IVB để quản lý các giao dịch thẻ, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ. Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản Thẻ.
- 1.14. “Giao dịch Thẻ”: là giao dịch được thực hiện bằng Thẻ (gửi, nạp, ứng tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ), sử dụng các dịch vụ khác tại ĐVCNT, ĐUTM, ATM, trên Internet và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của IVB đã được thông báo hoặc công bố công khai theo phương thức quy định tại Bản điều kiện và điều khoản này.
- 1.15. “Hạn mức sử dụng ngày”: là số tiền, số lần tối đa mà Chủ Thẻ được phép thanh toán các giao dịch mua sắm hàng hoá, dịch vụ và/ hoặc ứng tiền mặt bằng Thẻ trong một ngày.
- 1.16. “Ngày”: là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.
- 1.17. “Ngày làm việc”: là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của Nhà nước Cộng Hoà Xã hội Chủ Nghĩa Việt Nam.
- 1.18. “Ngày giao dịch”: là ngày thực hiện Giao dịch Thẻ / phát sinh phí đối với các Giao dịch Thẻ của Chủ Thẻ.
- 1.19. “Ngày xử lý giao dịch”: là ngày mà giao dịch Thẻ được xử lý/ cập nhật bởi hệ thống quản lý thẻ của TCTQT và/ hoặc của IVB.

1.20. “Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ”: là thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng với Chủ thẻ về việc phát hành và sử dụng thẻ.

1.21. “Hợp đồng thanh toán thẻ”: là thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng với ĐVCNT hoặc với TCTQT (nếu có) về việc thanh toán thẻ.

Điều 2 | Quy định về giao dịch, phí, tỷ giá

2.1. IVB được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ các khoản sau đây:

2.1.1 Tất cả các giao dịch phát sinh từ Thẻ: do Chủ Thẻ hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ Thẻ hay do Chủ Thẻ để lộ số Thẻ, số PIN hay do hậu quả của việc thất lạc Thẻ, các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ

2.1.2 Các khoản phí: theo Biểu phí dịch vụ do IVB ban hành tại thời điểm áp dụng

2.2. Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thẻ bằng ngoại tệ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm giao dịch Thẻ được ghi nợ vào tài khoản thẻ, áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.

2.3. Tất cả các giá trị Giao dịch Thẻ, phí chưa được thanh toán trong kỳ được nhập vào số dư nợ đầu kỳ tiếp theo, IVB vẫn giữ quyền ghi nợ tài khoản Thẻ cho dù số dư nợ hiện hữu có vượt quá hạn mức ghi nợ hay không.

2.4. Mức phí và cách tính phí được quy định chi tiết tại Biểu phí dịch vụ do IVB quy định trong từng thời kỳ và được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của IVB hoặc công bố trên website IVB. Biểu phí dịch vụ là một phần không tách rời của Bản điều khoản và điều kiện này. IVB có thể thay đổi Biểu phí dịch vụ trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều 8 của Bản điều khoản và điều kiện này, và thời điểm có hiệu lực của những thay đổi này được đề cập trong bản thông báo gửi Chủ Thẻ.

Điều 3 | Bảo mật thông tin Thẻ

3.1. Khi nhận được Thẻ, Chủ Thẻ cần ký xác nhận và có trách nhiệm nhanh chóng liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng của IVB theo số điện thoại 1900588879 để được kích hoạt Thẻ hoặc Chủ thẻ có thể chủ động kích hoạt thẻ bằng tin nhắn/ ứng dụng Mobile Banking.

3.2. Chủ Thẻ có trách nhiệm thông báo ngay cho IVB bằng văn bản về bất kỳ thay đổi nào về việc làm cũng như địa chỉ văn phòng, địa chỉ nơi ở và các thông tin liên lạc khác của Chủ Thẻ.

3.3. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật về Thẻ, thông tin Thẻ và số PIN của mình, do đó Chủ Thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc trao Thẻ cho người khác sử dụng, Chủ Thẻ cũng không được tiết lộ hoặc để lộ số PIN của mình.

3.4. Chủ Thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm về toàn bộ các tiện ích Thẻ ghi nợ mà IVB đã cấp đối với Thẻ hoặc đối với tất cả các Giao Dịch Thẻ mà Chủ Thẻ đã thực hiện (dù là tự nguyện hoặc không tự nguyện) cũng như tất cả các phí liên quan.

3.5. Trong trường hợp nghi ngờ Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN, Chủ Thẻ phải có trách nhiệm thông báo bằng cách đến trực tiếp chi nhánh gần nhất hoặc báo ngay cho Trung tâm dịch vụ khách hàng IVB theo số điện thoại 1900588879. Sau khi thông báo, Chủ Thẻ phải:

3.5.1. Xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với IVB trong vòng 05 (năm) ngày làm việc tiếp theo.

3.5.2. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm bị mất Thẻ, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của IVB.

3.6. Chủ Thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho IVB hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với giao dịch Thẻ nếu:

3.6.1. Chủ Thẻ gian lận/ hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng Thẻ và số PIN, kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ để cho bên thứ ba sử dụng Thẻ, sử dụng số PIN;

3.6.2. Chủ Thẻ không thông báo cho IVB theo quy định tại khoản 3.5 nêu trên ngay sau khi Thẻ bị mất, thì Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn mọi rủi ro xảy ra trong thời gian thẻ còn hoạt động;

3.6.3. Thẻ bị sử dụng trước khi IVB có xác nhận bằng văn bản về việc đã xử lý theo thông báo mất Thẻ mà IVB nhận được từ Chủ Thẻ

3.7. Khi Thẻ bị mất hoặc lộ số PIN, Chủ Thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho IVB. IVB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Nếu được cấp lại, Chủ Thẻ phải trả phí thất lạc và phí thay thế Thẻ theo thông báo của IVB. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất, bị lộ số PIN, mà Chủ Thẻ đã thông báo cho IVB, Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho IVB.

3.8. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM / ĐVCNT của các Ngân hàng khác, Chủ Thẻ phải làm thủ tục thay đổi Thẻ và số PIN.

Điều 4 | Đổi, phát hành lại và chấm dứt sử dụng Thẻ

4.1. Khi bị mất, thất lạc Thẻ hoặc muốn đổi Thẻ khác, Chủ Thẻ có thể yêu cầu IVB phát hành Thẻ mới thay thế và phải trả phí thay thế hoặc phát hành lại Thẻ cho IVB.

4.2. Khi sắp hết thời hạn sử dụng Thẻ, IVB sẽ thông báo trước cho Chủ Thẻ về việc sắp hết thời hạn sử dụng Thẻ và hướng dẫn Chủ Thẻ thủ tục đăng ký thời hạn mới. Việc Chủ Thẻ không làm thủ tục để tiếp tục sử dụng Thẻ với kỳ hạn mới theo quy định của IVB được mặc nhiên hiểu là chấm dứt việc sử dụng Thẻ nhưng không loại trừ nghĩa vụ phải hoàn tất việc thanh toán theo Bản điều khoản và Điều kiện này của Chủ Thẻ đối với IVB.

- 4.3. Khi đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải gửi thông báo bằng văn bản cho IVB. Yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ chỉ có hiệu lực và được IVB chấp thuận khi Chủ Thẻ thanh toán đủ số dư nợ tồn đọng, thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm quy định tại bản điều khoản và điều kiện này.
- 4.4. Khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ theo yêu cầu của IVB hay theo yêu cầu của Chủ Thẻ / cơ quan có thẩm quyền hoặc do hết hạn hiệu lực của Thẻ mà Chủ Thẻ không tiếp tục gia hạn thì Chủ Thẻ phải gửi trả Thẻ đã được cất đổi, đục lỗ ở Chip và băng từ (trong trường hợp gửi trả bằng đường bưu điện tới IVB). Nếu Chủ Thẻ không hoàn lại Thẻ cho IVB, Chủ Thẻ sẽ chịu phí thông báo mất cấp, thất lạc Thẻ theo thông báo của IVB.
- 4.5. IVB có quyền khóa Thẻ / Tài Khoản Thẻ / chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ trong các trường hợp sau:
- 4.5.1 Các giao dịch có dấu hiệu bất thường theo quy định nhận biết giao dịch bất thường của IVB và quy định pháp luật Việt Nam, nhằm đảm bảo an toàn cho Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ.
- 4.5.2 Việc phát hành thẻ cho Chủ Thẻ sẽ dẫn đến IVB vi phạm các quy định của pháp luật, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
- 4.5.3 Chủ Thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ của IVB và của Ngân hàng Nhà nước.
- 4.5.4 Chủ Thẻ vi phạm Bản điều khoản và điều kiện, hợp đồng bảo đảm hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với IVB;
- 4.5.5 Chủ thẻ sử dụng thẻ giả mạo và/hoặc thẻ nghi ngờ giả mạo;
- 4.5.6 Chủ Thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
- 4.5.7 Chủ Thẻ bị chết hoặc bị tuyên bố là đã chết mà không có người thừa kế được IVB chấp nhận;
- 4.5.8 Chủ Thẻ bị mất tích, bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố / truy tố/ xét xử về hình sự;
- 4.5.9 Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế;
- 4.5.10 Chủ Thẻ chính yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ phụ.
- 4.6. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bản điều khoản và điều kiện này. Các nội dung của Bản điều kiện và điều khoản vẫn có giá trị ràng buộc với các bên.

Điều 5 | Quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ

5.1. Quyền của Chủ Thẻ:

- 5.1.1.Sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT hoặc rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc ATM.
- 5.1.2.Yêu cầu IVB thực hiện các dịch vụ do IVB cung cấp liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- 5.1.3.Có quyền yêu cầu IVB cung cấp thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ)
- 5.1.4.Tra soát, khiếu nại về các giao dịch thẻ, chấm dứt hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ sử dụng thẻ căn cứ theo quy định về điều khoản chấm dứt hợp đồng.
- 5.1.5.Yêu cầu IVB bằng văn bản về việc thay thế Thẻ (do Thẻ bị thất lạc, mất cấp, hư hỏng, lộ thông tin về Thẻ...), gia hạn thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc thay thế hoặc gia hạn Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ Thẻ được quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này.
- 5.1.6.Khởi kiện IVB trong trường hợp IVB vi phạm Bản điều khoản và điều kiện này theo quy định pháp luật.
- 5.1.7.Các quyền khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

5.2. Nghĩa vụ của Chủ Thẻ:

- 5.2.1.Không thực hiện các giao dịch trái pháp luật, trái quy định của Bản điều kiện và điều khoản này, quy định của TCTQT và pháp luật của nước phát sinh giao dịch. Chủ Thẻ cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với những giao dịch trái pháp luật này.
- 5.2.2.Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin và tài liệu cần thiết theo yêu cầu của IVB khi Chủ Thẻ yêu cầu phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, tài liệu đã cung cấp.
- 5.2.3.Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip, mà Chủ Thẻ cho rằng bị giả mạo.
- 5.2.4.Thanh toán cho IVB tất cả những khoản phí liên quan đến giao dịch Thẻ được thực hiện bằng Thẻ của Chủ Thẻ theo Biểu phí dịch vụ do IVB ban hành tại thời điểm áp dụng kể cả trong trường hợp Chủ Thẻ không ký xác nhận trên hóa đơn giao dịch. Chủ thẻ đồng ý ủy quyền cho IVB tự động trích nợ tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại IVB để thanh toán các khoản phí này.
- 5.2.5. Trường hợp Chủ Thẻ đăng ký sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch qua Internet, thư điện thoại hoặc bất kỳ giao dịch không cần xuất trình thẻ, Chủ Thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này.
- 5.2.6.Chịu trách nhiệm về việc nhận hàng hóa / dịch vụ và chất lượng hàng hóa/ dịch vụ được thanh toán qua Thẻ, có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT.
- 5.2.7.Thông báo kịp thời cho IVB trong trường hợp có sự thay đổi của Chủ Thẻ.
- 5.2.8.Cam kết xuất trình giấy tờ chứng thực cá nhân, cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác tất cả các thông tin cần thiết khi có bất kỳ sự thay đổi nào so với các thông tin đã đăng ký với IVB và/hoặc theo yêu cầu của IVB để phục vụ cho việc thực hiện các Giao dịch thẻ, đối soát số liệu, giải quyết các tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến Giao dịch thẻ.

5.2.9. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Ngân hàng khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN hoặc nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng bằng cách đến trực tiếp chi nhánh gần nhất hoặc theo số điện thoại tổng đài 1900588879. Sau đó Chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát theo mẫu của Ngân hàng trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày Chủ thẻ đề nghị tra soát qua tổng đài điện thoại, để NH làm căn cứ chính thức xử lý đề nghị tra soát.

5.2.10. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Ngân hàng hoặc công bố công khai trên website của Ngân hàng hoặc thông báo cho Chủ thẻ biết bằng một trong các cách thức thông báo theo quy định tại Điều 8 Bản điều khoản và điều kiện này, đồng thời chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến các giao dịch thẻ theo Biểu phí dịch vụ thẻ được Ngân hàng quy định cho từng thời kỳ.

5.2.11. Thực hiện việc tra soát, khiếu nại về các giao dịch thẻ trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đối với thẻ ghi nợ quốc tế và 100 (một trăm) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đối với thẻ ghi nợ nội địa.

5.2.12. Sử dụng Thẻ và thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Bản điều kiện và điều khoản này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản điều kiện và điều khoản, hợp đồng đảm bảo, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

5.2.13. Các trách nhiệm khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

Điều 6 | Quyền và nghĩa vụ của IVB

6.1. Quyền của IVB:

6.1.1. Được miễn trách trong trường hợp có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài khả năng kiểm soát của IVB hay hậu quả của sự gian lận, giả mạo.

6.1.2. Được miễn trách trong trường hợp có sự giả mạo hoặc kém chất lượng về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Ngoài ra, IVB được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ giá trị các giao dịch đã thực hiện thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.

6.1.3. Được miễn trách trong trường hợp Thẻ không được đảm bảo an toàn hoặc bị lộ PIN hoặc do sơ suất của Chủ Thẻ làm kẻ gian lấy cắp được PIN.

6.1.4. Được miễn trách đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hoá, dịch vụ qua internet bằng Thẻ của Chủ Thẻ.

6.1.5. Được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với tất cả các giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 10USD hoặc tương đương tại bất cả các loại hình ĐVCNT. IVB được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ Thẻ đối với các Giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 25USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (T&E- Travel and Entertainment) theo quy định của TCTQT Visa Card (ví dụ: hàng không, tàu biển, tàu hỏa...)

6.1.6. Được quyền cung cấp thông tin của Chủ Thẻ và thông tin các giao dịch của Chủ Thẻ, khóa Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền mà không cần thông báo cho Chủ Thẻ.

6.1.7. Trong trường hợp IVB phát hiện bất kỳ hành vi bất thường hay đáng ngờ nào trên Tài Khoản thẻ, IVB có thể yêu cầu Chủ Thẻ liên hệ với IVB và / hoặc tạm thời ngưng một số hoặc toàn bộ các quyền sử dụng Thẻ Ghi nợ cho đến khi IVB xác minh được các hành vi này.

6.1.8. Khởi kiện Chủ Thẻ và / hoặc Bên đảm bảo theo quy định pháp luật khi Chủ Thẻ và/ hoặc bên đảm bảo vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.

6.1.9. IVB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các biện pháp cần thiết bao gồm ngăn chặn hoặc từ chối Giao dịch thẻ, tạm khóa Tài khoản và/hoặc các biện pháp khác, trong các trường hợp sau:

- Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện;
- Do yêu cầu phòng chống rửa tiền theo đúng quy định pháp luật;
- Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- Nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất;
- Để đảm bảo an toàn tài khoản thẻ và/ hoặc ngăn ngừa các thiệt hại xảy ra đối với IVB và/hoặc với Chủ thẻ;
- Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng thẻ;
- Chủ thẻ vi phạm bất kỳ hợp đồng, thỏa thuận hoặc cam kết nào đã ký hoặc đã cam kết với IVB.

IVB sẽ thông báo cho Chủ thẻ biết ngay sau khi thực hiện các biện pháp này.

6.1.10. Ghi nợ trực tiếp tài khoản Chủ thẻ tương ứng với giá trị từng giao dịch thẻ và các khoản phí phát sinh. Thu phí của Chủ thẻ theo Biểu phí dịch vụ thẻ đã được niêm yết công khai hoặc được công bố trên trang web của Ngân hàng.

6.1.11. IVB có quyền từ chối mở tài khoản/thẻ, thiết lập mối quan hệ kinh doanh, thực hiện giao dịch hoặc chấm dứt mối quan hệ kinh doanh với khách hàng trong trường hợp IVB không thể hoàn thành việc nhận biết khách hàng do khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ.

6.1.12. Các quyền khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

6.2. Nghĩa vụ của IVB:

6.2.1. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ

6.2.2. Tôn trọng các quyền của Chủ thẻ.

6.2.3. Tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư cá nhân, bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ, bảo mật tài liệu, thông tin thẻ, giao dịch thẻ và tài khoản của Chủ thẻ, trừ khi có sự yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

6.2.4. Áp dụng hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại từ Chủ thẻ bao gồm: qua tổng đài điện thoại 1900588879 (có ghi âm, hoạt động 24 giờ, 7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch của Ngân hàng nhằm đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Ngân hàng.

6.2.5. Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của TCTQT, TCTTT

6.2.6. Công bố thông tin cho Chủ Thẻ về các loại phí mà Chủ Thẻ phải trả và các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ

6.2.7. Thực hiện đúng thỏa thuận trong Bản điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện, hợp đồng bảo đảm, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

6.2.8. Trong trường hợp làm việc với bên thứ ba để cung cấp các dịch vụ ưu đãi cho Chủ Thẻ, IVB được miễn trách đối với các tranh chấp khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này.

6.2.9. IVB cam kết sẽ tôn trọng và bảo mật thông tin của Chủ Thẻ, trên cơ sở Bản điều kiện và điều khoản này, và chỉ cung cấp thông tin theo yêu cầu của Chủ Thẻ, người được Chủ Thẻ ủy quyền và theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

6.2.10. Thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi Chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm NH đã khóa thẻ. Đồng thời, NH sẽ phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp, lộ số PIN hoặc nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng.

6.2.11. Chịu trách nhiệm về việc giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ.

6.2.12. Trả thẻ bị giữ tại máy ATM cho Chủ thẻ hoặc người ủy quyền trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ.

6.2.13. Các trách nhiệm khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và theo quy định của pháp luật.

Điều 7 | Quan hệ giữa Chủ Thẻ chính, Chủ Thẻ phụ

7.1. Chủ Thẻ chính có thể yêu cầu phát hành thêm tối đa hai (02) Thẻ phụ cho người được mình ủy quyền sử dụng.

7.2. Chủ Thẻ chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.

7.3. Chủ Thẻ chính có quyền yêu cầu IVB ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần có sự đồng ý của (các) Chủ Thẻ phụ. Nếu Chủ Thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ Thẻ phụ cũng phải ngừng theo. Chủ Thẻ phụ đồng ý cho Chủ Thẻ chính thay mặt mình ký kết “Yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế kèm Hợp đồng” cùng với các giấy tờ liên quan kèm theo, thông báo việc mất thẻ, gia hạn thẻ, nhận thẻ, nhận PIN và kích hoạt Thẻ của Chủ Thẻ phụ.

7.4. Chủ Thẻ chính và các Chủ Thẻ phụ chịu trách nhiệm chung và mỗi người chịu trách nhiệm riêng trong việc thực hiện các quy định của Bản điều khoản và điều kiện này. Việc vô hiệu, không thể thi hành hay miễn trừ trách nhiệm của Chủ Thẻ chính sẽ không xóa bỏ trách nhiệm của (các) Chủ Thẻ phụ và ngược lại.

Điều 8 | Thông báo

8.1. Chủ Thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại “Yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế kèm Hợp đồng” là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ Thẻ. Đây là địa chỉ IVB gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản điều khoản và điều kiện này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ Thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình đối với IVB. Chủ Thẻ phải thông báo cho IVB về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới, IVB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ Thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

8.2. Trong trường hợp có sự thay đổi về Biểu phí dịch vụ thẻ và/hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào của Bản điều khoản điều kiện này, Ngân hàng sẽ thông tin công khai theo một trong các phương thức sau: (i) trên website của Ngân hàng, (ii) các phương tiện truyền thông đại chúng; (iii) niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của NH; (iv) gửi thông tin cho Chủ thẻ thông qua đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký; (v) các phương thức khác đã được Chủ thẻ đồng ý.

Tất cả các thay đổi này được xem như Chủ thẻ đã nhận:

- Trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc
- Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
- Vào ngày nhận nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, email, điện thoại trực tiếp; hoặc
- Vào ngày công bố trên website chính thức của IVB; hoặc
- Vào ngày IVB thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
- Riêng đối với thay đổi về Biểu phí dịch vụ thẻ: thời gian từ khi Ngân hàng thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 (bảy) ngày và những thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo.

8.3. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với những thay đổi của Ngân hàng, Chủ thẻ có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ tại Ngân hàng. Trường hợp Chủ thẻ tiếp tục giữ hoặc sử dụng thẻ, thực hiện các giao dịch thẻ sau thời gian Ngân hàng thông báo thì mặc nhiên được coi là các Chủ thẻ đã chấp nhận việc thay đổi Biểu phí dịch vụ và/hoặc các điều khoản điều kiện của Bản điều khoản điều kiện này.

8.4. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ Thẻ với IVB và/hoặc với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, và Chủ Thẻ phải ký tên, gửi cho IVB và được IVB xác nhận về việc đã nhận văn bản. Tuy nhiên, IVB có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay email mà IVB tin rằng do chính Chủ Thẻ đưa ra hay ủy quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được Chủ Thẻ đưa ra hay ủy quyền.

8.5. Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều khoản, điều kiện nào của Bản điều khoản và điều kiện này sẽ được Ngân hàng thông báo cho Chủ thẻ theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bản điều khoản và điều kiện này.

Điều 9 Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

9.1. Bản điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam và các quy định về phát hành sử dụng thanh toán thẻ quốc tế.

9.2. Trong quá trình thực hiện Bản điều khoản và điều kiện này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.

9.3. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản điều khoản và điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Bản điều khoản và điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào; thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bản điều khoản và điều kiện này ở phạm vi quyền hạn đó và / hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

9.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của IVB theo như Bản điều khoản và điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của IVB trừ khi IVB có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

Điều 10 Ngôn ngữ

10.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong “Yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế kèm Hợp đồng”, Bản điều khoản và điều kiện này và các văn bản, tài liệu liên quan giữa IVB và Chủ Thẻ, Bên bảo đảm là tiếng Việt.

10.2. Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo Bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

Điều 11 Các thỏa thuận khác

11.1. Bản điều khoản và điều kiện này cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của “Yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế kèm Hợp đồng” và có hiệu lực kể từ ngày Chủ Thẻ ký “Yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế kèm Hợp đồng” cho đến khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ (do hết hạn hiệu lực của Thẻ mà Chủ Thẻ không tiếp tục gia hạn hoặc theo yêu cầu của NH / Chủ Thẻ / cơ quan có thẩm quyền) và mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ đối với IVB đã hoàn thành. Bằng việc ký vào “Yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế kèm Hợp đồng”, Chủ Thẻ và IVB xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng nội dung của Bản điều khoản và điều kiện nêu trên cũng như theo luật pháp hiện hành của Việt Nam.

11.2. Chủ Thẻ đồng ý để Ngân hàng, công ty của Chủ Thẻ hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ Thẻ theo yêu cầu của IVB vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ Thẻ.

11.3. Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của Bản điều khoản và điều kiện này do IVB thông báo cho Chủ Thẻ theo quy định tại Điều 8 của Bản điều khoản và điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bản điều khoản và điều kiện này.

11.4. Những nội dung không quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, và các quy định và quy chế khác có liên quan của IVB cũng như các thỏa thuận cam kết giữa Chủ Thẻ với IVB.

Điều 12 Điều khoản thi hành

12.1. Chủ thẻ và Ngân hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều khoản và điều kiện trên đây, cam kết thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản ghi trong Bản điều kiện và điều khoản này, cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.

12.2. Những nội dung không quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam cũng như các thỏa thuận cam kết giữa Chủ thẻ với Ngân hàng.

Để được tư vấn chi tiết, xin quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng IVB theo số điện thoại: 1900588879