

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **"Ngân hàng"** (NH): là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (viết tắt là VietinBank).
2. **"Tổ chức thẻ Quốc tế"** (TCTQT): là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với NH, các tổ chức phát hành thẻ (TCPHT), tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT), tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã của TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
3. **"Ngân hàng Nhà nước"** (NHNN): là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
4. **"Internet"**: là hệ thống thông tin toàn cầu sử dụng giao thức Internet và tài nguyên Internet để cung cấp dịch vụ và ứng dụng khác nhau cho người sử dụng dịch vụ viễn thông.
5. **"Website/Trang thông tin điện tử chính thức của NH"**: là trang web của NH theo đường dẫn sau www.vietinbank.vn.
6. **"Thẻ tín dụng"**: là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức thẻ tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với NH.
7. **"Thẻ"**: tại văn bản này được hiểu là Thẻ tín dụng VietinBank do NH phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bao gồm cả thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có) theo Bản "Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng" này. Thẻ tín dụng nội địa là thẻ mang thương hiệu của Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam (NAPAS), thẻ tín dụng quốc tế là thẻ mang thương hiệu của các TCTQT. Thẻ bao gồm:
 8. **"Thẻ vật lý"**: là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.
 9. **"Thẻ phi vật lý"**: là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ theo quy định từng thời kỳ của NH, được tổ chức phát hành thẻ phát hành cho chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý khi chủ thẻ có yêu cầu.
 10. **"Chủ thẻ"**: là cá nhân được NH phát hành thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
 11. **"Chủ thẻ chính"**: là cá nhân đứng tên ký Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với Tổ chức phát hành thẻ và có nghĩa vụ thực hiện các thỏa thuận với NH. Chỉ chủ thẻ chính có thể đề nghị được cấp thẻ phụ.
 12. **"Chủ thẻ phụ"**: là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
 13. **"Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng"** (Hợp đồng): là Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng VietinBank dành cho Khách hàng cá nhân, bao gồm Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank dành cho Khách hàng cá nhân, Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng VietinBank dành cho khách hàng cá nhân này và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).
 14. **"Tổ chức thanh toán thẻ"** (TCTTT): là các tổ chức được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ thông qua đơn vị chấp nhận thẻ và/hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp.
 15. **"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.
 16. **"Điểm ứng tiền mặt"** (ĐUTM): là các đơn vị, NHDL, TCTTT, ATM mà ở đó Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để được ứng tiền mặt.
 17. **"Máy giao dịch tự động"** (ATM - Automated Teller Machine): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện 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.
 18. **"Mã số xác định chủ thẻ"** (PIN): là mã số mật do NH cấp cho mỗi 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. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật và sử dụng cho một số loại hình giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ theo quy định của NH.
 19. **"OTP"**: là mã số có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định để xác thực giao dịch trực tuyến qua internet, giao dịch qua ứng dụng di động hoặc các kênh điện tử do NH cung cấp. OTP được gửi qua SMS/iPay, email hoặc các kênh khác do NH triển khai trong từng thời kỳ.
 20. **"Số bảo mật"** (secure code): là số bảo mật được in trên thẻ và dùng để thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến qua internet.
 21. **"Tài khoản thẻ"**: là tài khoản thẻ tín dụng do NH cấp cho chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ để sử dụng.
 22. **"Giao dịch thẻ"**: là việc sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ; nạp, rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa chủ thẻ với TCPHT; không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào Tài khoản thanh toán ("TKTT"), thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.
 23. **"Giao dịch nhanh không cần chữ ký"**: là việc Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ qua ĐVCNT mà không cần ký tên trên chứng từ giao dịch thẻ. Dịch vụ này chỉ được áp dụng tại một số loại hình ĐVCNT nhất định và khi số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định theo quy định của NH và/hoặc NHNN/TCTQT trong từng thời kỳ.
 24. **"Giao dịch thẻ không tiếp xúc"**: là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
 25. **"Thẻ giả"**: là thẻ không do TCPHT phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, Chủ thẻ thật.
 26. **"Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo"**: là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.
 27. **"Chứng từ giao dịch thẻ"**: là chứng từ giấy hoặc điện tử được tự động in/xuất ra khi thực hiện giao dịch thanh toán thẻ qua thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ..
 28. **"Hạn mức thẻ tín dụng"**: là hạn mức cấp cho mỗi thẻ của khách hàng, bao gồm thẻ chính và thẻ phụ, trong đó hạn mức của thẻ chính và hạn mức của mỗi thẻ phụ có thể khác nhau, hạn mức thẻ phụ tối đa bằng hạn mức của thẻ chính.
 29. **"Hạn mức giao dịch thẻ"**: là các hạn mức về số tiền và hạn mức số lần giao dịch/tần suất giao dịch trong một khoảng thời gian nhất định.
 30. **"Hạn mức không yêu cầu xác thực Chủ thẻ"**: là hạn mức tối đa của giá trị mỗi giao dịch cho phép bỏ qua xác thực Chủ thẻ theo quy định của TCTQT, NHNN và/hoặc NH trong từng thời kỳ.
 31. **"Phương thức nhận thông tin"**: bao gồm thông báo của VietinBank tại website www.vietinbank.vn hoặc số điện thoại đã đăng ký và được cập nhật tại thông tin hồ sơ khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng hoặc bằng một trong các hình thức gửi thư điện tử đến địa chỉ email mà Khách hàng đã đăng ký hoặc thông báo thông qua các kênh ngân hàng điện tử như hệ thống VietinBank Ipay hoặc theo thỏa thuận của VietinBank và khách hàng hoặc hình thức khác theo quy định của VietinBank từng thời kỳ và quy định pháp luật.
 32. **"Khóa thẻ (hay Tạm khóa thẻ)"** là việc thẻ bị dừng mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không thực hiện bất kỳ giao dịch nào bằng thẻ cho đến khi thẻ được mở khóa theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
 33. **"Hủy hiệu lực thẻ (hay Ngừng sử dụng thẻ)"** là việc thẻ bị chấm dứt mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không được mở lại thẻ bị hủy hiệu lực thẻ (ngừng sử dụng thẻ) để sử dụng.
 34. **"Chấm dứt sử dụng thẻ"**: là việc NH hủy hiệu lực của toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này.
 35. **"Sao kê"**: là bảng kê chi tiết Tài khoản thẻ tín dụng bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên Tài khoản thẻ cùng lãi và phí phát sinh trong một chu kỳ sử dụng thẻ theo quy định của NH. Sao kê được lập và gửi cho chủ thẻ hàng tháng để làm căn cứ thanh toán.
 36. **"Số tiền thanh toán tối thiểu"**: là khoản tiền tối thiểu chủ thẻ phải thanh toán cho NH trong mỗi kỳ sao kê.
 37. **"Ngày đến hạn thanh toán"**: là ngày cuối cùng chủ thẻ phải thanh toán số dư tối thiểu hoặc toàn bộ dư nợ thẻ tín dụng trong mỗi kỳ sao kê. Chủ thẻ được xem là có khoản nợ quá hạn nếu không thanh toán đủ số dư tối thiểu sau ngày đến hạn thanh toán tại mỗi kỳ sao kê (theo thời gian của NH được thông báo trên sao kê).
 38. **"Ngày"**: là ngày tính theo dương lịch.
 39. **"Ngày làm việc"**: là bất kỳ ngày nào, trừ ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà (các) ngân hàng tại Việt Nam được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Dùng thẻ để thanh toán hàng hoá và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet/Mobile và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, thanh toán hóa đơn và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của NH tại các ATM hoặc ĐUTM và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của NH, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài, không bao gồm các giao dịch chuyển khoản (hoặc ghi có) vào TKTT, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước, ví điện tử.
- b. Hưởng các chương trình ưu đãi dành riêng cho Chủ thẻ theo quy định của NH và/ hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.
- c. Khiếu nại về các sai sót (nếu có) đối với các giao dịch phát sinh trên thẻ theo hướng dẫn của NH. Chủ thẻ chính được quyền khiếu nại đối với các giao dịch trên thẻ của mình và (các) chủ thẻ phụ được quyền khiếu nại đối với các giao dịch phát sinh trên thẻ phụ của mình. Chủ thẻ phải chịu phí khiếu nại (nếu khiếu nại sai) theo quy định của NH và/hoặc TCTQT. Thời gian để Chủ thẻ thực hiện quyền yêu cầu tra soát khiếu nại không vượt quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Nếu sau thời hạn đó, NH không nhận được các khiếu nại thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các giao dịch thẻ và phí phát sinh.
- d. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ bao gồm như thay đổi hạn mức thẻ tín dụng, cấp hạn mức thẻ tín dụng, hạn mức chi tiêu thẻ, khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ khi đáp ứng đủ các điều kiện theo quy định của NH, khóa thẻ/mở thẻ, đổi PIN, đổi hạng thẻ, phát hành lại thẻ, tra soát khiếu nại, yêu cầu cung cấp sổ dư Tài khoản thẻ, lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác phù hợp với quy định của Pháp luật. Chủ thẻ phụ có thể yêu cầu chủ động khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ. Trong thời gian khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ, Chủ thẻ phải trả phí sử dụng thẻ đầy đủ, đúng hạn cho NH), Yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ của chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ theo quy định của NH.
- e. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ theo quy định của NH.
- f. Chủ thẻ chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho NH hoặc các hình thức khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ. Việc NH nhận được văn bản thông báo của chủ thẻ chính bằng văn bản hoặc các hình thức khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng thẻ của chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ, không phụ thuộc vào việc NH thu hồi và/hoặc khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này đã được thực hiện hay chưa. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của chủ thẻ đối với NH. NH được hoàn toàn miễn trách đối với các rủi ro phát sinh liên quan đến việc đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ theo thông báo của chủ thẻ chính. Nếu chủ thẻ chính chính thức chấm dứt sử dụng thẻ thì mặc nhiên (các) chủ thẻ phụ phải chấm dứt việc sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị bằng văn bản để NH chấm dứt việc sử dụng thẻ của (các) chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của (các) chủ thẻ phụ. Khi đơn phương chấm dứt Hợp đồng, Chủ thẻ phải đền NH làm thủ tục chấm dứt Hợp đồng, điền đầy đủ thông tin vào Giấy đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ tín dụng và giao nộp thẻ cho NH, thanh toán các khoản nợ tồn đọng và thực hiện thủ tục giải chấp (nếu có) theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
- g. Yêu cầu cung cấp sổ dư Tài khoản thẻ, cung cấp lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác liên quan đến thẻ và giao dịch thẻ. Được quyền hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ do NH và/hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.
- h. Chủ thẻ có quyền yêu cầu NH thực hiện xử lý các giao dịch liên quan đến việc phát hành, quản lý thẻ và giao dịch thẻ qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 và các kênh điện tử khác của VietinBank như VietinBank iPay hoặc kênh điện tử do VietinBank liên kết với các đối tác cung cấp tới Chủ thẻ, chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu có) đối với các giao dịch này (các giao dịch có thể thực hiện được thay đổi từng thời kỳ theo hướng dẫn của NH, bao gồm kích hoạt thẻ/khóa thẻ, phát hành thẻ...); được quyền yêu cầu NH tự động ghi nợ TKTT bằng VNĐ/ngoại tệ của Chủ thẻ mở tại NH theo đăng ký của Chủ thẻ để thanh toán Số dư sao kê. Việc xác nhận của Chủ thẻ với Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 và/hoặc tại các kênh điện tử được lưu giữ

là cơ sở pháp lý cho việc thống nhất thỏa thuận giữa Chủ thẻ và Ngân hàng trong việc phát hành, quản lý thẻ và thực hiện các giao dịch thẻ.

- i. Được quyền nhận sao kê của NH theo định kỳ hàng tháng.
- j. Các quyền khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo [theo](#) các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

- a. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết, bao gồm các thông tin liên quan đến thủ tục xác thực qua các dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ theo yêu cầu của NH và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của pháp luật khi phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin cung cấp. Thông báo ngay cho NH những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với NH.
- b. Sử dụng hạn mức thẻ tín dụng đúng mục đích và cam kết có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ đúng hạn.
- c. Đồng ý để NH xử lý tài sản bảo đảm (nếu có) để thu nợ, bổ sung/thay thế tài sản bảo đảm theo yêu cầu của NH.
- d. Chủ thẻ chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ, các giao dịch nạp, rút tiền mặt hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- e. Chịu trách nhiệm trực tiếp nhận thẻ/thông tin thẻ và PIN hoặc uỷ quyền cho người đại diện nhận thẻ/thông tin thẻ và PIN tại NH và/hoặc qua các phương tiện điện tử phù hợp (áp dụng với thẻ phi vật lý); xác nhận với NH về việc đã nhận thẻ/thông tin thẻ và PIN theo quy định, bao gồm hình thức ký trực tiếp hoặc xác nhận qua điện thoại với NH và/hoặc các thao tác xác nhận/sử dụng thông tin thẻ qua các phương tiện điện tử.
- f. Giấy uỷ quyền của chủ thẻ liên quan đến thẻ được lập bằng văn bản theo quy định của NH. Trường hợp uỷ quyền cho người đại diện nhận thẻ/PIN, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi của NH. Chủ thẻ được đề nghị NH gửi thẻ, PIN bằng đường bưu điện và phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh trừ trường hợp NH có lỗi và phải xác nhận cuốn PIN và gửi về NH khi nhận được thẻ/PIN.
- g. Nhận thẻ, thực hiện các thủ tục kích hoạt trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành thẻ. Sau thời hạn này, thẻ có thể sẽ bị hủy hiệu lực nếu Chủ thẻ không thực hiện kích hoạt thẻ theo quy định của NH trong từng thời kỳ và Chủ thẻ không được hoàn trả các khoản phí đã nộp (nếu có).
- h. Thẻ là tài sản của NH. Chủ thẻ phải sử dụng đúng thẻ được phát hành và đúng mục đích theo quy định của NH, Tổ chức thẻ, pháp luật; bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN trong quá trình sử dụng thẻ; thực hiện thông báo và phối hợp với NH để xử lý ngay khi xảy ra các trường hợp mất thẻ, lộ thông tin thẻ hoặc có yêu cầu tra soát khiếu nại; chịu trách nhiệm về các thiệt hại nếu Chủ thẻ không thực hiện đúng các nội dung tại Hợp đồng này.
- i. 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 của NH quy định được công bố công khai theo các Phương thức nhận thông tin. Trong thời gian khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng giao dịch thẻ, Chủ thẻ phải trả phí sử dụng thẻ đầy đủ, đúng hạn cho NH theo quy định. Chủ thẻ đồng ý việc NH có toàn quyền thay đổi, quyết định chu kỳ thu phí, thời điểm thu phí hoặc phương thức thu phí.
- j. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với:
 - (i) Toàn bộ các giao dịch có chữ ký/không chữ ký/ký không đúng với chữ ký đã đăng ký và/hoặc sử dụng PIN và
 - (ii) Các giao dịch khác nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký. Trong trường hợp thẻ bị lộ PIN/lộ thông tin thẻ hoặc bị thất lạc/đánh cắp, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch phát sinh trước thời điểm khóa mặt, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ.
- k. Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công mà được hệ thống NH ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.
- l. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet/Mobile bằng thẻ của Chủ thẻ. Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm cho bất cứ hậu quả hoặc sự thiệt hại, mất mát nào do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo do lỗi của Chủ thẻ phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch

- rút tiền tại ATM, bao gồm cả việc Chủ Thẻ không nhận hoặc nhận không hết số tiền do ATM chi trả.
- m. Chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ. Có trách nhiệm giải quyết tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNT cung cấp khi thanh toán thẻ.
- n. Nếu Chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Chủ thẻ vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.
- o. Lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ trong trường hợp Chủ thẻ ngừng việc sử dụng thẻ để chi tiêu qua mạng Internet/Mobile với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý).
- p. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng..., trước hết, Chủ thẻ phải báo ngay cho NH thông qua hệ thống tổng đài 24/7 hoặc các điểm giao dịch của NH hoặc các kênh giao tiếp thông tin khác từng thời kỳ và phải thực hiện theo hướng dẫn của NH. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện theo hướng dẫn của NH cũng như không đồng ý khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ, mở lại thẻ sau khi đã khóa, Chủ thẻ hoàn toàn chịu các thiệt hại phát sinh sau thời điểm thông báo cho NH.
- q. Không sử dụng lại thẻ đã hết hạn, thẻ đã thông báo mất, thất lạc.
- r. Hoàn trả thẻ lại cho NH khi:
- Tìm lại được Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc trước đó;
 - Chấm dứt sử dụng Thẻ;
 - Các trường hợp khác theo yêu cầu của NH.
- s. Cam kết không thực hiện các hành vi bị cấm, các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại.
- t. Có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của NH bằng việc đồng ý để NH chủ động ghi nợ Tài khoản thẻ đối với khoản tiền liên quan đến giao dịch thẻ mà Chủ thẻ giao dịch thành công nhưng không bị ghi nợ, giao dịch ghi có nhầm vào Tài khoản thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin,... mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- u. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ của chủ thẻ phụ. Một chủ thẻ chính không đồng thời là chủ thẻ phụ và được phát hành tối đa cho 03 (ba) chủ thẻ phụ hoặc số lượng thẻ phụ khác tùy theo quy định của NH (ngoại trừ trường hợp thẻ của tổ chức). Mỗi chủ thẻ tại một thời điểm chỉ được phát hành và sử dụng 01 (một) thẻ chính tương ứng với mỗi dòng sản phẩm, chủ thẻ phụ có thể sử dụng thẻ khác loại với chủ thẻ chính. Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được thực hiện giao dịch rút tiền mặt và chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán theo đúng đề nghị của chủ thẻ chính với NH và được NH chấp thuận.
- v. Chịu trách nhiệm trực tiếp làm việc với các đối tác cung cấp ưu đãi/công ty bảo hiểm được NH chỉ định cung cấp ưu đãi/dịch vụ bảo hiểm cho Chủ thẻ để giải quyết các khiếu nại, yêu cầu bồi thường có liên quan.
- w. Chịu trách nhiệm chủ động đăng ký dịch vụ thông báo biến động số dư khi phát hành thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch thẻ của chủ thẻ (lưu ý chủ thẻ sẽ không nhận được thông báo biến động giao dịch đối với giao dịch không cấp phép trực tiếp (giao dịch offline)). Chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu không thông báo cho NH khi chủ thẻ không sử dụng thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn vào số điện thoại đã đăng ký về các giao dịch Thẻ và chịu hoàn toàn trách nhiệm cho đến thời điểm thông báo cho NH và NH khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ.
- x. Trường hợp phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, chủ thẻ phải có trách nhiệm thông báo với NH qua các điểm giao dịch của NH, qua Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 hoặc các kênh tiếp nhận thông tin khác của NH trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Nếu sau thời hạn đó, NH không nhận được các khiếu nại thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các Giao dịch Thẻ và phí phát sinh. Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu đối với các khiếu nại với lý do không thực hiện giao dịch trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày thông báo cho NH. Trường hợp ủy quyền cho người đại diện đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về việc ủy quyền. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại được thực hiện theo nội dung quy định tại Điều 3 Hợp đồng này. Chủ thẻ hoàn toàn chịu thiệt hại thực tế phát sinh nếu thực hiện tra soát, khiếu nại không đúng quy định.
- y. Trường hợp chủ thẻ chính chết/bị tuyên bố là đã chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi thì việc thanh toán cho NH được thực hiện theo quy định của pháp luật
- z. Phải sử dụng mã xác thực OTP hoặc phương thức xác thực theo yêu cầu của NH khi thực hiện một số giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến qua internet, khi đăng ký liên kết thẻ và thanh toán trên ứng dụng di động, đảm bảo không tiết lộ OTP cho bất kỳ ai và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng phương thức nhận OTP Chủ thẻ đã đăng ký.
- aa. Chịu trách nhiệm thông báo ngay cho NH về các giao dịch thẻ mà chủ thẻ không thực hiện và hợp tác với NH trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến quá trình sử dụng Thẻ.
- bb. Hàng tháng, NH tự động gửi sao kê cho chủ thẻ theo địa chỉ e-mail mà chủ thẻ đã đăng ký với NH hoặc địa chỉ chủ thẻ đăng ký nhận sao kê giấy và gửi tin nhắn nhắc nợ qua sms, ott.... Trong trường hợp chủ thẻ chưa nhận được sao kê hoặc chậm nhận được sao kê, chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các khoản phải trả trong kỳ. Bất kỳ thông báo nào do NH gửi đi đến địa chỉ chủ thẻ đã đăng ký sẽ được coi là chủ thẻ đã nhận được trong vòng 03 ngày sau khi NH gửi. Ngày sao kê là ngày 10 hàng tháng. Trong vòng 07 ngày kể từ ngày sao kê, nếu không nhận được sao kê, chủ thẻ có trách nhiệm liên hệ ngay với NH để tìm hiểu nguyên nhân, đề nghị cung cấp lại sao kê và thanh toán các món dư nợ phát sinh trong kỳ. Việc không nhận được sao kê, thông báo nhắc nợ không phải là một lý do chính đáng cho việc không thanh toán. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ hoặc ít nhất số tiền thanh toán tối thiểu trên sao kê trước thời điểm đến hạn thanh toán quy định trong Hợp đồng hoặc trên sao kê thẻ tín dụng. Trường hợp chủ thẻ không thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán tối thiểu đúng hạn, toàn bộ dư nợ còn lại bị chuyển nợ quá hạn và chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số tiền phải trả theo thông báo trên sao kê.
- cc. Chủ thẻ phải thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho NH dư nợ thẻ cùng các khoản lãi và phí phát sinh (nếu có) trên sao kê, bao gồm toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh từ tất cả các giao dịch thẻ của Chủ thẻ và các nghĩa vụ của chủ thẻ phát sinh từ Hợp đồng này và/hoặc có phát sinh tranh chấp với ĐVCNT và/hoặc chủ thẻ đang thực hiện khiếu nại về giao dịch với NH. Các khoản hoàn trả (từ các giao dịch đảo, hủy... nếu có) sẽ giảm trừ số dư cuối kỳ nhưng không phải là giảm trừ số tiền thanh toán tối thiểu của Chủ thẻ. Trường hợp chủ thẻ chính không có khả năng thanh toán số dư nợ (các) chủ thẻ phụ phải có trách nhiệm thanh toán cho NH toàn bộ số dư nợ.
- dd. Chịu trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho NH các giao dịch thẻ, phí và lãi phát sinh theo quy định của NH về việc sử dụng Thẻ.
- ee. Trường hợp Chủ thẻ đăng ký trích nợ tự động theo các hình thức do NH quy định, bằng Hợp đồng này, Chủ thẻ đồng ý cho NH được chủ động trích (ghi nợ) TKTT của Chủ thẻ mở tại NH hoặc TKTT của cá nhân khác mở tại NH nếu được sự đồng ý bằng văn bản của chủ tài khoản đó để thanh toán số dư sao kê (toàn bộ hoặc tối thiểu) theo đăng ký của chủ thẻ Chủ thẻ phải đảm bảo TKTT đăng ký này luôn đủ số dư cần thiết để NH ghi nợ. NH được quyền trích nợ tự động vào bất kỳ thời điểm nào từ ngày sao kê đến ngày đề nghị thanh toán Cho đến khi thu đủ. KH cam kết, khi khách hàng bị nợ quá hạn tại NHCT, NHCT được toàn quyền đăng ký dịch vụ trích nợ tự động đối với tất cả các tài khoản thanh toán của KH mở tại NHCT để NHCT chủ động ghi nợ tài khoản để thu hồi nợ quá hạn.
- ff. Đồng ý cho phép NH thực hiện chủ động ghi nợ từ TKTT bất kỳ tại NH hoặc trực tiếp nhận các khoản thu nhập của Chủ thẻ từ Đơn vị/Cơ quan chi trả để thu hồi nợ trước hạn và các nghĩa vụ tài chính khác của chủ thẻ theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
- gg. Đồng ý cho phép NH thực hiện chủ động ghi nợ từ TKTT bất kỳ tại NH hoặc trực tiếp nhận các khoản thu nhập của Chủ thẻ từ Đơn vị/Cơ quan chi trả để thu hồi nợ thẻ tín dụng trong trường hợp NH hoàn trả/ghi Có sai/nhầm vào Tài khoản thẻ của Chủ thẻ do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, các giao dịch tra soát khiếu nại và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ, các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp và các giao dịch khác Chủ thẻ mà vi phạm bản điều kiện điều khoản này.
- hh. Có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ mà không trì hoãn thanh toán vào ngày đến hạn.
- ii. Chịu trách nhiệm thanh toán các chi phí phát sinh đối với các hàng hóa/dịch vụ do bên thứ ba cung cấp, nếu các hàng hóa/dịch vụ không thuộc gói ưu đãi do NH cung cấp.

- jj. Đồng ý và không yêu cầu thêm bất kỳ xác nhận/chấp thuận nào khác đối với quyết định điều chỉnh hạn mức thẻ tín dụng và/hoặc hạng thẻ của NH nếu không phản hồi thông báo của NH trong thời hạn được đề nghị và/hoặc tiếp tục sử dụng thẻ sau thời điểm NH điều chỉnh.
- kk. Chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán cho các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ do NH hướng dẫn.
- ll. Làm việc trực tiếp với ĐVCNT và thanh toán dư nợ thẻ tín dụng cho NH trong trường hợp có phát sinh các giao dịch không cấp phép trực tiếp (giao dịch offline) tại ĐVCNT, bao gồm toàn bộ dư nợ do các giao dịch này gây ra. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phát sinh do chênh lệch tỷ giá đối với các giao dịch do Chủ thẻ thực hiện.
- mm. Không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào TKTT, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước, ví điện tử;
- nn. Chủ thẻ chính và tất cả các chủ thẻ phụ liên đới chịu trách nhiệm về những nghĩa vụ của mình theo quy định tại Hợp đồng này. Bất kỳ thông báo nào cho bất kỳ một Chủ thẻ nào sẽ được xem là có thông báo cho tất cả các Chủ thẻ.
- oo. Chủ thẻ đồng ý cho NH tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ để thực hiện thu nợ gốc, lãi, phí và/hoặc bất kỳ nghĩa vụ tài chính khác quá hạn của Chủ thẻ với NH theo các nội dung chi tiết như sau:
- (i) Điều kiện để NH thực hiện tạm khóa TKTT của Chủ thẻ: Chủ thẻ không thanh toán hoặc không thanh toán đầy đủ nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ tài chính khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này;
 - (ii) Thời điểm mà Chủ thẻ đồng ý để NH được thực hiện tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ: Chủ thẻ đồng ý về việc sau khi phát sinh trường hợp để NH thực hiện tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ khi Chủ thẻ không thực hiện đúng theo điểm (cc) Khoản 2 Điều 2 Hợp Đồng này, NH được quyền chủ động theo dõi, đánh giá tình hình Chủ thẻ để quyết định thời điểm thực hiện tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ.
 - (iii) Số tiền tạm khóa và chấm dứt tạm khóa mà Chủ thẻ đồng ý để NH được thực hiện tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ:
- + Số tiền thực hiện tạm khóa trên TKTT: Chủ thẻ đồng ý để NH được quyền quyết định số tiền tạm khóa trên các TKTT của Chủ thẻ tối thiểu bằng tổng dư nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ tài chính khác quá hạn hoặc tối thiểu bằng tổng dư nợ gốc quá hạn của Chủ thẻ phát sinh theo Hợp đồng này. Trong thời gian tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ, Chủ thẻ đồng ý để NH được quyền chủ động điều chỉnh số tiền tạm khóa của Chủ thẻ.
- + Thời gian tạm khóa TKTT: Chủ thẻ đồng ý để NH được quyền chấm dứt tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền tạm khóa trên các TKTT của Chủ thẻ và trích (ghi Nợ) các TKTT của Chủ thẻ đối với số tiền chấm dứt tạm khóa để thu nợ gốc, lãi, phí nghĩa vụ tài chính khác của Chủ thẻ phát sinh theo Hợp đồng này và/hoặc NH được quyền chấm dứt tạm khóa TKTT khi Chủ thẻ không còn bất kỳ khoản nợ, phí và/hoặc nghĩa vụ tài chính quá hạn nào khác phát sinh theo Hợp Đồng này.
- pp. Đồng ý cho NH được cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ. Đồng ý cho NH được quyền thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp nghi ngờ, có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật,... mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- qq. Các nghĩa vụ khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.
- (v) Các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh do Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các biện pháp bảo vệ theo hướng dẫn của NH;
- (vi) Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ PIN/thông tin thẻ/số secure code/OTP do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba.
- b. Truy đòi, ghi nợ Tài khoản thẻ các khoản phí, các khoản tiền liên quan đến giao dịch thẻ mà Chủ thẻ rút tiền, thanh toán dưới bất cứ hình thức nào hoặc giao dịch thành công nhưng không bị ghi nợ, giao dịch ghi có nhằm vào Tài khoản thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin,... mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- c. Được từ chối giao dịch thẻ/từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp quy định tại điểm e, f và i khoản 6 Điều 5 Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này..
- d. Được cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho chủ thẻ. Được quyền thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp nghi ngờ, có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật,... mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- e. Được bổ sung, sửa đổi ngày hết hạn và/hoặc các chi tiết khác của thẻ đã phát hành, thay thẻ thẻ; yêu cầu chủ thẻ thay đổi PIN do chủ thẻ xác lập; khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng giao dịch/điều chỉnh hạn mức thẻ tín dụng/hạn mức chi tiêu mà không hoàn lại các khoản phí (nếu có) mà không cần sự xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ trong những trường hợp sau:
- (i) Các trường hợp liên quan/nghi ngờ liên quan đến trục lợi, giả mạo và rủi ro; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của NH và quy định pháp luật hoặc vi phạm các quy định tại Hợp đồng này;
 - (ii) Trong trường hợp phát hiện dấu hiệu giả mạo trong quá trình eKYC/KYC;
 - (iii) Có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết Chủ thẻ với các yếu tố sinh trắc học của Chủ thẻ trong quá trình mở và sử dụng thẻ bằng phương thức điện tử;
 - (iv) Nhận được thông báo từ Chủ thẻ;
 - (v) Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ (bao gồm nợ gốc, phí và/hoặc các nghĩa vụ tài chính khác phát sinh) với NH và/hoặc với bất kỳ tổ chức tín dụng nào khác;
 - (vi) Bất kỳ hành động hoặc sự kiện hoặc một chuỗi sự kiện nào xảy ra cho dù có liên quan hay không mà theo đánh giá của NH sẽ gây ra thay đổi bất lợi đáng kể đến hoạt động kinh doanh hoặc tình hình tài chính hoặc khả năng trả nợ của Chủ thẻ;
 - (vii) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (viii) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
- f. Thu giữ thẻ, hủy hiệu lực thẻ vào bất cứ lúc nào trong một số trường hợp (thẻ giả; thẻ sử dụng trái phép; phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định pháp luật; hoặc người sử dụng thẻ không chứng minh được mình là Chủ thẻ; hoặc Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của NH và/hoặc TCTQT; các trường hợp khác theo quy định của pháp luật) bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho Chủ thẻ hoặc thông qua TCTTT/ĐVCNT. Trong trường hợp này, NH được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại thẻ.
- g. Hủy thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không nhận thẻ sau 45 ngày kể từ khi phát hành và Chủ thẻ không được hoàn phí (nếu NH đã thu).
- h. Trong trường hợp Chủ thẻ chính có yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ bằng văn bản gửi đến NH, NH sẽ tự động khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ bao gồm cả thẻ chính và (các) thẻ phụ.
- i. Thời hạn hiệu lực của thẻ sẽ do NH quy định tại từng thời điểm
- j. Đối với thẻ tín dụng quốc tế, được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ có giá trị quy đổi nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của TCTQT (khách sạn, hàng không, công ty du lịch, vận tải, nhà hàng ...), các giao dịch thanh toán nhanh (Visa esay payment, MasterCard Quick payment services), các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT khác. NH

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của NH

1. Quyền của NH

a. Miễn trách nhiệm trong các trường hợp:

- (i) Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi, hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên;
- (ii) Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp thẻ bị mất cắp, lộ thông tin/lộ PIN hoặc thất lạc mà Chủ thẻ chưa kịp thông báo cho NH;
- (iii) Rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet/Mobile bằng thẻ của Chủ thẻ;
- (iv) Tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ do bên thứ ba cung cấp;

- chỉ tiếp nhận xử lý khiếu nại của KH với lý do không thực hiện giao dịch với số lượng giao dịch tối đa theo quy định của từng TCTQT.
- k. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ nhằm xác minh tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch này. Đối với các giao dịch hoàn trả, NH có quyền giữ lại khoản ghi có cho đến khi xác minh được tính chính xác của giao dịch.
- l. Từ chối cấp phép các giao dịch thẻ không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT, Tổ chức chuyển mạch thẻ, NH, hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH.
- m. Ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại và/hoặc bất kỳ các thông tin bằng lời nói giữa Chủ thẻ và NH khi Chủ thẻ gọi đến NH yêu cầu tra soát khiếu nại.
- n. Phát hành lại, thay thế thẻ trong một trong các trường hợp sau:
- Thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo do NH phát hiện, tổ chức thẻ cảnh báo.
 - Theo đề nghị của Chủ thẻ.
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
- o. Khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngừng giao dịch thẻ mà không cần sự xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ trong các trường hợp quy định tại điểm e khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này và các trường hợp sau:
- Nhân được thông báo thẻ bị nghi ngờ lộ dữ liệu từ tổ chức thẻ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức chuyển mạch và các đơn vị liên quan khác hoặc NH chủ động phát hiện các dấu hiệu thẻ bị nghi ngờ lộ dữ liệu; hệ thống bị xâm phạm;
 - NH thực hiện nâng cấp, bảo trì hệ thống; hoặc hệ thống bị lỗi do xảy ra các nguyên nhân bất khả kháng, vượt kiểm soát của NH;
 - Khi NH nghi ngờ chủ thẻ vi phạm các quy định của Pháp luật, các điều khoản trong hợp đồng đã ký với NH; các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, giả mạo; trục lợi.
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
- p. Đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ KH trong các trường hợp sau:
- Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ của NH, hoặc vi phạm các quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT trong việc sử dụng thẻ;
 - Chủ thẻ không còn đáp ứng điều kiện áp dụng sản phẩm thẻ;
 - Toàn bộ các thẻ của chủ thẻ đã hết hạn sử dụng/chấm dứt sử dụng thẻ trên 6 tháng;
 - Thẻ hoặc hạn mức thẻ đã cấp trước đó không được gia hạn;
 - NH phát hiện thông tin do chủ thẻ cung cấp cho NH là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
 - Chủ thẻ vi phạm bất kỳ cam kết, nghĩa vụ nào được quy định trong Hợp đồng này và các văn bản, thỏa thuận, cam kết liên quan khác với NH mà không thể khắc phục được hoặc không được khắc phục trong thời hạn mà NH yêu cầu;
 - Bất kỳ hành động hoặc sự kiện hoặc một chuỗi sự kiện nào xảy ra cho dù có liên quan hay không mà theo đánh giá của NH sẽ gây ra thay đổi bất lợi đáng kể đến hoạt động kinh doanh hoặc tình hình tài chính hoặc khả năng trả nợ của Chủ thẻ;
 - Chủ thẻ chết, mất tích, hạn chế/mất năng lực hành vi dân sự, bị khởi tố bị can, bị tạm giam, tạm giữ, bị buộc thi hành án và/hoặc khi có bất kỳ tài liệu, thông tin nào mà theo đánh giá của NH có khả năng dẫn đến thay đổi bất lợi, làm suy giảm khả năng trả nợ của Chủ thẻ;.
 - Tài sản của Chủ thẻ/Bên Bảo Đảm bị kê biên, phong tỏa, cầm giữ, thi hành án; hoặc bất cứ sự kiện nào ảnh hưởng bất lợi tới việc sử dụng thẻ hay khả năng trả nợ của Chủ thẻ hoặc Tài Sản Bảo Đảm/Hợp Đồng Bảo Đảm;
 - Bên bảo đảm vi phạm Hợp đồng bảo đảm hoặc xảy ra các trường hợp cần phải xử lý tài sản bảo đảm/biện pháp bảo đảm theo Hợp đồng bảo đảm để thu hồi nợ theo quy định tại Hợp đồng bảo đảm; (vii) Chủ thẻ vi phạm pháp luật, chính sách của Nhà nước, hoặc Chủ thẻ vi phạm bất cứ nghĩa vụ, trách nhiệm nào của mình quy định tại Hợp đồng này;
 - Có quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc NH phải thu hồi nợ trước hạn; hoặc phát sinh sự kiện thay đổi, ban hành mới chính sách, quy định pháp luật hay các quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền liên quan tới phát hành và sử dụng thẻ; lãi suất, cách tính lãi đối với dư nợ thẻ tín dụng hoặc các sự kiện bất khả kháng/trường hợp khẩn cấp như khủng bố, chiến tranh, bạo động, đình công, bãi công, lãn công, biểu tình, thiên tai;
 - Vi phạm chéo: Chủ thẻ không thực hiện hoặc không tuân thủ các nghĩa vụ theo bất kỳ thỏa thuận hoặc văn bản nào liên quan đến bất kỳ khoản nợ nào của Chủ thẻ (trừ các khoản nợ đến hạn theo Hợp đồng này) tại NH; hoặc Chủ thẻ có dư nợ xấu tại các tổ chức tín dụng khác;
- Theo văn bản thông báo đơn phương chấm dứt Hợp đồng của NH;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
- q. NH có quyền thu hồi nợ trước hạn trong trường hợp đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ theo quy định tại điểm p khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này.
- r. Không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ trường hợp nào thẻ bị ĐVCNT từ chối nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ NH. Đồng thời, NH không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ của bên thứ ba (bao gồm cả việc giao, nhận hàng và số lượng, chất lượng của hàng hóa, dịch vụ) được thanh toán bằng thẻ và được quyền ghi nợ vào Tài khoản thẻ giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không hoặc có đạt yêu cầu về số lượng, chất lượng hay không.
- s. Yêu cầu Chủ thẻ thanh toán đầy đủ, đúng hạn các giao dịch thẻ và các khoản lãi, phí liên quan (nếu có).
- t. Chuyển dư nợ thẻ của Chủ thẻ thành nợ quá hạn và thực hiện phân loại nợ theo quy định của NHNN trong trường hợp Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền thanh toán tối thiểu vào ngày đến hạn.
- u. Thu nợ từ tài sản bảo đảm (nếu có) của Chủ thẻ theo cam kết đối với thẻ có tài sản bảo đảm
- v. Chủ động phong tỏa/phong tỏa một phần để tất toán toàn bộ/một phần số dư tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn của Chủ thẻ trong hệ thống NH hoặc lập ủy nhiệm thu từ TKTT của Chủ thẻ tại các Tổ chức tín dụng khác hoặc trực tiếp nhận tiền từ các khoản thu nhập do cơ quan chỉ tra để thu hồi nợ trong trường hợp Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ và đúng hạn, thu hồi các giao dịch hoàn trả, ghi Có sai/ nhầm vào Tài khoản thẻ do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, các giao dịch tra soát khiếu nại và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ, các giao dịch nhằm lẫn khác Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Nếu NH thu nợ từ số dư tiền gửi tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn của Chủ thẻ để thanh toán các khoản nợ phát sinh thì việc xử lý tiền gửi tiết kiệm hoặc tiền gửi có kỳ hạn đó theo quy định của pháp luật và của NH trong từng thời kỳ.
- w. Điều chỉnh giảm hạn mức tín dụng và/hoặc giảm hạn mức thẻ phù hợp theo quy định của NHNNVN, NH mà không cần nhận được xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ trước khi NH thực hiện việc điều chỉnh và/hoặc thay đổi này và sẽ thông báo cho Chủ thẻ qua email/tin nhắn vào số điện thoại đã đăng ký và/hoặc các hình thức khác mà NH cung cấp trong từng thời kỳ.
- x. Quy định về hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ đối với Chủ thẻ phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và NH sẽ thông báo cho chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin.
- y. Không chịu trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ được cung cấp bởi bên thứ ba trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ NH.
- z. Sử dụng thông tin Chủ thẻ, thông tin thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ cho việc:
- Quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa NH với Chủ thẻ và/hoặc sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của NH cho Chủ thẻ;
 - Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với NH cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của Chủ thẻ;
 - Tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao dịch thẻ;
 - Điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ theo đúng quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
 - Xử lý dữ liệu mà Chủ thẻ cung cấp theo quy định pháp luật.
- aa. Thu thập thông tin từ các tổ chức khác về Chủ thẻ theo quy định của NHNN để đánh giá mức độ tín nhiệm khách hàng và có căn cứ cấp tín dụng thẻ cho Chủ thẻ.
- bb. Không cung cấp chứng từ giao dịch đối với giao dịch nhanh không cần chữ ký.
- cc. Cung cấp thông tin dịch vụ, giá trị gia tăng... cho Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin.
- dd. NH có quyền tạm khóa và trích nợ một phần hoặc toàn bộ số tiền trên bất kỳ TKTT nào của Chủ thẻ mở tại VietinBank, bao gồm số tiền hiện có trên TKTT và/hoặc số tiền có trên TKTT trong thời gian tạm khóa để phục vụ việc thu nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ tài chính khác của Chủ thẻ với các nội dung chi tiết như sau:
- Điều kiện để NH thực hiện tạm các khóa TKTT của Chủ thẻ: Chủ thẻ không thanh toán và/hoặc không thanh toán đầy đủ, đúng hạn

nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ tài chính khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.

- (ii) Thời điểm và thời gian tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ: Sau khi phát sinh trường hợp không thực hiện đúng theo điểm (cc) Khoản 2 Điều 2 Hợp đồng này, NH được quyền chủ động theo dõi, đánh giá tình hình Chủ thẻ để quyết định thời điểm và thời gian tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ.
- (iii) Số tiền tạm khóa và chấm dứt tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ:
- (iv) Số tiền tạm khóa trên TKTT: NH được quyền quyết định số tiền tạm khóa trên các TKTT của Chủ thẻ tối thiểu bằng tổng dư nợ và/hoặc nghĩa vụ tài chính khác quá hạn của Chủ thẻ phát sinh theo Hợp đồng này. Trong thời gian tạm khóa các TKTT của Chủ thẻ, NH được quyền chủ động điều chỉnh số tiền tạm khóa trên các TKTT của Chủ thẻ.
- (v) Chấm dứt tạm khóa các TKTT: NH được quyền chấm dứt tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền tạm khóa trên các TKTT của Chủ thẻ và trích (ghi Nợ) các TKTT của Chủ thẻ đối với số tiền chấm dứt tạm khóa để thu các khoản nợ, phí và/hoặc nghĩa vụ tài chính khác quá hạn của Chủ thẻ phát sinh theo Hợp đồng này và/hoặc NH được quyền chấm dứt tạm khóa TKTT khi Chủ thẻ không còn bất kỳ khoản nợ gốc, lãi, phí, nghĩa vụ tài chính quá hạn nào khác phát sinh theo Hợp đồng này.

ee. Được quyền thu các loại phí và các khoản phải thu định kỳ hoặc phát sinh theo các giao dịch thẻ của Chủ thẻ, thay đổi Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ tín dụng (Biểu phí thẻ tín dụng), phương thức thu phí trong từng thời kỳ và thông báo cho Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

ff. Các quyền khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo [theo](#) các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.

2. Nghĩa vụ của NH

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ, lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- b. Thông báo cho Chủ thẻ về việc NH thu các loại phí và các khoản phải thu định kỳ hoặc phát sinh theo các giao dịch thẻ của Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.
- c. Thực hiện việc khóa thẻ ngay sau khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua đường dây nóng của Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 của NH hoặc các kênh điện tử khác hoặc trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN.
- d. NH sẽ trả thẻ bị giữ tại máy ATM của NH trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và phối hợp với Chủ thẻ để lấy lại thẻ bị thu tại ATM của NH khác.
- e. Đối với các giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ sẽ được chuyển đổi tỷ giá sang đồng tiền của Tài khoản thẻ theo tỷ giá của TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của NH tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của NH và NH sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ (được quy định bởi TCTQT và/hoặc NH) và bất kỳ (các) phí giao dịch nào mà NH phải trả TCTQT (nếu có). NH được hoàn toàn miễn trách đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do ĐVCNT thực hiện hoàn trả giao dịch gốc.
- f. Thời hạn NH trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định đối với các giao dịch tại ATM (trừ các giao dịch quốc tế) là 05 (năm) ngày làm việc; đối với các giao dịch còn lại là 30 (ba mươi) ngày làm việc áp dụng cho thẻ tín dụng nội địa và 60 (sáu mươi) ngày làm việc áp dụng cho thẻ tín dụng quốc tế kể từ ngày NH nhận được khiếu nại của Chủ thẻ.

NH sẽ hoàn trả cho Chủ thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt NH sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ.

- (i) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, NH có trách nhiệm 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.
- (ii) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý.
- (iii) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN (Vụ Thanh toán, NHNN chỉ nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng

thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, NH sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- (iv) Trường hợp NH, Chủ thẻ và các bên liên quan 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.
- g. Khóa thẻ ngay sau khi nhận được thông báo thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN hoặc có nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng và sẽ thông báo cho Chủ thẻ sau khi hoàn thành.
- h. Thực hiện giải chấp tài sản bảo đảm (nếu có) của Chủ thẻ theo đề nghị của chủ thẻ kể từ ngày đáp ứng đồng thời các điều kiện sau: toàn bộ thẻ tín dụng có bảo đảm bằng tài sản ngừng sử dụng, khi dư nợ trên Tài khoản thẻ bằng 0, các tra soát khiếu nại (nếu có) đã được giải quyết xong, tài sản bảo đảm không bảo đảm cho khoản cấp tín dụng nào khác tại NH và tài sản bảo đảm chưa bị xử lý để thanh toán các nghĩa vụ của Chủ thẻ, trừ trường hợp NH và Chủ thẻ có thỏa thuận khác. Đối với tài sản bảo đảm để tăng hạn mức thẻ tín dụng, NH cũng sẽ giải chấp theo đề nghị của KH kể từ ngày hạn mức thẻ tín dụng hết hạn và Chủ thẻ đã thanh toán hết các khoản chi tiêu liên quan đến hạn mức thẻ tín dụng được tăng.
- i. Từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp quy định tại điểm a, b, c và d khoản 6 Điều 5 Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này.
- j. Hoàn trả lãi số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết trong các trường hợp: (i) tài khoản thẻ được ghi có và chủ thẻ đã thanh toán hết dư nợ cho NH; (ii) chủ thẻ được hoàn trả số tiền khiếu nại thành công và chủ thẻ đã thanh toán hết dư nợ hoặc số tiền còn lại sau khi trừ hết dư nợ của chủ thẻ với NH; (iii) các trường hợp khác (nếu có) và phù hợp với quy định của pháp luật;
- k. Liệt kê các giao dịch phát sinh trong kỳ vào ngày sao kê hàng tháng và gửi cho chủ thẻ chính theo hình thức và địa chỉ đăng ký. Đối với các giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ sẽ được chuyển đổi sang tỷ giá VNĐ theo tỷ giá của TCTQT và/hoặc NH tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống NH. Theo đó, NH sẽ thu phí chuyển đổi tiền tệ (nếu có) theo quy định của TCTQT. NH không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do ĐVCNT hoàn trả giao dịch gốc.
- l. Đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ theo hợp đồng, lưu giữ và bảo mật các thông tin của Chủ thẻ và Tài khoản thẻ, trừ trường hợp có quy định khác.
- m. Các nghĩa vụ khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo [theo](#) các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.

Điều 4. Quy định về hạn mức thẻ tín dụng, lãi và phí

- 1. NH cấp cho mỗi Chủ thẻ tín dụng một hạn mức thẻ tín dụng để chi tiêu. NH có thể rà soát giảm hạn mức thẻ tín dụng của Chủ thẻ căn cứ trên việc đánh giá rủi ro hành vi sử dụng tín dụng hoặc thay đổi thông tin của Chủ thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ và có thông báo cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có quyền đề nghị/chủ động điều chỉnh hạn mức của thẻ trong phạm vi cho phép thông qua các điểm giao dịch/ kênh giao tiếp trực tiếp của NH.
- 2. NH định kỳ rà soát xếp hạng tín dụng Chủ thẻ nhằm đánh giá, hỗ trợ việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ dựa vào những thông tin mà NH có được để thực hiện các biện pháp điều chỉnh hạn mức thẻ tín dụng, thời hạn cấp hạn mức thẻ tín dụng (nếu cần thiết) theo quy định của NH từng thời kỳ.
- 3. Thứ tự thanh toán nợ: Đối với các khoản nợ quá hạn dưới 60 ngày, tiền thanh toán dư nợ sẽ được thanh toán cho các khoản theo thứ tự ưu tiên sau: các loại phí và lãi, các giao dịch rút tiền mặt, các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ và theo thứ tự ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống. Đối với các khoản nợ quá hạn trên 60 ngày sẽ theo thứ tự: (i) các giao dịch rút tiền mặt, (ii) các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ theo thứ tự ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống; (iii) phí; (iv) lãi. NH được quyền chủ động thay đổi thứ tự ưu tiên trên.
- 4. Lãi suất và phương thức tính lãi:
 - a. Lãi suất thẻ tín dụng, lãi suất nợ quá hạn: theo quy định của NH trong từng thời kỳ và được thông báo theo các Phương thức nhận thông tin. Lãi suất tính lại được quy đổi theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm; một năm là 365 (ba trăm sáu mươi lăm) ngày).

- b. Thời hạn tính lãi được tính từ ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống của NH đến ngày chủ thẻ thanh toán và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.
- c. Số tiền lãi = Dư nợ cuối ngày của khoản tính lãi nhân (x) lãi suất tính lãi chia (/) 365.
- d. Lãi đối với một số giao dịch được quy định như sau:
 - (i) Giao dịch thanh toán hàng hoá dịch vụ: NH sẽ miễn lãi khi Chủ thẻ thanh toán đúng hạn bộ dư nợ cuối kỳ trên sao kê đối với một số sản phẩm như thẻ tín dụng quốc tế hoặc sản phẩm khác theo quy định của NH từng thời kỳ; nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán một phần số dư nợ sao kê, các số tiền còn lại chưa được thanh toán sẽ tiếp tục bị tính lãi kể từ ngày phát sinh cho đến ngày chủ thẻ thanh toán. Các khoản lãi này sẽ được thể hiện trên sao kê kỳ tiếp theo.
 - (ii) Giao dịch rút tiền mặt: khi thực hiện giao dịch rút tiền mặt, Chủ thẻ phải chịu phí rút tiền mặt và lãi kể từ ngày thực hiện giao dịch. Các khoản phí, lãi này được thể hiện trên sao kê hàng tháng.
 - (iii) Giao dịch tra soát: lãi và phí phạt đối với giao dịch tra soát của Chủ thẻ chưa thanh toán cũng được tính trên sao kê theo nguyên tắc trên. NH sẽ hoàn lại lãi và phí phạt cho Chủ thẻ đối với những giao dịch có khiếu nại, tra soát đúng.
5. Phí và hạn mức sử dụng thẻ phụ thuộc vào từng loại thẻ và được NH quy định theo từng thời kỳ.
6. Để tham khảo biểu phí (các loại phí, mức phí áp dụng cho từng loại thẻ và dịch vụ thẻ/Tài khoản), phương thức thu phí theo quy định của NH, truy cập trang Web tại địa chỉ: www.vietinbank.vn/card hoặc thông tin tại các ATM, phòng giao dịch, chi nhánh NH trên toàn quốc hoặc được thông báo theo các Phương thức nhận thông tin khác. Phí đối với một số giao dịch được quy định như sau:
 - a. Phí quá hạn (nếu có): Chủ thẻ phải chịu phí quá hạn theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
 - b. Phí phạt chậm thanh toán: Chủ thẻ phải chịu mức phí phạt chậm thanh toán theo quy định của NH tính trên phần giá trị thanh toán tối thiểu chưa thanh toán tính đến ngày đến hạn thanh toán.
 - c. Phí khác: Chủ thẻ phải chịu các loại phí dịch vụ khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ. Trong thời gian Chủ thẻ chưa thực hiện các thủ tục tắt toán thẻ, đối với các thẻ chưa hết hạn bị khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ hoặc NH, Chủ thẻ vẫn phải chịu phí quản lý thẻ theo biểu phí của NH.
7. Tất cả các giao dịch thẻ, phí, lãi (gọi chung là giao dịch) phát sinh tạo nên dư nợ theo từng kỳ sao kê. Nếu Chủ thẻ không trả hoặc chỉ trả một phần dư nợ, NH sẽ tính lãi đối với các giao dịch này kể từ ngày các giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý thẻ của NH đến ngày Chủ thẻ trả nợ, các giao dịch còn lại chưa thanh toán sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán và sẽ được thể hiện trên kỳ sao kê tiếp theo.

Điều 5. Thay thế, gia hạn, hủy hiệu lực chấm dứt sử dụng thẻ; các trường hợp từ chối thanh toán trong quá trình sử dụng thẻ

1. Khi bị mất, thất lạc hoặc muốn đổi thẻ, Chủ thẻ có thể yêu cầu NH phát hành thẻ mới thay thế và phải trả phí thay thẻ hoặc phí phát hành lại thẻ.
2. Thẻ sẽ hết hạn vào ngày cuối cùng của tháng hết hạn được ghi trên thẻ. Khi hết hạn, thẻ sẽ không sử dụng được. Chậm nhất trước 40 ngày tính đến ngày hết hạn thẻ, NH sẽ gửi thông báo tới Chủ thẻ về thời hạn thẻ hết hạn và việc gia hạn thẻ như sau:
3. Đối với những thẻ đáp ứng điều kiện tự động gia hạn theo quy định NH trong từng thời kỳ: Sau khi nhận được thông báo của NH về thời hạn thẻ hết hạn và việc Chủ thẻ đủ điều kiện tự động gia hạn thẻ mà KH không gửi thông báo từ chối tự động gia hạn thẻ tới NH trước ngày hết hạn ghi trên thẻ ít nhất 30 ngày thì đồng nghĩa với việc KH chấp thuận cho phép NH tự động gia hạn thẻ. Bằng việc nhận thông tin gia hạn thẻ từ ngân hàng hoặc nhận thẻ hoặc kích hoạt thẻ hoặc sử dụng thẻ mà NH gửi kèm Thông báo, Chủ thẻ xác nhận việc gia hạn thẻ và đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ của NH, đồng thời sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện đó. HĐPHT và hạn mức tín dụng sẽ được tái tục theo quy định NH trong từng thời kỳ.
4. Đối với những thẻ hết hạn không đáp ứng điều kiện tự động gia hạn theo quy định NH trong từng thời kỳ: NH sẽ xem xét gia hạn thẻ sau khi NH nhận được đề nghị của chủ thẻ tại Thông báo gia hạn thẻ tín dụng, được gửi tới NH thông qua hình thức phù hợp với quy định của NH trong từng thời kỳ trước ngày hết hạn ghi trên thẻ ít nhất 30 ngày. Trường hợp quá thời hạn trên mà KH không gửi Thông báo gia hạn thì được hiểu rằng KH không có nhu cầu gia hạn thẻ và thẻ sẽ bị chấm dứt sử dụng theo quy định tại điểm b Khoản 5 Điều này.
5. Thẻ bị hủy hiệu lực (hay ngừng sử dụng) trong các trường hợp:
 - a. Chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ;

- b. Thẻ hết hạn mà không được gia hạn;
- c. Thẻ bị nghi ngờ lộ dữ liệu. Các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, rủi ro và giả mạo.
- d. Theo đề nghị của Chủ thẻ;
- e. Theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quy định của Pháp luật;
- f. Trường hợp Chủ thẻ phát hành thẻ tín dụng có bảo đảm bằng tài sản và tài sản bảo đảm bị mất, hỏng, giảm giá trị... và KH không bổ sung/thay thế tài sản bảo đảm theo yêu cầu của NH hoặc không đáp ứng các trường hợp NH yêu cầu bổ sung tài sản bảo đảm khác;
- g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
6. Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:
 - a. Sử dụng thẻ để thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật;
 - b. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất;
 - c. Thẻ hết hạn sử dụng;
 - d. Thẻ bị khóa.
 - e. Hạn mức thẻ tín dụng còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
 - f. Chủ thẻ vi phạm các quy định trong các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với NH mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán;
 - g. Thẻ bị liệt kê trong danh sách thẻ đen, được phát hành cho khách hàng đen;
 - h. Thẻ chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép dịch vụ liên quan;
 - i. NH có thẻ từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
7. Chấm dứt sử dụng thẻ: Thẻ bị chấm dứt sử dụng trong các trường hợp quy định tại điểm f khoản 1 Điều 2 và điểm p khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này. Trong mọi trường hợp, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của chủ thẻ đối với NH. Khi chấm dứt hợp đồng thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ hay của yêu cầu NH, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ và mọi chi phí phát sinh. Đồng thời, Chủ thẻ phải chấm dứt việc sử dụng thẻ để thanh toán các giao dịch mua hàng hoá, dịch vụ kể cả các giao dịch thông qua internet, điện thoại hoặc thư tín, ... Nếu Chủ thẻ đã chấm dứt sử dụng thẻ/chấm dứt hợp đồng thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng thẻ để thanh toán hàng hoá dịch vụ thì Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho các giao dịch trên.

Điều 6. 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 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 không hạn chế như: 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 Hợp đồng.
3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng bảy (07) ngày bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên còn lại và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi văn bản cho bên còn lại mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.
4. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng, thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung các điều khoản tại Hợp đồng. Trong trường hợp các bên không thống nhất được phương án thực hiện, các bên đồng ý giải quyết tranh chấp tại Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam.

Điều 7. 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.
2. Chủ thẻ đồng ý NH được quyền thay đổi Biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng VietinBank (Biểu phí Thẻ tín dụng), phương thức thu phí trong từng thời kỳ và NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.
3. Chủ thẻ đồng ý quyền lựa chọn và tuân thủ các hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ theo quy định của NH. Hạn mức rút tiền bằng ngoại tệ ở nước ngoài thực hiện theo quy định của NHNN từng thời kỳ.
4. Chủ thẻ đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của NH bằng email, tin nhắn vào số điện

thoại đã đăng ký hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại theo quy định của NH.

5. Các giao dịch thẻ có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố truyền, điện, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn hoặc gian lận và các rủi ro khác... Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. Trừ trường hợp NH có lỗi, Chủ thẻ chấp nhận thực hiện các giao dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho NH về mọi rủi ro phát sinh.
6. Chủ thẻ có trách nhiệm cân trọng trong việc thực hiện giao dịch, đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ, kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến NH. NH không có trách nhiệm đối với các thông tin đã được NH xử lý khỏi hệ thống.
7. Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận trên hệ thống của NH được coi là có giá trị ràng buộc đối với Chủ thẻ sau khi NH kiểm tra tính xác thực của lệnh giao dịch bằng việc kiểm tra đúng chữ ký điện tử hoặc các yếu tố định danh khác. Các tài liệu, chứng từ dữ liệu liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa NH và Chủ thẻ các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của NH sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Chủ thẻ với NH có giá trị pháp lý.

Điều 8. Tiết lộ thông tin

1. Tiết lộ thông tin cho Công ty Thông tin tín dụng:
 - a. Thỏa thuận cung cấp thông tin tín dụng cho Công ty CP thông tin tín dụng Việt Nam (theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0102547296, đăng ký lần đầu ngày 27/11/2007 và các lần đăng ký thay đổi (nếu có)) (hoặc các Công ty thông tin tín dụng khác mà Bên Cho Vay dự kiến là tổ chức tham gia) (“**Công ty thông tin tín dụng**”):
 - (i) Chủ thẻ đồng ý cho NH cung cấp thông tin tín dụng của Chủ thẻ tại NH cho Công ty thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật.
 - (ii) Nội dung thông tin tín dụng được cung cấp và việc thực hiện cung cấp thông tin tín dụng của NH cho Công ty thông tin tín dụng đảm bảo phù hợp với quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng và các quy định pháp luật khác liên quan.
 - (iii) Khi Công ty thông tin tín dụng bị thu hồi Giấy chứng nhận, NH sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng của Chủ thẻ cho Công ty thông tin tín dụng và Chủ thẻ đồng ý thông tin tín dụng của Chủ thẻ tại Công ty thông tin tín dụng được xử lý theo quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng.
 - (iv) NH có trách nhiệm thông báo với Chủ thẻ về việc xử lý thông tin tín dụng của Chủ thẻ trong thời hạn tối đa 10 ngày làm việc, kể từ ngày NH nhận được thông báo của Công ty thông tin tín dụng về phương án xử lý thông tin tín dụng.
 - (v) Chủ thẻ đồng ý rằng Công ty thông tin tín dụng được sử dụng các thông tin tín dụng của Chủ thẻ do NH cung cấp để sử dụng vào các mục đích và cung cấp thông tin cho bên thứ ba theo quy định của pháp luật về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng.
 - b. Thỏa thuận về việc Công ty thông tin tín dụng cung cấp sản phẩm thông tin tín dụng:
 - (i) Chủ thẻ đồng ý cho NH được Công ty thông tin tín dụng cung cấp sản phẩm thông tin tín dụng có thông tin định danh của Chủ thẻ.
 - (ii) Nội dung thông tin tín dụng được cung cấp, việc sử dụng sản phẩm thông tin tín dụng có thông tin định danh của Chủ thẻ được Công ty thông tin tín dụng cung cấp đảm bảo phù hợp với quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng và các quy định pháp luật khác liên quan.
2. Tiết lộ thông tin:

NH cam kết bảo mật bất kỳ thông tin nào (thông tin liên quan tới Giấy đề nghị này, các thông tin về tất cả các giao dịch, quan hệ tín dụng của Chủ thẻ) được cung cấp bởi Chủ thẻ hoặc nhân danh Chủ thẻ, trừ trường hợp: (i) thông tin được công bố công khai mà không phải là hậu quả của việc NH vi phạm điểm này; (ii) liên quan đến bất kỳ thủ tục tố tụng trọng tài hoặc thủ tục pháp lý nào; (iii) nếu được yêu cầu theo quy định pháp luật có liên quan; (iv) cung cấp cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (v) cung cấp cho các cơ quan kiểm toán thực hiện kiểm toán NH; (vi) cho các chuyên gia tư vấn, cổ đông của NH; (vii) cung cấp cho các tổ chức/cá nhân tiến hành thẩm định và cung cấp sản phẩm, dịch vụ, vốn cho NH với điều kiện các tổ chức/cá nhân đó đã thỏa thuận bảo mật thông tin với NH; (viii) cung cấp cho các bên trong Hợp Đồng Bảo Đảm (nếu có) hoặc các trường hợp khác được Chủ thẻ chấp thuận; (ix) Cung cấp cho tổ chức, cá nhân (bao gồm cả việc cung cấp thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng, trang thông tin của NH) nhằm phục vụ cho mục đích sau:

- a. Xử lý tài sản bảo đảm, biện pháp bảo đảm theo các Hợp Đồng Bảo Đảm (nếu có);
- b. Để thực hiện công việc theo ủy quyền của NH đối với việc quản lý và xử lý khoản nợ của Chủ thẻ theo Giấy đề nghị này;
- c. Thực hiện bất kỳ phương thức quản lý và xử lý khoản nợ của Chủ thẻ theo Giấy đề nghị này phù hợp với quy định pháp luật.
- d. Các trường hợp quy định tại điều khoản và điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân của NH trong từng thời kỳ.

Điều 9. Các điều khoản sửa đổi, bổ sung

1. Các văn bản/tài liệu phát sinh (bao gồm cả các thông điệp/tài liệu điện tử trên các kênh điện tử của NH) trong quá trình sử dụng thẻ của KH được xem và có giá trị như Phụ lục Hợp đồng và không tách rời Hợp đồng này;
2. Trường hợp Chủ thẻ đăng ký và được NH chấp thuận cung cấp các sản phẩm, dịch vụ khác liên quan đến thẻ qua hệ thống NH điện tử, Chủ thẻ đồng ý và cam kết chịu ràng buộc và tuân thủ đầy đủ các điều khoản và điều kiện quy định tại các chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn: đơn đăng ký, hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản điều kiện hay bất kỳ chứng từ, thông điệp dữ liệu nào khác được cung cấp bằng phương thức điện tử.

Điều 10. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1. Hợp đồng này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra giải quyết tại Tòa án Nhân dân cấp có thẩm quyền ở Việt Nam.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Hợp đồng này.
2. Bản Hợp đồng này cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) có hiệu lực kể từ ngày ký 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) hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với NH theo quy định của Hợp đồng đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau. Chủ thẻ và NH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Hợp đồng này, các quy định khác của NH, các TCTQT cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam

