

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THẺ TÍN DỤNG

Các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng của CIMB (“**Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng**” này) phải được đọc cùng với bản Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng.

1. ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 **Ngân Hàng** hoặc **CIMB** có nghĩa là Ngân Hàng Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên CIMB Việt Nam, bao gồm hội sở chính, các chi nhánh, địa điểm giao dịch và bao gồm cả những bên kế thừa và bên chuyển nhượng của Ngân Hàng.
- 1.2 **Thẻ Tín Dụng** (hoặc gọi tắt là “**Thẻ**”) là thẻ tín dụng do CIMB phát hành cho Khách Hàng, cho phép Chủ Thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với Ngân Hàng.
- 1.3 **Chủ Thẻ** là cá nhân đăng ký mở Thẻ và được Ngân Hàng phát hành Thẻ để sử dụng.
- 1.4 **Bảng Sao Kê** là sao kê hàng tháng hoặc định kỳ khác của Ngân Hàng được gửi đến Chủ Thẻ để thể hiện thông tin chi tiết của tổng dư nợ trên Thẻ phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ cần phải thanh toán cho Ngân Hàng, bao gồm tất cả các khoản phí, lãi và các khoản chưa thanh toán.
- 1.5 **Kỳ Sao Kê** là khoảng thời gian lập Bảng Sao Kê và được tính từ ngày sau Ngày Sao Kê của kỳ liền trước đến hết Ngày Sao Kê của kỳ hiện tại.
- 1.6 **Ngày Sao Kê** là ngày Ngân Hàng lập Bảng Sao Kê theo quy định của Ngân Hàng.
- 1.7 **Ngày Đến Hạn Thanh Toán** là ngày mà Chủ Thẻ phải thanh toán ít nhất Khoản Thanh Toán Tối Thiểu cho Ngân Hàng.
- 1.8 **Khoản Thanh Toán Tối Thiểu** là khoản tiền tối thiểu Chủ Thẻ phải thanh toán cho Ngân Hàng trong mỗi Kỳ Sao Kê theo quy định của Ngân Hàng.
- 1.9 **Dư Nợ** là số tiền mà Chủ Thẻ đang nợ Ngân Hàng tại một thời điểm bất kỳ từ việc sử dụng Thẻ.
- 1.10 **Dư Nợ Cuối Kỳ** là tổng số tiền của mà Chủ Thẻ đang nợ Ngân Hàng tính đến Ngày Sao Kê.
- 1.11 **Tài Khoản Thẻ** là tài khoản được mở tại CIMB nhằm ghi nhận mọi giao dịch phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- 1.12 **Hạn Mức Tín Dụng** là số tiền tối đa mà Chủ Thẻ được phép thực hiện giao dịch và ghi nợ trên Tài Khoản Thẻ.
- 1.13 **Biểu Phí Thẻ** nghĩa là biểu phí dịch vụ và lãi suất áp dụng đối với Thẻ do CIMB ban hành trong từng thời kỳ và được công bố trên trang điện tử của Ngân Hàng và/hoặc các địa điểm giao dịch và/hoặc trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng.

- 1.14 **Số Dư Có Thẻ** là số tiền còn lại trong Tài Khoản Thẻ tại một thời điểm nhất định sau khi đã thanh toán Dư Nợ (nếu có). Ngân Hàng không trả lãi cho Số Dư Có Thẻ.
- 1.15 **Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến** là dịch vụ ngân hàng và/hoặc sản phẩm Ngân Hàng cung cấp tùy từng thời điểm trên nền tảng điện tử giúp cho khách hàng truy cập và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp và/hoặc thực hiện các dịch vụ ngân hàng qua các kênh trực tuyến của Ngân Hàng.
- 1.16 **Chíp Điện Tử** là loại chíp được gắn trong Thẻ theo tiêu chuẩn của Tổ chức Thẻ quốc tế.
- 1.17 **CVV2** nghĩa là mã số gồm 3 chữ số được in trên mặt Thẻ nhằm xác thực Chủ Thẻ khi thực hiện các giao dịch thanh toán bằng Thẻ trên internet.
- 1.18 **Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ** nghĩa là nhà cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng Thẻ.
- 1.19 **Số PIN** nghĩa là mã số nhận diện cá nhân, gồm dãy các con số Chủ Thẻ sử dụng cho một số loại hình giao dịch Thẻ, được cung cấp thông qua Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến.
- 1.20 **ATM PLUS** là hệ thống ATM toàn cầu của VISA, qua đó Chủ Thẻ có thể dùng Thẻ và số PIN để thực hiện giao dịch rút tiền mặt.
- 1.21 **Ngày Làm Việc** có nghĩa là ngày (không phải là thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày nghỉ lễ tại Việt Nam) mà Ngân Hàng mở cửa giao dịch kinh doanh bình thường tại Việt Nam.
- 1.22 **Công Ty Thông Tin Tín Dụng** là doanh nghiệp được thành lập và hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật và được Ngân hàng Nhà nước cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng.

Công Ty Thông Tin Tín Dụng theo Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này là Công ty Cổ phần Thông tin Tín dụng Việt Nam, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0102547296, đăng ký lần đầu ngày 27/11/2007, trụ sở chính tại Phòng 1303B, Tòa nhà Vietcombank, 198 Trần Quang Khải, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.

2. ĐĂNG KÝ THẺ

- 2.1 Chủ Thẻ phải là công dân Việt Nam từ 18 tuổi trở lên có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật, có khả năng tài chính để trả nợ và đáp ứng các điều kiện theo quy định nội bộ về cấp tín dụng qua Thẻ của Ngân Hàng tùy vào từng thời điểm.
- 2.2 Thông tin đăng ký sử dụng Thẻ được khai báo bởi Chủ Thẻ trong quá trình đăng ký sử dụng sản phẩm Thẻ trên ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến. Chủ Thẻ có trách nhiệm cung cấp thông tin một cách trung thực, đầy đủ, chính xác và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với thông tin mà mình cung cấp.
- 2.3 Ngân Hàng có toàn quyền hủy, thu hồi Thẻ và/hoặc bất kỳ dịch vụ nào được cung cấp tại bất kỳ thời điểm nào và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ về quyết định thu hồi đó phù hợp với quy định của pháp luật.

- 2.4 Vào bất kỳ thời điểm nào, Thẻ luôn là tài sản của Ngân Hàng, sẽ được Ngân Hàng cung cấp theo yêu cầu của Khách Hàng hoặc đại lý ủy quyền hợp lệ của Ngân Hàng. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác và phải bảo quản, cất giữ Thẻ cẩn trọng.
- 2.5 Chủ Thẻ cam kết không sử dụng hoặc cho phép sử dụng Thẻ vào mục đích bất hợp pháp hoặc trái với các quy định của pháp luật về bất kỳ khía cạnh pháp lý nào.
- 2.6 Ngân Hàng không cung cấp thẻ phụ.

3. HẠN MỨC

3.1 Hạn Mức Tín Dụng

Mỗi Thẻ được cấp một Hạn Mức Tín Dụng theo thông báo của Ngân Hàng khi Yêu cầu phát hành Thẻ đã được phê duyệt. Chủ Thẻ chỉ được phép thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi Hạn Mức Tín Dụng đã được cấp và có trách nhiệm đảm bảo không được sử dụng vượt quá Hạn Mức Tín Dụng vì bất lý do nào.

Ngân Hàng có thể thay đổi Hạn Mức Tín Dụng tùy từng thời điểm trong phạm vi cho phép của pháp luật hiện hành bằng việc gửi thông báo cho Chủ Thẻ. Căn cứ đánh giá hợp lý các rủi ro tín dụng liên quan đến Chủ Thẻ dựa vào những thông tin mà Khách Hàng cung cấp hoặc Ngân Hàng có được, Ngân Hàng có toàn quyền điều chỉnh Hạn Mức Tín Dụng bằng một thông báo trước hợp lý cho Chủ Thẻ.

- 3.2 **Hạn Mức Khả Dụng:** là số tiền tối đa Chủ Thẻ được phép sử dụng tại một thời điểm bất kỳ. Hạn Mức Khả Dụng bằng Hạn Mức Tín Dụng trừ đi tổng dư nợ các giao dịch phát sinh từ Thẻ nhưng chưa thanh toán tại từng thời điểm.

- 3.3 **Hạn Mức Giao Dịch:** là hạn mức được cấp đối với từng giao dịch thanh toán và hạn mức được cấp đối giao dịch rút tiền mặt cụ thể như được quy định và được công bố trên trang điện tử của Ngân Hàng và/hoặc các địa điểm giao dịch và/hoặc trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng.

Đối với giao dịch rút tiền mặt, Hạn Mức Giao Dịch có thể bằng hoặc nhỏ hơn Hạn Mức Tín Dụng.

Chủ Thẻ có thể thực hiện giao dịch rút tiền mặt qua Thẻ tại bất kỳ máy ATM PLUS. Ngân Hàng có thể giới hạn khoản tiền mặt hàng ngày được phép rút từ Thẻ. Giao dịch rút tiền mặt được thực hiện ở nước ngoài phải tuân thủ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

4. SỬ DỤNG THẺ

4.1 Điều khoản chung

- (i) Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ để thanh toán cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào, bao gồm việc mua hàng hóa hoặc dịch vụ bị cấm theo quy định của pháp luật. Ngân Hàng có những biện pháp kiểm soát, ngăn chặn các hình thức sử dụng Thẻ không đúng theo quy định của pháp luật. Chủ Thẻ phải đảm bảo rằng Thẻ không được dùng để thanh toán cho bất kỳ giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, đánh bạc; thanh toán cho các trò chơi điện tử chưa được cấp phép phát hành tại Việt Nam, giao dịch

thanh toán không nhằm mục đích rút tiền mặt tại Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ hoặc các giao dịch nào khác được xem là bất hợp pháp theo bất kỳ luật áp dụng hiện hành nào. Giao dịch thanh toán không tại Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ là việc sử dụng Thẻ và thông tin Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

- (ii) Chủ Thẻ phải hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân Hàng đối với các giao dịch ghi có nhằm vào Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ hoặc những giao dịch ghi nợ từ Thẻ khi Thẻ không đủ số dư hoặc hết hạn sử dụng hoặc bị ngưng sử dụng. Theo đó, Chủ Thẻ đồng ý để Ngân Hàng tự động trích tiền từ các Tài Khoản của Chủ Thẻ để thanh toán khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Chủ Thẻ.
- (iii) Chủ Thẻ phải thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn cho Thẻ và cam kết không tiết lộ số PIN, số CVV2 cho bất kỳ ai, trong bất kỳ trường hợp nào.
- (iv) Chủ Thẻ hiểu rằng các sự cố và rủi ro có thể xảy ra với các hệ thống máy tính, hệ thống đường truyền và hệ thống xử lý của Ngân Hàng. Khách Hàng xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ trực tuyến và đồng ý miễn trừ pháp lý cho Ngân Hàng về mọi rủi ro phát sinh. Các rủi ro này có thể bao gồm tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, gian lận hoặc các rủi ro khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng gây nên.

4.2 Sử dụng Thẻ

- (i) Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch nạp, rút tiền mặt theo quy định của Ngân Hàng; thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại các Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ, thanh toán trực tuyến trên trang điện tử, các ứng dụng điện tử trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân Hàng.
- (ii) Ngân Hàng sẽ ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ cho tất cả các giao dịch được Chủ Thẻ thực hiện. Giao dịch có thể được cho phép bằng cách:
 - (a) sử dụng Thẻ, cùng hoặc không cùng với số PIN, thông qua bất kỳ phương thức ngân hàng trực tuyến nào có liên quan;
 - (b) xuất trình Thẻ cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ và ký vào hóa đơn hoặc giấy tờ khác được Ngân Hàng chấp nhận cho phép thực hiện giao dịch;
 - (c) cung cấp chi tiết Thẻ (mà không xuất trình thẻ trực tiếp hoặc không quét thẻ) cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ hoặc bất kỳ bên nào khác để thanh toán, trực tiếp hoặc thông qua một bên thứ ba, theo cách thức được Ngân Hàng chấp nhận; hoặc
- (iii) Khi Chủ Thẻ thực hiện một giao dịch, Chủ Thẻ đồng ý thanh toán số tiền của giao dịch đó.
- (iv) Mọi giao dịch có hiệu lực vào ngày thực hiện giao dịch và sẽ được hạch toán vào Thẻ vào ngày Ngân Hàng nhận được giao dịch. Theo đó, ngày mà Ngân Hàng nhận được một giao dịch để xử lý có thể không phải là ngày giao dịch được thực hiện.

- (v) Thẻ có thể sử dụng trong phạm vi lãnh thổ trong và ngoài Việt Nam và được chấp nhận bởi các tổ chức tài chính và Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ có thể hiện biểu tượng thẻ VISA. Tuy nhiên, Ngân hàng không có nghĩa vụ bảo đảm Thẻ sẽ được chấp nhận để mua bán hàng hóa và dịch vụ tại các địa điểm nói trên.
- (vi) Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm:
- (a) nếu bất kỳ tổ chức tài chính hoặc Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ nào có trưng bày biểu tượng thẻ VISA từ chối chấp nhận hoặc từ chối thanh toán bằng Thẻ.
 - (b) đối với hàng hóa hoặc dịch vụ được mua bằng Thẻ; và
 - (c) nếu tiền mua hàng hóa và dịch vụ bằng Thẻ khác với tiền mua hàng hóa và dịch vụ cùng loại bằng tiền mặt.
- (vii) Bất kỳ khiếu nại nào về hàng hóa hoặc dịch vụ được mua bằng Thẻ phải được giải quyết trực tiếp với Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ có liên quan.
- (viii) Sử dụng Thẻ ở nước ngoài:

Việc sử dụng Thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam phải tuân theo quy định tùy từng thời điểm của Ngân Hàng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và bất kỳ cơ quan quản lý khác.

- (a) Phí giao dịch và phí quản lý giao dịch nước ngoài được áp dụng khi sử dụng các máy ATM PLUS ở nước ngoài. Nếu số tiền giao dịch lớn hơn Hạn Mức Khả Dụng của Thẻ thì giao dịch đó sẽ bị từ chối và sẽ bị tính phí.

Một số điểm ATM PLUS ở nước ngoài có thể tính thêm phụ phí khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ vật lý để rút tiền. Các khoản phụ phí sẽ không thể hiện thành một mục riêng trong Bản Sao Kê Thẻ mà được ghi nhận gộp chung trong tổng số tiền giao dịch.

- (b) Tỷ Giá Ngoại Hối và Chuyển Đổi Tiền Tệ:

Tất cả các giao dịch Thẻ được thực hiện tại nước ngoài (được Ngân Hàng xác định căn cứ vào thông số về địa điểm giao dịch do bên bán hàng thiết lập với Ngân Hàng thanh toán theo quy định của các Tổ chức Thẻ quốc tế) bằng Đồng Việt Nam hoặc các loại tiền tệ không phải Đồng Việt Nam sẽ được ghi nợ vào Thẻ sau khi quy đổi sang Đồng Việt Nam cộng thêm phí quản lý giao dịch nước ngoài do Ngân Hàng quy định tại từng thời kỳ theo từng trường hợp như sau:

- giao dịch Thẻ được thực hiện bằng Đô-la Mỹ sẽ được quy đổi sang Đồng Việt Nam.
- giao dịch Thẻ được thực hiện bằng tất cả các loại tiền tệ không phải là Đô-la Mỹ hoặc Đồng Việt Nam sẽ được quy đổi trực tiếp sang Đồng Việt Nam hoặc trước tiên quy đổi sang Đô-la Mỹ và sau đó sang Đồng Việt Nam.

- tỷ giá ngoại hối sẽ được xác định theo tỷ giá ngoại hối do VISA quyết định. Tỷ giá ngoại hối được sử dụng là tỷ giá ngoại hối vào ngày mà giao dịch được ghi nhận vào Thẻ của Chủ Thẻ (để làm rõ, không áp dụng tỷ giá vào ngày giao dịch).

4.3 Thời hạn sử dụng Thẻ

Ngân Hàng phát hành Thẻ với thời hạn sử dụng tối đa là năm (05) năm kể từ ngày phát hành. Sau thời hạn sử dụng nêu trên, Ngân Hàng có toàn quyền xem xét và quyết định thực hiện việc gia hạn Thẻ theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời kỳ, bao gồm cả việc thực hiện gia hạn Thẻ tự động. Việc gia hạn Thẻ có thể được thực hiện mỗi chu kỳ với thời hạn tối đa năm (05) năm. Ngân Hàng sẽ thông báo tới Chủ Thẻ về việc Thẻ được gia hạn.

4.4 Bảng Sao Kê:

- (i) Bảng Sao Kê sẽ được Ngân Hàng gửi đến Chủ Thẻ vào Ngày Sao Kê trong đó nêu chi tiết về các khoản phát sinh trong Kỳ Sao Kê đã được ghi nhận trên hệ thống của CIMB, bao gồm nhưng không giới hạn các khoản thanh toán, rút tiền mặt cùng phí và lãi phát sinh, các khoản trả nợ, Dư Nợ Cuối Kỳ, Khoản Thanh Toán Tối Thiểu, Ngày Đến Hạn Thanh Toán và các thông tin khác do Ngân Hàng quy định. Ngân Hàng sẽ không phát hành Bảng Sao Kê cho Thẻ của Chủ Thẻ nếu không có một giao dịch nào được ghi vào Tài Khoản Thẻ kể từ Bảng Sao Kê trước.
- (ii) Khoản Thanh Toán Tối Thiểu được tính theo thông lệ của Ngân Hàng và được thể hiện trên Bảng Sao Kê gửi đến Chủ Thẻ. Khoản Thanh Toán Tối Thiểu bao gồm:
 - (a) Khoản thanh toán tối thiểu cho các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ mới phát sinh trong Kỳ Sao Kê;
 - (b) Các khoản thanh toán tối thiểu quá hạn (bao gồm Dư Nợ của các giao dịch rút tiền mặt và thanh toán hàng hóa, dịch vụ);
 - (c) Các khoản thanh toán tối thiểu đến hạn (bao gồm Dư Nợ của các giao dịch rút tiền mặt và thanh toán hàng hóa, dịch vụ);
 - (d) Các khoản lãi và phí.Khoản Thanh Toán Tối Thiểu có thể thay đổi theo quy định từng thời kỳ của Ngân Hàng.
- (iii) Chủ Thẻ phải thông báo bằng văn bản về bất kỳ giao dịch nào trong Bảng Sao Kê mà không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ trong vòng bảy (07) ngày kể từ ngày Ngân Hàng gửi Bảng Sao Kê. Nếu Chủ Thẻ không thông báo trong thời hạn nêu trên, giao dịch trong Bảng Sao Kê sẽ được coi như là đúng và chính xác và Chủ Thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán các giao dịch đó theo quy định của Ngân Hàng.
- (iv) Khi Chủ Thẻ thông báo về bất kỳ giao dịch nào không do Chủ Thẻ thực hiện hoặc không hợp lệ trên Bảng Sao Kê, Ngân Hàng sẽ tiến hành điều tra theo quy định tại Điều 16 dưới đây. Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra. Chủ Thẻ xác nhận và đồng ý rằng, Chủ Thẻ trước hết vẫn có trách nhiệm thanh toán cho Ngân

Hàng tất cả số tiền phí, lãi, dư nợ giao dịch của các giao dịch bị lợi dụng trước khi Ngân Hàng có xác nhận vào Ngày Đến Hạn Thanh Toán.

- (v) Việc Chủ Thẻ không nhận được Bảng Sao Kê không cấu thành đầy đủ lý do chính đáng cho việc Chủ Thẻ thanh toán không đúng hạn.

5. CHỈ THỊ ĐIỆN TỬ

- 5.1 Chủ Thẻ xác nhận rằng Ngân Hàng sẽ thực hiện theo các chỉ thị do Chủ Thẻ đưa ra thông qua Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến ("**Chỉ Thị Điện Tử**"). Chỉ Thị Điện Tử do Chủ Thẻ đưa ra sẽ ràng buộc Chủ Thẻ và không thể được hủy bỏ, sửa đổi hoặc thay đổi trừ khi được Ngân Hàng cho phép.
- 5.2 Trường hợp Chủ Thẻ thanh toán cho hoặc thực hiện giao dịch với bất kỳ Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ nào bằng một Chỉ Thị Điện Tử hoặc bằng cách tiết lộ thông tin về Thẻ cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ đó (mà không xuất trình thẻ trực tiếp hoặc không quét Thẻ), thì Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ hiểu rõ và chấp nhận các rủi ro đi kèm theo hành động nói trên, đồng thời sẽ miễn trách và bảo đảm cho Ngân Hàng không bị tổn hại từ bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Chủ Thẻ có thể phải chịu liên quan đến các chỉ thị hoặc việc tiết lộ thông tin như vậy.
- 5.3 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với việc bất kỳ Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ nào từ chối chấp nhận Chỉ Thị Điện Tử nếu không phải do lỗi của Ngân Hàng.

6. TRUY VẤN THÔNG TIN THẺ

Chủ Thẻ có thể truy vấn các thông tin số thẻ, ngày hết hạn, mã CVV2, Hạn Mức Khả Dụng, Hạn Mức Tín Dụng, lịch sử giao dịch Thẻ ngay khi Thẻ được phát hành trên hệ thống của Ngân Hàng thông qua ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng. Chủ Thẻ hiểu và đồng ý rằng các thông tin nêu trên có thể được Chủ Thẻ truy vấn trước khi Chủ Thẻ nhận được thẻ vật lý để thực hiện các giao dịch trực tuyến, theo đó, Chủ Thẻ hiểu rõ và chấp nhận các rủi ro đi kèm theo hành động nói trên, đồng thời sẽ miễn trách và bảo đảm cho Ngân Hàng không bị tổn hại từ bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Chủ Thẻ có thể phải chịu liên quan đến các chỉ thị như vậy của Chủ Thẻ.

7. ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT THẺ

- 7.1 Chủ Thẻ phải bảo mật tuyệt đối mọi thông tin của Thẻ và không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng và phải ngăn ngừa, bảo vệ Thẻ khỏi việc sử dụng trái phép.
- 7.2 Chủ Thẻ phải tuân thủ các quy định đảm bảo an toàn, bảo mật thẻ sau đây:
 - (i) ký tên vào mặt sau Thẻ vật lý ngay khi nhận được;
 - (ii) vào ngày hết hạn thẻ, hủy Thẻ vật lý bằng cách cắt thẻ ra làm đôi theo đường chéo (kể cả Chíp Điện Tử trên Thẻ);
 - (iii) thực hiện các biện pháp hợp lý nhằm bảo vệ Thẻ không bị mất hoặc bị đánh cắp;
 - (iv) thông báo cho Ngân Hàng ngay khi Chủ Thẻ biết rằng Thẻ đã bị mất hoặc bị đánh cắp, hoặc các chi tiết của Thẻ đã bị người khác sử dụng mà không được phép của Chủ Thẻ;

- (v) Chủ Thẻ phải luôn bảo quản Thẻ, bảo mật mật khẩu, số PIN, số CVV2, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có), các thông tin thẻ, thông tin giao dịch bằng Thẻ. Chủ Thẻ không được: (a) cung cấp mật khẩu hoặc số PIN hoặc mã CVV2 cho bất kỳ người nào khác; (b) cho phép bất kỳ người nào khác nhìn thấy Chủ Thẻ nhập hoặc nghe lén Chủ Thẻ cung cấp mật khẩu hoặc số PIN hoặc mã CVV2; (c) ghi lại mật khẩu, số PIN hoặc mã CVV2 trên Thẻ hoặc trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần Thẻ mà có thể bị mất, bị đánh cắp hoặc sử dụng sai mục đích cùng với Thẻ dù mật khẩu hoặc số PIN của Chủ Thẻ được ngụy trang tốt đến mức nào đi nữa; và
- (vi) Chủ Thẻ phải đảm bảo rằng Chip Điện Tử luôn được bảo vệ không bị sử dụng sai mục đích, bị hư hại, phá hủy hoặc được bảo vệ khỏi bất kỳ hình thức sử dụng trái phép nào. Chỉ có Chủ Thẻ mới có thể sử dụng Chip Điện Tử cho các dịch vụ hiện có. Thẻ vật lý có thể bị thu lại nếu Chip Điện Tử bị bất kỳ người khác mà không phải là Chủ Thẻ sử dụng.

7.3 Chủ Thẻ hoàn toàn nhận thức rằng việc không tuân thủ các quy định bảo mật nêu tại điều này sẽ làm tăng trách nhiệm của Chủ Thẻ đối với bất kỳ việc sử dụng Thẻ trái phép nào. Chủ Thẻ sẽ miễn cho Ngân Hàng khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các thiệt hại do hoặc liên quan đến việc Chủ Thẻ không tuân thủ quy định nêu trên.

8. MẤT THẺ, SỬ DỤNG THẺ TRÁI PHÉP, ĐỂ LỘ THÔNG TIN THẺ

- 8.1 Chủ Thẻ phải thông báo cho Ngân Hàng và/hoặc chủ động thực hiện khóa Thẻ trên ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng ngay khi Chủ Thẻ biết rằng Thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp, hoặc các thông tin chi tiết của Thẻ bị lộ hoặc đã bị người khác sử dụng mà không được phép của Chủ Thẻ.
- 8.2 Khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ tiến hành việc khóa Thẻ. Thời hạn Ngân Hàng hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ là năm (05) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ Thẻ. Nếu Chủ Thẻ tìm thấy Thẻ đã bị mất hoặc bị đánh cắp thì Chủ Thẻ phải hủy Thẻ đó bằng cách cắt thẻ làm đôi theo đường chéo (kể cả Chip Điện Tử gắn trên Thẻ).
- 8.3 Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu phát sinh) về tất cả các giao dịch liên quan đến Thẻ và cho mọi thiệt hại phát sinh từ việc mất Thẻ, sử dụng Thẻ trái phép hoặc để lộ thông tin Thẻ được thực hiện trước khi Ngân Hàng cung cấp xác nhận bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo hợp lệ nào khác rằng Ngân Hàng đã tiếp nhận và xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ.
- 8.4 Nếu Thẻ bị sử dụng trái phép sau khi Ngân Hàng cung cấp xác nhận bằng văn bản hoặc hình thức thông báo hợp lệ khác rằng Ngân Hàng đã tiếp nhận và xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ chịu trách nhiệm cho tổn thất và sẽ đền bù cho tổn thất gây ra từ việc mất Thẻ, việc sử dụng Thẻ trái phép hoặc để lộ thông tin đó.
- 8.5 Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền khóa Thẻ trong trường hợp Ngân Hàng nhận thấy rằng Thẻ đã bị lộ thông tin hoặc sử dụng trái phép. Ngân Hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm và rủi ro phát sinh liên quan đến các hành vi bất hợp pháp phát sinh từ Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ làm lộ các thông tin trên Thẻ và các thông tin bảo mật khác liên quan đến Thẻ vì bất kỳ lý do gì.

- 8.6 Chủ Thẻ phải bồi thường cho Ngân Hàng về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc phát hành và sử dụng Thẻ mà Ngân Hàng phải chịu.
- 8.7 Khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp lại Thẻ, Ngân Hàng sẽ có quyền thu phí thay thế Thẻ (nếu có) bằng cách ghi nợ vào Tài Khoản. Phí cấp lại Thẻ sẽ được áp dụng theo Biểu Phí Thẻ của Ngân Hàng được quy định theo từng thời kỳ.

9 PHÍ, LỆ PHÍ

- 9.1 Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, kịp thời tất cả các khoản phí và lệ phí liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ cho Ngân Hàng.
- 9.2 Chi tiết về các loại phí áp dụng cho Thẻ được nêu trong Biểu Phí Thẻ do Ngân Hàng công bố trên trang website chính thức của Ngân Hàng và niêm yết công khai các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng. Biểu Phí Thẻ là một phần không thể tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này. Với thông báo bằng văn bản trước bảy (07) ngày cho Khách Hàng, Ngân Hàng có toàn quyền thay đổi về mức phí, loại phí, cách tính phí, hình thức thu phí và nội dung trong Biểu Phí và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng một trong các hình thức: (i) gửi thông báo qua thư điện tử đã đăng ký của Khách Hàng, hoặc (ii) niêm yết tại trụ sở của Ngân Hàng hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng, hoặc (iii) công bố trên website chính thức của Ngân Hàng, hoặc (iv) theo hình thức thông báo khác do Ngân Hàng quyết định.

Việc Khách Hàng tiếp tục truy cập và sử dụng Thẻ sau thời điểm có hiệu lực của thay đổi nêu trên được Ngân Hàng thông báo/công bố được xem là Khách Hàng đã nhận biết, chấp nhận và đồng ý ràng buộc với các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó mà không có bảo lưu. Trong trường hợp không đồng ý với bất kỳ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nêu trên, Khách Hàng có thể ngừng truy cập và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ và cho đến khi hoàn thành thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ với Ngân Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng vẫn bị ràng buộc bởi các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ này trong việc sử dụng Thẻ có liên quan.

- 9.3 Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có thể ghi nợ các khoản phí, lệ phí và phí tổn đó trên Tài Khoản Thẻ của Khách Hàng mà không cần có chấp thuận khác từ Khách Hàng bất kể rằng việc ghi nợ đó có thể dẫn đến hoặc làm tăng dư nợ Thẻ đó. Ngoài ra, các khoản phí, lệ phí hoặc phí tổn như trên sẽ được thể hiện trong Bản Sao Kê hoặc trong lịch sử giao dịch Tài Khoản Thẻ tương ứng.

10 LÃI SUẤT VÀ CÁCH TÍNH LÃI

- 10.1 Lãi suất:

Lãi suất áp dụng của Thẻ được quy định trong Biểu Phí Thẻ và có hiệu lực tại thời điểm áp dụng. được công bố công khai tại trên trang website chính thức của Ngân Hàng và niêm yết công khai các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng. Với thông báo bằng văn bản trước bảy (07) ngày cho Khách Hàng, Ngân Hàng có toàn quyền thay đổi về mức lãi suất, cách tính lãi suất và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng một trong các hình thức: (i) gửi thông báo qua thư điện tử đã đăng ký của Khách Hàng, hoặc (ii) niêm yết tại trụ sở của Ngân Hàng hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng, hoặc (iii) công bố trên website chính thức của Ngân Hàng, hoặc (iv) theo hình thức thông báo khác do Ngân Hàng quyết định

10.2 Cách tính lãi:

- (i) Đối với phần Dư Nợ phải trả lãi, tiền lãi được tính trên Dư Nợ thực tế của Chủ Thẻ và thời gian phát sinh Dư Nợ thực tế. Tiền lãi được tính theo ngày, được cộng dồn và được ghi nợ vào Ngày Sao Kê.

Thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời gian phát sinh Dư Nợ thực tế.

- (ii) Công thức tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Dư Nợ thực tế} \times \text{Số ngày duy trì Dư Nợ thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

- (iii) Kỳ hạn thanh toán: đối với Dư Nợ phải trả lãi, số tiền thanh toán hàng tháng sẽ được hoàn trả thành nhiều đợt bằng nhau bao gồm dư nợ gốc và lãi của dư nợ này theo kỳ hạn thanh toán được quy định theo từng thời kỳ theo quy định của Ngân Hàng.

- (iv) Các giao dịch tính lãi:

- Đối với giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ: Chạm nhất vào Ngày Đến Hạn Thanh Toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán toàn bộ Dư Nợ Cuối Kỳ theo Bảng Sao Kê gần nhất, Ngân Hàng sẽ tính lãi đối với toàn bộ Dư Nợ thực tế còn lại của các giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ phát sinh trong Kỳ Sao Kê của Chủ Thẻ theo nguyên tắc quy định tại điểm (i) và (ii) Điều 10.1 Cách tính lãi trên đây. Thời gian tính lãi bắt đầu sau một (01) ngày kể từ Ngày Sao Kê ghi nhận các giao dịch này đến ngày Chủ Thẻ thanh toán toàn bộ Dư Nợ thực tế (không bao gồm ngày thanh toán).
- Đối với giao dịch rút tiền mặt: Dư Nợ của giao dịch rút tiền mặt sẽ tính lãi tính trên Dư Nợ thực tế của Chủ Thẻ và thời gian phát sinh Dư Nợ thực tế được tính từ ngày giao dịch được ghi nhận vào hệ thống Ngân Hàng đến ngày Chủ Thẻ thanh toán toàn bộ Dư Nợ thực tế (không bao gồm ngày thanh toán).

- (v) Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm), một năm là 365 ngày..

11 THANH TOÁN THẺ

- 11.1 Vào ngày hoặc trước Ngày Đến Hạn Thanh Toán được nêu trong Bảng Sao Kê, Chủ Thẻ phải thanh toán ít nhất là Khoản Thanh Toán Tối Thiểu được thể hiện trong Bảng Sao Kê. Chủ Thẻ theo đây chỉ thị cho Ngân Hàng tự động ghi nợ để khấu trừ một phần hoặc toàn bộ số dư có trên Tài Khoản Thẻ để thanh toán Dư Nợ tương ứng trong Bảng Sao Kê. Chủ Thẻ có trách nhiệm đảm bảo khoản thanh toán cho Thẻ được thực hiện thành công trước hoặc trong Ngày Đến Hạn Thanh Toán.

Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán đúng hạn cho Ngân Hàng các Dư Nợ phát sinh ghi trên Bảng Sao Kê, có thể thanh toán một phần Dư Nợ hoặc thanh toán toàn bộ Dư Nợ cùng với Khoản Thanh Toán Tối Thiểu.

- 11.2 Dư Nợ sẽ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên dưới đây và theo thứ tự thời gian giao dịch/Dư Nợ được cập nhật vào hệ thống:
- (a) Các loại phí (bao gồm cả phí chậm thanh toán);
 - (b) Các Khoản Thanh Toán Tối Thiểu quá hạn và đến hạn (bao gồm của Dư Nợ của các giao dịch rút tiền mặt và thanh toán hàng hóa, dịch vụ);
 - (c) Dư Nợ của các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ mới phát sinh trong Kỳ Sao Kê;
 - (d) Tiền lãi và Dư Nợ gốc còn lại của giao dịch rút tiền mặt và thanh toán hàng hóa, dịch vụ.
- Khoản thanh toán nếu còn dư sau khi đã cần trừ cho các khoản như để cập tại thứ tự ưu tiên thanh toán trên đây sẽ không được cần trừ cho các giao dịch/dư nợ chưa được lập Bảng Sao Kê. Thứ tự này có thể thay đổi phù hợp với quy định, theo từng thời kỳ của Ngân Hàng.
- 11.3 Bất kỳ giao dịch ngoại tệ nào được thực hiện qua Thẻ sẽ được quy đổi giá trị giao dịch sang đồng Việt Nam (VND) theo quy định tại Điều 4.2.(viii).
- 11.4 Mọi thanh toán sau Ngày Đến Hạn Thanh Toán sẽ được ghi nhận là chậm thanh toán và có thể dẫn đến việc lịch sử tín dụng Chủ Thẻ sẽ bị ghi nhận và ảnh hưởng tiêu cực đến các khoản tín dụng trong tương lai của Chủ Thẻ. Bất cứ các khoản thanh toán nào được thực hiện và ghi nhận vào Thẻ trước thời điểm lập Bảng Sao Kê chỉ làm giảm số dư nợ hiện thời (nếu có), không được xem là khoản thanh toán của Bảng Sao Kê này.
- 11.5 Trường hợp Chủ Thẻ được hoàn trả một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán qua Thẻ do vấn đề phát sinh với giao dịch trên Thẻ với bất kỳ lý do gì (bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp giao dịch bị tranh chấp, hủy hay bị vô hiệu) Ngân Hàng sẽ tiến hành ghi có các khoản hoàn trả vào Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ sau khi nhận được các khoản này từ bên bán hàng hoặc bên liên quan khác.

12 CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN VÀ THU HỒI NỢ

12.1 Chuyển nợ quá hạn

Sau 01 ngày kể từ Ngày Đến Hạn Thanh Toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn số Khoản Thanh Toán Tối Thiểu, toàn bộ Dư Nợ chưa thanh toán sẽ chuyển sang nợ quá hạn và sẽ chịu Phí chậm thanh toán theo quy định tại Biểu Phí Thẻ của Ngân Hàng từng thời kỳ.

12.2 Thu hồi nợ

- (i) Nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Khoản Thanh Toán Tối Thiểu trong vòng 90 ngày kể từ Ngày Đến Hạn Thanh Toán, Ngân Hàng được toàn quyền quyết định khóa Thẻ tạm thời. Ngân Hàng sẽ chấm dứt việc khóa Thẻ tạm thời khi Chủ Thẻ thanh toán ít nhất Khoản Thanh Toán Tối Thiểu chưa thanh toán.
- (ii) Sau 90 ngày kể từ Ngày Đến Hạn Thanh Toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Dư Nợ Cuối Kỳ, Ngân Hàng được toàn quyền khóa thẻ vĩnh viễn, chấm dứt việc sử dụng thẻ, thu hồi thẻ, tiến hành các thủ tục thu hồi nợ.

- (iii) Trong trường hợp Dư Nợ của Thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn, Chủ Thẻ đồng ý cho Ngân Hàng được quyền trích nợ/tất toán các tài khoản (bao gồm cả tài khoản thanh toán chung), các khoản tiền gửi của Chủ Thẻ tại Ngân Hàng để thu nợ theo các phương thức mà Ngân Hàng lựa chọn mà không cần thêm bất cứ chấp thuận nào từ phía Chủ Thẻ. Trong trường hợp trích nợ/tất toán các khoản tiền gửi (sổ/thẻ tiết kiệm) của Chủ Thẻ để thanh toán các khoản Dư Nợ, Ngân Hàng được miễn trách nhiệm về việc chấm dứt trước hạn kỳ hạn gửi tiền của Chủ Thẻ.

12.3 Ngân Hàng sẽ áp dụng phí chậm thanh toán đối với các khoản nợ quá hạn phát sinh do Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Khoản Thanh Toán Tti Thiểu của Kỳ Sao Kê. Khoản tiền phí chậm thanh toán sẽ đến hạn ngay lập tức vào Ngày Đến Hạn Thanh Toán.

13 HẾT HẠN, HỦY BỎ, TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ

13.1 Thẻ sẽ được coi là hợp lệ cho đến ngày cuối cùng của tháng/năm hiển thị trên Thẻ. Chủ Thẻ không thể sử dụng Thẻ khi hết thời hạn có hiệu lực ghi trên Thẻ. Ngân Hàng có toàn quyền xem xét và quyết định thực hiện việc gia hạn Thẻ theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời kỳ, bao gồm cả việc thực hiện gia hạn Thẻ tự động. Khách Hàng có thể sử dụng ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến để yêu cầu gia hạn Thẻ.

13.2 Ngân Hàng có quyền hủy, đình chỉ sử dụng Thẻ và hủy bỏ các điều khoản và điều kiện sử dụng Thẻ ngay lập tức trong các trường hợp:

- (i) Thẻ bị mất, đánh cắp, hư hỏng, sử dụng không đúng mục đích;
- (ii) Chủ Thẻ vi phạm Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này;
- (iii) Chủ Thẻ không thanh toán các khoản phí khi sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Ngân Hàng; và
- (iv) Ngân Hàng ngừng xử lý các thanh toán liên quan đến Thẻ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật.

13.3 Ngân Hàng có quyền tạm ngừng hoặc hủy bỏ hoặc chấm dứt việc cung cấp dịch vụ Thẻ tại bất kỳ thời điểm nào nếu:

- (i) Ngân Hàng, theo toàn quyền quyết định của mình, tin rằng việc sử dụng Thẻ có thể gây tổn thất cho Chủ Thẻ hoặc cho Ngân Hàng;
- (ii) theo quan điểm hợp lý của Ngân Hàng, Chủ Thẻ đã can thiệp vào, sử dụng sai mục đích hoặc cho phép người khác sử dụng Chíp Điện Tử trên Thẻ của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi liên quan đến Thẻ giả, giao dịch gian lận, giả mạo, hoặc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác
- (ii) thông tin do Chủ Thẻ cung cấp không đầy đủ, chính xác hoặc không trung thực, sai sự thật;
- (iv) Chủ Thẻ chết, mất tích
- (v) Chủ Thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự; hoặc
- (vi) các trường hợp khác theo quy định của Ngân Hàng và pháp luật.

13.4 Chấm dứt sử dụng Thẻ

- (i) Chủ Thẻ có thể yêu cầu Ngân Hàng hủy bỏ Thẻ tại bất kỳ thời điểm nào bằng các phương thức yêu cầu được Ngân Hàng quy định từng thời kỳ.
- (ii) Chủ Thẻ phải thanh toán toàn bộ Dư Nợ trên Thẻ, tất cả các khoản giao dịch trước thời điểm Thẻ bị chấm dứt sử dụng và các khoản phát sinh (nếu có) chưa được cập nhật trên Tài Khoản Thẻ theo thông báo của Ngân Hàng.
- (iii) Việc chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với Ngân Hàng có hiệu lực khi Chủ Thẻ thanh toán toàn bộ Dư Nợ và Thẻ được hủy bỏ trên hệ thống của Ngân Hàng.
- (iv) Khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Ngân Hàng hay theo yêu cầu của Chủ Thẻ thì toàn bộ Dư Nợ sẽ đến hạn và Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán mọi chi phí phát sinh liên quan đến Thẻ tới thời điểm đó. Chủ Thẻ vẫn phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ cho đến khi Thẻ đã được Ngân Hàng hủy bỏ và thông báo cho Chủ Thẻ.
- (v) Chủ Thẻ vẫn phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch được ghi nợ vào Thẻ theo bất kỳ yêu cầu theo định kỳ nào hoặc bất kỳ liên kết được phép nào khác đến Thẻ đã được Ngân Hàng phát hành cho Chủ Thẻ cho đến khi yêu cầu nói trên bị hủy bỏ.

14 TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, TẠM KHÓA VÀ THU GIỮ THẺ

Ngân Hàng có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ; tạm khóa, thu giữ Thẻ trong các trường hợp sau:

- (i) Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng Thẻ;
- (ii) Thẻ vật lý bị lỗi Chíp Điện Tử hoặc dải từ;
- (iii) Thiết Bị hoặc tổ chức thanh toán thẻ không kết nối thành công được với Ngân Hàng;

- (iv) Thẻ nhập sai số PIN;
- (v) Hạn mức khả dụng không đủ chi trả khoản thanh toán;
- (vi) Giá trị của giao dịch Thẻ vượt quá Hạn Mức Giao Dịch như giá trị giao dịch/lần, số lần giao dịch/ngày, giá trị giao dịch/ngày theo quy định của Ngân Hàng (nếu có);
- (vii) Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác; giao dịch gian lận giả mạo; giao dịch không tại Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
- (viii) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- (ix) Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị hỏng;
- (x) Thẻ hết hạn sử dụng;
- (xi) Thẻ bị khóa;
- (xii) Chủ Thẻ vi phạm bất cứ thỏa thuận, hợp đồng, cam kết nào đã ký với Ngân Hàng; hoặc
- (xiii) Các trường hợp khác theo quy định của Ngân Hàng và/hoặc pháp luật hiện hành.

15 HOÀN LẠI SỐ DƯ CÓ THẺ

Khi Thẻ đóng hoặc hết hạn, Ngân Hàng sẽ hoàn trả lại cho Chủ Thẻ Số Dư Có Thẻ (nếu có) sau khi đã trừ tất cả các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ với Ngân Hàng, vào tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại Ngân Hàng hoặc bằng tiền mặt tùy thuộc vào chỉ thị của Chủ Thẻ.

16 TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- 16.1 Chủ Thẻ có thể yêu cầu Ngân Hàng tra soát, tiếp nhận khiếu nại của mình khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ thông qua Trung tâm Hỗ trợ khách hàng trong Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc liên hệ qua tổng đài điện thoại Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng 24/7 1900 969696 (có thể có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của Ngân Hàng hoặc qua thư điện tử cimbcare@cimb.com.

Chủ Thẻ phải cung cấp cho Ngân Hàng bất cứ thông tin, tài liệu liên quan chứng minh nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của Ngân Hàng. Ngân Hàng chỉ tiếp nhận các biểu mẫu hoàn chỉnh để tiến hành xử lý khiếu nại. Nếu Chủ Thẻ không gửi biểu mẫu theo yêu cầu trong thời gian quy định, Ngân Hàng không có trách nhiệm phải điều tra và Chủ Thẻ sẽ phải chịu toàn bộ chi phí của giao dịch.

Việc điều tra sẽ được tiến hành theo các quy định của Ngân Hàng về khiếu nại. Nếu kết quả điều tra được kết luận là không đúng như khiếu nại, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán phí do khiếu nại sai theo quy định tại Biểu Phí Ngân Hàng tùy từng thời kỳ.

- 16.2 Thời hạn Ngân Hàng tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ tối đa sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Hết thời hạn này, nếu Ngân Hàng không nhận được bất kỳ khiếu nại nào từ Chủ Thẻ thì các giao dịch hiển thị trên sao kê sẽ được coi là đúng và hợp lệ và Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm thanh toán cho các giao dịch đó theo chính sách của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ khiếu nại nào được gửi đến sau thời gian quy định nêu trên.

- 16.3 Ngân Hàng sẽ thực hiện các biện pháp khóa Thẻ khi Chủ Thẻ đề nghị khóa Thẻ do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với tổn thất phát sinh đối với Chủ Thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.
- 16.4 Ngân Hàng sẽ giải quyết yêu cầu tra soát khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ trong vòng sáu mươi (60) Ngày Làm Việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Điều 15.1.
- 16.5 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
- (i) trong thời hạn tối đa năm (05) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/hoặc không thuộc các sự kiện bất khả kháng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (tổ chức phát hành thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức thanh toán thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ), bên có lỗi có trách nhiệm bồi hoàn cho Ngân Hàng theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;
 - (ii) trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 15.4 không xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng mười lăm (15) Ngày Làm Việc tiếp theo, Ngân Hàng sẽ thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
 - (iii) trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân Hàng sẽ thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, 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 mười lăm (15) Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân Hàng thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại
- 16.6 Ngân Hàng được miễn trừ khỏi bất kỳ trách nhiệm và nghĩa vụ nào đối với Chủ Thẻ nếu không phải do lỗi của Ngân Hàng, bao gồm bất kỳ thiệt hại tổn thất hoặc tổn hại về danh dự, nhân phẩm hoặc danh tiếng, phát sinh từ và/hoặc có liên quan đến việc:
- (i) thực hiện các hoạt động mà Ngân Hàng cho là phù hợp với những chỉ thị, hướng dẫn của Chủ Thẻ, cho dù những chỉ thị, hướng dẫn đó có thể không được chuyển từ Chủ Thẻ;
 - (ii) không thể tiếp cận những dữ liệu và/hoặc thông tin từ Thẻ;
 - (iii) bất kỳ giao dịch Thẻ nào bị từ chối, Thẻ bị rút từ Chủ Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ; hoặc
 - (vi) chuyển giao, chất lượng và/hoặc thực hiện bất kỳ sự thanh toán cho hàng hóa hoặc dịch vụ bằng việc sử dụng Thẻ.

17 GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

- 17.1 Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm và Chủ Thẻ phải bồi thường đầy đủ cho Ngân Hàng và bảo đảm Ngân Hàng không bị tổn hại đối với tất cả các tổn thất, chi phí, phí tổn, thuế hoặc thuế quan mà Khách Hàng hoặc Ngân Hàng có thể phải gánh chịu liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ hoặc các sự kiện bất khả kháng trừ các tổn thất hoặc phí tổn phát sinh trực tiếp do lỗi của Ngân Hàng.
- 17.2 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về việc thực hiện/nghĩa vụ của Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ và các bên liên quan khác trong (các) giao dịch được thanh toán bằng Thẻ. CIMB có quyền ghi nợ số dư Thẻ bằng với giá trị hàng hóa và dịch vụ mà Chủ Thẻ đã mua bằng Thẻ bất kể hàng hóa hoặc dịch vụ được giao hay trả lại. CIMB sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp các giao dịch được Chủ Thẻ thực hiện bằng Thẻ bị từ chối/khước từ vì bất kỳ lý do gì cũng như không có nghĩa vụ bảo đảm hạn mức khả dụng trong Thẻ đủ để thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bằng Thẻ.

18 THÔNG TIN

- 18.1 Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng theo toàn quyền quyết định của mình sử dụng, lưu trữ, tiết lộ, gửi, phân tích, đối chiếu, truy xuất và/hoặc trao đổi (trong hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam) thông tin cá nhân của Chủ Thẻ, tất cả thông tin liên quan đến Thẻ và các giao dịch của Chủ Thẻ qua Ngân Hàng (gọi chung là **"Thông Tin Cá Nhân"**) tới, từ hoặc với bất kỳ người nào mà Ngân Hàng cho là cần thiết (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các Thành Viên Tập Đoàn CIMB, bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào hoặc bên thứ ba, bất kỳ cơ quan chức năng nào được thiết lập hoặc sẽ được thiết lập bởi Ngân Hàng nhà nước Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan chức năng nào khác và/hoặc các đại lý thu hồi nợ mà có thể được chỉ định bởi Ngân Hàng) cho bất kỳ và tất cả các mục đích bao gồm nhưng không giới hạn (i) liên quan đến tài khoản, sản phẩm hoặc dịch vụ bất kỳ và/hoặc liên quan đến việc so sánh cho bất kỳ mục đích nào với bất kỳ Thông Tin Cá Nhân nào liên quan đến Chủ Thẻ trong sở hữu bởi Ngân Hàng; và/hoặc cho mục đích quảng bá, cải thiện và nâng cao các dịch vụ cung cấp bởi Ngân Hàng và bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào đối với Chủ Thẻ; và/hoặc (ii) cho mục đích điều tra gian lận, thanh tra và thu hồi nợ và các dịch vụ sẽ được thực hiện cho Ngân Hàng; và/hoặc (iii) cho mục đích điều tra, báo cáo, ngăn ngừa hoặc liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc tội phạm; và/hoặc bất kỳ mục đích nào khác và cho các cá nhân có thể liên quan đến chính sách của Ngân Hàng về việc tiết lộ Thông Tin Cá Nhân như mô tả trong các sao kê, thông tư, báo cáo hoặc các điều khoản và điều kiện khác được đưa ra bởi Ngân Hàng tới Chủ Thẻ tùy từng thời kỳ.

Chủ Thẻ hiểu rằng Ngân Hàng, và bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào hoặc bất kỳ bên thứ ba nào mà Ngân Hàng đã gửi thông tin về Thông Tin Cá Nhân, sẽ bắt buộc phải cung cấp thông tin đó theo yêu cầu của pháp luật nếu có (theo luật pháp Việt Nam hoặc của bất kỳ quốc gia nào khác mà thông tin được gửi đến). Tất cả Thông Tin Cá Nhân được nắm giữ bởi Tập Đoàn CIMB hoặc các nhà thầu hoặc đại lý sẽ được lưu trữ bảo vệ một cách hợp lý khỏi việc truy cập trái phép hoặc sơ ý tiết lộ hoặc xóa dữ liệu. Chủ Thẻ đồng ý rằng Thông Tin Cá Nhân được sử dụng và có thể được truyền tải như mô tả ở trên.

- 18.2 Chủ Thẻ cũng đồng ý và xác nhận rằng CIMB được phép cung cấp thông tin tín dụng của Chủ Thẻ cho Công Ty Thông Tin Tín Dụng mà CIMB đang là tổ chức tham gia. Nội dung thông tin tín dụng được cung cấp bao gồm dữ liệu, số liệu, dữ kiện liên quan của Chủ Thẻ tại CIMB 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.

Trường hợp Công Ty Thông Tin Tín Dụng bị thu hồi Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng, CIMB sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng của Chủ Thẻ cho Công Ty Thông Tin Tín Dụng và Chủ Thẻ đồng ý rằng 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. CIMB sẽ thông báo với Chủ Thẻ về việc xử lý thông tin tín dụng của Chủ Thẻ trong thời hạn tối đa mười (10) Ngày Làm Việc kể từ ngày CIMB nhận được thông báo của Công Ty Thông Tin Tín Dụng về phương án xử lý thông tin tín dụng.

- 18.3 Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản hoặc phương thức khác được Ngân Hàng chấp nhận cho Ngân Hàng về bất kỳ sự thay đổi nào về các Thông Tin Cá Nhân của Chủ Thẻ, bao gồm cả thay đổi thông tin về địa chỉ và/hoặc thông tin liên lạc và/hoặc bất kỳ thông tin nào khác theo yêu cầu của Ngân Hàng vào từng thời điểm. Trừ khi nhận được thông báo của Khách Hàng về việc thay đổi Thông Tin Cá Nhân nêu trên, Ngân Hàng sẽ tiếp tục cung cấp Dịch Vụ với các Thông Tin Cá Nhân Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng.
- 18.4 Bất kỳ thông báo nào qua thư điện tử hoặc qua thông tin gửi đến Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ được coi như là nhận được bởi Chủ Thẻ trong vòng ba (03) ngày kể từ ngày gửi thông tin hoặc thư điện tử đến địa chỉ thư điện tử cuối cùng được lưu trên Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến bởi Chủ Thẻ cho Ngân Hàng. Việc áp dụng thay đổi theo phương tiện thông báo mà Ngân Hàng xem xét hợp lý sẽ cấu thành thông báo hiệu lực tới Chủ Thẻ.

19 BẤT KHẢ KHÁNG

- 19.1 Sự kiện bất khả kháng bao gồm các sự cố điện; sự hỏng hóc/lỗi của ATM, POS hoặc bất kỳ thiết bị, máy móc, hệ thống, liên kết truyền dẫn, hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, cháy nổ, khủng bố, chiến tranh, dịch bệnh, tai nạn, đại dịch, đình công, ngừng cung cấp nguồn điện hoặc thực thi theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; sự thay đổi của pháp luật hoặc các sự kiện khác, mà xảy ra một cách khách quan, ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng và Ngân Hàng không thể lường trước một cách hợp lý để ngăn ngừa và đề phòng và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
- 19.2 Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho việc không thực hiện bất kỳ trách nhiệm nào được quy định tại các Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này trong thời gian diễn ra sự kiện bất khả kháng đó. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự chậm trễ, tổn thất, thiệt hại hoặc bất tiện nào gây ra hoặc phát sinh từ hoặc liên quan đến các sự kiện bất khả kháng. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng

20 CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

- 20.1 Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này được điều chỉnh bởi và được hiểu theo các quy định của luật pháp Việt Nam.
- 20.2 Chủ Thẻ đồng ý không hủy ngang rằng mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này nếu không giải quyết được thông qua thương lượng thì sẽ được giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam theo luật pháp Việt Nam.

- 20.3 Nếu bất kỳ điều nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này không còn hiệu lực, không còn hợp lệ hoặc không thể thi hành theo bất kỳ quyền tài phán nào, điều đó sẽ không ảnh hưởng hoặc gây mất hiệu lực đến tính hiệu lực, hợp lệ hoặc khả năng thi hành của tất cả các điều khoản còn lại trong Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này.
- 20.4 Khách Hàng đồng ý rằng Điều khoản và Điều kiện Thẻ Tín Dụng này có thể được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, toàn bộ hoặc một phần, theo quyền quyết định của Ngân Hàng tùy từng thời điểm với thông báo bằng văn bản trước bảy (07) ngày cho Khách Hàng. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ thông báo đến cho Khách hàng theo các phương thức quy định tại Điều 9.2 và các nội dung sửa đổi sẽ có hiệu lực kể từ ngày được đề cập trong thông báo thay đổi đó.

Việc Khách Hàng tiếp tục truy cập và sử dụng Thẻ sau thời điểm của hiệu lực của việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ được Ngân Hàng thông báo/công bố được xem là Khách Hàng đã nhận biết, chấp nhận và đồng ý ràng buộc với các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó mà không có bảo lưu. Trong trường hợp không đồng ý với bất kỳ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nêu trên, Khách Hàng có thể ngừng truy cập và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ và cho đến khi hoàn thành thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ với Ngân Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng vẫn bị ràng buộc bởi các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ này trong việc sử dụng Thẻ có liên quan.

- 20.5 Những tài liệu kèm theo Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này hoặc để thực hiện Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này (bao gồm nhưng không giới hạn Yêu cầu phát hành thẻ tín dụng, Biểu Phí Thẻ, Thông báo chấp thuận cấp Thẻ Tín Dụng, Bảng Sao Kê, Yêu cầu điều chỉnh Hạn Mức Tín Dụng, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và các thỏa thuận, thông báo và thư xác nhận khác liên quan đến Thẻ Tín Dụng giữa CIMB và Chủ Thẻ,) là một bộ phận không thể tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này và toàn bộ các tài liệu này cấu thành Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ Tín Dụng giữa Ngân Hàng và Chủ Thẻ và có hiệu lực ràng buộc với Chủ Thẻ.
- 20.6 Các nội dung không được quy định tại bản Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này sẽ được thực hiện theo các quy định có liên quan tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng và/hoặc theo các văn bản đề nghị sử dụng có liên quan của Khách Hàng tại Ngân Hàng và được Ngân Hàng chấp nhận.
- 20.7 Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hay chuyển giao toàn bộ hay một phần quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cho bất kỳ bên thứ ba nào trừ trường hợp được chấp nhận bằng văn bản của Ngân Hàng. Chủ Thẻ phải chịu toàn bộ trách nhiệm phát sinh từ việc bên thứ ba sử dụng Thẻ.