

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THẺ GHI NỢ, THẺ OCTOFAST

Chủ Thẻ có trách nhiệm đọc kỹ, hiểu rõ và đồng ý với nội dung của các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, thẻ trả trước định danh OctoFast của CIMB (“**Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ**”) này trước khi sử dụng thẻ do CIMB phát hành.

1. ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 **Ngân Hàng** hoặc **CIMB** có nghĩa là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam, mã số doanh nghiệp 0107574254, địa chỉ đặt tại Tầng 2, Tòa nhà CornerStone, 16 Phan Chu Trinh, phường Phan Chu Trinh, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội; bao gồm bất kỳ chi nhánh, địa điểm giao dịch và bao gồm cả những bên kế thừa và bên chuyên nhượng của Ngân Hàng.
- 1.2 **Thẻ Ghi Nợ** là thẻ ghi nợ CIMB Visa do CIMB phát hành cho Chủ Thẻ, có kết nối với tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ tại CIMB, cho phép Chủ Thẻ thực hiện Giao Dịch Thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại Ngân Hàng
- 1.3 **Thẻ OctoFast** là trả trước định danh phi vật lý cho CIMB phát hành cho phép Chủ Thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ.
- 1.4 **Thẻ** bao gồm Thẻ Ghi Nợ và Thẻ OctoFast.
- 1.5 **Chủ Thẻ** hay **Khách Hàng** là cá nhân đăng ký mở Thẻ và được CIMB phát hành Thẻ để sử dụng.
- 1.6 **Đơn Đề Nghị** là Đơn đề nghị phát hành và sử dụng Thẻ theo mẫu của Ngân Hàng tại từng thời điểm mà theo đó Chủ Thẻ đề nghị Ngân Hàng phát hành Thẻ.
- 1.7 **Tài Khoản** là tài khoản thanh toán do Khách Hàng mở tại Ngân Hàng và được Ngân Hàng liên kết với Thẻ Ghi Nợ để thực hiện các Giao Dịch Thẻ.
- 1.8 **Giao Dịch Thẻ** là việc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do CIMB, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng. Riêng đối với Thẻ OctoFast, Chủ Thẻ chỉ được sử dụng Thẻ OctoFast để

thực hiện các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trực tuyến và sử dụng các dịch vụ khác do CIMB, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

- 1.9 **Biểu Phí Thẻ** là biểu phí dịch vụ áp dụng đối với Thẻ do CIMB phát hành trong từng thời kỳ và được công bố trên trang điện tử của Ngân Hàng và các chi nhánh, địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.
- 1.10 **Chíp Điện Tử** là bất kỳ chíp điện tử nào được gắn trong Thẻ Ghi Nợ.
- 1.11 **CVV2** là một số gồm 3 chữ số được in trên mặt thẻ vì mục đích bảo mật.
- 1.9 **EFTPOS** là giao dịch điện tử Thực Hiện tại Điểm Thanh Toán Thẻ, một tiện ích hỗ trợ dịch vụ ngân hàng bán lẻ cho phép Chủ Thẻ dùng tiền trong Tài Khoản của mình để thanh toán cho dịch vụ, hàng hóa qua Thẻ.
- 1.10 **ATM** (Máy giao dịch tự động) 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.
- 1.11 **Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ** là nhà cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng Thẻ.
- 1.12 **Số PIN** là mã số nhận diện cá nhân, gồm dãy các con số Chủ Thẻ sử dụng cho Thẻ thông qua dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến.
- 1.13 **PLUS** là hệ thống ATM toàn cầu của Visa, qua đó Chủ Thẻ có thể dùng Thẻ và số PIN để truy cập khoản tiền hiện có trong Tài Khoản khi đang ở nước ngoài.

2. ĐĂNG KÝ, PHÁT HÀNH THẺ

- 2.1 Chủ Thẻ là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật; hoặc cá nhân từ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự.
- 2.2 Chủ Thẻ là người nước ngoài phải có thời hạn cư trú tại Việt Nam từ 12 tháng (360 ngày) trở lên kể từ thời điểm đề nghị phát hành Thẻ, thời hạn hiệu lực Thẻ không vượt quá thời hạn cư trú còn lại của Chủ Thẻ là người nước ngoài tại Việt Nam. Ngân Hàng không phát hành Thẻ OctoFast cho người nước ngoài.

- 2.3 Chủ Thẻ đăng ký mở Thẻ bằng cách nộp Đơn Đề Nghị và các tài liệu, thông tin theo yêu cầu cho Ngân Hàng. Thông tin đăng ký sử dụng Thẻ được khai báo bởi Chủ Thẻ trong quá trình đăng ký sử dụng sản phẩm Thẻ. 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.
- 2.4 Sau khi nhận Đơn Đề Nghị và đầy đủ tài liệu do Chủ Thẻ cung cấp, Ngân Hàng sẽ thẩm định hồ sơ đăng ký mở Thẻ của Chủ Thẻ và thông báo cho Chủ Thẻ về quyết định cấp Thẻ cho Chủ Thẻ đáp ứng đủ điều kiện. Thông báo phát hành Thẻ sẽ được Ngân Hàng gửi cho Chủ Thẻ bằng thư điện tử hoặc thông báo hiển thị tại mục thông báo trên ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng hoặc một hình thức thông báo phù hợp khác theo quy định của Ngân Hàng.
- 2.5 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 nếu cần thiết theo quy định của pháp luật.
- 2.6 Vào bất kỳ thời điểm nào, Thẻ luôn là tài sản của Ngân Hàng, sẽ được Ngân Hàng cung cấp theo yêu cầu của Ngân 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.

3. SỬ DỤNG THẺ

- 3.1 Chủ Thẻ chỉ được sử dụng Thẻ để thực hiện các Giao Dịch Thẻ theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ, để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài (không áp dụng đối với trường hợp Khách Hàng chỉ mở và sử dụng duy nhất Thẻ OctoFast).
- 3.2 Ngân Hàng có thể ghi nợ Tài Khoản của Chủ Thẻ cho tất cả các giao dịch được cho phép. Giao dịch có thể được ghi nợ 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 Ghi Nợ 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 quẹt 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;
 - (d) chuyển tiền điện tử sử dụng phương thức Ngân Hàng Trực Tuyến có liên quan.
- 3.3 Khi Chủ Thẻ thực hiện một giao dịch, Chủ Thẻ đồng ý thanh toán số tiền của giao dịch đó.
- 3.4 Mọi giao dịch có hiệu lực vào ngày thực hiện giao dịch và sẽ được hạch toán vào Tài Khoản 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.
- 3.5 Thẻ Ghi Nợ, Thẻ OctoFast có thể sử dụng trong và ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam và được chấp nhận bởi các tổ chức tài chính và Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ có trưng bày biểu tượng thẻ Visa. Trường hợp Khách Hàng chỉ mở duy nhất Thẻ OctoFast thì Thẻ OctoFast này chỉ được sử dụng trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam. Tuy nhiên, Chủ Thẻ thừa nhận rằng không có đảm bảo nào về việc Thẻ sẽ được chấp nhận để thanh toán giao dịch mua bán hàng hóa và dịch vụ tại các địa điểm nói trên.
- 3.6 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.
- 3.7 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.
- 3.8 Sử dụng Thẻ Ghi Nợ ở nước ngoài
- (a) Chủ Thẻ không thể sử dụng Thẻ Ghi Nợ để gửi tiền vào hoặc chuyển tiền giữa các Tài Khoản tại các máy ATM PLUS ở nước ngoài trừ khi có sự đồng ý và cho phép của Ngân Hàng.

- (b) 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 số dư hiện có thì giao dịch đó có thể 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 Ghi Nợ để rút tiền. Các khoản phụ phí sẽ không thể hiện thành một mục riêng trong Bản Sao Kế Tài Khoản mà sẽ được gộp chung trong tổng số tiền giao dịch.

- (c) 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 Việt Nam Đồng hoặc các loại tiền tệ khác sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản sau khi quy đổi sang Đồng Việt Nam cộng thêm phí quản lý giao dịch ngoại tệ do Ngân Hàng quy định tại từng thời kỳ theo từng trường hợp như sau:

- (i) Giao Dịch Thẻ được thực hiện bằng Đô-la Mỹ sẽ được quy đổi sang Đồng Việt Nam.
- (ii) Giao Dịch Thẻ được thực hiện bằng tất cả các loại tiền tệ không phải là Đô-la Mỹ hoặc Việt Nam Đồng sẽ được quy đổi trực tiếp sang Việt Nam Đồng hoặc trước tiên quy đổi sang Đô-la Mỹ và sau đó sang Đồng Việt Nam.
- (iii) Tỷ giá ngoại hối sẽ được xác định theo tỷ giá ngoại hối do Visa quyết định và/hoặc quy định của Ngân Hàng từng thời kỳ. Tỷ giá ngoại hối được sử dụng là tỷ giá ngoại hối vào ngày mà Giao dịch được ghi nhận vào Tài khoản Thanh toán liên kết vào Thẻ của Chủ Thẻ (để làm rõ, không áp dụng tỷ giá vào ngày giao dịch).

3.9 Không cấp tín dụng trên Thẻ Ghi Nợ

Ngân Hàng không cấp bất kỳ khoản tín dụng nào đối với Thẻ Ghi Nợ. Trong trường hợp Chủ Thẻ chọn nút “credit” tại các máy ATM hoặc điểm dịch vụ EFTPOS khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ Ghi Nợ để rút tiền hoặc mua hàng sẽ cho phép Chủ Thẻ truy cập khoản tiền hiện có trong Tài Khoản của Chủ Thẻ và việc này không có nghĩa là Chủ Thẻ được cấp bất kỳ khoản tín dụng nào đối với Tài Khoản đó.

3.10 Truy vấn thông tin Thẻ

Chủ Thẻ có thể truy vấn thông tin về việc phát hành Thẻ, các thông tin số dư Thẻ, Tài khoản, lịch sử giao dịch Thẻ thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng.

3.11 Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ

Chủ thẻ chỉ có thể rút tiền từ tài khoản Đồng Việt Nam và tất cả số tiền mặt được rút sẽ là Đồng Việt Nam trong phạm vi lãnh thổ nước Việt Nam và theo quy định của pháp luật Việt Nam. Tất cả giao dịch rút tiền mặt thực hiện bên ngoài lãnh thổ nước Việt Nam sẽ là loại tiền tệ phù hợp với quy định của luật pháp của Việt nam và nước sở tại;

Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là Đồng Việt Nam hoặc Đồng Việt Nam và ngoại tệ;

3.12 Chủ Thẻ chỉ được sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ Thẻ với dữ liệu sinh trắc học theo quy định của Ngân Hàng và quy định của pháp luật tùy từng thời kỳ.

4. CHỈ THỊ ĐIỆN TỬ

4.1 Khách Hàng chỉ được sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Khách Hàng với dữ liệu sinh trắc học được thu thập, lưu trữ và kiểm tra theo quy định của Ngân Hàng và quy định của pháp luật tùy từng thời kỳ¹

4.2 Chủ Thẻ xác nhận rằng CIMB sẽ thực hiện theo các chỉ thị do Chủ Thẻ đưa ra thông qua phương thức 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.

4.3 Trường hợp Chủ Thẻ rút tiền mặt từ một Tài Khoản bằng cách đưa ra Chỉ Thị Điện Tử mà có sự khác biệt giữa số tiền mặt nhận được và số tiền ghi trên biên lai thì Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho Ngân Hàng và cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ. Ngân Hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Chủ Thẻ không nhanh chóng thông báo về sự khác biệt nói trên.

¹ Quy định này được áp dụng từ ngày 01/01/2025.

- 4.4 Trường hợp Chủ Thẻ gửi tiền vào một Tài Khoản bằng cách đưa ra Chỉ Thị Điện Tử mà có sự khác biệt giữa số tiền thực gửi và số tiền Ngân Hàng thực nhận thì số tiền Ngân Hàng thực nhận sẽ là số liệu cuối cùng được ghi nhận.
- 4.5 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 Ghi Nợ cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ đó (mà không xuất trình thẻ trực tiếp hoặc không quét Thẻ Ghi Nợ), 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 giải trừ 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.
- 4.6 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.

5. HIỆU LỰC VÀ HẾT HẠN THẺ

- 5.1 Thẻ chỉ được sử dụng trong thời hạn có hiệu lực ghi trên Thẻ.
- 5.2 Thời hạn hiệu lực của Thẻ:
- (a) Thẻ Ghi Nợ có hiệu lực 05 (năm) năm kể từ ngày phát hành thẻ.
 - (b) Thẻ OctoFast có thời hạn 03 (ba) năm kể từ ngày phát hành thẻ.
 - (c) Thời hạn Thẻ Ghi Nợ của Chủ Thẻ là người nước ngoài không vượt quá thời hạn cư trú còn lại của người nước ngoài tại Việt Nam.
- 5.3 Ngân Hàng sẽ tạm dừng Giao Dịch Thẻ với các trường hợp giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ Thẻ hết hiệu lực².

6. HẠN MỨC THẺ

- 6.1 Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức sử dụng Thẻ tương ứng với từng loại giao dịch theo quy định bao gồm: hạn mức giao dịch trên tài khoản liên kết vào Thẻ, hạn mức thanh toán trực tuyến, hạn mức rút tiền và các hạn mức khác quy định bởi Ngân Hàng trong từng thời kỳ.

² Quy định này được áp dụng từ ngày 01/01/2025.

- 6.2 Hạn mức số dư, hạn mức nạp thêm tiền vào thẻ và hạn mức giao dịch đối với Thẻ OctoFast được quy định bởi Ngân Hàng trong từng thời kỳ. Tổng hạn mức Giao Dịch Thẻ (bao gồm giao dịch rút tiền mặt, giao dịch chuyển khoản, giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ) của Thẻ OctoFast tối đa 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng.
- 6.3 Ngân Hàng có quyền xác định và áp đặt bất kỳ hạn mức giao dịch đối với việc sử dụng Thẻ phù hợp với quy định pháp luật liên quan và theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ. Hạn mức sử dụng ngày cũng sẽ do Ngân Hàng và đơn vị chấp nhận thẻ ấn định trong trường hợp Chủ Thẻ sử dụng Chỉ Thị Điện Tử. Hạn mức giao dịch có thể có sự khác nhau giữa các giao dịch trong và ngoài nước, phương tiện sử dụng và đối tượng Khách Hàng theo phân loại của Ngân Hàng.
- 6.4 Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài tối đa trên một Thẻ Ghi Nợ tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong 01 (một) ngày.
- 6.5 Chủ Thẻ có thể yêu cầu thay đổi hạn mức giao dịch Thẻ trong giới hạn của hạn mức thẻ theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng. Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ hiểu rõ các rủi ro đi kèm theo việc điều chỉnh hạn mức giao dịch Thẻ nói trên, đồng thời sẽ chịu trách nhiệm về mọi tổn thất và thiệt hại mà Chủ Thẻ có thể phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan đến việc điều chỉnh hạn mức nói trên.

7. BẢO MẬT THẺ, MẶT KHẨU VÀ SỐ PIN

- 7.1. Chủ Thẻ phải bảo quản Thẻ, bảo mật tuyệt đối mọi thông tin của Thẻ, số PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có), thông tin giao dịch, không để lộ thông tin Thẻ; và không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng, phải ngăn ngừa, bảo vệ Thẻ khỏi việc sử dụng trái phép. Chủ Thẻ đồng thời phải thông báo và phối hợp với Ngân Hàng để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- 7.2. Chủ Thẻ phải tuân thủ các quy định sau đây để bảo mật Thẻ Ghi Nợ:
- (a) ký tên vào mặt sau Thẻ Ghi Nợ ngay khi nhận được;
 - (b) vào ngày hết hạn, hủy Thẻ Ghi Nợ bằng cách cắt thẻ ra làm đôi theo đường chéo (kể cả chip điện tử trên Thẻ);
 - (c) không cho bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ Ghi Nợ;

- (d) thực hiện các bước hợp lý nhằm bảo vệ Thẻ Ghi Nợ không bị mất hoặc bị đánh cắp; và
- (e) thông báo cho Ngân Hàng ngay khi Chủ Thẻ biết rằng Thẻ Ghi Nợ đã bị mất hoặc bị đánh cắp, hoặc các chi tiết của Thẻ Ghi Nợ hoặc Tài Khoản đã bị người khác sử dụng mà không được phép của Chủ Thẻ.

7.3. 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 Ghi Nợ hoặc trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần Thẻ Ghi Nợ mà có thể bị mất, bị đánh cắp hoặc sử dụng sai mục đích cùng với Thẻ Ghi Nợ dù mật khẩu hoặc số PIN của Chủ Thẻ được ngụy trang tốt đến mức nào đi nữa.

7.4. 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.

7.5. Thẻ Ghi Nợ có thể bị thu lại nếu Chip Điện Tử bị bất kỳ người nào không phải là Chủ Thẻ sử dụng.

7.6. 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 giải trừ 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 như nói trên.

8. MẤT THẺ, MẬT KHẨU HOẶC SỐ PIN; SỬ DỤNG THẺ TRÁI PHÉP, ĐỂ LỘ THÔNG TIN THẺ

8.1. Chủ Thẻ phải thông báo cho 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, CIMB sẽ tiến hành ngay việc khóa Thẻ. Thời hạn CIMB 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 Ghi Nợ đã bị mất hoặc bị đánh cắp thì Chủ Thẻ phải hủy Thẻ Ghi Nợ đó bằng cách cắt thẻ làm đôi theo đường chéo (kể cả chip điện tử gắn trên Thẻ Ghi Nợ). Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ Ghi Nợ sau khi đã thông báo cho Ngân Hàng như trên.

- 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 liên quan đến việc sử dụng Thẻ trái phép hoặc để lộ thông tin đó.
- 8.5. Chủ Thẻ phải thông báo cho Ngân Hàng ngay khi Chủ Thẻ biết được hoặc nghi ngờ về việc mất khẩu, tên truy nhập, số PIN hoặc Số Đăng Ký Chủ Thẻ (CRN) bị tiết lộ hoặc sử dụng mà không được Chủ Thẻ cho phép. Khi đó, Chủ Thẻ không được tiếp tục sử dụng mật khẩu, tên truy nhập, số PIN hoặc số CRN. Ngân Hàng sẽ hủy bỏ mật khẩu, tên truy nhập, số PIN hoặc số CRN nói trên và thu xếp cho Chủ Thẻ lựa chọn tên truy nhập, mật khẩu, số PIN mới, hoặc được cấp số CRN mới.
- 8.6. Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền khóa Thẻ trong trường hợp Ngân Hàng thấy rằng thông tin 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.
- 8.7. Chủ Thẻ phải bồi thường cho Ngân Hàng về mất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc phát hành và sử dụng Thẻ mà Ngân Hàng phải chịu.

9. PHÍ VÀ 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/lệ 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 này. Với thông báo bằng văn bản trước bảy (07) ngày cho Chủ Thẻ, 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 Chủ Thẻ, hoặc (ii) niêm yết tại trụ sở của Ngân Hàng hoặc tại các chi nhánh, 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 Chủ Thẻ tiếp tục truy cập và sử dụng Thẻ sau bảy (07) ngày kể từ thời điểm có hiệu lực của thay đổi nêu trên được Ngân Hàng thông báo/công bố được xem là Chủ Thẻ 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, Chủ Thẻ có thể ngừng truy cập, sử dụng và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân Hàng. Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ 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 quyền ghi nợ vào Tài Khoản các loại phí và lệ phí được nêu trong Biểu Phí Thẻ. Chủ Thẻ đồng ý rằng việc không thanh toán cho bất kỳ khoản phí và lệ phí liên quan đến Thẻ có thể ảnh hưởng tới việc cung cấp dịch vụ Thẻ cho tới khi các khoản phí và lệ phí được thanh toán đầy đủ.

10. TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, TẠM KHÓA THẺ, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ

CIMB có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ; tạm khóa Thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ trong các trường hợp sau:

10.1. Từ chối thanh toán Thẻ

Ngân Hàng có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ trong các trường hợp sau:

- (a) Thẻ bị khóa;
- (b) Thẻ hết thời hạn sử dụng;

- (c) Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị hỏng và Ngân Hàng đã xác nhận việc nhận được thông báo này.
- (d) Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ) và các giao dịch Thẻ bị cấm theo quy định của Nghị định Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;
- (e) Nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
- (f) Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- (g) 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);
- (h) Thẻ vật lý bị lỗi Chíp Điện Tử hoặc dải từ;
- (i) Thiết Bị hoặc tổ chức thanh toán thẻ không kết nối thành công được với Ngân Hàng;
- (j) Thẻ nhập sai số PIN;
- (k) Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng Thẻ;
- (l) Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ Thẻ hết hiệu lực.
- (m) Thẻ bị thu hồi theo quy định tại Điều 11.2; Thẻ đã chấm dứt sử dụng theo quy định tại Điều 11.4, 11.5; Thẻ tạm dừng giao dịch theo quy định tại Điều 10.3.
- (n) Chủ Thẻ vi phạm bất cứ thỏa thuận, hợp đồng, cam kết nào đã ký với Ngân Hàng; hoặc
- (o) Các trường hợp khác theo quy định của Ngân Hàng và/hoặc pháp luật hiện hành.

10.2. Tạm khóa Thẻ

- (a) Ngân Hàng có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:
 - (i) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro Thẻ.

- (ii) Ngân Hàng phát hiện 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);
 - (iii) Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ Thẻ hết hiệu lực.
 - (iv) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
 - (v) Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị hỏng;
 - (vi) Thẻ hết hạn sử dụng;
 - (vii) Nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật, quy định của cơ quan quản lý Ngân Hàng, và yêu cầu của cơ quan nhà nước;
 - (viii) Chủ Thẻ không thực hiện, không hoàn thành nghĩa vụ hoặc vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Hợp Đồng Thẻ, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, các điều khoản của sản phẩm, dịch vụ khác đã ký với Ngân Hàng hoặc vi phạm quy định pháp luật;
 - (ix) Khi xảy ra sự cố đe dọa sự an toàn, tính bảo mật của Thẻ;
 - (x) Các trường hợp khác theo quy định của Ngân Hàng và/hoặc pháp luật hiện hành.
- (b) Trong trường hợp Thẻ bị tạm khóa, Thẻ sẽ tạm thời không thể sử dụng được và các dịch vụ, tiện ích đi kèm Thẻ sẽ bị tạm ngưng kể từ thời điểm tạm khóa cho đến khi Chủ Thẻ yêu cầu mở khóa và được Ngân Hàng chấp thuận.

10.3. Tạm dừng giao dịch Thẻ bằng phương tiện điện tử

Ngân Hàng có quyền tạm dừng giao dịch Thẻ bằng phương tiện điện tử khi Chủ Thẻ chưa hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ

Thẻ với thông tin sinh trắc học theo quy định của Ngân Hàng và quy định của pháp luật tùy từng thời kỳ³.

11. HẾT HẠN, HU HỒI, PHÁT HÀNH LẠI, TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ

11.1. 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. Vào ngày hết hạn Thẻ, Ngân Hàng sẽ không tự động mở Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ. Chủ Thẻ có thể sử dụng ứng dụng Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến để yêu cầu phát hành Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ.

11.2. Ngân Hàng có quyền thu hồi Thẻ ngay lập tức trong các trường hợp sau:

- (a) Thẻ giả;
- (b) Thẻ sử dụng trái phép;
- (c) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- (d) Các trường hợp khác Chủ thẻ vi phạm quy định của pháp luật, quy định của Ngân Hàng, hoặc vi phạm các thỏa thuận trong Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Ghi Nợ/Thẻ OctoFast này

11.3. Chủ Thẻ có thể yêu cầu Ngân Hàng phát hành lại Thẻ thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến. Ngân Hàng có thể thu phí thay thế Thẻ (nếu có) bằng cách ghi nợ vào Tài Khoản. Phí phát hành lại Thẻ sẽ được áp dụng theo Biểu Phí Thẻ được Ngân Hàng quy định theo từng thời kỳ. Ngân Hàng có quyền không cấp lại Thẻ cho Chủ Thẻ mà không cần nêu lý do.

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

- (a) Ngân Hàng, theo toàn quyền quyết định của mình, tin rằng việc sử dụng Thẻ hoặc Tài Khoản có thể gây tổn thất cho Chủ Thẻ hoặc cho Ngân Hàng
- (b) 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

³ Quy định này được áp dụng từ ngày 01/01/2025

quan đến Thẻ giả, giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch khống 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.

- (c) Thông tin do Chủ Thẻ cung cấp không đầy đủ, chính xác hoặc không trung thực, sai sự thật;
- (d) Tài Khoản đã bị đóng hoặc phong tỏa vì bất cứ lý do gì;
- (e) Chủ Thẻ chết, mất tích;
- (f) Chủ Thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;
- (g) Chủ Thẻ không thực hiện, không hoàn thành nghĩa vụ hoặc vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Hợp Đồng Thẻ, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, các điều khoản của sản phẩm, dịch vụ khác đã ký với Ngân Hàng hoặc vi phạm quy định pháp luật;
- (h) Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ Thẻ hết hiệu lực;
- (i) Các trường hợp khác theo quy định của Ngân Hàng và pháp luật.

11.5. Chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ Thẻ:

- (a) 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.
- (b) Trong trường hợp Chủ Thẻ đóng Tài Khoản của mình tại Ngân Hàng thì toàn bộ Thẻ Ghi Nợ được phát hành liên kết với Tài Khoản đó cũng sẽ bị hủy bỏ.
- (c) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch được ghi nợ vào Tài Khoản theo bất kỳ yêu cầu theo định kỳ nào hoặc các lệnh ủy nhiệm chi hiện hành khác hoặc bất kỳ liên kết được phép nào khác đến Tài Khoản do việc ghi có, ghi nợ hoặc bất kỳ Thẻ nào khác đã được Ngân Hàng phát hành cho Chủ Thẻ hoặc thông qua phương thức Ngân Hàng Trực Tuyến cho đến khi yêu cầu hoặc các ủy nhiệm chi nói trên bị hủy bỏ.
- (d) Khi Thẻ đóng hoặc hết hạn, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Chủ Thẻ về số dư Tài Khoản hay tổng các khoản còn lại trong Thẻ (nếu có) để yêu cầu Chủ Thẻ có chỉ thị liên quan đến số dư được hoàn lại này trong một thời hạn cụ thể theo quy định tại thông báo. Sau

khi hết thời hạn trong thông báo, nếu Chủ Thẻ không phản hồi/ đưa ra chỉ thị liên quan đến số dư được hoàn lại, CIMB có quyền giải quyết số dư được hoàn lại đó theo cách thức mà CIMB thấy phù hợp sau khi đã trừ tất cả các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ với Ngân Hàng.

12. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

12.1. 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 tại ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến, hoặc liên hệ qua tổng đài điện thoại Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng 24/7 1900 969696 (có ghi âm), qua các điểm giao dịch của Ngân Hàng hoặc qua địa chỉ thư điện tử cimbcare@cimb.com. Chủ Thẻ có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để Ngân Hàng xác minh khách hàng, xác thực thông tin.

12.2. 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 đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy và điện tử) 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.

12.3. Thời hạn Ngân Hàng tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ là sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Sau 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.

12.4. 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.

12.5. Thời hạn xử lý đối với đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu là sáu mươi (60) Ngày Làm Việc kể từ ngày Ngân Hàng nhận được đầy đủ chứng từ liên quan đến đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ Thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Điều 12.1.

12.6. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

- (a) 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 theo Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này. 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.
- (b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 12.5 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. Trường hợp Ngân Hàng, Chủ Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- (c) 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 dấu hiệu 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.

13. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ KHÁC CỦA CHỦ THẺ VÀ NGÂN HÀNG

13.1 Quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ

(a) Quyền của Chủ thẻ

- (i) Sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ.
- (ii) Sử dụng Thẻ trên Tài Khoản theo đăng ký của Chủ Thẻ.
- (iii) Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ có quyền yêu cầu Ngân Hàng cấp lại PIN, thay thế Thẻ, khóa/mở Thẻ và các yêu cầu khác theo quy định của Ngân Hàng.
- (iv) Chủ Thẻ có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản cho Ngân Hàng. Việc Ngân Hàng nhận được văn bản thông báo của Chủ Thẻ trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ không phụ thuộc vào việc Ngân Hàng đã thực hiện thu hồi và/hoặc khóa (các) Thẻ hay chưa. 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 Ngân Hàng.
- (v) Các quyền khác theo thỏa thuận với Ngân Hàng tại Hợp Đồng Thẻ và theo quy định của pháp luật.

(b) Nghĩa vụ của Chủ Thẻ

- (i) Tuân thủ Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và các thỏa thuận với Ngân Hàng.
- (ii) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của Việt Nam và/hoặc nước sở tại.
- (iii) Chịu mọi trách nhiệm đối với an toàn và bảo mật của Thẻ và thông tin Thẻ
- (iv) Chịu mọi rủi ro có thể xảy ra nếu giao dịch vi phạm chính sách cấm vận của Mỹ và/hoặc quốc gia nào và/hoặc bất kỳ tổ chức nào áp đặt.
- (v) Chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch/ yêu cầu/ đề nghị/ lệnh phát sinh trên Ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng đã được xác lập bằng chữ ký điện tử hoặc các hình thức xác nhận giao dịch trực tuyến của Chủ Thẻ do Ngân Hàng triển khai tùy từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật áp dụng.
- (vi) Cung cấp, cập nhật đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân Hàng 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. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

(vii) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với:

- Các giao dịch nếu Ngân Hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký/PIN/mPIN/OTP hoặc hình thức xác nhận giao dịch khác;
- Các giao dịch truy thu trong trường hợp Ngân Hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ Thẻ đã thực hiện giao dịch;
- Các giao dịch thu hộ (dịch vụ công, điện nước, hành chính công, giao thông...) nếu Chủ Thẻ đã hoàn thành việc đăng ký dịch vụ thu hộ với Ngân Hàng;
- Một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT 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;
- 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 Ngân Hàng hướng dẫn.

(viii) Chủ Thẻ có trách nhiệm cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân trong trường hợp giấy tờ tùy thân của Chủ Thẻ hết hiệu lực hoặc hết thời hạn

(ix) Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Ngân Hàng và quy định của pháp luật.

13.2 Quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng

(a) Quyền của Ngân Hàng

- (i) Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật hoặc các giao dịch có mục đích gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố và vi phạm cấm vận.
- (ii) Từ chối mở khóa Thẻ, từ chối cấp lại Thẻ, từ chối tiếp tục/gia hạn việc cấp Thẻ, từ chối thanh toán giao dịch Thẻ, tạm khóa, thu hồi, hủy hiệu lực Thẻ hoặc đóng Thẻ theo quy

định tại Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Ghi Nợ/Thẻ OctoFast này và các quy định của pháp luật

- (iii) Yêu cầu Chủ Thẻ thanh toán đầy đủ các loại phí được niêm yết trong Biểu Phí Thẻ và các loại phí dịch vụ, phí khác theo quy định của Ngân Hàng
- (iv) Trường hợp Chủ Thẻ không thực hiện thanh toán cho Ngân Hàng theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ này, Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền chủ động trích nợ từ tài khoản của Chủ Thẻ, bao gồm số dư tài khoản thanh toán, số dư tài khoản tiền gửi, số dư tài khoản tiết kiệm của Chủ Thẻ tại Ngân Hàng, cho dù đã đến hạn hay chưa, mà không cần xác nhận của Chủ Thẻ để thanh toán cho bất kỳ và mọi khoản phí, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ.
- (v) Không chịu trách nhiệm khi Thẻ không được bảo đảm an toàn, Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị mất cắp, lộ thông tin hoặc thất lạc mà Chủ thẻ chưa kịp thông báo cho Ngân Hàng trừ trường hợp lỗi phát sinh của bên thứ ba mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của Ngân Hàng.
- (vi) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, 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.
- (vii) 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 Chủ Thẻ, Ngân Hàng có quyền giữ lại khoản ghi có cho đến khi xác minh được tính chính xác của giao dịch. Trường hợp Chủ Thẻ không cung cấp thông tin như yêu cầu, Ngân Hàng được quyền từ chối thực hiện giao dịch.
- (viii) Các quyền khác theo Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ, theo thỏa thuận với Chủ Thẻ và quy định của pháp luật.

(b) Nghĩa vụ của Ngân Hàng

- (i) Tuân thủ các quy định của pháp luật, Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ.

- (ii) Đảm bảo các quyền lợi của Chủ Thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của các Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ này.
- (iii) Bảo mật và bảo đảm an toàn thông tin của Chủ Thẻ theo quy định của pháp luật.
- (iv) Các nghĩa vụ khác theo Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ, theo thỏa thuận với Chủ Thẻ và quy định của pháp luật.

14. CAM ĐOAN, CAM KẾT, ĐẢM BẢO CỦA KHÁCH HÀNG

14.1 Khách Hàng có đầy đủ năng lực hành vi dân sự để mở, sử dụng Thẻ và dịch vụ của Ngân Hàng phù hợp với Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ.

14.2 Khách Hàng cam kết, đồng ý cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan về việc đăng ký mở và sử dụng Tài Khoản và Thẻ. Khách Hàng sẽ thông báo, cập nhật kịp thời và gửi các giấy tờ có liên quan cho Ngân Hàng trong thời hạn theo yêu cầu của Ngân Hàng, nếu có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin mà Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng. Ngân Hàng được phép cập nhật thông tin do Khách Hàng cung cấp tại từng thời điểm trong hệ thống của Ngân Hàng và áp dụng những thông tin này cho tất cả các Tài Khoản, Dịch Vụ mà Khách Hàng đăng ký sử dụng. 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.

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.

14.3 Mọi giao dịch qua Tài Khoản và việc sử dụng Thẻ phải cho các mục đích hợp pháp, tuân thủ chặt chẽ Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ và quy định pháp luật hiện hành bao gồm cả pháp luật ở nước ngoài nếu Khách Hàng sử dụng Thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam.

14.4 Không được dùng Thẻ để thực hiện hoặc thanh toán cho bất kỳ giao dịch nào được xem là bất hợp pháp theo quy định của pháp luật hiện hành nào, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật liên quan.

14.5 Chủ Thẻ cam đoan, cam kết không thực hiện bất kỳ hành vi sau đây:

- (a) sửa chữa, tẩy xóa Thẻ, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả thẻ, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng thẻ giả;
- (b) xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;
- (c) xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ; và
- (d) thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ Thẻ; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin Thẻ;
- (e) sử dụng Thẻ để chuyển khoản, ghi có vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước;
- (f) sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không nhằm mục đích rút tiền mặt tại Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ.
- (g) sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, giao dịch thẻ lừa đảo, gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán cho các trò chơi điện tử trên mạng chưa được cấp phép phát hành tại Việt Nam, giao dịch vi phạm quy định cấm vận của Ngân Hàng, hoặc bất kỳ giao dịch bất hợp pháp nào khác, hoặc việc thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ được xem là bất hợp pháp theo quy định của pháp luật.
- (h) các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật.

15. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

15.1 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 Ghi Nợ của Chủ Thẻ hoặc các sự kiện bất khả kháng trừ các tổn thất hoặc phí tổn phát sinh trực tiếp do lỗi của CIMB.

15.2 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 ắt 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 số dư trong Thẻ đủ để thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bằng Thẻ.

16 CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

16.1. Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân Của Khách Hàng

Khách Hàng hiểu rõ và đồng ý rằng việc xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ Thẻ được Ngân Hàng thực hiện theo quy định tại Thông báo về xử lý dữ liệu cá nhân của Ngân Hàng (“Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân”), được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng (mục Chính sách bảo mật) và được niêm yết tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

16.2. Hợp Đồng Thẻ

Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ phải được đọc cùng và là một phần không thể tách rời của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của Ngân Hàng.

Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung cùng với Đơn Đề Nghị của Chủ Thẻ, Biểu Phí Thẻ và các thỏa thuận, thông báo, văn bản sửa đổi (nếu có) giữa Chủ Thẻ và Ngân Hàng sẽ tạo thành Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ (“Hợp Đồng Thẻ”) ràng buộc Chủ Thẻ và Ngân Hàng.

16.3. Luật Điều Chỉnh

Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ này, Hợp Đồng Thẻ được điều chỉnh bởi và được hiểu theo các quy định của luật pháp Việt Nam.

16.4. Giải Quyết Tranh Chấp

Chủ Thẻ đồng ý không hủy ngang rằng mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ và Hợp Đồng Thẻ nếu không giải quyết được thông qua thương lượng, hòa giải thì sẽ được giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

16.5. Tính Riêng Rẽ

Bất kỳ điều nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ này không còn hiệu lực, không còn hợp lệ hoặc không thể thi hành theo quy định pháp luật sẽ không ảnh hưởng 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 này dưới bất kỳ hình thức nào.

16.6. Sửa Đổi

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền, sau khi thông báo trước với Khách Hàng trong một thời hạn theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, toàn bộ hoặc một phần Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ này mà Ngân Hàng tại bất kỳ thời điểm nào, và vào từng thời điểm quy định các điều khoản và điều kiện bổ sung liên quan đến bất kỳ hoặc toàn bộ dịch vụ Thẻ, và các điều khoản và điều kiện bổ sung đó phải được đọc cùng với Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ này và được xem là một phần không tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ này.

Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Thẻ sau bảy (07) ngày kể từ ngày Ngân Hàng thông báo/công bố về việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nói trên được xem là Khách Hàng đã đọc, hiểu, chấp nhận và đồng ý ràng buộc với các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó. Trong trường hợp không đồng ý với bất kỳ hoặc toàn bộ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ của Ngân hàng, Khách Hàng phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc các dịch vụ có liên quan tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

16.7. Chuyển giao, chuyển nhượng

- (a) Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hay chuyển giao toàn bộ hay một phần quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng Thẻ 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.
- (b) Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền chuyển nhượng, ký mới, chuyển giao hay bằng cách khác xử lý tất cả hoặc bất kỳ quyền và/hoặc nghĩa vụ nào của mình theo giao dịch được thực hiện với Khách Hàng trong Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ này mà không cần sự đồng ý của Chủ Thẻ (hoặc của bất kỳ chủ thẻ nào khác). Khách Hàng đồng ý tuân thủ bất kỳ yêu cầu hợp lý nào mà Ngân Hàng có thể có để tạo lập hiệu lực cho việc chuyển nhượng, ký mới hoặc chuyển giao đó, bao gồm cả việc ký kết bất kỳ tài

liệu nào hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào mà Ngân Hàng có thể yêu cầu liên quan đến vấn đề này

16.8. Sự kiện bất khả kháng

- (a) Sự kiện bất khả kháng được hiểu là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng hoặc các sự kiện mà Ngân Hàng không thể lường trước một cách hợp lý để ngăn ngừa và đề phòng, bao gồm nhưng không giới hạn như: 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, việc bên thứ ba gây cản trở hoạt động của hệ thống máy tính; thiên tai, thảm họa tự nhiên, hỏa hoạn, lũ lụt, cháy nổ, khủng bố, chiến tranh, nổi loạn, tai nạn, đại dịch, bạo loạn dân sự, 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...
- (b) Trong trường hợp Ngân Hàng không thể thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ này do các sự kiện bất khả kháng, Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho việc không thực hiện được Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Tín Dụng này trong thời gian của các 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.

16.9. Quy định khác

Các nội dung không được quy định tại Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ này sẽ được thực hiện theo quy định 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 thỏa thuận giữa Chủ Thẻ và Ngân Hàng.

Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ này được sửa đổi, bổ sung với hiệu lực từ ngày **23/01/2025**.