

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN & DỊCH VỤ TẠI VIETINBANK

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank) trân trọng cảm ơn Quý khách hàng (KH) đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của VietinBank. Khi KH mở tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ tại VietinBank, tùy theo dịch vụ đăng ký Quý khách vui lòng tuân thủ các nội dung thỏa thuận, quy định theo từng loại hình dịch vụ tại Bản Điều khoản, điều kiện về sử dụng tài khoản thanh toán & dịch vụ tại VietinBank (sau đây gọi tắt là “Điều kiện giao dịch chung”). Điều kiện giao dịch chung là một bộ phận không tách rời của Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và Dịch vụ ngân hàng.

I. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Giải thích từ ngữ

- a. VietinBank: Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam (VietinBank), bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, các Điểm giao dịch của VietinBank.
- b. Khách hàng: Là cá nhân hoặc tổ chức mở tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ của VietinBank.
- c. Tài khoản/TKTT: Là tài khoản thanh toán.
- d. Dịch vụ tài khoản: Là các sản phẩm, dịch vụ được VietinBank cung cấp cho KH trên cơ sở đề nghị, đăng ký của KH.
- e. Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng: Là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ ngân hàng (đối với KH cá nhân) hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán (đối với KH cá nhân thông qua người giám hộ/đại diện pháp luật, KH tổ chức) hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán chung.

2. Xử lý tranh chấp

- a. Quy định này được lập và điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam. Trong quá trình thực hiện quy định tại Điều kiện giao dịch chung, nếu phát sinh tranh chấp VietinBank và KH sẽ ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng.
- b. Trường hợp thương lượng không thành thì KH hoặc VietinBank có quyền đưa tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

3. Thỏa thuận khác

Việc sửa đổi các thông tin KH, thông tin tài khoản và dịch vụ, mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) từ phía KH được thực hiện trên cơ sở Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và văn bản đề nghị có đóng dấu (nếu có), chữ ký của KH/người đại diện hợp pháp của KH và xác nhận của VietinBank (nếu có).

4. Điều khoản thi hành

Điều kiện giao dịch chung này và các tài liệu đi kèm như văn bản ủy quyền sử dụng TKTT (nếu có)... cùng với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng tạo thành một Hợp đồng về mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ ngân hàng ràng buộc về mặt pháp lý giữa KH và Ngân hàng.

II. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

1. Sử dụng tài khoản

- a. KH được sử dụng tài khoản để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu VietinBank thực hiện dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: Cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc,

lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác (như dịch vụ ngân hàng điện tử...) phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và Điều kiện giao dịch chung này.

- b. Trường hợp cá nhân mở tài khoản thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật thì người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện, có các quyền và nghĩa vụ của KH theo quy định của pháp luật và các nội dung quy định trong Điều kiện giao dịch chung này.

2. Tạm khóa, phong tỏa, đóng tài khoản

a. Tạm khóa tài khoản (tạm dừng giao dịch)

- (i) VietinBank tạm khóa tài khoản của KH một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi có văn bản yêu cầu của KH hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với VietinBank, trừ trường hợp quy định tại **Khoản c Mục 5 Phần II** Điều kiện giao dịch chung này.
- (ii) VietinBank chấm dứt tạm khóa tài khoản của KH và xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa theo yêu cầu của KH hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa VietinBank với KH.

- b. **Phong tỏa tài khoản:** VietinBank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của KH trong các trường hợp sau:

- (i) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- (ii) VietinBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
- (iii) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

- c. **Chấm dứt phong tỏa:** VietinBank chấm dứt phong tỏa tài khoản khi có một trong các điều kiện sau:

- (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
- (ii) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
- (iii) VietinBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- (iv) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc giải quyết tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.

- d. **Đóng tài khoản:** VietinBank được quyền đóng tài khoản của KH trong các trường hợp sau:

- (i) Có văn bản yêu cầu của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản;
- (ii) Chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- (iii) Tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- (iv) KH vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều kiện giao dịch chung hoặc thỏa thuận khác liên quan đến mở và sử dụng tài khoản với VietinBank;
- (v) Tài khoản của KH có số dư bằng 0 (không) và không có giao dịch liên tục trong thời gian (01) một năm.
- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- e. **Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản không được hưởng lãi suất tiền gửi (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác)** và được VietinBank:

- (i) Chi trả theo yêu cầu của KH hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;

- (ii) Chi trả theo quyết định của Tòa án;
- (iii) Xử lý theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

3. Quyền của Khách hàng

- a. Được quyền sử dụng số tiền trên tài khoản mở tại VietinBank để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và sử dụng các dịch vụ trên tài khoản tại các điểm giao dịch của VietinBank cho phép. KH được VietinBank tạo điều kiện để sử dụng tài khoản của mình thuận tiện và an toàn.
- b. Lựa chọn và sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do VietinBank cung ứng.
- c. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của mình mở tại VietinBank theo quy định của Pháp luật.
- d. Yêu cầu VietinBank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản của mình mở tại VietinBank theo thỏa thuận với VietinBank.
- e. Được yêu cầu VietinBank tạm khóa, đóng tài khoản khi cần thiết, được gửi thông báo cho VietinBank về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng Văn bản giữa KH với VietinBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

4. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập và trả các khoản phí theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với VietinBank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
- b. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản của VietinBank, Điều kiện giao dịch chung này và quy định của Pháp luật hiện hành.
- c. Kịp thời thông báo cho VietinBank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
- d. Hoàn trả hoặc phối hợp với VietinBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình mở tại VietinBank.
- e. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở, sử dụng tài khoản và các dịch vụ trên tài khoản (nếu có) của mình tại VietinBank và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Pháp luật về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin đăng ký với VietinBank. Thông báo kịp thời, gửi các giấy tờ liên quan cho VietinBank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản và hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu không thông báo kịp thời sự thay đổi đó cho VietinBank.
- f. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của VietinBank được công bố trên website www.vietinbank.vn hoặc tại các Điểm giao dịch trong từng thời kỳ.
- g. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
- h. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình; Không được sử dụng tài khoản của mình để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- i. Tự quản lý chữ ký, con dấu (nếu có) và chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, con dấu bị lợi dụng (kể cả trường hợp: (i) sử dụng con dấu thật nhưng chữ ký bị giả mạo; (ii) chữ ký là thật

nhưng con dấu bị giả mạo) dẫn đến việc tiền trong tài khoản của KH bị tổn thất hoặc tài khoản của KH bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba trừ trường hợp do lỗi của VietinBank.

- j. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với Ngân hàng và Điều kiện giao dịch chung này.

5. Quyền của VietinBank

a. VietinBank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của KH trong trường hợp:

- (i) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp quy định của pháp luật;
- (ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
- (iii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
- (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
- (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa KH với VietinBank.

b. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của KH trong trường hợp:

- (i) KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với Điều kiện giao dịch chung/thỏa thuận giữa chủ tài khoản với VietinBank;
- (ii) Tài khoản của KH không có đủ số dư được phép sử dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của VietinBank;
- (iii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán hoặc KH sử dụng sản phẩm, dịch vụ của VietinBank nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
- (iv) Tài khoản của KH đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc đang bị đóng, bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán hoặc thực hiện các dịch vụ của VietinBank theo Điều kiện giao dịch chung/thỏa thuận đã ký với VietinBank trước đó hoặc theo văn bản yêu cầu của KH.

c. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản của KH hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định tại **Tiết (iii) Khoản b Mục 2 Phần II** khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VietinBank.

d. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản và thông báo công khai để KH biết.

e. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản phù hợp các quy định của pháp luật.

f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo Điều kiện giao dịch chung, Hợp đồng, thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với VietinBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

6. Nghĩa vụ của VietinBank

- a.** Niêm yết công khai Điều kiện giao dịch chung tại Điểm giao dịch của VietinBank, cung cấp cho KH trước khi ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và đăng tải trên website của VietinBank;
- b.** Hướng dẫn KH trình tự, thủ tục hồ sơ mở tài khoản và cách thức sử dụng tài khoản theo đúng quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu dấu (nếu có), các mẫu chữ ký của KH đã đăng ký trong hồ sơ thông tin tài khoản để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản.
- c.** Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của KH phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa VietinBank với KH trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ, đúng quy định; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của KH.
- d.** Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản theo các phương thức đã thỏa thuận với KH tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
- e.** Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản của KH; bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản, các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo quy định của pháp luật.
- f.** Bảo mật thông tin liên quan tới tài khoản và các giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH thì VietinBank có trách nhiệm: (i) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với KH về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của KH; (ii) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với KH và phải được KH đồng ý; (iii) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của KH; (iv) Tự mình hoặc có biện pháp để KH cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; (v) Chỉ được chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của KH, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- g.** Trường hợp phong tỏa tài khoản, VietinBank gửi thông báo bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng cho KH về lý do phong tỏa, phạm vi phong tỏa TKTT.
- h.** Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của KH do lỗi của VietinBank.
- i.** Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- j.** Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, thỏa thuận với KH tại Điều kiện giao dịch chung này.

7. Xử lý tra soát, khiếu nại

- a.** Trường hợp KH có yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng tài khoản, KH có thể thông báo đến tổng đài chăm sóc khách hàng của VietinBank số 1900 558 868 (có ghi âm) hoặc tại Đơn vị đã thực hiện giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại/Đơn vị quản lý tài khoản trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- b.** Trường hợp KH yêu cầu tra soát, khiếu nại qua điện thoại, KH phải bổ sung văn bản đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VietinBank trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày KH yêu cầu bằng điện thoại để VietinBank làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.

- c. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày VietinBank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại **Khoản a Mục này**, VietinBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
- d. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, VietinBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của VietinBank và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.
- e. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại **Khoản c Mục này** mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, KH và VietinBank thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp KH và VietinBank không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

8. Nội dung khác

- a. Việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản, KH đồng ý tuân thủ các khuyến cáo, hướng dẫn, quy định, điều kiện của VietinBank trong việc thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản.
- b. Sau khi đóng tài khoản của KH, số hiệu tài khoản của KH đã đóng thuộc quyền sở hữu của VietinBank. Trường hợp KH muốn sử dụng tài khoản phải làm thủ tục mở tài khoản theo quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành.

III. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (Dành cho khách hàng cá nhân)

1. Định nghĩa

- a. Sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây được gọi là Dịch vụ) là các sản phẩm, dịch vụ được VietinBank cung cấp cho khách hàng thông qua kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Mobile/SMS Banking.
- b. Các Dịch vụ được VietinBank cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, VietinBank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ mà VietinBank cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: Hòa hoãn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của Chính phủ mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.
- c. Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng được VietinBank cung cấp qua kênh phân phối điện tử có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được VietinBank xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua kênh phân phối điện tử của VietinBank có thể chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.
- d. VietinBank có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước khi VietinBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của VietinBank và (hoặc) của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/ngờ ngợ về hoạt động rửa tiền của KH; (v) Khi lợi ích của VietinBank/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của VietinBank.

2. Quyền của KH

- a. Được sử dụng các Dịch vụ đã đăng ký với VietinBank và (hoặc) sử dụng thêm các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ do VietinBank cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển Dịch vụ.
- b. Yêu cầu VietinBank đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ, quyền truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến Dịch vụ.
- c. Yêu cầu VietinBank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- d. Yêu cầu VietinBank thay đổi các thông tin truy cập Dịch vụ trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra.
- e. Khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

3. Nghĩa vụ của KH

- a. Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử trong quá trình sử dụng.
- b. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của VietinBank khi sử dụng Dịch vụ.
- c. KH cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của VietinBank khi đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ và (hoặc) yêu cầu liên quan khác; (ii) Kịp thời sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho VietinBank khi có sự thay đổi; (iii) Đảm bảo các thông tin KH cung cấp cho VietinBank luôn là thông tin mới nhất và chính xác nhất để VietinBank làm cơ sở cho việc trao đổi, tư vấn, hỗ trợ,... KH trong quá trình sử dụng Dịch vụ của VietinBank.
- d. Giữ bí mật thông tin mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử khi sử dụng các Dịch vụ của VietinBank.
- e. Chịu trách nhiệm về tất cả các thông tin được hệ thống ghi nhận đối với việc truy cập, xử lý các giao dịch được thực hiện bởi tên truy cập, mật khẩu kết hợp với mã xác thực OTP và (hoặc) chữ ký điện tử của người sử dụng Dịch vụ.
- f. Thông báo kịp thời cho VietinBank bằng các phương tiện thích hợp khi phát hiện mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình.
- g. Thông báo và phối hợp kịp thời với VietinBank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các Dịch vụ.
- h. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.

4. Quyền của VietinBank

- a. Khi nâng cấp, phát triển Dịch vụ, VietinBank được phép bổ sung, cung cấp thêm các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ cho KH mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ (trong trường hợp các ứng dụng, tiện ích Dịch vụ đó không làm phát sinh chi phí của KH).
- b. Được phép sử dụng thông tin KH để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa VietinBank với KH và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của VietinBank cho KH; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với VietinBank cung cấp Dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của KH; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.
- c. Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VietinBank và của pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank hoặc trường hợp tài khoản của KH không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch.
- d. Trích Nợ tài khoản KH giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được VietinBank quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có); các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử KH thua kiện (nếu có).

- e. VietinBank sẽ không gửi biến động số dư đối với những giao dịch có giá trị thấp hơn giá trị do VietinBank quy định theo từng thời kỳ. Quy định về giá trị giao dịch không thông báo sẽ được VietinBank thông báo công khai tại các điểm giao dịch và/hoặc trên website của VietinBank
- f. Các quyền khác theo quy định của VietinBank và của pháp luật.

5. Nghĩa vụ của VietinBank

- a. Tuân thủ các quy định về giao dịch điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và của pháp luật.
- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của KH theo quy định của pháp luật.
- c. Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến Dịch vụ của VietinBank.

6. Chứng từ giao dịch

- a. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa KH với VietinBank cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống các kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với VietinBank.
- b. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa KH với VietinBank là chứng từ điện tử.
- c. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của VietinBank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
- d. KH cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do VietinBank đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của VietinBank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
- e. Các giao dịch tài chính phát sinh của KH qua kênh phân phối điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của KH kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của VietinBank và được hệ thống của VietinBank chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.
- f. VietinBank có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của KH vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của VietinBank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của VietinBank/KH/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp VietinBank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử này.

7. Thời gian giao dịch

- a. Các giao dịch được khách hàng thực hiện qua kênh phân phối điện tử sẽ được VietinBank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ thời gian giao dịch của VietinBank trong từng thời kỳ.
- b. Các yêu cầu, giao dịch của KH chỉ được VietinBank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của KH; (ii) Số dư tài khoản của KH đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của KH hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của VietinBank, của bên thứ ba và của pháp luật.

8. Hạn mức giao dịch

- a. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, VietinBank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của KH.
- b. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, VietinBank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho KH thông qua: (i) Các chi nhánh, điểm giao dịch của VietinBank; (ii) Trang web và (hoặc) các kênh cung cấp sản phẩm, dịch vụ của VietinBank; (iii) Các điểm giao dịch và (hoặc) chương trình ứng dụng khác của bên thứ ba có thỏa thuận hợp tác cung cấp, phát triển Dịch vụ với VietinBank.

- c. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của VietinBank, KH phải đăng ký với VietinBank, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được VietinBank chấp thuận.

9. Phí dịch vụ

- a. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với KH sử dụng Dịch vụ được tuân thủ các quy định về phí của VietinBank trong từng thời kỳ.
- b. Thông tin về các loại phí và biểu phí Dịch vụ được VietinBank công bố công khai trên website chính thức của VietinBank và/hoặc niêm yết công khai tại Chi nhánh/kênh cung cấp dịch vụ/ các hình thức khác mà VietinBank cho là phù hợp.
- c. Tùy theo từng loại Dịch vụ cụ thể, VietinBank sẽ thực hiện thu phí của KH theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng KH...

10. Giao dịch không hủy ngang

- a. KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử của VietinBank bằng tên truy cập và mật khẩu của mình. Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch, VietinBank sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) VietinBank chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của VietinBank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- b. Mọi giao dịch của KH được thực hiện qua kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ được VietinBank coi là có giá trị, không hủy ngang và do KH là người duy nhất thực hiện. VietinBank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

11. Điều khoản miễn trách của VietinBank

- a. Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của KH khi hệ thống của VietinBank hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.
- b. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp KH khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp KH lựa chọn sai tài khoản người thụ hưởng.
- c. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của KH trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của VietinBank gây ra.

IV. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ (Dành cho khách hàng cá nhân)

1. Định nghĩa

- a. Thẻ ghi nợ: Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản tiền gửi thanh toán được quản lý tại VietinBank. Thẻ ghi nợ bao gồm thẻ ghi nợ nội địa mang thương hiệu E-Partner và thẻ ghi nợ quốc tế mang thương hiệu Visa/MasterCard/JCB/UPI/DCI... Chi tiết sản phẩm xem tại website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>.
- b. Chủ thẻ: Là cá nhân được VietinBank cấp thẻ để sử dụng và có tên trên thẻ (ngoại trừ thẻ phát hành nhanh). Chủ thẻ bao gồm cả chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ. Chủ thẻ chính là chủ tài khoản tiền gửi thanh toán được mở tại VietinBank và đứng tên ký Giấy đề nghị kiêm hợp đồng. Chủ thẻ phụ là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ theo Giấy đề nghị kiêm hợp đồng.
- c. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): Là các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với VietinBank.
- d. Máy giao dịch tự động (ATM): Là thiết bị thanh toán thẻ, chấp nhận thẻ, cho phép chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch tự động, không cần sự có mặt của nhân viên VietinBank.

- e. Thiết bị thanh toán thẻ (EDC): Là thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ, cho phép chủ thẻ sử dụng thẻ tại các ĐVCNT.
- f. Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM): Là các chi nhánh/phòng giao dịch của VietinBank hoặc các máy giao dịch tự động; các điểm thu đổi ngoại tệ được VietinBank ủy quyền, được Ngân hàng Nhà nước cấp phép kinh doanh ngoại tệ, đã kí kết hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ với VietinBank.
- g. Mã số xác định chủ thẻ (PIN): Là mã số mật do VietinBank cấp cho chủ thẻ khi phát hành thẻ mà chủ thẻ có thể thay đổi trong quá trình sử dụng thẻ và để sử dụng trong một số loại hình giao dịch thẻ.
- h. Giao dịch thẻ: Là sử dụng thẻ/thông tin thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác theo quy định của VietinBank.
- i. Chứng từ thanh toán/hóa đơn giao dịch thẻ: Là chứng từ xác nhận giao dịch của chủ thẻ. Theo thông lệ quốc tế, chữ ký trên hoá đơn giao dịch không có giá trị chứng minh khi phát sinh tranh chấp.
- j. Hạn mức sử dụng ngày: Là số tiền tối đa chủ thẻ được phép thực hiện giao dịch thẻ trong một ngày.
- k. Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT): Là hiệp hội các tổ chức phát hành và thanh toán thẻ quốc tế, ví dụ như TCTQT Visa/Mastercard/JCB, Diner Club/China Union.

2. Quyền của chủ thẻ

- a. Sử dụng thẻ/thông tin thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ tại ĐVCNT, ĐUTM, ATM, qua Internet, các ứng dụng thanh toán... Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt.
- b. Được quyền tra soát, khiếu nại các giao dịch thẻ, đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ, yêu cầu đổi PIN, đổi hạng thẻ, phát hành lại thẻ, phát hành thẻ phụ, cung cấp số dư tài khoản, cung cấp lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác liên quan đến thẻ và giao dịch thẻ.
- c. Chủ thẻ có quyền tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch qua điện thoại của bộ phận Contact Center (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và/hoặc tại các điểm giao dịch của VietinBank. Nếu quá thời hạn trên, VietinBank vẫn tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại. Tuy nhiên kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các bên liên quan khác và chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại thực tế phát sinh do khiếu nại ngoài khung thời gian quy định trừ trường hợp xác định được thiệt hại phát sinh là do lỗi của VietinBank.
- d. Hưởng các chương trình ưu đãi dành riêng cho chủ thẻ theo quy định của VietinBank. tại website www.vietinbank.vn.
- e. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu VietinBank phát hành thẻ phụ. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ phụ.
- f. Chủ thẻ chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ. Nếu chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng thẻ thì mặc nhiên chủ thẻ phụ phải chấm dứt sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu bằng văn bản để VietinBank chấm dứt sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của chủ thẻ phụ.
- g. Thời hạn sử dụng thẻ được áp dụng với từng loại thẻ theo hướng dẫn của VietinBank trong từng thời kỳ. Hết thời hạn này, chủ thẻ được tiếp tục gia hạn để sử dụng thẻ.
- h. Với thẻ ghi nợ quốc tế, tỷ giá áp dụng đối với các giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ là tỷ giá do TCTQT công bố tại thời điểm giao dịch.
- i. Các quyền khác theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ có thông báo tại website www.vietinbank.vn.
- j. Được miễn trách nhiệm khi có các sự kiện bất khả kháng (là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện

pháp cần thiết và khả năng cho phép) như các hiện tượng thiên nhiên: bão, lụt, sóng thần- các sự kiện chính trị, xã hội: đình công, bạo loạn, chiến tranh không xuất phát từ lỗi của các bên.

3. Nghĩa vụ của chủ thẻ

- a. Có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại VietinBank; Duy trì số dư tối thiểu quy định cho từng loại thẻ trên tài khoản thanh toán theo quy định của VietinBank công bố trong từng thời kỳ có thông báo tại website www.vietinbank.vn;
- b. Trực tiếp đến VietinBank nhận thẻ/ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ hoặc đề nghị VietinBank gửi thẻ và PIN qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ đăng kí trong vòng 15 ngày làm việc với thẻ ghi nợ nội địa và 45 ngày làm việc với thẻ ghi nợ quốc tế kể từ ngày yêu cầu phát hành thẻ. Khi đến nhận thẻ, chủ thẻ/người được ủy quyền phải ký xác nhận với VietinBank về việc đã nhận thẻ/PIN theo quy định. Trường hợp chủ thẻ ủy quyền cho người khác, phải có giấy ủy quyền được lập bằng văn bản theo quy định của Pháp luật. Nếu thẻ được gửi bằng đường bưu điện, khi nhận được thẻ, chủ thẻ phải ký vào phiếu xác nhận đã nhận thẻ và PIN sau đó gửi về VietinBank, trường hợp làm thẻ theo cơ quan, chủ thẻ có trách nhiệm nhận thẻ từ cơ quan.
- c. Thay đổi số PIN ngay sau khi nhận thẻ; có trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật PIN thẻ, các mã số xác nhận chủ thẻ, không được cho mượn, chuyển nhượng thẻ. Cam kết không tiết lộ thông tin thẻ, mã PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, thông tin giao dịch cho người khác. Công nhận và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng thẻ và/hoặc thông tin số thẻ.
- d. Có trách nhiệm hoàn thiện đơn khiếu nại tại quầy giao dịch trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch thẻ.
- e. Có trách nhiệm thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho VietinBank theo số điện thoại 1900 558 868 khi thẻ bị mất cắp/thất lạc/lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng. Sau đó, chủ thẻ phải đến một trong các điểm giao dịch của VietinBank trong thời gian 48 tiếng để làm thủ tục báo mất bằng văn bản. Chủ thẻ phải chịu toàn bộ rủi ro và thanh toán mọi phát sinh nếu thẻ bị lợi dụng trong thời gian từ khi phát hiện bị mất cắp/thất lạc/lộ số PIN/bị lợi dụng đến thời điểm VietinBank khóa thẻ, trừ trường hợp xác định được là do lỗi của VietinBank. Trong trường hợp bất khả kháng, chủ thẻ có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác đến thực hiện thủ tục báo mất.
- f. Không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất, thất lạc và phải trả lại cho VietinBank thẻ bị mất, thất lạc khi tìm được.
- g. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan tới giao dịch thẻ và các dịch vụ gia tăng theo biểu phí được VietinBank quy định trong từng thời kỳ. Chi tiết xem tại website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>.
- h. Chủ thẻ phải ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Khi sử dụng thẻ để rút tiền mặt hoặc thanh toán hàng hoá dịch vụ, chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.
- i. Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công tại máy ATM và ĐVCNT mà được hệ thống VietinBank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.
- j. Trường hợp chủ thẻ đăng ký sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch qua internet, thư, điện thoại hoặc bất kỳ giao dịch không cần xuất trình thẻ, chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ VietinBank.
- k. Chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ.
- l. Nếu chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng và không thông báo hủy dịch vụ đó trong thời hạn quy định của ĐVCNT, chủ thẻ vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.

- m. Khi ngừng dịch vụ sử dụng thẻ để chi tiêu qua mạng với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý...), chủ thẻ phải giữ được bằng chứng đã hủy dịch vụ.
- n. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa dịch vụ.
- o. Chủ thẻ phải có thông báo bằng văn bản cho VietinBank trong trường hợp đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ. Không được tiếp tục sử dụng thẻ sau khi đã nhận được văn bản thông báo của VietinBank về việc hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng thẻ. Trong trường hợp chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ hoặc bị VietinBank yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ, chủ thẻ phải hoàn trả lại thẻ để thực hiện các thủ tục hủy thẻ theo quy định của VietinBank.
- p. Sử dụng thẻ theo đúng quy định của VietinBank tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, TCTQT.
- q. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại (với thẻ ghi nợ quốc tế).
- r. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ, các giao dịch thẻ của Chủ thẻ phụ.

4. Quyền của VietinBank

- a. Từ chối thực hiện thanh toán thẻ trong trường hợp:
 - (i) Chủ thẻ không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thực hiện giao dịch thẻ;
 - (ii) Giao dịch thẻ không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các hợp đồng/thỏa thuận giữa chủ thẻ với VietinBank;
 - (iii) Hết hạn mức sử dụng ngày hoặc thẻ ở trạng thái không được phép giao dịch;
 - (iv) Số dư tài khoản thanh toán, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
 - (v) Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước; thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất; thẻ hết hạn sử dụng, thẻ bị khóa.
- b. Được miễn trách nhiệm khi thẻ/thông tin thẻ bị lợi dụng để thực hiện giao dịch thẻ trong trường hợp chủ thẻ chưa kịp thông báo cho VietinBank về việc thẻ bị mất cắp/thất lạc, trừ trường hợp do lỗi của ngân hàng.
- c. Được miễn trách nhiệm khi có các sự kiện bất khả kháng (là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép) như các hiện tượng thiên nhiên: bão, lụt, sóng thần các sự kiện chính trị, xã hội: đình công, bạo loạn, chiến tranh không xuất phát từ lỗi của các bên.
- d. VietinBank sẽ ghi nợ/có tài khoản của chủ thẻ giá trị các giao dịch thẻ, các khoản phí phát sinh (nếu có) quy định tại Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ của VietinBank ngay tại thời điểm thực hiện giao dịch theo tỷ giá tại thời điểm giao dịch do TCTQT và/hoặc VietinBank công bố công khai. Chi tiết sản phẩm xem tại website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>
- e. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản của chủ thẻ các giao dịch thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- f. Được quyền tạm khóa/ngừng sử dụng thẻ/thu giữ thẻ/hủy hiệu lực của thẻ mà không hoàn lại các khoản phí trong những trường hợp sau: (i) chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ và quản lý tài khoản của VietinBank hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (ii) các trường hợp có nghi ngờ liên quan đến gian lận, giả mạo.
- g. Trong trường hợp có căn cứ nghi ngờ chủ thẻ có dấu hiệu bất thường, gian lận, vi phạm quy định, theo thông báo của các Tổ chức/Đơn vị có thẩm quyền, VietinBank có thể thu hồi thẻ bất cứ lúc nào bằng cách thông báo cho chủ thẻ/thông qua các Ngân hàng khác/thông qua ĐVCNT. Trong các trường hợp xác định được vi phạm phát sinh từ phía Chủ thẻ, VietinBank được miễn

trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của chủ thẻ liên quan đến việc thu hồi lại thẻ.

- h. Quy định về thời hạn hiệu lực của thẻ, số dư tối thiểu thẻ và thông báo công khai để chủ thẻ biết trên website chính thức <http://card.vietinbank.vn/sites/home/vi/>.
- i. Được miễn trách đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet mà không xác định được là do lỗi của VietinBank.
- j. Được quyền từ chối các khiếu nại của chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ quốc tế có giá trị nhỏ hơn 10 USD theo quy định của các TCTQT hoặc tương đương. Riêng đối với các giao dịch thẻ Visa/MasterCard, VietinBank được quyền từ chối các khiếu nại của chủ thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (T&E - Travel & Entertainment) theo quy định của các TCTQT (ví dụ khách sạn, hàng không, công ty du lịch, công ty vận tải, thuê tàu, xe...).

5. Trách nhiệm của VietinBank

- a. VietinBank cam kết tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ, đảm bảo các quyền lợi của chủ thẻ theo hợp đồng, lưu giữ các thông tin của chủ thẻ và tài khoản thẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- b. Tôn trọng các quyền của chủ thẻ.
- c. Hướng dẫn chủ thẻ trình tự, thủ tục hồ sơ phát hành thẻ và cách thức sử dụng thẻ theo đúng quy định của VietinBank và quy định của pháp luật hiện hành. Lưu giữ mẫu dấu (nếu có), mẫu chữ ký chủ thẻ để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng thẻ.
- d. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ phát hành thẻ; bảo quản lưu trữ hồ sơ phát hành thẻ, các chứng từ giao dịch qua thẻ; bảo mật thông tin liên quan đến thẻ và giao dịch thẻ theo quy định của pháp luật và không cung cấp cho bên thứ ba nếu không được chủ thẻ đồng ý (trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền)¹.
- e. Thực hiện khóa thẻ ngay tại thời điểm nhận được thông báo lần đầu tiên của chủ thẻ về việc mất cắp/ thất lạc/lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác để ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Ngân hàng phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.
- f. Trường hợp KH có yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ, KH có thể thông báo đến tổng đài chăm sóc khách hàng của VietinBank số 1900 558 868 (có ghi âm) hoặc tại các điểm giao dịch của VietinBank cho phép trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- g. Trường hợp KH yêu cầu tra soát, khiếu nại qua điện thoại, KH phải bổ sung văn bản đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VietinBank trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày KH yêu cầu bằng điện thoại để VietinBank làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
- h. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày VietinBank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại **Khoản f Mục này**, VietinBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
- i. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, VietinBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của VietinBank và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.

¹ Theo Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 30/11/2010 của Quốc hội nước CHXHCNVN

- j. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại **Khoản h Mục này** mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, KH và VietinBank thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp KH và VietinBank không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- k. Trả thẻ bị giữ tại máy ATM cho chủ thẻ trong vòng 02 ngày làm việc (với thẻ ghi nợ nội địa), 10 ngày làm việc (với thẻ ghi nợ quốc tế) kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ. Trong trường hợp thẻ bị giữ tại máy ATM của các Ngân hàng khác, thẻ sẽ được hoàn trả cho chủ thẻ theo quy định của các TCTQT và/hoặc quy định của các Ngân hàng thu giữ...
- l. Khi chủ thẻ thực hiện tất toán thẻ và tài khoản thẻ, VietinBank có trách nhiệm hoàn trả lại số tiền chưa sử dụng của chủ thẻ sau khi đã chủ thẻ đã hoàn thành các trách nhiệm tài chính đối với VietinBank.

6. Quy định về phí và hạn mức sử dụng

- a. Phí và hạn mức sử dụng thẻ phụ thuộc vào từng loại thẻ KH sử dụng, được VietinBank quy định theo từng thời kỳ.
- b. Biểu phí (các loại phí, mức phí áp dụng cho từng loại thẻ và dịch vụ thẻ/tài khoản) và hạn mức sử dụng thẻ được thông báo cho KH theo quy định tại Giấy đề nghị Kiêm Hợp đồng. VietinBank thu phí theo Biểu phí dịch vụ thẻ của tổ chức mình và không được thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã công bố. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

7. Thỏa thuận khác

Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Các Điều khoản và Điều kiện sử dụng tài khoản và thẻ ghi nợ VietinBank này. Việc vô hiệu lực, không thể thi hành hay xóa bỏ trách nhiệm của chủ thẻ chính sẽ không xóa bỏ trách nhiệm của (các) chủ thẻ phụ và ngược lại./.