

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ CÁ NHÂN VIETINBANK

(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân)



Điều 1. Giải thích từ ngữ

- "**Ngân hàng**" (NH): là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (VietinBank).
- "**Tổ chức thẻ Quốc tế**" (TCTQT): là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với NH, các tổ chức phát hành thẻ (TCPHT), tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT), tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã của TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- "**Ngân hàng Nhà nước**" (NHNN): là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- "**Internet**": là hệ thống thông tin toàn cầu sử dụng giao thức Internet và tài nguyên Internet để cung cấp dịch vụ và ứng dụng khác nhau cho người sử dụng dịch vụ viễn thông.
- "**Website/Trang thông tin điện tử chính thức của NH**": là trang web của NH theo đường dẫn sau www.vietinbank.vn.
- "**Thẻ ghi nợ**": là Thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số dư được phép sử dụng trên tài khoản thanh toán kết nối với thẻ.
- "**Thẻ**": là Thẻ ghi nợ VietinBank do NH phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bao gồm cả thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có) theo Bản "Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ" này. Thẻ ghi nợ nội địa là thẻ mang thương hiệu của Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam (NAPAS), thẻ ghi nợ quốc tế là thẻ mang thương hiệu của các TCTQT. Thẻ bao gồm:
 - "**Thẻ vật lý**": là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.
 - "**Thẻ phi vật lý**": là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ theo quy định từng thời kỳ của NH, được tổ chức phát hành thẻ phát hành cho chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp thẻ vật lý có gắn ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý khi chủ thẻ có yêu cầu.
- "**Chủ thẻ**": là cá nhân được NH phát hành thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
- "**Chủ thẻ chính**": là cá nhân đứng tên ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và Dịch vụ ngân hàng (bao gồm nội dung phát hành và sử dụng thẻ) với Tổ chức phát hành thẻ và có nghĩa vụ thực hiện các thỏa thuận với NH. Chỉ chủ thẻ chính có thể đề nghị được cấp thẻ phụ.
- "**Chủ thẻ phụ**": là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
- "**Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ**" (Hợp đồng): là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ VietinBank dành cho Khách hàng cá nhân, bao gồm Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ, Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ cá nhân này hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và Dịch vụ ngân hàng (bao gồm nội dung phát hành và sử dụng thẻ) , các đề nghị phát hành thêm thẻ/phát hành lại thẻ/phát hành thẻ phụ, các yêu cầu thay đổi thông tin/dịch vụ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).
- "**Tài khoản**": là tài khoản thanh toán (tài khoản VNĐ hoặc tài khoản ngoại tệ) của chủ thẻ chính mở tại NH và được NH cho phép sử dụng để phát hành Thẻ theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và Dịch vụ ngân hàng (bao gồm nội dung phát hành và sử dụng thẻ) và phục vụ cho các Giao dịch thẻ của Chủ thẻ.
- "**Số dư được phép sử dụng**": là số tiền Chủ thẻ có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ Tài khoản của mình. Số dư được phép sử dụng bằng số dư trên Tài khoản còn lại sau khi trừ đi: (i) số dư tối thiểu trên Tài khoản theo quy định của NH (nếu có) và (ii) các khoản phong tỏa/tạm khóa trên Tài khoản của Chủ thẻ.
- "**Tổ chức thanh toán thẻ**" (TCTTT): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- "**Đơn vị chấp nhận thẻ**" (ĐVCNT): là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ.
- "**Điểm ứng tiền mặt**" (ĐUTM): là các đơn vị, NH đại lý, TCTTT, ATM mà ở đó chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để được ứng tiền mặt.
- "**Máy giao dịch tự động**" (ATM - Automated Teller Machine): là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, hàng hóa dịch vụ, vãn tín Tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
- "**Mã số xác định chủ thẻ**" (PIN): là mã số mật do NH cấp cho mỗi Chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật và sử dụng cho một số loại hình giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ theo quy định của NH.
- "**OTP**": là mã số có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định để xác thực giao dịch trực tuyến qua internet, giao dịch qua ứng dụng di động hoặc các kênh điện tử do NH cung cấp. OTP được gửi qua SMS/iPay, email hoặc các kênh khác do NH triển khai trong từng thời kỳ.
- "**Số bảo mật**" (secure code): là số bảo mật được in trên thẻ và dùng để thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến qua internet.
- "**Giao dịch thẻ**": là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do TCPHT, TCTTT khác cung ứng.
- "**Giao dịch nhanh không cần chữ ký**": là việc Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ qua ĐVCNT mà không cần ký tên trên chứng từ giao dịch thẻ. Dịch vụ này chỉ được áp dụng tại một số loại hình ĐVCNT nhất định và khi số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định theo quy định của NH và/hoặc NHNN/TCTQT trong từng thời kỳ.
- "**Giao dịch thẻ không tiếp xúc**": là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
- "**Thẻ giả**": là thẻ không do TCPHT phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, Chủ thẻ thật.
- "**Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo**": là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.
- "**Chứng từ giao dịch thẻ**": là chứng từ giấy hoặc điện tử được tự động in/xuất ra khi thực hiện giao dịch thanh toán thẻ qua thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ.
- "**Hạn mức giao dịch thẻ**": là các hạn mức về số tiền và hạn mức số lần giao dịch /tần suất giao dịch trong một khoảng thời gian nhất định..
- "**Hạn mức không yêu cầu xác thực Chủ thẻ**": là hạn mức tối đa của giá trị mỗi giao dịch cho phép bỏ qua xác thực Chủ thẻ theo quy định của TCTQT, NHNN và/hoặc NH trong từng thời kỳ.
- "**Phương thức nhận thông tin**": bao gồm thông báo của VietinBank tại website www.vietinbank.vn hoặc gửi tin nhắn/thông báo đến số điện thoại đã đăng ký và được cập nhật tại thông tin hồ sơ khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng hoặc bằng một trong các hình thức gửi thư điện tử đến địa chỉ email mà Khách hàng đã đăng ký hoặc thông báo thông qua các kênh ngân hàng điện tử như hệ thống VietinBank Ipay hoặc theo thỏa thuận của VietinBank và khách hàng hoặc hình

thức khác theo quy định của VietinBank từng thời kỳ và quy định pháp luật.

31. "**Khóa thẻ (hay Tạm khóa thẻ)**" là việc thẻ bị dừng mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không thực hiện bất kỳ giao dịch nào bằng thẻ cho đến khi thẻ được mở khóa theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
32. "**Hủy hiệu lực thẻ (hay Ngừng sử dụng thẻ)**" là việc thẻ bị chấm dứt mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không được mở lại thẻ bị hủy hiệu lực thẻ (ngừng sử dụng thẻ) để sử dụng.
33. "**Chấm dứt sử dụng thẻ**": là việc NH hủy hiệu lực của toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này.
34. "**Ngày**": là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.
35. "**Ngày làm việc**": là bất kỳ ngày nào, trừ ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà (các) ngân hàng tại Việt Nam được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Dùng thẻ để thanh toán hàng hoá và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet/Mobile và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của NH tại các ATM hoặc ĐUTM và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của NH, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.
- b. Sử dụng thẻ trên Tài khoản theo đăng ký của Chủ thẻ.
- c. Hưởng các chương trình ưu đãi dành riêng cho Chủ thẻ theo quy định của NH và/ hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.
- d. Khiếu nại về các sai sót (nếu có) đối với các giao dịch phát sinh trên thẻ theo hướng dẫn của NH. Chủ thẻ chính được quyền khiếu nại đối với các giao dịch trên thẻ của mình và (các) chủ thẻ phụ được quyền khiếu nại đối với các giao dịch phát sinh trên thẻ phụ của mình. Chủ thẻ phải chịu phí khiếu nại (nếu khiếu nại sai) theo quy định của NH và/hoặc TCTQT. Thời gian để Chủ thẻ thực hiện quyền yêu cầu tra soát khiếu nại không vượt quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Nếu sau thời hạn đó, NH không nhận được các khiếu nại thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các giao dịch thẻ và phí phát sinh.
- e. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ bao gồm như khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này, mở thẻ, đổi PIN, đổi hạng thẻ, phát hành lại thẻ, tra soát khiếu nại và các yêu cầu khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ. Yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ của chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ theo quy định của NH. Mỗi chủ thẻ tại một thời điểm được phát hành và sử dụng 01 (một) thẻ chính tương ứng với mỗi dòng sản phẩm, chủ thẻ phụ có thể sử dụng thẻ khác loại với chủ thẻ chính.
- f. Một chủ thẻ chính không đồng thời là chủ thẻ phụ và được phát hành tối đa cho 03 (ba) chủ thẻ phụ hoặc số lượng thẻ phụ khác tùy theo quy định của NH (ngoại trừ trường hợp thẻ của tổ chức)
- g. Chủ thẻ chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho NH hoặc các hình thức khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ. Việc NH nhận được thông báo của chủ thẻ chính bằng văn bản hoặc các hình thức khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng thẻ của chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ, không phụ thuộc vào việc NH thu hồi và/hoặc khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này thẻ đã được thực hiện hay chưa. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của Chủ thẻ đối với NH. NH được hoàn toàn miễn trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh liên quan đến việc đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ theo thông báo của chủ thẻ chính. Nếu chủ thẻ chính chính thức chấm dứt sử dụng thẻ thì mặc nhiên (các) chủ thẻ phụ phải chấm dứt việc sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị bằng văn bản để NH chấm dứt việc sử dụng thẻ của (các) chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của (các) chủ thẻ phụ. Khi đơn phương chấm dứt Hợp đồng, Chủ thẻ phải đến NH làm thủ tục chấm dứt Hợp đồng, điền đầy đủ thông tin vào Giấy đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ ghi nợ và giao nộp thẻ cho

NH, thanh toán các khoản nợ tồn đọng theo quy định của NH trong từng thời kỳ.

- h. Yêu cầu 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 phù hợp với quy định của pháp luật.
 - i. Các quyền khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.
- ### **2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ**
- a. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở Tài khoản tại NH trước khi phát hành thẻ; duy trì số dư tối thiểu quy định cho từng loại thẻ trên Tài khoản theo quy định của NH trong từng thời kỳ, thông báo theo các Phương thức nhận thông tin và tuân thủ các thỏa thuận, điều khoản điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cũng như các quy định của Pháp luật về mở, sử dụng tài khoản thanh toán.
 - b. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết, bao gồm các thông tin liên quan đến thủ tục xác thực qua các dữ liệu sinh trắc học của KH theo yêu cầu của NH và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của pháp luật khi phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin cung cấp. Thông báo ngay cho NH những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với NH.
 - c. Chủ thẻ chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ, các giao dịch chuyển khoản, nạp, rút tiền mặt hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - d. Chịu trách nhiệm trực tiếp nhận thẻ/thông tin thẻ và PIN hoặc ủy quyền cho người khác nhận thẻ/thông tin thẻ và PIN tại NH và/hoặc qua các phương tiện điện tử phù hợp (áp dụng với thẻ phi vật lý); xác nhận với NH về việc đã nhận thẻ/thông tin thẻ và PIN theo quy định, bao gồm hình thức ký trực tiếp hoặc xác nhận qua điện thoại với NH và/hoặc các thao tác xác nhận/sử dụng thông tin thẻ qua các phương tiện điện tử.
 - e. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản theo quy định của NH. Trường hợp ủy quyền cho người đại diện nhận thẻ/ PIN, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi của NH. Chủ thẻ được đề nghị NH gửi thẻ, PIN bằng đường bưu điện và phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh trừ trường hợp NH có lỗi và phải xác nhận cuồng PIN và gửi về NH khi nhận được thẻ/PIN.
 - f. Nhận thẻ, thực hiện các thủ tục kích hoạt trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành thẻ. Sau thời hạn này, thẻ có thể sẽ bị hủy và Chủ thẻ không được hoàn trả các khoản phí đã nộp (nếu có).
 - g. Phải đổi PIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được PIN.
 - h. Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật.
 - i. Thẻ là tài sản của NH. Chủ thẻ phải sử dụng thẻ được phát hành và đúng mục đích theo quy định của NH, Tổ chức thẻ, pháp luật; bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN trong quá trình sử dụng thẻ; thực hiện thông báo và phối hợp với NH để xử lý ngay khi xảy ra các trường hợp mất thẻ, lộ thông tin thẻ hoặc có yêu cầu tra soát khiếu nại; chịu trách nhiệm về các thiệt hại nếu Chủ thẻ không thực hiện đúng các nội dung tại Hợp đồng này.
 - j. Có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ cũng như các khoản phí khác theo biểu phí của NH quy định được công bố công khai theo các Phương thức nhận thông tin. Trong thời gian khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngừng giao dịch, Chủ thẻ phải trả phí sử dụng thẻ đầy đủ, đúng hạn cho NH theo quy định. Phí sử dụng thẻ được tính từ thời điểm kích hoạt thẻ với chu kỳ theo tháng hoặc theo năm (tùy quy định của NH trong từng thời kỳ), thu vào thời điểm đầu kỳ và không hoàn lại nếu thẻ bị khóa hoặc hết hạn sử dụng. Chủ thẻ đồng ý việc NH có toàn quyền thay đổi, quyết định chu kỳ thu phí, thời điểm thu phí hoặc phương thức thu phí.
 - k. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với:
 - (i) Toàn bộ các giao dịch có chữ ký/ không chữ ký/ký không đúng với chữ ký đã đăng ký và/hoặc sử dụng PIN và;
 - (ii) Các giao dịch khác nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký.

Trong trường hợp thẻ bị lộ PIN/lộ thông tin thẻ hoặc bị thất lạc/đánh cắp, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch

phát sinh trước thời điểm NH khóa một, một số hoặc khóa toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tam ngừng giao dịch.

- l. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phát sinh do chênh lệch tỷ giá đối với các giao dịch do Chủ thẻ thực hiện.
- m. Không thẻ hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công mà được hệ thống NH ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, số Tài khoản, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.
- n. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet/Mobile bằng thẻ của Chủ thẻ. Chủ thẻ sẽ chịu trách nhiệm cho bất cứ hậu quả hoặc sự thiệt hại, mất mát nào do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo do lỗi của Chủ thẻ phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch rút tiền tại ATM, bao gồm cả việc Chủ thẻ không nhận hoặc nhận không hết số tiền do ATM chi trả.
- o. Chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ của Chủ thẻ. Có trách nhiệm giải quyết tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan hàng hóa, dịch vụ do ĐVCNT cung cấp khi thanh toán thẻ.
- p. Nếu Chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Chủ thẻ vẫn phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.
- q. Lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ trong trường hợp Chủ thẻ ngừng việc sử dụng thẻ để chi tiêu qua mạng Internet/Mobile với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý).
- r. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng..., trước hết, Chủ thẻ phải báo ngay cho NH thông qua hệ thống tổng đài 24/7 hoặc các điểm giao dịch của NH hoặc các kênh giao tiếp thông tin khác từng thời kỳ và phải thực hiện theo hướng dẫn của NH. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện theo hướng dẫn của NH như không đồng ý khóa một, một số hoặc toàn bộ, mở lại thẻ sau khi đã khóa, Chủ thẻ hoàn toàn chịu các thiệt hại phát sinh sau thời điểm thông báo cho NH.
- s. Không sử dụng lại thẻ đã hết hạn, thẻ đã thông báo mất, thất lạc.
- t. Hoàn trả thẻ lại cho NH khi:
 - (i) Tìm lại được Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc trước đó;
 - (ii) Thẻ hết hạn sử dụng;
 - (iii) Chấm dứt sử dụng Thẻ;
 - (iv) Các trường hợp khác theo yêu cầu của NH.
- u. 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.
- v. Có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của NH bằng việc đồng ý để NH chủ động ghi nợ Tài khoản của Chủ thẻ đối với khoản tiền liên quan đến giao dịch thẻ mà chủ thẻ rút tiền hoặc giao dịch thành công nhưng không bị ghi nợ, giao dịch ghi có nhằm vào Tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin,... mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- w. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ của chủ thẻ phụ. Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được thực hiện giao dịch rút tiền mặt và chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán theo đúng đề nghị của chủ thẻ chính với NH và được NH chấp thuận.
- x. Chịu trách nhiệm trực tiếp làm việc với các đối tác cung cấp ưu đãi/công ty bảo hiểm được NH chỉ định cung cấp ưu đãi/dịch vụ bảo hiểm cho Chủ thẻ để giải quyết các khiếu nại, yêu cầu bồi thường có liên quan.
- y. Chịu trách nhiệm chủ động đăng ký dịch vụ thông báo biến động số dư khi phát hành thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch thẻ của Chủ thẻ. Chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu không thông báo ngay cho NH khi Chủ thẻ không sử dụng thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch Thẻ.
- z. Trường hợp phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thông báo với NH qua các điểm giao dịch của NH, qua Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 hoặc các kênh tiếp nhận thông tin khác của NH trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Nếu sau thời hạn đó, NH không nhận được các khiếu nại thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các giao

dịch thẻ và phí phát sinh. Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu đối với các khiếu nại với lý do không thực hiện giao dịch trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày thông báo cho NH. Trường hợp ủy quyền cho người đại diện đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về việc ủy quyền. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại được thực hiện theo nội dung quy định tại các điểm f khoản 2 Điều 3 Hợp đồng này. Chủ thẻ hoàn toàn chịu thiệt hại từ thẻ phát sinh nếu thực hiện tra soát, khiếu nại không đúng quy định.

- aa. Trường hợp chủ thẻ chính chết/bị tuyên bố là đã chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi thì việc thanh toán cho NH được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- bb. Phải sử dụng mã xác thực OTP hoặc phương thức xác thực theo yêu cầu của NH khi thực hiện một số giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến qua internet, khi đăng ký liên kết thẻ và thanh toán trên ứng dụng di động, đảm bảo không tiết lộ OTP cho bất kỳ ai và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng phương thức nhận OTP Chủ thẻ đã đăng ký.
- cc. Chịu trách nhiệm thông báo ngay cho NH về các giao dịch thẻ mà chủ thẻ không thực hiện và hợp tác với NH trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến quá trình sử dụng Thẻ.
- dd. Chịu trách nhiệm thanh toán các chi phí phát sinh đối với các hàng hóa/ dịch vụ do bên thứ ba cung cấp, nếu các hàng hóa/dịch vụ không thuộc gói ưu đãi do NH cung cấp.
- ee. Chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán cho các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/ hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ do NH hướng dẫn.
- ff. Chủ thẻ chính và tất cả các chủ thẻ phụ liên đới chịu trách nhiệm về những nghĩa vụ của mình theo quy định tại Hợp đồng này. Bất kỳ thông báo nào cho bất kỳ một Chủ thẻ nào sẽ được xem là có thông báo cho tất cả các Chủ thẻ.
- gg. Đồng ý cho NH được cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ. Đồng ý cho NH được quyền thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp nghi ngờ, có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật,... mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- hh. Các nghĩa vụ khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của NH

1. Quyền của NH

- a. Miễn trách nhiệm trong các trường hợp:
 - (i) Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi, hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên;
 - (ii) Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp thẻ bị mất cắp, lộ thông tin/lộ PIN hoặc thất lạc mà chủ thẻ chưa kịp thông báo cho NH;
 - (iii) Rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet/Mobile bằng thẻ của Chủ thẻ;
 - (iv) Tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ do bên thứ ba cung cấp;
 - (v) Các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh do Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các biện pháp bảo vệ theo hướng dẫn của NH;
 - (vi) Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ PIN/thông tin thẻ/số secure code/OTP do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba.
- b. Truy đòi, ghi nợ Tài khoản của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản tiền liên quan đến giao dịch thẻ mà Chủ thẻ rút tiền hoặc giao dịch thành công nhưng không bị ghi nợ, giao dịch ghi có nhằm vào Tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin,... mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- c. Được từ chối giao dịch thẻ/từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp quy định tại điểm a, b và c Khoản 3 Điều 5 Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ cá nhân này.

- d. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ. Được ghi nợ vào Tài khoản của chủ thẻ các giao dịch thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- e. Sử dụng thông tin Chủ thẻ, thông tin thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ cho việc:
- Quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa NH với Chủ thẻ và/hoặc sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của NH cho KH;
 - Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với NH cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của Chủ thẻ;
 - Tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao dịch thẻ;
 - Điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ theo đúng quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ;
 - Xử lý dữ liệu mà Chủ thẻ cung cấp theo quy định pháp luật.
- f. Được bổ sung, sửa đổi ngày hết hạn và/hoặc các chi tiết khác của thẻ đã phát hành, thay thế thẻ; yêu cầu Chủ thẻ thay đổi PIN do Chủ thẻ xác lập; khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng dịch vụ/điều chỉnh hạn mức chi tiêu thẻ mà không hoàn lại các khoản phí (nếu có) mà không cần sự xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ trong những trường hợp sau:
- Các trường hợp liên quan/nghi ngờ liên quan đến trục lợi, giả mạo và rủi ro; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của NH và quy định pháp luật hoặc vi phạm các quy định tại Hợp đồng này.
 - Có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết Chủ thẻ với các yếu tố sinh trắc học của Chủ thẻ trong quá trình mở và sử dụng thẻ bằng phương thức điện tử;
 - Nhận được thông báo từ Chủ thẻ;
 - Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ (bao gồm nợ gốc, lãi, phí và các phí khác phát sinh) với NH và/hoặc với bất kỳ tổ chức tín dụng nào khác;
 - Các trường hợp tạm dừng giao dịch trên tài khoản thanh toán theo quy định tại bản Điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng tài khoản thanh toán và theo quy định pháp luật;
 - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Trong trường hợp phát hiện dấu hiệu giả mạo trong quá trình eKYC/KYC.
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
- g. Thu giữ thẻ, hủy hiệu lực thẻ vào bất cứ lúc nào trong một số trường hợp (thẻ giả; thẻ sử dụng trái phép; phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định pháp luật; hoặc người sử dụng thẻ không chứng minh được mình là Chủ thẻ; hoặc Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của NH và/hoặc TCTQT; các trường hợp khác theo quy định của pháp luật) bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho Chủ thẻ hoặc thông qua TCTTT/ĐVCNT. Trong trường hợp này, NH được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại thẻ.
- h. Hủy thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không nhận thẻ sau 45 ngày kể từ khi phát hành và Chủ thẻ không được hoàn phí (nếu NH đã thu).
- i. Trong trường hợp chủ thẻ chính có yêu cầu đóng Tài khoản bằng văn bản gửi đến NH, và Tài khoản yêu cầu đóng là Tài khoản của chủ thẻ chính, NH sẽ tự động đóng thẻ bao gồm cả thẻ chính và (các) Thẻ phụ) kết nối trực tiếp với tài khoản đó.
- j. Thời hạn hiệu lực của thẻ sẽ do NH quy định tại từng thời điểm.
- k. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ thông tin/lộ PIN do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba.
- l. Được miễn trách nhiệm đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet/Mobile bằng thẻ của Chủ thẻ.
- m. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ có giá trị quy đổi nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của TCTQT (khách sạn, hàng không, công ty du lịch, vận tải, nhà hàng ...), các giao dịch thanh toán nhanh (Visa easy payment, MasterCard Quick payment services), các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT khác. NH chỉ tiếp nhận xử lý khiếu nại của KH với lý do không thực hiện giao dịch với số lượng giao dịch tối đa theo quy định của từng TCTQT¹.
- n. 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, NH có quyền giữ lại khoản ghi có cho đến khi xác minh được tính chính xác của giao dịch.
- o. Từ chối cấp phép các giao dịch thẻ không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT, Tổ chức chuyển mạch thẻ, NH, hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH.
- p. Ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại và/hoặc bất kỳ các thông tin bằng lời nói giữa Chủ thẻ và NH khi Chủ thẻ gọi đến NH yêu cầu tra soát khiếu nại.
- q. Đối với các chương trình ưu đãi cho Chủ thẻ do bên thứ ba cung cấp, NH được miễn trách đối với các tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này.
- r. Phát hành lại, thay thế thẻ trong một trong các trường hợp sau:
- Thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo do hệ thống thẻ NH phát hiện.
 - Thẻ không đáp ứng tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và Pháp luật;
 - Theo đề nghị của Chủ thẻ;
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
- s. Khóa một, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngưng giao dịch thẻ mà không cần sự xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ trong các trường hợp quy định tại điểm f khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này và các trường hợp sau :
- Nhận được thông báo thẻ bị nghi ngờ lộ dữ liệu từ tổ chức thẻ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức chuyển mạch và các đơn vị liên quan khác hoặc NH chủ động phát hiện các dấu hiệu thẻ bị nghi ngờ lộ dữ liệu; hệ thống bị xâm phạm;
 - NH thực hiện nâng cấp, bảo trì hệ thống; hoặc hệ thống bị lỗi do xảy ra các nguyên nhân bất khả kháng, vượt kiểm soát của NH;
 - Khi NH nghi ngờ chủ thẻ vi phạm các quy định của Pháp luật, các điều khoản trong hợp đồng đã ký với NH, các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, giả mạo, trục lợi;
- t. Đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ trong các trường hợp sau:
- Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ, quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của NH hoặc vi phạm các quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT trong việc sử dụng thẻ;
 - NH phát hiện thông tin do Chủ thẻ cung cấp cho NH là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
 - Chủ thẻ không còn đáp ứng điều kiện áp dụng sản phẩm thẻ;
 - Chủ thẻ chết, mất tích, hạn chế/mất năng lực hành vi dân sự, bị khởi tố bị can, bị tạm giam, tạm giữ, bị buộc thi hành án; Tài sản của Chủ thẻ/Bên Bảo Đảm bị kê biên, phong tỏa, cầm giữ, thi hành án; hoặc bất cứ sự kiện nào ảnh hưởng bất lợi tới việc sử dụng thẻ;
 - Thẻ không đáp ứng tiêu chuẩn cơ sở về thẻ chip nội địa theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và Pháp luật;
 - Theo văn bản thông báo đơn phương chấm dứt Hợp đồng của NH;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ.
- u. Quy định về hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức khác trong việc

¹ Theo quy định hiện hành số lượng giao dịch khiếu nại với lý do không thực hiện giao dịch của TCTQT Visa/Mastercard là 35 giao dịch

sử dụng thẻ đối với Chủ thẻ phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và NH sẽ thông báo theo các Phương thức nhận thông tin cho Chủ thẻ.

- v. Không cung cấp chứng từ giao dịch đối với giao dịch không cần chữ ký.
- w. Cung cấp thông tin dịch vụ, giá trị gia tăng... cho Chủ thẻ thông qua các Phương thức nhận thông tin.
- x. Được cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về thẻ, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ. Được quyền thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp nghi ngờ, có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật,... mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- y. Được quyền thu các loại phí và các khoản phải thu định kỳ hoặc phát sinh theo các giao dịch thẻ của Chủ thẻ, thay đổi Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ VietinBank (Biểu phí thẻ ghi nợ), phương thức thu phí trong từng thời kỳ và thông báo cho Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.
- z. Các quyền khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.

2. Nghĩa vụ của NH

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ, lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Thông báo cho Chủ thẻ về việc NH thu các loại phí và các khoản phải thu định kỳ hoặc phát sinh theo các giao dịch thẻ của Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.
- b. Thực hiện việc khóa thẻ ngay sau khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua đường dây nóng của Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 của NH hoặc các kênh điện tử khác hoặc trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN.
- c. NH sẽ trả thẻ bị giữ tại máy ATM của NH trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và phối hợp với Chủ thẻ để lấy lại thẻ bị thu tại ATM của NH khác.
- d. Đối với các giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ sẽ được chuyển đổi trị giá sang đồng tiền của Tài khoản liên kết với thẻ theo tỷ giá của TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của NH tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của NH và NH sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ (được quy định bởi TCTQT và/hoặc NH) và bất kỳ (các) phí giao dịch nào mà NH phải trả TCTQT (nếu có). NH được hoàn toàn miễn trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh (nếu có) do ĐVCNT thực hiện Refund/hoàn trả giao dịch gốc.
- e. Thời hạn NH trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định đối với các giao dịch tại ATM (trừ các giao dịch quốc tế) là 05 (năm) ngày làm việc; đối với các giao dịch còn lại là 30 (ba mươi) ngày làm việc áp dụng cho thẻ ghi nợ nội địa và 60 (sáu mươi) ngày làm việc áp dụng cho thẻ ghi nợ quốc tế kể từ ngày NH nhận được khiếu nại của Chủ thẻ.
 - (i) NH sẽ hoàn trả cho Chủ thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt NH sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ.
 - (ii) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, NH có trách nhiệm thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng.
 - (iii) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý.
 - (iv) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN

(Vụ Thanh toán, NHNN chỉ nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, NH sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- (v) Trường hợp NH, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/ hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- f. Khóa thẻ của Chủ thẻ ngay sau khi nhận được thông báo thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN hoặc có nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng và sẽ thông báo cho Chủ thẻ sau khi hoàn thành.
- g. Từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp quy định tại điểm d, e, f, và g Khoản 3 Điều 5 Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ cá nhân này.
- h. Hoàn trả lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết trong các trường hợp: (i) Tài khoản được ghi có và chủ thẻ đã thanh toán hết dư nợ cho NH; (ii) chủ thẻ được hoàn trả số tiền khiếu nại thành công và chủ thẻ đã thanh toán hết dư nợ hoặc số tiền còn lại sau khi trừ hết dư nợ của chủ thẻ với NH; (iii) các trường hợp khác (nếu có);
- i. Đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ theo hợp đồng, lưu giữ và bảo mật các thông tin của Thẻ, Chủ thẻ và Tài khoản, giao dịch thẻ và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Chủ thẻ, của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp có quy định khác.
- j. Các nghĩa vụ khác khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin.

Điều 4. Quy định về phí

Để tham khảo biểu phí (các loại phí, mức phí áp dụng cho từng loại thẻ và dịch vụ thẻ/Tài khoản), phương thức thu phí theo quy định của NH, truy cập trang Web tại địa chỉ: www.vietinbank.vn/card hoặc thông tin tại các ATM, phòng giao dịch, chi nhánh NH trên toàn quốc hoặc được thông báo theo các Phương thức nhận thông tin khác.

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

- 1. Khi bị mất, thất lạc hoặc muốn đổi thẻ, Chủ thẻ có thể yêu cầu NH phát hành thẻ mới thay thế và phải trả phí thay thế thẻ hoặc phát hành lại thẻ.
- 2. Thẻ bị hủy hiệu lực (hay ngừng sử dụng) thẻ trong các trường hợp:
 - a. Chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ;
 - b. Thẻ bị nghi ngờ lộ dữ liệu. Các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, rủi ro và giả mạo;
 - c. Theo đề nghị của Chủ thẻ;
 - d. Theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quy định của Pháp luật;
 - e. Chủ thẻ thuộc danh sách khách hàng đen của NH;
 - f. Chủ thẻ bị tạm giữ theo quy định của pháp luật để phục vụ điều tra;
 - g. Đóng Tài khoản theo yêu cầu bằng văn bản của chủ thẻ hoặc đáp ứng các điều kiện để NH đóng Tài khoản theo thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại NH.
 - h. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ
- 3. Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:
 - a. Số dư được phép sử dụng trên Tài khoản hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả giao dịch thanh toán;
 - b. Chủ thẻ vi phạm các quy định của NH trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với NH mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.
 - c. NH có thể từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền
 - d. Sử dụng thẻ để thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật;
 - e. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất;
 - f. Thẻ hết hạn sử dụng;
 - g. Thẻ bị khóa;
 - h. Thẻ bị liệt kê trong danh sách thẻ đen;

- i. Thẻ chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép dịch vụ liên quan;
 - j. Tài khoản thanh toán bị chuyển trạng thái ngủ.
 - k. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ
4. Khi chấm dứt việc sử dụng thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ hay của NH thì toàn bộ số dư còn lại trên Tài khoản sẽ được trả lại cho Chủ thẻ chính và Chủ thẻ chính có trách nhiệm thanh toán toàn bộ mọi khoản phải trả phát sinh (nếu có) hoặc được xử lý theo quy định pháp luật. Đồng thời, Chủ thẻ phải chấm dứt việc sử dụng thẻ để thanh toán các giao dịch mua hàng hoá, dịch vụ kể cả các giao dịch thông qua internet, điện thoại hoặc thư tín.... Nếu Chủ thẻ đã chấm dứt sử dụng thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng thẻ để thanh toán hàng hoá dịch vụ thì Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho các giao dịch trên.

Điều 6. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.
2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không hạn chế như: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản,... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.
3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng bảy (07) ngày bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên còn lại và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi văn bản cho bên còn lại mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.
4. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng, thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung các điều khoản tại Hợp đồng. Trong trường hợp các bên không thống nhất được phương án thực hiện, các bên đồng ý giải quyết tranh chấp tại Tòa án Nhân dân cấp có thẩm quyền ở Việt Nam.

Điều 7. Cam kết của chủ thẻ

1. Chủ thẻ xác nhận các thông tin trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp.
2. Chủ thẻ đồng ý NH được quyền thay đổi Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ VietinBank (Biểu phí thẻ ghi nợ), phương thức thu phí trong từng thời kỳ và NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin. Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.
3. Chủ thẻ đồng ý lựa chọn và tuân thủ các hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ theo quy định của NH. Hạn mức rút tiền bằng ngoại tệ ở nước ngoài thực hiện theo quy định của NHNN từng thời kỳ.
4. Chủ thẻ đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của NH bằng hình thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại theo quy định của NH.
5. Các giao dịch thẻ có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố truyền, điện, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn hoặc gian lận và các rủi ro khác... Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. Trừ trường hợp NH có lỗi, Chủ thẻ chấp nhận thực hiện các giao dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho NH về mọi rủi ro phát sinh.

6. Chủ thẻ có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch, đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ, kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến NH. NH không có trách nhiệm đối với các thông tin đã được NH xử lý khỏi hệ thống.
7. Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận trên hệ thống của NH được coi là có giá trị ràng buộc đối với Chủ thẻ sau khi NH kiểm tra tính xác thực của lệnh giao dịch bằng việc kiểm tra đúng chữ ký điện tử hoặc các yếu tố định danh khác. Các tài liệu, chứng từ dữ liệu liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa NH và Chủ thẻ các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của NH sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Chủ thẻ với NH có giá trị pháp lý.

Điều 8. Tiết lộ thông tin

NH cam kết bảo mật bất kỳ thông tin nào (thông tin liên quan tới Giấy đề nghị này, các thông tin về tất cả các giao dịch của Chủ thẻ) được cung cấp bởi Chủ thẻ hoặc nhân danh Chủ thẻ, trừ trường hợp: (i) thông tin được công bố công khai mà không phải là hậu quả của việc NH vi phạm điểm này; (ii) liên quan đến bất kỳ thủ tục tố tụng trọng tài hoặc thủ tục pháp lý nào; (iii) nếu được yêu cầu theo quy định pháp luật có liên quan; (iv) cung cấp cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (v) cung cấp cho các cơ quan kiểm toán thực hiện kiểm toán NH; (vi) cho các chuyên gia tư vấn, cố vấn của NH; (vii) cung cấp cho các Tổ chức/Cá nhân tiến hành thẩm định và cung cấp sản phẩm, dịch vụ, vốn cho NH với điều kiện các tổ chức/cá nhân đó đã thoả thuận bảo mật thông tin với NH và các trường hợp quy định tại điều khoản và điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân của NH trong từng thời kỳ.

Điều 9. Các điều khoản sửa đổi, bổ sung

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

Điều 10. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

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

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Hợp đồng này.
2. Bản Hợp đồng này cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi chấm dứt việc sử dụng thẻ (do hết hạn hiệu lực của thẻ mà Chủ thẻ không tiếp tục gia hạn hoặc theo yêu cầu của NH/Chủ thẻ/cơ quan có thẩm quyền) hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với NH theo quy định của Hợp đồng đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau.
3. Chủ thẻ và NH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Hợp đồng này, các quy định khác của NH, các TCTQT cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam./.