

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



(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân)

TERMS AND CONDITIONS FOR THE ISSUANCE AND USE OF DEBIT CARDS (For personal customers)

Điều 1. Giải thích từ ngữ/ Definitions

1. **"Ngân hàng"** (NH): là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (VietinBank)/ the Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (VietinBank)..
2. **"Tổ chức thẻ Quốc tế"** (TCTQT): là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với NH, các tổ chức phát hành thẻ (TCPHT), tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT), tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã của TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế / An organization established and operating abroad in accordance with foreign laws, having an agreement with the Bank, card issuers, card payment organizations, switching organizations card and/or other related parties to cooperate on banking card operations for cards with codes issued by international credit institutions or cards with codes of other countries, in accordance with the provisions of Vietnamese law and international commitment.
3. **"Ngân hàng Nhà nước"** (NHNN): là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam/ the State Bank of Vietnam.
4. **"Internet"**: là hệ thống thông tin toàn cầu sử dụng giao thức Internet và tài nguyên Internet để cung cấp dịch vụ và ứng dụng khác nhau cho người sử dụng dịch vụ viễn thông /Global information system that uses Internet protocols and Internet resources to provide various services and applications to users of telecommunications services
5. **"Website/Trang thông tin điện tử chính thức của NH"**/ Bank's official website: là trang web của NH theo đường dẫn sau www.vietinbank.vn.
6. **"Thẻ ghi nợ"**/ Debit card: 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/ The card allows the cardholder to make card transactions within the allowed balance on the payment account opened at VietinBank connected to the card.
7. **"Thẻ"**/Card: 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/VietinBank debit card is issued by the Bank to the cardholder to perform card transactions inside and outside the territory of the Socialist Republic of Vietnam, including the primary card and supplementary card(s) (if any) according to the "Agreement for the issue and use of Debit Card". Domestic debit cards are branded cards of Vietnam National Payment Joint Stock Company (NAPAS), international debit cards are branded cards of international corporations.
8. **"Thẻ vật lý"**/Physical card: 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/ card has a physical form, usually made of plastic material, with a magnetic stripe or an electronic chip to store card data.
9. **"Thẻ phi vật lý"**/ Non-physical card: là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ theo quy định từng thời kỳ của NH, được tổ chức phát hành thẻ phát hành cho chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng

trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý khi chủ thẻ có yêu cầu/the card does not exist in physical form, exists in electronic form and contains information on the card according to the regulations of the Bank from time to time, and is issued by the card issuer to the cardholder for transactions on the internet environment, electronic application on mobile devices; excluding cases of physical cards with functional registration for transactions on the internet environment, electronic application on mobile devices. A non-physical card can be printed out by the card issuer upon request by the cardholder.

10. **"Chủ thẻ"**/Cardholder: là cá nhân được NH phát hành thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ/ individuals whose cards are issued by the Bank for use, including primary cardholders and supplementary cardholders
11. **"Chủ thẻ chính"**/ Primary Cardholder: 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/ The individual who signs the Card Issuance and Use Contract or the Application cum Contract for Opening and Using Payment Accounts and Banking Services (including card issuance and usage) with the Bank and has obligation to perform agreements with the Bank. Only the primary cardholder can request a supplementary card.
12. **"Chủ thẻ phụ"**/ Supplementary cardholder: 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. /The individual is authorized by the primary cardholder to use the card and the primary cardholder commits in writing to perform all arising obligations related to the use of the supplementary card under the Card Issuance and Use Contract.
13. **"Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ"**/ Debit Card Issuance and Use Contract (Hợp đồng/ Contract): 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) / Contract for issuance and use of VietinBank debit card for individual customers, including Application cum contract for card issuance and use, Terms and conditions for issuance and use of individual debit card, requests for additional card issuance/reissuance of cards/sub-card issuance, requests to change card information/services during card use and other amendments and supplements (if any).
14. **"Tài khoản"**/ Account: là tài khoản thanh toán (tài khoản VND 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/ The payment account (VND account or foreign currency account) of the primary cardholder opened at the Bank and authorized by the Bank to issue the Card in accordance with this "Agreement on Issuance and Use of VietinBank Debit Card" or Request cum Contract for opening and using payment account and banking services (including

card issuance and use), use for Card Transactions of Cardholder.

15. **"Số dư được phép sử dụng"** / *Balance allowed to use*: 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 / *The amount the Cardholder can use to spend and make payments from his/her Account. The allowed balance is equal to the balance on the Account remaining after deducting: (i) the minimum balance on the Account as prescribed by the Bank and (ii) the blockade/temporary lock on account.*
16. **"Tổ chức thanh toán thẻ"** (TCTTT) / *Card payment organization*: 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 / *Credit institutions, foreign bank branches may accept card payments according to regulations of the State Bank of Vietnam.*
17. **"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 ký kết với các tổ chức thanh toán thẻ / *Organizations and individuals accepting payment for goods and services by card according to card payment contracts signed with Card payment organizations.*
18. **"Điểm ứng tiền mặt"** *Cash advance point* (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 / *Units, correspondent banks, financial institutions, and ATMs where cardholders can use their cards to get cash advances.*
19. **"Máy giao dịch tự động"** (ATM - Automated Teller Machine): là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, hàng hóa dịch vụ, vắn tin Tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác / *Devices that cardholders can use to perform transactions such as: depositing, depositing, withdrawing cash, transferring money, paying bills for goods and services, account inquiry, PIN change, information lookup card or other transactions..*
20. **"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 / *Cryptographic code issued by the Bank to each Cardholder for the first time and then changed by the Cardholder according to the defined process for use in card transactions. Cardholder is responsible for security and use for some types of card transactions to authenticate the Cardholder in accordance with the Bank's regulations.*
21. **"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 / *The code is valid for one-time use and is valid for a certain period of time to authenticate online transactions via the internet, transactions via mobile applications or electronic channels provided by the Bank. OTP is sent via SMS/iPay, email or other channels deployed by the Bank from time to time..*
22. **"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 / *the security number printed on the card and used to make online payment transactions over the internet*
23. **"Giao dịch thẻ"** / *Card transaction* ": 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 / *the use of cards to deposit, withdraw cash, transfer money, pay for goods and services and use other services*
24. **"Giao dịch nhanh không cần chữ ký"** / *Fast transaction without signature* ": 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 / *the Cardholder's use of the card to perform payment transactions for goods and services through merchants without having to sign the card transaction documents. This service is only applied at certain types of merchants and when the amount of goods or services is less than a certain value as prescribed by the Bank and/or the State Bank of Vietnam from time to time.*
25. **"Giao dịch thẻ không tiếp xúc"** / *Contactless card transaction*: là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc / *The transaction made by touching a contactless card to a contactless card accepting device or placing a contactless card within close range of a contactless card accepting device.*
26. **"Thẻ giả"** / *Counterfeit card*: là thẻ không do TCPHT phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, Chủ thẻ thật / *The card is not issued by the Bank but contains the information of a genuine card and real cardholder*
27. **"Giao dịch thẻ gian lận, giả"** / *Fraud, forgery card transaction*: là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ / *The transaction using forgery card, unauthorized card or card information.*
28. **Chứng từ giao dịch thẻ** / *Card transaction document*: 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 / *The paper or electronic document automatically printed/exported when performing card payment transaction via card payment accepting device.*
29. **"Hạn mức giao dịch thẻ"** / *Card transaction limit*: 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 / *Card transaction limit: the limit on the amount and the number of transactions / frequency of transactions in a certain period of time.*
30. **"Hạn mức không yêu cầu xác thực Chủ thẻ"** / *Limit without cardholder verification*: 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 / *The maximum limit of each transaction valid allowed to bypass cardholder verification according to the regulation of The International Finance Corporation, State Bank of Vietnam and/or the Bank from time to time.*
31. **"Phương thức nhận thông tin"** / *Method receiving information*: bao gồm thông báo của VietinBank tại website www.vietinbank.vn hoặc số điện thoại đã đăng ký và được cập nhật tại thông tin hồ sơ khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng hoặc bằng một trong các hình thức gửi thư điện tử đến địa chỉ email mà Khách hàng đã đăng ký hoặc thông báo thông qua các kênh ngân hàng điện tử như hệ thống VietinBank Ipay hoặc theo thỏa thuận của VietinBank và khách hàng hoặc hình thức khác theo quy định của VietinBank từng thời kỳ và quy định pháp luật / *Including VietinBank's notice on website www.vietinbank.vn or the phone number registered and updated in customer profile information during the using banking services process or by one of the forms of sending email to the email address registered by customer or notifying via electronic banking channels such as VietinBank Ipay system or as agreed by VietinBank and customer or in other forms according to VietinBank's regulations from time to time.*
32. **"Khóa thẻ (hay Tạm khóa thẻ)"** là việc thẻ bị dừng mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không thực hiện bất kỳ giao dịch nào

bằng thẻ cho đến khi thẻ được mở khóa theo quy định của NH trong từng thời kỳ./ *Card Lock (or Temporary Card Lock)*" is the suspension of all transaction functions of the card, and the cardholder refrains from conducting any transactions using the card until the card is unlocked according to the regulations of the bank within specific periods.

33. "**Hủy hiệu lực thẻ (hay Ngừng sử dụng thẻ)**" là việc thẻ bị chấm dứt mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không được mở lại thẻ bị hủy hiệu lực thẻ (ngừng sử dụng thẻ) để sử dụng/ *Card Deactivation (or Card Usage Suspension)*" is the termination of all transaction functions of the card, and the cardholder is not permitted to reactivate the card that has been deactivated (usage suspended) for further use.
34. "**Chấm dứt sử dụng thẻ**": là việc NH hủy hiệu lực của toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/ *"Termination of Card Usage"* refers to the bank deactivating the entire card issued under this Contract."
35. "**Ngày/date**": là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch/ *Calendar date, month, year*.
36. "**Ngày làm việc/Working day**": 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/ *Any day except Saturday, Sunday, Holiday, Tet and other day-off according to Vietnamese Law's regulation and the day which Banks in Vietnam are allowed or forced to close in accordance with the decision of the competent person/state agency*.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ/ Rights and obligations of Cardholder.

1. Quyền của Chủ thẻ/ Rights of Cardholder

- 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 / *Use card for paying goods and services at merchants, on Internet/Mobile and/or perform withdraw cash transactions, transfers, bill payments and/or other transactions according to bank's regulations at ATMs or Cash advance points and/or other transaction channels according to bank's regulations including cases of purchasing goods, services abroad*.
- b. Sử dụng thẻ trên Tài khoản theo đăng ký của Chủ thẻ / *Use card on the Account as registered by cardholder*.
- 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 / *Be entitled to benefit promotions programs exclusively for Cardholder according to the Bank's regulations from time to time*.
- 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/ *Complain about errors (if any) for transactions arising on the card in accordance with Bank's instruction. The Primary cardholder has the right to complain about transactions on his/her card and the supplementary cardholder(s) has/have the right to complain about transactions on his/her/their card. Cardholder must bear complaint fee (if the complain is false) according to bank's regulations and/or International financial cooperation. The time for cardholder to perform the right to request a complaint investigation does not exceed 60 days from the date of transaction. If after the limited time, Bank does not receive*

any complain, it will be considered that Cardholder agrees all of card transactions and incurred fees.

- e. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ bao gồm như khóa thẻ/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/ *The primary cardholder has the right to request the bank to perform transactions related to the card, including card locking/unlocking, changing PIN, changing card class, reissuing card, investigating complaints and other requests according to regulations. bank's decisions from time to time. Requirements related to card issuance and use by primary cardholders and supplementary cardholders according to bank regulations. Each cardholder can issue and use 01 (one) primary card corresponding to each product line at a time. Supplementary cardholders can use cards of a different type than the primary cardholder. Chịu trách nhiệm chủ động đăng ký dịch vụ thông báo biến động số dư khi phát hành thẻ*
- 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) / *A primary cardholder is not concurrently a supplementary cardholder and is issued to a maximum of 03 (three) supplementary cardholders or a different number of supplementary cards depending on the Banks's regulations (except in the case of organizational cards).*
- 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 (các) 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 / *The primary cardholder has the full right to unilaterally terminate card use by sending written notice to Bank or other forms according to Bank's regulations. The fact that bank receives notice from the primary cardholder in writing or other forms according to bank's regulations from time to time in this case is evidence of of the termination card usage the primary cardholder and supplementary cards, regardless of whether the Bank has revoked and/or blocked the card(s) or not. However, in all cases, this termination does not eliminate or change any outstanding payment obligations, or improper/incomplete performance of the Cardholder towards the Bank. The Bank is completely exempted from responsibility for risks arising related to the unilateral termination of card use according to the notice of the primary cardholder. If the primary cardholder officially terminate card usage, the supplementary cardholder(s) automatically terminate card usage. The primary cardholder has the right to request in writing for the Bank to terminate card usage of the supplementary cardholder(s) without the consent of the supplementary cardholder(s). When unilaterally terminating*

the Contract, the Cardholder must go to the Bank to carry out procedures to terminate the Contract, fill out all information in the Request to terminate card usage, hand over the card to the Bank, and pay outstanding debts. according to regulations of the Bank from time to time.

- 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 / Request to provide Account balance, provide transaction history and other necessary information related to the card and card transactions in accordance with the provisions of law..

- 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 / Other rights according to the bank's regulations from time to time with notice according to Methods receiving information and the the regulations of The Card Organization and Law.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ / Obligations of Cardholder

- 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. / The primary cardholder is obliged to open an account at the bank before issuing card; maintain the minimum balance required for each type of card on the Account according to bank's regulations from time to time, inform according to the methods receiving information and comply with agreements, conditions regarding opening and using payment account as well as the regulations of law about opening and using payment account
- 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 / Provide fully and accurately necessary information, including the information related to authentication procedures via customer's biometric data as request of bank and other authorized organizations, individual according to Law's regulations when issuing card and during using card and take responsibility for the truthfulness of provided informations. Immediately inform the Bank of the informations registered with bank.
- 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. / Cardholder may only use the card to pay for goods, services, transfer transactions, deposit, withdraw cash legally according to the regulations of Vietnam
- 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. / Take responsibility for directly receiving card/information and PIN or authorizing another person to receive card/information and PIN at the bank and/or via appropriate electronic means (Apply to non-physic card); confirm with bank the receipt of the card/information card and PIN according to regulation, including direct signing method or confirming by telephone with the bank and/or confirming verification operations/using card information via electronic means.
- 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 cuốn PIN và gửi về NH khi nhận được thẻ/PIN. / The authorization letter is made in writing according to the Bank's regulations. In case of authorizing a representative to receive the card/PIN, the Cardholder must bear all risks that may arise, except in cases due to the Bank's fault. The cardholder is requested to request the Bank to send the card and PIN by post and must bear all risks that may arise unless the Bank is at fault and must confirm the PIN stub and send it to the Bank upon receiving the card/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). days from card issuance date. After this period, the card may be canceled and the Cardholder will not be refunded the fees paid (if any).
- g. Phải đổi PIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được PIN./ Must change PIN within 30 days from PIN receiving date.
- h. Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật./ Do not implement prohibited acts according to the law's regulations.
- i. Thẻ là tài sản của NH. Chủ thẻ phải sử dụng đúng thẻ được phát hành và đúng mục đích theo quy định của NH, Tổ chức thẻ, pháp luật; bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN trong quá trình sử dụng thẻ; thực hiện thông báo và phối hợp với NH để xử lý ngay khi xảy ra các trường hợp mất thẻ, lộ thông tin thẻ hoặc có yêu cầu tra soát khiếu nại; chịu trách nhiệm về các thiệt hại nếu Chủ thẻ không thực hiện đúng các nội dung tại Hợp đồng này/ Card is Bank's property. Cardholder must use correct issued card and for the right purpose according to regulations of the bank, card organization and law; preserve the card, secure the PIN, other Cardholder confirmation codes, card information, transaction information, do not reveal card information (front, back)/PIN during card use; Notify and coordinate with bank to handle cases of card loss, disclosure of card information or request for complaint investigation; shall be responsible for damages if the Cardholder does not comply with the contents of this Contract
- 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 thẻ/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 đóng/ 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./ Take responsibility for checking and paying all fees related to card transactions as well as other fees according to the bank's fee schedule and publicly announced according to the Methods of receiving information. During the temporary card lock period, the Cardholder must pay the card usage fee in full and on time to the Bank according to regulations. Card usage fees are calculated from the time of card activation with a monthly or yearly cycle (depending on the Bank's regulations in each period), collected at the beginning of the period and are non-refundable if the card is closed/temporarily locked or out of date. The cardholder agrees that the Bank has the full right to change and decide the fee collection cycle, time of fee collection or fee collection method.
- k. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với Take responsibility for payment with:
 - (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/ All transactions with signature/non-signature/ signature inconsistent with registered signature and/or using PIN and;
 - (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/ Other transactions if the Bank

can provide evidence that the Cardholder's card has performed the transaction without a signature.

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/tạm ngừng giao dịch / *In case the card has its PIN/card information exposed or is lost/stolen, the Cardholder must be responsible for paying all transactions that occurred before the bank locked one, several or all cards issued under this Contract/temporarily suspends transactions.*

- 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/ *The Cardholder must be responsible for paying amounts arising from exchange rate differences for transactions performed by the Cardholder.*
- m. Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công mà được hệ thống NH ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, số Tài khoản, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác. / *It is not possible to cancel or change any successfully completed card transaction that is recorded by the banking system with full information about the card number, Account number, transaction code along with other operational details*
- 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./ *Take full responsibility and risks (if arising) related to transactions made via Internet/Mobile with the Cardholder's card. The Cardholder will be responsible for any consequences or damage or loss due to errors or abuse or fraud due to the Cardholder's fault arising from or related to the use of the card to make transactions. Withdraw money at an ATM, including if the Cardholder does not receive or does not receive all the money paid by the ATM.*
- 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. / *Take responsibility for the quality of goods and services and disputes arising related to purchases of goods and services paid for by the Cardholder's card. Responsible for resolving disputes with Merchants on issues related to goods and services provided by Merchants when making card payments.*
- 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./ *If the Cardholder uses the card to reserve services but does not use that service and does not notify the service cancellation within the time limit specified by the Merchant, the Cardholder must still pay part or all of the service value, related taxes and fees according to the regulations of each merchant.*
- 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)./ *Store and provide evidence of cancellation of recurring payment service in case the Cardholder stops using the card to spend via Internet/Mobile with periodic transactions (monthly, quarterly)*
- 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 thẻ, mở lại thẻ sau khi đã khóa, Chủ thẻ hoàn toàn chịu các thiệt hại phát sinh sau thời điểm thông báo

cho NH./ *When the card is stolen, lost, exposed, abused..., first of all, the Cardholder must immediately notify the Bank through the 24/7 switchboard system or the Bank's transaction points or other information communication channels from time to time and must follow the instructions of the Bank. In case the Cardholder does not follow the Bank's instructions such as not agreeing to lock the card or re-open the card after locking it, the Cardholder is fully responsible for any damages arising after notifying the Bank.*

- s. Không sử dụng lại thẻ đã hết hạn, thẻ đã thông báo mất, thất lạc./ *Do not reuse an expired card or a card that has been reported lost or misplaced.*
- t. Hoàn trả thẻ lại cho NH khi/ *Return card to the Bank when:*
 - (i) Tìm lại được Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc trước đó/ *Find the Card that was previously reported stolen or lost;*
 - (ii) Thẻ hết hạn sử dụng/ *Card has expired;*
 - (iii) Chấm dứt sử dụng Thẻ/ *Termination of Card use;*
 - (iv) Các trường hợp khác theo yêu cầu của NH/ *Other cases as requested by the Bank.*
- 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. / *Commitment not to conduct transactions contrary to the current laws of the Socialist Republic of Vietnam and/or the host country.*
- 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 nhầm 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 nhầm lẫn khác do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin,... mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp./ *Be responsible for repaying at the request of the Bank by agreeing to let the Bank proactively debit the Cardholder's Account for the amount related to the card transaction that the cardholder withdraws or successfully transacts but is not debited, transactions erroneously credited to the Cardholder's Account, transactions to check complaints at ATMs and merchants that have been advanced to the Cardholder and other erroneous transactions due to errors in processing, system problems, communication system,... that the Cardholder cannot prove legal ownership.*
- 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./ *The primary cardholder is responsible for the card transactions of the supplementary cardholder. Supplementary cardholder under 15 years old is not allowed to make cash withdrawal transactions and can only use the card to make payments in accordance with the primary cardholder's request to the Bank and with approval from the Bank.*
- 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/ *Responsible for directly working with incentive providers/insurance companies designated by the Bank to provide incentives/insurance services to Cardholders to resolve related complaints and claims.*
- 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/ *Responsible for proactively registering for the balance change notification service upon card issuance to promptly manage Cardholders' card transactions. Take full responsibility if you do not immediately notify the Bank when the Cardholder does not use the card but still receives messages about Card transactions.*

- 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 quy tế phát sinh nếu thực hiện tra soát, khiếu nại không đúng quy định./ *In case of detecting errors or suspecting errors in card transactions, the Cardholder must be responsible for notifying the Bank through the Bank's transaction points, the 24/7 Customer Service Center or other contact channels. Receive other information from the Bank within 60 days from the date of transaction. If after that time limit, the Bank does not receive complaints, it will be considered that the Cardholder agrees with all card transactions and incurred fees. The cardholder is responsible for adding a request for investigation and complaint according to the form for complaints on the grounds of non-transaction within 10 working days from the date of notification to the Bank. In case of authorizing a representative to request investigation or complaint, the Cardholder shall comply with the provisions of law on authorization. The handling of inspection results and complaints is carried out according to the content specified in Point f, Clause 2, Article 3 of this Contract. The cardholder is fully responsible for any actual damages arising if the investigation or complaint is not carried out in accordance with regulations*
- 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./ *In case the primary cardholder dies/is declared dead, missing or incapacitated, payment to the bank will be made in accordance with the law.*
- 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./ *Must use the OTP authentication code or authentication method required by the Bank when making some online card payment transactions via the internet, when registering card linkage and making payments on mobile applications, ensure not to disclose OTP to anyone and take full responsibility for transactions made by receiving OTP registered by the Cardholder;*
- 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./ *Responsible for immediately notifying the Bank about card transactions that the cardholder does not perform and cooperating with the Bank in the process of investigating fraudulent transactions arising in connection with the use of the Card;*
- 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. / *Be responsible for paying costs incurred for goods/services provided by third parties, if the goods/services are not part of the incentive package provided by the Bank.*
- 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. / *Take full responsibility for payment for contactless card transactions that arise against the Cardholder's will if the Cardholder fails*

to implement or implements incorrectly and/or inadequately the protective measures instructed by the Bank.

- 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. / *The primary cardholder and all supplementary cardholders are jointly responsible for their obligations under the provisions of this Contract. Any notice to any one Cardholder shall be deemed to be notice to all Cardholders.*
- 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./ *Agree to allow the Bank to provide competent authorities with information about the card, transactions and other information of the Cardholder to serve investigation, complaints, handling, resolve disputes over card transactions or serve other investigations in accordance with the law without notifying the Cardholder. Agree that the Bank has the right to notify the competent state agency in case of suspicion or signs of suspicion related to crime, money laundering, law violations,... without having to notify the Card holder*
- 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/ *Other obligations according to bank's regulations from time to time with notice according to methods receiving information and the regulation of Card Organization and Law.*

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của NH/ Rights and Obligations of the Bank

1. Quyền của NH/ Rights of the Bank

- a. Miễn trách nhiệm trong các trường hợp/ *Exemption from liability in cases:*
- (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;/ *Processing system, communication system, etc. or for any reason beyond control of the Bank;*
 - (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;/ *The card is misused for cash withdrawal, payment of goods and services, and/or other transactions in the event of a lost, compromised information/PIN, or misplaced card, which the Cardholder has not yet reported to the Bank;*
 - (iii) Rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet/Mobile bằng thẻ của Chủ thẻ;/ *The risks related to the payment purchase of goods or services via internet/mobile by the cardholder;*
 - (iv) Tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ do bên thứ ba cung cấp;/ *Disputes related to promotional services for the Cardholder provided by third parties;*
 - (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;/ *Non-contact card transactions arising from the Cardholder's failure to perform or correctly and completely perform the security measures as instructed by the Bank*
 - (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/ *The Card is not secured or PIN/Card information/secure code/OTP is disclosed due to the faults and/or negligence of the Cardholder or the third party.*

- 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. / *Recourse and debit the card account for any fees, charges, or amounts related to card transactions that the Cardholder withdraws or pays in any form, or transactions that are successfully completed but not debited, mistaken credits to the card account, dispute settlement transactions at ATMs and merchants where temporary credits have been provided to the Cardholder, and other erroneous transactions due to processing errors, system malfunctions, communication system failures, etc., which the Cardholder cannot prove legitimate ownership rights*
- 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. / *To refuse card transactions/refuse card payments in the cases specified in Points a, b and c, Clause 3, Article 5 Terms and conditions of issuance and use of debit cards by this organization.*
- 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. / *Not responsible for delivery, quality of goods and services paid for by card. To be debited from the Cardholder's Account for card payment transactions regardless of whether goods or services are delivered, received or performed or not.*
- 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/ *Use Cardholder information, card information, transactions and other information of the Cardholder for the following purposes:*
 - (i) 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/ *Manage, monitor, consult, support, etc. between the Bank and the Cardholder and/or use for the purpose of promoting and introducing the Bank's products and services to customers.*
 - (ii) 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/ *Share with third parties that cooperate with service providers to improve service quality and Cardholder benefits;*
 - (iii) Tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao dịch thẻ/ *Investigate, complain, handle, resolve disputes regarding to card transactions ;*
 - (iv) 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/ *Investigate money laundering activities or send to competent authorities when there are grounds or suspicions in accordance with the law without notifying the Cardholder;*
 - (v) Xử lý dữ liệu mà Chủ thẻ cung cấp theo quy định pháp luật/ *Handle information provided by Cardholder according to regulation of the law.*
- 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 thẻ/khóa 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/ *To add, modify the expiration date and/or other details of the issued card, or replace the card; request the Cardholder to change the PIN established by the Cardholder; Lock the card/lock all cards issued under this Contract/suspend services/adjust card spending limit without refunding fees (if any) without requiring confirmation/approval of the Cardholder in the following cases:*

- (i) Các trường hợp liên quan/nghi ngờ liên quan đến trục lợi, giả mạo và rủi ro; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của NH và quy định pháp luật hoặc vi phạm các quy định tại Hợp đồng này./ *Related/suspected cases related to profiteering, fraud and risks; Suspect that the transaction is related to criminal elements, money laundering, violating the law or to implement anti-money laundering policies according to the Bank's regulations and legal regulations or violate the provisions of this Contract*
 - (ii) 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; / *There are discrepancies or signs of abnormalities between the Cardholder's identification information and the Cardholder's biometric factors during the process of opening and using the card electronically;*
 - (iii) Nhận được thông báo từ Chủ thẻ;/ *Receive notice from the Cardholder;*
 - (iv) 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;/ *The cardholder violates debt repayment obligations (including principal, interest, fees and other arising fees) with the bank and/or with any other credit institution;*
 - (v) 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;/ *Cases of temporary suspension of transactions on payment accounts as prescribed in the Terms and Conditions on opening and using payment accounts and according to legal regulations;*
 - (vi) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền/ *At the request of a competent state agency;*
 - (vii) Trong trường hợp phát hiện dấu hiệu giả mạo trong quá trình eKYC/KYC. / *In case signs of fraud are detected during the eKYC/KYC process.*
 - (viii) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ/ *Other cases according to the provisions of law, card organization and regulations of the Bank from each period*
- 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. / *Seize the card, invalidate the card at any time in certain cases (fake card; illegally used card; serving the investigation and handling of crimes according to the law; or the card user cannot prove that he or she is the Cardholder; or The cardholder does not comply with the regulations of the bank and/or international organization; other cases as prescribed by law) by notifying this revocation to the Cardholder or through the Card payment organization/Merchant. In this case, the Bank is exempted from responsibility for any harm*

to the Cardholder's honor and reputation in requesting to revoke the card.

- 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) / *Cancel the card in case the Cardholder does not receive the card after 45 days from issuance and the Cardholder will not receive a refund fee (if the Bank has collected fee).*
- 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. / *In case the primary cardholder requests to close the Account in writing sent to the Bank, and the Account requested to be closed is the primary cardholder's account, the Bank will automatically close the card including the primary card and supplementary card(s)) connects directly to that account.*
- j. Thời hạn hiệu lực của thẻ sẽ do NH quy định tại từng thời điểm/ *The validity period of the card will be determined by the Bank from each period.*
- 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./ *Be exempted from liability in case the card is not secured or information/PIN is exposed due to error and/or negligence of the Cardholder or a third party*
- 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. / *Be exempted from responsibility for risks related to payment for goods and services purchased via Internet/Mobile using the Cardholder's card*
- 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./ *For international debit cards, the Cardholder has the right to refuse complaints for all card transactions with a conversion value of less than 25 USD or or equivalent at merchants in the form of tourism and entertainment according to regulations of the International Organization (hotels, airlines, travel companies, transportation, restaurants...), quick payment transactions (Visa easy payment, MasterCard Quick payment services), transactions with a value of less than 10 USD or equivalent at other merchants. . The bank will only accept and process Cardholder complaints if they provide a valid reason for not conducting transactions within the maximum transaction limits set by each card association*
- 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./ *Require the Cardholder to provide information and documents related to card transactions to verify the accuracy and legality of these transactions. For Cardholder refund transactions, the Bank has the right to withhold the credit until the accuracy of the transaction is verified.*
- o. Từ chối cấp phép các giao dịch thẻ không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT, Tổ chức chuyên mạch thẻ, NH, hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH/ *Decline to authorize the Card transactions, process illegal requests relating to Card issuance and usage as*

stipulated by the Laws, the Bank, the SBV, International Card Scheme or any case beyond the Bank control

- 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./ *Recording all communications between the Cardholder and the bank, including phone conversations and any verbal exchanges, when the Cardholder calls the bank to request dispute settlement*
- 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./ *For incentive programs for Cardholders provided by third parties, the Bank is exempt from any disputes related to these incentive services.*
- r. Phát hành lại, thay thế thẻ trong một trong các trường hợp sau/ *Reissue or replace the card in one of the following cases:*
 - (i) Thẻ nghi ngờ gian lận, giả mạo do hệ thống thẻ NH phát hiện / *Suspected fraudulent or counterfeit cards detected by the bank card system.*
 - (ii) 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/ *The card does not meet the basic standards for domestic chip cards according to the regulations of the State Bank of Vietnam and the Law;*
 - (iii) Theo đề nghị của Chủ thẻ./ *The cardholder's requirment.*
 - (iv) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, quy định của NH trong từng thời kỳ./ *Other cases stipulated by the Bank and Laws of Vietnam in each period..*
- s. Khóa thẻ, một số hoặc toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này/tạm ngừng giao dịch thẻ mà không cần sự xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ trong các trường hợp quy định tại điểm f khoản 1 Điều 3 Hợp đồng này và các trường hợp sau/ *Lock the card, some or lock all cards issued under this Contract/temporarily suspend card transactions without confirmation/approval of the Cardholder in the cases specified in Point f, Clause 1, Article 3 of this Contract and other provisions. the following case :*
 - (i) Nhận được thông báo thẻ bị nghi ngờ lộ dữ liệu từ tổ chức thẻ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức chuyên 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/ *Receiving a notification of suspected data leakage of the card from the card organization, competent state agencies, switching organizations, and other relevant units, or the bank proactively detecting signs of card data leakage; system being compromised;*
 - (ii) 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;/ *The bank performs system upgrades and maintenance, or the system experiences errors due to unforeseeable reasons beyond the bank's control;*
 - (iii) 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/ *When the bank suspects the cardholder is in violation of legal regulations, the terms of the contract signed with the bank, or in cases of suspicion related to fraudulent, counterfeit, or exploitative activities.;*
- t. Đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ trong các trường hợp sau:/ *Unilaterally terminate the Card usage in any of the following cases*
 - (i) 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

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/ According to

current regulations, the number of complaint transactions for reasons of not performing transactions of International Visa/Mastercard is 35 transactions.

- toán của NH hoặc vi phạm các quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT trong việc sử dụng thẻ/ *The Cardholder has breached the regulations on the Card usage as stipulated by the Bank or the Laws, the SBV, the International Card Schemes;*
- (ii) NH phát hiện thông tin do Chủ thẻ cung cấp cho NH là không chính xác, không trung thực, sai sự thật/ *The Bank realizes that the documents and information provided by the Cardholder are not true, inaccurate;*
 - (iii) Chủ thẻ không còn đáp ứng điều kiện áp dụng sản phẩm thẻ/ *The cardholder no longer meets the conditions for applying the card product;*
 - (iv) 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/ *Cardholder dies, goes missing, has limited/lost civil act capacity, is prosecuted, detained, detained, or forced to execute a sentence;*
 - (v) 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/ *Assets of the Cardholder/Securing Party are distrained, frozen, detained, or executed; or any event that adversely affects the use of the card;*
 - (vi) 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/ *The card does not meet the basic standards for domestic chip cards according to the regulations of the State Bank of Vietnam and the Law;*
 - (vii) Theo văn bản thông báo đơn phương chấm dứt Hợp đồng của NH/ *According to the Bank's written notice of unilateral termination of the Contract;*
 - (viii) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ/ *Other cases stipulated by the Bank and Laws of Vietnam from each period*
- 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 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/ *Regulations on payment limits, cash withdrawal limits (including cash withdrawal limits abroad), and other limits for card usage for the Cardholder in compliance with current legal regulations. The bank will notify the Cardholder of these limits through the methods receiving information.*
 - v. Không cung cấp chứng từ giao dịch đối với giao dịch không cần chữ ký. / *Do not provide any document for transaction without signature..*
 - w. Cung cấp thông tin dịch vụ, giá trị gia tăng... cho Chủ thẻ thông qua các Phương thức nhận thông tin/ *Provide service information, added value... to Cardholders according to methods receiving information.*
 - 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./ *Provide the competent authorities with information about the card, transactions, and other cardholder information for the purpose of verification, complaints, handling, and resolving card transactions disputes or for other investigative purposes in accordance with the law without notifying the cardholder. They also have the right to report to the competent state authorities in cases of suspicion or when there are signs of criminal activities, money laundering, legal violations, etc., without notifying the cardholder*
 - 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 / *The right to collect various fees and periodic or transactional charges related to the cardholder's card transactions, change the fee schedule for the issuance and use of debit cards (Debit Card Fee Schedule), the fee collection method for each period, and notify the cardholder through various methods receiving information. The time from the notification/update to the application of minimum fee changes is at least 07 days.*
 - 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/ *Other rights as stipulated by the bank periodically with prior notice through various methods receiving information and in accordance with the card organization's regulations and legal requirements.*
- ## 2. Nghĩa vụ của NH/ *Obligations of the Bank*
- 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./ *Compliance with regulations regarding card issuance, payments, ensuring cardholder's rights, and keeping cardholder information, except in cases where there are different legal provisions*
 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/ *Informing the cardholder about the bank's collection of various fees and periodic or transactional charges related to the cardholder's card transactions through various methods receiving information.* Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày/ *The time from the notification/update to the application of minimum fee changes is at least 07 days.*
 - b. Thực hiện việc khoá 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/ *Lock the card immediately after receiving notice from the Cardholder via the hotline of the Bank's 24/7 Customer Service Center or other electronic channels or within 01 (one) hour from the date of receipt. Receive written notice from the Cardholder about the card being lost, stolen or PIN revealed*
 - 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./ *Implementing the card blocking immediately upon receiving notification from the cardholder through the bank's 24/7 Customer Service Center hotline or other electronic channels, or within 01 (one) hour from receiving written notification from the cardholder about the card being lost, stolen, or PIN exposure*
 - 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. / *For card transactions conducted in foreign currency, the value will be converted to the currency of the card account at the exchange rate determined by the international card organization and/or the bank's exchange rate at the time of the transaction, as updated in the bank's system. The bank will charge a currency conversion fee (as specified by the international card organization and/or the bank) and any transaction fees that the bank must pay to the international*

card organization (if applicable). The bank is completely exempt from any discrepancies that may arise due to refunds of the original transaction by the merchant

- 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/ *The deadline for the bank to respond to cardholder's requests for reconciliation, complaints related to card usage for transactions at ATMs (excluding international transactions) is 05 (five) working days; for other transactions, it is 30 (thirty) working days for domestic debit cards and 60 (sixty) working days for international debit cards from the date the bank receives the cardholder's complaint*

(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./ *The bank will refund the value of valid disputed transactions to the cardholder. In special cases, the bank will provide specific notification to the cardholder.*

(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./ *Within a maximum period of 05 working days from the date of notifying the results of reconciliation or the resolution of the cardholder's complaint, the bank is responsible for compensating the cardholder according to the agreement and the current legal regulations for losses incurred that are not the fault of the cardholder and/or do not fall under the cases of force majeure as stipulated in the Contract.*

(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./ *In cases where the deadline for processing reconciliation or complaints under the agreement in this Contract has expired and the cause or fault has not yet been determined, within the next 15 working days, the bank will negotiate with the cardholder on a resolution plan*

(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./ *In cases where the incident shows signs of a criminal offense, the bank will notify the competent state authorities in accordance with criminal procedural law and report to the State Bank of Vietnam (Payment Department, State Bank of Vietnam branches in provinces and cities). At the same time, the bank will provide written notification to the cardholder about the status of the reconciliation or complaint handling request. The resolution of the results of reconciliation or complaints is the responsibility of the competent state authorities. In cases where the competent state authorities notify that there are no criminal elements in the resolution, within 15 working days from the date of the conclusion of the competent state authority, the bank will negotiate with the*

cardholder on a resolution plan for the reconciliation or complaint

(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./ *In cases where the bank, the cardholder, and related parties cannot reach an agreement and/or do not agree with the reconciliation or complaint resolution process, dispute resolution will be carried out in accordance with the provisions of the law.*

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. / *Responsible for Card locking after receiving notification of the Cardholder for the lost/stolen Card/ suspicion of disclosed/ misused Card information/PIN and shall notify the Cardholder upon completion.*

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. / *Refuse card payment in the cases specified in Points d, e, f and g Clause 3 Article 5 Terms and conditions of issuance and use of debit cards by this organization*

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) / *Refund the unused amount on the card in the following cases: (i) The account is credited and the cardholder has paid the entire outstanding balance to the Bank; (ii) the cardholder is refunded the amount of the successful complaint and the cardholder has paid the entire outstanding debt or the remaining amount after deducting all of the cardholder's outstanding debt with the bank; (iii) other cases (if any);*

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. / *Ensuring the cardholder's rights under the contract, safeguarding and securing the cardholder's information and card account, except in cases where there are different provisions*

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/ *Other obligations as stipulated by the bank periodically with prior notice through various methods receiving information.*

Điều 4. Quy định về phí/ Fee regulations

Đề 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/ *To refer to the fee schedule (types of fees, fees applicable to each type of card and card service/Account), fee collection methods according to regulations of the Bank, visit the website at: www.vietinbank.vn /card or information at ATMs, transaction offices, bank branches nationwide or notified according to the methods receiving information.*

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/ / Replacement, extension or termination of using card, the cases of payment refusal during card use

1. Khi bị mất, thất lạc hoặc muốn đổi thẻ, Chủ thẻ có thể yêu cầu NH phát hành thẻ mới thay thế và phải trả phí thay thẻ hoặc phát hành lại thẻ / *When losing, misplacing or wanting to change card, cardholder can request bank to issue a new replacement card and have to pay replacing card fee or re-issuing card*

2. Thẻ bị hủy hiệu lực (hay ngừng sử dụng) thẻ trong các trường hợp/ *The card is invalidated (or stopped using the card) in the following cases:*
 - a. Chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ/ *Terminate contract of Issuance and Use;*
 - 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/ *The card is suspected of revealing data. Suspected cases related to fraud, risk and counterfeiting;*
 - c. Theo đề nghị của Chủ thẻ/ *At the request of the Cardholder;*
 - d. Theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quy định của Pháp luật/ *At the request of competent state agencies and provisions of law;*
 - e. Chủ thẻ thuộc danh sách khách hàng đen của NH/ *The cardholder is on the bank's black customer list;*
 - f. Chủ thẻ bị tạm giữ theo quy định của pháp luật để phục vụ điều tra/ *The cardholder is temporarily detained according to the provisions of law to serve the investigation;*
 - 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./ *Close the Account upon the cardholder's written request or meet the conditions for the Bank to close the Account according to the agreement on opening and using a payment account at the Bank*
 - h. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ/ *Other cases according to the provisions of law, card organization and regulations of the Bank from each period*
3. Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau/ *Card payment is refused in the following cases:*
 - 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/ *The remaining Account balance or overdraft limit (if any) is not enough to cover the payment transaction;*
 - 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/ *The cardholder violates the Bank's regulations in the agreements between the cardholder and the Bank, according to which the card is refused payment..*
 - 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/ *The bank can refuse card payment when there is doubt about the cardholder's honesty and transaction purpose according to the law on prevention and combat of money laundering.*
 - d. Sử dụng thẻ để thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật/ *Using the card to perform prohibited acts according to the law;*
 - e. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất/ *The card has been reported lost by the Cardholder;*
 - f. Thẻ hết hạn sử dụng/ *Card expired;*
 - g. Thẻ bị khóa/ *Card is locked.*
 - h. Thẻ bị liệt kê trong danh sách thẻ đen/ *The card is listed in the black card list;*
 - i. Thẻ chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép dịch vụ liên quan/ *The card has not been registered or has not been licensed for related services;*
 - j. Tài khoản thanh toán bị chuyển trạng thái ngủ/ *The payment account is put into sleep status;*
 - k. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, tổ chức thẻ và quy định của NH trong từng thời kỳ/ *Other cases according to the provisions of law, card organization and regulations of the Bank from each period*
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/ *When terminating card usage at the request of the Cardholder or the*

Bank, the entire remaining balance on the Account will be returned to the Primary Cardholder and the Primary Cardholder is responsible for paying all payables arising (if any). At the same time, the Cardholder must stop using the card to pay for purchases of goods and services, including transactions via the internet, phone or mail.... If the Cardholder has stopped using card but continues to use the card to pay for goods and services, the Cardholder is still responsible for paying in full for the above transactions

Điều 6. Sự kiện bất khả kháng/ Force majeure events

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/ *Force majeure events are events that occur objectively that are unpredictable and cannot be overcome despite the application of all necessary measures that allow.*
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/ *Circumstances considered to be force majeure events include, but are not limited to: earthquakes, floods, droughts, fires, explosions, epidemics, disasters, natural disasters, wars, terrorism, strikes, sabotages, bankruptcy,... or events that cannot be foreseen and that there is no obligation to foresee, leading to the inability to continue performance or may seriously affect the validity of the Contract..*
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/ *When a force majeure event occurs for one party, within seven (07) days that party is responsible for notifying the other party in writing and within thirty (30) days must send a document to the other party describing in detail the cause of the event and the impact of the event on the performance of Contract obligations. Immediately after the force majeure event ends, the parties are responsible for actively overcoming the consequences (if any) and continuing to perform the Contract..*
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/ *If there is a force majeure event lasting more than one (01) month, the parties will consider and decide reasonably on the content of the terms in the Contract. In case the parties cannot agree on an implementation plan, the parties agree to resolve the dispute at the competent People's Court in Vietnam.*

Điều 7. Cam kết của chủ thẻ/ Cardholder's commitment

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. / *The cardholder confirms that the above information is true and is fully responsible for the information provided*
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. / *The Cardholder agrees that the Bank has the right to change the Fee Schedule for issuance and use of VietinBank*

debit cards (Debit Card Fee Schedule), fee collection methods from time to time and the Bank will notify the Cardholder according to the methods receiving information. The minimum time from notification/update to application of fee changes is 07 days.

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. / The cardholder agrees to select and comply with payment limits, transfer limits, cash withdrawal limits and other limits in using the card according to regulations of the Bank. Withdrawal limits in foreign currencies abroad comply with regulations of the State Bank of Vietnam from period.
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. / Cardholder agrees to receive promotional information about all products, services, and operational programs of the Bank by email, text message or through other channels and agrees to participate in promotional programs according to regulations of the bank.
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. / Card transactions may involve certain risks in terms of security, uninterrupted continuity, transmission problems, electricity, equipment, viruses, technical errors, errors or fraud, and other risks.... The cardholder confirms that he/she has fully assessed and identified the risks that may arise. Except in cases where the Bank is at fault, the Cardholder accepts to perform the transactions and agrees to waive legal liability and compensate the Bank for all risks arising
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. / The cardholder is responsible for being careful in making transactions, ensuring the transaction process is accurate and complete, and carefully checking information and data before sending orders to the bank. NH is not responsible for information that has been processed from the system by the bank
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. / Any transaction order executed and recorded on the Bank's system is considered binding on the Cardholder after the Bank checks the authenticity of the transaction order by checking the correct electronic signature or other identifiers. Documents, data vouchers related to the provision of services and/or transactions between the Bank and the Cardholder, data recorded, confirmed and stored by the Bank's system will be evidence of the transaction. Cardholder's transaction with the bank is legally valid.

Điều 8. Tiết lộ thông tin/ Disclosure

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, cổ đông của NH; (vii) cung cấp cho các Tổ chức/Cá nhân tiến hành thẩm định và cung cấp sản phẩm, dịch vụ, vốn cho NH với điều kiện các tổ chức/cá nhân đó đã thỏa thuận bảo mật thông tin với NH và các trường hợp quy định tại điều khoản và điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân của NH trong từng thời kỳ. / The bank commits to keep any information (information related to this Application, information about all transactions of the Cardholder) provided by the Cardholder or on behalf of the Cardholder confidential, except for the following cases: (i) information is publicly disclosed that is not a consequence of the Bank's violation of this point; (ii) in connection with any arbitration or legal proceeding; (iii) if required under relevant laws; (iv) provide to competent State agencies; (v) provide audit agencies to audit banks; (vi) for consultants and shareholders of the Bank; (vii) provide to Organizations/Individuals to conduct appraisal and provide products, services, and capital to the Bank on the condition that those organizations/individuals have agreed on information security with the Bank and the cases specified in the terms and conditions of personal data protection of the Bank from time to time.

Điều 9. Các điều khoản sửa đổi, bổ sung/ Modified and supplemented terms

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; / Documents/documents arising (including electronic messages/documents on the Bank's electronic channels) during the Cardholder's use of the card are considered and have the same value as the Contract Appendix and are not separate from this Contract;
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. / In case the Cardholder registers and is approved by the Bank to provide other products and services related to the card via the electronic banking system, the Cardholder agrees and commits to be bound and fully comply with the terms and conditions specified in electronic documents include but are not limited to: applications, contracts, agreements, terms and conditions or any other documents or data messages provided by electronic methods

Điều 10. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp / Law governing and resolving disputes

1. Hợp đồng này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam/ This contract is governed by the laws of the Socialist Republic of Vietnam.
2. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra giải quyết tại Tòa án Nhân dân cấp có thẩm quyền ở Việt Nam/ If any dispute arises during the implementation process, the parties will first resolve it together through negotiation and conciliation. In case negotiation or conciliation fails, the parties have the right to bring the dispute to resolution at the competent People's Court in Vietnam.

Điều 11. Điều khoản thi hành/ Terms enforcement

1. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Hợp đồng này/ *The primary cardholder and supplementary cardholder(s) are jointly responsible for implementing this Contract.*
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/ *This Contract and accompanying documents (if any) are valid from the date of signing until termination of card use (due to the expiration of the card's validity, the*

Cardholder does not continue to renew or at the request of the Bank/Cardholder/competent authority) or when all payment obligations of the Cardholder to the Bank according to the provisions of the Contract have been completed, whichever date is later.

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/ *The Cardholder and the Bank confirm that they have read, understood and committed to properly implementing this Contract, other regulations of the Bank, international international organizations as well as current laws of Vietnam./.*