MẪU SỐ 02/01494/2024/QĐ-TTT

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN

PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ VRB

(Áp dụng từ 01/10/2024)

NHẬN THỨC CHUNG

Nội dung của các Điều kiện, Điều khoản dưới đây cùng với Giấy đề nghị phát hành thẻ ghi nợ VRB (sau đây gọi tắt là Giấy Đề nghị) tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa VRB và chủ thẻ (sau đây gọi tắt là Hợp đồng). Tham gia vào Hợp đồng này, bằng chứng là việc ký vào Giấy đề nghị, chủ thẻ và VRB đã ràng buộc bản thân mình vào việc tuân thủ các Điều kiện, Điều khoản chi phối việc phát hành và sử dụng Thẻ.

VRB đồng ý cho Chủ thẻ thực hiện các Giao dịch trong phạm vi hạn mức được cấp cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa hai bên phù hợp với các Điều kiện và điều khoản của Hợp đồng.

Chủ thẻ có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung của các Điều kiện và Điều khoản này trước khi sử dụng Thẻ.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. ATM (Automated Teller Machine) - Máy giao dịch tự động - là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.

2. VRB là Ngân hàng Liên doanh Việt - Nga.

3. Chi nhánh phát hành thẻ (CNPHT) là Chi nhánh VRB thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ.

4. Chủ thẻ là cá nhân được VRB cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

5. Chủ thẻ chính là cá nhân đứng tên đăng ký phát hành thẻ, ký hợp đồng phát hành thẻ và sử dụng thẻ với VRB.

6. Chủ thẻ phụ là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng thẻ giữa chủ thẻ chính và VRB.

7. Điểm ứng tiền mặt (ĐƯTM): là đơn vị mà ở đó chủ thẻ có thể sử dụng đê ứng tiền mặt theo quy định của pháp luật và theo hợp đồng đã ký kết với ngân hàng.

8. Giấy đề nghị phát hành thẻ: là văn bản đăng ký do chủ thẻ điền khai báo thông tin chi tiết về chủ thẻ để yêu cầu để chủ thẻ đề nghị VRB phát hành thẻ, trong đó bao gồm các thông tin chi tiết về chủ thẻ.

9. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với VRB.

10. Hạn mức sử dụng là số tiền tối đa chủ thẻ được phép sử dụng theo quy định của VRB đối với từng loại thẻ và loại giao dịch.

11. Hạn mức thấu chi là số tiền tối đa mà VRB chấp thuận cho khách hàng được thấu chi trong một thời hạn nhất định theo quy định từng thời kỳ của VRB phù hợp với quy định của pháp luật.

12. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ: bao gồm Giấy đề nghị phát hành thẻ ghi nợ VRB, Điều kiện và điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ VRB và các văn bản sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ.

13. Ngân hàng phát hành thẻ là VRB.

14. Ngân hàng thanh toán thẻ là thành viên của Tổ chức thẻ thực hiện nghiệp vụ thanh toán thẻ.

15. PIN (Personal Identification Number) là số mật mã cá nhân để xác thực Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch.

16. Tài khoản thanh toán có tính năng thấu chi là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của khách hàng cá nhân được cài đặt tính năng thấu chi để cấp hạn mức thấu chi. Tài khoản này được mở ngay khi khách hàng có nhu cầu giao dịch với VRB hoặc khi khách hàng có nhu cầu thanh toán lương.

17. Thấu chi là hình thức VRB cho khách hàng được chi số tiền vượt quá số tiền có trên tài khoản thanh toán có tính năng thấu chi của mình mở tại VRB.

18. Thẻ cá nhân là thẻ phát hành cho đối tượng khách hàng cá nhân.

19. Thẻ ghi nợ (Thẻ) là thẻ do VRB phát hành cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại VRB.

20. Tổ chức thẻ (TCT) là Các Hiệp hội, Hội về thẻ và các Công ty kinh doanh liên quan lĩnh vực thẻ trong và ngoài nước mà VRB là thành viên hoặc tham gia hợp tác.

Điều 2. Phạm vi và hạn mức sử dụng thẻ

1. Phạm vi sử dụng thẻ

Thẻ được sử dụng để thanh toán hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, các giao dịch nạp tiền và rút tiền từ ví điện tử và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của VRB tại các ATM và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của VRB, phù hợp với quy định của pháp luật được VRB công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức hoặc các kênh truyền thông phù hợp khác trong từng thời kỳ.

2. Hạn mức sử dụng thẻ

a. Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng quy định, bao gồm: hạn mức rút tiền (trong/ngoài nước), hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức giao dịch trực tuyến và các hạn mức khác do VRB quy định tại các văn bản sản phẩm về thẻ ghi nợ của VRB. Hạn mức sử dụng thẻ được công bố trên website của VRB.

b. Trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi hạn mức giao dịch của thẻ, khách hàng liên hệ với VRB để đề nghị thay đổi theo quy định của VRB từng thời kỳ.

c. Các loại hạn mức thẻ sẽ được VRB quy định trong từng thời kỳ theo từng gói dịch vụ và/hoặc từng hạng thẻ mà khách hàng đăng ký sử dụng.

d. Trường hợp thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thấu chi, việc cấp/sử dụng hạn mức thấu chi, thay đổi hạn mức, phương thức trả nợ, lãi suất áp dụng và các đề nghị khác (nếu có) sẽ tuân thủ theo quy định của VRB về dịch vụ thấu chi trong từng thời kỳ.

e. Trường hợp khách hàng có nhu cầu lấy lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết, sẽ xử lý theo quy định về sử dụng tài khoản và/hoặc tài khoản thấu chi của VRB từng thời kỳ.

Điều 3. Quyền và Trách nhiệm của chủ thẻ

1. Quyền của chủ thẻ

a. Được sử dụng Thẻ ghi nợ để thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ tại ĐVCNT và ứng tiền mặt tại ĐƯTM, ATM trong nội địa hoặc/và trên phạm vi toàn cầu. Riêng đối với chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi, không được sử dụng thẻ để rút tiền mặt, chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VRB và chủ thẻ chính.

b. Uỷ quyền cho VRB giữ hộ thẻ đã phát hành. Trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu VRB:

- Khoá trạng thái thẻ (khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, nghi ngờ giả mạo, bị giả mạo);
- Thay thế, phát hành lại thẻ (do thẻ bị mất cắp, thất lạc, nghi ngờ giả mạo, bị giả mạo, thẻ bị hỏng);
- Cấp lại mã PIN (do quên/ mất PIN);
- Kích hoạt lại trạng thái thẻ;
- Gia hạn thẻ (khi thẻ hết thời hạn sử dụng);
- Sửa đổi thông tin cá nhân;
- Tạm ngừng sử dụng thẻ;
- Chấm dứt sử dụng thẻ;
- Các yêu cầu khác theo thỏa thuận của VRB và Chủ thẻ.

c. Được kiểm tra và khiếu nại về những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng thẻ. Đối với thẻ ghi nợ nội địa, thời hạn gửi khiếu nại lần 01 không quá 60 ngày kể từ ngày giao dịch. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, thời hạn gửi khiếu nại lần 01 không quá 70 ngày kể từ ngày giao dịch.

d. Được nhận sao kê tài khoản liên kết với thẻ (nếu có yêu cầu).

2. Trách nhiệm của chủ thẻ

Ngoài các trách nhiệm khác quy định tại các Điều khoản khác của Điều kiện, Điều khoản này, Khách hàng có các trách nhiệm sau:

a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của VRB khi đề nghị phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ ghi nợ VRB; Thông báo ngay cho VRB bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã cung cấp khi đề nghị phát hành thẻ hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của VRB.

b. Nhận thẻ tại địa chỉ đã đăng ký với VRB khi phát hành thẻ. Trong trường hợp đăng ký nhận thẻ tại Chi nhánh nhưng chủ thẻ không thể đến VRB để nhận thẻ, chủ thẻ có thể uỷ quyền cho người khác đến nhận hộ thẻ. Giấy uỷ quyền nhận thẻ được lập bằng văn bản trực tiếp tại VRB hoặc phải được công chứng chứng thực và thực hiện theo quy định của VRB. Trường hợp đăng ký nhận thẻ tại địa chỉ của chủ thẻ hoặc ủy quyền cho người khác nhận/kích hoạt thẻ/PIN, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi của VRB.

c. Trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm đến nhận thẻ và/hoặc xác nhận để kích hoạt thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ không được kích hoạt sẽ bị hủy và Chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành và/hoặc các phí khác kể từ ngày phát hành thẻ theo quy định của VRB từng thời kỳ.

d. Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật PIN. Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho bất kỳ ai.

e. Ký vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Mỗi lần sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các điểm ứng tiền mặt hay thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký đã đăng ký, trừ những giao dịch thực hiện bằng đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, giao dịch thương mại điện tử có thể không yêu cầu có chữ ký của chủ thẻ và phải được sự chấp thuận của VRB.

f. Trực tiếp đến Chi nhánh của VRB để đề nghị khi muốn kết thúc và/hoặc đăng ký hủy/tiếp tục việc thực hiện các giao dịch qua thư, điện thoại, thương mại điện tử. Chủ thẻ chỉ được thực hiện các giao dịch trên khi đã có sự chấp thuận của VRB và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm phát sinh từ việc thực hiện các giao dịch trên.

g. Chủ thẻ có nghĩa vụ thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho VRB trong trường hợp thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo theo số điện thoại: 1800 6656 hoặc +8424 39429365… hoặc số điện thoại của Tổng đài chăm sóc khách hàng khác của VRB được thông báo từng thời kỳ hoặc bất kỳ Chi nhánh/Phòng giao dịch của VRB gần nhất. Chủ thẻ phải cung cấp các thông tin chính xác theo yêu cầu của VRB để VRB thực hiện việc khoá trạng thái thẻ và trực tiếp đến Chi nhánh của VRB để xác nhận lại/gửi lại xác nhận thông báo mất thẻ bằng văn bản trong 01 ngày làm việc từ khi mất thẻ (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác), đồng thời thanh toán các khoản phí theo quy định của VRB. Thời gian để VRB thực hiện khóa trạng thái thẻ tối đa là 02 giờ kể từ lúc nhận được thông tin về việc thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo từ phía khách hàng hoặc thành viên của TCT. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch bằng thẻ đã được thực hiện trước khi Ngân hàng nhận được thông báo về thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ giả mạo.

h. Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch thẻ đã được hệ thống các Ngân hàng ghi nhận và cung cấp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của thẻ, và các giao dịch khác nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ được thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của chủ thẻ.. Đối với các giao dịch thẻ được thực hiện bởi các loại tiền tệ không phải là VND, VRB sẽ quy đổi giá trị giao dịch sang VND bằng cách tham chiếu đến tỷ giá của tổ chức thẻ (TCT) hoặc tỷ giá của VRB vào ngày quy đổi, và cộng thêm tỷ lệ phần trăm do VRB quy định và bất kỳ (các) phí giao dịch nào mà VRB phải trả cho TCT (nếu có).

i. Không sử dụng thẻ để thanh toán các giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ) với mục đích rút tiền mặt; đồng thời không sử dụng thẻ để trả cho những khoản thanh toán liên quan đến hoạt động trò chơi có thưởng, cờ bạc, cá độ, kinh doanh ngoại hối, chứng khoán, tiền ảo, tiền điện tử… và/hoặc các giao dịch khác bất hợp pháp theo quy định của pháp luật hiện hành.

j. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VRB theo yêu cầu của VRB đối với các khoản mà chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá hạn mức, 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 mà chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để VRB tự động ghi nợ, tạm khóa và trích tiền trên các tài khoản thanh toán/tiền gửi của Chủ thẻ mở tại VRB để thu hồi các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.

k. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với Ngân hàng về việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.

l. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp ATM đã trả tiền, nếu chủ thẻ không nhận tiền sau 30 giây ATM sẽ thu hồi lại.

m. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng thẻ qua Internet.

n. Thông báo cho VRB bằng văn bản trong vòng 05 ngày khi có sự thay đổi thông tin đã cung cấp tại Đề nghị phát hành thẻ. Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có vấn đề phát sinh do sự chậm trễ trong việc cung cấp thông tin trên gây nên. Chủ thẻ có trách nhiệm cập nhật giấy tờ tùy thân trước khi hết hạn và thu thập thông tin sinh trắc học theo thông báo của VRB để đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật. Trường hợp giấy tờ tùy thân hết hạn hoặc không bổ sung sinh trắc học, thẻ sẽ bị khóa tạm thời. Khi chủ thẻ cập nhật giấy tờ tùy thân và/hoặc sinh trắc học, thẻ sẽ được kích hoạt lại vào ngày làm việc tiếp theo; trường hợp cập nhật thông tin tại Chi nhánh của VRB thẻ có thể được cán bộ của VRB kích hoạt lại sau khi thông tin của chủ thẻ được cập nhật.

o. Trong trường hợp gia hạn thẻ, VRB sẽ gửi thư thông báo hoặc bằng các phương thức thông báo phù hợp khác yêu cầu xác nhận gia hạn thẻ đến chủ thẻ. Chủ thẻ phải trả lời xác nhận về việc gia hạn thẻ trong khoảng thời gian theo thông báo của VRB.

p. Chủ thẻ phải trả VRB phí khiếu nại trong trường hợp chủ thẻ khiếu nại không đúng, không chính xác các giao dịch.

q. Tất cả các yêu cầu của chủ thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ phải thực hiện bằng văn bản tại các CNPHT theo quy định của VRB hoặc qua ứng dụng ngân hàng điện tử VRB. Trong từng trường hợp, VRB có thể chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua telex, fax, điện thoại, thư điện tử; và VRB sẽ không phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh cho chủ thể do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của chủ thẻ thông qua telex, fax, thư điện tử hay điện thoại.

r. Sau khi đã được phát hành lại, trường hợp chủ thẻ tìm thấy thẻ bị thất lại, mất cắp, chủ thẻ có trách nhiệm hoàn lại cho VRB và không sử dụng lại thẻ đó.

s. Trong trường hợp khoá trạng thái thẻ, chủ thẻ phải thông báo cho VRB. Trường hợp chủ thẻ đang ở nước ngoài, chủ thẻ có thể thông báo cho thành viên của TCT quốc tế.

t. Chủ thẻ đồng ý rằng các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện yêu cầu (nếu có) bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh hoặc kể từ ngày quyền và nghĩa vụ của chủ thẻ bị vi phạm theo một trong các hình thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (Có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong 7/7 ngày trong tuần) hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của VRB hoặc qua ứng dụng ngân hàng điện tử. Trường hợp khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VRB trong thời hạn 01 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, VRB vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác có liên quan và khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. VRB sẽ từ chối tiếp nhận các yêu cầu tra soát khiếu nại nếu trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch, khách hàng không gửi yêu cầu tra soát cho VRB. VRB cung cấp dịch vụ tra cứu tiến trình, kết quả xử lý khiếu nại thông qua ứng dụng ngân hàng điện tử.

u. Thanh toán số tiền giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của TCT quốc tế khi tranh chấp được đưa ra Trọng tài quốc tế và Trọng tài quốc tế xử Chủ thẻ thua kiện.

v. Chủ thẻ không được thực hiện các hành vi bị cấm như sau:

- Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.

- Thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).

- Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.

- Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.

- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

- Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh).

w. Các trách nhiệm khác theo quy định về việc sử dụng dịch vụ thấu chi của VRB trường hợp thẻ ghi nợ được liên kết với tài khoản thanh toán có tính năng thấu chi.

x. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản này và các quy định có liên quan của Pháp luật. Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng tiền theo hạn mức thẻ ghi nợ không đúng mục đích.

y. Chịu trách nhiệm với các giao dịch phát sinh sau thời điểm kích hoạt thẻ, bao gồm cả hình thức kích hoạt trực tuyến hoặc kích hoạt qua tin nhắn…

z. Chủ thẻ đồng ý với Điều khoản, điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân được đăng tải trên website của VRB (**http://vrbank.com.vn**) và/hoặc các kênh cung cấp dịch vụ và/hoặc các phương thức thông báo khác của ngân hàng.

Điều 4. Quyền và Trách nhiệm của Ngân hàng

1. Quyền của Ngân hàng

a. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của VRB.

b. Được quyền tìm kiếm, thu thập thông tin về chủ thẻ từ các Ngân hàng khác, tổ chức khác.

c. Yêu cầu chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình sử dụng thẻ.

d. Được quyền 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 VRB trong quá trình sử dụng thẻ. Và những trao đổi ghi âm này có thể được VRB hay bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng, bao gồm sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp hoặc thủ tục hành chính nào.

e. Được phép ghi nợ tài khoản chủ thẻ giá trị tất cả các giao dịch thẻ, các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ theo biểu phí được Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ phù hợp với Quy định của Pháp luật.

f. Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Chủ thẻ, mã số khách hàng, sao kê và các giao dịch thẻ theo đúng quy định của Pháp luật; cung cấp các thông tin Giao dịch thẻ của Chủ thẻ qua Tổng đài điện thoại khi người yêu cầu cung cấp thông tin khai báo đúng thông tin chủ thẻ đã đăng ký tại Đề nghị phát hành thẻ ghi nợ; cung cấp các thông tin về chủ thẻ/giao dịch thẻ cho bên thứ ba hoặc cơ quan chức năng nếu phát hiện giao dịch có dấu hiệu nghi ngờ, giả mạo, lừa đảo, vi phạm pháp luật

g. Được quyền khóa Thẻ/tính năng trên thẻ khi nhận được thông báo thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN theo số điện thoại/địa chỉ email đã thỏa thuận tại Điều kiện, Điều khoản về phát hành và sử dụng thẻ và các cuộc điện thoại từ Tổng đài VRB; hoặc Ngân hàng có nghi ngờ Thẻ/thông tin Thẻ đang bị lợi dụng; hoặc khi Ngân hàng nhận được thông báo từ Hiệp hội thẻ, các Tổ chức thẻ trong và ngoài nước nghi ngờ Thẻ/thông tin Thẻ đang bị lợi dụng và/hoặc khi giấy tờ tùy thân của chủ thẻ hết hạn và/hoặc khi chủ thẻ không bổ sung sinh trắc học theo quy định và/hoặc các trường hợp khác theo đánh giá của Ngân hàng để đảm bảo an toàn cho chủ thẻ.

h. Được miễn trách về những thiệt hại hay mất mát do:

- ĐVCNT từ chối chấp nhận thẻ vì bất cứ lý do nào;

- Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của máy ATM và các máy thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ;

- VRB thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo hợp đồng này do có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của VRB hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.

i. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản của chủ thẻ giá trị các giao dịch, phí, lãi cho dù hàng hoá có được giao hoặc được thực hiện hay không.

j. VRB được quyền tạm khóa/khoá/đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ trong những trường hợp sau:

- Chủ thẻ không đến nhận thẻ trong thời hạn quy định của VRB;
- Chủ thẻ đã chi vượt hạn mức thấu chi mà không được VRB cho phép.
- Chủ thẻ vi phạm các quy định về phát hành và sử dụng thẻ của VRB, vi phạm cam kết trong Điều kiện và Điều khoản này hoặc vi phạm các quy định pháp luật;
- VRB phát hiện tài liệu, thông tin do chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
- Chủ thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;
- Chủ thẻ chết, mất tích; bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tuyên bố đã chết/mất tích;
- Chủ thẻ ly hôn hoặc chia tài sản chung vợ chồng trong thời kỳ hôn nhân;
- Tài sản của chủ thẻ bị kê biên, phong tỏa, cầm giữ;
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro;
- Chủ thẻ thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điểm v Khoản 2 Điều 3 Điều kiện và Điều khoản này;
- Các trường hợp khác theo quy định của VRB và pháp luật.

k. Được thu hồi thẻ và/hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho chủ thẻ hoặc thông qua các Tổ chức thanh toán thẻ hoặc ĐVCNT trong các trường hợp chủ thẻ vi phạm quy định của pháp luật, của VRB, của Tổ chức thẻ quốc tế hoặc vi phạm các thỏa thuận trong Điều kiện và Điều khoản này, hoặc các trường hợp nghi ngờ thẻ giả, giả mạo, thẻ sử dụng trái phép, phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp này, VRB được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của chủ thẻ trong việc thu hồi lại Thẻ.

l. Được quyền từ chối thanh toán thẻ và cung cấp các dịch vụ cho chủ thẻ trong các trường hợp sau đây:

- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của NH và Pháp luật;
- Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;
- Thẻ đã hết hạn sử dụng;
- Thẻ bị khóa;
- Giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ hết hạn hoặc Chủ thẻ không thực hiện thu thập sinh trắc học theo quy định của pháp luật.
- Số dư khả dụng trên tài khoản của Chủ thẻ không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp chi tiêu vượt quá hạn mức thẻ;
- Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi (nếu có), lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của VRB hoặc thông báo của VRB từng thời kỳ;

- Chủ thẻ vi phạm các quy định của NH trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với NH quy định tại Điều khoản và Điều kiện này;

- Các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH.

m. Được thực hiện các quyền khác theo quy định về việc sử dụng dịch vụ thấu chi của VRB trường hợp thẻ ghi nợ của khách hàng được liên kết với tài khoản thanh toán có tính năng thấu chi.

n. Có thể chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ nếu chủ thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản đã ký kết với VRB hoặc sử dụng thẻ giả mạo, thẻ bị nghi ngờ giả mạo.

2. Trách nhiệm của VRB

a. Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ ghi nợ của pháp luật Việt Nam và TCT; đảm bảo các quyền lợi của chủ thẻ theo Điều kiện và điều khoản sử dụng thẻ, lưu giữ các thông tin của chủ thẻ, trừ trường hợp có quy định khác.

b. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ theo quy định của pháp luật và chỉ cung cấp các thông tin này trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với Chủ thẻ.

c. Giải quyết hoặc trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ có liên quan đến việc sử dụng và thanh toán thẻ theo quy định của Pháp luật và của các Tổ chức thẻ.

- Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại là trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày VRB nhận được yêu cầu bằng văn bản của khách hàng.

- Trường hợp chủ thẻ khiếu nại đúng, VRB sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng.

- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VRB thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý.

- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VRB 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 Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi 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, VRB thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- Trường hợp TCPHT, 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.

d. Chịu trách nhiệm về các giao dịch liên quan đến thẻ đã được chủ thẻ thông báo về việc mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ giả mạo thẻ sau khi nhận được thông báo bằng văn bản về việc mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo thẻ của khách hàng.

e. Trường hợp khách hàng có nhu cầu lấy lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết, sẽ xử lý theo quy định về sử dụng tài khoản và/hoặc tài khoản thấu chi của VRB từng thời kỳ.

Điều 5. Thẻ chính và thẻ phụ

1. VRB có quyền quy định số lượng thẻ phụ tối đa mà chủ thẻ chính được phát hành tại từng thời điểm, hiện là 03 (ba) thẻ phụ với thẻ ghi nợ nội địa và 02 (hai) thẻ phụ với thẻ ghi nợ quốc tế. Quy định này có thể thay đổi từng thời kỳ và sẽ được VRB thông báo tới khách hàng.

2. Giao dịch của thẻ chính và thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê tài khoản.

3. Chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm thực hiện các điều khoản của hợp đồng này. Việc mất khả năng thực hiện hợp đồng của chủ thẻ chính vì bất kỳ lý do gì và trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm giải trừ nghĩa vụ liên đới của (các) chủ thẻ phụ trong việc thực hiện hợp đồng. Trường hợp Chủ thẻ chính hoặc Chủ thẻ phụ mất khả năng thực hiện Điều kiện, Điều khoản này thì (các) Chủ thẻ còn lại có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ của tất cả các Chủ thẻ đối với VRB.

4. Trường hợp Chủ thẻ bị chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi thì việc thực hiện Điều kiện, Điều khoản này được thực hiện theo quy định của Pháp luật.

5. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu VRB chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ bằng văn bản. Trong trường hợp chủ thẻ chính chấm dứt hợp đồng sử dụng thẻ thì việc sử dụng thẻ phụ cũng đương nhiên chấm dứt. Chủ thẻ phụ không có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ chính cũng như bất cứ yêu cầu nào khác liên quan đến hiệu lực của bản Điều kiện, Điều khoản này.

6. (Các) chủ thẻ phụ đồng ý ủy quyền cho Chủ thẻ chính thay mặt (các) chủ thẻ phụ thông báo cho VRB về việc mất thẻ, phát hành lại thẻ ghi nợ, thay thế thẻ ghi nợ hết hạn, nhận thẻ/PIN và kích hoạt thẻ của Chủ thẻ phụ và các yêu cầu trợ giúp khác (Nếu có).

Điều 6. Lãi và phí

1. Lãi

- Áp dụng theo quy định về tài khoản thanh toán và/hoặc quy định về dịch vụ thấu chi của VRB từng thời kỳ

2. Phí

Khi đăng ký phát hành và sử dụng thẻ, chủ thẻ sẽ chịu các khoản phí như sau:

a) Phí phát hành thẻ (gồm phát hành thẻ nhanh và phát hành thẻ thường; phát hành lần đầu và phát hành lại) thu theo từng thẻ khi chủ thẻ có yêu cầu.

b) Phí thường niên thu hàng năm theo thẻ. VRB thực hiện thu phí sau khi thẻ khách hàng được kích hoạt và/hoặc thực hiện thu vào cuối mỗi năm tài chính và/hoặc theo từng tháng/quý theo quy định VRB từng thời kỳ.

c) Phí gia hạn thẻ thu theo từng thẻ khi chủ thẻ yêu cầu gia hạn thẻ.

d) Phí thông báo thẻ mất cắp/thất lạc thu theo từng thẻ khi chủ thẻ thông báo mất thẻ.

e) Phí khiếu nại khi yêu cầu khiếu nại của chủ thẻ là không chính xác.

f) Phí ứng tiền mặt tại ATM/POS thu tự động từ tài khoản thẻ khi chủ thẻ thực hiện giao dịch.

g) Phí chuyển đổi ngoại tệ thu thu tự động từ tài khoản thẻ khi đồng tiền giao dịch khác VND.

h) Phí thay đổi tài khoản liên kết.

i) Các loại phí khác (nếu có) do VRB quy định theo từng thời kỳ.

Mức phí và các khoản phí áp dụng có thể thay đổi theo từng loại thẻ và từng thời kỳ tuỳ theo quy định của VRB và sẽ được thông báo tới Chủ thẻ trên website của VRB hoặc các phương thức thông báo phù hợp khác tối thiểu trước 07 ngày khi áp dụng thay đổi.

Điều 7. Thỏa thuận về giao dịch thẻ gắn với tài khoản thanh toán ngoại tệ

Với các thẻ gắn với tài khoản thanh toán ngoại tệ (loại tiền tệ khác VNĐ), chủ thẻ chấp thuận thoả thuận giao dịch ngoại tệ như sau:

1. Ngày giao dịch: là ngày khách hàng thực hiện giao dịch bằng thẻ gắn với tài khoản ngoại tệ trên các thiết bị.

2. Giờ giao dịch: từ 8-17h hàng ngày. Ngoài khung giờ trên, Chủ thẻ giao dịch theo tỷ giá mua ngoại tệ trong hệ thống VRB theo chính sách của VRB từng thời kỳ

3. Loại hình giao dịch: giao ngay

4. Đồng tiền giao dịch: cặp tiền tệ RUB/VND hoặc USD/VND

5. Số lượng ngoại tệ: trị giá giao dịch bằng VND quy đổi theo tỷ giá mua ngoại tệ của hệ thống VRB tại thời điểm giao dịch

6. Ngày thanh toán: trùng ngày giao dịch

7. Chủ thẻ chấp nhận tỷ giá mua ngoại tệ của hệ thống VRB tại thời điểm giao dịch.

8. Chỉ dẫn thanh toán: uỷ quyền cho VRB ghi Nợ vào tài khoản ngoại tệ liên kết với thẻ của khách hàng

9. VRB lưu giữ các thông tin giao dịch và thông báo thông tin giao dịch cho khách hàng qua các kênh điện tử (SMS/Email/Internet banking/Mobile banking...) và được coi là bằng chứng về việc xác nhận giao dịch giữa chủ thẻ và VRB.

Điều 8. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.

2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản, cấm vận... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, tùy từng trường hợp các bên sẽ xử lý như sau:

a) Trường hợp sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc cung cấp dịch vụ của VRB bị ảnh hưởng, VRB có quyền quyết định tạm ngưng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ cung cấp cho khách hàng. VRB sẽ thông báo tới khách hàng chi tiết về nguyên nhân và ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng, bằng các phương thức mà VRB cho là phù hợp. Trong vòng 07 ngày kể từ khi xảy ra sự kiện, trường hợp chủ thẻ không đồng ý với các nội dung VRB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với VRB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này. Nếu không có phản hồi, sẽ coi như đồng ý với các nội dung điều chỉnh của VRB.

b) Trường hợp sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng được dịch vụ thì trong vòng 07 ngày Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho VRB và trong vòng 30 ngày phải gửi văn bản cho VRB mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các chứng nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, Chủ thẻ có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.

4. Trong thời gian diễn ra sự kiện bất khả kháng, bên không thực hiện được nghĩa vụ của mình do trường hợp bất khả kháng sẽ không bị phạt vi phạm, bồi thường theo quy định của Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

5. Trường hợp sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn 01 tháng thì Hợp đồng có thể được chấm dứt theo đề nghị của một bên.

Điều 9. Giải quyết tranh chấp

Trường hợp có phát sinh tranh chấp, các bên trước tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, nếu các bên không giải quyết được thì một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam nơi có trụ sở Chi nhánh của VRB – một bên tham gia trực tiếp ký kết Hợp đồng này để giải quyết.

Điều 10. Sửa đổi, bổ sung

1. VRB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện và điều khoản phát hành và sử dụng thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo bằng văn bản, thư điện tử cho chủ thẻ hoặc thông báo trên website của VRB; hoặc sử dụng các phương thức thông báo khác.

2. Những sửa đổi, bổ sung sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày VRB gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo).

3. Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, điều khoản, nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do VRB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với VRB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này.

4. Nếu chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, Điều khoản được hiểu là Chủ thẻ đã chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi bổ sung này.

Điều 11. Điều khoản thi hành

Bộ điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ cùng Giấy đề nghị phát hành thẻ của chủ thẻ được coi là Hợp đồng thẻ ghi nợ ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và VRB. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày chủ thẻ ký vào Giấy đề nghị phát hành thẻ và/hoặc ngày VRB phê duyệt chấp thuận phát hành thẻ và chịu sự điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Trường hợp có mâu thuẫn giữa Điều kiện và Điều khoản này với Giấy đề nghị, Điều kiện và điều khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng.