ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA BAOVIET BANK

Điều 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ ngữ sử dụng trong Điều khoản, Điều kiện (ĐKĐK) phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa này được hiểu như sau:

1. Thẻ ghi nợ nội địa: Là thẻ do BAOVIET Bank 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 BAOVIET Bank.
2. Thẻ BVLINK: Là tên gọi một loại thẻ ghi nợ nội địa do BAOVIET Bank phát hành, dành cho mọi đối tượng Khách hàng đáp ứng những điều kiện do BAOVIET Bank quy định, gồm thẻ hạng Standard (Chuẩn) và Gold (Vàng).
3. Thẻ BVIP: Là tên gọi một loại thẻ ghi nợ nội địa do BAOVIET Bank phát hành dành cho đối tượng Khách hàng VIP đáp ứng những điều kiện do BAOVIET Bank quy định;
4. Thẻ BAOVIET Card: Là tên gọi một loại thẻ ghi nợ nội địa do BAOVIET Bank phát hành dành cho đối tượng Khách hàng thuộc Tập đoàn Bảo Việt đáp ứng những điều kiện do BAOVIET Bank quy định.
5. Khách hàng (KH): Là cá nhân yêu cầu phát hành thẻ và được BAOVIET Bank chấp thuận phát hành thẻ để sử dụng. KH ở ĐKĐK này được hiểu là Chủ thẻ.
6. Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT): Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của pháp luật, tại ĐKĐK này được hiểu là BAOVIET Bank.
7. Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT): Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
8. Tổ chức thẻ (TCT): Bao gồm tổ chức phát hành thẻ và tổ chức thanh toán thẻ.
9. Ngày hiệu lực của Thẻ: Là ngày thực hiện phát hành thẻ trên hệ thống quản lý thẻ của BAOVIET Bank. Ngày hiệu lực được tính theo đơn vị tháng, năm và được in trên thẻ.
10. Thời hạn hiệu lực của Thẻ: Là một khoảng thời gian xác định mà BAOVIET Bank cho phép KH sử dụng thẻ.
11. Giao dịch Thẻ: Là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do BAOVIET Bank, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định của phát luật.
12. Giao dịch thanh toán khống tại đơn vị chấp nhận thẻ: Là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
13. Thẻ giả: Là thẻ không do BAOVIET Bank phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
14. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo: Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.

15. 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 tổ chức thanh toán thẻ.
16. Tổ chức chuyển mạch thẻ NAPAS (NAPAS): Là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức thẻ quốc tế và đơn vị chấp nhận thẻ theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
17. Dịch vụ chuyển mạch thẻ (DVCMT): Là dịch vụ cho phép các KH có thẻ/tài khoản mở tại các Ngân hàng/Tổ chức thành viên của NAPAS, giao dịch được trên mạng lưới chấp nhận thẻ, máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ của tất cả các Ngân hàng và tổ chức thành viên liên kết với NAPAS cả trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.
18. Mã số xác định Chủ thẻ (PIN – Personal Indentification Number): Là mã số mật được BAOVIET Bank cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được BAOVIET Bank xác lập để sử dụng trong một số loại giao dịch thẻ.
19. Máy giao dịch tự động (ATM/CRM): Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch 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 thẻ hoặc các giao dịch khác, bao gồm: ATM, CDM, CRM và các máy giao dịch tự động khác.
20. Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ (Thiết bị POS): Là thiết bị được cài đặt và sử dụng tại các đơn vị chấp nhận thẻ/quầy giao dịch BAOVIET Bank mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và có chấp nhận thẻ ngân hàng và/hoặc quét mã QR Code. Thiết bị POS đề cập trong quy định này bao gồm nhưng không giới hạn các thiết bị EDC/POS/mPOS/SmartPOS/miniSmartPOS/ thiết bị POS khác.
21. Giao dịch không tiếp xúc (Contactless CVM/noCVM): Là giao dịch được thực hiện thông qua công nghệ thanh toán thẻ không tiếp xúc cho phép KH chỉ cần chạm hoặc đưa thẻ gần vào thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán. Giao dịch không tiếp xúc có thể nhập PIN (Contactless CVM) hoặc không cần nhập PIN (Contactless noCVM).
22. Rủi ro: Là khả năng xảy ra tổn thất (tổn thất tài chính, tổn thất phi tài chính) làm giảm thu nhập, vốn tự có dẫn đến làm giảm tỷ lệ an toàn vốn hoặc hạn chế khả năng đạt được mục tiêu kinh doanh của BAOVIET Bank.
23. Giấy tờ tùy thân[1] (GTTT) trong văn bản này được xác định như sau:

a) Trường hợp KH cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước công dân[2], Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).

b) Trường hợp KH cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước.

[1] Khoản 2, Điều 9, Thông tư số 18/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 của Ngân hàng Nhà nước Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.

[2] Tại ĐKĐK này, Thẻ căn cước công dân được hiểu là Thẻ căn cước công dân gắn chip.

c) Trường hợp KH cá nhân là người nước ngoài cư trú tại Việt Nam: Hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử cấp độ 02) (nếu có) thể hiện cụ thể còn thời hạn cư trú hợp pháp tại Việt Nam.

24. Bản sao: Là bản sao công chứng/chứng thực hoặc bản sao chụp từ bản chính, bản photo đầy đủ, chính xác thông tin bản chính. Trường hợp KH xuất trình bản chính, BAOVIET Bank thực hiện sao bản chính đối chiếu và xác nhận nội dung: "Đã đối chiếu bản chính do KH cung cấp" vào bản sao.
25. Bản gốc văn bản: Là bản hoàn chỉnh về nội dung, thể thức văn bản, được người có thẩm quyền trực tiếp ký trên văn bản giấy/ký số.
26. Bản chính văn bản: Là bản hoàn chỉnh về nội dung, thể thức văn bản, được tạo ra từ bản có chữ ký trực tiếp của người có thẩm quyền/ký số.

Điều 2. QUY ĐỊNH VỀ CHỦ THẺ

1. Chủ thẻ: Là cá nhân được BAOVIET Bank cung cấp thẻ để sử dụng. Chủ thẻ bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
2. Chủ thẻ chính: Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với BAOVIET Bank. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu BAOVIET Bank phát hành thẻ phụ tại ĐVKD phát hành thẻ ban đầu của thẻ chính. Việc phát hành thẻ phụ có thể thực hiện đồng thời ngay khi phát hành thẻ chính hoặc sau khi đã phát hành thẻ chính.
3. Chủ thẻ phụ: Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ phụ bằng văn bản 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 với BAOVIET Bank.
4. Chủ thẻ phụ được sử dụng thẻ trong phạm vi số dư tài khoản của Chủ thẻ chính và trong hạn mức do Chủ thẻ chính yêu cầu.
5. Việc xác định trách nhiệm/ trách nhiệm liên đới của chủ thẻ phụ trong việc thực hiện theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ đươc thực hiện theo quy định pháp luật và các nội dung thỏa thuận trong bản ĐKĐK này.
6. Đối với thẻ phụ, Chủ thẻ chính được quyền phát hành mới, phát hành lại, gia hạn, nhận thẻ, kích hoạt thẻ, ngừng sử dụng dịch vụ thẻ, yêu cầu trợ giúp. Mọi thay đổi liên quan đến thẻ phụ phải do Chủ thẻ chính yêu cầu. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch do Chủ thẻ phụ thực hiện (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác) và thanh toán các khoản phí của thẻ phụ.
7. Trường hợp Chủ thẻ chết, bị tòa án tuyên bố đã chết, mất tích hoặc bị tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 3. ĐIỀU KIỆN VÀ PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ

1. Điều kiện sử dụng thẻ:

a) Chủ thẻ chính có tài khoản thanh toán tại BAOVIET Bank;

b) GTTT của Chủ thẻ còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong suốt quá trình phát hành và sử dụng thẻ;

c) Đáp ứng các điều kiện phát hành thẻ theo quy định của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ.

2. Phạm vi sử dụng thẻ

a) Chủ thẻ được sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và BAOVIET Bank trên hệ thống thanh toán thẻ của BAOVIET Bank và các tổ chức cung ứng dịch vụ khác mà BAOVIET Bank tham gia làm thành viên hoặc hợp tác;

b) Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam;

c) Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch bằng phương thức điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng GTTT và thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ với:

(i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của KH do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

(ii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh học của KH với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của KH thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

(iii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp KH đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc

(iv) Dữ liệu sinh trắc học của KH được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

Điều 4. PHÍ SỬ DỤNG THẺ, LÃI SUẤT, HẠN MỨC GIAO DỊCH THẺ

1. Các loại phí đối với thẻ ghi nợ nội địa được quy định cụ thể trong Biểu phí được BAOVIET Bank thông báo/niêm yết trên website chính thức trong từng thời kỳ.

2. Chủ thẻ được hưởng mức lãi suất đối với từng loại tài khoản liên kết với thẻ theo quy định của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ đã được công khai trên website của BAOVIET Bank.

3. Trong trường hợp có sự thay đổi về biểu phí BAOVIET Bank sẽ thông báo/niêm yết trên website chính thức của BAOVIET Bank trước khi áp dụng biểu phí mới tối thiểu 07 ngày .

4. Các loại hạn mức và số tiền được giao dịch sẽ do BAOVIET Bank quy định đối với từng loại thẻ và thông báo cho Chủ thẻ trong từng thời kỳ.

Điều 5. PHÁT HÀNH LẠI THẺ VÀ GIA HẠN THẺ

1. Phát hành lại thẻ

a) Chủ thẻ có thể yêu cầu phát hành lại thẻ trong các trường hợp thẻ bị mất, hư hỏng, thẻ không sử dụng được, thẻ hoạt động bình thường nhưng Chủ thẻ muốn phát hành lại theo yêu cầu của Chủ thẻ, thẻ bị thu giữ tại ATM/CRM quá thời gian hỗ trợ nhưng chưa có kết quả, hoặc thẻ bị nghi ngờ do gian lận, giả mạo, đánh cắp thông tin theo thông báo của BAOVIET Bank;

b) Thẻ phát hành lại có thời hạn hiệu lực bằng thời hạn thẻ phát hành ban đầu. Trong trường hợp thẻ chính bị mất, hư hỏng, thẻ phụ vẫn sử dụng đến khi hết hiệu lực hoặc đến khi Chủ thẻ chính yêu cầu đóng thẻ.

c) Tại thời điểm yêu cầu phát hành lại thẻ phải đảm bảo Chủ thẻ có đủ điều kiện phát hành thẻ và BAOVIET Bank sẽ thực hiện đúng các quy định về phòng chống gian lận, phòng chống rửa tiền.

2. Gia hạn thẻ

a) Khi thẻ chính gia hạn đồng thời thẻ phụ được gia hạn. Nếu Chủ thẻ chính không muốn gia hạn thẻ phụ thì làm yêu cầu đóng thẻ phụ trước khi gia hạn thẻ chính.

b) Khi thẻ chính còn thời hạn hiệu lực/đã hết thời hạn hiệu lực, Chủ thẻ có thể yêu cầu gia hạn thẻ.

Điều 6. LIÊN KẾT VÀ THAY ĐỔI TÀI KHOẢN LIÊN KẾT

1. Ngoài 01 tài khoản thanh toán của Chủ thẻ chính được liên kết mặc định với số thẻ đang sử dụng, Chủ thẻ có thể yêu cầu liên kết thêm tối đa 02 tài khoản thanh toán khác của Chủ thẻ chính mở tại BAOVIET Bank đến số thẻ đang sử dụng.
2. Thẻ chỉ được liên kết với tài khoản thanh toán của cá nhân không liên kết với tài khoản thanh toán chung.
3. Thẻ chỉ được liên kết với tài khoản thanh toán mở bằng đồng Việt Nam.
4. Chủ thẻ chính có thể đề nghị thay đổi tài khoản liên kết nếu có yêu cầu.
5. Thẻ phụ chỉ được phép liên kết đến những tài khoản mà thẻ chính đang liên kết. Chỉ Chủ thẻ chính được phép yêu cầu liên kết hoặc thay đổi tài khoản liên kết cho thẻ phụ.

Điều 7. MỞ KHÓA THẺ, KHÓA THẺ VÀ ĐÓNG/NGỪNG SỬ DỤNG THẺ

1. Các trường hợp khóa thẻ tạm thời

a) Theo yêu cầu khóa thẻ tạm thời từ phía Chủ thẻ chính;

b) BAOVIET Bank phát hiện những dấu hiệu thẻ bị giả mạo hoặc nghi ngờ thẻ của Chủ thẻ bị lợi dụng;

c) Chủ thẻ nhập sai PIN 03 lần liên tiếp;

d) Thẻ bị ATM/CRM thu giữ và Chủ thẻ thông báo cho BAOVIET Bank;

e) Các trường hợp khác theo quy định của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ.

2. Các trường hợp đóng thẻ/ngừng sử dụng thẻ

a) Theo yêu cầu đóng thẻ từ Chủ thẻ chính và được thực hiện theo trình tự, thủ tục của BAOVIET Bank;

b) Theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

c) Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ của BAOVIET Bank hoặc vi phạm các quy định của pháp luật và đã có kết luận từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

d) Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ trái pháp luật;

e) Chủ thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy tố trách nhiệm hình sự;

f) Chủ thẻ chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự và có quyết định, tài liệu pháp lý có hiệu lực chứng minh chủ thẻ bị chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự;

g) Thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch khống tại ĐVCNT và đã có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

h) BAOVIET Bank có cơ sở cho rằng nếu để Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ có thể gây thiệt hại cho BAOVIET Bank;

i) Thẻ bị thất lạc trong quá trình giao nhận;

j) Chủ thẻ không kích hoạt thẻ sau 180 ngày kể từ ngày thẻ được phát hành;

k) Chủ thẻ không sử dụng thẻ trong vòng 360 ngày kể từ ngày phát sinh biến động tài khoản thanh toán liên kết với thẻ gần nhất;

l) Các trường hợp khác theo quy định của BAOVIET Bank và pháp luật.

3. Mở khóa thẻ

a) Thực hiện mở khóa thẻ với các trường hợp khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ chính;

b) Không thực hiện đề nghị mở khóa thẻ của KH trong trường hợp ngừng sử dụng thẻ và các trường hợp khóa thẻ tạm thời không theo yêu cầu của Chủ thẻ (trừ trường hợp Chủ thẻ đề nghị mở khóa thẻ đối với thẻ bị tạm khóa do nhập sai mã PIN 03 lần liên tiếp);

c) Việc mở khóa thẻ có thể được thực hiện trong các trường hợp khi đã có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc thẻ không bị giả mạo và chủ thẻ không bị lợi dụng;

d) Việc mở thẻ phải đảm bảo đã khắc phục được nguy cơ đe dọa an toàn trong sử dụng thẻ;

e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

Điều 8. XỬ LÝ YÊU CẦU TRỢ GIÚP VÀ TRA SOÁT KHIẾU NẠI CỦA CHỦ THẺ

1. Các kênh tiếp nhận yêu cầu trợ giúp của Chủ thẻ và tra cứu thông tin xử lý:

a) Chủ thẻ có thể gửi yêu cầu trợ giúp qua một trong các kênh như sau:

(i) Tại tất cả các ĐVKD của BAOVIET Bank;

(ii) Hệ thống Tổng đài Call Center;

(iii) Các kênh tiếp nhận khác theo quy định của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ.

b) Chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại qua website chính thức của BAOVIET Bank **https://www.baovietbank.vn**.

2. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại:

a) Yêu cầu tra soát, khiếu nại bao gồm tất cả các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ của BAOVIET Bank như: Các vấn đề về chất lượng dịch vụ, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, các giao dịch mà KH nghi ngờ có sự sai sót hoặc bất thường liên quan đến giao dịch mà KH sử dụng, tra soát các thông tin trong quá trình giao dịch thẻ, các vấn đề khiếu nại, vướng mắc khác.

b) Thời gian KH gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại: Tối đa 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, BAOVIET Bank có thể hỗ trợ KH xử lý tra soát, khiếu nại nhưng không có nghĩa vụ đảm bảo về kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều này.

c) BAOVIET Bank có trách nhiệm giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho KH trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.

d) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, khiếu nại cho KH, BAOVIET Bank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận bằng văn bản và quy định của Pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận giữa BAOVIET Bank và KH.

e) Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân,lỗi thuộc bên nào và biện pháp xử lý thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, BAOVIET Bank thỏa thuận với KH về phương án xử lý. Nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

f) Trường hợp BAOVIET Bank xác định giao dịch tra soát, khiếu nại có dấu hiệu tội phạm BAOVIET Bank thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, BAOVIET Bank sẽ thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát khiếu nại.

g) Các trường hợp phát hiện dấu hiệu vi phạm pháp luật khác mà không phải dấu hiếu tội phạm trong quá trình giải quyết khiếu nại, tra soát, BAOVIET Bank được quyền chủ động thực hiện theo quy định pháp luật, hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

h) Trong quá trình giải quyết tra soát, khiếu nại, BAOVIET Bank được quyền yêu cầu KH cung cấp các thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ việc tra soát, khiếu nại và không chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết từ việc KH không thực hiện cung cấp đúng và đủ các thông tin – tài liệu cần thiết.

i) Các nội dung khác về quyền và nghĩa vụ của các bên thực hiện theo thỏa thuận tại ĐKĐK này và quy định pháp luật từng thời kỳ.

Điều 9. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

1. Quyền của Chủ thẻ

a) Được quyền sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức giao dịch. Các giao dịch phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;

b) Được quyền yêu cầu BAOVIET Bank xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ theo quy định của BAOVIET Bank;

c) Được quyền yêu cầu đóng/mở khóa/tạm khóa/chấm dứt sử dụng thẻ phù hợp với nội dung thỏa thuận với BAOVIET Bank và quy định pháp luật;

d) Được quyền yêu cầu BAOVIET Bank tra soát, khiếu nại về các giao dịch thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch đó.

e) Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ do BAOVIET Bank và/hoặc các đối tác của BAOVIET Bank cung cấp;

f) Các quyền khác theo quy định của ĐKĐK sử dụng thẻ này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

a) Cung cấp đầy đủ, chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của BAOVIET Bank khi đề nghị phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;

b) Sử dụng thẻ theo đúng mục đích các giao dịch thẻ được phép thực hiện theo quy định của BAOVIET Bank; NAPAS và pháp luật Việt Nam;

c) Trực tiếp đến BAOVIET Bank để nhận thẻ và/hoặc PIN hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ và/hoặc PIN. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản trực tiếp tại BAOVIET Bank hoặc phải được công chứng, chứng thực. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận thẻ và/hoặc PIN Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh trong trường hợp thẻ và/hoặc PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc Chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo Chủ thẻ ký nhận thẻ và/hoặc PIN theo phương thức này; Chủ thẻ phải gọi điện cho BAOVIET Bank đề nghị kích hoạt qua số hotline in trên thẻ hoặc Chủ thẻ trực tiếp đến Quầy giao dịch của BAOVIET Bank hoặc các kênh tiếp nhận khác thuộc hệ thống của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ để kích hoạt thẻ;

d) Ký vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Chữ ký trên hóa đơn giao dịch phải phù hợp với chữ ký mẫu đã đăng ký cho mỗi lần sử dụng thẻ thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, trừ các giao dịch tại ATM/CRM, giao dịch thanh toán trực tuyến và các giao dịch khác theo quy định của BAOVIET Bank;

e) Phải thay đổi số PIN do BAOVIET Bank cấp khi sử dụng thẻ lần đầu hoặc khi nhận được số PIN cấp lại. Phải bảo mật PIN, cất giữ và bảo quản thẻ. Chủ thẻ không được chuyển

nhượng, cầm cố, thế chấp thẻ hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho người khác;

f) Không được phép sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi trái pháp luật Việt Nam. Chịu trách nhiệm trước BAOVIET Bank và pháp luật về các hành vi và các giao dịch thẻ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo thẻ của Chủ thẻ, các hành vi trái pháp luật khác;

g) Không được sử dụng thẻ để trả cho những khoản thanh toán giao dịch cờ bạc trái phép hoặc các giao dịch bất hợp pháp khác theo quy định pháp luật hiện hành;

h) Chủ thẻ có nghĩa vụ thông báo ngay cho BAOVIET Bank trong trường hợp thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN hoặc nghi ngờ bị giả mạo theo số điện thoại: (84-24) 39381919/1900558848 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của BAOVIET Bank được đăng tải trên website của BAOVIET Bank tại từng thời điểm. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch bằng thẻ đã được thực hiện trước khi BAOVIET Bank hoàn tất việc khóa trạng thái thẻ đồng thời thanh toán các khoản phí phát sinh theo yêu cầu của BAOVIET Bank;

i) Hoàn trả lại thẻ cho BAOVIET Bank khi: Tìm lại được thẻ đã báo mất cắp, thất lạc trước đó; khi thẻ hết hạn sử dụng; khi Chủ thẻ không có nhu cầu tiếp tục sử dụng thẻ; và các trường hợp khác theo yêu cầu của BAOVIET Bank;

j) Trên cơ sở các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ đã được hệ thống BAOVIET Bank 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 được thực hiện mà không cần chữ ký của chủ thẻ), trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

k) Kiểm tra, thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến các giao dịch thẻ theo biểu phí được BAOVIET Bank niêm yết công khai hoặc thông báo từng thời điểm;

l) Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với BAOVIET Bank về việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ;

m) Đồng ý cho BAOVIET Bank công bố, cung cấp những thông liên quan đến Chủ thẻ (bao gồm thẻ chính, thẻ phụ) và việc sử dụng thẻ theo đúng quy định pháp luật và miễn trừ cho BAOVIET Bank mọi khiếu nại, khiếu kiện, tranh chấp có liên quan do việc công bố, cung cấp này;

n) Chịu trách nhiệm giải quyết mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ mà không trì hoãn việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán với BAOVIET Bank trong trường hợp trách nhiệm giải quyết mâu thuẫn với ĐVCNT không thuộc về BAOVIET Bank;

o) 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 nếu KH sử dụng dịch vụ này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

p) Đảm bảo tài khoản liên kết với thẻ có đủ số dư khi thực hiện giao dịch thẻ và các khoản phí khác liên quan (nếu phát sinh);

q) Công nhận không hủy ngang và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch và chứng từ rút tiền mặt, yêu cầu chuyển khoản hoặc chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ có sử dụng PIN và/hoặc các yếu tố định danh Chủ thẻ thực hiện tại ATM/CRM, ĐVCNT và trên internet, trừ trường hợp pháp luật cho phép;

r) Chủ động thông báo cho BAOVIET Bank về việc thay đổi thông tin cá nhân hoặc thực hiện theo yêu cầu của BAOVIET bank về việc thay đổi thông tin cá nhân. Trường hợp không thông báo/thực hiện thay đổi thông tin theo yêu cầu, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin;

s) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho BAOVIET Bank đối với các khoản mà BAOVIET Bank trả thừa khi Chủ thẻ rút tiền, giao dịch ghi có nhầm vào tài khoản của Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được, do lỗi từ các sự cố, hệ thống truyền tin,…khi BAOVIET Bank yêu cầu. Đồng ý cho BAOVIET Bank tự động ghi nợ các khoản tiền này trên tài khoản thanh toán/tiền gửi của Chủ thẻ tại BAOVIET Bank theo quy định pháp luật;

t) Chủ thẻ đồng ý miễn trừ trách nhiệm của BAOVIET Bank khi giao dịch thẻ có thể bị gián đoạn do các sự cố bất khả kháng quy định tại Điều 12 tại ĐKĐK này;

u) Chủ thẻ chính, Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm chung và mỗi người chịu trách nhiệm riêng trong việc thực hiện các ĐKĐK sử dụng thẻ đã thỏa thuận với BAOVIET Bank. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với BAOVIET Bank về việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ trong phạm vi đề nghị mở và sử dụng thẻ, có trách nhiệm thanh toán cho BAOVIET Bank tất cả các giao dịch thẻ của Chủ thẻ chính hoặc Chủ thẻ phụ. Trường hợp Chủ thẻ chính bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự thì việc thanh toán cho BAOVIET Bank và việc thừa hưởng số dư trên tài khoản của Chủ thẻ chính được thực hiện theo quy định bảo BAOVIET Bank về sử dụng tài khoản thanh toán và quy định của pháp luật.

g) Các nghĩa vụ khác theo quy định của ĐKĐK này và các quy định của BAOVIET Bank và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ.

3. Cam kết của Chủ thẻ

a) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp nước Việt Nam và nước sở tại nơi Chủ thẻ sử dụng thẻ để giao dịch.

b) Cam kết chịu trách nhiệm về tất cả các thiệt hại phát sinh từ những giao dịch bằng thẻ đã được thực hiện trước thời điểm BAOVIET Bank xác nhận thông báo của chủ thẻ (thông báo bằng văn bản) về việc thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN, hoặc đang bị lợi dụng.

c) Đồng ý cho BAOVIET Bank được quyền thu thập, quản lý, lưu trữ các thông tin, dữ liệu của KH phù hợp quy định pháp luật.

d) Đồng ý để BAOVIET Bank có quyền quyết định cung cấp thông tin giao dịch thẻ cho bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ hoặc bên thứ ba hợp tác với BAOVIET Bank trong việc mở rộng và gia tăng thêm giá trị sử dụng thẻ cho Chủ thẻ phù hợp quy định pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để điều tra về giao dịch theo quy định của Pháp luật Việt Nam.

e) Đồng ý và cho phép BAOVIET Bank cung cấp thông tin liên quan đến Chủ thẻ và Hợp đồng này cho bên thứ ba là cá nhân, tổ chức có chức năng nhằm mục đích thực hiện các hoạt động thu hồi nợ, mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn mà không cần thông báo cho Chủ thẻ về việc này và trong trường hợp mà pháp luật cho phép.

f) Đồng ý và cho phép BAOVIET Bank cung cấp thông tin liên quan đến Chủ thẻ và Hợp đồng này cho bên thứ ba là cá nhân, tổ chức có chức năng nhằm mục đích thực hiện các hoạt động cung cấp, giới thiệu, hỗ trợ cho Chủ thẻ về các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BAOVIET Bank trong phạm vi không trái với ĐKĐK này mà không cần thông báo cho Chủ thẻ về việc này.

g) Chủ thẻ công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện theo đúng ĐKĐK, chi tiết dịch vụ về quy trình thanh toán bằng thẻ qua internet và/hoặc có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử của Chủ thẻ mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh liên quan đến giao dịch đã được thực hiện, trừ trường hợp chủ thẻ chứng minh được các yếu tố rủi ro đến từ các sự kiện khách quan/nguyên nhân khác không do lỗi của chủ thẻ.

h) Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, Chủ thẻ cam kết thực hiện đầy đủ các yêu cầu, hướng dẫn của BAOVIET Bank về phòng ngừa rủi ro và an toàn giao dịch và chủ thẻ đã nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi thực hiện giao dịch, các thiệt hại từ các giao dịch được thực hiện khớp đúng với các yếu tố định danh và xác thực (bao gồm nhưng không giới hạn: số thẻ, mã PIN, OTP, STH,...) được mặc định coi là lỗi do chủ thẻ trong việc bảo mật thông tin và yếu tố xác thực của thẻ và chủ thẻ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn cho các thiệt hại này, trừ trường hợp chủ thẻ chứng minh được là lỗi đến từ các sự kiện bất khả kháng hoặc nguyên nhân khác không phải hành vi/lỗi thiếu cẩn trọng của KH

chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký điện tử dẫn đến việc kẻ gian lợi dụng.

i) Cam kết chấp nhận miễn trừ trách nhiệm của BAOVIET Bank khi giao dịch có thể bị gián đoạn, không thực hiện được do các sự kiện bất khả kháng được quy định tại ĐKĐK này.

j) Trường hợp Chủ thẻ thực hiện thanh toán bằng thẻ qua internet để thanh toán cho các nhà cung ứng dịch vụ, Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm về việc thực hiện quy trình thanh toán theo thỏa thuận với nhà cung ứng dịch vụ, chịu trách nhiệm đối với các giao dịch cung cấp không chính xác mã dịch vụ, mã thanh toán và các thông tin khác liên quan; tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh toán; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa Chủ thẻ và nhà cung ứng dịch vụ, trừ trường hợp xác định được trách nhiệm/ trách nhiệm liên đới của BAOVIET Bank.

k) Cam kết chỉ sử dụng thẻ theo đúng quy trình thanh toán bằng thẻ qua internet mà BAOVIET Bank quy định và sử dụng thẻ trong phạm vi hạn mức được phép sử dụng và trong hạn mức thanh toán theo thông báo của BAOVIET Bank.

l) Trong trường hợp Chủ thẻ có yêu cầu trợ giúp với BAOVIET Bank thông qua các hình thức bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc Chủ thẻ trực tiếp gọi điện đến BAOVIET Bank (chỉ áp dụng đối với các trường hợp trợ giúp qua điện thoại), Chủ thẻ trực tiếp đến Quầy giao dịch của BAOVIET Bank. Chủ thẻ phải chịu mọi trách nhiệm đối với các yêu cầu về dịch vụ, các quyết định xác nhận cuối cùng (kể cả sau khi BAOVIET Bank đã tư vấn, hỗ trợ).

Điều 10.QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BAOVIET BANK

1. Quyền của BAOVIET Bank

a) Từ chối cấp phép các giao dịch thẻ không hợp pháp, không hợp lệ theo quy định của BAOVIET Bank và pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của BAOVIET Bank.

b) Thu thập thông tin về Chủ thẻ từ các tổ chức khác trong phạm vi pháp luật cho phép.

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

d) Được quyền cung cấp thông tin số PIN, sao kê và các giao dịch thẻ, thông tin về Chủ thẻ khi có yêu cầu của bên thứ 3 theo đúng quy định pháp luật.

e) Yêu cầu Chủ thẻ thanh toán các khoản chi tiêu bằng thẻ và các khoản phí, lãi liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ phù hợp nội dung dịch vụ mà BAOVIET Bank được quyền cung cấp.

f) Yêu cầu Chủ thẻ cam kết và cung cấp các tài liệu, bằng chứng cho BAOVIET Bank khi yêu cầu BAOVIET Bank giải quyết khiếu nại.

g) Được miễn trách nhiệm về những thiệt hại hay mất mát do:

(i) Thẻ không được bảo đảm an toàn, bị đánh cắp thông tin và (hoặc) lộ mã PIN do lỗi và (hoặc) sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba mà không do lỗi của BAOVIET Bank;

(ii) ĐVCNT từ chối chấp nhận thẻ vì các lý do không phải lỗi của BAOVIET Bank. Đồng thời không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản thanh toán giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không;

(iii) Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của máy giao dịch tự động và các thiết bị thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ ngoài khả năng kiểm soát của BAOVIET Bank;

(iv) BAOVIET Bank thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo ĐKĐK này do có sự kiện bất khả kháng hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của BAOVIET Bank hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo, thẻ bị thất lạc, mất cắp, sử dụng đúng hoặc sai mục đích của thẻ hoặc việc tiết lộ mã PIN, thông tin thẻ của Chủ thẻ;

(v) Các rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet, ứng dụng điện thoại di động bằng thẻ của Chủ thẻ, trừ trường hợp có lỗi của BAOVIET Bank;

(vi) Các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ được cung cấp bởi Bên thứ ba;

(vii) Việc yêu cầu thu hồi lại các thẻ nghi ngờ liên quan đến giả mạo hoặc rủi ro mà BAOVIET Bank đã thông báo bằng văn bản về việc thu hồi này cho Chủ thẻ hoặc thông qua TCTTT hoặc ĐVCNT mà ảnh hưởng tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ.

h) Được quyền ghi nợ vào tài khoản thẻ tất cả các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh liên quan việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ theo biểu phí dịch vụ của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận tại ĐKĐK này;

i) Được quyền từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp sau: Thẻ giả hoặc có liên quan giao dịch giả mạo; thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc; Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi, lãi, phí theo quy định của BAOVIET Bank

j) Xử lý tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ theo quy định ĐKĐK này, quy định của BAOVIET Bank và của TCT/NAPAS mà BAOVIET Bank là thành viên tại từng thời điểm.

k) Được quyền quy định thời hạn hiệu lực của thẻ trong từng thời kỳ phù hợp quy định pháp luật.

l) Được quyền quy định về hạn mức giao dịch thẻ phù hợp với quy định của pháp luật và được BAOVIET Bank thông báo cho Chủ thẻ bằng bất cứ hình thức nào mà BAOVIET Bank cho là phù hợp.

m) 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 BAOVIET Bank trong quá trình sử dụng thẻ.

n) Được quyền thu hồi đối với các giao dịch hoàn trả/ghi có thừa/nhầm vào tài khoản thẻ của Chủ thẻ do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin hoặc giao dịch tra soát, khiếu nại tại máy giao dịch tự động 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.

o) Được quyền từ chối xử lý hoặc thanh toán giao dịch thẻ trong các trường hợp sau:

(i) Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của BAOVIET Bank và pháp luật;

(ii) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc;

(iii) Thẻ hết hạn sử dụng;

(iv) Thẻ bị khóa;

(v) Chủ thẻ vi phạm các quy định tại ĐKĐK này hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với BAOVIET Bank mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán;

(vi) Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;

(vii) Thẻ bị đóng/ngừng sử dụng theo quy định tại Điều 7 của ĐKĐK này;

(viii) GTTT, giấy tờ xác minh thời hạn cư trú tại Việt Nam như giấy phép lao động hoặc các giấy tờ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;

(ix) Chủ thẻ từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết KH theo yêu cầu của BAOVIET Bank khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;

(x) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định Pháp luật;

(xi) Các trường hợp khác theo yêu cầu của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ và quy định của Pháp luật.

p) BAOVIET Bank được quyền khoá hoặc thu hồi thẻ của Chủ thẻ trong những trường hợp sau:

(i) Chủ thẻ vi phạm các cam kết trong hợp đồng này hoặc vi phạm pháp luật có liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ mà theo quy định pháp luật.

(ii) Các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, giả mạo thẻ, sử dụng trái phép thẻ;

(iii) Theo quyết định có hiệu lực của cơ quan có thẩm quyền;

(iv) Chủ thẻ bị tạm giữ theo quy định của pháp luật để phục vụ công tác điều tra;

(v) BAOVIET Bank phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;

(vi) Các sự kiện khác mà có cơ sở để BAOVIET Bank xác định là có khả năng ảnh hưởng tới khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn của Chủ thẻ;

(vii) Các trường hợp khác theo yêu cầu của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ và quy định của Pháp luật.

q) BAOVIET Bank có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ trong những trường hợp sau:

(i) KH có các hành vi liên quan đến gian lận, giả mạo thẻ;

(ii) KH cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được phát hành thẻ;

(iii) Chủ thẻ không kích hoạt thẻ sau 180 ngày kể từ ngày thẻ được phát hành;

(iv) Chủ thẻ không sử dụng thẻ trong vòng 360 ngày kể từ ngày phát sinh biến động tài khoản thanh toán liên kết với thẻ gần nhất;

(v) KH chết, mất năng lực hành vi, bị hạn chế năng lực hành vi hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử hoặc vi phạm pháp luật;

(vi) KH vi phạm cam kết trong ĐKĐK này;

(vii) Các trường hợp chấm dứt sử dụng thẻ khác theo quy định pháp luật.

r) Các quyền khác theo quy định của BAOVIET Bank và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ.

2. Nghĩa vụ của BAOVIET Bank

a) Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo ĐKĐK này;

b) Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ theo ĐKĐK này, lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ, trừ trường hợp có quy định khác;

c) Tuân thủ quy định về Bảo mật thông tin, cung cấp thông tin liên quan đến Chủ thẻ theo quy định của Pháp luật, ĐKĐK phát hành thẻ ghi nợ BAOVIET Bank, ĐKĐK chung về việc bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân từng thời kỳ hoặc trường hợp có thỏa thuận với Chủ thẻ;

d) Giải quyết hoặc trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ có liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của BAOVIET Bank, TCT/NAPAS và pháp luật. BAOVIET Bank 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 được nêu tại ĐKĐK này;

e) Chịu trách nhiệm thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra trong trường hợp Chủ thẻ thông báo về việc mất cắp, thất lạc, lộ thông tin thẻ, giả mạo hoặc nghi ngờ giả mạo thẻ. Thời hạn hoàn thành xử lý các thông báo không quá năm (05) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản về việc mất cắp, thất lạc, lộ thông tin thẻ, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo thẻ của KH;

f) Thực hiện xử lý số dư trên tài khoản thanh toán chưa sử dụng hết khi KH chấm dứt sử dụng thẻ theo quy định:

(i) Trường hợp KH (chủ thẻ) chấm dứt sử dụng thẻ nhưng vẫn duy trì tài khoản thanh toán liên kết với thẻ: Số dư tiền vẫn được giữ nguyên trên tài khoản thanh toán để chủ thẻ thực hiện các giao dịch khác không thông qua thẻ;

(ii) Trường hợp chủ thẻ chấm dứt sử dụng thẻ kèm theo yêu cầu đóng tài khoản thanh toán liên kết với thẻ: BAOVIET Bank sẽ thực hiện hoàn trả toàn bộ số dư còn lại trên tài khoản thanh toán liên kết (sau trừ đi các khoản phí, nghĩa vụ chưa thanh toán khác) cho chủ thẻ bằng tiền mặt hoặc hình thức khác theo yêu cầu của chủ thẻ và phù hợp với điều kiện, khả năng của BAOVIET Bank.

g) Các nghĩa vụ khác theo quy định của ĐKĐK này và các quy định của BAOVIET Bank và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ.

Điều 11.CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN TUÂN THỦ FATCA

KH đồng ý cung cấp những thông tin khác có yếu tố Hoa Kỳ theo yêu cầu của BAOVIET Bank và cam kết những thông tin đó là đúng, chính xác, đầy đủ và:

1. Cam kết tuân thủ các quy định về FATCA: Nếu Chủ thẻ đã mở (các) tài khoản tại BAOVIET Bank và vào bất cứ thời điểm nào trong tương lai chủ tài khoản trở thành đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ, chủ tài khoản đồng ý tuân thủ đầy đủ các quy định về FATCA bằng cách cập nhật các thông tin đã thay đổi trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông tin thay đổi liên quan có hiệu lực cho BAOVIET Bank cùng các tài liệu liên quan (nếu có); đồng ý rằng BAOVIET

Bank được quyền thực hiện tất cả những biện pháp được cho là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật liên quan để tuân thủ những yêu cầu của FATCA.

2. Trong trường hợp xác định KH có dấu hiệu Mỹ từ hệ thống quét dữ liệu định kỳ mà BAOVIET Bank thực hiện, BAOVET Bank có quyền thông báo, yêu cầu KH cung cấp các tài liệu chứng minh. KH thực hiện cập nhật thay đổi thông tin theo hướng dẫn của ngân hàng và theo quy định FATCA; Hoặc KH có quyền cung cấp các tài liệu chứng minh, giải trình nếu không thuộc đối tượng chịu thuế thu nhập của Mỹ
3. Trong trường hợp KH phát sinh yêu cầu thanh toán định kỳ đến một tài khoản ở Mỹ hoặc có thư ủy quyền cho cá nhân có địa chỉ ở Mỹ, KH có trách nhiệm đến BAOVIET Bank để khai xác nhận tình trạng nước ngoài của cá nhân (biểu mẫu W-8BEN-E) và/hoặc các yêu cầu khác của FATCA hoặc xác nhận tình trạng nộp thuế Mỹ dành cho KH tổ chức (biểu mẫu W-8BEN-E).
4. Cam kết sẽ cung cấp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu của FATCA trong vòng 90 ngày kể từ ngày đề nghị mở tài khoản/thẻ (trường hợp chưa cung cấp đủ hồ sơ).
5. Nếu KH không cung cấp/không cung cấp đúng thời hạn cho BAOVIET Bank bất kỳ thông tin nào được nêu trong các mẫu biểu liên quan đến FATCA mà BAOVIET Bank sử dụng, hoặc không thực hiện các nội dung khác (nếu có) theo yêu cầu của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ, KH đồng ý rằng: BAOVIET Bank có quyền báo cáo các thông tin có liên quan cho cơ quan thuế theo quy định liên quan đến tuân thủ FATCA và/hoặc tiến hành các biện pháp cần thiết theo Khoản 1 Điều này mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào với KH.
6. Trên cở sở thông báo cho KH bằng văn bản, trừ hoặc khấu trừ thuế hoặc bất kỳ khoản tiền nào khác được tiếp nhận hoặc chi trả bởi BAOVIET Bank theo quy định liên quan đến tuân thủ FATCA và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 12.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 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, các sự kiện đến từ các sự cố hạ tầng kỹ thuật quốc gia, các sự cố ngoài tầm kiểm soát của các bên (bao gồm nhưng không giới hạn: gián đoạn hệ thống quản lý tài chính/hệ thống kiểm soát công nghệ vĩ mô, lệnh cấm/thay đổi chính sách đột ngột của cơ quan nhà nước,...) hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của hợp đồng.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng bảy (07) ngày bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên còn lại và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi văn bản cho bên còn lại mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ hợp đồng 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, các bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện hợp đồng.
4. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng, thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung các điều khoản tại hợp đồng. Trong trường hợp các bên không thống nhất được phương án thực hiện, các bên đồng ý giải quyết tranh chấp tại Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam nơi có trụ sở Chi nhánh của BAOVIET Bank – một bên tham gia trực tiếp ký kết hợp đồng này tại thời điểm nộp đơn khởi kiện.

ĐIỀU 13. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ HIỆU LỰC

1. Bản ĐKĐK này được lập và điều chỉnh bởi Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ của BAOVIET Bank và TCT/NAPAS.
2. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Đề nghị kiêm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ nội địa, bản ĐKĐK và các văn bản, tài liệu liên quan giữa BAOVIET Bank và Chủ thẻ là tiếng Việt. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên thống nhất sử dụng trong Đề nghị kiêm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ nội địa là Tiếng Việt kèm bản tiếng Anh và ĐKĐK là tiếng Việt. BAOVIET Bank hỗ trợ cung cấp bản ĐKĐK bằng tiếng Anh cho KH (nếu cần). Trong trường hợp có phát sinh mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.
3. Bản ĐKĐK cùng Đề nghị kiêm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ nội địa của Chủ thẻ có giá trị là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và BAOVIET Bank. Bản ĐKĐK có hiệu lực kể từ ngày Chủ thẻ ký vào giấy Đề nghị kiêm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ nội địa 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.
4. Chủ thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với ĐKĐK này, ĐKĐK bảo mật dữ liệu đã được BAOVIET Bank giải thích chính xác, đầy đủ về mặt nội dung trước khi ký Đề nghị kiêm hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ nội địa.
5. BAOVIET Bank có thể thay đổi các nội dung ĐKĐK sử dụng thẻ vào bất cứ lúc nào. Khi phát sinh thay đổi/bổ sung, BAOVIET Bank sẽ thông báo trên website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho KH qua một trong các phương tiện: E-mail, điện thoại cố định, tin nhắn SMS đến điện thoại di động của KH đã đăng ký với BAOVIET Bank.
6. Những thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo. Trường hợp không đồng ý với nhưng thay đổi này Chủ thẻ được quyền yêu cầu đóng thẻ chậm nhất trước ngày

những thay đổi này có hiệu lực. Nếu Chủ thẻ tiếp tục giữ hoặc sử dụng thẻ hoặc không thực hiện yêu cầu đóng thẻ hoặc tiếp tục sử dụng dịch vụ của BAOVIET Bank sau ngày đó thì BAOVIET Bank ghi nhận các Chủ thẻ đã chấp nhận các thay đổi này.

7. Những nội dung nào chưa được quy định tại Bản ĐKĐK này sẽ thực hiện theo quy định sản phẩm, dịch vụ của BAOVIET Bank trong từng thời kỳ và các quy định của pháp luật có liên quan.
8. KH cập nhật theo dõi bản ĐKĐK này tại website của BAOVIET Bank.