

Ngân hàng TNHH Indovina (“IVB”) xin gửi tới Quý Khách hàng lời chào trân trọng và cảm ơn Quý Khách đã lựa chọn sử dụng dịch vụ Thẻ Premium tại IVB.

Việc đọc và hiểu Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này rất quan trọng khi Quý Khách đăng ký sử dụng dịch vụ thẻ Premium do IVB cung cấp. Quý Khách đồng ý rằng một khi Quý Khách đăng ký sử dụng dịch vụ tại IVB, tức là Quý Khách đã đọc, hiểu và chấp thuận với các nội dung tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng dịch vụ này

Điều 1: Giải thích từ ngữ

Các từ ngữ sử dụng trong bản các điều khoản và điều kiện được hiểu như sau:

- 1.1. “NH”: là Ngân hàng TNHH INDOVINA (IVB) tổ chức và thực hiện hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, bao gồm Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các đơn vị kinh doanh trực thuộc.
- 1.2. “Chủ thẻ”: là cá nhân hoặc tổ chức được NH cấp thẻ để sử dụng, có tên trên thẻ. Chủ thẻ bao gồm cả Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Chủ thẻ chính là chủ tài khoản cá nhân hoặc tổ chức được mở tại NH, đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với NH và là người chịu trách nhiệm sau cùng đối với NH. 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 hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
- 1.3. “Tổ chức thanh toán Thẻ” (TCTTT): là các tổ chức tài chính ghi nợ được phép thực hiện dịch vụ thanh toán Thẻ thông qua đơn vị chấp nhận Thẻ và / hoặc điểm ứng tiền mặt và / hoặc máy ATM một cách hợp pháp.
- 1.4. “Đơn vị chấp nhận Thẻ” (ĐVCNT): Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá và dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
- 1.5. “Máy rút tiền tự động” (Automatic Teller Machine-ATM): là máy giao dịch tự động, tại đó Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vãn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc thực hiện một số dịch vụ khác do NH cung cấp.
- 1.6. “Thẻ ATM”: là loại thẻ thanh toán do NH phát hành trên cơ sở tài khoản tiền gửi của khách hàng theo các điều khoản, điều kiện được các bên thỏa thuận, được sử dụng để thực hiện các “giao dịch thẻ”. Thẻ không được phép chuyển nhượng.
- 1.7. “Tài khoản”: là tài khoản tiền gửi của Chủ thẻ mở tại NH để được phát hành thẻ **PREMIUM** và phục vụ cho các giao dịch thẻ của Chủ thẻ.
- 1.8. “Mã số xác định Chủ thẻ” (Personal Identification Number – viết tắt là PIN): là mã số mật được TCPHT cấp cho 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.
- 1.9. “Giao dịch Thẻ”: là giao dịch được thực hiện bằng Thẻ (gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ), sử dụng các dịch vụ khác tại ĐVCNT, điểm ứng tiền mặt (ĐUTM), ATM, trên Internet và / hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của IVB.
- 1.10. “Hóa Đơn Giao Dịch (HGD)”: là chứng từ xác nhận các Giao dịch Thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT. Hóa đơn giao dịch hợp lệ khi thông tin trên hóa đơn giao dịch trùng khớp với thông tin được cá thể hóa trên Thẻ.

- 1.11. “Tổ chức thẻ quốc tế” (viết tắt là TCTQT) là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- 1.12. “Ngày giao dịch”: là ngày thực hiện Giao dịch Thẻ / phát sinh phí đối với các Giao dịch Thẻ của Chủ thẻ.
- 1.13. “Ngày xử lý giao dịch”: là ngày mà Giao dịch Thẻ được xử lý / cập nhật bởi hệ thống quản lý thẻ của TCTQT và/ hoặc của IVB.
- 1.14. “Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ”: là thỏa thuận bằng văn bản giữa NH với Chủ thẻ về việc phát hành và sử dụng thẻ.
- 1.15. “Hợp đồng thanh toán thẻ”: là thỏa thuận bằng văn bản giữa NH với ĐVCNT hoặc với TCTQT (nếu có) về việc thanh toán thẻ.

Điều 2: Quyền và trách nhiệm của Chủ thẻ

2.1. Quyền của Chủ thẻ

- Được dùng thẻ **Premium** để thực hiện các Giao dịch Thẻ.
- Yêu cầu IVB thực hiện các dịch vụ do IVB cung cấp liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- Có quyền yêu cầu IVB cung cấp thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ)
- Tra soát, khiếu nại về các giao dịch thẻ, chấm dứt hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ sử dụng thẻ căn cứ theo quy định về điều khoản chấm dứt hợp đồng.
- Các quyền khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

2.2. Trách nhiệm của Chủ thẻ

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của IVB khi ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
- Trực tiếp đến NH nhận thẻ hoặc ủy quyền cho NH gửi thẻ và thông báo số PIN bằng đường bưu điện hay bên thứ ba. Nếu thẻ được gửi bằng đường bưu điện hay bên thứ ba, khi nhận được thẻ, Chủ thẻ cần ký xác nhận với mẫu đính kèm, gửi về NH, chấp nhận những rủi ro xảy ra và không có bất cứ khiếu nại nào đối với NH.
- Cá nhân được Chủ thẻ là tổ chức ủy quyền sử dụng thẻ của tổ chức phải 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; thông báo và phối hợp với NH để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại. Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ.
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm về toàn bộ các tiện ích Thẻ mà IVB đã cấp đối với Thẻ hoặc đối với tất cả các Giao Dịch Thẻ mà Chủ thẻ đã thực hiện (dù là tự nguyện hoặc không tự nguyện) cũng như tất cả các phí liên quan.
- Thanh toán cho IVB tất cả những chi phí liên quan đến giao dịch Thẻ được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ thẻ không ký xác nhận trên HGD.
- Trường hợp Chủ thẻ đăng ký sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch qua Internet, qua thư điện tử, điện thoại hoặc sử dụng bất kỳ giao dịch không cần xuất trình thẻ như dịch vụ thanh toán online (E-commerce) hoặc các dịch vụ thanh toán không tiếp xúc khác, Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này.
- Chịu trách nhiệm về việc nhận hàng hóa / dịch vụ và chất lượng hàng hóa / dịch vụ được thanh toán qua Thẻ, có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT.

- Cam kết xuất trình giấy tờ chứng thực cá nhân, cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác tất cả các thông tin cần thiết khi có bất kỳ sự thay đổi nào so với các thông tin đã đăng ký với IVB và/hoặc theo yêu cầu của IVB để phục vụ cho việc thực hiện các Giao dịch thẻ, đối soát số liệu, giải quyết các tranh chấp, khiếu nại có liên quan đến Giao dịch thẻ.
- Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho NH khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN hoặc nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng bằng cách đến trực tiếp NH gần nhất hoặc theo số điện thoại tổng đài (028) 38421048 hoặc 1900588879. Sau đó Chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát theo mẫu của NH trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày Chủ thẻ đề nghị tra soát qua tổng đài điện thoại, để NH làm căn cứ chính thức xử lý đề nghị tra soát.
- Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của NH theo từng thời kỳ được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của NH hoặc công bố công khai trên website của NH hoặc thông báo cho Chủ thẻ biết bằng một trong các cách thức thông báo theo quy định tại Điều 4 Bản điều khoản và điều kiện này, đồng thời chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến các giao dịch thẻ theo Biểu phí dịch vụ thẻ được NH quy định cho từng thời kỳ.
- Thực hiện việc tra soát, khiếu nại về các giao dịch thẻ trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày, kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

Điều 3: Quyền và trách nhiệm của NH.

3.1. Quyền của NH.

- a. IVB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các biện pháp cần thiết bao gồm ngăn chặn hoặc từ chối Giao dịch thẻ, tạm khóa Tài khoản và/hoặc các biện pháp khác, trong các trường hợp sau:
 - Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện;
 - Do yêu cầu phòng chống rửa tiền theo đúng quy định pháp luật;
 - Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - Nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.
 - Để đảm bảo an toàn tài khoản thẻ và/ hoặc ngăn ngừa các thiệt hại xảy ra đối với IVB và/hoặc với Chủ thẻ.
 - Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng thẻ.
 - Chủ thẻ vi phạm bất kỳ hợp đồng, thỏa thuận hoặc cam kết nào đã ký hoặc đã cam kết với IVB.
 IVB sẽ thông báo cho Chủ thẻ biết ngay sau khi thực hiện các biện pháp này.
- b. Ghi nợ trực tiếp tài khoản Chủ thẻ tương ứng với giá trị từng giao dịch thẻ và các khoản phí phát sinh. Thu phí của Chủ thẻ theo Biểu phí dịch vụ thẻ đã được niêm yết công khai hoặc được công bố trên trang web của NH.
- c. Được miễn trách trong trường hợp có sự giả mạo hoặc kém chất lượng về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Ngoài ra, IVB được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ giá trị các giao dịch đã thực hiện thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
 - Được miễn trách đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hoá, dịch vụ qua internet bằng Thẻ của Chủ thẻ
 - Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm “ Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ **PREMIUM**”, sử dụng thẻ giả mạo và/hoặc thẻ nghi ngờ giả mạo.

- Được miễn trách trong trường hợp 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 NH, sự việc không do lỗi của NH hay hậu quả của sự gian lận, giả mạo.

d. Các quyền khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

3.2. Trách nhiệm của NH

- Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ.

- Tôn trọng các quyền của Chủ thẻ.

- Tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư cá nhân, bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ, bảo mật tài liệu, thông tin thẻ, giao dịch thẻ và tài khoản của Chủ thẻ, trừ khi có sự yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Áp dụng hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại từ Chủ thẻ bao gồm: qua tổng đài điện thoại (028)39421048 hoặc 1900588879 (có ghi âm, hoạt động 24 giờ, 7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch của NH nhằm đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Chủ thẻ đã cung cấp cho NH.

- Thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi Chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm NH đã khóa thẻ. Đồng thời, NH sẽ phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp, lộ số PIN hoặc nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng.

- Chịu trách nhiệm về việc giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ.

- Trả thẻ bị giữ tại máy ATM cho Chủ thẻ hoặc người ủy quyền trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ.

- Các trách nhiệm khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và theo quy định của pháp luật.

Điều 4: Thông báo

Trong trường hợp có sự thay đổi về Biểu phí dịch vụ thẻ và/hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào của Bản điều khoản điều kiện này, NH sẽ thông tin công khai theo một trong các phương thức sau: (i) trên website của NH, (ii) các phương tiện truyền thông đại chúng; (iii) niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của NH; (iv) gửi thông tin cho Chủ thẻ thông qua đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký; (v) các phương thức khác đã được Chủ thẻ đồng ý.

Tất cả các thay đổi này được xem như Chủ thẻ đã nhận:

+ Trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc

+ Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc

+ Vào ngày nhận nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, email, điện thoại trực tiếp.

+ Riêng đối với thay đổi về Biểu phí dịch vụ thẻ: thời gian từ khi NH thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 (bảy) ngày và những thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo.

- Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với những thay đổi của NH, Chủ thẻ có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ tại NH. Trường hợp Chủ thẻ tiếp tục giữ hoặc sử dụng thẻ, thực hiện các giao dịch thẻ sau thời gian NH thông báo thì mặc nhiên được coi là các Chủ thẻ đã chấp nhận việc thay đổi Biểu phí dịch vụ và/hoặc các điều khoản điều kiện của Bản điều khoản điều kiện này.

- Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thể với NH phải được thực hiện bằng văn bản, và Chủ thể phải ký tên, gửi cho NH. Tuy nhiên, NH có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay email mà Chủ thể đã đăng ký hoặc thông báo bằng văn bản đến NH từng thời kỳ.

- Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều khoản, điều kiện nào của Bản điều khoản và điều kiện này sẽ được NH thông báo cho Chủ thể theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bản điều khoản và điều kiện này.

Điều 5: Giải quyết tranh chấp

- Bản điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

- Trong quá trình thực hiện Bản điều khoản và điều kiện này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày phát sinh tranh chấp. Trong trường hợp có tranh chấp giữa Chủ thể và NH mà không thể giải quyết được bằng thương lượng, tranh chấp sẽ sẽ được đưa ra cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo luật pháp của Việt Nam.

- Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản điều khoản và điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Bản điều khoản và điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn nào; thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Bản điều khoản và điều kiện này ở phạm vi quyền hạn đó và / hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

- Việc chưa thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của NH theo như Bản điều khoản và điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của NH trừ khi NH có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

Điều 6: Điều khoản thi hành

- Chủ thể và NH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều khoản và điều kiện trên đây, cam kết thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản ghi trong bản điều kiện và điều khoản này, cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.

- Những nội dung không quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam cũng như các thỏa thuận cam kết giữa Chủ thể với NH.