

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 ghi nợ nội địa Premium tại IVB.

Việc đọc và hiểu Bản Điều khoản, Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ Premium này rất quan trọng khi Quý Khách đăng ký sử dụng dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa 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, Điều Kiện phát hành và sử dụng thẻ Premium này.

Điều 1: Phạm vi áp dụng:

Nội dung của Bản Điều khoản, Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa Premium cùng với yêu cầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa kèm hợp đồng tạo thành hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Premium của IVB (sau đây gọi tắt là Hợp đồng).

Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ Premium này áp dụng đối với Chủ thẻ cá nhân phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Premium tại IVB

Điều 2: Giải thích từ ngữ

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

- 2.1. “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.
- 2.2. “NHNN”: Ngân hàng Nhà nước là Ngân hàng trung ương của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và là cơ quan của Chính phủ thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về tiền tệ và hoạt động Ngân hàng, là Ngân hàng phát hành tiền, Ngân hàng của các tổ chức tín dụng, Ngân hàng làm dịch vụ tiền tệ cho Chính phủ.
- 2.3. “Chủ thẻ”: là cá nhân 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 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.
- 2.4. “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 hiện hành và tổ chức thẻ quốc tế.
- 2.5. “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 hiện hành và tổ chức thẻ quốc tế.
- 2.6. “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.
- 2.7. “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.
- 2.8. “Thẻ ghi nợ”: là thẻ 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 NH.

- 2.9. “Thẻ ghi nợ nội địa Premium”: là thẻ ghi nợ do IVB phát hành, cho phép Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ trong lãnh thổ Việt Nam.
- 2.10. “Thẻ không tiếp xúc”: là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp không tiếp xúc giữa Thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch thẻ.
- 2.11. “Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán”: bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT.
- 2.12. “Tài khoản”: là tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại NH để liên kết với thẻ ghi nợ nội địa **PREMIUM** và phục vụ cho các giao dịch thẻ của Chủ thẻ.
- 2.13. “Dịch vụ khách hàng 24/7 (DVKH 24/7): trung tâm chăm sóc khách hàng của IVB, hoạt động 7 ngày trong tuần và 24 giờ trong ngày.
- 2.14. “Mã số xác định Chủ thẻ” (Personal Identification Number – viết tắt là PIN): là mã số mật được NH 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.
- 2.15. “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.
- 2.16. “Hóa Đơn Giao Dịch (HĐGD)”: 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.
- 2.17. “Tổ chức thẻ quốc tế” (viết tắt là TCTQT) là tổ chức được thành lập, hoạt động 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.
- 2.18. “Ngày giao dịch”: là ngày thực hiện Giao dịch Thẻ / phát sinh phí đối với các Giao dịch Thẻ của Chủ thẻ.
- 2.19. “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.
- 2.20. “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.
- 2.21. “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 3: Quyền và trách nhiệm của Chủ thẻ

3.1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Được dùng thẻ ghi nợ nội địa **Premium** để thực hiện các Giao dịch Thẻ.
- b. Yêu cầu IVB thực hiện các dịch vụ do IVB cung cấp liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- c. 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)
- d. 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.

- e. 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 Chủ thẻ

- a. 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.
- b. Trực tiếp đến NH nhận thẻ hoặc uỷ 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.
- c. Chủ thẻ 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.
- d. 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.
- e. 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 HĐGD.
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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 đến Bộ Phận Call Center 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.
- j. 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 15 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.
- k. Các trách nhiệm khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

Điều 4: Quyền và trách nhiệm của NH.

4.1. 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 Thẻ 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, tài trợ khủng bố 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.
 - Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này và quy định pháp luật.

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 nhiệm 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.
- d. Được miễn trách nhiệm đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hoá, dịch vụ qua internet bằng Thẻ của Chủ thẻ
- e. Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm “Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa **PREMIUM**”, sử dụng thẻ giả mạo và/hoặc thẻ nghi ngờ giả mạo.
- f. Được miễn trách nhiệm 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.
- g. Các quyền khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và quy định của pháp luật.

4.2. Trách nhiệm của NH

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ.
- b. Tôn trọng các quyền của Chủ thẻ.
- c. 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.
- d. Áp dụng hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại từ Chủ thẻ bao gồm: qua tổng đài điện thoại 1900588879 hoặc 0888547372 (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.

- e. 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.
- f. Chịu trách nhiệm về việc giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ.
- g. 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.
- h. Các trách nhiệm khác theo quy định của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và theo quy định của pháp luật.

Điều 5: Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ và một số quy định cụ thể với tài khoản liên kết Thẻ ghi nợ nội địa Premium:

- 5.1. Các giao dịch rút tiền và các giao dịch khác bằng Thẻ ghi nợ nội địa Premium phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
- 5.2. Chủ thẻ có nghĩa vụ phải mở tài khoản thanh toán để liên kết với Thẻ tại IVB.
- 5.3. Chủ thẻ được quyền thay đổi tài khoản thanh toán mở tại IVB để kết nối với thẻ trong quá trình sử dụng thẻ.
- 5.4. IVB được quyền từ chối giao dịch thẻ nếu số dư khả dụng trên Tài khoản của Chủ thẻ không đủ để thực hiện giao dịch.
- 5.5. IVB được quyền tạm khóa Thẻ trong trường hợp Số dư khả dụng trên Tài khoản của Chủ thẻ không đủ để thực hiện thanh toán phí thường niên, phí duy trì tài khoản thẻ trong vòng 12 tháng liên tục.
- 5.6. IVB được quyền chủ động hủy hiệu lực của thẻ bao gồm cả Thẻ chính và (các) Thẻ phụ kết nối trực tiếp tới tài khoản trong các trường hợp sau:
 - a. Chủ tài khoản có yêu cầu đóng tài khoản của Chủ thẻ chính bằng văn bản gửi đến IVB.
 - b. Tất cả các tài khoản (chính và phụ) kết nối với Thẻ có số dư bằng 0 trên 12 tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch thẻ cuối cùng.
 - c. IVB được quyền truy đòi, trích (ghi nợ), tạm khóa Tài khoản của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác, không hợp lệ vào Tài khoản của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ.

Điều 6 : Quy định về phí:

- 6.1. IVB có quyền thu phí và ghi nợ Tài Khoản Thẻ của Chủ Thẻ những loại phí sau:
 - a. Phí phát hành mới: thu khi phát hành Thẻ.
 - b. Phí phát hành nhanh: thu khi Chủ Thẻ yêu cầu phát hành Thẻ nhanh hoặc phát hành lại /thay thế nhanh.
 - c. Phí thường niên: thu trên mỗi Thẻ theo mỗi năm sử dụng.
 - d. Phí thay thế Thẻ do hết hạn: được thu khi Thẻ hết hạn và khách hàng có nhu cầu thay thế thẻ để tiếp tục sử dụng.
 - e. Phí thay thế Thẻ bị mất hoặc đánh cắp: được thu khi Chủ Thẻ thông báo cho IVB khi Thẻ bị thất lạc hay mất cắp, chủ thẻ cần thay thế thẻ để tiếp tục sử dụng.
 - f. Phí chuyển đổi thẻ từ sang thẻ chip: thu khi Chủ thẻ yêu cầu chuyển đổi thẻ từ sang thẻ chip.

- g. Phí phát hành thẻ phụ: thu khi Chủ thẻ chính yêu cầu phát hành thẻ phụ
 - h. Phí rút tiền mặt: được thu khi sử dụng Thẻ để rút tiền mặt.
 - i. Phí tra cứu số dư: thu khi sử dụng Thẻ để tra cứu số dư Tài Khoản Thẻ.
 - j. Phí in sao kê: thu khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để in sao kê tại ATM
 - k. Phí đổi PIN: thu khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ thực hiện đổi PIN tại ATM.
 - l. Phí chuyển khoản: thu khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ thực hiện chuyển khoản tại ATM.
 - m. Phí cấp lại PIN: được thu khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp lại PIN.
 - n. Phí do việc khiếu nại sai: được thu khi khiếu nại của Chủ Thẻ được cho là không đúng hoặc không chính xác.
 - o. Phí dịch vụ đặc biệt: được thu khi Chủ Thẻ yêu cầu về công việc đặc biệt hoặc bổ sung thêm mà IVB đã đồng ý thực hiện.
 - p. Các loại phí khác theo quy định của IVB trong từng thời kỳ.
- 6.2. Chi tiết các loại phí được quy định tại biểu phí của IVB (Biểu phí) áp dụng cho Thẻ và tạo thành một phần không thể tách rời của Bản Điều khoản và Điều kiện này. Chủ Thẻ có thể tham khảo Biểu phí hiện hành tại trang web của IVB hoặc tại bất kỳ Chi nhánh, Phòng giao dịch của IVB hoặc bằng cách gọi điện thoại đến Dịch vụ khách hàng 24/7 của IVB.
- 6.3. Khi có bất kỳ sự thay đổi về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, IVB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ theo cách thức quy định tại Điều 15 của Bản Điều khoản và Điều kiện này ít nhất 07 ngày trước ngày Biểu phí có hiệu lực.

Điều 7: Hạn mức sử dụng thẻ:

Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức sử dụng thẻ tương ứng với từng loại giao dịch theo quy định bao gồm: hạn mức rút tiền mặt, hạn mức chuyển khoản, hạn mức thanh toán, hạn mức ngày, hạn mức từng lần giao dịch và các hạn mức khác do IVB quy định.

- 7.1. Hạn mức sử dụng thẻ trong ngày: là số tiền và/hoặc số lần giao dịch rút tiền mặt/thanh toán hàng hóa dịch vụ/chuyển khoản... tối đa mà Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch trong một ngày.
- 7.2. Hạn mức từng lần giao dịch: là số tiền tối đa trong một lần giao dịch mà Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt/thanh toán hàng hóa dịch vụ/chuyển khoản.
- 7.3. Hạn mức thanh toán: là tổng số tiền tối đa Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ.
- 7.4. Hạn mức chuyển khoản: là tổng số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để chuyển khoản.
- 7.5. Hạn mức rút tiền mặt: là tổng số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ để rút tiền mặt.
- 7.6. Các loại hạn mức khác theo quy định của IVB trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của IVB.
- 7.7. Các hạn mức trên sẽ được IVB quy định tại từng thời kỳ theo từng sản phẩm thẻ, hạng thẻ khác nhau mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng. Khách hàng cũng có thể đăng ký hạn mức giao dịch trong ngày khi điền thông tin vào yêu cầu phát hành thẻ nhưng hạn mức này không được lớn hơn hạn mức quy định của IVB đối với từng loại giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản hoặc thanh toán hàng hóa, dịch vụ.

Điều 8: Phạm vi sử dụng:

- 8.1. Chủ thẻ ghi nợ nội địa Premium được phép sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa tại ĐVCNT, mua và thanh toán hàng hóa trên các trang web mua bán trực tuyến, rút

tiền mặt, truy vấn số dư, in sao kê, đổi PIN, chuyển khoản tại ATM và các giao dịch khác theo thỏa thuận giữa IVB và Chủ thẻ.

- 8.2. Chủ thẻ phụ từ đủ 6 tuổi đến chưa đủ 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa IVB và chủ thẻ chính.

Điều 9: Các hành vi bị cấm:

- 9.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- 9.2. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT.
- 9.3. 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.
- 9.4. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên 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.
- 9.5. 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
- 9.6. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
- 9.7. Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Điều 10: Từ chối thanh toán thẻ:

Thẻ ghi nợ nội địa Premium bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

- 10.1. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật và của IVB.
- 10.2. Thẻ giả hoặc Thẻ được sử dụng để thực hiện các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố,... và các hành vi bị cấm được quy định tại Điều 9 của Bản Điều khoản và điều kiện này.
- 10.3. Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất trước đó cho IVB
- 10.4. Thẻ hết hạn sử dụng, thẻ bị khóa, thẻ bị hủy hiệu lực.
- 10.5. Số dư của tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ không đủ để thực hiện giao dịch
- 10.6. Chủ Thẻ vi phạm quy định của IVB được quy định trong Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa Premium được ký kết bởi Chủ thẻ và IVB.
- 10.7. Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và điều Kiện này và quy định pháp luật.

Điều 11: Các trường hợp tạm khóa, thu giữ thẻ hoặc hủy hiệu lực Thẻ trong quá trình sử dụng:

IVB sẽ tạm khóa Thẻ, thu giữ hoặc hủy hiệu lực Thẻ trong các trường hợp sau:

- 11.1. Chủ thẻ thông báo với IVB về việc tạm khóa thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc: điện thoại, email, nhắn tin theo cú pháp, văn bản.
- 11.2. Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ chỉ được mở lại sau thời hạn tạm khóa trong thông báo của Chủ thẻ hoặc theo yêu cầu của Chủ thẻ tùy từng thời điểm và được IVB chấp thuận.
- 11.3. Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng Thẻ và quản lý Tài khoản của IVB hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 11.4. Chủ thẻ không sử dụng thẻ trong 12 tháng liên tiếp kể từ ngày giao dịch gần nhất bao gồm thực hiện các giao dịch rút tiền mặt trên ATM, giao dịch thẻ trên internet banking, trên mobile banking và các giao dịch khác bao gồm việc Chủ thẻ không sử dụng thẻ để liên kết với các loại ví điện tử có liên kết với IVB. Thời gian tạm khóa Thẻ thực hiện theo quy định của IVB được

ban hành theo từng thời kỳ, và được thông báo trước đến Chủ thẻ qua các hình thức theo quy định tại Điều 15 Bản Điều khoản và Điều kiện này.

- 11.5. Thẻ bị tạm khoá khi phát hành trên 90 ngày kể từ ngày phát hành thẻ nhưng chủ thẻ chưa kích hoạt thẻ.
- 11.6. Trong trường hợp thẻ đã khoá tạm thời mà Chủ thẻ không liên hệ ngân hàng để mở khoá cho đến khi thẻ hết hạn sử dụng, thì ngân hàng sẽ thực hiện đóng thẻ của khách hàng.
- 11.7. Thẻ giả.
- 11.8. Thẻ sử dụng cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 11.9. Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- 11.10. Chủ thẻ và/hoặc thông tin thẻ thuộc danh sách đen của Bộ Công an, danh sách cảnh báo của NHNN, danh sách cấm giao dịch theo quy định của IVB trong từng thời kỳ.
- 11.11. Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo hoặc nghi ngờ có gian lận, giả mạo.
- 11.12. IVB không thu hồi được tiền từ Chủ thẻ do Tài khoản của Chủ thẻ không đủ Số dư khả dụng.
- 11.13. Các trường hợp thu giữ Thẻ khác (nếu có) theo Quy định của IVB và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ được đăng tải trên trang web chính thức của IVB, của NHNN, TCTTT hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác giữa Chủ thẻ với IVB.
- 11.14. Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều kiện này và quy định pháp luật.

Điều 12: Các biện pháp đảm bảo an toàn bảo mật trong sử dụng Thẻ:

- 12.1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật PIN, OTP, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ thông tin trên Thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN/OTP cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào để tránh phát sinh các giao dịch gian lận.
- 12.2. Chủ thẻ nên ký vào mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký trên hoá đơn thanh toán giống chữ ký mẫu ngoại trừ những giao dịch không tiếp xúc, không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
- 12.3. Chủ thẻ không được sử dụng hoặc cho bất kỳ người nào sử dụng Thẻ và phải hủy Thẻ bằng cách cắt nhỏ Thẻ hoặc đưa vào máy cắt ngay sau khi xảy ra một trong các sự kiện: (i) Thẻ bị thay thế, bị hư hỏng; (ii) Thẻ bị chấm dứt, hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng theo quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này; (iii) Thẻ đã thông báo là bị mất, bị thất lạc nhưng sau đó Chủ thẻ tìm lại được; (iv) Hết thời hạn hiệu lực (nếu có) ghi trên Thẻ. Chủ thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất mà IVB phải chịu do việc Chủ thẻ không thực hiện đúng quy định tại Điều khoản này.
- 12.4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đăng ký dịch vụ SMS Banking và Mobile Banking khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch thẻ của Chủ thẻ và nhận các thông tin mới nhất từ IVB.
- 12.5. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thông báo ngay cho IVB về các giao dịch bằng Thẻ của Chủ thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện nhưng vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch thẻ hoặc khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn... bằng cách chủ động khóa Thẻ trên Mobile Banking, Internet Banking của IVB hoặc liên hệ DVKH 24/7 (có ghi âm) của IVB yêu cầu nhân viên khóa Thẻ.
- 12.6. Trong trường hợp Thẻ bị lộ PIN, lộ thông tin Thẻ/bị thất lạc/đánh cắp hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của IVB,

Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch phát sinh trước thời điểm IVB khóa thẻ.

- 12.7. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động bằng Thẻ của Chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ IVB.

Điều 13: Quy định về tra soát, xử lý khiếu nại:

- 13.1. Chủ thẻ chính được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ của mình và (các) chủ thẻ phụ
- 13.2. Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại với IVB trong thời hạn 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
- 13.3. Khi yêu cầu tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ cần điền thông tin và ký vào mẫu Yêu cầu tra soát giao dịch thẻ theo quy định của IVB.
- 13.4. IVB tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ qua Hotline DVKH 24/7 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch của IVB trong giờ hành chính.
- 13.5. IVB sẽ thực hiện khóa Thẻ tạm thời khi Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại với lý do nghi ngờ gian lận.
- 13.6. Trong vòng tối đa 45 ngày làm việc kể từ ngày IVB nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ, IVB sẽ thông báo kết quả tra soát khiếu nại đến Chủ thẻ qua email hoặc điện thoại trong trường hợp không đồng ý hoàn trả giao dịch tra soát khiếu nại. Nếu IVB đồng ý hoàn trả giao dịch tra soát khiếu nại, IVB sẽ ghi có trực tiếp vào tài khoản thẻ của Chủ thẻ số tiền giao dịch kèm phí (nếu có) trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ theo quy định của IVB, TCTTT.
- 13.7. 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, IVB thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
- 13.8. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, IVB sẽ 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, NHNN 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.
- 13.9. Trường hợp IVB, 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.

Điều 14: Các trường hợp bất khả kháng:

- 14.1. Bất khả kháng bao gồm các sự kiện như: thiên tai; chiến tranh; sự cố điện; sự hư hỏng/lỗi của ATM, POS hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; sự thay đổi của pháp luật; các sự kiện khác nằm ngoài sự kiểm soát của mỗi bên. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, hai bên sẽ tạm ngưng việc thực hiện theo Hợp đồng,

- 14.2. IVB sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ bằng một trong các phương thức quy định tại Điều 15 và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ Thẻ, Bên thứ ba. Sau khi chấm dứt sự kiện Bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ cung cấp Dịch vụ nêu trong Hợp đồng.

Điều 15: Thông báo

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. 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.
- 15.4. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với NH phải được thực hiện bằng văn bản, và Chủ thẻ 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 thẻ đã đăng ký hoặc thông báo bằng văn bản đến NH từng thời kỳ.
- 15.5. 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 thẻ 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 16: Giải quyết tranh chấp

- 16.1. Bản điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 16.2. 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 thẻ và NH mà không thể giải quyết được bằng thương lượng, tranh chấp sẽ được đưa ra cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo luật pháp của Việt Nam.
- 16.3. 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.

- 16.4. 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 17: Điều khoản thi hành

- 17.1. Chủ thẻ 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.
- 17.2. 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 thẻ với NH.

Để được tư vấn chi tiết, xin quý khách vui lòng liên hệ

IVB Call Center: (084) 1900588879