

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA NCB

Điều 1. Các từ ngữ sử dụng trong bản điều kiện và điều khoản này được hiểu như sau:

- 1.1 “NCB/NH/Ngân hàng”: là Ngân hàng TMCP Quốc Dân, tổ chức thực hiện hoạt động phát hành và thanh toán thẻ.
- 1.2 “Phòng chăm sóc khách hàng” (Call Center): là phòng chăm sóc khách hàng 24/7 của Ngân hàng TMCP Quốc Dân.
- 1.3 “Thẻ”: là thẻ ghi nợ nội địa, do NH phát hành trên cơ sở tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, được sử dụng để rút tiền mặt, thực hiện một số các dịch vụ tại máy giao dịch tự động (ATM) và thanh toán hàng hoá dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ, qua Internet và các kênh giao dịch khác theo quy định của NCB.
- 1.4 “Chủ thẻ”: là người được NH cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và thẻ phụ. Chủ thẻ chính là cá nhân đứng tên trên hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với NCB và có nghĩa vụ thực hiện hợp đồng này. 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.
- 1.5 “Máy giao dịch tự động” (ATM): là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ, hoặc sử dụng dịch vụ khác.
- 1.6 “Giao dịch thẻ”: là giao dịch mà chủ thẻ sử dụng thẻ ghi nợ và/hoặc số PIN để thực hiện các giao dịch tại máy ATM và các Đơn vị chấp nhận thẻ và thanh toán trực tuyến.
- 1.7 “Mã số cá nhân” (PIN): là mã số bí mật của cá nhân được NCB cung cấp cho chủ thẻ, sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ.
- 1.8 “Đơn vị chấp nhận thẻ” (ĐVCNT): Là các cơ sở cung cấp hàng hoá dịch vụ chấp nhận thẻ ghi nợ làm phương tiện thanh toán theo hợp đồng đã ký kết với NH.
- 1.9 “Tài khoản” (TK): Là tài khoản tiền gửi thanh toán VND của chủ thẻ mở tại NCB để phát hành thẻ và phục vụ cho các giao dịch thẻ.
- 1.10 “OTP” : Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch Internet Banking/ Mobile banking.

Điều 2. Quyền và trách nhiệm của chủ thẻ

2.1 Quyền của chủ thẻ:

- a. Được sử dụng thẻ trên số dư có trong tài khoản VND để thực hiện các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt và một số giao dịch khác tại ATM/ POS/ ĐVCNT và/ hoặc qua Internet và các kênh khác theo quy định của NCB.
- b. Được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ trong thời hạn 100 ngày kể từ ngày giao dịch được thực hiện. Sau thời gian nêu trên NH được miễn trừ trách nhiệm phải tiếp nhận và xử lý yêu cầu tra soát khiếu nại của KH.
- c. Được yêu cầu phát hành thêm các thẻ phụ và chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng (các) thẻ phụ trong phạm vi quy định của NCB.
- d. Được hưởng các ưu đãi dành cho chủ thẻ của NH và/hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.
- e. Được NH cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch thẻ và số dư tài khoản thẻ, hạn mức liên quan đến sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của NH.
- f. Được đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ, hoặc được yêu cầu phát hành lại thẻ khi bị mất, thất lạc,

hư hỏng và phải trả phí cấp lại thẻ theo quy định của NCB, phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố công khai tại website chính thức của NH: www.ncb-bank.vn hoặc tại điểm giao dịch của NCB.

g. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2.2 Trách nhiệm của chủ thẻ:

- a. Trực tiếp đến NH nhận thẻ, hoặc uỷ quyền cho người khác đến nhận thay với đầy đủ những thủ tục cần thiết theo quy định của NCB trong từng thời kỳ. Chủ thẻ chính có thể nhận thẻ thay cho chủ thẻ phụ. Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 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 NCB và chủ thẻ chính.
- b. Thực hiện các biện pháp an toàn cho thẻ theo hướng dẫn của NH và cam kết không tiết lộ số PIN cho bất cứ ai trong bất kỳ trường hợp nào.
- c. Không được phép sử dụng thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với NH và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo thẻ của KH và các giao dịch thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo.
- d. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Phòng chăm sóc khách hàng 24/7 qua hotline: (028) 38 216 216 – 1800 6166 hoặc các điểm giao dịch của NCB khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN hoặc có nghi ngờ thẻ bị lợi dụng, sau đó gửi yêu cầu bằng văn bản cho NH. Chủ thẻ phải đảm bảo cung cấp thông tin chính xác và chịu trách nhiệm về các thông tin đó đối với NH.
- e. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng số điện thoại đã đăng ký với NH, và được NH lưu tại hệ thống NH để yêu cầu NH gửi thông tin giao dịch thẻ và mã OTP xác thực thông tin giao dịch thẻ.
- f. Kiểm tra các giao dịch và thanh toán các khoản phí liên quan đến sử dụng thẻ theo biểu phí được NCB quy định theo từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật và thông báo công khai tại website chính thức của NH: www.ncb-bank.vn hoặc tại điểm giao dịch của NCB.
- g. Chịu trách nhiệm thanh toán cho NH số tiền sử dụng vượt quá số dư có trong tài khoản của KH.
- h. Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ của thẻ chính và thẻ phụ (nếu có) có sử dụng PIN hợp lệ thực hiện tại máy ATM hoặc ĐVCNT hoặc các giao dịch thanh toán mua hàng trực tuyến cho đến khi NH thực hiện khóa hoặc hủy thẻ trong vòng 02 giờ kể từ thời điểm NH tiếp nhận yêu cầu của chủ thẻ trong tình huống thông báo mất thẻ hoặc chấm dứt sử dụng thẻ.
- i. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của NCB liên quan đến việc quản lý và sử dụng thẻ.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

3.1 Quyền của Ngân hàng:

- a. Ghi nợ TK chủ thẻ các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của NCB, phù hợp với quy định của pháp luật và được thông báo công khai tại website chính thức của NH: www.ncb-bank.vn hoặc tại điểm giao dịch của NCB.
- b. Trích từ khoản tiền gửi khác của chủ thẻ ở NH (nếu có) để thanh toán các khoản phí và giao dịch trong trường hợp số tiền trong TK thẻ không còn đủ để thanh toán.
- c. Được phép cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về chủ thẻ, tài khoản, giao dịch theo quy định của pháp luật và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng thẻ.
- d. Được quyền yêu cầu chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ nhằm xác minh tính chính xác, hợp pháp của giao dịch và được quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu giao dịch bị ghi nghi ngờ gian lận hoặc vi phạm pháp luật.

- e. Phong toả tạm thời TK thẻ bị nghi ngờ là giả mạo; hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ bằng việc huỷ hoặc thu hồi thẻ nếu chủ thẻ vi phạm “Điều kiện và điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa”, sử dụng thẻ giả mạo hoặc phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- f. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng.
- g. Được phép quy định hạn mức sử dụng (số tiền tối đa) chủ thẻ có thể giao dịch bằng thẻ ghi nợ.
- h. Huỷ thẻ nếu khách hàng đăng ký không đến lấy thẻ trong vòng 60 ngày.
- i. Thu phí sử dụng dịch vụ của khách hàng và mức phí được áp dụng theo quy định của NCB theo từng thời kỳ, mức phí được công bố công khai tại website chính thức của NH: www.ncb-bank.vn hoặc tại điểm giao dịch của NCB.
- j. Các quyền khác theo điều khoản & điều kiện này và quy định của pháp luật.

3.2 Trách nhiệm của Ngân hàng:

- a. Phổ biến, hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về mở và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa.
- b. Tôn trọng các quyền và lợi ích của Khách hàng theo bản điều khoản & điều kiện này.
- c. Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do khách hàng cung cấp. Các thông tin này sẽ chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi được khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- d. Chịu trách nhiệm khoá thẻ trong vòng 02 giờ sau khi nhận được thông báo lần đầu của chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN.
- e. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ. Thời hạn tối đa NH phải hoàn thành giải quyết khiếu nại theo quy định thời gian giải quyết khiếu nại thẻ của NCB từng thời kỳ.
- f. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Điều 4. Biểu phí và hạn mức giao dịch thẻ

- 4.1. Biểu phí sử dụng thẻ sẽ do NCB quy định trong từng thời kỳ và được công bố tại website chính thức của NH: www.ncb-bank.vn hoặc tại điểm giao dịch của NCB.
- 4.2. Hạn mức sử dụng được áp dụng theo quy định của NCB, phù hợp với quy định của pháp luật và được thông báo công khai tại website chính thức của NH: www.ncb-bank.vn hoặc tại điểm giao dịch của NCB.
- 4.3. Trong trường hợp thay đổi biểu phí và hạn mức giao dịch thẻ, NCB sẽ thông báo đến cho chủ thẻ trước khi áp dụng các thay đổi qua email, số điện thoại mà chủ thẻ đã đăng ký với NH, hoặc qua website / điểm giao dịch của NCB trước 07 (bảy) ngày khi những thay đổi có hiệu lực.

Điều 5. Thẻ bị thu giữ trong các trường hợp sau:

- 5.1. Thẻ giả
- 5.2. Thẻ sử dụng trái phép
- 5.3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật
- 5.4. Thẻ đã được chủ thẻ thông báo mất
- 5.5. Các hồ sơ, tài liệu trong quá trình mở tài khoản thanh toán và/hoặc thẻ bị gian lận hoặc giả mạo.
- 5.6. Các trường hợp hợp thu giữ thẻ khác theo quy định của NCB được thỏa thuận tại điều kiện và điều khoản này.
- 5.7. Các trường hợp khác theo quy định NCB và pháp luật.

Điều 6. Sửa đổi nội dung điều khoản

- 6.1 NH có thể thay đổi những điều kiện điều khoản trong hợp đồng khi cần thiết bằng cách thông báo bằng văn bản và trên các phương tiện thông tin đại chúng cho chủ thẻ trước 07 (bảy) ngày

khi những thay đổi điều chỉnh có hiệu lực. Sau thời gian nêu trên, KH không có ý kiến phản hồi thì NH sẽ hiểu là KH đồng ý với các nội dung điều khoản được sửa đổi của NH. Tuy nhiên, trong trường hợp những điều kiện, điều khoản thay đổi vì mục đích an toàn hơn cho chủ thẻ, NH sẽ không cần báo trước cho chủ thẻ.

- 6.2 Những thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo. Nếu chủ thẻ tiếp tục giữ và sử dụng thẻ sau ngày đó thì xem như chủ thẻ đã chấp nhận những thay đổi này.