# ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI 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. Tổng đài 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 NCB phát hành, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có)[1] trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại NCB .

1.4. Chủ thẻ/Khách hàng: Là cá nhân được NCB cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

1.5. Chủ thẻ chính: Là cá nhân đứng tên trên Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với NCB.

1.6. Chủ thẻ phụ: Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ bằng văn bản. Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

1.7. 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, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ, hoặc sử dụng dịch vụ khác theo quy định của pháp luật.

1.8. Giao dịch thẻ: Là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định của pháp luật.

1.9. Mã số cá nhân (PIN): Là mã số bí mật của cá nhân được NCB cung cấp cho chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được Tổ chức phát hành thẻ quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.

1.10. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): Là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ.

1.11. 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.

1.12. Izi Mobile: Là ứng dụng của Ngân hàng NCB.

[1] Giao dịch rút tiền mặt không áp dụng trong trường hợp sử dụng hạn mức thấu chi

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

1.13. 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 hai để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch trên Internet Banking/Mobile banking hoặc giao dịch E-commerce.

1.14. Giấy đề nghị: Tùy mẫu biểu NCB ban hành từng thời kỳ có thể là Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán kiêm thỏa thuận phát hành và sử dụng thẻ nội địa NCB hoặc mẫu khác do NCB cung cấp cho Khách hàng cho mục đích đề nghị NCB phát hành Thẻ ghi nợ nội địa NCB.

1.15. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ/Hợp đồng: Là thỏa thuận về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa NCB xác lập giữa Khách hàng và NCB. Hợp đồng được tạo lập bởi: (i) Giấy đề nghị của Khách hàng đã được chấp thuận bởi NCB, và (ii) Bản điều khoản, điều kiện sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa của NCB này hoặc các bản sửa đổi bổ sung, thay thế được NCB ban hành từng thời kỳ (Bản điều khoản điều kiện). Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký/xác nhận Đề nghị của Khách hàng cho đến khi NCB và Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng.

1.16. Thời hạn sử dụng Thẻ: Là thời hạn Khách hàng được phép sử dụng thẻ. Trong trường hợp tài khoản thanh toán bị đóng thì thẻ không còn hiệu lực sử dụng.

1.17. Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Bản điều khoản điều kiện này được hiểu và giải thích theo quy định của pháp luật và NCB.

**Điều 2. Phạm vi, hạn mức sử dụng, thời hạn hiệu lực của Thẻ**

2.1. Phạm vi sử dụng thẻ: được sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ theo thỏa thuận giữa chủ thẻ với NCB (phạm vi cụ thể tương ứng theo quy định đối với từng sản phẩm thẻ và trong lãnh Thổ Việt Nam).

2.2. Hạn mức sử dụng Thẻ (bao gồm hạn mức giao dịch thẻ, hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt, hạn mức chuyển khoản, hạn mức thấu chi (nếu có) và các hạn mức khác) và thời hạn hiệu lực của Thẻ: được áp dụng theo quy định của NCB tùy sản phẩm từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật và được thông báo công khai tại website chính thức của NH (https://www.ncb-bank.vn) hoặc tại điểm giao dịch của NCB. Thời hạn hiệu lực của thẻ phụ không vượt quá thời hạn hiệu lực còn lại của thẻ chính. Đối với chủ thẻ là người nước ngoài, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ, thời hạn sử dụng thẻ không vượt quá thời hạn được phép cư trú còn lại tại Việt Nam của từng chủ thẻ.

2.3. Nếu Chủ thẻ có nhu cầu thay đổi hạn mức giao dịch của thẻ theo hạn mức NCB công bố, KH thực hiện liên hệ với NCB để đề nghị thay đổi/thực hiện thay đổi qua các phương thức khác theo quy định của NCB trong từng thời kỳ. NCB được thay đổi các Hạn mức sử dụng thẻ theo chính sách của NCB từng thời kỳ và thông báo cho Chủ thẻ được biết theo một hoặc một số phương thức theo quy định tại Bản

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

điều khoản điều kiện này. Chủ thẻ cam kết chịu mọi trách nhiệm và không khiếu nại với giao dịch thẻ kể từ ngày đăng ký thay đổi hạn mức.

2.4. Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và phù hợp với phạm vi sử dụng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NCB và chủ thẻ chính.

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

2.6. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ với:

a) Dữ liệu sinh trắc học 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 người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

b) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó 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 người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

c) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó 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

d) Dữ liệu sinh trắc học của người đó 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.

2.7. Quy định không áp dụng quy định tại Khoản 2.6 bản điều khoản này đối với:

a) Giao dịch bằng thẻ vật lý tại máy giao dịch tự động;

b) Thanh toán tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán;

c) Rút tiền tại thiết bị chấp nhận thẻ ở chi nhánh, phòng giao dịch, điểm đại lý thanh toán của TCTTT để cung ứng tiền mặt;

d) Trích nợ tự động theo thỏa thuận giữa NCB và chủ thẻ. Các giao dịch vẫn tuân thủ yêu cầu an toàn, bảo mật khác.

2.8. Thời hạn hiệu lực của thẻ ghi nợ nội địa tối đa là 05 năm. Thời hạn hiệu lực của thẻ phụ không vượt quá thời hạn hiệu lực còn lại của thẻ chính. Đối với chủ thẻ là người nước ngoài, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ, thời hạn sử dụng thẻ

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

không vượt quá thời hạn được phép cư trú còn lại tại Việt Nam của từng chủ thẻ.

**Điều 3. Biểu phí**

3.1. Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ thẻ. Các loại phí Khách hàng phải thanh toán, Biểu phí sử dụng thẻ sẽ do NCB quy định trong từng thời kỳ và được công bố tại website chính thức của NCB (https://www.ncb-bank.vn/) và/hoặc tại điểm giao dịch của NCB từng thời kỳ.

3.2. Trong trường hợp thay đổi biểu phí, 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 hoặc phương thức được NCB quy định trong từng thời kỳ trước 07 ngày làm việc khi những thay đổi có hiệu lực và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho NCB.

3.3. Tùy thuộc vào chính sách của NCB từng thời kỳ, Chủ thẻ có thể được ưu đãi 01 hoặc một số loại phí khi mở Thẻ hoặc trong 01 giai đoạn nhất định trong quá trình sử dụng Thẻ. Hết thời hạn ưu đãi hoặc khi Chủ thẻ không đáp ứng điều kiện được hưởng ưu đãi, NCB sẽ thực hiện thu theo Biểu phí thông thường và Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho NCB.

**Điều 4. Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ**

4.1. Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

a) Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt, quy định khác của pháp luật và NCB;

b) Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất/thất lạc;

c) Thẻ hết hạn sử dụng;

d) Thẻ bị khóa;

e) Thẻ chưa kích hoạt;

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

g) Thẻ giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định của NCB;

h) Chủ thẻ nhập sai mã PIN, OTP;

i) Thiết bị thanh toán thẻ hoặc Ngân hàng thanh toán thẻ không kết nối thành công được với NCB;

j) Chủ thẻ cung cấp chưa đầy đủ/cung cấp sai thông tin khi giao dịch (giao dịch trực tuyến);

k) Thẻ bị hỏng chip/từ hoặc bị tẩy xóa thông tin;

l) Thẻ nằm trong danh sách đen, ĐVCNT nằm trong danh sách đen;

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

m) Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền;

n) Các trường hợp bị từ chối khác theo thực tế phát sinh và quy định của NCB.

4.2. Thẻ có thể bị từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

4.3. NCB, Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức trung gian thanh toán có hợp tác với Tổ chức thanh toán thẻ, ĐVCNT được từ chối thanh toán thẻ theo thỏa thuận trong các trường hợp sau:

a) Số dư tài khoản thanh toán, số dư thẻ hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;

b) Chủ thẻ vi phạm quy định của pháp luật, quy định của NCB, của Tổ chức thanh toán thẻ hoặc các thỏa thuận khác giữa chủ thẻ với NCB mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.

4.4. Tạm dừng giao dịch thẻ: với các trường hợp giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam hết hiệu lực.

4.5. NCB từ chối hoặc tạm dừng giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử trong trường hợp thẻ có phát sinh giao dịch nhưng NCB không thể liên hệ được với khách hàng theo thông tin liên hệ do khách hàng cung cấp.

**Điều 5. Các trường hợp tạm khóa thẻ**

Thẻ bị tạm khóa trong các trường hợp sau:

5.1. Chủ thẻ yêu cầu khóa thẻ qua các kênh của NCB triển khai từng thời kỳ như: Tổng đài Chăm sóc khách hàng, quầy giao dịch, Izi Mobile,…

5.2. NCB nghi ngờ hoặc nhận được thông báo từ Hiệp hội Thẻ về việc nghi ngờ dữ liệu thẻ của Chủ thẻ đã bị lộ.

5.3. NCB nghi ngờ thẻ, chủ thẻ có gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật theo quy định của pháp luật và nhận diện của NCB từng thời kỳ.

5.4. NCB phát hiện giao dịch thẻ có dấu hiệu bất thường như: Thẻ bị sao chép dữ liệu, bị giả mạo, giao dịch thẻ giả mạo,…) và cần đảm bảo an toàn cho Chủ thẻ.

5.5. Chủ thẻ nhập sai mã PIN 3 lần liên tiếp.

5.6. Các trường hợp khác theo quy định của NCB.

**Điều 6. Các trường hợp chấm dứt sử dụng thẻ/hủy hiệu lực thẻ Thẻ bị chấm dứt trong các trường hợp sau:**

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

6.1. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản về việc chấm dứt sử dụng thẻ. Khi thẻ chính chấm dứt sử dụng thẻ thì các thẻ phụ cũng phải chấm dứt theo, việc chỉ chấm dứt sử dụng thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ chính.

6.2. Tài khoản gắn với thẻ bị đóng.

6.3. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định nào của Pháp luật.

6.4. Chủ thẻ chết, bị tuyên bố đã chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quyết định của Tòa án.

6.5. Chủ thẻ vi phạm thỏa thuận với NCB hoặc vi phạm các quy định của pháp luật liên quan đến việc sử dụng thẻ ghi nợ.

6.6. Trường hợp thẻ quá 12 tháng chưa kích hoạt.

6.7. NCB phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

6.8. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật.

6.9. Thẻ được phát hành tuy nhiên quá thời gian quy định mà Chủ thẻ không nhận thẻ (quá 60 ngày).

6.10. Thẻ được NCB nhận thấy có xuất hiện giao dịch bất thường có thể dẫn đến vi phạm quy định pháp luật.

6.11. Các trường hợp khác theo quy định của NCB và của Pháp luật.

**Điều 7. Thu hồi thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ bị thu hồi hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng trong các trường hợp sau:**

7.1. Thẻ giả.

7.2. Thẻ sử dụng trái phép (vi phạm thỏa thuận giữa Chủ thẻ với NCB, hoặc/và vi phạm quy định pháp luật).

7.3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.

7.4. NCB phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

7.5. Các trường hợp khác theo quy định của NCB và pháp luật.

**Điều 8. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ**

8.1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật PIN, OTP, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin của thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ.

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

8.2. Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố, thế chấp hoặc đưa thẻ, thông tin của thẻ cho người khác sử dụng.

8.3. Chủ thẻ phải có trách nhiệm/chủ động cập nhật các thông tin truyền thông về an toàn sử dụng thẻ, cập nhật các cảnh báo từ NCB trên các phương tiện truyền thông của NCB, website, thông báo từ NCB về email, SMS,… các hình thức truyền thông khác.

8.4. Khi nhận được các cuộc gọi/thông tin cảnh báo từ NCB, chủ thẻ cần kiểm tra thẻ/giao dịch thẻ, khóa thẻ trên Izi Mobile của NCB ngay khi nghi ngờ rủi ro (nếu thẻ chưa được khóa) và liên hệ với NCB để được hỗ trợ.

8.5. Khi phát hiện thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ thẻ bị lợi dụng, Chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức với NCB qua Tổng đài chăm sóc khách hàng để khóa thẻ tạm thời, hoặc chủ động khóa thẻ trên Izi Mobile và thông báo với NCB qua Tổng đài chăm sóc khách hàng. NCB không chịu trách nhiệm về những tổn thất, rủi ro nếu Chủ thẻ không thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác với NCB và tất cả các tổn thất, rủi ro xảy ra trước thời điểm NCB thực hiện khóa thẻ sẽ do Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.

8.6. Chủ thẻ không được sử dụng thẻ để thanh toán giao dịch bất hợp pháp theo quy định của pháp luật và NCB có quyền từ chối xử lý hoặc thanh toán trong những trường hợp trên.

8.7. Chủ thẻ chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ với ĐVCNT khi sử dụng thẻ để thanh toán.

8.8. Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà NCB và/hoặc các tổ chức liên quan (tổ chức thanh toán thẻ, ĐVCNT,…) cung c ấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ.

8.9. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của NCB và thực hiện giao dịch Thẻ (máy tính, điện thoại,...).

8.10. Chủ thẻ tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong quá trình sử dụng thẻ.

8.11. NCB chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thẻ theo quy định của pháp luật và NCB từng thời kỳ.

8.12. Chủ thẻ thực hiện các hình thức xác nhận giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến theo hướng dẫn của NCB, phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng.

**Điều 9. Xử lý trong trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ**

9.1. Khi mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, chủ thẻ phải thông báo ngay cho NCB theo số điện thoại (028) 38 216 216 – 1800 6166/số điện thoại khác theo thông báo NCB

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NCB hoặc các kênh khác NCB triển khai từng thời kỳ và ngay sau đó chính thức xác nhận bằng văn bản cho NCB.

9.2. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, NCB thực hiện ngay việc khóa thẻ và 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, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ. Sau khi thực hiện khóa thẻ, NCB hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc.

9.3. Trường hợp thẻ bị lợi dụng do mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi NCB có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc NCB đã xử lý thông báo mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại với tất cả giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra.

**Điều 10. Tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ**

10.1. Chủ thẻ chính được yêu cầu tra soát, khiếu nại về các sai sót phát sinh trong quá trình giao dịch, sử dụng thẻ của mình và (các) chủ thẻ phụ (nếu có).

10.2. Hình thức đề nghị NCB tra soát, khiếu nại: khách hàng gọi điện theo số điện thoại: (028) 38 216 216 – 1800 6166/số điện thoại khác theo thông báo NCB từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NCB hoặc các hình thức khác được NCB triển khai trong từng thời kỳ (iziMobile,…) . Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NCB hoặc các kênh trực tuyến NCB triển khai trong từng thời kỳ, NCB được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, xác thực các thông tin Chủ thẻ cung cấp theo quy định của NCB và có biện pháp lưu trữ làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định của NCB. Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ đầy đủ các yêu cầu, thủ tục tra soát khiếu nại theo quy định của NCB và pháp luật. Trường hợp ủy quyền tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của NCB và pháp luật về ủy quyền và ngay sau đó chính thức xác nhận bằng văn bản cho NCB.

10.3. Thời hạn yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ không vượt quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại. NCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Chủ thẻ tra soát, khiếu nại quá thời hạn trên.

10.4. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến việc tra soát, khiếu nại theo biểu phí của NCB và theo quy định của tổ chức thẻ trong từng thời kỳ.

10.5. Thời hạn xử lý yêu cầu tra soát khiếu nại của NCB: tùy thuộc từng sản phẩm Thẻ và từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện, NCB sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ của Chủ thẻ tương ứng trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của Napas và của pháp luật.

10.6. Xử lý kết quả tra soát:

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, NCB thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ đối với những tổn thất phát sinh do lỗi thuộc về NCB. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức trung gian thanh toán, ĐVCNT, NAPAS,…), không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng: sau khi bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho NCB theo thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật, NCB sẽ thực hiện bồi hoàn cho Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật, thỏa thuận tại Hợp đồng này và tổn thất thực tế.

b) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Chủ thẻ: NCB không có trách nhiệm bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.

10.7. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Bản điều khoản điều kiện này mà v ẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NCB sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý.

10.8. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NCB thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ 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, NCB thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

10.9. Trường hợp NCB, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc Chủ thẻ không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NCB thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Cung cấp thông tin, hình thức thông báo cho chủ thẻ**

11.1. Chủ thẻ có quyền được yêu cầu NCB cung cấp thông tin về việc phát hành thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến sử dụng Thẻ.

11.2. Để được cung cấp thông tin, Chủ thẻ gọi điện theo (028) 38 216 216 – 1800 6166/số điện thoại khác theo thông báo NCB từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NCB hoặc các kênh khác NCB triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí theo quy định của NCB khi yêu cầu cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ, NCB sẽ cung cấp thông tin trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Chủ thẻ đồng ý NCB có thể đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho chủ thẻ (văn bản, email, tin nhắn SMS, ...) và các phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email, tin

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

nhắn SMS có thể có rủi ro trường hợp thông tin cá nhân, tài khoản, thẻ của chủ thẻ bị tiết lộ. Chủ thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).

11.3. Các bên đồng ý rằng, vì bất kỳ lý do nào mà thẻ bị đóng, chấm dứt hiệu lực,… số tiền trên tài khoản thanh toán gắn với thẻ sẽ được xử lý theo quy định về sử dụng tài khoản thanh toán của NCB từng thời kỳ.

**Điều 12. Quyền và trách nhiệm của Chủ thẻ**

12.1. 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 tra soát khiếu nại theo Bản điều khoản điều kiện này.

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 (nếu có).

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 (https://www.ncb-bank.vn/) hoặc tại điểm giao dịch của NCB.

g) Các quyền khác theo quy định của Bản điều khoản điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

12.2. Trách nhiệm của Chủ thẻ

a) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo yêu cầu của NCB khi yêu cầu phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm phối hợp với NCB trong việc kiểm tra, đối chiếu, cập nhật và xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng, bao gồm xác minh định kỳ; cung cấp giấy tờ, thông tin và dữ liệu sinh trắc học cần thiết theo quy định pháp luật. Trường hợp pháp luật yêu cầu kiểm tra thông tin người sử dụng số thuê bao khi đăng ký

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

giao dịch trên ứng dụng ngân hàng, chủ thẻ cung cấp thông tin chính xác và phối hợp với NCB thực hiện việc kiểm tra.

b) Thông báo kịp thời cho NCB những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với NCB hoặc các thông tin khác theo quy định của NCB trong từng thời kỳ.

c) Bổ sung cập nhật giấy tờ tùy thân cho NCB khi giấy tờ tùy thân hết hiệu lực để không gián đoạn giao dịch thẻ.

d) Trực tiếp đến NH nhận thẻ, hoặc uỷ quyền cho người khác đến nhận thay (không bao gồm cán bộ nhân viên của NCB), hoặc nhận qua người đại diện cơ quan nơi Chủ Thẻ làm việc (trường hợp thẻ phát hành theo diện hợp tác trả lương qua NCB) 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.

e) 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.

f) 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 chủ thẻ và các giao dịch thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo.

g) Thông báo cho NCB khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN hoặc có nghi ngờ thẻ bị lợi dụng theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này. Chủ thẻ phải đảm bảo cung cấp thông tin chính xác và chịu trách nhiệm về các thông tin đó đối với NH.

h) 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.

i) 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 (https://www.ncb-bank.vn/) hoặc tại điểm giao dịch của NCB.

j) 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.

k) Chấp hành các quy định, hướng dẫn của NCB liên quan đến việc quản lý và sử dụng thẻ.

l) Các trách nhiệm khác theo quy định của Bản điều khoản điều kiện này và các quy định có liên quan của NCB, pháp luật.

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

## Điều 13. Quyền và trách nhiệm của NCB

13.1. Quyền của NCB

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 NCB (https://www.ncb-bank.vn/) hoặc tại điểm giao dịch của NCB.

b) Trích tiền từ các khoản tiền gửi khác của Chủ thẻ[2] ở NCB (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 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 Hợp đồng, 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, hoặc theo quy định của NCB từng thời kỳ.

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 NCB (https://www.ncb-bank.vn/) hoặc tại điểm giao dịch của NCB.

j) Các quyền khác theo Bản điều khoản điều kiện này và quy định của NCB, pháp luật.

13.2. Trách nhiệm của NCB

a) Tôn trọng các quyền và lợi ích của Khách hàng theo Bản điều khoản điều kiện này.

[2] Trừ tài khoản ký quỹ, tài khoản bảo đảm thanh toán

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

b) 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 hoặc theo quy định của pháp luật.

c) Chịu trách nhiệm khoá thẻ theo Bản điều khoản điều kiện này.

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

e) Tuân thủ các quy định về phát hành thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

**Điều 14. Các điều khoản khác**

14.1. Các quy định khác

a) Nếu Chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Chủ thẻ chịu trách nhiệm phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT. NCB có quyền ghi nợ tài khoản của chủ thẻ đối với các trường hợp này.

b) Bất cứ yêu cầu nào của chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc hình thức được pháp luật cho phép hoặc do hai bên thỏa thuận. NCB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do việc thực hiện theo các yêu cầu của chủ thẻ không thực hiện thông qua các hình thức này.

14.2. Trường hợp bất khả kháng

a) Những trường hợp bất khả kháng là những trường hợp xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.

b) Những trường hợp được coi là bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản,…

14.3. Sửa đổi nội dung điều khoản

a) NCB được sửa đổi, bổ sung các nội dung của Bản điều khoản điều kiện này bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ hoặc thông báo trên website của NCB (https://www.ncb-bank.vn/) hoặc các phương thức NCB quy định/triển khai theo từng thời kỳ. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày NCB gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo).

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*

b) Trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày NCB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Bản điều khoản điều kiện này, nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do NCB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với NCB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời hạn 05 ngày, Chủ thẻ được coi như đã hiểu, đồng ý và cam kết tuân thủ với những nội dung sửa đổi, bổ sung của Bản điều khoản điều kiện do NCB quy định.

14.4. Xử lý dữ liệu cá nhân:

Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ, của người có liên quan; việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thẻ cho Chủ thẻ hoặc xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật được thực hiện theo các quy định tại bản Điều Khoản Điều Kiện Chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân được công bố công khai trên website chính thức của NCB trong từng thời kỳ (website: www.ncb-bank.vn).

14.5. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

a) Điều khoản, điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

b) Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa NCB, các bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt nam để giải quyết.

14.6. Thời hạn hiệu lực và Điều khoản thi hành

a) Bản điều khoản điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày …../…./……

b) Những tài liệu, văn bản có liên quan đến các nội dung thỏa thuận trong Bản điều khoản điều kiện này như biểu phí, thông báo sửa đổi, bổ sung bản điều khoản điều kiện, ... là một bộ phận không tách rời của Bản điều khoản điều kiện này.

c) Bản điều kiện này là bộ phận không thể tách rời của Giấy đề nghị. Chủ thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với Bản điều khoản điều kiện này, đã được NCB giải thích chính xác, đầy đủ về các nội dung trước khi ký Giấy đề nghị.

d) Khách hàng có thể tham khảo nội dung của Bản điều khoản điều kiện này tại website của NCB (https://www.ncb-bank.vn/).

*Tài liệu này chứa các thông tin là tài sản của NCB. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức nếu không được sự cho phép của NCB*