

CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA SHB

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1.1. “**Ngân hàng**” (NH): là Ngân hàng thương mại Cổ phần Sài Gòn – Hà Nội (SHB).
- 1.2. “**Thẻ**”: là thẻ ghi nợ do NH phát hành cho chủ thẻ.
- 1.3. “**Chủ thẻ**”: là cá nhân yêu cầu phát hành thẻ và được NH phát hành thẻ để sử dụng. Chủ thẻ có tên được in trên thẻ, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ. **Chủ thẻ chính** là chủ tài khoản tiền gửi cá nhân được mở tại NH và đứng tên yêu cầu phát hành thẻ do chính mình sử dụng. **Chủ thẻ phụ** là cá nhân được phát hành thẻ theo yêu cầu của chủ thẻ chính và được sử dụng tiền trong tài khoản của chủ thẻ chính.
- 1.4. “**Tài khoản**”: là tài khoản tiền gửi cá nhân của chủ thẻ chính mở tại NH và được NH cho phép sử dụng để phát hành thẻ theo bản “Các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ SHB” này và phục vụ cho các giao dịch chi tiêu của chủ thẻ.
- 1.5. “**Số dư tài khoản khả dụng**”: là số dư tài khoản còn lại sau khi trừ đi số dư tối thiểu theo quy định của NH và các khoản phong tỏa trên tài khoản của chủ thẻ.
- 1.6. “**Ngân hàng thanh toán thẻ**” (NHTT): là các tổ chức tài chính, tín dụng thực hiện việc thanh toán thẻ thông qua mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) và/hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp.
- 1.7. “**Đơn vị chấp nhận thẻ**” (ĐVCNT): là các tổ chức hay cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán.
- 1.8. “**Điểm ứng tiền mặt**” (ĐUTM): là các đơn vị, NHTT, ATM mà ở đó chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để rút tiền mặt. ĐUTM được coi là một ĐVCNT đặc biệt.
- 1.9. “**Máy rút tiền tự động**” (ATM – Automated Teller Machine): là máy giao dịch tự động được coi như là một ĐUTM tại đó chủ thẻ sử dụng thẻ để rút tiền mặt và/hoặc thực hiện một số giao dịch khác.
- 1.10. “**POS**” (Point of sale): là thiết bị điện tử dùng để cấp phép và xử lý trực tuyến các giao dịch thẻ tại ĐVCNT và ĐUTM.
- 1.11. “**Mã số cá nhân**” (PIN): là mã số cá nhân gồm 6 chữ số do chủ thẻ tự lựa chọn và được sử dụng cho một số loại hình giao dịch thẻ theo quy định của NH.
- 1.12. “**Giao dịch thẻ**”: là các giao dịch được thực hiện bằng thẻ hoặc số thẻ và/hoặc các thông tin trên thẻ tại ĐVCNT, ĐUTM, ATM, trên Internet và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của NH.
- 1.13. “**Hóa đơn thanh toán**”: là chứng từ xác nhận giao dịch bằng thẻ do chủ thẻ thực hiện.
- 1.14. “**Hạn mức sử dụng ngày**”: là số tiền tối đa chủ thẻ được phép thanh toán các giao dịch và/hoặc rút tiền mặt tại máy ATM bằng thẻ trong một ngày.

- 1.15. “**Ngày**” là ngày tính theo dương lịch. “**Ngày làm việc**” là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

2.1 Quyền của chủ thẻ.

- a. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt và/hoặc một số giao dịch khác tại ĐVCNT có sử dụng máy POS, tại ATM và/hoặc ĐUTM và/hoặc qua Internet.
- b. Hưởng các chương trình ưu đãi dành riêng cho chủ thẻ theo quy định của NH.
- c. Khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ và phải chịu phí khiếu nại theo quy định của NH. Thời gian yêu cầu tra soát khiếu nại giao dịch thẻ, phí, ghi nợ và/hoặc ghi có tính vào tài khoản thẻ không vượt quá **60 ngày** kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- d. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành thẻ mới, cấp lại số PIN.
- e. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH phát hành thẻ phụ. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ.
- f. Chủ thẻ chính có toàn quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ. Nếu chủ thẻ chính chính thức chấm dứt sử dụng thẻ thì mặc nhiên chủ thẻ phụ phải chấm dứt việc sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu bằng văn bản để NH ngừng việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của chủ thẻ phụ.

2.2 Nghĩa vụ của chủ thẻ

- a. Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản tiền gửi cá nhân tại NH.
- b. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của pháp luật khi phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ.
- c. Trực tiếp đến NH nhận thẻ/PIN hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ/PIN. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản theo quy định của pháp luật.
- d. Có trách nhiệm đến nhận thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành thẻ. Sau thời hạn này, thẻ sẽ bị hủy và chủ thẻ vẫn phải chịu khoản phí phát hành thẻ, phí duy trì tài khoản thẻ nếu có.
- e. Phải thay đổi số PIN ngay khi nhận được thẻ để thẻ hoạt động. Mã số PIN này chỉ có chủ thẻ được biết và chủ thẻ phải có trách nhiệm bảo mật mã số PIN.
- f. Thực hiện các biện pháp an toàn cho thẻ và cam kết không tiết lộ số PIN cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào.
- g. Không được chuyển nhượng thẻ hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng.
- h. Có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ cũng như các khoản phí khác theo biểu phí của NH quy định trong từng thời kỳ. Chi tiết các loại phí được quy định tại biểu

phí của NH áp dụng cho thẻ tạo thành một phần không thể tách rời của “Các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ SHB”.

- i. Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của chủ thẻ.
- j. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng số PIN của chủ thẻ, và các giao dịch khác nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của chủ thẻ.
- k. Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công tại máy ATM và ĐVCNT mà được hệ thống NH ghi nhận với đầy đủ thông tin về số thẻ, số tài khoản, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.
- l. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua mạng Internet.
- m. Trong trường hợp thẻ bị lộ số PIN hoặc bị thất lạc/đánh cắp, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã được thực hiện trước thời điểm NH tiến hành khóa thẻ.
- n. Chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ mà chủ thẻ sử dụng thẻ làm phương tiện thanh toán.
- o. Nếu chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt trước cho 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 vẫn 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.
- p. Không sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch khi số dư khả dụng trong tài khoản thẻ không còn đủ để thực hiện giao dịch.
- q. Thông báo cho NH bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ liên lạc hay thay đổi về nghề nghiệp của chủ thẻ hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của NH.
- r. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc PIN bị lộ, trước hết, chủ thẻ phải báo ngay cho NH. Sau đó, chủ thẻ phải liên hệ với NH và cung cấp bằng văn bản những thông tin sau:
 - Tên chủ thẻ
 - Số thẻ (hoặc số tài khoản kết nối với thẻ)
 - Nơi mất.
 - Thời gian phát hiện mất thẻ.
 - Số chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu.
- s. Không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho NH thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- t. Khi chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ, chủ thẻ phải có thông báo bằng văn bản cho NH. Không được tiếp tục sử dụng thẻ sau khi đã yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng thẻ. Trong trường hợp chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ hoặc bị NH yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ phải hoàn trả lại thẻ để thực hiện các thủ tục hủy thẻ theo quy định của NH.

- u. Sử dụng thẻ và quản lý tài khoản theo đúng quy định của NH.
- v. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- w. Có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của NH khoản tiền có được do lỗi của NH, do sự cố của hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin...
- x. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ của (các) chủ thẻ phụ.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG

3.1 Quyền của Ngân hàng

- a. Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc, hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH gây nên.
- b. Được miễn trách trong trường hợp khách hàng rút tiền tại máy ATM và máy ATM đã đưa tiền ra nhưng khách hàng không nhận tiền.
- c. Được miễn trách khi thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc mà chủ thẻ chưa kịp thông báo cho NH.
- d. Được quyền ghi nợ tài khoản của chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác vào tài khoản của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của NH.
- e. NH sẽ ghi nợ/có tài khoản của chủ thẻ giá trị các giao dịch thẻ, các khoản phí phát sinh (nếu có) theo quy định của NH.
- f. NH được quyền từ chối cấp phép giao dịch nếu số dư tài khoản khả dụng của chủ thẻ không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp hết hạn mức sử dụng ngày.
- g. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản của chủ thẻ các giao dịch thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- h. Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, tranh chấp các giao dịch thẻ theo đúng quy định của pháp luật.
- i. Được quyền khóa, ngừng sử dụng thẻ mà không hoàn lại các khoản phí trong những trường hợp sau: (i) chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ và quản lý tài khoản của NH hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (ii) các trường hợp có liên quan đến giả mạo và rủi ro.
- j. NH có thể thu hồi thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho chủ thẻ hoặc thông qua NHTT hoặc ĐVCNT. Trong trường hợp này, NH được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới

danh dự, uy tín của chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại thẻ.

- k. Trong trường hợp chủ tài khoản có yêu cầu đóng tài khoản bằng văn bản gửi đến NH, và tài khoản được kết nối với thẻ ghi nợ với vai trò tài khoản chính, NH sẽ tự động hủy thẻ ghi nợ kết nối trực tiếp với tài khoản đó.
- l. Thời hạn hiệu lực của thẻ sẽ do NH quy định cụ thể tại từng thời điểm.
- m. Được miễn trách trong trường hợp thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ số PIN do lỗi của chủ thẻ hoặc do sơ suất của chủ thẻ làm kẻ gian lấy cắp được số PIN.
- n. Được miễn trách đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua internet.

3.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. NH cam kết tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ, đảm bảo các quyền lợi của chủ thẻ, lưu giữ các thông tin của chủ thẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- b. Thực hiện việc khóa thẻ trong vòng **01 (một) giờ đồng hồ** kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN.
- c. Thông báo trước bằng văn bản cho chủ thẻ về việc sắp hết thời hạn sử dụng thẻ và hướng dẫn chủ thẻ thủ tục đăng ký kỳ hạn mới. Việc chủ thẻ không làm thủ tục để tiếp tục sử dụng thẻ với kỳ hạn mới theo quy định của NH được mặc nhiên hiểu là chấm dứt sử dụng thẻ nhưng không loại trừ nghĩa vụ phải hoàn tất việc thanh toán theo bản Các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ SHB này của chủ thẻ đối với NH.
- d. Trả lại thẻ bị giữ tại máy ATM của SHB cho chủ thẻ trong vòng **10 ngày** làm việc kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ. Trong trường hợp thẻ bị giữ tại máy ATM của các NHTT, thẻ sẽ được hoàn trả cho chủ thẻ theo quy định của các NHTT.
- e. Thời hạn tối đa giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ là trong vòng **45 ngày** làm việc kể từ ngày NH nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại của chủ thẻ.
- f. NH chịu trách nhiệm hạch toán các giao dịch thẻ vào tài khoản của chủ thẻ cùng ngày làm việc đối với các giao dịch thẻ được thực hiện trước giờ khóa sổ hàng ngày theo nghiệp vụ NH. NH chịu trách nhiệm hạch toán các giao dịch thẻ vào tài khoản của chủ thẻ vào ngày làm việc tiếp theo đối với các giao dịch thẻ được thực hiện sau giờ khóa sổ hàng ngày theo nghiệp vụ NH.

ĐIỀU 4: CÁC ĐIỀU KHOẢN SỬA ĐỔI, BỔ SUNG

- a. NH sẽ thông báo cho chủ thẻ bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trang thông tin điện tử chính thức của NH

(website:www.shb.com.vn) về việc sửa đổi bản “Các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ SHB” này (nếu có). Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông báo về việc sửa đổi chủ thẻ không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ.

- b. Nếu bất kỳ các điều khoản và điều kiện hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của tài liệu này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không buộc thực hiện bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, thì những điều đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện khác, một phần hoặc tất cả khoản mục của tài liệu này.

ĐIỀU 5: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- a. Bản Các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ SHB này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ của NH.
- b. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

ĐIỀU 6: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- a. Chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ SHB này.
- b. Bản “Các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ SHB” cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của “Giấy đăng ký mở tài khoản tiền gửi thanh toán và phát hành thẻ Solid dành cho cá nhân” và có hiệu lực kể từ ngày ký “Giấy đăng ký mở tài khoản tiền gửi thanh toán và phát hành thẻ Solid dành cho cá nhân” cho đến khi chấm dứt việc sử dụng thẻ (do hết hạn hiệu lực của thẻ mà chủ thẻ không tiếp tục gia hạn hoặc theo yêu cầu của NH/chủ thẻ/cơ quan có thẩm quyền) hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của chủ thẻ đối với NH đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau. Chủ thẻ và NH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ nêu trên, các quy định khác của NH, cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.