

BẢN ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA TẠI SHB

Điều 1. Giải thích từ ngữ.

1. **Ngân hàng**” (NH/SHB): Là tổ chức phát hành thẻ- Ngân hàng thương mại Cổ phần Sài Gòn – Hà Nội.
2. **“Thẻ”**: Là thẻ ghi nợ nội địa do NH phát hành cho chủ thẻ.
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 cá nhân đứng tên ký Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với NH. Chủ thẻ chính là người chịu mọi trách nhiệm và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng thẻ. **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 Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
4. **“Tài khoản”**: Là tài khoản tiền gửi thanh toán cá nhân của chủ thẻ chính mở tại NH và được NH cho phép sử dụng để phát hành thẻ theo quy định này và phục vụ cho các giao dịch chi tiêu của chủ thẻ.
5. **“Số dư tài khoản”**: Là số dư thực tế trên tài khoản mà chủ thẻ được phép sử dụng. Số dư khả dụng bằng số dư có trên tài khoản tiền gửi thanh toán trừ số tiền bị phong tỏa/tạm khóa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản tiền gửi thanh toán.
6. **“Tổ chức thanh toán thẻ”** (TCTTT): Là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thực hiện việc thanh toán thẻ thông qua mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ và/hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp.
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.
8. **“Điểm ứng tiền mặt”** (ĐUTM): Là các đơn vị, TCTTT, ATM mà ở đó chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để rút tiền mặt. ĐUTM được coi là một ĐVCNT đặc biệt.
9. **“Điểm giao dịch”**: Là Trung tâm Kinh doanh, các Chi nhánh và Phòng Giao dịch của SHB và các đơn vị kinh doanh khác theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
10. **“Mã số cá nhân”** (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.
11. **“Giao dịch thẻ”**: Là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do NH, TCTTT cung ứng.
12. **“Hóa đơn thanh toán”**: Là chứng từ xác nhận giao dịch bằng thẻ do chủ thẻ thực hiện.
13. **“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 và hoặc theo quy định của SHB (nếu có)

Điều 2. Quy định về phí

1. Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ thẻ. Loại phí và mức phí do NH quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào sản phẩm thẻ sử dụng, dịch vụ mà Chủ thẻ được cung ứng khi sử dụng thẻ và phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của pháp luật, được NH công bố công khai trên cổng thông tin tại địa chỉ www.shb.com.vn, tại các điểm giao dịch và cung cấp cho Chủ thẻ chính khi sử dụng và khi có sự thay đổi. NH sẽ không thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã công bố.
3. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ chính trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ chính đã đăng ký với NH hoặc bằng văn bản và công bố trên cổng thông tin tại địa chỉ www.shb.com.vn và tại các điểm giao dịch của NH. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ chính có trách nhiệm hoàn tất thủ tục chấm dứt dịch vụ tại NH.

Điều 3. Quy định chung về sử dụng thẻ

1. Phạm vi sử dụng thẻ: Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, rút tiền mặt, chuyển khoản và sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại các ĐVCNT và các ĐUTM tại Việt Nam.
2. Thời hạn sử dụng thẻ: Được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ chính cần chủ động liên hệ với NH làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu.
3. Hạn mức sử dụng thẻ: Là hạn mức giao dịch của Thẻ bao gồm các hạn mức thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt, chuyển khoản. Hạn mức giao dịch của thẻ khi được phát hành là hạn mức mặc định của sản phẩm được công bố công khai trên cổng thông tin của NH tại địa chỉ www.shb.com.vn. Trường hợp có nhu cầu thay đổi về hạn mức giao dịch Chủ thẻ chính có thể liên hệ tại các Điểm giao dịch của NH trên toàn hệ thống để được hỗ trợ.
4. Truy vấn số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác: Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ hoặc các thông tin cần thiết khác qua các kênh như: Tại các ATM; Tại Điểm giao dịch trong giờ làm việc; liên hệ tới Hotline 24/7 hoặc qua dịch vụ ngân hàng điện tử của NH.
5. Tài khoản liên kết thẻ: Là tài khoản tiền gửi thanh toán của Chủ thẻ chính mở tại NH và được sử dụng để phát hành thẻ ghi nợ. Tại hệ thống NH, Chủ thẻ có thể truy cập và sử dụng toàn bộ số dư tài khoản được liên kết tới thẻ.
6. Trường hợp Chủ thẻ chính có yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ và/hoặc đóng tài khoản tại SHB: số tiền còn lại trên tài khoản thẻ sẽ được hoàn lại cho chủ thẻ chính bằng tiền mặt tại các điểm giao dịch của SHB căn cứ trên yêu cầu của Chủ thẻ chính sau khi trừ đi các khoản phí Chủ thẻ phải trả cho việc sử dụng dịch vụ thẻ.
7. Tất cả các giao dịch thẻ thành công được NH coi là có giá trị và Chủ thẻ không thể thay đổi hoặc hủy ngang. Hồ sơ liên quan đến giao dịch qua thẻ là có giá trị và bắt buộc chấp nhận.

Điều 4. Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ

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

1. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
2. Thẻ hết hạn sử dụng;
3. Thẻ bị khóa ;
4. Số dư được phép sử dụng trên tài khoản tiền gửi thanh toán, hạn mức thấu chi (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
5. Thẻ chưa kích hoạt.
6. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch, hạn mức ngày theo quy định tại Khoản 3 Điều 3 Mục V Đề nghị kèm Hợp đồng này;
7. Chủ thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, TCTTT hoặc các thoả thuận giữa Chủ thẻ với NH.
8. Chủ thẻ nhập sai mã PIN;
9. Thiết bị chấp nhận thẻ hoặc Ngân hàng thanh toán không kết nối thành công được với NH;
10. Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin dải băng từ;
11. Giao dịch thẻ bị nghi ngờ rủi ro gian lận.
12. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan (nếu có)

Điều 5. Các trường hợp tạm khóa, thu hồi thẻ trong quá trình sử dụng

1. NH có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
- b) Có liên quan đến các hoạt động vi phạm pháp luật;
- c) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phù hợp với quy định pháp luật
- d) Theo yêu cầu của chủ thẻ;
- e) Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc NH, hoặc theo quy định của pháp luật.

2. NH có quyền chấm dứt việc sử dụng và thu hồi thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Thẻ giả;
- b) Thẻ có liên quan đến các hoạt động vi phạm pháp luật;
- c) Thẻ bị sử dụng trái phép;
- d) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- e) Chủ thẻ chính có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng thẻ; khi Chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng thẻ thì các Chủ thẻ phụ cũng phải chấm dứt theo, việc chỉ chấm dứt sử dụng thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính;
- f) Chủ thẻ vi phạm các nội dung Đề nghị kèm Hợp đồng này;
- g) Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
- h) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- i) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các trường hợp bất khả kháng :

1. Sự kiện bất khả kháng có nghĩa là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện như: thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, bệnh dịch, đình công, chiến tranh, bạo loạn, khủng bố và

các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, bên bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện bất khả kháng và hai bên sẽ thỏa thuận tạm ngừng việc thực hiện theo Đề nghị kiêm Hợp đồng này. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo Đề nghị kiêm Hợp đồng này.

Điều 7. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ và xử lý trong trường hợp bị mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ.

1. Ngân hàng :

- a) NH có trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành thẻ, thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động thẻ và ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ vận hành thông suốt và an toàn ;
- b) Phổ biến, hướng dẫn cho Chủ thẻ về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố ;
- c) NH có trách nhiệm thiết lập, duy trì số Hotline (84-24) 62754332/1800588856 hỗ trợ khách hàng 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của chủ thẻ.
- d) NH có trách nhiệm thực hiện khóa thẻ ngay, trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ qua Hotline về việc thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN với điều kiện thông tin chủ thẻ cung cấp đủ để ngân hàng có thể xác định được số thẻ và xác thực tư cách chủ thẻ.
- e) NH không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo với NH và tất cả các tổn thất hay rủi ro xảy ra trong vòng 30 phút kể từ thời điểm NH nhận được thông báo của Chủ thẻ.

2. Chủ thẻ :

- a) Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, đồng thời tiến hành đổi PIN ngay khi nhận được thẻ;
- b) Chủ thẻ không được chuyển nhượng hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng;
- c) 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.
- d) Khi phát hiện thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ thông tin thẻ, Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với NH qua tổng đài chăm sóc khách hàng (Hotline 24/7) để khóa thẻ tạm thời.

Điều 8. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ

1. Chủ thẻ :

- a) Chủ thẻ chính có quyền khiếu nại về các sai sót (nếu có) hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ. Thời gian để Chủ thẻ chính thực hiện quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại không vượt quá 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- b) Chủ thẻ chính thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

- Chủ thẻ chính mang theo CMND/ Hộ chiếu/ Thẻ căn cước công dân đến bất kỳ Điểm giao dịch nào của NH để yêu cầu tra soát khiếu nại. Trường hợp Chủ thẻ chính ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, NH thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- Chủ thẻ chính gọi điện thoại đến TT HTKH 24/7 theo số Hotline 24/7 hoặc gửi email đến địa chỉ card@shb.com.vn. Trường hợp này, Chủ thẻ chính cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Ngân hàng trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày NH tiếp nhận cuộc gọi hoặc email.

2. Ngân hàng:

- a) Có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ chính qua tổng đài chăm sóc khách hàng (Hotline 24/7), qua email card@shb.com.vn hoặc qua các Điểm giao dịch của NH.
- b) Thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ chính kể từ khi NH tiếp nhận yêu cầu là 05 ngày làm việc đối với giao dịch thực hiện trên ATM của NH, 07 ngày làm việc đối với giao dịch thực hiện trên ATM của các Ngân hàng khác và 12 ngày làm việc đối với giao dịch mua hàng hóa/ dịch vụ. Trường hợp hết thời hạn xử lý mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ chính về phương án xử lý.
- c) Ngân hàng sẽ hoàn trả giá trị các giao dịch khiếu nại (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 chính (áp dụng trong trường hợp thông báo có nêu nghĩa vụ hoàn trả giá trị giao dịch của SHB).
- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH 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. Đồng thời, Ngân hàng thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ chính về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp nhận được thông báo của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc, NH thỏa thuận với chủ thẻ chính về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e) Trường hợp NH, chủ thẻ chính 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 tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định tại Điều 13 của Bản Điều kiện và điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ nội địa tại SHB.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của chủ thẻ

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) hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ.
- d) Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành lại 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 được 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. 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 khi ký Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
- 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 90 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 đến thời điểm hủy thẻ (nếu có) theo biểu phí của NH quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của NH tại địa chỉ: www.shb.com.vn.
- e) 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 phù hợp với quy định của pháp luật.
- f) Ký chữ ký mẫu phải được ký 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.
- g) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch chi tiêu sử dụng thẻ có chữ ký và/hoặc sử dụng số PIN của chủ thẻ, và các giao dịch khác không cần chữ ký của chủ thẻ (giao dịch trực tuyến) nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc chủ thẻ đã thực hiện giao dịch.
- h) 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.
- i) Trường hợp chủ thẻ đăng ký sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch qua internet hoặc bất kỳ giao dịch không cần xuất trình thẻ, chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch này trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ NH.
- j) 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 được quy định tại Đề nghị kiêm Hợp đồng này.
- k) 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.
- l) Có trách nhiệm thông báo ngay cho NH về các giao dịch bằng thẻ của Chủ thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện.
- m) 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.

- n) Thông báo cho NH bằng văn bản ngay khi (i) có sự thay đổi thông tin của chủ thẻ và (ii) khi có bất cứ thay đổi thông tin liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ và chịu mọi thiệt hại (nếu có) do không thông báo cho NH.
- o) Khi chủ thẻ chính đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ, chủ thẻ chính 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 chính 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.
- p) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- q) Có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của NH bằng việc đồng ý để NH ghi nợ tài khoản của Chủ thẻ chính các khoản tiền phát sinh do chủ thẻ thực hiện nhưng chưa được hạch toán trên hệ thống do lỗi về kỹ thuật hoặc đường truyền.
- r) Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ của (các) chủ thẻ phụ.
- s) Chủ thẻ đồng ý để NH sử dụng, chuyển giao thông tin phù hợp với quy định của pháp luật và theo các thỏa thuận giữa Chủ thẻ và NH.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Quyền của Ngân hàng

- a) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng, hoặc không do lỗi của NH gây nên.
- b) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp chủ thẻ rút tiền tại máy ATM và máy ATM đã đưa tiền ra nhưng chủ thẻ không nhận tiền.
- c) Được miễn trách nhiệm 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, bị lộ thông tin thẻ mà chủ thẻ chưa kịp thông báo cho NH.
- d) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp thẻ không được bảo đảm an toàn, bị lộ số PIN do lỗi của chủ thẻ hoặc do sơ suất của chủ thẻ hoặc bên thứ ba lộ số PIN.
- e) Được miễn trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi được cung cấp bởi đối tác phát hành thẻ hoặc bên thứ ba.
- f) 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.
- g) Được quyền yêu cầu chủ thẻ cung cấp các thông tin, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ do chủ thẻ thực hiện nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này.
- h) 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 này, và các quy định của tổ chức liên minh thẻ trong nước hiện hành phù hợp với quy định của pháp luật.
- i) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, các khiếu nại về việc đổi trả hàng, chất lượng sản phẩm hàng hóa dịch vụ của Đơn vị chấp nhận thẻ cung cấp.

- j) 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.
- k) 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 theo đúng quy định của pháp luật.
- l) Để tránh tổn thất tài chính cho chủ thẻ, NH có thể khóa hoặc vô hiệu hóa thẻ và/hoặc yêu cầu thu hồi thẻ vào bất cứ thời điểm nào nếu ngân hàng cho rằng thẻ có thể đã bị lộ thông tin, bị sao chép thông tin hoặc trong các trường hợp liên quan đến sao chép thông tin hoặc NH nghi ngờ liên quan đến giao dịch giả mạo, thẻ giả hoặc có yêu cầu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong các trường hợp kể trên, NH sẽ thông báo qua điện thoại hoặc email tới chủ thẻ và được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của chủ thẻ.

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, bảo mật các thông tin của chủ thẻ theo quy định của pháp luật. Trừ trường hợp NH phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách hàng, NH có trách nhiệm:
 - Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với Chủ thẻ về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của Khách hàng;
 - Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với Khách hàng và phù hợp với quy định của pháp luật;
 - Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách hàng;
 - Tự mình hoặc có biện pháp để Khách hàng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;
 - Chỉ được chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- b) Thực hiện việc khóa thẻ sớm nhất có thể khi nhận được thông báo của chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc bị lộ thông tin và không chậm hơn 30 phút kể từ khi nhận được thông báo với điều kiện thông tin chủ thẻ cung cấp đủ để ngân hàng có thể xác định được số thẻ, đồng thời thực hiện các công tác nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra.
- c) Trả lại thẻ bị giữ tại hệ thống máy ATM của NH cho chủ thẻ chính trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ chính. Trong trường hợp thẻ bị giữ tại máy ATM của các TCTTT khác, thẻ sẽ được hoàn trả cho chủ thẻ chính theo quy định của các TCTTT đó.
- d) NH có trách nhiệm thông báo qua điện thoại hoặc email tới chủ thẻ chính trong các trường hợp tạm khóa, thu hồi thẻ quy định tại Điều 5 Mục V Đề nghị kèm Hợp đồng này.

Điều 11. Bồi thường thiệt hại

Trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Hợp đồng này, gây thiệt hại cho Bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại

xảy ra. Mức và giới hạn bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật Dân sự. Bên bị vi phạm có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

Điều 12. Chấm dứt Hợp đồng

1. Hợp đồng này chấm dứt trong những trường hợp sau:
 - a) Các trường hợp đóng tài khoản theo quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của Pháp luật;
 - b) Một trong hai Bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau khi đã thông báo, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và các thủ tục đối với nhau theo quy định;
 - c) SHB được quyền ngừng cung cấp dịch vụ hoặc đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ trong trường hợp Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng này hoặc khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật;
 - d) Theo thỏa thuận của SHB và Chủ thẻ.
 - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. SHB và Chủ thẻ phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh từ Hợp đồng này trước khi chấm dứt Hợp đồng, bao gồm cả việc Khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh từ việc SHB thực hiện cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ.

Điều 13. Giải quyết tranh chấp

1. Mọi khiếu nại (nếu có) phải được Chủ thẻ lập thành văn bản và gửi cho SHB.
2. Hai bên đồng ý giải quyết tranh chấp liên quan đến việc thực hiện bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác. Trường hợp không thể giải quyết tranh chấp bằng thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Sửa đổi, bổ sung nội dung điều khoản

1. NH sẽ thông báo cho chủ thẻ chính qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với NH hoặc bằng văn bản và công bố trên cổng thông tin tại địa chỉ www.shb.com.vn về việc sửa đổi các điều khoản của Đề nghị kèm Hợp đồng này (nếu có). Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi, bổ sung theo thông báo của NH nếu trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày thông báo về việc sửa đổi chủ thẻ không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ.
2. Nếu bất kỳ các điều khoản 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 khác, một phần hoặc tất cả khoản mục của tài liệu này.

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung quy định trong các điều khoản tại Đề nghị kiêm Hợp đồng này.
2. Chủ thẻ bị ràng buộc bởi các quy định được nêu trong Hợp đồng này cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) kể từ ngày chủ thẻ chính ký cho đến khi chủ thẻ chính yêu cầu bằng văn bản chấm dứt việc sử dụng thẻ hoặc khi thẻ hết hạn hiệu lực mà ngân hàng không tự động gia hạn hay đổi thẻ hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của chủ thẻ đối với NH đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến trước.
3. Chủ thẻ và NH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều khoản quy định trong Đề nghị kiêm Hợp đồng này, các quy định khác của NH được công bố công khai, cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.
4. Đề nghị kiêm Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký, được lập thành 02 bản, có giá trị như nhau, các bên giữ 01 bản để thực hiện.