

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO TỔ CHỨC CỦA NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

Có hiệu lực từ ngày 01/07/2024

Bản điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ tín dụng này (viết tắt là bản ĐKĐK) cùng với Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng (hoặc Giấy đề nghị cấp thẻ) tạo thành Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng dành cho tổ chức, ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và ACB (sau đây gọi chung là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng).

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ ngữ sử dụng trong Bản điều khoản và điều kiện này được hiểu như sau:

- 1.1. “Ngân hàng TMCP Á Châu” (viết tắt là ACB):** Bao gồm Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc.
- 1.2. “Thẻ tín dụng” (viết tắt là Thẻ):** Là thẻ tín dụng quốc tế do ACB phát hành cho Chủ thẻ là tổ chức. Chủ thẻ ủy quyền bằng văn bản cho các cá nhân sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ theo nội dung quy định tại Bản ĐKĐK này và cam kết 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 tín dụng.
- 1.3. “Chủ thẻ”:** Là tổ chức được ACB cấp hạn mức tín dụng theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
- 1.4. “Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ”:** Là nhân viên hoặc chủ sở hữu của tổ chức và được Chủ thẻ là tổ chức ủy quyền sử dụng thẻ bằng văn bản.
- 1.5. “Chi nhánh”:** Là đơn vị phụ thuộc của tổ chức, bao gồm một hoặc nhiều Phòng/Ban.
- 1.6. “Phòng/Ban”:** Là đơn vị phụ thuộc của tổ chức và là đơn vị trực tiếp quản lý cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.
- 1.7. “Thẻ Chip contactless” (hay còn gọi là Thẻ phi tiếp xúc):** Là thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ "tiếp xúc" và "không tiếp xúc" trên 1 chiếc thẻ. Thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
- 1.8. “Tổ chức thanh toán thẻ” (viết tắt là TCTTT):** Là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
- 1.9. “Tổ chức Thẻ quốc tế” (viết tắt là TCTQT):** Là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch Thẻ quốc tế, thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch Thẻ quốc tế cho ACB, các TCTTT và Đơn vị chấp nhận thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên có liên quan.
- 1.10. “Đơn vị chấp nhận thẻ” (viết tắt là ĐVCNT):** Là tất cả các tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp tiền mặt bằng Thẻ.
- 1.11. “Giao dịch thẻ”:** Là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt trong nước, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do ACB, TCTTT cung ứng.
- 1.12. “Giao dịch thẻ trực tuyến”:** Là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website, ứng dụng... của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của ACB và/hoặc đối tác của ACB.
- 1.13. “Dịch vụ xác thực giao dịch Thẻ trực tuyến quốc tế” (viết tắt là Dịch vụ 3D Secure):** là một dịch vụ để tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard ID Check hoặc J/Secure thông qua việc xác thực Chủ thẻ bằng một mật khẩu (nếu có).

Chủ thẻ đăng ký dịch vụ dựa trên thông tin số điện thoại di động của Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đã đăng ký với ACB.

- 1.14. “Dịch vụ giao thẻ/PIN”:** Là dịch vụ giao thẻ/PIN theo yêu cầu của Chủ thẻ tại địa điểm đã được Chủ thẻ chỉ định bằng văn bản với ACB.
- 1.15. “Mã OTP” (One Time Password – mật khẩu dùng một lần):** Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, ACB gửi OTP bằng tin nhắn SMS (OTP SMS) đến số điện thoại di động khách hàng đăng ký với ACB hoặc qua ứng dụng ACB Safekey/ACB ONE (OTP Safekey).
- 1.16. “Máy giao dịch tự động” (viết tắt là ATM):** Là thiết bị mà cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có thể sử dụng để kích hoạt thẻ, gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
- 1.17. “Mã số xác định Chủ thẻ” (viết tắt là số PIN):** Là mã số mật được ACB cung cấp cho Chủ thẻ khi có yêu cầu và bất cứ số PIN nào khác do Chủ thẻ tự thay đổi và sử dụng trong một số giao dịch thẻ. Mã số này do Chủ thẻ và cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.
Trường hợp Chủ thẻ không yêu cầu cấp PIN, Chủ thẻ sẽ không thanh toán được nếu đơn vị chấp nhận thẻ, tổ chức thanh toán thẻ yêu cầu phải nhập mã PIN.
- 1.18. “Tài khoản Thẻ”:** Là tài khoản mở tại ACB để quản lý các giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ.
- 1.19. “Hạn mức tín dụng” (viết tắt là HMTD):** Là số tiền tối đa ACB cấp cho Chủ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ.
- 1.20. “Hạn mức tín dụng khả dụng”:** Là số tiền tối đa mà Chủ thẻ còn có thể sử dụng trong phạm vi HMTD.
- 1.21. “Hạn mức tín dụng Chi nhánh” (viết tắt là HMTD Chi nhánh):** Là số tiền tối đa được Chủ thẻ ấn định và được ACB chấp thuận cho mỗi chi nhánh của tổ chức. Tổng hạn mức tín dụng của các chi nhánh không vượt quá HMTD.
- 1.22. “Hạn mức tín dụng Phòng/Ban” (viết tắt là HMTD Phòng/Ban):** Là số tiền tối đa được Chủ thẻ ấn định và được ACB chấp thuận cho mỗi Phòng/Ban của tổ chức. Tổng hạn mức tín dụng của các Phòng/Ban không vượt quá HMTD Chi nhánh quản lý tương ứng.
- 1.23. “Hạn mức tín dụng thẻ” (viết tắt là HMTD thẻ):** Là số tiền tối đa được Chủ thẻ ấn định và được ACB chấp thuận cho mỗi thẻ tín dụng. Tổng hạn mức tín dụng của các thẻ trong cùng Phòng/Ban không vượt quá HMTD Phòng/Ban quản lý tương ứng.
- 1.24. “Hạn mức khả dụng thẻ”:** Là số tiền mà cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ còn có thể sử dụng trong phạm vi HMTD thẻ.
- 1.25. “Bảng thông báo giao dịch” (viết tắt là BTBGD):** Là chứng từ liệt kê các giao dịch thẻ, lãi, phí phát sinh và các bút toán điều chỉnh (nếu có) được ACB lập hàng tháng.
- 1.26. “Hóa đơn giao dịch” (viết tắt là HĐGD):** Là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
- 1.27. “Giao dịch Easy Payment”:** Là việc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ Contactless thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua POS (đã nâng cấp công nghệ Contactless) mà không cần ký tên trên HĐGD với số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định được quy định từ TCTQT trong từng thời kỳ.
- 1.28. “Số tiền giao dịch”:** Là số tiền mà cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt tại ATM/quầy giao dịch trong và ngoài hệ thống ACB trên toàn quốc.
- 1.29. “Số tiền giao dịch quy đổi”:** Là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các

- 1.30. “Số tiền ghi nợ”:** Là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí do ACB, TCTQT quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào tài khoản thẻ.
- 1.31. “Dư nợ cuối kỳ”:** Bao gồm giá trị các giao dịch thẻ, phí, lãi liên quan đến việc sử dụng thẻ được liệt kê trong BTBGD hàng tháng.
- 1.32. “Số tiền vượt hạn mức tín dụng thẻ”:** Là khoản chênh lệch giữa dư nợ cuối kỳ và hạn mức tín dụng thẻ khi dư nợ cuối kỳ lớn hơn hạn mức tín dụng thẻ (do phí, lãi phát sinh,...).
- 1.33. “Số tiền thanh toán tối thiểu”:** Là số tiền được quy định cụ thể trong BTBGD mà Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán.
- 1.34. “Tỷ lệ thanh toán tối thiểu”:** Là tỷ lệ phần trăm trên dư nợ cuối kỳ mà Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
- 1.35. “Ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu”:** Là ngày cuối cùng để Chủ thẻ thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu.
- 1.36. “Kỳ”:** Là một khoảng thời gian từ ngày lập BTBGD tháng này đến ngày lập BTBGD tháng liền kề.
- 1.37. “Ngày đến hạn thanh toán”:** Là ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu của kỳ thứ tư liên tiếp mà Chủ thẻ không thanh toán đủ hoặc không thanh toán.
- 1.38. “Hợp đồng bảo đảm”:** Là hợp đồng thế chấp/cầm cố tài sản/bảo lãnh được dùng để đảm bảo cho việc sử dụng thẻ theo Bản ĐKĐK.
- 1.39. “Sử dụng Thẻ”:** Là khi cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch bằng thẻ.
- 1.40. “Chấm dứt sử dụng Thẻ”:** Là việc ACB quyết định không cho Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ tiếp tục sử dụng thẻ.
- 1.41. “Tạm ngưng sử dụng thẻ”:** Là việc ACB khóa thẻ trên hệ thống và cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ tạm thời không sử dụng được thẻ.
- 1.42. “Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng”:** Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận một trong các yêu cầu của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ qua điện thoại liên quan đến dịch vụ thẻ theo quy định của ACB tại từng thời điểm.
- 1.43. “Ghi nợ”:** Trừ tiền từ tài khoản.
- 1.44. “Ghi có”:** Cộng tiền vào tài khoản.
- 1.45. “Dịch vụ Thẻ qua Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng”:** Bao gồm khóa thẻ tạm thời, kích hoạt thẻ, cung cấp thông tin thẻ, số điện thoại di động/địa chỉ email, dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến (dịch vụ 3D Secure), cấp lại PIN, tiếp nhận thông tin phản hồi về dịch vụ thẻ, tiếp nhận khiếu nại giao dịch (khác giao dịch gian lận). Dịch vụ này được Phòng Chăm sóc và Dịch vụ khách hàng thực hiện theo yêu cầu của cá nhân được Chủ thẻ ủy quyền sử dụng thẻ
- 1.46. “ACB One”:** Hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp với khách hàng và thông qua đó ACB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, cụ thể là thông qua các trang web cung cấp dịch vụ ACB One của ACB, khách hàng có thể kết nối tới các trang web cung cấp dịch vụ ACB One thông qua các thiết bị đầu cuối như máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...
- 1.47. “Gói hạn mức giao dịch” (viết tắt là Gói HMGD):** Là gói hạn mức do Chủ thẻ đăng ký với ACB cho phép cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có thể sử dụng và giao dịch tối đa số tiền đã đăng ký theo gói hạn mức đó.
- 1.48. “Nghịệp vụ thẻ”:**

- Là các đề nghị nhận thẻ/PIN, gia hạn thẻ, thay thế thẻ, báo mất thẻ, hủy thẻ, thanh lý thẻ, nhận tiền theo số dư có trên thẻ, nhận tiền ký quỹ, nhận lại sổ tiết kiệm đã cầm cố/thế chấp, cấp lại PIN, khôi phục số PIN, khóa/mở thẻ, báo mất thẻ, **đăng ký gói hạn mức giao dịch**, kích hoạt thẻ, tăng/giảm HMTD thẻ, thay đổi hình thức đảm bảo thẻ, xác nhận Thẻ, thay đổi thông tin Thẻ, đăng ký/hủy/thay đổi tỷ lệ trích tiền tự động từ TK TGTT để thanh toán dư nợ thẻ, khiếu nại giao dịch thẻ,... của Chủ thẻ;
- Là đề nghị báo mất thẻ, thẻ bị lộ thông tin, khóa thẻ (không bao gồm trường hợp thẻ đã bị khóa theo yêu cầu của Chủ thẻ) của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.

1.49. Dịch vụ Quản lý thẻ: là dịch vụ cho phép Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chủ động BẬT/TẮT tính năng giao dịch nước ngoài và/hoặc giao dịch trực tuyến trên ứng dụng ACB ONE.

ĐIỀU 2: PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG THẺ

2.1. Phạm vi sử dụng

Chủ thẻ được quyền sử dụng thẻ trên phạm vi toàn thế giới.

2.2. Mục đích sử dụng thẻ

- Thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài nhằm phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của Chủ thẻ.
- Việc thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ ở nước ngoài phải tuân thủ quy định quản lý ngoại hối và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 3: THỜI HẠN, PHÍ - LÃI SUẤT, PHẠT VI PHẠM

3.1. Thời hạn

- 3.1.1. Thời hạn cấp hạn mức tín dụng thẻ tối đa bằng thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng đã cấp. Trường hợp hiệu lực của hạn mức tín dụng được gia hạn thì thời hạn cấp hạn mức tín dụng thẻ cũng được gia hạn theo.
- 3.1.2. ACB sẽ xem xét tái cấp hạn mức tín dụng cho Chủ thẻ theo định kỳ hàng năm hoặc khi Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản gửi cho ACB.
- 3.1.3. Trường hợp hạn mức tín dụng không được tái cấp và/hoặc chấm dứt trước hạn, Chủ thẻ thực hiện tất toán toàn bộ dư nợ gốc, lãi, phí phát sinh tại ngày ngừng/chấm dứt hạn mức tín dụng.

3.2. Phí – Lãi suất, Phạt vi phạm

Mức Phí – Lãi suất, Phạt vi phạm được quy định chi tiết tại Biểu phí, lãi suất do ACB phát hành trong từng thời kỳ

ĐIỀU 4: TÀI SẢN BẢO ĐẢM

4.1. Tài sản bảo đảm:

Chi tiết về tài sản bảo đảm, giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, quyền sử dụng tài sản bảo đảm, quyền và nghĩa vụ của các bên thực hiện theo hợp đồng bảo đảm (hợp đồng thế chấp, hợp đồng cầm cố, hợp đồng bảo lãnh), giữa ACB, bên bảo đảm (bên thế chấp/bên cầm cố/bên bảo lãnh).

4.2. Trong trường hợp ACB cấp thẻ không có bảo đảm bằng tài sản, Chủ thẻ cam kết:

- 4.2.1. Thực hiện các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của ACB bất cứ khi nào ACB cho là cần thiết.
- 4.2.2. Trả nợ trước hạn cho ACB trong trường hợp không thực hiện được các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của ACB.

- 4.2.3. Trong trường hợp ACB thu hồi nợ, ACB có quyền xử lý bất cứ tài sản nào thuộc sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ để thu hồi nợ.
- 4.2.4. Trường hợp Chủ thẻ vi phạm bất kỳ cam kết nào đối với ACB, các tài sản thuộc sở hữu của Chủ thẻ sẽ trở thành tài sản cầm cố, thế chấp cho ACB. Việc cầm cố, thế chấp này được xem là có hiệu lực kể từ thời điểm xảy ra sự kiện Chủ thẻ vi phạm cam kết của mình đối với ACB và ACB có toàn quyền xử lý các tài sản này để thu hồi nợ.
- 4.3.** Việc giải chấp tài sản bảo đảm hoặc giải tỏa số dư tiền gửi chỉ được thực hiện khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
- 4.3.1. Chủ thẻ thanh toán hết dư nợ thẻ, phí, lãi phát sinh và các phí giao dịch đang được phong tỏa trên hệ thống chưa được ghi nợ vào tài khoản thẻ (nếu có);
- 4.3.2. Tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng thẻ đã được giải quyết xong;
- 4.3.3. Chủ thẻ đã hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ với ACB.

ĐIỀU 5: ỦY QUYỀN SỬ DỤNG THẺ

- 5.1.** Chủ thẻ đồng ý ủy quyền và hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc ủy quyền cho các cá nhân sử dụng thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
- 5.1.1. Chủ thẻ đồng ý sử dụng số điện thoại di động của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ cung cấp trong Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ để đăng ký sử dụng các dịch vụ tự động sau: Thông báo qua SMS khi số dư thẻ tương ứng thay đổi, Thanh toán trực tuyến thẻ nội địa Ecommerce, Xác thực giao dịch thẻ quốc tế 3D Secure theo phương thức xác thực OTP SMS. Việc chấm dứt/thay đổi dịch vụ sẽ do ACB quyết định tùy theo quy định của pháp luật và quy định của ACB.
- 5.1.2. Đại diện Chủ thẻ sử dụng thẻ và các dịch vụ kèm theo (Dịch vụ 3D Secure, dịch vụ quản lý thẻ, ...) theo đúng quy định của pháp luật và quy định của ACB.
- 5.1.3. Nhận thông báo liên quan đến thẻ từ ACB trong suốt quá trình sử dụng thẻ.
- 5.1.4. Đối với nghiệp vụ khiếu nại thẻ: Trường hợp Chủ thẻ và Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có phản hồi khác nhau bằng văn bản đối với kết quả giải quyết khiếu nại của ACB thì văn bản của Chủ thẻ được xem là ý kiến chính thức.
- 5.2.** Bằng việc ký tên vào Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Chủ thẻ và các cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ cam kết:
- 5.2.1. Các cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đáp ứng đúng, đầy đủ các điều kiện thực hiện giao dịch thẻ, điều kiện đại diện pháp nhân theo quy định pháp luật trong suốt quá trình đại diện tổ chức sử dụng thẻ.
- 5.2.2. Các thông tin cung cấp là chính xác.
- 5.2.3. Sử dụng thẻ đúng phạm vi, mục đích và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ mà Chủ thẻ đã cam kết với ACB.
- 5.2.4. Bảo mật các thông tin liên quan đến Thẻ, giao dịch thẻ, PIN... theo Bản ĐKĐK.
- 5.2.5. Thực hiện đúng nội dung công việc trong phạm vi ủy quyền của Chủ thẻ, tuân thủ quy định của ACB và quy định Pháp luật.
- 5.2.6. Cá nhân được ủy quyền không thực hiện ủy quyền lại cho người khác sử dụng thẻ và thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến thẻ.
- 5.3.** Trường hợp Chủ thẻ muốn chấm dứt việc ủy quyền cho cá nhân sử dụng thẻ, Chủ thẻ được lựa chọn thực hiện một trong hai cách sau:
- Đề nghị ACB hủy thẻ theo thủ tục, mẫu biểu của ACB.

- Gửi văn bản chấm dứt việc ủy quyền đến ACB. Khi đó, để đảm bảo quyền lợi cho Chủ thẻ, tránh tình trạng lợi dụng do không thu hồi được thẻ, ACB sẽ thực hiện thao tác hủy thẻ.

Việc chấm dứt ủy quyền (cho dù thực hiện theo cách nào) cũng chỉ có giá trị khi có xác nhận của ACB về việc chấp thuận đề nghị của Chủ thẻ. Các giao dịch thẻ phát sinh trước thời điểm ACB xác nhận chấp thuận đề nghị của Chủ thẻ (kể cả các giao dịch chưa hạch toán ghi nợ vào tài khoản thanh toán liên kết với thẻ) đều có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm Các Bên.

- 5.4.** Không phụ thuộc vào việc ủy quyền nêu trên, Chủ thẻ được toàn quyền tự mình thực hiện các quyền, nghĩa vụ của Chủ thẻ đối với thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của ACB. Việc Chủ thẻ hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không thực hiện các quyền của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ từ bỏ quyền của mình và ACB được toàn quyền xem xét, quyết định theo nhận định của ACB.

ĐIỀU 6: CÁC KHOẢN GHI NỢ VÀO TÀI KHOẢN THẺ, CÁCH TÍNH LÃI, PHÍ

6.1. ACB được quyền ghi nợ vào tài khoản thẻ các khoản sau đây:

6.1.1. Tất cả giá trị giao dịch Thẻ:

- Do cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện trong mọi trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn việc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ lạm dụng thẻ, không tuân thủ quy định nội bộ và quy chế chi tiêu.
- Bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hoặc không có sự đồng ý của Chủ thẻ nhưng do Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP, hay do hậu quả của việc thất lạc thẻ.
- Các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng thẻ của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.

6.1.2. Các khoản lãi, phí:

- Phí thường niên: Là phí phải trả hàng năm cho mỗi thẻ tín dụng đã phát hành.
- Phí cấp PIN: Được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp số PIN/cấp lại số PIN mới
- Phí thay thế thẻ: Được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế thẻ trước ngày hết hạn của thẻ.
- Phí gửi Bảng thông báo giao dịch Thẻ (BTBGD) qua đường bưu điện: Được tính khi Chủ thẻ yêu cầu gửi BTBGD qua đường bưu điện và/hoặc khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao BTBGD.
- Phí cấp bản sao BTBGD: Được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cung cấp bản sao BTBGD.
- Phí dịch vụ SMS Banking: Là phí được ghi nợ vào tài khoản thẻ khi Chủ thẻ đăng ký nhận tin nhắn qua điện thoại.
- Phí thay đổi HMTD: Được tính khi Chủ thẻ yêu cầu tăng hay giảm hạn mức tín dụng thẻ.
- Phí vượt HMTD: Được tính trên số tiền vượt HMTD thẻ.
- Phí phạt chậm thanh toán số tiền tối thiểu: Được tính trên số tiền thanh toán tối thiểu còn lại khi Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền thanh toán tối thiểu chậm nhất vào ngày phải thanh toán theo quy định của ACB.
- Phí rút tiền mặt: Được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại quầy giao dịch.
- Phí xử lý giao dịch: Áp dụng cho các giao dịch Thẻ khác VND, được tính trên Số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ. Phí này được

tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào Tài khoản Thẻ.

- Phí chênh lệch tỷ giá: Áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào Tài khoản Thẻ
- Phí xử lý giao dịch Đại lý nước ngoài: Là phí áp dụng cho các giao dịch thẻ ghi nợ/có bằng VND tại các Đại lý chấp nhận thẻ của Ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch và được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ.
- Phí dịch vụ giao dịch ghi có: Là phí áp dụng cho các giao dịch ghi có từ Đại lý chấp nhận thẻ, phí này được tính trên tổng số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi có vào Tài khoản thẻ.
- Phí tra soát giao dịch: Được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ và được thu sau khi ACB trả lời kết quả khiếu nại cho Chủ thẻ.
- Phí dịch vụ khác: Được tính cho các dịch vụ khác theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- Lãi: được tính trên số dư nợ theo lãi suất trong hạn/lãi suất quá hạn do ACB ban hành tại từng thời điểm.

ACB không hoàn trả các khoản lãi, phí này vào tài khoản thẻ của Chủ thẻ, trừ trường hợp do lỗi của ACB và hoàn trả theo quy định pháp luật.

6.2. Tất cả giá trị giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ được nhập vào số dư nợ đầu kỳ tiếp theo. ACB vẫn được quyền ghi nợ vào tài khoản thẻ cho dù số dư nợ có vượt quá HMTD thẻ hay không.

6.3. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (*VD: phí xử lý giao dịch, phí chênh lệch tỷ giá...*) được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ (*không phụ thuộc vào ngày giao dịch thẻ được thực hiện*). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày ACB ghi nợ vào tài khoản thẻ với mức phí được áp dụng theo Biểu lãi suất và phí hiện hành tại từng thời điểm.

6.4. Nguyên tắc tính lãi:

a. Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ:

- Nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần số dư nợ cuối kỳ hoặc thanh toán ngay sau ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu, ACB sẽ tính lãi cho vay theo lãi suất hiện hành đối với số dư nợ cuối kỳ tính từ ngày lập BTBGD và đối với số dư nợ của kỳ tiếp theo tính từ ngày giao dịch. Phí và lãi được ghi nợ vào tài khoản thẻ sau khi trừ đi số tiền đã thanh toán.
- Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số dư nợ cuối kỳ trước hoặc vào ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu, Chủ thẻ sẽ được miễn toàn bộ lãi nói trên (không áp dụng cho giao dịch rút tiền mặt).

b. Giao dịch rút tiền mặt :

ACB sẽ tính lãi (*ngoài phí rút tiền mặt*) đối với số tiền ghi nợ từ ngày giao dịch rút tiền mặt được ghi nợ vào tài khoản thẻ cho đến ngày Chủ thẻ thanh toán lại toàn bộ số tiền ghi nợ phát sinh từ giao dịch rút tiền mặt. Việc tính lãi nêu trên không phụ thuộc vào ngày lập BTBGD, ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu và ngày đến hạn thanh toán.

6.5. Biểu lãi suất và phí là một phần không tách rời của Bản ĐKĐK này. ACB có thể thay đổi Biểu lãi suất và phí trong quá trình sử dụng thẻ và sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều 12 của Bản ĐKĐK này. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

- 7.1. Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thẻ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm giao dịch thẻ được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ. Đối với những giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của ACB, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của ACB. Các giao dịch khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc ACB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.
- 7.2. Trường hợp loại tiền được dùng để xác định giá trị tài sản bảo đảm/giá trị nghĩa vụ được bảo đảm khác với loại tiền ACB cấp HMTD cho Chủ thẻ, nếu do thay đổi về tỷ giá ngoại tệ/ giá mua bán vàng dẫn đến việc HMTD vượt quá giá trị tài sản bảo đảm hoặc giá trị nghĩa vụ được bảo đảm hoặc vượt quá tỷ lệ tối đa do ACB và Chủ thẻ/bên bảo đảm thỏa thuận thì ACB có quyền:
 - 7.2.1. Giảm HMTD đã cấp cho Chủ thẻ xuống đến mức tương ứng với tỷ lệ giá trị tài sản bảo đảm đã thỏa thuận trước đó trong hợp đồng bảo đảm giữa các bên; hoặc
 - 7.2.2. Yêu cầu Chủ thẻ bổ sung tài sản bảo đảm; hoặc
 - 7.2.3. Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ.
- 7.3. Trường hợp tài sản bảo đảm là số dư tiền gửi, sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi mà Chủ thẻ dùng tài sản bảo đảm để thanh toán dư nợ thẻ hoặc ACB phải xử lý tài sản để thu nợ, ACB có quyền quy đổi theo tỷ giá/ lãi suất quy định của ACB vào ngày thực hiện yêu cầu nếu tài sản đảm bảo khác VND, cũng như chấp nhận việc thay đổi lãi suất áp dụng cho tài sản đảm bảo do yêu cầu này. Tại thời điểm thực hiện yêu cầu mà tài sản bảo đảm là số dư tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm có kỳ hạn thì các tài sản này mặc nhiên được xem là loại không kỳ hạn.
- 7.4. Việc áp dụng tỷ giá ngoại tệ/ giá mua bán vàng quy đổi để xác định tỷ lệ giữa HMTD và giá trị tài sản bảo đảm do ACB quyết định.

ĐIỀU 8: QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MẬT KHẨU, SỐ PIN

- 8.1. Chủ thẻ đồng ý giao thẻ và PIN về địa chỉ mà cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ cung cấp tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng. ACB có toàn quyền chuyển Thẻ và PIN cho cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà ACB cho là an toàn và tin cậy. Chủ thẻ và cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ được xem là đã nhận được Thẻ và PIN khi ACB giao Thẻ và PIN đến đúng chỉ dẫn đã cung cấp cho ACB. Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do ACB quy định cho từng cách thức chuyển giao.

Trường hợp, ACB giao thẻ và PIN trực tiếp cho cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ tại một địa chỉ cụ thể, ACB sẽ nhận dạng cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thông qua một số thông tin cá nhân và thông tin trên thẻ theo quy định của ACB. ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao thẻ và PIN cho cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ khi thông tin nhận dạng cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.
- 8.2. Nếu cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không nhận được thẻ/PIN từ ACB, cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chủ động liên hệ ACB để nhận thẻ/PIN trong vòng 60 ngày kể từ ngày thẻ/PIN được phát hành theo thông báo của ACB. Sau thời gian trên, ACB sẽ tiến hành xử lý thẻ/PIN không được nhận theo quy trình xử lý thẻ/PIN tồn. Nếu Chủ thẻ có nhu cầu nhận thẻ/PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan theo quy định của ACB.
- 8.3. Chủ thẻ đảm bảo về việc thực hiện đổi PIN do ACB cung cấp tại ATM của ACB trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Chủ thẻ phải đảm bảo cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ không được thực hiện các giao dịch thẻ sử dụng PIN với số PIN do ACB cung cấp, nếu vi phạm Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.
- 8.4. Chủ thẻ đảm bảo Chủ thẻ và cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có trách nhiệm bảo quản thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP, thông tin trên thẻ và thông tin phải bảo mật khác của thẻ sau khi nhận thẻ/PIN cho dù thẻ có được kích hoạt hay không. Trong trường hợp thẻ/thông tin liên quan đến thẻ/ mật khẩu/

số PIN/ mã OTP bị mất/bị đánh cắp/ bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, Chủ thẻ cam kết rằng Chủ thẻ và cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có nghĩa vụ:

- 8.4.1. Thông báo ngay cho ACB bằng điện thoại và Chủ thẻ phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với ACB.
 - 8.4.2. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm thẻ bị mất, thông tin liên quan đến thẻ/mật khẩu/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB.
- 8.5.** Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, nếu:
- 8.5.1. Phát sinh từ việc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung Chủ thẻ đã thỏa thuận với ACB tại Bản ĐKĐK này trong quá trình sử dụng thẻ;
 - 8.5.2. Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất thẻ, bị đánh cắp thẻ hoặc việc sử dụng thẻ của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ hoặc thông tin liên quan đến thẻ/ mật khẩu/ số PIN/ mã OTP bị mất/bị đánh cắp/ bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký.
- 8.6.** Khi thẻ bị mất, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại thẻ (nếu có) bằng văn bản cho ACB. Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch phát sinh trên thẻ (nếu có) cho ACB nếu không thực hiện báo mất thẻ bằng văn bản cho ACB. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc (nếu có) và phí thay thẻ thẻ theo biểu phí được ACB ban hành phù hợp với pháp luật bằng văn bản và cập nhật trên website theo từng thời điểm. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được thẻ bị mất sau khi đã thông báo cho ACB, Chủ thẻ/ cá nhân được quyền sử dụng thẻ không được sử dụng thẻ này và chủ động hủy thẻ để thẻ không sử dụng được.
- 8.7.** Nếu thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ phải làm thủ tục thay đổi thẻ và PIN.
- 8.8.** ACB sẽ xem xét và quyết định việc tái cấp thẻ trong trường hợp Chủ thẻ đề nghị tái cấp thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho ACB.
- 8.9.** Khi thay thẻ/tái cấp thẻ/hủy Thẻ, ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy thẻ trong các trường hợp sau:
- 8.9.1. Khi Chủ thẻ yêu cầu hoặc thông báo cho ACB về việc hủy thẻ. Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm ACB xác nhận với Chủ thẻ dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả tin nhắn SMS, email... về việc đã hủy Thẻ.
 - 8.9.2. Khi Chủ thẻ yêu cầu ACB thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ và được ACB đồng ý cấp Thẻ mới. Với các trường hợp Chủ thẻ yêu cầu thay thẻ không đổi số, Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không chủ động hủy thẻ cũ.
 - 8.9.3. Khi ACB thông báo hủy thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ vì bất cứ lý do gì, bao gồm nhưng không giới hạn thực hiện theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thực hiện theo yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật... Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm ACB thông báo cho Chủ thẻ về việc hủy thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ.
 - 8.9.4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm ACB chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ kể cả những giao dịch phát sinh trong trường hợp thẻ đã hủy về vật lý.

ĐIỀU 9: DỊCH VỤ THẺ

- 9.1.** Chủ thẻ đồng ý sử dụng số điện thoại di động của cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ cung cấp

trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng để đăng ký các dịch vụ sau:

9.1.1. Dịch vụ SMS: dịch vụ thông báo qua SMS khi số dư thẻ tương ứng thay đổi.

9.1.2. Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ quốc tế 3D Secure theo phương thức xác thực OTP SMS.

9.2. Chủ thẻ chấp thuận rằng việc chấm dứt/thay đổi dịch vụ sẽ do ACB quyết định và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 10: BẢNG THÔNG BÁO GIAO DỊCH

10.1. Hàng tháng, Chủ thẻ và cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ sẽ nhận được BTBGD (do ACB lập vào một ngày cố định trong tháng) sẽ liệt kê chi tiết các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ giao dịch trước, các bút toán điều chỉnh (nếu có), số dư đầu kỳ, phát sinh nợ trong kỳ, phát sinh có trong kỳ, dư nợ cuối kỳ, số tiền thanh toán tối thiểu, ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu, và các thông tin khác.

Số tiền thanh toán tối thiểu = Tỷ lệ thanh toán tối thiểu * (Dư nợ cuối kỳ - số tiền vượt hạn mức tín dụng thẻ) + số tiền vượt hạn mức tín dụng thẻ.

10.2. Chủ thẻ đồng ý rằng BTBGD sẽ được gửi cho Chủ thẻ/ cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ qua email, ACB One do Chủ thẻ/ cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ cung cấp tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc theo đăng ký của chủ thẻ. Nếu sau 7 (bảy) ngày kể từ ngày gửi BTBGD, ACB không nhận được bất kỳ thông báo nào của Chủ thẻ thì ACB xem như Chủ thẻ đã nhận được BTBGD.

10.3. BTBGD sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ và ghi có trong BTBGD là đúng và có hiệu lực, và Chủ thẻ đồng ý thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên BTBGD theo thời hạn được quy định trong BTBGD. Trường hợp nhận được khiếu nại của Chủ thẻ trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày báo nợ giao dịch, ACB sẽ giải quyết các khiếu nại theo quy định tại Khoản 7.6 Điều 7 của Bản ĐKĐK này.

ĐIỀU 11: THANH TOÁN

11.1. Chủ thẻ có thể thanh toán số dư nợ bằng tiền mặt, séc, hay chuyển khoản. Khi thanh toán bằng séc hay chuyển khoản, việc thanh toán chỉ được tính khi ACB nhận được báo có với số tiền thực báo có.

Thời gian tiền được hạch toán vào tài khoản Thẻ khi Chủ thẻ thực hiện nộp tiền mặt tại quầy/ chuyển tiền trên ACB One/ chuyển tiền liên Ngân hàng (CITAD):

- Giao dịch được thực hiện từ 7g30' đến 17g (Thứ 2 – Thứ 6)/ Từ 7g30' đến 11g (Thứ 7) : Tối đa 20 phút/1 lần kể từ khi giao dịch nộp tiền được hạch toán thành công trên hệ thống trong ngày.
- Giao dịch được thực hiện sau 17g (Thứ 2 – Thứ 6)/Sau 11g (Thứ 7): Sẽ được xử lý vào ngày làm việc kế tiếp.

11.2. Chủ thẻ có thể ủy quyền cho ACB tự động ghi nợ tài khoản tiền gửi thanh toán không kỳ hạn của Chủ thẻ mở tại ACB (tài khoản này khác với tài khoản ký quỹ đảm bảo thanh toán Thẻ) bằng cách đăng ký dịch vụ "Ghi nợ tự động tài khoản thanh toán" để thanh toán số dư nợ. Nếu là tài khoản USD, ACB được quyền quy đổi theo tỷ giá quy định của ACB vào ngày trích tiền.

Việc đăng ký/hủy/thay đổi tỷ lệ thanh toán sẽ có hiệu lực cho BTBGD kỳ hiện tại khi Chủ thẻ đăng ký/hủy/thay đổi tỷ lệ thanh toán trước ngày ACB thực hiện ghi nợ Tài khoản thanh toán. Sau thời gian này, tỷ lệ thanh toán mới sẽ được áp dụng cho BTBGD kỳ kế tiếp.

Số tiền ghi nợ Tài khoản thanh toán = (Số dư nợ của BTBGD * tỷ lệ thanh toán đăng ký) – Số tiền đã được ghi có vào thẻ sau ngày lập BTBGD và trước thời điểm ACB thực hiện ghi nợ Tài khoản thanh toán.

Tại thời điểm trích tiền, hệ thống sẽ phong tỏa và trích trên số dư khả dụng (Available Balance) còn lại của Tài khoản thanh toán đã đăng ký dịch vụ, không trích vào hạn mức vay thấu chi đối với Tài khoản thanh toán có gắn kết hạn mức thấu chi. Trường hợp Tài khoản thanh toán không đủ số dư khả dụng (Available Balance) tại thời điểm trích tiền, Chủ thẻ nộp tiền mặt/chuyển khoản vào thẻ số dư nợ còn thiếu của BTBGD.

ACB sẽ ghi nợ Tài khoản thanh toán vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày làm việc liền kề trước Ngày thanh toán số tiền tối thiểu. Trong một số trường hợp đặc biệt theo nhận định của ACB, ACB có quyền ghi nợ Tài khoản thanh toán vào Ngày thanh toán số tiền tối thiểu. Chủ thẻ cần đảm bảo duy trì đủ số tiền trong Tài khoản thanh toán vào khoảng thời gian này.

Trường hợp Ngày thanh toán số tiền tối thiểu rơi vào ngày nghỉ (thứ 7, chủ nhật, nghỉ lễ), thì Ngày thanh toán số tiền tối thiểu sẽ là ngày làm việc liền kề sau ngày nghỉ.

11.3. ACB không chịu trách nhiệm về các phí và lãi phát sinh trên Tài khoản thẻ (nếu có) nếu Chủ thẻ không duy trì đủ số tiền Ghi nợ Tài khoản thanh toán.

11.4. Tất cả các khoản tiền chuyển hoặc ghi có vào tài khoản thẻ sẽ được ACB sử dụng để giảm số dư nợ hiện thời trong tài khoản thẻ (nếu có), nếu nhiều hơn số dư nợ nói trên thì số tiền còn lại sẽ được thanh toán cho các giao dịch thẻ trong tương lai khi các giao dịch này được ghi nợ vào tài khoản thẻ.

11.5. Thứ tự ưu tiên thanh toán số dư nợ:

Số dư nợ sẽ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên dưới đây và theo thứ tự các giao dịch, phí, lãi được ghi nợ vào tài khoản thẻ:

11.5.1. Giao dịch rút tiền mặt của kỳ trước.

11.5.2. Các loại phí lãi và giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ của kỳ trước.

11.5.3. Giao dịch rút tiền mặt trong kỳ.

11.5.4. Các loại phí, lãi và giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong kỳ.

11.6. Trường hợp thẻ không thể tiếp tục sử dụng vì lý do thẻ hết hiệu lực và/hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, Chủ thẻ vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo quy định trong Bản ĐKĐK này, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản ĐKĐK, BTBGD, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) cho đến khi thanh toán hết toàn bộ số dư nợ, các khoản lãi, phí, phạt và các khoản phải trả khác theo quy định, trừ trường hợp ACB có thông báo thay đổi.

Thời hạn thanh toán số dư nợ, các khoản lãi, phí, phạt, các khoản phải trả khác không phụ thuộc vào thời hạn có hiệu lực của thẻ và có thể lớn hơn thời hạn hiệu lực của thẻ.

11.7. Trường hợp ACB nhận được khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn quy định và đang trong quá trình giải quyết khiếu nại thì Chủ thẻ có thể không thanh toán các giao dịch đang khiếu nại. Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch không khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh theo BTBGD lập hàng tháng. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, ACB sẽ điều chỉnh các giao dịch mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của ACB, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch khiếu nại đúng (nếu có). Trong trường hợp khiếu nại giao dịch không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh (nếu có).

ĐIỀU 12: TRA SOÁT VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

12.1. Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Ngân hàng bằng cách:

- i. Liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng 24/7 của ACB: (84 28) 38 247 247 – 1900 54 54 86 – 1800 577 775; hoặc
- ii. Liên hệ trực tiếp tại các Chi nhánh, Phòng giao dịch của ACB

12.2. Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi cho ACB trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày báo nợ giao dịch trong trường hợp sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về các giao dịch Thẻ do ACB thông báo trong Bảng Thông báo giao dịch. Kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thông báo cho Chủ Thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong vòng 60-105 ngày làm việc, tính từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp hết thời hạn nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo (hoặc trong thời hạn khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), ACB và Chủ Thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp ACB, Chủ Thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng 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.

Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, ACB sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ khiếu nại đúng theo quy định của ACB, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của Tổ chức thẻ quốc tế cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có). Trong trường hợp khiếu nại giao dịch thẻ không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan

12.3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự (theo đánh giá hợp lý của ACB): ACB sẽ thực hiện thông báo cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. 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 (hoặc thời hạn khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), ACB và Chủ Thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

12.4. Số lượng các giao dịch khiếu nại gian lận của mỗi thẻ không vượt quá 35 giao dịch.

12.5. ACB được quyền từ chối các khiếu nại, yêu cầu tra soát các giao dịch:

- i. Có giá trị nhỏ hơn 25 EUR hoặc 25 USD hoặc số tiền quy đổi VND tương đương 25 EUR hoặc 25 USD tại các Đơn vị Chấp nhận Thẻ thuộc loại hình du lịch và giải trí (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...), giao dịch thuộc loại hình hàng hóa kỹ thuật số (ví dụ: sách báo, tạp chí, âm nhạc, trò chơi và phần mềm ...) theo quy định của các Tổ chức Thẻ Quốc tế và các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 200.000 VNĐ tại các Đơn vị Chấp nhận Thẻ thuộc loại hình khác.
- ii. Các giao dịch phát sinh trên Thẻ kể từ khi Chủ Thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đăng ký các gói hạn mức giao dịch ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên Website ACB.
- iii. Vượt quá số lượng theo qui định tại điều 12.4.
- iv. Hết thời hạn tra soát, khiếu nại theo điều 12.2.

12.6. Chủ Thẻ/Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ có trách nhiệm xuất trình Thẻ theo yêu cầu của ACB.

12.7. Trường hợp nhận được đề nghị tra soát giao dịch của Chủ thẻ (bằng bất cứ hình thức nào) với lý do không thực hiện, nhằm đảm bảo an toàn cho tài khoản thẻ của Chủ thẻ, ACB có quyền chủ động khóa thẻ mà không cần có sự đồng ý của Chủ thẻ.

ĐIỀU 13: CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ, THU HỒI NỢ TRƯỚC HẠN

- 13.1.** Khi ACB yêu cầu Chủ thẻ chấm dứt sử dụng thẻ, đồng nghĩa với việc chấm dứt HMTD thẻ, Chủ thẻ phải hoàn tất việc thanh toán toàn bộ số dư nợ thẻ. ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ, Chủ thẻ chủ động hủy thẻ để thẻ không thể sử dụng được, bao gồm cả trường hợp thẻ bị mất;
- 13.2.** Thư yêu cầu v/v chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ của Chủ thẻ sẽ được xem là Biên bản thanh lý việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ với ACB trong trường hợp Chủ thẻ đã hoàn thành tất cả nghĩa vụ thanh toán đối với ACB;
- 13.3.** ACB có quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ, thu hồi nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ khoản cấp tín dụng chưa thanh toán của Chủ thẻ mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
- 13.3.1. Phương án sử dụng vốn, tình hình sản xuất, kinh doanh và tài chính của Chủ thẻ, theo đánh giá của ACB, thay đổi đáng kể so với phương án sử dụng vốn, tình hình sản xuất, kinh doanh và tài chính của Chủ thẻ tại thời điểm Chủ thẻ được ACB cấp tín dụng làm cho đánh giá về điều kiện cấp tín dụng của ACB tại thời điểm cấp tín dụng không còn phù hợp;
- 13.3.2. Sự kiện biến động thị trường hoặc các yếu tố kinh tế vĩ mô (chính sách và pháp luật của Nhà nước; các hiệp định thương mại, các lệnh cấm hoặc các quy định tương tự), làm ảnh hưởng bất lợi đến hiệu quả của phương án sử dụng vốn, tình hình tài chính, tình hình sản xuất, kinh doanh của Chủ thẻ dẫn đến Chủ thẻ có nguy cơ mất hoặc thiếu hụt khả năng thanh toán nợ đến hạn;
- 13.3.3. Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ và/hoặc bên bảo đảm vi phạm Quy định về hoạt động Thẻ, Quy định về hoạt động cho vay và các quy định khác về cấp tín dụng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và ACB;
- 13.3.4. Việc duy trì HMTD, theo nhận định của ACB, dẫn đến ACB vi phạm các quy định pháp luật, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- 13.3.5. Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ và/hoặc bên bảo đảm hoặc người có liên quan của Chủ thẻ, bên bảo đảm có liên quan hoặc dính líu đến các vụ kiện ảnh hưởng đến phần lớn tài sản của Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm và ảnh hưởng đến hoặc vi phạm điều kiện theo thông báo cấp tín dụng của ACB;
- 13.3.6. Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ và/hoặc bên bảo đảm vi phạm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Bản ĐKĐK này, Hợp đồng bảo đảm hoặc bất kỳ thỏa thuận, cam kết nào với ACB;
- 13.3.7. Các giao dịch thẻ có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho tài khoản của Chủ thẻ.
- 13.3.8. Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ và/hoặc bên bảo đảm cung cấp thông tin sai sự thật kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp tín dụng;
- 13.3.9. Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm là tổ chức phát sinh tranh chấp nội bộ hoặc tranh chấp giữa các thành viên góp vốn/cổ đông lớn hoặc tranh chấp giữa tổ chức với thành viên góp vốn/cổ đông lớn hoặc tổ chức bị giải thể, ngừng hoạt động, chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi hình thức, cổ phần hóa hoặc thay đổi chủ sở hữu hoặc thay đổi cơ cấu sở hữu vốn giữa các cổ đông, thành viên góp vốn;
- 13.3.10. Khả năng trả nợ của Chủ thẻ bị ảnh hưởng bởi các nguy cơ, như: Chủ thẻ là tổ chức bị phạt hoặc bị liên đới đến các trách nhiệm pháp lý mà có nguy cơ phải bồi thường tài chính hoặc nộp phạt trị giá từ 5% vốn chủ sở hữu trở lên;
- 13.3.11. Khi một nghĩa vụ trả nợ được bảo đảm bằng một hoặc nhiều tài sản bảo đảm, biện pháp bảo đảm mà tài sản bảo đảm hoặc biện pháp bảo đảm này bị xử lý hoặc được thực

thi để thanh toán cho một nghĩa vụ khác thì nghĩa vụ trả nợ này tuy chưa đến hạn cũng được xem là đến hạn và Chủ thẻ phải thanh toán nợ trước hạn cho ACB, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc Chủ thẻ bổ sung tài sản bảo đảm, biện pháp bảo đảm khác theo thỏa thuận với ACB;

- 13.3.12. Bên bảo đảm vi phạm pháp luật trong việc tạo lập, quản lý, sử dụng tài sản bảo đảm mà việc vi phạm này sẽ ảnh hưởng xấu đến hoặc tạo ra sự cản trở đối với việc xử lý tài sản bảo đảm (ví dụ như làm thay đổi hiện trạng tài sản bảo đảm trái phép, hoặc làm xuất hiện thêm người có quyền liên quan đến tài sản bảo đảm trái pháp luật hoặc trái thỏa thuận với ACB) hoặc vi phạm này có thể dẫn đến Nhà nước tịch thu, thu hồi tài sản bảo đảm theo quy định pháp luật;
 - 13.3.13. Tài sản bảo đảm bị giảm giá trị do ACB xác định, những thay đổi khác về tài sản bảo đảm dẫn đến nguy cơ không xử lý, quản lý được tài sản bảo đảm theo nhận định của ACB mà Chủ thẻ không tiến hành bổ sung tài sản bảo đảm theo quy định;
 - 13.3.14. Thay đổi về tỷ giá ngoại tệ/giá mua bán vàng dẫn đến việc số tiền cấp HMTD vượt quá giá trị tài sản bảo đảm/giá trị nghĩa vụ được bảo đảm nếu loại tiền cấp HMTD khác với loại tiền được dùng để xác định giá trị tài sản bảo đảm/giá trị nghĩa vụ được bảo đảm;
 - 13.3.15. 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 pháp luật nào hoặc theo quy định của TCTQT;
 - 13.3.16. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm có một hoặc một số khoản vay chuyển sang nợ quá hạn hoặc có nguy cơ không trả được nợ;
 - 13.3.17. Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chết; Bên bảo đảm là cá nhân chết mà không có người thừa kế hoặc có người thừa kế nhưng không thỏa thuận được với ACB về việc kế thừa nghĩa vụ trả nợ cho ACB;
 - 13.3.18. Người đại diện theo pháp luật, người điều hành của tổ chức và/hoặc Bên bảo đảm là tổ chức và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự; Bên bảo đảm là cá nhân bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự
 - 13.3.19. Bên bảo đảm yêu cầu chấm dứt việc cấp HMTD khi đã hoàn tất hết các nghĩa vụ của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản 10.2 Điều 10 của Bản ĐKĐK này.
 - 13.3.20. Thẻ chưa được kích hoạt và không thanh toán phí thường niên từ 3 (ba) kỳ liên tiếp trở lên.
 - 13.3.21. Thẻ chưa được kích hoạt/thẻ hết hạn quá 11 tháng kể từ ngày mở thẻ.
 - 13.3.22. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng doanh nghiệp và theo quy định của pháp luật.
- 13.4.** Kể từ ngày ACB thông báo thu hồi nợ trước hạn, ACB được quyền trích tiền từ tài khoản thanh toán, thẻ tiết kiệm, tiền gửi của Chủ thẻ tại ACB và/hoặc yêu cầu các tổ chức tín dụng khác, nơi Chủ thẻ mở tài khoản thanh toán, thẻ tiết kiệm, gửi tiền trích tiền từ tài khoản thanh toán, thẻ tiết kiệm, tiền gửi của Chủ thẻ để thu hồi nợ, mà không cần thêm bất kỳ sự chấp thuận nào của Chủ thẻ.
- 13.5.** Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán số dư nợ gốc bị thu hồi nợ trước hạn và lãi (trong hạn, quá hạn) phát sinh từ số dư nợ gốc bị thu hồi này trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày ACB thông báo thu hồi nợ trước hạn. Sau thời hạn 30 ngày này mà Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ nợ gốc bị thu hồi trước hạn và lãi phát sinh cho ACB, ACB sẽ chuyển toàn bộ số dư nợ sang nợ quá hạn và tiến hành các biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật, Hợp đồng bảo đảm để thu hồi nợ và

- 13.6.** ACB có quyền đơn phương quyết định hủy bỏ hoặc chấm dứt việc thu hồi nợ trước hạn theo quy định tại Điều này sau khi thông báo cho Chủ thẻ việc hủy bỏ hoặc chấm dứt việc thu hồi nợ trước hạn. Quyết định hủy bỏ hoặc chấm dứt việc thu hồi nợ trước hạn của ACB có hiệu lực ngay kể từ thời điểm ACB thông báo mà không cần bất kỳ sự chấp thuận hoặc ý kiến nào của Chủ thẻ. Sau khi ACB thông báo cho Chủ thẻ việc hủy bỏ hoặc chấm dứt việc thu hồi nợ trước hạn, Chủ thẻ tiếp tục thực hiện việc trả nợ theo quy định của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Bản điều khoản và điều kiện này trừ trường hợp ACB và Chủ thẻ có thỏa thuận khác bằng văn bản.
- 13.7.** Tùy thuộc vào quy định của ACB, định kỳ hoặc đột xuất, ACB sẽ thực hiện rà soát, đánh giá việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ. Theo đó, trường hợp kết quả rà soát của ACB nhận thấy thẻ xuất hiện giao dịch bất thường hoặc việc tiếp tục sử dụng thẻ có thể dẫn đến vi phạm quy định pháp luật, quy định, chính sách của ACB/của đối tác trong từng thời kỳ, ACB có toàn quyền quyết định việc tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ/hủy thẻ. Ngay sau đó, ACB sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo các phương thức phù hợp quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này. Thông báo của ACB là một phần không tách rời của (các) Giấy đề nghị cấp thẻ, Bản điều khoản và điều kiện này, có hiệu lực pháp lý ràng buộc quyền, nghĩa vụ Chủ thẻ.
- 13.8.** Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bản điều khoản và điều kiện này. Các nội dung của Bản điều khoản và điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc đối với các bên.

ĐIỀU 14: CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN VÀ TÍNH LÃI QUÁ HẠN

- 14.1.** Ngay sau ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ số tiền thanh toán tối thiểu thì ACB sẽ chuyển toàn bộ số dư nợ của Chủ thẻ sang nợ quá hạn, áp dụng lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn theo lãi suất do ACB quy định phù hợp với quy định của pháp luật từng thời điểm và cập nhật trên website của ACB.
- 14.2.** Đối với các khoản tiền thuộc giao dịch thẻ chưa được ghi nợ vào tài khoản thẻ vào thời điểm chuyển nợ quá hạn sẽ được chuyển nợ quá hạn, áp dụng lãi suất quá hạn theo quy định vào thời điểm các khoản tiền này được ghi nợ vào tài khoản thẻ.
- 14.3.** Sau khi chuyển nợ quá hạn, ACB có quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật và quy định của ACB để thu hồi nợ (bao gồm: số dư nợ, lãi trong hạn, lãi quá hạn, phí và các khoản phải trả khác).
- 14.4.** Chủ thẻ được xem là đã nhận Thông báo chuyển nợ quá hạn trong các trường hợp sau:
- 14.4.1. Đối với trường hợp chuyển nợ quá hạn theo Khoản 10.1 Điều này, Chủ thẻ đương nhiên được xem là đã được thông báo và đã biết về số dư nợ gốc bị quá hạn, ngày đến hạn, ngày quá hạn của số dư nợ gốc đến hạn nhưng không được thanh toán, lãi suất quá hạn và thời điểm áp dụng lãi suất quá hạn cho số dư nợ gốc đến hạn nhưng không được thanh toán, mà không phụ thuộc vào việc ACB có thông báo hay không thông báo việc chuyển nợ quá hạn.
- 14.4.2. Đối với trường hợp thu hồi nợ trước hạn theo quy định tại Khoản 8.3 Điều 8 Bản ĐKĐK này, thông báo thu hồi nợ trước hạn được xem đồng thời là thông báo chuyển nợ quá hạn nếu Chủ thẻ không thanh toán đúng, đầy đủ theo thông báo thu hồi nợ trước hạn của ACB. Chủ thẻ được xem là đã nhận được thông báo chuyển nợ quá hạn khi Chủ thẻ nhận được thông báo thu hồi nợ trước hạn của ACB.
- 14.5.** Các quy định tại Điều này cũng được áp dụng đối với các trường hợp khác mà ACB chuyển nợ quá hạn theo quy định của pháp luật, của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (nếu có).

ĐIỀU 15: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

15.1. QUYỀN CỦA CHỦ THẺ

- 15.1.1. Ủy quyền cho cá nhân sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT trong và ngoài nước hoặc rút tiền mặt tại ATM/quầy giao dịch trong và ngoài hệ thống ACB trên toàn quốc và các dịch vụ khác trong phạm vi sử dụng thẻ.
- 15.1.2. Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến thẻ được ACB cung cấp trên ACB One phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ.
- 15.1.3. Được ACB cung cấp BTBGD hàng tháng về giao dịch thẻ và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của ACB.
- 15.1.4. Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi cho ACB trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày báo nợ giao dịch trong trường hợp sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về các giao dịch thẻ do ACB thông báo trong BTBGD.
- 15.1.5. Yêu cầu ACB bằng văn bản về việc gửi thẻ/PIN cho cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ qua đường bưu điện theo địa chỉ do cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ chỉ định, và Chủ thẻ chịu mọi thiệt hại, rủi ro (nếu có).
- 15.1.6. Yêu cầu ACB bằng văn bản về việc thay thế thẻ (do Thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về Thẻ,...), gia hạn thẻ, hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng thẻ. Việc thay thế, gia hạn thẻ hoặc chấm dứt sử dụng thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và Bản ĐKĐK này.
- 15.1.7. Khởi kiện ACB trong trường hợp ACB vi phạm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và Bản ĐKĐK này theo quy định pháp luật.
- 15.1.8. Các quyền khác theo Quy định của Pháp luật, Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và Bản ĐKĐK này.

15.2. NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

- 15.2.1. Không thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định của ACB. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ trái pháp luật, quy định của ACB, bao gồm trường hợp Chủ thẻ ủy quyền cho Cá nhân sử dụng Thẻ.
- 15.2.2. Chủ thẻ cam kết tuân thủ đúng mục đích, đúng hạn mức theo Quy định của Pháp luật, Quy định quản lý ngoại hối và Quy định của ACB khi thực hiện giao dịch thẻ ở nước ngoài và/hoặc giao dịch thẻ trong nước. Chủ thẻ có trách nhiệm cung cấp chứng từ chứng minh mục đích sử dụng thẻ theo yêu cầu của ACB
- 15.2.3. Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng thẻ, thực hiện các nghiệp vụ thẻ do Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện trên ACB One và qua điện thoại.
- 15.2.4. Để ngừng hoàn toàn việc sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ theo quy định của ACB.
- 15.2.5. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được báo nợ vào tài khoản Thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch Thẻ trực tuyến có đăng ký và sử dụng Dịch vụ 3D Secure, giao dịch Thẻ có/không nhập PIN...) mà không phụ thuộc vào hạn mức, số tiền và số lần giao dịch được ACB quy định tại từng thời điểm.
- 15.2.6. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của ACB khi đề nghị ACB phát hành thẻ và các nghiệp vụ liên quan đến thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ theo các phương thức do ACB quy định. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin văn bản, tài liệu tương đương văn bản (theo quy định pháp luật) đăcung cấp.
- 15.2.7. Hợp tác với ACB trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến tài khoản thẻ bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến tài khoản thẻ, thông tin liên

quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ, ... theo yêu cầu của ACB.

- 15.2.8. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ contactless mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
- 15.2.9. Thanh toán cho ACB tất cả các giá trị giao dịch thẻ và lãi, phí phát sinh (nếu có) được thực hiện bằng thẻ trong mọi trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn việc thẻ bị lạm dụng.
- 15.2.10. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tạm khóa, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch và lãi, phí phát sinh (nếu có) cho ACB đối với các giao dịch không xin lệnh thực hiện giao dịch của ACB.
- 15.2.11. Thanh toán số dư nợ đúng hạn cho ACB và thanh toán hết dư nợ khi hủy thẻ.
- 15.2.12. Chấp hành các yêu cầu của ACB khi ACB kiểm tra thông tin của Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng Thẻ.
- 15.2.13. Xuất trình thẻ khi có yêu cầu của ACB trong trường hợp Chủ thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch. Khi đề nghị ACB tra soát, Chủ thẻ phải cung cấp cho ACB hóa đơn giao dịch hay bất cứ chứng từ, thông tin liên quan đến khiếu nại theo yêu cầu của ACB. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí khiếu nại cho ACB khi giao dịch mà Chủ thẻ yêu cầu ACB tra soát có kết quả là giao dịch thành công hoặc ACB cho rằng chủ thẻ có thực hiện hoặc có liên quan đến các giao dịch khiếu nại.
- 15.2.14. Thông báo kịp thời cho ACB khi có những thay đổi của Chủ thẻ và cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ và/hoặc Bên bảo đảm bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về nguồn thu nhập để trả nợ, các tranh chấp có khả năng ảnh hưởng tới việc trả nợ, tình trạng tài sản bảo đảm, trụ sở/địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc/điện thoại di động/email, thông tin về tài khoản của Chủ thẻ tại các tổ chức tín dụng khác và tại ACB và chịu mọi thiệt hại nếu có thay đổi mà không thông báo cho ACB.
- 15.2.15. Trường hợp Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm có nhiều chủ thẻ thì toàn bộ những chủ thẻ này có trách nhiệm liên đới trong việc thực hiện các nghĩa vụ đã cam kết với ACB trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Bản ĐKĐK này, hợp đồng bảo đảm, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).
- 15.2.16. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Bản ĐKĐK này, hợp đồng bảo đảm, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) và tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.
- 15.2.17. Chủ thẻ đồng ý miễn trách nhiệm cho ACB đối với các giao dịch thẻ trực tuyến có dịch vụ 3D Secure mà chủ thẻ cho rằng gian lận/giả mạo trong trường hợp số thẻ này đã từng có giao dịch trực tuyến có dịch vụ 3D Secure thành công bằng OTP trước đó tại cùng đơn vị chấp nhận thẻ hoặc cùng thiết bị thực hiện giao dịch hoặc cùng địa chỉ IP với các giao dịch thẻ trực tuyến có dịch vụ 3D Secure mà chủ thẻ cho rằng gian lận/giả mạo.
- 15.2.18. Chủ thẻ đồng ý miễn trách nhiệm cho ACB đối với các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ cho rằng bị gian lận/giả mạo trong trường hợp thẻ từng phát sinh giao dịch thành công và được báo nợ vào tài khoản thẻ tại cùng đơn vị chấp nhận thẻ hoặc cùng thiết bị hoặc địa chỉ IP của thiết bị thực hiện giao dịch hoặc cùng tài khoản/tên đăng nhập/địa chỉ giao hàng nhưng Chủ thẻ không khiếu nại bằng văn bản các giao dịch thành công và được báo nợ vào tài khoản thẻ đó (bất kể giao dịch phát sinh bằng số thẻ đang khiếu nại hay các số thẻ đã gia hạn/thay thẻ đổi số có liên quan đến thẻ đang khiếu nại).
- 15.2.19. Chủ thẻ đồng ý miễn trách nhiệm cho ACB đối với bất kỳ khoản thanh toán, thiệt hại, tổn thất về tài chính và các rủi ro phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch thẻ của Chủ

thẻ trong trường hợp ACB đã gửi cảnh báo nghi ngờ gian lận đối với các giao dịch này cho Chủ thẻ.

- 15.2.20. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với bất kỳ khoản thanh toán, thiệt hại, tổn thất về tài chính và về các rủi ro phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch thẻ chip/chip contactless/giao dịch được thực hiện thông qua ví cài đặt trên các thiết bị di động (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay,...) trong mọi trường hợp, kể cả do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, OTP, thiết bị bảo mật, chứng thư số, điện thoại di động hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/OTP/mã kích hoạt ứng dụng bảo mật của khách hàng bị lộ, bị mất, hoặc bị sử dụng bởi bất kỳ bên thứ ba nào hoặc chủ thẻ cho rằng bị giả mạo

ĐIỀU 16: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ACB

16.1. QUYỀN CỦA ACB

- 16.1.1. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị ACB phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ.
- 16.1.2. Yêu cầu Chủ thẻ thanh toán đúng hạn số tiền thanh toán tối thiểu được thông báo định kỳ vào mỗi kỳ ra BTBGD hàng tháng;
- 16.1.3. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ trên tài khoản thẻ liên quan đến việc thực hiện Bản ĐKĐK này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ;
- 16.1.4. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào tài khoản thẻ từ hệ thống các tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó;
- 16.1.5. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên tài khoản thẻ hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào tài khoản thẻ khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho tài khoản thẻ của Chủ thẻ;
- 16.1.6. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chấp nhận ngăn chặn các giao dịch được truyền về ACB để xin lệnh thực hiện giao dịch;
- 16.1.7. Khi thẻ sắp hết hạn sử dụng, ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc tái cấp thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác.
- 16.1.8. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ theo yêu cầu của ACB;
- 16.1.9. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:
- Đơn vị chấp nhận thẻ từ chối chấp nhận thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của ACB;
 - Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ;
 - Thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của ACB, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo;
 - Lỗi của Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ trong quá trình sử dụng thẻ hoặc do Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ vi phạm thỏa thuận của Bản ĐKĐK này vì bất cứ lý do gì.

- Chủ thẻ không chủ động hủy thẻ cũ khi đề nghị ACB thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ/hủy thẻ.
 - Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất thẻ, bị đánh cắp thẻ hoặc việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký.
- 16.1.10. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng thẻ do Chủ thẻ đề nghị thực hiện tại quầy giao dịch/ trên ACB One/Mobile App và qua điện thoại.
- 16.1.11. ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/giao dịch qua điện thoại giữa ACB và Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).
- 16.1.12. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ liên quan đến các nghiệp vụ thẻ theo quy định của ACB mà ACB tin rằng do chính Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ đưa ra và ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ thẻ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ.
- 16.1.13. Trong trường hợp giao dịch thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để ACB xác định đây các giao dịch thẻ hợp lệ do cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện.
- Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần thẻ được sử dụng là đủ điều kiện để ACB xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện.
- 16.1.14. Tự động trích hoặc phong tỏa các tài khoản thanh toán/ tiền gửi/ thẻ tiết kiệm/ số dư tiền gửi trong các loại thẻ khác mở tại ACB hoặc bất cứ tài sản nào thuộc sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ tại ACB, hoặc nhờ thu không cần chấp nhận, yêu cầu phong tỏa (*nếu Chủ thẻ có tài khoản ở tổ chức tín dụng khác*) trong trường hợp đến ngày đến hạn thanh toán/ngày thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu mà Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền phải trả (*mà không có sự thỏa thuận, chấp nhận nào khác của ACB*);
- 16.1.15. Trường hợp HMTD là một loại tiền, số tiền được trích là loại tiền khác, tỷ giá quy đổi trong trường hợp này do ACB quyết định;
- 16.1.16. Xử lý tài sản bảo đảm theo các phương thức đã thỏa thuận theo (các) hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, hợp đồng bảo đảm để thu hồi nợ;
- 16.1.17. Tạm ngưng/chấm dứt việc sử dụng thẻ, thu hồi số dư nợ theo quy định tại Điều 8 Bản ĐKĐK này;
- 16.1.18. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Bản ĐKĐK này và (các) hợp đồng bảo đảm cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm;
- 16.1.19. Khởi kiện Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm vi phạm nghĩa vụ đã cam kết;
- 16.1.20. Trường hợp Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm có nhiều chủ thẻ thì ACB có quyền yêu cầu một, một số hoặc toàn bộ những chủ thẻ này thực hiện các nghĩa vụ đã cam kết với ACB theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Bản ĐKĐK và các văn bản chỉnh sửa, bổ sung, Hợp đồng bảo đảm, đề nghị và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (*nếu có*);
- 16.1.21. ACB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc thu hồi nợ trước hạn;

- 16.1.22. Với các giao dịch Easy Payment thực hiện thông qua thẻ chip contactless, ACB không có nghĩa vụ cung cấp hóa đơn giao dịch trong các trường hợp số tiền giao dịch thanh toán của Chủ thẻ có giá trị nhỏ hơn số tiền quy định của từng Tổ chức Thẻ quốc tế trong từng thời kỳ;
- 16.1.23. ACB chủ động đăng ký dịch vụ 3D Secured cho thẻ tín dụng bằng số điện thoại di động mà Chủ thẻ đã đăng ký trên hệ thống thẻ ACB khi cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ thực hiện giao dịch đầu tiên tại các trang web có xác thực giao dịch trực tuyến 3D Secured;
- 16.1.24. Khi yêu cầu giao thẻ/PIN theo yêu cầu của Chủ thẻ được ACB chấp thuận, ACB có thể gửi cho cá nhân sử dụng thẻ thẻ/PIN, và sau đó là những thẻ gia hạn hoặc thẻ thay thế, qua đường bưu điện thông thường đến địa chỉ của cá nhân sử dụng thẻ đã đăng ký với ACB;
- 16.1.25. Trường hợp nghi ngờ thẻ có phát sinh các giao dịch gian lận hoặc không đúng quy định, ACB có quyền chủ động hủy việc đăng ký các gói hạn mức giao dịch hoặc khóa thẻ mà không cần có sự đồng ý của Chủ thẻ;
- 16.1.26. Khi chọn đăng ký các gói hạn mức giao dịch ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên website ACB, Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm và đồng ý không khiếu nại đối với tất cả các giao dịch phát sinh trên thẻ kể từ ngày đăng ký gói hạn mức giao dịch trong mọi trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng thẻ bị lạm dụng. ACB có quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến các giao dịch này;
- 16.1.27. Chủ động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ để thanh toán các khoản nợ thẻ đến kỳ ra thông báo giao dịch. Trường hợp một trong các thẻ bị khóa khi không thanh toán số tiền thanh toán của 2 kỳ ra bằng thông báo giao dịch liên tiếp, các thẻ liên đới còn lại sẽ bị khóa tương ứng cho đến khi Chủ thẻ hoàn tất việc thanh toán tối thiểu của các khoản thẻ trễ kỳ;
- 16.1.28. Quá thời hạn duy trì HMTD, Chủ thẻ vẫn tiếp tục sử dụng thẻ mà không được sự chấp thuận của ACB thì ACB có quyền áp dụng các chế tài tín dụng;
- 16.1.29. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thay đổi HMTD, loại thẻ, hạng thẻ, yêu cầu tăng HMTD tạm thời cho Chủ thẻ nếu không đáp ứng các điều kiện theo quy định của ACB;
- 16.1.30. Tự động khóa tài khoản thẻ của các Chủ thẻ trong một số trường hợp cụ thể quy định tại Bản ĐKĐK này;
- 16.1.31. Các quyền khác theo quy định của Pháp luật, Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Bản điều khoản và điều kiện này.
- 16.1.32. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các khiếu nại giao dịch gian lận nếu ACB cho rằng chủ thẻ có thực hiện hoặc có liên quan đến các giao dịch khiếu nại.

16.2. NGHĨA VỤ CỦA ACB

- 16.2.1. Công bố thông tin cho Chủ thẻ về lãi suất, các loại phí mà Chủ thẻ phải trả và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng thẻ.
- 16.2.2. Lưu trữ hồ sơ phù hợp với quy định pháp luật.
- 16.2.3. Thực hiện đúng thỏa thuận trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, Bản ĐKĐK này và các văn bản chỉnh sửa, bổ sung, Hợp đồng bảo đảm, đề nghị và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.

ĐIỀU 17: THÔNG BÁO

- 17.1. Chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có) cam kết địa chỉ trụ sở/nơi cư trú của Chủ thẻ và bên bảo đảm nêu tại Giấy đề nghị phát hành thẻ tín dụng hoặc tại các hợp đồng bảo đảm là địa chỉ trụ sở/nơi

cur trú hợp pháp hiện nay của Chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có). Đây là địa chỉ ACB gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản ĐKĐK và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có) thực hiện nghĩa vụ của mình với ACB.

Chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có) phải thông báo cho ACB về sự thay đổi địa chỉ trụ sở /liên hệ hoặc địa chỉ mới của Chủ thẻ và bên bảo đảm. ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có) không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

17.2. ACB gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo giao Thẻ/PIN thành công, thông báo các thông tin cho Chủ thẻ thông qua các phương thức như: Đăng tải trên website chính thức của ACB hoặc gửi thư điện tử hoặc nhắn tin (SMS) hoặc gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ thẻ đã đăng ký với ACB. Chủ thẻ phải thông báo cho ACB về sự thay đổi địa chỉ hợp thư điện tử. ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

17.3. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:

17.3.1. Trong vòng **03 (ba)** ngày tính từ ngày gửi đi (*theo dấu bưu điện đi*), nếu gửi bằng thư; hoặc

17.3.2. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc

17.3.3. Vào ngày ACB gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc

17.3.4. Vào ngày công bố trên website chính thức của ACB và/hoặc các website khác của ACB; hoặc

17.3.5. Vào ngày ACB thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

17.4. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến thẻ được ACB gửi cho Chủ thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ thẻ hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ để lộ những thông tin này.

17.5. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với ACB và/hoặc với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, đóng dấu gửi cho ACB và được ACB xác nhận về việc đã nhận văn bản. Tuy nhiên, ACB có thể (*nhưng không bắt buộc*) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay email mà ACB tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra hay uỷ quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được Chủ thẻ đưa ra hay uỷ quyền.

ĐIỀU 18: LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

18.1. Bản ĐKĐK này được điều chỉnh bởi Quy định của Pháp luật Việt Nam, Quy định quản lý ngoại hối và Quy định về hoạt động thẻ Ngân hàng và Quy định của ACB.

18.2. Trong quá trình thực hiện Bản ĐKĐK này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.

18.3. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản ĐKĐK này hay bất kỳ phần nào của Bản ĐKĐK 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 ĐKĐK này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

18.4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của ACB theo như Bản ĐKĐK này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của ACB trừ khi ACB

có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

18.5. Trường hợp Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ trụ sở, thường trú, địa chỉ tạm trú, nơi cư trú mới theo quy định tại Điều 12 Bản ĐKĐK này và/hoặc đã gạch tên khỏi hộ khẩu và/hoặc xuất cảnh quá sáu tháng mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp này, địa chỉ trụ sở/nơi cư trú nêu tại văn bản này, tại hợp đồng bảo đảm là địa chỉ trụ sở/nơi cư trú cuối cùng của Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm. ACB được quyền yêu cầu Tòa Án xét xử vắng mặt, Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm chấp nhận việc Tòa xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm.

18.6. Trường hợp Tòa án buộc Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm phải trả nợ, Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của ACB trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, phí luật sư (*trường hợp thuê luật sư*).

ĐIỀU 19: QUY ĐỊNH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

19.1. Tùy theo từng dịch vụ cụ thể, trong từng thời điểm cụ thể, theo quy định pháp luật, quy định của ACB, ACB sẽ xử lý một/một số/tất cả các dữ liệu cá nhân (của Chủ Thẻ và/hoặc của Chủ thẻ dữ liệu khác do Chủ Thẻ cung cấp) sau:

- a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- b. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
- c. Giới tính;
- d. Nơi sinh, Quốc tịch;
- e. Địa chỉ thường trú, tạm trú, liên hệ;
- f. Tình trạng hôn nhân;
- g. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái, vợ chồng,...), thông tin về người đại diện/giám hộ;
- h. Số chứng minh nhân dân/căn cước công dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế và các thông tin có liên quan;
- i. Số điện thoại;
- j. Thông tin về tài khoản số, bao gồm cả địa chỉ thư điện tử, fax, các tài khoản trên môi trường số, thông tin khác có liên quan;
- k. Thông tin về giao dịch ngân hàng tại ACB hoặc thông qua hệ thống của ACB và/hoặc các hệ thống có kết nối với ACB như: số tài khoản và giao dịch ngân hàng phát sinh thông qua việc sử dụng máy POS, máy ATM của ACB hoặc ATM của các ngân hàng khác hoặc thông tin giao dịch trên kênh số của tại ACB (loại thiết bị, hệ điều hành, loại trình duyệt, cài đặt trình duyệt, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày/giờ kết nối với website, ACB ONE và các thông tin liên lạc kỹ thuật khác);
- l. Dữ liệu phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng; dữ liệu về vị trí được xác định qua dịch vụ định vị;
- m. Dữ liệu tiếp thị: các mối quan tâm đối với quảng cáo; dữ liệu cookie; lịch sử hoạt động của người dùng trên các nền tảng số và các kênh giao dịch chính thức của ACB; phản ứng với tiếp thị trực tiếp; và lựa chọn không tham gia tiếp thị trực tiếp;

- n. Chữ ký, chữ viết, bao gồm cả chữ ký điện tử;
- o. Hình ảnh, dữ liệu sinh trắc học (dấu vân tay, gương mặt, móng mắt...), bản ghi âm, ghi hình, bao gồm cả các cuộc trò chuyện với ACB thông qua các kênh liên lạc của ACB và/hoặc do ACB thực hiện;
- p. Nghề nghiệp và các thông tin khác chi tiết, liên quan đến việc làm;
- q. Thông tin học vấn, bằng cấp, chứng chỉ;
- r. Thông tin về tài chính, tài khoản, tài sản gửi, tiền gửi;
- s. Các thông tin khác có liên quan (bao gồm cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định pháp luật) mà có ảnh hưởng trực tiếp/gián tiếp hoặc phát sinh từ/liên quan đến việc xác lập quan hệ cung cấp sản phẩm, dịch vụ hoặc quan hệ pháp lý khác với ACB.

19.2. Cung cấp dữ liệu cá nhân của Bên thứ ba:

- a. Bằng văn bản này, Chủ Thẻ cam đoan và bảo đảm: (i) Chủ Thẻ đã giải thích cho Chủ thẻ dữ liệu (những người được liệt kê sau đây) rằng dữ liệu cá nhân của họ được chia sẻ, xử lý cho/bởi ACB; (ii) Đã có sự ủy quyền/chấp thuận/đồng ý của những Chủ thẻ dữ liệu về việc chia sẻ, xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.
- b. Trong phạm vi nội dung này, Chủ thẻ dữ liệu bao gồm nhưng không giới hạn: vợ/chồng, cha/mẹ, con, anh/chị/em, ông bà nội/ngoại, cô/dì/chú/bác, bạn bè, bên thụ hưởng, người thừa kế theo pháp luật, người quản lý, bên được ủy quyền, đối tác, bên bảo đảm, người phụ thuộc, người đại diện, kế toán trưởng, chủ sở hữu, cổ đông, người lao động, người liên hệ và/hoặc cá nhân khác của và/hoặc liên quan đến người cung cấp.

19.3. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân

ACB có thể thu thập, xử lý và chia sẻ dữ liệu cá nhân cho các mục đích tuân thủ quy định pháp luật, kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của ACB, chẳng hạn như:

- a. Tuân thủ tất cả các văn bản quy phạm pháp luật, quy định, quy tắc, công văn, chỉ thị, lệnh, hướng dẫn và/hoặc yêu cầu hiện hành từ bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào;
- b. Cung cấp các tiện ích, sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính, ngân hàng theo đúng quy định pháp luật.
- c. Liên lạc với Chủ thẻ dữ liệu, cung cấp cho Chủ thẻ dữ liệu thông tin cập nhật về các thay đổi đối với sản phẩm, dịch vụ và tiện ích (do ACB cung cấp hoặc thông qua ACB) bao gồm mọi sửa đổi, bổ sung, mở rộng, đình chỉ và thay thế hoặc đối với các sản phẩm, dịch vụ và tiện ích đó; thu thập ý kiến của Chủ thẻ dữ liệu thông qua các cuộc khảo sát.
- d. Giải quyết, phản hồi bất kỳ khiếu nại hoặc tranh chấp nào của Chủ thẻ dữ liệu hoặc có liên quan đến Chủ thẻ dữ liệu.
- e. Xác minh danh tính của Chủ thẻ dữ liệu, nhận biết/nhận diện Khách hàng, Chủ thẻ dữ liệu nhằm mục đích cung cấp các phương tiện/sản phẩm/dịch vụ của ACB.
- f. Kiểm tra lịch sử tín dụng, hoặc thẩm định khách hàng theo các quy định pháp luật.
- g. Tạo, điều chỉnh và duy trì các mô hình liên quan đến tín dụng và rủi ro.
- h. Báo cáo tài chính, báo cáo theo quy định, báo cáo quản lý, quản lý rủi ro (bao gồm giám sát rủi ro tín dụng), mục đích kiểm toán và lưu giữ hồ sơ.

- i. Liên quan đến việc thực hiện các nhiệm vụ và nghĩa vụ của ACB khi làm việc với tư vấn pháp lý, tư vấn tài chính; hoặc tuân thủ hợp đồng giữa ACB và bên thứ ba khác.
- j. Bảo vệ hoặc thực thi các quyền của ACB, bao gồm cả các quyền liên quan đến việc thực hiện các biện pháp thu hồi nợ.
- k. Thực hiện các hoạt động khác liên quan đến việc kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của ACB.

19.4. Chia sẻ dữ liệu cá nhân

Tùy thuộc vào từng loại sản phẩm, dịch vụ mà Chủ thẻ dữ liệu sử dụng, việc chia sẻ dữ liệu cá nhân được thực hiện với một/một số/tất cả các chủ thể sau:

- a. Các nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho ACB theo quy định pháp luật.
- b. Các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

19.5. Quyền của Chủ thẻ dữ liệu

- c. Chủ thẻ dữ liệu có thể yêu cầu cung cấp thông tin, chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình tại ACB theo quy định, hướng dẫn của ACB. Theo Quy định pháp luật, ACB có thể tính phí xử lý yêu cầu cung cấp thông tin của chủ thẻ dữ liệu.
- d. Chủ thẻ dữ liệu còn có các quyền rút lại sự đồng ý với việc xử lý dữ liệu cá nhân, yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân, phản đối hoặc hạn chế việc sử dụng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của chủ thẻ dữ liệu trong một số trường hợp. Tuy nhiên, các quyền này sẽ phải tuân thủ theo các Quy định pháp luật có liên quan và thực hiện theo hướng dẫn của ACB.

Chủ thẻ dữ liệu có thể liên hệ với Tổng đài hỗ trợ 24/7 - (028) 38 247 247 hoặc 1900 54 54 86 để được hướng dẫn, giải thích về các nội dung trên.

ĐIỀU 20: NGÔN NGỮ

- 20.1.** Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy đề nghị phát hành Thẻ tín dụng, Bản ĐKĐK và các văn bản, tài liệu liên quan giữa ACB và Chủ thẻ và bên bảo đảm là tiếng Việt.
- 20.2.** Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

ĐIỀU 21: CÁC THỎA THUẬN KHÁC

- 21.1.** Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng, hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu của ACB vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.
- 21.2.** Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- 21.3.** Việc ủy quyền thực hiện các nghiệp vụ thẻ do ACB quy định phải được thực hiện tại ACB hoặc được chứng nhận bởi cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
- 21.4.** Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của Bản ĐKĐK này do ACB thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định trong Bản ĐKĐK này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bản ĐKĐK này.
- 21.5.** Trường hợp Chủ thẻ và bên bảo đảm (nếu có) không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ thì ngoài các biện pháp xử lý để thu hồi nợ theo quy định hoặc theo Bản ĐKĐK này thì ACB có quyền thông báo công khai kể cả trên các phương tiện thông tin đại chúng, cung cấp thông tin cho bên thứ ba, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến Chủ thẻ và bên bảo đảm (theo

nhận định của ACB) về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm. ACB hoàn toàn không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ, bên bảo đảm khi thực hiện các biện pháp nêu trên.

- 21.6.** Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản ĐKĐK này và các tài liệu kèm theo (*nếu có*), các thỏa thuận, đề nghị thay đổi biện pháp bảo đảm, tài sản bảo đảm là một bộ phận không tách rời của Bản ĐKĐK này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.
- 21.7.** Hợp đồng bảo đảm, các bản thỏa thuận về việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng, Bản ĐKĐK này, các tài liệu kèm theo (*nếu có*) là một bộ phận không thể tách rời của Bản ĐKĐK này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.
- 21.8.** Những nội dung không quy định trong Bản ĐKĐK này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, các quy định và quy chế khác của ACB, các thỏa thuận cam kết giữa Chủ thẻ và ACB.