

Nội dung các điều kiện và điều khoản của **BẢN THỎA THUẬN SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ** dưới đây (Bản thỏa thuận) cùng với “Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ quốc tế” tạo thành một hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa Eximbank và Chủ thẻ.

Điều 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Bản thỏa thuận này, các từ ngữ sử dụng dưới đây được hiểu là:

“**Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam**” (dưới đây gọi tắt là “**Eximbank**”): Là Ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ, bao gồm các Chi nhánh và Phòng giao dịch trực thuộc.

“**Thẻ**”: Là thẻ ghi nợ quốc tế mang thương hiệu của Tổ chức thẻ quốc tế do Eximbank phát hành theo yêu cầu của Chủ thẻ để sử dụng thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc để rút tiền mặt trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo Bản thỏa thuận này.

“**Thẻ Chip chuẩn EMV**” (viết tắt là thẻ Chip): là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.

“**Thẻ không tiếp xúc (thẻ Chip Contactless)**”: là thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc.

“**Chủ thẻ**”: Là người được Eximbank cấp thẻ để sử dụng, trong đó bao gồm Chủ thẻ Chính và Chủ thẻ Phụ.

“**Chủ thẻ Chính**”: Là người chủ tài khoản tiền gửi thẻ ghi nợ quốc tế và là người đứng tên trên “Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ quốc tế”.

“**Chủ thẻ Phụ**”: Là người được cấp thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ Chính và được sử dụng tiền trong tài khoản tiền gửi của Chủ thẻ Chính.

“**Đơn vị chấp nhận thẻ**” (viết tắt là ĐVCNT): Là các tổ chức hay cá nhân được ủy quyền chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ứng tiền mặt cho Chủ thẻ.

“**Máy rút tiền tự động**” (dưới đây gọi tắt là ATM): Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc tiếp nhận một số dịch vụ khác do Eximbank hoặc ngân hàng thanh toán thẻ cung cấp.

“**Thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc**”: là thiết bị cố tích hợp công nghệ không tiếp xúc, ngoài chức năng như thiết bị chấp nhận thẻ thông thường còn có chức năng chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc và các thiết bị kết nối không dây khác.

“**Mã số xác định Chủ thẻ**” (viết tắt là số PIN): Là số mật mã cá nhân do Eximbank ấn định cho mỗi thẻ và để sử dụng tại máy ATM và/hoặc các thiết bị đọc thẻ khác.

“**Giao dịch thẻ**”: Là giao dịch, trong đó Chủ thẻ sử dụng thẻ hoặc (các) thông tin có liên quan đến thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc để rút tiền mặt.

“**Giao dịch thẻ trực tuyến**” (viết tắt là giao dịch trực tuyến): là việc sử dụng thẻ để thanh toán mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Eximbank và/hoặc đối tác của Eximbank.

“**Giao dịch thẻ không tiếp xúc**”: là giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.

“**Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code)**” là việc sử dụng QR Code để thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant-Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía chủ thẻ (Consumer-Presented QR Code).

“**Dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế**” (dưới đây gọi tắt là Dịch vụ 3D Secure): là dịch vụ giúp tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch trực tuyến tại các website có biểu tượng có sử dụng dịch vụ xác thực của các Tổ

chức thẻ quốc tế thông qua việc yêu cầu chủ thẻ nhập OTP cho từng lần giao dịch trực tuyến nhằm xác thực Chủ thẻ.

“**OTP**”: là mật khẩu sử dụng một lần duy nhất và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định, được Eximbank cung cấp qua số điện thoại di động hoặc email của chủ thẻ đã được đăng ký với Eximbank cho việc sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế.

“**Tài khoản tiền gửi thẻ ghi nợ quốc tế**” (dưới đây gọi tắt là “Tài khoản thẻ”): Là tài khoản Việt Nam Đồng (VNĐ) của Chủ thẻ Chính do Eximbank mở và quản lý các giao dịch thẻ. Chủ thẻ Phụ sử dụng chung tài khoản với Chủ thẻ Chính.

“**Chứng từ giao dịch thẻ**”: Là bất kỳ giấy tờ, chứng từ nào có chữ ký xác nhận việc thực hiện giao dịch thẻ của Chủ thẻ hay do Chủ thẻ ủy quyền cho người khác hay các chứng từ có sử dụng số PIN hoặc bất kỳ chứng từ nào chứng minh việc thực hiện giao dịch thẻ của Chủ thẻ mà không cần có chữ ký của Chủ thẻ.

“**Sao kê**”: Là chứng từ do Eximbank lập, trong đó liệt kê các giao dịch thẻ cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng (các) thẻ hàng tháng, được gửi đến Chủ thẻ qua đường bưu điện hoặc email khi có yêu cầu. Nếu trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày lập sao kê mà Eximbank không nhận được bất cứ thông báo hoặc thắc mắc nào của Chủ thẻ về các sai sót (nếu có) trong sao kê thì Eximbank xem như Chủ thẻ đã nhận được sao kê và đồng ý với các thông tin được nêu trong sao kê.

“**Lãi suất dư có**”: Là mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Eximbank ấn định tùy từng thời điểm.

“**Số tiền vượt hạn mức**”: Là số tiền phát sinh trong trường hợp tài khoản thẻ không đủ bù đắp các khoản chi phí phát sinh.

“**Thời hạn sử dụng thẻ**”: Là khoảng thời gian mà thẻ có thể sử dụng được và được in trên thẻ. Hết thời hạn sử dụng thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, Chủ thẻ thực hiện thủ tục gia hạn để Eximbank xem xét.

Điều 2: TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CHỦ THẺ

2.1. Trách nhiệm của Chủ thẻ:

- (i) Chấp nhận các giao dịch thẻ đã thực hiện và thanh toán đầy đủ toàn bộ số tiền vượt hạn mức được chỉ định trong sao kê ngay cả đối với các trường hợp vì lý do nào đó mà Eximbank không thể gửi sao kê đến cho Chủ thẻ;
- (ii) Không cho người khác sử dụng thẻ của mình, không được tiết lộ thông tin thẻ và số PIN của mình cho người khác biết trong suốt thời gian hiệu lực thẻ;
- (iii) Bảo quản việc sử dụng số điện thoại di động, địa chỉ email đã được đăng ký với Eximbank cho việc sử dụng thẻ, nhận mật khẩu xác nhận giao dịch; không vô tình hay cố ý để người khác lợi dụng sử dụng thông tin thẻ, số điện thoại di động, địa chỉ email đó để thực hiện các hành vi gian lận trong thanh toán trực tuyến;
- (iv) Không được phép có hành vi che dấu nhận dạng khi thực hiện giao dịch tại máy ATM như đội nón, mũ bảo hiểm, đeo khẩu trang, kính râm, dùng tay che mặt,...;
- (v) Thông báo cho Eximbank (bằng văn bản hoặc qua các kênh tiếp nhận khác nếu có được Eximbank cung cấp cho từng dịch vụ) những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại di động hoặc địa chỉ email nhận mật khẩu xác nhận giao dịch trực tuyến,...;
- (vi) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Eximbank trong quá trình sử dụng thẻ;
- (vii) Thông báo ngay cho Eximbank các trường hợp thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ theo như quy định tại điều 5 dưới đây;
- (viii) Chịu mọi tổn thất về tài chính trước khi Eximbank nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ đối với (các) trường hợp thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ;

- (ix) Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ thực hiện thông qua chip/Chip Contactless và/hoặc giao dịch trực tuyến có sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế;
- (x) Cam kết thực hiện giao dịch thẻ theo đúng quy định của pháp luật hiện hành và tuân thủ theo quy định của Pháp lệnh ngoại hối;
- (xi) Kiểm tra, xác minh tính hợp lệ của các giao dịch phát sinh trong tài khoản được ngân hàng thông báo qua SMS, sao kê,... Sau 10 ngày kể từ ngày lập sao kê, nếu không nhận được bất kỳ thông tin khiếu nại từ chủ thẻ thì xem như chủ thẻ đã đồng ý về tính chính xác của các giao dịch phát sinh;
- (xii) Phải thông báo và phối hợp ngay với ngân hàng để xử lý khi thấy phát sinh giao dịch nghi ngờ, chậm nhất là 02 ngày làm việc. Chủ thẻ có trách nhiệm hợp tác với Eximbank trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Tài khoản thẻ bằng các cung cấp các thông tin liên quan đến Tài khoản thẻ, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ... theo yêu cầu của Eximbank;
- (xiii) Chủ thẻ phải chịu mọi tổn thất phát sinh do việc trì hoãn không thông báo ngay với ngân hàng về phát sinh các giao dịch nghi ngờ mặc dù đã nhận được thông báo phát sinh giao dịch từ SMS, sao kê, Internet Banking.
- (xiv) Chỉ thực hiện kích hoạt thẻ sau khi đã nhận được thẻ thông qua tin nhắn, dịch vụ ngân hàng điện tử (Internet Banking/Mobile Banking) hoặc theo các phương thức khác do Eximbank quy định từng thời kỳ.
- (xv) Chịu mọi tổn thất về tài chính phát sinh liên quan từ việc kích hoạt thẻ thông qua tin nhắn, dịch vụ ngân hàng điện tử (Internet Banking/Mobile Banking).
- (xvi) Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm), Chủ thẻ phải thông báo cho ĐVCNT và lưu lại bằng chứng (thông điệp/ thông tin điện tử và/hoặc các giấy tờ chứng minh liên quan...) khi ngừng sử dụng dịch vụ. Eximbank có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu chủ thẻ không cung cấp được bằng chứng đã thông báo tới ĐVCNT.
- (i) Đưa ra yêu cầu (với sự cân nhắc thận trọng) có liên quan đến việc sử dụng thẻ vào bất cứ thời điểm nào và đòi hỏi Chủ thẻ phải tuân thủ ngay lập tức;
- (ii) Từ chối cấp phép thanh toán, từ chối thay thẻ, gia hạn thẻ hoặc ngưng việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ,... Trong bất kỳ trường hợp nào được nêu trên sẽ không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ và trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản thỏa thuận này;
- (iii) Từ chối tra soát khiếu nại khi chủ thẻ có một trong các hành vi quy định tại mục (iii) khoản 2.1 Điều 2 của bản thỏa thuận này;
- (iv) Dựa vào (các) chứng từ giao dịch thẻ để ghi nợ vào tài khoản thẻ và/hoặc ghi nợ (các) khoản mất mát hay thiệt hại phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ, (các) khoản phải trả khác (nếu có),...;
- (v) Quy định, tính (theo cách thức quy định tại điều 4) và ghi nợ vào tài khoản thẻ (các) khoản phí dịch vụ;
- (vi) Khóa thẻ khi nhận được thông tin phát sinh giao dịch thẻ bị lợi dụng, nghi ngờ lộ thông tin để đảm bảo an toàn và hạn chế tổn thất phát sinh;
- (vii) Từ chối tiếp nhận hoặc chỉ hỗ trợ xử lý khiếu nại của chủ thẻ trong trường hợp chủ thẻ không đồng ý cho ngân hàng khóa thẻ hoặc trì hoãn, không thông báo ngay với ngân hàng khi phát sinh các giao dịch nghi ngờ, thẻ lộ thông tin,... mặc dù đã nhận được thông báo phát sinh giao dịch từ SMS, sao kê, Internet Banking.
- (viii) Được quyền từ chối cấp phép thực hiện giao dịch thanh toán thẻ với các hình thức trái với quy định pháp luật Việt Nam về quản lý ngoại hối và phòng chống rửa tiền.
- (ix) Được quyền từ chối cấp phép thực hiện trên trang web thương mại điện tử và Điểm Bán hàng (POS) với các hình thức trái với quy định pháp luật Việt Nam và quy định của Ngân hàng Nhà nước như: Kinh doanh Ngoại hối, đánh bạc trực tuyến, rút tiền bất hợp pháp từ máy POS và phòng chống rửa tiền....
- (x) Eximbank được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không hoặc có đạt yêu cầu về số lượng, chất lượng hay không.
- (xi) Eximbank được quyền miễn trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ được cung cấp bởi bên thứ ba.
- (xii) Eximbank được miễn trách nhiệm trong trường hợp Thẻ không được đảm bảo an toàn về bảo mật thông tin; bị mất cắp/thất lạc/lộ thông tin trong trường hợp quy định tại Điều 5 dưới đây

2.2. Quyền hạn của Chủ thẻ:

- (i) Thực hiện giao dịch thẻ không trái với luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam;
- (ii) Yêu cầu Eximbank thay thẻ (do thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về thẻ,...), gia hạn thẻ (do thẻ hết hạn sử dụng) hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ theo như quy định tại điều 6 dưới đây;
- (iii) Yêu cầu Eximbank gửi thẻ và số PIN qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định với mọi rủi ro (nếu có) do Chủ thẻ gánh chịu;
- (iv) Yêu cầu Ngân hàng giải quyết các khiếu nại liên quan đến các giao dịch thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch;
- (v) Yêu cầu Eximbank cung cấp thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác.

Điều 3: TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA EXIMBANK

3.1. Trách nhiệm của Eximbank:

- (i) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ và tài khoản thẻ theo quy định của pháp luật;
- (ii) Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, thắc mắc của Chủ thẻ có liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ;
- (iii) Cung cấp thông tin theo yêu cầu của Chủ thẻ về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác.

3.2. Quyền hạn của Eximbank:

Điều 4: CÁC LOẠI PHÍ DỊCH VỤ

- **Phí phát hành:** Là khoản phí phát sinh khi khách hàng đề nghị phát hành thẻ.
- **Phí thường niên:** Là khoản phí Chủ thẻ phải trả hàng năm để sử dụng các tiện ích của thẻ.
- **Phí thay thẻ theo yêu cầu:** Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại thẻ.
- **Phí cấp lại số PIN:** Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN.
- **Phí khiếu nại:** Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hoặc không chính xác đối với các giao dịch thẻ đã sử dụng.
- **Phí rút tiền mặt:** Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch rút tiền mặt hoặc các giao dịch được xem như giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ (không phải thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ). Phí này không bao gồm các phí khác (nếu có) theo quy định tại các ngân hàng hoặc tại các máy ATM.

- **Phí thông báo thẻ bị thất lạc, mất cắp:** Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ thông báo thẻ bị thất lạc, mất cắp.
- **Phí chuyển đổi tiền tệ:** Là khoản phí do Tổ chức thẻ quốc tế quy định, phát sinh khi Chủ thẻ sử dụng các loại ngoại tệ khác VND.
- **Phí xử lý giao dịch ngoại tệ:** Là khoản phí được tính trên giao dịch ngoại tệ khác VND.
- **Phí khác (nếu có):** Là các khoản phí phát sinh theo yêu cầu của Chủ thẻ như: Phí gửi sao kê, phí cấp bản sao chứng từ giao dịch, phí xác nhận sử dụng thẻ,...

Biểu phí dịch vụ sử dụng thẻ được Eximbank quy định từng thời điểm.

Điều 5: THẤT LẠC, MẤT CẤP THẺ; LỘ SỐ PIN

- 5.1. Nếu chủ thẻ để Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/OTP bị mất/bị thất lạc/bị lộ/bị sử dụng bởi người khác (với bất cứ lý do nào) do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ và/hoặc các yếu tố khác không thuộc phạm vi quản lý của Eximbank; hoặc Chủ thẻ nghi ngờ Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/OTP đã bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ; thì Chủ thẻ phải có trách nhiệm thông báo với Eximbank một cách nhanh nhất (bằng điện thoại, fax, e-mail...) và sau đó thông bằng văn bản để xác nhận với Eximbank.;
- 5.2. Chủ thẻ đảm bảo không sử dụng lại thẻ đã tìm được do bị thất lạc hoặc mất cắp hoặc số PIN bị lộ (đã thông báo cho Eximbank bằng văn bản trước đó) trừ khi có sự đồng ý (bằng văn bản) của Eximbank.

Điều 6: THAY THẺ, GIA HẠN, CHẤM DỨT, THU HỒI THẺ

- 6.1. Việc thay thẻ hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản thỏa thuận này;
- 6.2. Trong bất kỳ trường hợp nào, thẻ vẫn thuộc quyền sở hữu của Eximbank. Vì vậy, Eximbank (với sự cân nhắc thận trọng) được toàn quyền tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng thẻ hoặc thu hồi thẻ vào bất cứ lúc nào mà không cần thông báo trước với Chủ thẻ. Chủ thẻ có thể chấm dứt sử dụng thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho Eximbank biết;
- 6.3. Việc chấm dứt sử dụng thẻ (do Eximbank hay Chủ thẻ đưa ra) có hiệu lực khi Chủ thẻ gửi trả lại (các) thẻ đã cắt đôi cho Eximbank và thanh toán toàn bộ số tiền vượt hạn mức (nếu có) và các khiếu nại của Chủ thẻ (nếu có) đã được giải quyết xong. Trường hợp (các) thẻ cắt đôi không được hoàn lại cho Eximbank, Chủ thẻ phải chịu phí thông báo thất lạc, mất cắp thẻ do Eximbank quy định trong từng thời kỳ.

Điều 7: CHUYỂN TIỀN VÀ SỬ DỤNG

- 7.1. Chủ thẻ phải trả cho Eximbank khoản phí được gọi là “**Phí dịch vụ đặt chỗ**” đối với trường hợp Chủ thẻ thực hiện “dịch vụ đặt chỗ” bằng thẻ tại ĐVCNT nhưng sau đó Chủ thẻ hủy bỏ dịch vụ này (với bất cứ lý do nào). Khoản phí này được tính bằng với số tiền mà ĐVCNT đã quy định với Chủ thẻ trước đó và các khoản thuế, phí dịch vụ khác có liên quan;
- 7.2. Chủ thẻ có thể chuyển tiền vào tài khoản thẻ nhiều lần với nhiều hình thức (nộp tiền mặt, séc, chuyển khoản hoặc trích tài khoản tại Eximbank) để đáp ứng nhu cầu sử dụng thẻ của mình. Chủ thẻ có thể chuyển tiền vào tài khoản thẻ bằng VND hoặc ngoại tệ và số tiền ngoại tệ này sẽ được quy đổi thành VND tương ứng với tỷ giá tại thời điểm nhập vào tài khoản thẻ. Nếu việc chuyển tiền vào tài khoản thẻ được thực hiện sau 16:00 (từ thứ Hai đến thứ Sáu) hoặc sau 10:00 (thứ Bảy) thì sẽ được sử dụng vào ngày làm việc tiếp theo;

- 7.3. Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu Eximbank trích tài khoản mở tại Eximbank để chuyển vào tài khoản thẻ, Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản trích phải đủ số dư để Eximbank thực hiện trích theo yêu cầu;
- 7.4. Số dư có trong tài khoản thẻ sẽ được hưởng mức lãi suất bằng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn VND của Eximbank áp dụng từng thời điểm. Số tiền lãi sẽ được ghi có vào tài khoản thẻ vào ngày ấn định trong tháng;
- 7.5. Số dư có trong tài khoản thẻ được rút ra sau 45 ngày kể từ ngày việc chấm dứt sử dụng thẻ (do Eximbank hay Chủ thẻ đưa ra) có hiệu lực như được nêu tại điều 6.3 ở trên.

Điều 8: TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

- 8.1. Chủ thẻ được quyền khiếu nại giao dịch qua các kênh: điện thoại (*có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần*), tại các điểm giao dịch của Eximbank, email;
- 8.2. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, nếu xét thấy cần thiết, Eximbank sẽ yêu cầu chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của Eximbank làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
- 8.3. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;
- 8.4. Thời gian Eximbank giải quyết khiếu nại trong vòng 55 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ;
- 8.5. Thời hạn xử lý tra soát có thể thay đổi theo thông báo của Eximbank trong từng thời kỳ để phù hợp với quy định của NHNN và tổ chức thẻ;
- 8.6. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, Eximbank sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng;
- 8.7. Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Eximbank và chủ thẻ sẽ thỏa thuận phương án xử lý;
- 8.8. Trường hợp Eximbank, chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với kết quả xử lý tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật;
- 8.9. Trong trường hợp vụ việc khiếu nại có dấu hiệu hình sự, việc thông báo kết quả cho chủ thẻ thực hiện trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết luận của Cơ quan nhà nước.
- 8.10. Eximbank sẽ thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.
- 8.11. Khi thực hiện khiếu nại đối với các giao dịch mà Chủ thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ thì chủ thẻ phải nộp lại Thẻ cho Eximbank.
- 8.12. Chủ thẻ cần chủ động giải quyết với ĐVCNT về Giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi đến Eximbank và chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT. Eximbank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao nhận hàng, số lượng, chất lượng hàng hóa/dịch vụ mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ và các khoản phí, lãi phát sinh liên quan đến việc chủ thẻ hủy giao dịch hoặc trả lại hàng hóa, dịch vụ cho ĐVCNT.

Điều 9: SỬA ĐỔI, BỔ SUNG

Eximbank vào bất cứ thời điểm nào (với sự cân nhắc thận trọng) được quyền điều chỉnh, thay đổi và bổ sung các điều khoản và điều kiện của Bản thỏa thuận này bằng cách thông báo (bằng văn bản, trên website, email hoặc hình thức khác theo ý kiến của Eximbank) cho Chủ thẻ biết trước 15 ngày kể từ ngày thay đổi. Nếu Chủ thẻ không chấp nhận bất kỳ đề nghị thay đổi nào, Chủ thẻ có quyền chấm dứt sử dụng thẻ theo như điều 6 ở trên.

Điều 10: CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

- 10.1. Chủ thẻ chính là cá nhân:
 - (i) Người từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.
 - (ii) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự.
- 10.2. Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ;
- 10.3. Eximbank sẽ không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp sau:
 - (i) Hệ thống cấp phép thanh toán, hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống truyền dữ liệu bị hư hỏng trực tiếp hay gián tiếp xảy ra ngoài sự kiểm soát của Eximbank (như: Chiến tranh, thiên tai, động đất,...);
 - (ii) Uy tín, tên tuổi, danh tiếng,... của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng thẻ được quy định tại điều 6 ở trên;
 - (iii) Giao dịch thẻ bị lộ số PIN trước khi Chủ thẻ thông báo (bằng văn bản) cho Eximbank.
- 10.4. Nếu Chủ thẻ có bất kỳ khiếu nại hay tranh chấp với ĐVCNT với bất cứ lý do gì thì các khoản nợ đối với Eximbank sẽ không bị ảnh hưởng bởi việc tranh chấp, khiếu nại đó;
- 10.5. Các yêu cầu của Chủ thẻ đối với Eximbank phải được thực hiện bằng văn bản. Tuy nhiên, Eximbank (với sự cân nhắc thận trọng) có thể chấp nhận và thực hiện yêu cầu của Chủ thẻ thông qua điện thoại, fax, e-mail,... mà Eximbank cho rằng những yêu cầu này là do Chủ thẻ đưa ra hoặc do Chủ thẻ ủy quyền cho người khác thực hiện và Eximbank sẽ không chịu trách nhiệm bất cứ thiệt hại nào có thể xảy ra do việc thực hiện (các) yêu cầu này cho dù thực tế có thể không do Chủ thẻ đưa ra;
- 10.6. Tất cả các thông báo gửi đến Chủ thẻ sẽ có hiệu lực vào ngày giao thông báo nếu được giao tận tay hoặc sau 01 (một) ngày nếu gửi bằng đường bưu điện (dựa theo dấu bưu điện), và vào ngày truyền thông báo đi nếu gửi bằng fax. Riêng đối với trường hợp Chủ thẻ không cùng địa bàn tỉnh, thành với Eximbank thì các thông báo gửi đến Chủ thẻ sẽ có hiệu lực sau 03 (ba) ngày nếu gửi bằng đường bưu điện (dựa theo dấu bưu điện);
- 10.7. Chủ thẻ không được quyền chuyển lại bất cứ trách nhiệm hoặc nhượng quyền sử dụng thẻ của mình cho người khác;
- 10.8. Trong mọi trường hợp, Eximbank được quyền từ chối chấp thuận (cấp phép) việc thực hiện giao dịch thẻ mà có thể không tính đến số dư có hiện tại trên tài khoản thẻ;
- 10.9. Trường hợp Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bằng ngoại tệ, giao dịch sẽ tính thêm phí chuyển đổi tiền tệ của Tổ chức thẻ và sẽ được chuyển đổi sang VNĐ theo tỷ giá của Eximbank và Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo từng thời điểm;
- 10.10. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản thỏa thuận này hay bất kỳ phần nào của Bản thỏa thuận 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 thỏa thuận này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác;
- 10.11. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Eximbank theo như Bản thỏa thuận này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của Eximbank trừ khi Eximbank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình;
- 10.12. Bản thỏa thuận này và Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ quốc tế được điều chỉnh bởi và giải thích theo luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam. Nếu có tranh chấp phát sinh, các bên cùng nhau giải quyết trên tinh thần hiểu biết và hợp tác. Nếu không giải quyết được bằng thương lượng, các bên trong HỢP ĐỒNG đồng ý giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng mà hai bên phải tuân theo.