

**BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ  
SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ**

(dành cho chủ thẻ là Khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu)

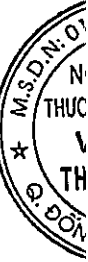
(Áp dụng kể từ ngày 31/11/2020)

Ngoại trừ trường hợp có thỏa thuận khác đi hoặc có thỏa thuận, hợp đồng về việc áp dụng các điều khoản, điều kiện riêng về phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho Khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu, Bản Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng cá nhân là chủ sở hữu của Tổ chức không có tư cách pháp nhân: (i) đã ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế (dành cho Khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu) hoặc Giấy đề nghị kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế không có tài sản bảo đảm (dành cho Khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu), hoặc bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho Khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu (sau đây các tài liệu nêu tại mục (i) được gọi chung là “Giấy đề nghị kèm Hợp đồng” và (ii) đã được VPBank phê duyệt cấp Hạn mức tín dụng thẻ, phát hành Thẻ tín dụng quốc tế. Bản Điều kiện giao dịch chung này được coi là Phụ lục không tách rời của Giấy đề nghị kèm Hợp đồng đã ký giữa Khách hàng và VPBank.

**Bằng việc ký và xác nhận trên Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, VPBank và Khách hàng cam kết tuân thủ các điều khoản và điều kiện sau đây:**

**Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. **Bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế (dành cho chủ thẻ là Khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu)** (Sau đây gọi là “**Bản Điều kiện giao dịch chung**”): Là những điều khoản ổn định do VPBank công bố từng thời kỳ để áp dụng chung cho chủ thẻ là Khách hàng cá nhân được cấp hạn mức tín dụng thẻ và được phát hành, sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế tại VPBank để phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu. Bản Điều kiện giao dịch chung được niêm yết công khai theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng chấp nhận ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng thì được coi là đồng thời chấp nhận các điều khoản tại Bản Điều kiện giao dịch chung. Bản Điều kiện giao dịch chung là một phần không tách rời của Hợp Đồng.
2. **Đề nghị của Khách hàng:** Là Phần A – Đề nghị phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mà Khách hàng đã ký với VPBank có dẫn chiếu đến việc đồng ý tuân thủ theo Bản Điều kiện giao dịch chung này.
3. **Chấp Thuận Của VPBank:** Là Phần B – Phần dành cho VPBank của Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.
4. **Hợp Đồng:** Là Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng được ký kết, xác lập giữa VPBank và Khách hàng liên quan tới việc cấp Hạn mức tín dụng thẻ, phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho chủ thẻ là Khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu vốn của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu. Hợp Đồng được tạo lập bởi: (i) Giấy đề nghị kèm Hợp đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; và (ii) Bản Điều kiện giao dịch chung được VPBank áp dụng trong từng thời kỳ. Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày Đại diện VPBank ký vào Chấp thuận của VPBank cho đến hết Thời hạn duy trì hạn mức tín dụng Thẻ với điều kiện Khách hàng đã thực hiện xong toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng với VPBank.



5. **Thẻ tín dụng/ Thẻ:** Là Thẻ tín dụng quốc tế do VPBank phát hành cho Khách hàng theo Đề nghị của Khách Hàng, cho phép Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ trong phạm vi Hạn mức tín dụng Thẻ và Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ quy định tại Chấp thuận của VPBank. Thẻ được hiểu bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ.
6. **Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu:** Là Thẻ tín dụng quốc tế đồng thời có thương hiệu của tổ chức chuyên mạch thẻ tại Việt Nam và thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyên mạch thẻ của quốc gia khác. Khách hàng chỉ được phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện, quy định của VPBank về phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu.
7. **Chủ thẻ chính/ Khách hàng/KH:** Là cá nhân chủ sở hữu tổ chức không có tư cách pháp nhân có các thông tin nêu cụ thể tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản nợ gốc, lãi và phí phát sinh và tất cả trách nhiệm liên quan đến việc sử dụng Thẻ của KH và các Chủ thẻ phụ.
8. **Chủ thẻ phụ:** Là Cá nhân được Khách hàng cho phép sử dụng Thẻ phụ và được Chủ thẻ chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ theo quy định tại Hợp Đồng. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ phụ với Khách hàng. Thông tin chi tiết về Chủ thẻ phụ được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.
9. **Chủ thẻ:** Là Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
10. **Tổ chức do KH làm chủ sở hữu/ Tổ chức:** Là Tổ chức không có tư cách pháp nhân do KH làm chủ sở hữu, với thông tin được nêu cụ thể tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.
11. **VPBank/Bên Ngân hàng:** Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. VPBank/Bên Ngân hàng được hiểu bao gồm bất kỳ: Hội sở chính, Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.
12. **Hạn mức tín dụng Thẻ:** Là mức dư nợ tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng trong Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ.
13. **Thời hạn sử dụng Thẻ/ Thời hạn hiệu lực Thẻ:** Là khoảng thời gian mà Thẻ có thể được sử dụng theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
14. **Hạn mức rút tiền mặt trong ngày:** Là tổng số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép rút tại các ATM/ điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong một (01) ngày. Hạn mức rút tiền mặt trong ngày thực hiện theo quy định của VPBank tại từng thời điểm.
15. **Hạn mức rút tiền mặt/lần:** Là tổng số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép rút tại các ATM/ điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong một (01) lần. Hạn mức rút tiền mặt/lần thực hiện theo quy định của VPBank tại từng thời điểm.
16. **Hạn mức sử dụng từng Thẻ:** Là mức dư nợ tối đa của từng Thẻ mà Khách hàng cho phép Chủ thẻ chính/các Chủ thẻ phụ sử dụng theo thỏa thuận giữa Khách hàng với VPBank.
17. **Hạn mức giao dịch thẻ:** Bao gồm hạn mức thanh toán hàng hóa, dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài), và các loại hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ phù hợp với quy định của VPBank và của pháp luật.
18. **Sao kê:** Là bảng kê chi tiết các giao dịch của Chủ thẻ phát sinh trong Kỳ sao kê. Sao kê bao gồm các khoản chi tiêu, thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ứng/ rút tiền mặt, lãi và phí được VPBank gửi cho Chủ thẻ chính định kỳ sau Ngày sao kê.
19. **Ngày sao kê:** Là ngày VPBank lập Sao kê.
20. **Kỳ sao kê:** Là khoảng thời gian giữa hai Ngày sao kê liên tiếp.

21. **Ngày đến hạn thanh toán:** Là ngày cuối cùng của kỳ thanh toán mà Khách hàng phải thanh toán cho Bên Ngân hàng các khoản dư nợ gốc cùng lãi và phí phát sinh trong Kỳ sao kê, ít nhất số tiền thanh toán bằng Trị giá thanh toán tối thiểu trên Sao kê. Trường hợp Ngày đến hạn thanh toán trùng vào ngày nghỉ/lễ theo quy định của pháp luật và/hoặc của VPBank thì Ngày đến hạn thanh toán được xác định là ngày làm việc liền kề tiếp theo.
22. **Trị giá thanh toán tối thiểu:** Là mức trả nợ tối thiểu mà Khách hàng phải thanh toán cho VPBank sau mỗi Kỳ sao kê. Trị giá thanh toán tối thiểu thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
23. **VND:** Là đồng tiền hợp pháp của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
24. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard.
25. **Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với VPBank.
26. **“POS”:** Là thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của Tổ chức thanh toán thẻ để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa Tổ chức thanh toán thẻ và Tổ chức phát hành thẻ.
27. **“PIN”:** Là mã số mật được Chủ thẻ sử dụng cho các giao dịch thẻ có yêu cầu sử dụng mã PIN.
28. **“CVV/CVC”:** Là mã số bảo mật được in trên Thẻ.
29. **Moto Manual Key In:** Là hình thức thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng hình thức Chủ thẻ gửi thông tin của Thẻ qua thư hoặc fax đến ĐVCNT được cung cấp dịch vụ Moto Manual Key In để ĐVCNT thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ cho Chủ thẻ thông qua Tính năng Manual Key In trên các thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán.
30. **Ngày làm việc:** Có nghĩa là bất kỳ ngày nào, trừ ngày Thứ bảy, Chủ nhật và ngày nghỉ, lễ theo quy định của VPBank và của pháp luật.
31. **“FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act):** Là đạo luật về Tuân thủ thuế đối với các chủ tài khoản nước ngoài được thiết lập theo pháp luật của Hoa Kỳ.

## **Điều 2. Hạn mức tín dụng Thẻ, Thời hạn Hạn mức tín dụng thẻ**

### **1. Hạn mức tín dụng Thẻ:**

- a) Chi tiết về Hạn mức tín dụng Thẻ được ghi nhận cụ thể tại Chấp Thuận Của VPBank.
- b) Tổng Hạn mức tín dụng Thẻ được tính vào hạn mức cấp tín dụng tối đa của VPBank đối với Khách hàng. Hạn mức sử dụng từng Thẻ của Chủ thẻ chính và các Chủ thẻ phụ không vượt quá tổng Hạn mức tín dụng Thẻ mà VPBank cấp cho Khách hàng.
- c) Hạn mức sử dụng của từng Chủ thẻ phụ được ghi nhận cụ thể tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng đã được VPBank chấp thuận. Chủ thẻ chính có quyền sử dụng Thẻ trong phạm vi Hạn mức tín dụng Thẻ còn lại của Khách hàng sau khi trừ đi Hạn mức sử dụng của các Chủ thẻ phụ.

### **2. Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ:**

- a) Chi tiết về Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ được ghi nhận cụ thể tại Chấp Thuận Của VPBank. Khách hàng có thể sử dụng Hạn mức tín dụng Thẻ để giao dịch đến ngày cuối cùng của Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ.
- b) Tái cấp Hạn mức tín dụng Thẻ:
  - Tối thiểu trong vòng 30 ngày kể từ ngày hết Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ, nếu có nhu cầu tái cấp Hạn mức tín dụng Thẻ, Khách hàng gửi văn bản đề nghị tới Bên Ngân hàng. Bên Ngân hàng có thể xem xét, đánh giá lại để tái cấp Hạn mức tín dụng Thẻ cho Khách hàng theo quy định hiện hành của Bên Ngân hàng.

- Khách hàng phải thanh toán toàn bộ số dư nợ tín dụng thẻ của Hạn mức tín dụng Thẻ theo Hợp Đồng (bao gồm cả gốc, lãi, phí) trước khi được Bên Ngân hàng tái cấp Hạn mức tín dụng thẻ.
  - c) Trong Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ, nếu Khách hàng muốn thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ (tăng/giảm hạn mức), Khách hàng có thể gửi đề nghị thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ tới Bên Ngân hàng theo quy định của Bên Ngân hàng để Bên Ngân hàng xem xét thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ cho Khách hàng. Bên Ngân hàng có toàn quyền xem xét, quyết định mức tăng/giảm Hạn mức tín dụng Thẻ cho Khách hàng theo quy định của Bên Ngân hàng tại từng thời điểm.
- 3. Mục đích sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ:**
- a) Mục đích sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ: Khách hàng sẽ sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ phù hợp với mục đích sử dụng vốn như nêu tại Đề nghị của Khách hàng. Trường hợp Hạn mức tín dụng Thẻ là một phần của Hạn mức tín dụng hiện tại, Khách hàng sẽ sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ phù hợp với mục đích sử dụng vốn theo quy định tại Hợp đồng hạn mức.
  - b) Khách hàng có trách nhiệm sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ đúng mục đích. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật và VPBank về mục đích sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ của mình và cung cấp cho VPBank các hồ sơ, tài liệu chứng minh mục đích sử dụng vốn khi được VPBank và/hoặc cơ quan nhà nước yêu cầu.

**Điều 3. Lãi suất, phương pháp tính lãi và các loại phí, chi phí khác**

**1. Quy định về lãi suất:**

- a) Lãi suất trong hạn: được ghi nhận cụ thể tại Chấp thuận của VPBank. Tùy thuộc vào từng loại Thẻ tín dụng, Lãi suất trong hạn này có thể được điều chỉnh căn cứ vào yếu tố thị trường, chính sách tiền tệ và lãi suất của Ngân hàng Nhà nước. Mức lãi suất điều chỉnh được tính theo công thức sau: Lãi suất điều chỉnh bằng (=) Lãi suất thẻ hiện đang áp dụng tại thời điểm điều chỉnh cộng (+) Một mức lãi suất tăng thêm cụ thể (được Bên Ngân hàng công bố công khai trên website chính thức của Bên Ngân hàng từng thời kỳ). Bên Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng theo quy định của pháp luật trong trường hợp Bên Ngân hàng có điều chỉnh về mức lãi suất áp dụng. Mức lãi suất áp dụng cụ thể được ghi nhận lại trên Sao kê được gửi cho Khách hàng.
- b) Phương pháp tính lãi đối với tiền lãi trong hạn, tiền lãi quá hạn đối với dư nợ gốc sẽ thực hiện theo quy định sau:
  - (i) Tiền lãi được tính trên cơ sở một năm là 365 ngày. Số tiền lãi của một Kỳ sao kê được tính toán như sau:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

**Trong đó:**

- + **Số dư thực tế:** Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư nợ gốc trong hạn, số dư nợ gốc quá hạn, số dư lãi chậm trả thực tế mà Khách hàng còn phải trả cho VPBank được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận và quy định của pháp luật về cấp tín dụng;
- + **Số ngày duy trì số dư thực tế:** Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi;
- + **Lãi suất tính lãi:** Là mức lãi suất trong hạn, lãi suất quá hạn được quy định tại Hợp Đồng và các văn bản liên quan. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm theo phương pháp tính lãi “tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi”.

(ii) **Thời hạn tính lãi:** được xác định từ Ngày giải ngân khoản cấp tín dụng đến hết ngày liền kề trước ngày khách hàng thực tế thanh toán hết toàn bộ dư nợ cho VPBank và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi. Trong đó Ngày VPBank giải ngân khoản cấp tín dụng được xác định như sau:

- + **Đối với các giao dịch rút/ ứng tiền mặt:** Là ngày giao dịch rút/ ứng tiền mặt được cập nhật vào hệ thống quản lý thẻ của VPBank;
- + **Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ:** Là ngày giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ được cập nhật vào hệ thống quản lý thẻ của VPBank.

(iii) Trường hợp thời hạn tính từ khi Khách hàng nhận giải ngân khoản cấp tín dụng đến khi Khách hàng thanh toán khoản tiền Bên Ngân hàng đã giải ngân là dưới 01 ngày, Các Bên thỏa thuận rằng, thời hạn tính lãi và số ngày duy trì thực tế để tính lãi được xác định là 01 (một) ngày, số dư thực tế dùng để tính lãi là số dư cuối ngày trong thời hạn tính lãi hoặc số dư tại thời điểm Khách hàng trả nợ tùy thuộc vào thời điểm nào đến trước.

c) Mức lãi suất trong hạn và mức lãi suất điều chỉnh quy định tại Điểm a) Khoản 1 Điều này được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Điểm b) Khoản 1 Điều này, các mức lãi suất này BẢNG chính mức lãi suất năm tương ứng (lãi suất quy đổi) theo phương pháp tính lãi sử dụng:

(i) Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày Bên Ngân hàng giải ngân Khoản cấp tín dụng đến hết ngày Khách hàng thanh toán hết toàn bộ dư nợ cho Bên Ngân hàng; và

(ii) Số dư thực tế để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi.

Để làm rõ, mức lãi suất quy đổi này không được áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Điểm b) Khoản 1 Điều này.

## 2. Các trường hợp thu lãi:

a) **Trường hợp Chủ thẻ rút tiền mặt hoặc ứng tiền mặt:** Chủ thẻ sẽ phải chịu lãi suất trên khoản tiền đã rút/ ứng và phí rút tiền (nếu có) kể từ ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch rút/ ứng tiền mặt cho đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thực tế thanh toán toàn bộ dư nợ cho VPBank. Số tiền phí rút/ ứng tiền mặt, lãi từ ngày phát sinh giao dịch đến Ngày Sao kê đầu tiên được thể hiện trên Sao kê cùng kỳ. Nếu Chủ thẻ không thanh toán hay chỉ thanh toán một phần số dư nợ rút/ ứng tiền mặt trong kỳ (bao gồm cả lãi và phí), dư nợ còn lại (gốc, lãi, phí) sẽ tiếp tục được tính lãi theo quy định tại Hợp Đồng cho đến khi được thanh toán hết và sẽ được thể hiện trên Sao kê của các kỳ tiếp theo.

b) **Trường hợp Chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ:**

(i) Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số dư nợ sao kê cuối kỳ (bao gồm dư nợ của kỳ trước, dư nợ rút/ ứng tiền mặt và thanh toán hàng hóa, dịch vụ, tiền lãi, phí của kỳ sao kê đó) vào trước hoặc vào Ngày đến hạn thanh toán thì VPBank sẽ không thu lãi đối với toàn bộ giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong Kỳ sao kê đó;

(ii) Nếu Chủ thẻ không thanh toán hay chỉ thanh toán một phần dư nợ cuối Kỳ sao kê (bao gồm dư nợ của kỳ trước, dư nợ rút/ ứng tiền mặt và thanh toán hàng hóa, dịch vụ, tiền lãi, phí của Kỳ sao kê đó) hay trả nợ ít nhất bằng Trị giá thanh toán tối thiểu, VPBank sẽ thu lãi đối với tất cả các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong Kỳ sao kê, các giao dịch/số tiền còn lại chưa thanh toán sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán và sẽ được thể hiện trên Kỳ sao kê tiếp theo.

c) **Giao dịch tra soát:** Lãi đối với các giao dịch có tra soát của Chủ thẻ chưa thanh toán cũng được tính theo nguyên tắc của giao dịch ứng/rút tiền mặt và giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ quy định tại Điểm a), Điểm b) Khoản này và Phương pháp tính lãi quy định tại Điểm b) Khoản 1 Điều này. Bên Ngân hàng sẽ hoàn lại lãi cho Chủ thẻ đối với những giao dịch có khiếu nại, tra soát đúng.

d) **Lãi quá hạn và Phí chậm trả:**

(i) Nếu đến Ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ không thanh toán hoặc không thanh toán đủ Trị giá thanh toán tối thiểu ghi nhận trong Kỳ sao kê gần nhất, phần Trị giá thanh toán tối thiểu chưa thanh toán sẽ bị áp dụng lãi suất quá hạn theo quy định của VPBank từng thời kỳ nhưng tối thiểu phải bằng lãi suất trong hạn đang áp dụng tại thời điểm chuyển quá hạn. Số dư còn lại sau khi đã trừ đi phần Trị giá thanh toán tối thiểu vẫn được tính lãi theo mức lãi trong hạn đang áp dụng.

(ii) Ngoài khoản lãi quá hạn, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán khoản phí chậm trả (nếu có) theo quy định của VPBank từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của Pháp luật. Khoản lãi quá hạn và phí chậm trả này sẽ được thể hiện trên Sao kê của kỳ tiếp theo.

### 3. **Phí dịch vụ Thẻ:**

a) Các loại phí và mức phí, thời hạn và phương thức thanh toán phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ được áp dụng theo Biểu phí do VPBank quy định từng thời kỳ và sẽ được VPBank quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank.

b) Thời điểm thu phí thường niên: Theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

c) Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ của Bên Ngân hàng có sự thay đổi, Bên Ngân hàng sẽ thông báo đến Khách hàng theo một trong các phương thức quy định tại Điều 17 của Bản Điều kiện giao dịch chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Khách hàng sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày VPBank thông báo và Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho Bên Ngân hàng.

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

e) Khách hàng đồng ý rằng, tất cả các khoản phí, phạt (nếu có) phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng Thẻ tín dụng nếu không được Khách hàng thanh toán đúng hạn sẽ được tính vào dư nợ Thẻ tín dụng. Lãi suất áp dụng đối với phần dư nợ này sẽ được thực hiện theo quy định tại Điều này.

4. Khách hàng đồng ý thanh toán các khoản chi phí và các nghĩa vụ tài chính khác liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ, sử dụng vốn phù hợp với thỏa thuận của các bên trong Hợp Đồng.

### **Điều 4. Biện pháp Bảo đảm**

*Áp dụng trong trường hợp Hạn mức tín dụng Thẻ không có tài sản bảo đảm:*

1. VPBank đồng ý cấp tín dụng cho Khách hàng trên cơ sở khả năng tài chính và uy tín cá nhân của Khách hàng và Tổ chức.

2. Khách hàng đồng ý rằng trong suốt thời hạn hiệu lực của Hạn mức tín dụng Thẻ, nếu xảy ra bất cứ sự kiện nào mà theo nhận định đơn phương của VPBank là có ảnh hưởng hoặc có khả năng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Khách hàng hoặc khiến Khách hàng không đủ điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng không có tài sản bảo đảm theo quy định của Bên Ngân hàng, thì trong vòng 15 ngày kể từ ngày VPBank yêu cầu, Khách hàng phải đưa tài sản thuộc sở hữu của mình hoặc của Bên thứ ba vào thế chấp, cầm cố hoặc ký quỹ cho VPBank. Tài sản đưa vào cầm cố, thế chấp và/hoặc ký quỹ phải có giá trị (theo định giá của VPBank) đủ để bảo đảm cho toàn bộ nghĩa vụ trả nợ gốc, lãi và các chi phí phát sinh khác của Khách hàng đối với VPBank theo Hợp Đồng và phải được VPBank chấp thuận. Khách hàng phải chịu toàn bộ các chi phí liên quan đến việc hoàn thiện thủ tục bảo đảm (công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm vv...) theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ bổ sung tài sản bảo đảm và/hoặc thu xếp biện pháp bảo đảm khác theo đúng quy định này trong thời hạn nêu trên, thì VPBank có quyền chấm dứt hạn mức tín dụng thẻ, yêu cầu Chủ thẻ trả nợ trước hạn, tạm khóa hoặc đóng, hủy hiệu lực và thu hồi thẻ của Chủ thẻ theo quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này.
3. Không phụ thuộc vào quy định tại Điều này, trường hợp Khách hàng và/hoặc Tổ chức có bất kỳ tài sản bảo đảm nào tại VPBank, VPBank được quyền chỉ giải tỏa tài sản bảo đảm này cho Khách hàng khi Khách hàng đã hoàn tất mọi nghĩa vụ với VPBank, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán nợ theo Hợp Đồng.

*Áp dụng trong trường hợp Hạn mức tín dụng thẻ có tài sản bảo đảm:*

Để bảo đảm cho việc thực hiện các nghĩa vụ của Khách hàng theo Hợp Đồng, Khách hàng đồng ý áp dụng các biện pháp bảo đảm như nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

#### **Điều 5. Sao kê, thanh toán và trả nợ**

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán các giao dịch phát sinh trên tài khoản Thẻ của Chủ thẻ có yêu cầu hoặc không yêu cầu chữ ký, mã PIN hoặc được xác thực bằng các hình thức khác theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế, VPBank và quy định pháp luật như quy định chi tiết tại Điều 8 của Bản Điều kiện giao dịch chung này. Hàng tháng, VPBank sẽ lập và gửi Sao kê cho Khách hàng qua email mà Khách hàng đã đăng ký trên Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và/hoặc Khách hàng thực hiện truy vấn Sao kê qua kênh Ngân hàng điện tử (i2b) do VPBank cung cấp. Sao kê ghi nhận đầy đủ, chi tiết các khoản chi tiêu/rút tiền của Chủ thẻ, tiền lãi và các khoản phí phát sinh trong Kỳ sao kê theo ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống của VPBank, các giao dịch trên Sao kê đã được chuyển đổi sang VND theo tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế quy định hoặc theo tỷ giá quy đổi của Bên Ngân hàng tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Bên Ngân hàng. Trong trường hợp giao dịch Thẻ của Chủ thẻ thanh toán bằng loại tiền khác VND, Bên Ngân hàng sẽ thu phí xử lý giao dịch Thẻ quốc tế hoặc các phí khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.
2. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho Bên Ngân hàng toàn bộ các khoản nợ gốc, lãi, phí, phạt (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính khác thể hiện trên Sao kê mà VPBank gửi cho Chủ thẻ hàng tháng bằng đồng Việt Nam. Khi Thẻ hết hạn hiệu lực, bị thu hồi hoặc ngừng, chấm dứt sử dụng Thẻ, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ và các phí liên quan của các giao dịch phát sinh trước ngày chấm dứt sử dụng Thẻ.
3. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Bên Ngân hàng mà Khách hàng không nhận được Sao kê hàng tháng, Khách hàng vẫn có trách nhiệm thanh toán các khoản phải trả trong Kỳ sao kê, đồng thời thông báo cho Bên Ngân hàng để kiểm tra lại nguyên nhân.

4. Khách hàng phải thông báo cho Bên Ngân hàng bằng văn bản hoặc thông qua tổng đài Chăm sóc khách hàng của Bên Ngân hàng các khiếu nại, yêu cầu tra soát của mình liên quan đến các giao dịch Thẻ trong thời hạn quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này và quy định của VPBank từng thời kỳ, sau thời hạn này, nếu Bên Ngân hàng không nhận được các khiếu nại, yêu cầu tra soát thì coi như Khách hàng đồng ý với tất cả các giao dịch và phí phát sinh thể hiện trên Sao kê. Bên Ngân hàng theo đó sẽ không có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện của Khách hàng về các giao dịch Thẻ sau thời gian trên.
5. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán cho Bên Ngân hàng mức tối thiểu bằng Trị giá thanh toán tối thiểu của Kỳ sao kê do Bên Ngân hàng thông báo trong thời hạn được ghi nhận trên Sao kê và/hoặc trong thời hạn như được Bên Ngân hàng thông báo thông qua một, một số phương thức thông báo quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này (Ngày đến hạn thanh toán).
6. Cách thức thanh toán: Khách hàng có thể thanh toán các nghĩa vụ phát sinh trên Sao kê bằng một trong các phương thức sau tùy theo đăng ký của Khách hàng: (i) thanh toán bằng tiền mặt tại Bên Ngân hàng; (ii) Ủy quyền cho Bên Ngân hàng tự động trích nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank; (iii) Chuyển khoản trong nội bộ VPBank hoặc thanh toán liên ngân hàng. Khách hàng được phép thanh toán số dư nợ trước hạn.
7. Trường hợp Khách hàng chuyển tiền vào Thẻ với số tiền lớn hơn số tiền mà Khách hàng phải thanh toán dư nợ theo Sao kê định kỳ, Khách hàng đồng ý rằng, số tiền còn lại sau khi đã được Bên Ngân hàng thu nợ sẽ được Bên Ngân hàng quản lý và được sử dụng để thanh toán cho dư nợ phát sinh của các kỳ Sao kê kế tiếp, khoản tiền này sẽ không được hưởng lãi.
8. Thứ tự ưu tiên thanh toán: Phí thường niên, lãi quá hạn, lãi trong hạn (lãi của giao dịch ứng/ rút tiền mặt, lãi của các giao dịch chi tiêu hàng hóa, dịch vụ), phí rút tiền mặt, phí chậm trả, các khoản phí khác, giá trị các giao dịch rút tiền mặt (theo thứ tự ngày các giao dịch này được cập nhật vào hệ thống của VPBank), giá trị thanh toán các giao dịch hàng hóa, dịch vụ (theo thứ tự ngày các giao dịch này được cập nhật vào hệ thống của Bên Ngân hàng). Thứ tự này có thể thay đổi theo quy định của Bên Ngân hàng trong từng thời kỳ.

## **Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### **1. Quyền của Khách hàng, Chủ thẻ**

- a) Sử dụng thẻ để nạp, rút/ứng tiền mặt, thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các giao dịch thẻ khác trong phạm vi Hạn mức tín dụng Thẻ, phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ;
- b) Thỏa thuận với VPBank về hạn mức tín dụng Thẻ và các thỏa thuận khác không trái pháp luật hiện hành;
- c) Được VPBank cung cấp thông tin định kỳ hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch thẻ và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank;
- d) Được VPBank hoàn trả lại số tiền chưa sử dụng hết trong những trường hợp theo quy định của VPBank và Pháp luật;
- e) Đề nghị VPBank phát hành lại Thẻ, tạm ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi Hạn mức thanh toán Thẻ theo quy định của VPBank;
- f) Được tham gia các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ của VPBank và/hoặc đối tác của VPBank nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của VPBank và/hoặc đối tác;
- g) Khiếu nại, yêu cầu VPBank tra soát theo quy định của Hợp Đồng và các quy định pháp luật. Các khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi bằng văn bản hoặc bằng các phương thức hợp lệ khác theo quy định của VPBank trong thời hạn do VPBank quy định phù hợp với quy định của pháp luật;
- h) Các quyền khác theo Hợp Đồng và theo quy định của VPBank, quy định của pháp luật.

### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng/Chủ thẻ:**



- a) Phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cần thiết theo yêu cầu của VPBank khi ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cũng như trong quá trình sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp;
- b) Phải sử dụng tiền đúng mục đích và thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho VPBank các khoản tiền vay, lãi, các khoản phí, phạt (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ theo Hợp Đồng;
- c) Phải bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ; không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác;
- d) Thông báo và phối hợp với VPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ/ lộ thông tin Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng và quy định của VPBank;
- e) Nhận thẻ/ PIN theo đúng phương thức đã đăng ký với VPBank. Trường hợp Khách hàng đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện/chuyển phát nhanh, Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng, Bên Ngân hàng sẽ gửi Thẻ và PIN bằng chuyển phát nhanh cho Khách hàng theo thông tin và địa chỉ được Khách hàng chỉ định trong Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng Bên Ngân hàng được coi là hoàn thành việc giao nhận Thẻ và PIN khi Thẻ và PIN đã được giao tới Khách hàng theo địa chỉ đã đăng ký với Bên Ngân hàng. Khách hàng có trách nhiệm (i) chịu mọi rủi ro, chi phí phát sinh do việc gửi Thẻ, PIN qua đường bưu điện/ chuyển phát nhanh; do việc Thẻ, PIN bị thất lạc, bị lợi dụng hoặc người khác giả mạo ký nhận Thẻ, PIN, đồng thời cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào với Bên Ngân hàng trong các trường hợp nêu trên; (ii) thanh toán mọi chi phí liên quan khi đề nghị Bên Ngân hàng gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh;
- f) Không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với VPBank và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo thẻ của Khách hàng/ Chủ thẻ và các giao dịch thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo;
- g) Không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc, Chủ thẻ phải gửi trả lại cho VPBank thẻ vật lý bị mất, thất lạc đã tìm lại được;
- h) Phải cung cấp cho VPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của VPBank nhằm tuân thủ các quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, trừng phạt;
- i) Xác nhận đã nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán của Khách hàng/Chủ thẻ bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, trừng phạt, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác);
- j) Không được phép sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Chịu trách nhiệm trước VPBank và pháp luật về các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo Thẻ của Chủ thẻ, các hành vi vi phạm pháp luật khác của Chủ thẻ và các giao dịch Thẻ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- k) Cam kết và đảm bảo các tài sản bảo đảm cho Thẻ và tất cả các khoản tiền được sử dụng để thực hiện nghĩa vụ trả nợ, nghĩa vụ tài chính khác của Chủ thẻ cho Thẻ được hình thành từ các nguồn hợp pháp và không vi phạm bất kỳ các quy định nào của pháp luật (bao gồm cả các quy định của pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố).
- l) Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ và chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) thẻ phụ.
- m) Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật;

- n) Sử dụng Thẻ trong Hạn mức tín dụng Thẻ và Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ được Bên Ngân hàng cấp theo Hợp Đồng. Trường hợp Chủ thẻ sử dụng vượt quá hạn mức hoặc trường hợp Bên Ngân hàng chứng minh được giao dịch đó phát sinh từ Thẻ của Chủ thẻ, Khách hàng phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch phát sinh, ngoài ra phải trả phí và các khoản liên quan khác (nếu có) theo quy định của Bên Ngân hàng khi sử dụng Thẻ quá hạn mức được cấp;
- o) Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho Bên Ngân hàng số dư nợ sao kê theo Sao kê Bên Ngân hàng lập và gửi cho Chủ thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không nhận được Sao kê do Bên Ngân hàng gửi, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Bên Ngân hàng các khoản phải trả trong kỳ;
- p) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Bên Ngân hàng đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/ thanh toán quá Hạn mức tín dụng Thẻ, giao dịch ghi Có nhằm vào Tài khoản của Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Khách hàng đồng ý để Bên Ngân hàng tự động ghi Nợ Tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản Thẻ, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác) và khấu trừ các tài sản gửi khác của Khách hàng tại VPBank;
- q) Trường hợp rút tiền mặt, Khách hàng/Chủ thẻ cam kết sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ để thanh toán cho bên thụ hưởng là cá nhân không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc để thanh toán trong các trường hợp khác mà pháp luật cho phép nhận giải ngân bằng tiền mặt;
- r) Cung cấp các giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ theo quy định và yêu cầu của Bên Ngân hàng tại từng thời điểm;
- s) Khách hàng/Chủ thẻ hoàn toàn đồng ý rằng, khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây, Khách hàng/Chủ thẻ sẽ không được tiếp tục sử dụng thẻ, sẽ bị chấm dứt Hạn mức tín dụng Thẻ và phải thực hiện trả nợ trước hạn cho Bên Ngân hàng (nếu đã phát sinh dư nợ):
- Khách hàng/Chủ thẻ không sử dụng Hạn mức tín dụng Thẻ trong thời hạn (nếu có) được quy định tại Hợp Đồng, các văn bản có liên quan và/hoặc quy định của Bên Ngân hàng;
  - Bên Ngân hàng không thực hiện được việc giải ngân do Khách hàng/Chủ thẻ không đáp ứng đủ các điều kiện giải ngân vốn qua Thẻ và không được Bên Ngân hàng chấp nhận;
  - Các hồ sơ, thông tin Khách hàng/ Chủ thẻ cung cấp cho Bên Ngân hàng là không chính xác, không trung thực.
- Trong các trường hợp nêu trên, Khách hàng/ Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức cam kết sẽ bồi thường cho Bên Ngân hàng đầy đủ các khoản chi phí giám định, định giá, thẩm định cấp tín dụng, phí luật sư và các chi phí phát sinh khác mà Bên Ngân hàng đã thanh toán và Bên Ngân hàng không cần cung cấp bất kỳ chứng từ chứng minh thiệt hại nào;
- t) Thông báo ngay cho Bên Ngân hàng bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Bên Ngân hàng. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất;
- u) Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ có nghĩa vụ ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau của Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch thẻ, Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán giống chữ ký mẫu này trừ những giao dịch không yêu cầu chữ ký của Chủ thẻ;
- v) Chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ trong suốt quá trình sử dụng thẻ phù hợp với quy định tại Hợp Đồng và quy định của pháp luật;

- w) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch Thẻ phát sinh trên tài khoản thẻ của Khách hàng/Chủ thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của Chủ thẻ tại mặt sau Thẻ) phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng thẻ tại Điều 8 của Bản Điều kiện giao dịch chung này;
  - x) Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến Giao dịch thẻ;
  - y) Chủ thẻ có nghĩa vụ đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch liên quan đến Thẻ được thực hiện trực tiếp tại trụ sở Bên Ngân hàng;
  - z) Trường hợp Thẻ được Bên Ngân hàng phát hành cho Khách hàng theo Hợp Đồng là Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm duy trì và đáp ứng đủ các điều kiện sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu theo quy định của Bên Ngân hàng trong suốt thời gian sử dụng Thẻ. Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ không đáp ứng đủ điều kiện để được sử dụng Thẻ theo quy định của Bên Ngân hàng, Bên Ngân hàng được quyền áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.
  - aa) Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ và chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) thẻ phụ. Trường hợp Chủ thẻ chính bị chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi thì việc thanh toán cho Bên Ngân hàng và việc thừa hưởng số dư trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ chính được thực hiện theo quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này, quy định của VPBank và của Pháp luật.
  - bb) Có các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp Đồng, văn bản thỏa thuận khác ký giữa Khách hàng và Bên Ngân hàng, các quy định của Bên Ngân hàng, các tổ chức/hiệp hội Thẻ/TCTQT mà VPBank là thành viên tại từng thời điểm và các quy định của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
  - cc) Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền được thực hiện các biện pháp cần thiết để tìm kiếm, thu thập và xác minh các thông tin, dữ liệu về Khách hàng, tài sản của Khách hàng và các thông tin khác liên quan tới Khách hàng để phục vụ cho việc ký kết và thực hiện Hợp Đồng. Để phục vụ cho việc ký kết và thực hiện Hợp Đồng (bao gồm cả công tác thu hồi nợ/quản lý khoản nợ của VPBank), bằng việc ký kết Hợp Đồng, Khách hàng ủy quyền cho VPBank đại diện, thay mặt Khách hàng liên hệ, làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan, ký các giấy tờ, tài liệu cần thiết gửi các cơ quan, đơn vị liên quan (nếu được yêu cầu) để thực hiện xác nhận, xác minh, thu thập thông tin về (i) tình trạng cư trú, việc làm, nhân khẩu của Khách hàng và gia đình Khách hàng (với Khách hàng là cá nhân); thực hiện xác nhận tình trạng đăng ký trụ sở, địa điểm kinh doanh, tình trạng cư trú, việc làm của người đại diện của Khách hàng (với Khách hàng là tổ chức); (ii) tình trạng hoạt động, sản xuất, kinh doanh; tình trạng thực hiện các nghĩa vụ với Nhà nước (thuế, bảo hiểm ....); (iii) tình trạng, thông tin về tài sản thuộc sở hữu của Khách hàng; (iv) các thông tin, dữ liệu khác có liên quan tới việc ký kết và thực hiện Hợp Đồng này. Khách hàng đồng ý rằng VPBank được ủy quyền lại cho bên thứ ba thực hiện các công việc được ủy quyền nêu trên.
- 3. Cam kết và bảo đảm của Khách hàng**
- a) Khách hàng chấp nhận rằng các thông báo, ấn định lãi suất, tính toán gốc, lãi, phí phạt, chi phí...theo quy định tại Hợp Đồng và các văn bản có liên quan được ký với Bên Ngân hàng đối với Khách hàng và/hoặc Tổ chức là có giá trị ràng buộc nghĩa vụ của Khách hàng và/hoặc Tổ chức đối với Bên Ngân hàng, trừ trường hợp có sự sai sót rõ trong tính toán số học.

- b) Khi có sự kiện gây ảnh hưởng bất lợi đến việc duy trì khoản cấp tín dụng của Khách hàng theo xác định của Bên Ngân hàng, Bên Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng và Bên Ngân hàng có quyền áp dụng một, một số hoặc đồng thời tất cả các biện pháp sau: (i) Tạm dừng, dừng thực hiện/tuyên bố hủy bỏ cam kết cấp tín dụng theo các Hợp Đồng, Văn bản tín dụng có liên quan hoặc (ii) Thay đổi tăng lãi suất Thẻ tín dụng hoặc (iii) Yêu cầu Khách hàng và/hoặc Tổ chức thanh toán chi phí gia tăng bổ sung. Việc áp dụng các biện pháp này sẽ do Bên Ngân hàng thông báo bằng văn bản cho Khách hàng và văn bản thông báo có giá trị ràng buộc nghĩa vụ đối với Khách hàng và/hoặc Tổ chức.
- c) Tất cả các tài liệu, hồ sơ, thông tin mà Khách hàng cung cấp cho Bên Ngân hàng là đúng sự thật và chính xác trên mọi phương diện và không có thông tin nào được che giấu hoặc làm sai lệch.
- d) Đồng ý để VPBank xác thực thông tin do Khách hàng cung cấp từ bất kỳ nguồn thông tin nào mà VPBank có được.
- e) Cam kết của Khách hàng đối với quy định về phòng chống tham nhũng:
- (i) Khách hàng hoàn toàn hiểu rõ việc VPBank không yêu cầu Khách hàng hay người thân của Khách hàng đưa tiền cho cán bộ, nhân viên, cộng tác viên của VPBank và/hoặc cán bộ, nhân viên, cộng tác viên của Doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ cho VPBank để hỗ trợ VPBank triển khai hoạt động bán sản phẩm thẻ tín dụng đến Khách hàng trong suốt quá trình tư vấn, thiết lập, giao dịch với VPBank, hỗ trợ VPBank trong hoạt động xử lý nợ,...; VPBank chỉ thu các khoản tiền (gốc, lãi, phí, phạt và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng) phù hợp với quy định của pháp luật và được thỏa thuận với Khách hàng;
  - (ii) Khách hàng cam kết (i) không hối lộ dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc: đưa tiền, quà, hoặc gợi ý sẽ đưa tiền, quà, các lợi ích vật chất khác, kể cả việc chiêu đãi, ăn uống hay giúp đỡ đối với cán bộ, nhân viên, cộng tác viên của VPBank và/hoặc cán bộ, nhân viên, cộng tác viên của Doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ cho VPBank để hỗ trợ VPBank triển khai hoạt động bán sản phẩm thẻ tín dụng đến Khách hàng, hỗ trợ VPBank trong hoạt động xử lý nợ,... nhằm đạt được các giao dịch, thỏa thuận có lợi; và (ii) không thực hiện các hành vi gian lận, vi phạm quy định, quy trình của VPBank, vi phạm quy định của pháp luật;
  - (iii) Nếu biết, phát hiện hoặc nhận được các gợi ý, đòi hỏi, yêu cầu về việc đưa, nhận hối lộ dưới bất kỳ hình thức nào của cán bộ, nhân viên, cộng tác viên của VPBank và/hoặc cán bộ, nhân viên, cộng tác viên của Doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ cho VPBank để hỗ trợ VPBank triển khai hoạt động bán sản phẩm thẻ tín dụng đến Khách hàng, hỗ trợ VPBank trong hoạt động xử lý nợ,... nhằm đạt được các giao dịch, thỏa thuận có lợi, Khách hàng sẽ thông báo ngay cho VPBank thông qua một trong các kênh tiếp nhận thông tin sau đây: [sukientuanthu@vpbank.com.vn](mailto:sukientuanthu@vpbank.com.vn); hoặc số điện thoại 024.73059129 hoặc tổng đài 1900545415 hoặc kênh liên hệ khác được VPBank triển khai từng thời kỳ;
  - (iv) Trong trường hợp vi phạm các cam kết tại Điểm e) Khoản 3 này, Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi vi phạm của mình, đồng thời từ bỏ các quyền khiếu nại đối với VPBank

## **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Bên Ngân hàng**

### **1. Quyền của Bên Ngân hàng**

- a) Được 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 khi đề nghị được cung ứng Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ; được thu thập thông tin từ các tổ chức khác về Chủ thẻ và Tổ chức khi đề nghị VPBank cấp Hạn mức tín dụng Thẻ và phát hành Thẻ;

- b) Được từ chối phát hành Thẻ nếu Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ hoặc xảy ra bất cứ sự kiện nào tại Điều 10 của Bản Điều kiện giao dịch chung này trước thời điểm VPBank phát hành Thẻ; quyết định thu hồi thẻ trong quá trình sử dụng nếu Chủ thẻ không thực hiện đầy đủ các điều khoản điều kiện trong Hợp Đồng, quy định của VPBank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ;
- c) Được điều chỉnh các hạn mức liên quan đến Hạn mức tín dụng Thẻ, hạn mức sử dụng của từng Thẻ và các hạn mức liên quan khác, quy định các hình thức bảo đảm an toàn cho việc sử dụng Thẻ, quy định loại lãi, mức lãi áp dụng đối với Chủ thẻ không trái với quy định pháp luật hiện hành, quy định của VPBank và quy định tại Bản Điều kiện giao dịch chung này.
- d) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Bên Ngân hàng không tham gia giải quyết các tranh chấp giữa Chủ thẻ và Đơn vị chấp nhận thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
- e) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ/ Khách hàng và/hoặc Tổ chức, tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật;
- f) Có quyền sử dụng các thông tin về Chủ thẻ, Tổ chức và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của Chủ thẻ, bao gồm cả các thông tin từ văn bản, các tài liệu do Chủ thẻ cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký giữa Chủ thẻ/ Tổ chức và VPBank để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với VPBank để phát triển sản phẩm, dịch vụ của VPBank;
- g) Thông báo về sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại của VPBank và cảnh báo các rủi ro khi thực hiện dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng dịch vụ tới Chủ thẻ theo các cách thức mà Bên Ngân hàng cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn/email...) với số lượng và thời gian không hạn chế;
- h) Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do ngoài khả năng kiểm soát của Bên Ngân hàng gây nên khiến cho Thẻ hoặc mã PIN của Chủ thẻ không thực hiện được giao dịch, bị tổn thất hoặc bất kỳ sự lợi dụng nào; hoặc các trường hợp Bên Ngân hàng không gửi hoặc đã gửi nhưng Chủ thẻ không nhận được tin nhắn, thông báo liên quan tới biến động số dư tài khoản Thẻ hoặc thông báo về các nội dung khác liên quan đến khoản tín dụng của Khách hàng do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố của nhà cung cấp dịch vụ/của Bên Ngân hàng hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; các trường hợp khác do lỗi của Chủ thẻ gây ra.
- i) Được miễn trách đối với: (i) mọi thất lạc, mất cắp, sử dụng sai mục đích của Thẻ hoặc việc tiết lộ mã PIN của Chủ thẻ; (ii) Mọi gian lận và/hoặc giả mạo gây ra cho Bên Ngân hàng hoặc bất kỳ Đơn vị chấp nhận Thẻ nào.
- j) Yêu cầu Khách hàng và/hoặc Tổ chức thanh toán đầy đủ các khoản chi tiêu bằng Thẻ và các khoản lãi, phí liên quan trong kỳ chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán.
- k) Thực hiện các biện pháp nhắc nợ từ xa bao gồm nhưng không giới hạn bởi gửi văn bản thông báo thu hồi nợ, gửi tin nhắn qua điện thoại, gọi điện trực tiếp và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ để yêu cầu Khách hàng và/hoặc Tổ chức thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán theo Hợp Đồng.

- l) Trường hợp Khách hàng không thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Bên Ngân hàng theo quy định, Bên Ngân hàng được quyền thu nợ từ tài sản bảo đảm hay bất cứ tài sản nào khác của Khách hàng và/hoặc Tổ chức bao gồm số dư tiền gửi trên bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng và/hoặc Tổ chức tại Bên ngân hàng (tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn) và các tài sản gửi khác của Khách hàng và/hoặc Tổ chức tại Bên ngân hàng mà không cần có chữ ký/ xác nhận của Đại diện hợp pháp của Khách hàng và/hoặc dấu của Khách hàng. Nếu Bên Ngân hàng thu nợ từ khoản tiền gửi có kỳ hạn của Khách hàng và/hoặc Tổ chức để thanh toán các khoản nợ phát sinh, các khoản tiền gửi này sẽ được coi là rút trước hạn và tiền lãi sẽ được tính theo quy định về rút trước hạn của Bên Ngân hàng tại thời điểm trích. Trong trường hợp đó Bên Ngân hàng sẽ được miễn trách về việc thay đổi kỳ hạn gửi tiền của Khách hàng và/hoặc Tổ chức. Trong trường hợp tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn với đồng tiền là đồng ngoại tệ, Bên Ngân hàng sẽ thực hiện việc chuyển đổi tỷ giá do Bên ngân hàng công bố tại thời điểm chuyển đổi.
- m) Bên Ngân hàng có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Chủ thẻ/Khách hàng và/hoặc Tổ chức từ bất cứ đơn vị nào mà Bên Ngân hàng cảm thấy phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ tổ chức tín dụng nào hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, từ các nhân viên của Khách hàng hoặc những nhân viên khác có liên quan và/hoặc Bên Ngân hàng hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác).
- n) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc huỷ hoặc thu giữ lại Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm Hợp Đồng, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.
- o) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ không được Bên Ngân hàng thanh toán/các tổ chức thẻ trong nước/quốc tế giải quyết theo quy định của các tổ chức này.
- p) Được chủ động tạm khóa, trích, tắt toán tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản Thẻ, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác) của Khách hàng và/hoặc Tổ chức tại Bên Ngân hàng, các khoản tiền gửi, tài sản gửi khác của Khách hàng và/hoặc Tổ chức tại Bên Ngân hàng hoặc lập ủy nhiệm thu yêu cầu các tổ chức tín dụng mở tài khoản cho Khách hàng trích tiền chuyển cho Bên Ngân hàng để: (i) Thanh toán các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các nghĩa vụ tài chính khác phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ; (ii) Thanh toán, bù trừ các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng và/hoặc Tổ chức tại Bên Ngân hàng và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và/hoặc Tổ chức và Bên Ngân hàng.
- q) Được quyền kiểm tra, kiểm soát mục đích sử dụng vốn của Khách hàng và yêu cầu Khách hàng cung cấp các chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn tại bất kỳ thời điểm nào trong Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ.
- r) Được quyền sửa đổi, điều chỉnh bất kỳ điều khoản, điều kiện nào của Bản Điều kiện giao dịch chung này tùy từng thời điểm mà Bên Ngân hàng cho là phù hợp tùy theo quyết định của Bên Ngân hàng trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, điều chỉnh phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. Phương thức gửi và nhận thông báo sửa đổi, điều chỉnh Bản Điều kiện giao dịch chung giữa Bên Ngân hàng và Khách hàng thực hiện theo quy định tại Điều 17 của Bản Điều kiện giao dịch chung này. Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi, điều chỉnh theo thông báo của Bên Ngân hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Thẻ tại Bên Ngân hàng.
- s) Có toàn quyền chuyển giao/ bán cho Bên thứ ba toàn bộ hoặc một phần khoản nợ Thẻ tín dụng của Khách hàng theo Hợp Đồng.
- t) Bên Ngân hàng có các quyền khác theo Hợp Đồng và theo quy định của pháp luật.
- 2. Nghĩa vụ của Bên Ngân hàng**
- a) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Bên Ngân hàng, của pháp luật, của các Tổ chức thẻ quốc tế;

- b) Công bố đầy đủ thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí mà Chủ thẻ phải trả;
- c) Hỗ trợ cung cấp các dịch vụ kèm theo liên quan đến hoạt động sử dụng thẻ trong phạm vi hoạt động của VPBank trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật;
- d) Có các nghĩa vụ khác theo Hợp Đồng và quy định của pháp luật.

**Điều 8. Phạm vi sử dụng Thẻ và Hạn mức sử dụng Thẻ**

**1. Phạm vi sử dụng Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng**

- a) Trong phạm vi Hạn mức sử dụng từng Thẻ và Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ được cấp, Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để ứng/ rút tiền mặt (trừ trường hợp Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi) tại các POS của Tổ chức thanh toán thẻ (theo thỏa thuận giữa VPBank và Tổ chức thanh toán thẻ) và các ATM trong liên minh NAPAS có biểu tượng của Tổ chức thẻ quốc tế hoặc rút tiền thông qua phương thức khác do Bên Ngân hàng phát triển từng thời kỳ, thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định pháp luật Việt Nam (bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài) tại các ĐVCNT, qua Internet ... và các dịch vụ khác do Bên Ngân hàng và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với Bên Ngân hàng thông qua một hoặc một số tổ chức trung gian cung cấp để phục vụ cho mục đích, nhu cầu vốn của Tổ chức do Khách hàng làm chủ sở hữu như nêu tại Đề nghị của Khách hàng.

Chủ thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch thẻ và yêu cầu/quy định của Bên Ngân hàng và/hoặc của Tổ chức thẻ quốc tế và/hoặc của ĐVCNT, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng một, một số trong các phương thức bao gồm:

- Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; và/hoặc
- Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc
- Nhập mã PIN khi giao dịch; hoặc
- Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC....) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc
- Cuộc gọi của Chủ thẻ lên tổng đài điện thoại của Bên Ngân hàng; hoặc
- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với VPBank; hoặc
- Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà VPBank, Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.

- b) Khách hàng/Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD: Giao dịch Moto Manual Key In; giao dịch thanh toán trên internet ....) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng/Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
- c) Khách hàng/Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho VPBank đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại điểm (a) nêu trên. Chủ thẻ đồng ý rằng, Sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Khách hàng sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thẻ hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của Bên Ngân hàng.
- d) Khách hàng/Chủ thẻ: (i) không được sử dụng Thẻ tín dụng để chuyển khoản, (ii) không được sử dụng Hạn mức thẻ tín dụng để nạp tiền, ghi có vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước hoặc ví điện tử.

**2. Hạn mức sử dụng Thẻ và thay đổi Hạn mức sử dụng Thẻ:**

- a) Chủ thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức sử dụng Thẻ. Hạn mức sử dụng Thẻ có thể bao gồm Hạn mức tín dụng Thẻ, Hạn mức sử dụng từng Thẻ, Hạn mức giao dịch thẻ theo quy định của Bên Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- b) Tùy thuộc vào chính sách của Bên Ngân hàng từng thời kỳ, Bên Ngân hàng có thể thay đổi các Hạn mức sử dụng Thẻ. Trường hợp thay đổi, Bên Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết theo một, một số trong các phương thức do Bên Ngân hàng quy định tại Điều 17 Bản Điều kiện giao dịch chung này.
- c) Trong Thời hạn duy trì Hạn mức tín dụng Thẻ, Bên Ngân hàng được quyền định kỳ theo quy định của Bên Ngân hàng hoặc đột xuất xem xét, đánh giá lại Hạn mức tín dụng Thẻ và Thời hạn duy trì Hạn mức tín dụng Thẻ đã cấp cho Khách hàng theo Hợp Đồng. Bên Ngân hàng được quyền điều chỉnh, chấm dứt Hạn mức tín dụng Thẻ và/hoặc Thời hạn duy trì Hạn mức tín dụng Thẻ theo kết quả xem xét, đánh giá của Bên Ngân hàng, trường hợp này Bên Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng được biết. Khách hàng đồng ý và cam kết thực hiện Hợp Đồng theo Thông báo của Bên Ngân hàng.

**Điều 9. Phát hành lại Thẻ, từ chối thanh toán Thẻ và thu giữ Thẻ**

**1. Phát hành lại Thẻ:**

- a) Khách hàng có quyền đề nghị Bên Ngân hàng phát hành lại Thẻ trong trường hợp Thẻ bị mất/bị đánh cắp, Thẻ hết hạn sử dụng Thẻ, thay đổi hạng Thẻ hoặc yêu cầu phát hành Thẻ mới thay thế thẻ cũ, thẻ hỏng...
- b) Khi Khách hàng đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của Bên Ngân hàng, Bên Ngân hàng sẽ xem xét để phát hành lại Thẻ cho Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến phát hành lại Thẻ theo quy định của Bên Ngân hàng.

**2. Từ chối thanh toán Thẻ: Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:**

- a) Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định pháp luật (Điều 8 Thông tư 19/2016/TT-NHNN và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế - nếu có) và quy định của VPBank;
- b) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và Bên Ngân hàng đã xác nhận việc nhận được thông báo này;
- c) Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- d) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen;
- e) Thẻ bị khóa;
- f) Các trường hợp không được sử dụng thẻ theo quy định tại Khoản 1 Điều 8 Bản Điều kiện giao dịch chung này;
- g) Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- h) Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của Bên Ngân hàng về việc sử dụng Thẻ;
- i) Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán Thẻ của TCTQT và/hoặc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- j) Hạn mức tín dụng Thẻ còn lại không đủ chi trả khoản thanh toán;
- k) Chủ thẻ vi phạm Hợp Đồng và/hoặc các quy định của Bên Ngân hàng về việc sử dụng Thẻ;
- l) Chủ thẻ vi phạm các quy định của Bên Ngân hàng trong các thỏa thuận giữa Bên Ngân hàng và Khách hàng mà theo đó Thẻ bị từ chối thanh toán;
- m) Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;



- n) Thẻ được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch liên quan đến các cá nhân, tổ chức nằm trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố do các cơ quan có thẩm quyền ban hành và/hoặc khuyến nghị áp dụng và/hoặc thẻ được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch bị áp dụng các lệnh cấm vận trừng phạt;
- o) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, TCTQT và của Pháp luật.

**3. Thu giữ Thẻ:** Thẻ sẽ bị thu giữ trong các trường hợp sau:

- a) Thẻ giả;
- b) Thẻ sử dụng trái phép;
- c) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- d) Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- e) Theo yêu cầu của Khách hàng;
- f) Các trường hợp thu giữ thẻ khác theo thỏa thuận tại Hợp Đồng, theo yêu cầu của VPBank, của TCTQT và của Pháp luật.

Bên Ngân hàng được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của Khách hàng/Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu giữ lại Thẻ.

**Điều 10. Tạm khóa, chấm dứt sử dụng Thẻ**

**1. Tạm khóa Thẻ**

Bên Ngân hàng có quyền tạm khóa Thẻ (tạm ngừng việc sử dụng Thẻ) của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu của Khách hàng;
- b) Khách hàng không thanh toán đủ Trị giá thanh toán tối thiểu thể hiện trên Sao kê của Kỳ gần nhất sau 10 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán đầu tiên của Trị giá thanh toán tối thiểu đó hoặc một thời hạn khác theo thông báo của Bên Ngân hàng;
- c) Trường hợp Chủ thẻ chính và/hoặc Tổ chức có sử dụng các khoản cấp tín dụng khác tại VPBank và các Tổ chức tín dụng khác (bao gồm cả Thẻ tín dụng) và một trong các khoản cấp tín dụng này đang phát sinh nợ quá hạn từ 10 ngày trở lên hoặc một thời hạn khác theo thông báo của Bên Ngân hàng thì tất cả các thẻ tín dụng của Chủ thẻ tại VPBank sẽ bị tạm ngừng sử dụng.
- d) Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm các điều khoản thỏa thuận theo Hợp Đồng, các quy định của TCTQT và của pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ;
- e) Thẻ, Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức có liên quan đến những trường hợp giả mạo, gian lận;
- f) Chủ thẻ chính/Chủ thẻ phụ chết, bị tuyên là đã chết;
- g) Tổ chức thực hiện thay đổi lớn bộ máy quản trị, điều hành, thay đổi cơ cấu sở hữu hoặc dùng phần lớn tài sản của mình để góp vốn, liên doanh, mua cổ phần; thực hiện việc chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi, tạm ngừng kinh doanh, giải thể, phá sản doanh nghiệp;
- h) Chủ thẻ không thực hiện kích hoạt Thẻ theo quy định của Bên Ngân hàng;
- i) Chủ thẻ không cung cấp các chứng từ theo quy định của Bên Ngân hàng trong việc đánh giá lại Hạn mức tín dụng Thẻ định kỳ;
- j) Trường hợp khác theo quy định của Bên Ngân hàng và của pháp luật trong từng thời kỳ.

Khi Khách hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định của Bên Ngân hàng, và Khách hàng có nhu cầu, Bên Ngân hàng sẽ thực hiện mở lại thẻ tạm thời bị khóa cho Khách hàng. Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng/người được ủy quyền hợp lệ có thể đến bất kỳ quầy giao dịch nào của VPBank hoặc gọi điện đến P.CS&DVKH 24/7 của Bên Ngân hàng theo số 024.39288880 hoặc 1900545415 hoặc 1900545415 hoặc số điện thoại khác được Bên Ngân hàng thông báo, để Bên Ngân hàng hỗ trợ mở thẻ cho Khách hàng theo quy định của Bên Ngân hàng từng thời kỳ.

## 2. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ (hủy hiệu lực Thẻ)

a) Bên Ngân hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng (hủy hiệu lực) Thẻ khi:

- Hết thời hạn sử dụng Thẻ nhưng Chủ thẻ không có yêu cầu gia hạn Thời hạn sử dụng Thẻ;
- Trường hợp Chủ thẻ chính và/hoặc Tổ chức có sử dụng các khoản cấp tín dụng khác tại VPBank và các Tổ chức tín dụng khác (bao gồm cả Thẻ tín dụng) và một trong các khoản cấp tín dụng này đang phát sinh nợ quá hạn từ 90 ngày trở lên thì tất cả các thẻ tín dụng của Chủ thẻ tại VPBank sẽ bị chấm dứt sử dụng.
- Xảy ra các trường hợp chấm dứt sử dụng thẻ theo thỏa thuận giữa VPBank và Chủ thẻ tại Hợp Đồng.
- Các trường hợp liên quan đến giao dịch giả mạo và quản lý rủi ro và/hoặc theo các quy định liên quan đến Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận trừng phạt.
- Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức có tên trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách Phòng, chống rửa tiền khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành, khuyến nghị áp dụng và/hoặc được áp dụng tại VPBank.
- Chủ thẻ vi phạm các thỏa thuận với VPBank tại Hợp Đồng.
- Sau 90 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán đầu tiên, nếu Chủ thẻ không thanh toán đủ khoản Trị giá thanh toán tối thiểu được thể hiện trên Sao kê của kỳ gần nhất, Chủ thẻ đồng ý rằng Bên Ngân hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thu hồi nợ, bao gồm thực hiện xử lý bất kỳ tài sản bảo đảm (nếu có) để thu hồi nợ. Thời hạn nêu trên có thể được thay đổi theo quy định của Bên Ngân hàng.
- Khách hàng/Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức vi phạm quy định về điều kiện, quy định cấp tín dụng và sử dụng thẻ của Bên Ngân hàng, của TCTQT, của Ngân hàng nhà nước hoặc vi phạm quy định pháp luật về sử dụng Thẻ.
- Khách hàng và/hoặc Tổ chức phát sinh dư nợ khác quá hạn hoặc dư nợ khác bị thu hồi nợ trước hạn tại Bên Ngân hàng hoặc tại các tổ chức tín dụng khác.
- Bên Ngân hàng phát hiện các tài liệu, thông tin do Khách hàng/Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức cung cấp là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.
- Các trường hợp liên quan đến giao dịch giả mạo và quản lý rủi ro và/hoặc theo các quy định liên quan đến Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố.
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT về việc ngừng sử dụng Thẻ.
- Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức vi phạm các điều khoản áp dụng cho các khoản cấp tín dụng khác tại Bên Ngân hàng.
- Khách hàng và/hoặc Tổ chức không còn là khách hàng/thành viên của Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ và/hoặc không đáp ứng các điều kiện khác để được tiếp tục sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu theo quy định của Bên Ngân hàng từng thời kỳ (áp dụng trong trường hợp Thẻ của Khách hàng là Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu).

- Tổ chức có tên trong danh sách ngừng hoạt động/tạm ngừng kinh doanh/chấm dứt hoạt động trên website của Tổng cục thuế.
  - Khách hàng/ Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức có tên trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách Phòng, chống rửa tiền khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành, khuyến nghị áp dụng và/hoặc được áp dụng tại Bên Ngân hàng.
  - Các trường hợp Bên Ngân hàng thấy cần thiết.
  - Các trường hợp khác theo quy định của tại Hợp Đồng, quy định Bên Ngân hàng và pháp luật.
- b) Khách hàng có thể yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:
- Thẻ chưa hết Thời hạn sử dụng Thẻ nhưng Khách hàng không có nhu cầu sử dụng Thẻ và có yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ phải được thông báo cho Bên Ngân hàng bằng văn bản theo mẫu của Bên Ngân hàng. Đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ của Khách hàng chỉ được Bên Ngân hàng chấp thuận sau khi Khách hàng hoàn thành tất cả các nghĩa vụ thanh toán với Bên Ngân hàng.
  - Khách hàng có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ Thẻ chính/Chủ thẻ phụ.
  - Thẻ hết thời hạn hiệu lực mà Khách hàng không có yêu cầu gia hạn Thẻ.
  - Thẻ bị mất cắp, thất lạc và Khách hàng không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.
- c) Việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng chỉ có hiệu lực khi được Bên Ngân hàng chấp thuận và Khách hàng/Chủ thẻ và/hoặc Tổ chức đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với Bên Ngân hàng như sau:
- Khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ số dư nợ phát sinh, lãi, phí, phạt... do việc sử dụng Thẻ theo Hợp Đồng và quy định của pháp luật.
  - Khách hàng phải gửi trả lại Thẻ cho Bên Ngân hàng và chấm dứt việc sử dụng Thẻ để thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ thông qua internet, điện thoại hoặc thư tín. Bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng Thẻ hoặc mã PIN (dù là bởi Chủ thẻ hay không) trước khi Thẻ được trả lại cho Bên Ngân hàng, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đó cho Bên Ngân hàng.
3. Việc tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Khách hàng trước và sau khi Thẻ bị tạm khóa hoặc chấm dứt. Tiền lãi và phí tiếp tục được tính cho đến khi tất cả số tiền nợ được thanh toán đầy đủ. Bên Ngân hàng được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ.

**Điều 11. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết**

1. Khách hàng được quyền yêu cầu Bên Ngân hàng cung cấp thông tin về Số dư tài khoản Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ. Để được cung cấp thông tin, Khách hàng có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của Bên Ngân hàng hoặc liên hệ với Bên Ngân hàng thông qua phương thức khác do Bên Ngân hàng triển khai từng thời kỳ. Khách hàng/Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí,... theo quy định của Bên Ngân hàng khi đề nghị Bên Ngân hàng cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, Bên Ngân hàng sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được Bên Ngân hàng thực hiện bằng phương thức do Bên Ngân hàng và Khách hàng thỏa thuận tại thời điểm Khách hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật. Khách hàng đồng ý rằng Bên Ngân hàng có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Khách hàng (cung cấp thông tin bằng văn bản, qua điện thoại, qua email, tin nhắn SMS ...), các phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email và tin nhắn SMS có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp thông tin của Khách hàng, thông tin cá nhân, tài khoản, thẻ của Chủ thẻ bị tiết lộ. Khách hàng xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).
2. Trường hợp Khách hàng chuyển tiền vào Thẻ với số tiền lớn hơn số tiền mà Khách hàng phải thanh toán cho VPBank theo Hợp Đồng, số tiền còn lại sau khi đã được Bên Ngân hàng thu/trích nợ sẽ được Bên Ngân hàng hoàn trả cho Khách hàng sau khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Khách hàng. Nguyên tắc, thủ tục hoàn trả thực hiện theo quy định của Bên Ngân hàng.

**Điều 12. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ**

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm:
  - a) Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ,....
  - b) Không được cho người khác sử dụng Thẻ, chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thế chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
  - c) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà Bên Ngân hàng và/hoặc các tổ chức liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT, ...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện, Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà Khách hàng đã đăng ký với Bên Ngân hàng, ... Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. Khách hàng chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ... phù hợp với quy định tại Khoản 3 Điều này.
  - d) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của Bên Ngân hàng và thực hiện các giao dịch Thẻ (máy tính, điện thoại, ...), Chủ thẻ không nên rời thiết bị mà Chủ thẻ dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Chủ thẻ đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
  - e) Thông báo và phối hợp kịp thời với Bên Ngân hàng để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an toàn tài sản và giao dịch của Khách hàng/Chủ thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ đề nghị Bên Ngân hàng thực hiện các biện pháp thích hợp như khóa hoặc tạm khóa Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ khi các yếu tố bảo mật của Chủ thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.
  - f) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Thẻ.
2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, Bên Ngân hàng có trách nhiệm:

- a) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.
  - b) Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành an toàn và thông suốt.
  - c) Thiết lập, duy trì tổng đài điện thoại 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh từ Chủ thẻ.
  - d) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.
3. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng, Chủ thẻ phải báo ngay cho Bên Ngân hàng theo số ĐT (+8424) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của Bên Ngân hàng từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho Bên Ngân hàng. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi Bên Ngân hàng có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc Bên Ngân hàng đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Chủ thẻ, Khách hàng phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra, trừ trường hợp do lỗi của Bên Ngân hàng. Bên Ngân hàng sẽ thực hiện khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do NHNN cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

### **Điều 13. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ**

#### **1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ**

- a) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của Bên Ngân hàng hoặc liên hệ với Bên Ngân hàng thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+8424) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của Bên Ngân hàng hoặc thông qua phương thức khác do Bên Ngân hàng triển khai và thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của Bên Ngân hàng, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của Bên Ngân hàng) trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày đề nghị qua tổng đài điện thoại. Khách hàng/Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của Bên Ngân hàng khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ phải được gửi tới Bên Ngân hàng trong thời hạn do Bên ngân hàng quy định phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.
- b) Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ thông báo cho Bên Ngân hàng về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Khách hàng/Chủ thẻ đồng ý cho Bên Ngân hàng thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, Bên Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Khách hàng/Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

#### **2. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Bên Ngân hàng**

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do Bên Ngân hàng nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng Bên Ngân hàng, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ...), Bên Ngân hàng sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định của Bên Ngân hàng trong từng thời kỳ.

#### **3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại**

Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Khách hàng/Chủ thẻ sẽ được Bên Ngân hàng thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

- a) Trường hợp có tồn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Khách hàng/Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng/Chủ thẻ, Bên Ngân hàng sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Bên Ngân hàng và Khách hàng và quy định của pháp luật hiện hành. Trường hợp tồn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, ĐVCNT, ...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho Bên Ngân hàng theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Trường hợp có tồn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Khách hàng/Chủ thẻ: Bên Ngân hàng không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tồn thất cho Khách hàng/Chủ thẻ.
- c) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Bên Ngân hàng và Khách hàng sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tồn thất cho Khách hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Bên Ngân hàng sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Bên Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng/Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp 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, Bên Ngân hàng và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e) Trường hợp Bên Ngân hàng, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 14. Xử lý trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc các bên trong Hợp Đồng không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
2. Các bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:
  - a) Chiến tranh hoặc do thiên tai hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
  - b) Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức thẻ quốc tế, các tổ chức quốc tế có liên quan đến các hoạt động phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, phòng chống gian lận, cấm vận, trừng phạt;
  - c) Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, .... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của Bên Ngân hàng hoặc phát sinh do sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho Bên Ngân hàng;
  - d) Các sự kiện mà Bên Ngân hàng đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật nhưng không thể khắc phục được;
  - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên Ngân hàng trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ/Khách hàng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng/Chủ thẻ một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, việc một trong các Bên/các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Hợp Đồng và cũng không phải là cơ sở để bên còn lại yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm và các quyền khác theo quy định tại Hợp Đồng.

#### **Điều 15. Thẻ chính và thẻ phụ**

1. Chủ thẻ chính, Chủ thẻ phụ chỉ được chi tiêu trong phạm vi Hạn mức sử dụng Thẻ do Khách hàng đăng ký với VPBank trên cơ sở phù hợp với quy định của VPBank và của pháp luật có liên quan.
2. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành Thẻ phụ cho người được mình ủy quyền sử dụng với số lượng tối đa theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Chủ thẻ phụ được sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng do Bên Ngân hàng cấp cho từng Chủ thẻ phụ nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.
3. Giao dịch của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một Sao kê và được gửi cho Chủ thẻ chính để thanh toán. Chủ thẻ chính có thể xem được toàn bộ các giao dịch Thẻ được thực hiện bởi Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Tuy nhiên, Chủ thẻ phụ chỉ có thể xem được giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ phụ thực hiện.
4. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) thẻ phụ và chịu trách nhiệm thanh toán cho Bên Ngân hàng dư nợ khi được yêu cầu.
5. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu tạm khóa (tạm ngừng), chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính/Chủ thẻ phụ. Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới VPBank. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt Hợp Đồng thì Chủ thẻ phụ cũng bắt buộc chấm dứt sử dụng thẻ cùng lúc với Chủ thẻ chính. Tuy nhiên việc tạm khóa (tạm ngừng) hoặc chấm dứt thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng gì đến Thẻ chính.
6. Việc thay đổi thông tin về Chủ thẻ phụ, hạn mức giao dịch, hạn mức sử dụng của thẻ (Thẻ chính và Thẻ phụ) sẽ được thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

#### **Điều 16. Thời hạn sử dụng Thẻ**

1. Thời hạn sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank và được ghi nhận trên Thẻ. Thời hạn sử dụng Thẻ cụ thể được dập nổi trên mặt trước của Thẻ. Hết thời hạn sử dụng Thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, Khách hàng thực hiện thủ tục gia hạn để Bên Ngân hàng xem xét. Trước ngày cuối cùng của tháng và năm hết hạn từ 7-10 ngày, nếu có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ, Khách hàng phải làm thủ tục gia hạn/cấp mới thẻ theo quy định.
2. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). Khách hàng phải trả lại ngay lập tức Thẻ cũ cho Bên Ngân hàng khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

#### **Điều 17. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung**

1. Khách hàng đồng ý nhận các thông báo/ thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại từ Bên Ngân hàng và các đối tác của Bên Ngân hàng theo các phương thức như quy định tại Điều này.

2. Bên Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ các vấn đề liên quan tới việc sử dụng Thẻ cũng như các sản phẩm, dịch vụ của Bên Ngân hàng bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện của Bản Điều kiện giao dịch chung này, Đề nghị của Khách Hàng, Chấp thuận của VPBank và các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Thẻ bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Khách hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng/Chủ thẻ, niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc gửi email tới Khách hàng/Chủ thẻ, thông báo trên website chính thức của Bên Ngân hàng (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)). Đối với các nội dung VPBank thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ bằng văn bản theo quy định của Hợp Đồng, các văn bản liên quan hoặc quy định của pháp luật, Các Bên đồng ý rằng, văn bản có thể được VPBank lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email ... cho Khách hàng/Chủ thẻ theo quy định tại Điều này.
3. Các bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của Khách hàng/Chủ thẻ nêu tại Khoản 2 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà Khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Khách hàng/Chủ thẻ được coi là đã nhận được thông báo của Bên Ngân hàng khi Bên Ngân hàng đã thông báo bằng một/ một số trong các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của Khách hàng/Chủ thẻ hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của Bên Ngân hàng. Khi gửi thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của Bên Ngân hàng, Bên Ngân hàng không có nghĩa vụ phải xác minh việc Khách hàng/Chủ thẻ đã nhận được các thông báo được Bên Ngân hàng gửi cho Khách hàng/Chủ thẻ. Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho Bên Ngân hàng bằng văn bản; nếu không thông báo thì Bên Ngân hàng có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như Khách hàng/Chủ thẻ đã nhận được thông báo khi Bên Ngân hàng thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc Khách hàng/Chủ thẻ.
4. Trừ trường hợp Hợp Đồng có quy định khác, Khách hàng/Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Bên Ngân hàng nếu Khách hàng/Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ tại Bên Ngân hàng sau thời điểm Bên Ngân hàng thông báo.
5. Mọi thông báo, yêu cầu của Khách hàng/Chủ thẻ phải được gửi tới Bên Ngân hàng theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại (+8424) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác do VPBank thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của Bên Ngân hàng. Tùy từng giao dịch mà Khách hàng/Chủ thẻ yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của Khách hàng/Chủ thẻ qua các phương thức trên, Bên Ngân hàng có thể yêu cầu Khách hàng/Chủ thẻ hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

#### **Điều 18. Tuân thủ FATCA**

Chủ thẻ xác nhận rằng: Chủ thẻ được VPBank thông báo về bản Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ FATCA dành cho Khách hàng tổ chức trên website của VPBank ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) (“Điều khoản và Điều kiện FATCA”). Chủ thẻ đã đọc, hiểu rõ và cam kết tuân thủ đầy đủ các nội dung trong bản Điều khoản và Điều kiện FATCA này. Đồng thời, Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền thay đổi các nội dung của bản Điều khoản và Điều kiện FATCA trong từng thời kỳ mà không cần báo trước hoặc nhận được sự đồng ý của Chủ thẻ.

#### **Điều 19. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

1. Hợp Đồng được giải thích và điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và các quy định của TCTQT.



2. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp Đồng sẽ được các bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp các bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong các bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của các bên như nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho Bên Ngân hàng bằng văn bản, thì được hiểu là Khách hàng cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và Bên Ngân hàng có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung. Khách hàng chấp nhận việc Tòa án xét xử vắng mặt Khách hàng, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Khách hàng.

**Điều 20. Điều khoản thi hành**

1. Bản Điều kiện giao dịch chung này được lập bằng Tiếng Việt. Những nội dung nào chưa được quy định trong Bản Điều kiện giao dịch chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, dịch vụ của Bên Ngân hàng và các quy định của pháp luật có liên quan. (Các) Giấy đề nghị phát hành thẻ phụ và Giấy đề nghị thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ sau phê duyệt (nếu có) là một phần không tách rời của Hợp Đồng.
2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Hợp Đồng bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Hợp Đồng.
3. Nếu có sự khác biệt giữa các điều khoản tại Bản Điều kiện giao dịch chung này và nội dung tại Chấp thuận VPBank thì Chấp thuận của VPBank được ưu tiên áp dụng.
4. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng xác nhận đã được Bên Ngân hàng cung cấp đầy đủ các thông tin về phương pháp tính lãi, mức lãi suất áp dụng, nguyên tắc và các yếu tố xác định lãi suất điều chỉnh (trường hợp áp dụng lãi suất điều chỉnh) theo quy định của Pháp luật trước khi ký, xác nhận đồng ý với Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.
5. Các điều khoản và điều kiện của Bản Điều kiện giao dịch chung này sẽ được áp dụng cho tất cả các khoản dư nợ thẻ tín dụng của tất cả các Khách hàng phát sinh kể từ ngày Bản Điều kiện giao dịch chung này được áp dụng (được hiểu bao gồm cả các Khách hàng đã được Bên Ngân hàng phát hành Thẻ tín dụng không tài sản bảo đảm trước đó theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế không có tài sản bảo đảm dành cho khách hàng cá nhân phục vụ cho nhu cầu của tổ chức không có tư cách pháp nhân do cá nhân đó làm chủ sở hữu).



NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

