

# ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK

(Áp dụng kể từ ngày 12/10/2017)

Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng cá nhân được phê duyệt phát hành thẻ tín dụng tại VPBank và đã ký vào **Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng** (dành cho Khách hàng cá nhân). Điều kiện giao dịch chung này được coi là Phụ lục không tách rời của Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng đã ký giữa Khách hàng và VPBank.

Bằng việc ký vào Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, VPBank và Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện sau:

## Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **"VPBank/NH/Ngân hàng"**: Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. VPBank được hiểu bao gồm Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.
2. **"Dịch vụ"**: Là Dịch vụ Thẻ tín dụng của VPBank, bao gồm Thẻ tín dụng có Tài sản bảo đảm và Thẻ tín dụng không có Tài sản bảo đảm.
3. **"Khách hàng/KH"**: Là Khách hàng cá nhân, với thông tin được nêu cụ thể tại Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
4. **"Giấy Đề nghị/Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng"**: Là Giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng hoặc Giấy đăng ký, văn bản, tài liệu khác dưới bất kỳ hình thức nào (bản giấy/dữ liệu điện tử,...) mà Khách hàng đã ký và/hoặc xác nhận để sử dụng Thẻ tín dụng do VPBank phát hành.
5. **"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 Tổ chức thanh toán thẻ.
6. **"ATM"**: Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vãn tín tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
7. **"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.
8. **"mPOS"**: 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.
9. **"PIN"**: Là mã số mật được VPBank cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.
10. **"Trị giá thanh toán tối thiểu"**: Là số tiền tối thiểu mà Chủ thẻ phải thanh toán cho NH sau mỗi Kỳ sao kê. Trị giá thanh toán tối thiểu thực hiện theo quy định của NH từng thời kỳ.
11. **"Ngày đến hạn thanh toán"**: Là ngày cuối cùng của kỳ thanh toán, Chủ thẻ phải thanh toán cho NH 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 NH thì ngày đến hạn thanh toán được xác định là ngày làm việc liền kề tiếp theo.

12. **“Kỳ sao kê”**: Là khoảng thời gian giữa hai Ngày sao kê liên tiếp.
13. **“Ngày sao kê”**: Là ngày NH lập Sao kê.
14. **“Sao kê”**: Là bảng chi tiết các giao dịch của Chủ thẻ phát sinh trong một thời gian cố định do NH quy định. Sao kê bao gồm các khoản chi tiêu, thanh toán hàng hóa, dịch vụ, ứng tiền mặt, lãi và phí được NH gửi cho Chủ thẻ định kỳ sau Ngày sao kê.
15. **“CVV/CVC”**: Là mã số bảo mật được in trên Thẻ.
16. **“VNBC”**: Là Công ty Cổ phần Thẻ thông minh Vina.
17. **“MOTO”**: Là phương thức thanh toán thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo đó Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán thẻ thông qua việc gọi điện thoại hoặc gửi email tới ĐVCNT.
18. **“Priority Pass”**: Là thẻ thành viên do Tổ chức Priority Pass phát hành/Dịch vụ phòng chờ cao cấp tại Sân bay.
19. **“FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act)**: Là đạo luật về Tuân thủ thuế do Chính phủ Hoa Kỳ thông qua vào ngày 18/3/2010, yêu cầu các tổ chức tài chính nước ngoài báo cáo thông tin về chủ tài khoản Hoa Kỳ ở nước ngoài hoặc khấu trừ thuế với các khoản thu nhập hoặc tiền thu được từ việc bán cổ phần hoặc công cụ nợ có nguồn gốc từ Hoa Kỳ. Vào ngày 01/4/2016, Thỏa thuận liên Chính phủ giữa Việt Nam và Hoa Kỳ về việc tuân thủ FATCA (Thỏa thuận IGA) đã được ký kết và chính thức có hiệu lực kể từ 07/7/2016. Trên cơ sở thỏa thuận này, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) là một tổ chức tài chính tuân thủ FATCA, phải thu thập các thông tin người nộp thuế nhất định của các Khách hàng mở hoặc duy trì tài khoản tài chính tại VPBank (cho dù Khách hàng có phải là người nộp thuế Hoa Kỳ hay không) để báo cáo Sở Thuế vụ Hoa Kỳ (IRS) thông qua công thông tin của Ngân hàng nhà nước Việt Nam. Thông tin thu thập được sẽ chỉ được sử dụng để đáp ứng yêu cầu tuân thủ FATCA và sẽ không được sử dụng cho mục đích nào khác.
20. **“Mỹ hay Hợp chủng quốc “Hoa Kỳ”** bao gồm các bang, quận Columbia, nhưng không bao gồm các vùng lãnh thổ phụ thuộc – US Territory, của Hoa Kỳ (Guam, Puerto Rico, U.S. Virgin Islands, Northern Mariana Islands và American Samoa).
21. **“Công dân Hoa Kỳ”** là cá nhân được sinh ra ở Hoa Kỳ hoặc có bố/mẹ là công dân Hoa Kỳ, người nước ngoài trước đây đã được nhập tịch thành công dân Hoa Kỳ được sinh ra tại các vùng lãnh thổ phụ thuộc gồm Puerto Rico, Guam, U.S. Virgin Islands, được nhận nuôi theo Luật quốc tịch trẻ em của Hoa Kỳ.
22. **“Đối tượng cư trú của Hoa Kỳ”** Là cá nhân có thẻ thường trú nhân (thẻ xanh) của Hoa Kỳ hoặc cá nhân có sự hiện diện vật lý tại Hoa Kỳ ít nhất:
  - 31 ngày trong năm hiện tại, và
  - 183 ngày trong giai đoạn 3 năm, bao gồm năm hiện tại và 2 năm liền kề trước đó. Tổng số ngày hiện diện vật lý tại Hoa Kỳ trong giai đoạn 3 năm này được tính bằng:
  - Toàn bộ số ngày hiện diện của năm hiện tại, và
  - 1/3 số ngày hiện diện của năm liền trước năm hiện tại, và 1/6 số ngày hiện diện của 2 năm trước năm hiện tại.
23. **“Các thông tin khác”**: Có nghĩa là bất kỳ tài liệu và/hoặc thông tin nào khác với Thông tin thuế cá nhân hoặc thông tin tài chính mà VPBank sở hữu hoặc VPBank có thể yêu cầu một cách hợp lý thông tin Thuế từ Khách hàng nhằm tuân thủ FATCA và đảm bảo quyền lợi của Khách hàng.

24. **"Thông tin thuế"**: Có nghĩa là bất kỳ tài liệu hoặc thông tin nào liên quan đến Khách hàng, thông tin nhận dạng Khách hàng hoặc tình trạng thuế của Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn thông tin (các) tên của Khách hàng, (các) địa chỉ cư trú, tuổi, ngày sinh, nơi sinh, quốc tịch, nơi cư trú thuế, nơi cư trú cho các mục đích thuế, mã số thuế (nếu có), tình trạng cá nhân và tình trạng hôn nhân. Cho các mục đích của FATCA, khái niệm này cũng bao gồm biểu mẫu W9 và W8-BEN (nếu áp dụng), do Sở Thuế Vụ của Hoa Kỳ ban hành và được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế từng thời kỳ, hoặc một hình thức tự chứng nhận theo quy định của Pháp luật.
25. **"Thông tin tài chính"**: Có nghĩa là bất kỳ các tài liệu hoặc thông tin tài chính nào có liên quan đến tài khoản bao gồm nhưng không giới hạn ở những tên (các) tài khoản, các con số và (các) tài liệu tham khảo, các giá trị, lợi nhuận, tổn thất, các khoản tín dụng, các giao dịch (rút tiền, chuyển tiền,...), số dư và theo các hướng dẫn/quy định liên quan trong từng thời kỳ.
26. **"Pháp luật"**: Là pháp luật trong và ngoài nước, hướng dẫn của cơ quan quản lý, các hiệp định liên chính phủ hoặc các thỏa thuận hợp tác liên chính phủ.
27. **"Cơ quan thuế"**: Có nghĩa là bất kỳ cơ quan thuế vụ, cơ quan tài chính, tiền tệ trong nước hoặc nước ngoài nào.
28. **"Trách nhiệm tài chính và báo cáo thuế"**: Là bất kỳ nghĩa vụ/trách nhiệm nào mà VPBank phải thực hiện hoặc có thể trở thành đối tượng điều chỉnh trong tương lai:
- Cung cấp bất kỳ tài liệu hoặc thông tin có liên quan cho cơ quan thuế;
  - Thực hiện bất kỳ hành động nào khác mà Cơ quan thuế có quyền yêu cầu;
  - Trên cơ sở phù hợp với các quy định Pháp luật mà VPBank là đối tượng điều chỉnh hoặc được tiếp nhận bởi VPBank thông qua một hợp đồng tự nguyện hoặc bởi vì lý do tài chính, thương mại, kinh doanh hoặc các lợi ích khác liên quan đến thẩm quyền của Cơ quan thuế có liên quan hoặc bao gồm nhưng không giới hạn là FATCA.
29. **"Mã số thuế Hoa Kỳ" (U.S. Taxpayer Identification Number – U.S. TIN)**: Có nghĩa là mã số thuế của người nộp thuế Hoa Kỳ.
30. **"Vietnam Airlines"**: Là Tổng Công ty hàng không Việt Nam.
31. **"Hợp Đồng"**: Là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, bao gồm Giấy Đề nghị, Phần xác nhận chấp thuận của VPBank và Điều kiện giao dịch chung này.
32. **"Điều kiện giao dịch chung"**: Là bản Điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này. Điều kiện giao dịch chung bao gồm các điều khoản ôn định do VPBank công bố để áp dụng chung cho khách hàng cá nhân phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng tại VPBank. Nếu Khách hàng ký Giấy Đề nghị, Khách hàng được coi như chấp nhận Điều kiện giao dịch chung này.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Điều kiện giao dịch chung này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Giấy Đề nghị, Dịch vụ mà Khách hàng tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

## **Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

### **1. Quyền của Chủ thẻ**

- a) Dùng Thẻ để rút tiền mặt (trừ trường hợp Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi), thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc các dịch vụ khác do VPBank cung cấp (nếu có) trong phạm vi Hạn mức tín dụng Thẻ và Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ được cấp phục vụ cho mục đích tiêu dùng của Chủ thẻ. Phạm vi sử dụng Thẻ chi tiết được quy định tại Điều 5 của Điều kiện giao dịch chung này. Chủ thẻ có thể giao dịch trong Hạn mức tín dụng Thẻ đến ngày cuối cùng của Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ được cấp.

- b) Chủ thẻ chính Thẻ Tín dụng Vietnam Airlines – VPBank Platinum MasterCard được cộng vào tài khoản của Chủ thẻ chính tại Chương trình Bông Sen Vàng (“Chương trình GLP”) cho các giao dịch nhằm thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT bằng Thẻ chính và Thẻ phụ (nếu có) và được hưởng các ưu đãi của Chương trình GLP theo quy định của Vietnam Airlines trong từng thời kỳ. Chủ thẻ đồng ý rằng, việc cộng điểm và/hoặc áp dụng các chính sách ưu đãi đối với Chủ thẻ theo quy định tại Điểm này sẽ được thực hiện theo chính sách của Vietnam Airlines từng thời kỳ. Vietnam Airlines có quyền quyết định cuối cùng đối với việc lựa chọn các giao dịch được cộng điểm và/hoặc áp dụng chính sách ưu đãi. Trường hợp Chủ thẻ chưa có số Thẻ Bông sen vàng, bằng việc ký Giấy Đề nghị và lựa chọn vào mục “Đồng ý” trên Giấy Đề nghị, Chủ thẻ chính đồng ý cho VPBank và Vietnam Airlines tạo tài khoản Bông sen vàng để hoàn tất thủ tục phát hành Thẻ Tín dụng đồng thương hiệu Vietnam Airlines – VPBank Mastercard.
- c) Được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của Điều kiện giao dịch chung này và các quy định của pháp luật.
- d) Được nhận lại số tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết theo quy định tại Điều 12 của Điều kiện giao dịch chung này.
- e) Đề nghị NH phát hành lại Thẻ, tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ, thay đổi hạn mức chi tiêu ngày, hủy bỏ tính năng thanh toán trực tuyến theo quy định của NH.
- f) Yêu cầu NH đóng/mở khóa/tạm khóa sử dụng Thẻ phù hợp với quy định của NH.
- g) Yêu cầu NH tự động ghi nợ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại NH theo đăng ký của Chủ thẻ để thanh toán số dư nợ Sao kê và các khoản phí theo quy định của NH.
- h) Hàng tháng, Chủ thẻ có quyền nhận Sao kê tài khoản Thẻ theo quy định của NH.
- i) Được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ của NH và/hoặc các đối tác của NH nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của NH và/hoặc đối tác của NH từng thời kỳ.
- j) Được yêu cầu NH cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và hạn mức khả dụng của Thẻ và các thông tin khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 12 Điều kiện giao dịch chung này.
- k) Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức tín dụng, hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 5 Điều kiện giao dịch chung này.
- l) Các quyền khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, quy định của NH và quy định của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ**

- a) Cung cấp đầy đủ và chính xác, đồng thời cập nhật và thông báo cho NH những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng Thẻ hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Chủ thẻ 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.
- b) Chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin Thẻ, đặc biệt là PIN trong suốt quá trình sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và quy định của pháp luật. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.

- c) Trực tiếp đến NH nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị NH gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát nhanh. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ/PIN qua đường bưu điện/chuyển phát nhanh, Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng NH được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ/PIN khi Thẻ/PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với NH. Chủ thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do việc Thẻ/PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc Chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo Chủ thẻ ký nhận Thẻ/PIN theo phương thức này.
- d) Sử dụng Thẻ trong Hạn mức tín dụng và Thời hạn Hạn mức tín dụng được NH cấp. Trường hợp Chủ thẻ sử dụng vượt quá hạn mức hoặc NH chứng minh được giao dịch đó phát sinh từ Thẻ của Chủ thẻ, Chủ thẻ 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 NH khi sử dụng Thẻ quá hạn mức được cấp.
- e) Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch Thẻ phát sinh (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 và nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ quy định tại Điều 5 của Điều kiện giao dịch chung này.
- f) 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 NH 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.
- g) Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán của 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, 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).
- h) Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho NH số dư nợ Sao kê theo Sao kê NH lập và gửi cho Chủ thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không nhận được Sao kê do NH gửi, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho NH các khoản phải trả trong kỳ.
- i) Hàng tháng, trong khoảng thời gian từ Ngày sao kê đến Ngày đến hạn thanh toán, NH sẽ tự động trích nợ tài khoản thanh toán được Chủ thẻ chỉ định để thanh toán số dư trên Sao kê dựa trên tỷ lệ thanh toán mà Chủ thẻ có đăng ký với NH. Chủ thẻ phải bảo đảm tài khoản này luôn đủ số dư cần thiết để NH ghi nợ trong khoảng thời gian nói trên. Nếu không, Chủ thẻ có trách nhiệm liên hệ với NH để thanh toán phần còn lại và phải chịu các phí, lãi suất phát sinh nếu có.
- j) Thông báo kịp thời với NH khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản Thẻ của mình hoặc tài khoản Thẻ của mình bị lợi dụng.
- k) Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT/Ngân hàng thanh toán (NHQT)/Tổ chức Thẻ về các vấn đề liên quan đến giao dịch Thẻ mà không trì hoãn việc thanh toán Sao kê vào ngày đến hạn thanh toán.
- l) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho NH 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. Đồng ý để NH tự động ghi Nợ các khoản tiền này trên tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản Thẻ, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác) và khấu trừ các tài sản gửi khác của Chủ thẻ tại VPBank.
- m) Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán giống chữ ký mẫu này trừ những giao dịch không yêu cầu chữ ký của Chủ thẻ.

- n) Không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc, Chủ thẻ phải gửi trả lại cho NH Thẻ vật lý bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- o) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho NH các khoản nợ gốc, lãi và phí,... phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- p) Chủ thẻ có trách nhiệm sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ đúng mục đích theo Điều kiện giao dịch chung này và cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật và NH về mục đích sử dụng vốn của mình.
- q) Trường hợp chủ thẻ mua các sản phẩm bảo hiểm do NH bán với tư cách là đại lý bảo hiểm, Chủ thẻ đồng ý để VPBank trích nợ tài khoản thẻ tín dụng để thanh toán các khoản phí bảo hiểm mà Chủ thẻ phải thanh toán cho Công ty bảo hiểm, khoản tiền này sẽ được tính vào dư nợ của Kỳ sao kê tương ứng.
- r) Trường hợp Chủ thẻ sử dụng Thẻ do NH phát hành để thanh toán cho dịch vụ Priority Pass, Chủ thẻ đồng ý để VPBank trích nợ tài khoản Thẻ tín dụng để thanh toán các khoản phí sử dụng dịch vụ Priority Pass theo yêu cầu của Priority Pass, khoản tiền này sẽ được tính vào dư nợ của Kỳ sao kê tương ứng.
- s) Bằng việc ký Giấy Đề nghị, Chủ thẻ đồng ý rằng, việc Chủ thẻ yêu cầu đăng ký, tham gia bất kỳ Dịch vụ, Chương trình nào mà NH triển khai thông qua phương thức Chủ thẻ đăng ký, tham gia bằng cách gọi lên tổng đài 24/7, qua Dịch vụ ngân hàng điện tử, hoặc bất kỳ phương thức nào khác do NH triển khai, Chủ thẻ có trách nhiệm tuân thủ đúng các quy định của NH về Dịch vụ Phone Banking, Dịch vụ VPBank Online (Dịch vụ Ngân hàng điện tử được NH cung cấp qua điện thoại, internet) của NH tại Điều kiện và Điều khoản về Dịch vụ Ngân hàng điện tử của NH và/ hoặc các quy định khác có liên quan của NH dành cho Dịch vụ, Chương trình mà Chủ thẻ tham gia.
- t) Thực hiện kích hoạt thẻ theo đúng phương thức được NH triển khai tại thời điểm kích hoạt thẻ.
- u) Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Điều kiện giao dịch chung này và các quy định của NH, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.
- v) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, của NH và của pháp luật, của Tổ chức Thẻ trong nước/quốc tế mà NH là thành viên tại từng thời điểm.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng**

#### **1. Quyền của Ngân hàng**

- a) 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 NH gây nên khiến cho Thẻ hoặc mã PIN của KH không thực hiện được giao dịch, bị tổn thất hoặc bất kỳ sự lợi dụng nào; hoặc các trường hợp NH không gửi hoặc đã gửi nhưng KH không nhận được các 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 tài khoản Thẻ của KH do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố của nhà cung cấp dịch vụ/của NH hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; các trường hợp khác do lỗi của KH gây ra.
- b) Được miễn trách đối với: (i) mọi thất lạc, mất cắp, sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Thẻ hoặc việc tiết lộ mã PIN, thông tin Thẻ của Chủ thẻ (ii) Mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho NH hoặc bất kỳ Đơn vị chấp nhận Thẻ nào (iii) Bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh và danh tiếng của Chủ thẻ có liên quan đến việc NH thu hồi hoặc yêu cầu Chủ thẻ trả lại hoặc tạm ngừng/ngừng sử dụng Thẻ.
- c) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. NH 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.

- d) Xử lý tra soát, khiếu nại từ Chủ thẻ theo phương thức, chứng từ, thời gian gửi yêu cầu tra soát theo quy định của NH và của tổ chức Thẻ trong nước/quốc tế mà VPBank là thành viên tại từng thời điểm.
- e) Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của KH không được Ngân hàng thanh toán/các tổ chức Thẻ trong nước/quốc tế giải quyết theo quy định của các tổ chức này.
- f) Thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ phù hợp với chính sách của NH trong từng thời kỳ.
- g) Yêu cầu Chủ thẻ 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.
- h) Thực hiện các biện pháp nhắc nợ từ xa, bao gồm nhưng không giới hạn bởi hình thức gửi văn bản thông báo thu hồi nợ, gửi tin nhắn qua điện thoại, gọi điện trực tiếp,.... Trường hợp Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các nghĩa vụ phải thanh toán, NH được thực hiện các biện pháp thu hồi nợ để yêu cầu Chủ thẻ thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán theo Hợp Đồng.
- i) Trường hợp Chủ thẻ không thanh toán đúng hạn cho NH theo quy định, NH được quyền thu nợ từ tài sản bảo đảm hay bất cứ tài sản nào khác của Chủ thẻ bao gồm số dư tiền gửi trên bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ tại NH (tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn) và các tài sản gửi khác của Chủ thẻ tại NH mà không cần có chữ ký/xác nhận của Chủ thẻ. Nếu NH thu nợ từ tài khoản thanh toán và/hoặc Tài khoản tiết kiệm và/hoặc Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn của Chủ thẻ 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 NH tại thời điểm trích. Trong trường hợp đó, NH được miễn trách về việc thay đổi kỳ hạn tiền gửi của Chủ thẻ. Trong trường hợp tài khoản thanh toán, tài khoản tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn với đồng tiền là đồng ngoại tệ, NH sẽ thực hiện việc chuyển đổi tỷ giá do NH công bố tại thời điểm chuyển đổi.
- j) NH có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Chủ thẻ từ bất cứ đơn vị nào mà NH cảm thấy phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn bất kỳ tổ chức tín dụng nào hoặc bất kỳ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, và/hoặc Ngân hàng hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác).
- k) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ, tài khoản thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật và/hoặc cho các mục đích khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.
- l) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc huỷ, thu hồi Thẻ hoặc đóng/khóa Thẻ trên hệ thống nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản về mở và sử dụng Thẻ tại Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc quy định của NH, sử dụng Thẻ giả mạo và/ hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.
- m) Được sử dụng các thông tin cá nhân, thông tin về các khoản tín dụng, thông tin về tài khoản, giao dịch của Chủ thẻ tại NH bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Chủ thẻ cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký giữa Chủ thẻ 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, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của VPBank cho Chủ thẻ.

- n) Được chủ động tạm khóa, trích, tắt toán tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản Thẻ, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác) của Chủ thẻ tại NH, các khoản tiền gửi, tài sản gửi khác của Chủ thẻ tại NH hoặc lập ủy nhiệm thu yêu cầu các tổ chức tín dụng mở tài khoản cho Chủ thẻ trích tiền chuyển cho NH 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 Chủ thẻ tại NH và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và NH.
- o) Thông báo về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của NH, 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 NH cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email, thông báo trên website,...) với số lượng và thời gian không hạn chế.
- p) Được chủ động quyết định việc áp dụng, không áp dụng các ưu đãi (tích điểm đổi quà, hoàn tiền, tích điểm đổi dặm bay, ...) dành cho Chủ thẻ theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
- q) Được quyền sửa đổi, điều chỉnh bất kỳ điều khoản, điều kiện nào của Điều kiện giao dịch chung này tùy từng thời điểm mà NH cho là phù hợp tùy theo quyết định của NH. Phương thức gửi và nhận các thông báo sửa đổi, điều chỉnh Điều kiện giao dịch chung giữa NH và Chủ thẻ thực hiện theo quy định tại Điều 20 của Điều kiện giao dịch chung này. Chủ thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi, điều chỉnh theo thông báo của NH nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Dịch vụ tại NH.
- r) NH có các quyền khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và theo quy định của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Ngân hàng**

- a) Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Điều kiện giao dịch chung này.
- b) Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
- c) Bảo mật các thông tin về Thẻ của Chủ thẻ theo Điều kiện giao dịch chung này.
- d) Bồi thường các thiệt hại thực tế phát sinh do việc NH vi phạm các quy định về cung cấp Dịch vụ theo Điều kiện giao dịch chung này và theo quy định của pháp luật.
- e) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và quy định của pháp luật.

## **Điều 4. Biện pháp bảo đảm**

*Áp dụng trong trường hợp Thẻ tín dụng được NH phát hành là Thẻ tín dụng không có tài sản bảo đảm*

1. NH đồng ý cấp tín dụng cho KH trên cơ sở khả năng tài chính và uy tín cá nhân của KH, không áp dụng biện pháp bảo đảm tiền vay.



2. KH 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 NH là có ảnh hưởng hoặc có khả năng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của KH hoặc khiến KH không đủ điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng không có bảo đảm theo quy định của NH, thì trong vòng 15 ngày kể từ ngày NH yêu cầu, KH phải đưa tài sản thuộc sở hữu của mình hoặc của Bên thứ ba vào thế chấp, cầm cố hoặc ký quỹ cho NH. Tài sản đưa vào cầm cố, thế chấp và/hoặc ký quỹ phải có giá trị (theo định giá của NH) đủ để bảo đảm cho toàn bộ nghĩa vụ trả nợ gốc, lãi và các chi phí phát sinh khác của KH đối với NH theo Hợp Đồng và phải được NH chấp thuận. KH phải chịu toàn bộ các chi phí liên quan đến việc hoàn thiện thủ tục bảo đảm tiền vay (công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm vv...) theo quy định của pháp luật. Nếu KH 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 NH 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 Điều kiện giao dịch chung này.

*Áp dụng trong trường hợp Thẻ tín dụng được NH phát hành là Thẻ tín dụng có tài sản bảo đảm*

Để bảo đảm cho việc thực hiện các nghĩa vụ của KH theo Hợp Đồng, KH và/hoặc Bên thứ ba đồng ý thế chấp, cầm cố, ký quỹ cho NH (các) tài sản bảo đảm theo thỏa thuận cụ thể tại (các) hợp đồng bảo đảm và các tài liệu liên quan được ký kết giữa NH với KH và/hoặc Bên thứ ba.

## **Điều 5. Phạm vi sử dụng Thẻ và Hạn mức sử dụng Thẻ**

### **1. Phạm vi sử dụng Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ:**

- a) Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt (trừ trường hợp Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi) tại các POS của NH/Tổ chức thanh toán thẻ và các ATM trong liên minh Smartlink, Banknet, VNBC, có biểu tượng của Tổ chức thẻ quốc tế (đối với Thẻ quốc tế) hoặc rút tiền thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, qua internet, qua email, điện thoại .... và sử dụng các dịch vụ khác do NH và các Ngân hàng khác có kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp với NH thông qua một hoặc một số các tổ chức trung gian cung cấp.

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 NH và/hoặc của Tổ chức thẻ quốc tế và/hoặc của ĐVCNT phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế, 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 KH lên tổng đài điện thoại của NH;
- Xuất trình Thẻ Priority Pass; 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) 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 hoặc tại trụ sở NH (VD Giao dịch MOTO; giao dịch thanh toán trên internet, qua cuộc gọi điện thoại, ....) 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, Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
- c) 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) 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 Chủ thẻ 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 NH.
- d) Ngay khi Thẻ được kích hoạt thành công, Chủ thẻ được sử dụng các tính năng thanh toán Thẻ trên Internet. Trường hợp không có nhu cầu sử dụng tính năng thanh toán này, Chủ thẻ liên hệ với NH để đề nghị đóng tính năng thanh toán này của Thẻ.

## **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 bao gồm Hạn mức tín dụng Thẻ, hạn mức thanh toán, hạn mức chuyên khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác theo quy định của NH.
- b) NH chấp thuận cho Chủ thẻ sử dụng số vốn trong phạm vi Hạn mức tín dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ được phép như quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.
- c) Bằng việc kích hoạt Thẻ, Chủ thẻ (được hiểu bao gồm cả Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ) được coi là đã nhận được thông báo đầy đủ của NH về Hạn mức tín dụng Thẻ và Thời hạn của Hạn mức tín dụng Thẻ và chấp thuận Hạn mức tín dụng và Thời hạn của Hạn mức tín dụng được NH cấp. Hạn mức tín dụng Thẻ của KH cũng được thể hiện trên Sao kê của NH gửi cho KH hàng tháng theo quy định của NH.
- d) NH được quyền định kỳ theo quy định của NH 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 Chủ thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng đã ký giữa Chủ thẻ và NH. NH 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 NH, trường hợp này NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết bằng phương thức mà NH cho là hợp lý và phù hợp với Điều kiện giao dịch chung này. Chủ thẻ đồng ý và cam kết thực hiện Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng theo Thông báo của NH.
- e) Khi hết Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ, NH sẽ thực hiện đánh giá lại Hạn mức tín dụng Thẻ theo quy định của NH. Chủ thẻ sẽ được cấp lại Hạn mức tín dụng Thẻ bằng với hạn mức đã cấp nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của NH. NH có quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp bổ sung hồ sơ, tài liệu để xem xét, thẩm định lại Hạn mức tín dụng Thẻ nếu thấy cần thiết. Bằng việc ký vào Giấy Đề nghị, Chủ thẻ đồng ý đề nghị NH thực hiện việc đánh giá lại Hạn mức tín dụng Thẻ của Chủ thẻ và xem xét cấp Hạn mức tín dụng mới cho Chủ thẻ.

- f) Trong Thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ, Chủ thẻ có thể gửi đề nghị thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ, Hạn mức chi tiêu ngày của Thẻ,.... tới NH và tuân thủ các quy định của NH khi xét thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ mới cho Chủ thẻ. Chủ thẻ được coi là đồng ý với Hạn mức tín dụng Thẻ được thay đổi nếu tiếp tục sử dụng Thẻ mà không có bất kỳ thông báo, khiếu nại, khiếu kiện gì với NH. Trường hợp NH nhận được đề nghị của thay đổi Hạn mức tín dụng thẻ, Hạn mức chi tiêu ngày, .... qua tổng đài điện thoại hoặc dịch vụ VPBank Online của NH, sau khi NH thực hiện xác minh Chủ thẻ theo quy định của NH và đã thực hiện thay đổi các Hạn mức liên quan theo yêu cầu nhận được, Chủ thẻ đồng ý chịu trách nhiệm hoàn toàn trước NH về hạn mức mới được đề nghị cũng như các rủi ro có thể phát sinh (nếu có).
- g) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, NH có thể thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ. Trường hợp thay đổi, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết theo một, một số trong các phương thức quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

## **Điều 6. Lãi suất**

- 1.** Lãi suất và phương pháp tính lãi thẻ tín dụng: Lãi được cộng dồn hàng ngày theo dư nợ của Chủ thẻ và được tính theo mức lãi suất theo biểu lãi suất do VPBank quy định tại từng thời kỳ.
- 2.** Thời điểm tính 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 ngày trả hết nợ. Số tiền phí rút/ứng tiền mặt, lãi từ ngày phát sinh giao dịch đến Ngày Sao kê đầu tiên được thể hiện ngay 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 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 các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ:
    - (i) Vào Ngày đến hạn thanh toán nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ Số dư nợ trên Sao kê (bao gồm dư nợ của kỳ trước, dư nợ rút/ứng tiền mặt và thanh toán hàng hóa, dịch vụ, lãi, phí, phạt của Kỳ Sao kê đó), NH sẽ không thu lãi cho toàn bộ giao dịch trong Kỳ sao kê đó của Chủ thẻ.
    - (ii) Trường hợp vào Ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ trả nợ ít nhất bằng Trị giá thanh toán tối thiểu, NH sẽ tính lãi đối với tất cả các giao dịch trong Kỳ sao kê kể từ ngày giao dịch Thẻ được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của NH cho đến ngày Chủ thẻ trả nợ, phần dư nợ còn lại (gốc, lãi, phí, phạt (nếu có)) chưa thanh toán sẽ tiếp tục bị tính lãi và được thể hiện trên Sao kê của Kỳ sao kê tiếp.
    - (iii) Các giao dịch có tra soát: Tiền lãi đối với các giao dịch có tra soát được tính theo nguyên tắc của giao dịch ứng/rút tiền mặt và giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ quy định tại Khoản này. NH sẽ hoàn lại tiền lãi đối với những giao dịch có tra soát, khiếu nại đúng.
- 3.** Lãi suất quá hạn và Phí chậm trả:
  - a) Trong vòng 60 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ không thanh toán đủ Trị giá thanh toán tối thiểu thì phần Trị giá thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán sẽ bị tính lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn đang áp dụng. Số dư nợ còn lại sau khi trừ đi Trị giá thanh toán tối thiểu vẫn tính theo lãi suất trong hạn đang áp dụng.
  - b) Sau 60 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán đầu tiên, nếu Chủ thẻ không thanh toán đủ Trị giá thanh toán tối thiểu được ghi nhận trong Sao kê gần nhất thì toàn bộ dư nợ của Chủ thẻ chưa thanh toán sẽ phải chịu lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn đang áp dụng.

- c) Ngoài khoản lãi quá hạn, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho NH khoản phí chậm trả (nếu có) theo quy định của NH từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.
- 4.** Khách hàng đồng ý rằng, tất cả các khoản phí, phạt (nếu có) phát sinh trong quá trình Chủ thẻ sử dụng Thẻ tín dụng nếu không được Chủ thẻ 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.

## **Điều 7. Các loại phí**

- 1.** Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho NH các loại phí tại Biểu phí dịch vụ thẻ theo quy định của NH phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:
- a) Phí phát hành Thẻ: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi đăng ký phát hành Thẻ, bao gồm: Phí phát hành lần đầu, phí phát hành lại Thẻ.
  - b) Phí thường niên: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán định kỳ hàng năm trong thời gian sử dụng thẻ.
  - c) Phí thay đổi hạng thẻ: Là khoản phí chủ thẻ phải thanh toán khi đăng ký thay đổi hạng thẻ.
  - d) Phí xử lý giao dịch thẻ quốc tế: Là khoản phí phát sinh khi chủ thẻ thực hiện các giao dịch bằng ngoại tệ khác đồng Việt Nam.
  - e) Phí cấp Sao kê giao dịch: Là khoản phí Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu NH cấp Sao kê đối với (các) giao dịch.
  - f) Phí tra soát: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi có yêu cầu tra soát không đúng hoặc không chính xác về các Giao dịch thẻ đã thực hiện.
  - g) Phí xử lý giao dịch thẻ tại ATM: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi thực hiện các giao dịch thẻ tại ATM.
  - h) Phí thay đổi trạng thái thẻ: Là khoản phí mà Chủ thẻ phải thanh toán khi yêu cầu mở/ khóa thẻ ATM.
  - i) Phí dịch vụ hoặc phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do NH cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến Tài khoản thẻ của Chủ thẻ.
  - j) Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ thẻ của NH.
- 2.** Biểu phí dịch vụ thẻ áp dụng sẽ được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
- 3.** Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ có sự thay đổi, NH sẽ thông báo đến chủ thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều kiện giao dịch chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày NH thông báo và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho NH.
- 4.** Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, 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 Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi, NH sẽ thực hiện thu phí theo biểu phí thông thường và Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho NH.

## **Điều 8. Thanh toán và trả nợ**

### **1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán:**

- a) 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 5 Điều kiện giao dịch chung này. Hàng tháng, VPBank sẽ lập và gửi Chủ thẻ Sao kê qua email Chủ thẻ đã đăng ký trên Giấy Đề nghị, liệt kê tất cả các giao dịch của Chủ thẻ (bao gồm của Chủ thẻ chính và các Chủ thẻ phụ) phát sinh trong Kỳ sao kê theo ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống NH, các giao dịch trên Sao kê đã được chuyển đổi sang VND theo tỷ giá của Tổ chức thẻ quốc tế hoặc theo tỷ giá quy đổi của VPBank tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của NH. Trong trường hợp giao dịch Thẻ của Chủ thẻ thanh toán bằng loại tiền khác VND, VPBank sẽ thu phí xử lý giao dịch Thẻ quốc tế hoặc phí khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
  - b) Chủ thẻ phải thanh toán đầy đủ cho NH các khoản nợ gốc, lãi, phí, phạt và các nghĩa vụ tài chính khác được đề cập trong Sao kê mà NH gửi về cho Chủ thẻ hàng tháng.
  - c) Nhận được Sao kê, Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán cho VPBank mức tối thiểu bằng Trị giá thanh toán tối thiểu như thể hiện trên Sao kê trong vòng 15 ngày kể từ Ngày sao kê (Ngày đến hạn thanh toán). Thời hạn này có thể thay đổi theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Tùy theo quyết định của NH, NH có thể thông báo về sự thay đổi này cho Chủ thẻ thông qua một, một số các phương thức thông báo theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.
  - d) Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH mà Chủ thẻ không nhận được Sao kê hàng tháng, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các khoản phải trả trong kỳ, đồng thời thông báo cho VPBank để kiểm tra và xác định nguyên nhân.
  - e) Chủ thẻ cam kết chấp nhận thanh toán vô điều kiện tất cả các giao dịch được NH liệt kê trong Sao kê.
2. Chủ thẻ phải thông báo cho NH bằng văn bản hoặc thông qua tổng đài Chăm sóc khách hàng của NH các khiếu nại, yêu cầu tra soát của mình liên quan đến các giao dịch Thẻ trong thời hạn quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và quy định của VPBank từng thời kỳ, sau thời hạn này, nếu NH không nhận được các khiếu nại, yêu cầu tra soát thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các giao dịch và phí phát sinh thể hiện trên Sao kê. NH theo đó sẽ không có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện của Chủ thẻ về các giao dịch Thẻ sau thời gian trên.
  3. Cách thức thanh toán: Chủ thẻ có thể thanh toán các nghĩa vụ phát sinh trên Sao kê bằng một trong các phương thức sau: (i) thanh toán bằng tiền mặt tại Ngân hàng; (ii) đề nghị NH tự động trích nợ tài khoản thanh toán; (iii) Chuyển khoản từ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại VPBank hoặc tại ngân hàng khác. Chủ thẻ được phép thanh toán số dư nợ trước hạn.
  4. Khoản thanh toán Sao kê của Chủ thẻ sẽ tuân theo thứ tự ưu tiên thanh toán theo quy định của NH.
  5. Trường hợp KH chuyển tiền vào tài khoản Thẻ với số tiền lớn hơn số tiền mà KH phải thanh toán dư nợ theo Sao kê định kỳ, KH đồng ý rằng, số tiền còn lại sau khi đã được NH thu nợ sẽ được NH 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.

## **Điều 9. Thẻ chính và Thẻ phụ**

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành thêm tối đa năm (05) Thẻ phụ cho người được mình chỉ định sử dụng. Hạn mức tín dụng của các Chủ thẻ phụ do Chủ thẻ chính quyết định và Tổng Hạn mức tín dụng của các Chủ thẻ (bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ) không vượt quá Hạn mức tín dụng Thẻ mà Ngân hàng cấp cho Chủ thẻ chính. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản Thẻ. 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.

2. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ và chịu trách nhiệm thanh toán cho NH dư nợ khi được yêu cầu. Trong trường hợp Chủ thẻ chính chết hoặc không có khả năng thanh toán dư nợ, (các) Chủ thẻ phụ phải có trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ dư nợ.
3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Nếu Chủ thẻ chính tạm ngừng hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo. Tuy nhiên việc tạm ngừng hoặc chấm dứt Thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng gì đến Thẻ chính.

## **Điều 10. Phát hành lại, gia hạn Thẻ, từ chối thanh toán Thẻ và thu giữ Thẻ**

### **1. Phát hành lại, gia hạn Thẻ:**

- a) Chủ thẻ có quyền yêu cầu NH 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,...; và/hoặc gia hạn Thẻ khi Thẻ hết thời gian sử dụng Thẻ.
- b) Khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của NH, NH sẽ xem xét để phát hành lại, gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí, chi phí liên quan đến việc phát hành lại, gia hạn Thẻ theo quy định của NH.

### **2. Thu giữ Thẻ: Thẻ bị NH 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 hết Thời hạn sử dụng Thẻ
  - e) Các trường hợp khác được thu giữ thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ.
- 3. Các chi phí liên quan đến phát hành lại Thẻ do Chủ thẻ thanh toán. NH có quyền ghi nợ tài khoản Thẻ của Chủ thẻ đối với các khoản phí liên quan theo quy định của NH.**

### **4. Từ chối thanh toán Thẻ: Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán khi:**

- a) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen.
- b) Thẻ đã hết thời hạn sử dụng.
- c) Thẻ bị khóa.
- d) Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- e) Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- f) Hạn mức tín dụng của Chủ thẻ chính không đủ chi trả khoản thanh toán.
- g) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất.
- h) Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch, hành vi bị cấm theo quy định pháp luật và quy định của NH.
- i) Chủ thẻ vi phạm quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và các quy định của NH về việc sử dụng thẻ.
- j) Thẻ có liên quan đến giao dịch bị áp dụng các lệnh cấm vận trừng phạt.
- k) Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác theo biểu phí và/hoặc quy định được công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH.

- l) Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán thẻ của Tổ chức thanh toán thẻ và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
  - m) Thẻ chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép sử dụng các dịch vụ liên quan mà Chủ thẻ yêu cầu thực hiện.
  - n) Các trường hợp khác theo quy định của NH và của pháp luật.
- 5.** Chủ thẻ đồng ý rằng, tùy theo chính sách của NH từng thời kỳ (chính sách bảo mật Thẻ, chính sách phát triển Thẻ, ...), NH có thể xem xét yêu cầu Chủ thẻ thay đổi dòng (loại) Thẻ mà Chủ thẻ đang sử dụng sang dòng (loại) Thẻ mới. Trước khi triển khai dòng (loại) Thẻ mới, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ về việc thay đổi này bằng một trong các phương thức liên hệ theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ theo yêu cầu của NH sẽ được xem là Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ tại Điều kiện giao dịch chung này, khi đó, NH có quyền xem xét, áp dụng các hình thức xử lý phù hợp theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

## **Điều 11. Tạm khóa, chấm dứt việc sử dụng Thẻ**

- 1.** NH có quyền tạm khóa, hoặc đóng, hủy hiệu lực hủy hiệu lực và thu hồi Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a) Thẻ đã hết hạn sử dụng nhưng Chủ thẻ không có yêu cầu gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ.
  - b) Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền tương ứng với Trị giá thanh toán tối thiểu sau 30 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán đầu tiên của Trị giá thanh toán tối thiểu đó.
  - c) Chủ thẻ không thực hiện kích hoạt Thẻ trong vòng 10 tháng kể từ ngày Thẻ được phát hành trên hệ thống VPBank. Ngày phát hành Thẻ trên hệ thống là ngày do NH xác định và thông báo cho Chủ thẻ.
  - d) Chủ thẻ đã chi vượt quá hạn mức tín dụng mà không được NH cho phép.
  - e) Chủ thẻ vi phạm các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc các quy định của NH/của pháp luật/của tổ chức thanh quyết toán có liên quan đến phát hành và sử dụng thẻ của NH. Trong trường hợp này, NH được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu hồi lại Thẻ.
  - f) Chủ thẻ không cung cấp các chứng từ theo quy định của NH trong việc đánh giá lại Hạn mức tín dụng định kỳ.
  - g) Các trường hợp liên quan đến gian lận, giả mạo và quản lý rủi ro Thẻ.
  - h) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc Tổ chức thẻ quốc tế về việc ngừng sử dụng Thẻ.
  - i) Theo yêu cầu của Chủ thẻ.
  - j) NH không liên hệ được với KH sau khi đã thông báo tới KH theo một trong các phương thức thông báo tại Điều kiện giao dịch chung này.
  - k) Các trường hợp khác theo Điều kiện giao dịch chung này và theo quy định của NH và quy định của pháp luật từng thời kỳ.

Khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo quy định của NH, và Chủ thẻ có nhu cầu, NH sẽ thực hiện mở lại Thẻ tạm thời bị khóa cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có thể đến bất kỳ quầy giao dịch nào của NH hoặc gọi lên tổng đài của NH (trong trường hợp NH đã triển khai hoạt động này qua tổng đài điện thoại), để NH hỗ trợ mở Thẻ cho Chủ thẻ theo quy định của NH.

## **2. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ:**

- a) NH có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ trong các trường hợp sau:
- 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, NH có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thu hồi nợ (bao gồm cả việc thực hiện xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ nếu có).
  - Chủ thẻ vi phạm quy định về điều kiện, quy định cấp tín dụng và sử dụng Thẻ của NH, của Tổ chức thẻ quốc tế hoặc vi phạm quy định pháp luật về sử dụng Thẻ.
  - Chủ thẻ phát sinh dư nợ khác quá hạn hoặc dư nợ khác bị thu hồi nợ trước hạn tại NH hoặc tại các tổ chức tín dụng khác;
  - NH phát hiện các tài liệu, thông tin do Chủ thẻ, Bên bảo đảm (nếu có) cung cấp là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.
  - Các trường hợp liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo và quản lý rủi ro.
  - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc Tổ chức thẻ quốc tế về việc ngừng sử dụng Thẻ.
  - Các trường hợp NH thấy cần thiết.
  - Theo yêu cầu của Chủ thẻ.
  - Chủ thẻ vi phạm các điều khoản áp dụng cho các khoản vay khác tại NH.
  - Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện khác để được tiếp tục sử dụng Thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ (áp dụng trong trường hợp Thẻ của Chủ thẻ là Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu).
  - Chủ thẻ chết, bị tuyên là đã chết. NH không liên hệ được với KH sau khi đã thông báo tới KH theo một trong các phương thức thông báo tại Điều kiện giao dịch chung này.
  - Các trường hợp khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, quy định của NH và pháp luật.
- b) Chủ thẻ có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ với điều kiện đáp ứng đầy đủ các quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính với NH theo quy định pháp luật. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng bất cứ một Thẻ phụ nào hoặc tất cả các Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ) bằng cách gửi văn bản/gửi mail/gọi điện thoại lên tổng đài chăm sóc khách hàng của VPBank để thông báo cho NH theo quy định của NH từng thời kỳ. Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng Thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới NH. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt Hợp Đồng thì Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo.
- c) **Việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chỉ có hiệu lực và được NH chấp thuận khi Chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với NH như sau:**
- Việc chấm dứt sử dụng Thẻ, Tài khoản thẻ chỉ có hiệu lực khi NH chấp thuận và thực hiện khóa thẻ trên hệ thống. Theo đó, khi chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho NH toàn bộ các khoản dư nợ (gốc, lãi, các khoản phí...), chi phí phát sinh (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính liên quan tới việc mở và sử dụng Thẻ.
  - Chủ thẻ phải trả lại Thẻ cho NH 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 NH, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đó cho NH.



- Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại phôi Thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho NH khoản phí thất lạc Thẻ (nếu có) theo quy định được công bố công khai của NH.
- Không phụ thuộc vào việc Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ, trong vòng 30 ngày kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc ngày VPBank thực hiện khóa Thẻ, nếu tài khoản Thẻ của Chủ thẻ có phát sinh giao dịch thì Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh.

## **Điều 12. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết**

1. Chủ thẻ được quyền yêu cầu NH 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. Để được cung cấp thông tin, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... của NH khi đề nghị NH cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Chủ thẻ, NH sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Chủ thẻ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được NH thực hiện bằng phương thức do NH và Chủ thẻ thỏa thuận tại thời điểm Chủ thẻ yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật. Chủ thẻ đồng ý rằng NH có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ thẻ (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 cá nhân, tài khoản, thẻ của Chủ thẻ bị tiết lộ. Chủ thẻ 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. Trong mọi trường hợp, tiền của Chủ thẻ sẽ được quản lý trong Tài khoản Thẻ để NH thu nợ và các nghĩa vụ tài chính khác của Chủ thẻ. Số tiền trên Tài khoản Thẻ của Chủ thẻ chưa sử dụng hết sau khi đã được trích để thực hiện các nghĩa vụ tài chính của Chủ thẻ tại VPBank nêu trên (nếu có) sẽ được hoàn trả cho Chủ thẻ khi đóng Thẻ, cụ thể VPBank sẽ chuyển số tiền này vào tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại NH, trường hợp Chủ thẻ không có tài khoản thanh toán NH sẽ quản lý số tiền này cho đến khi Chủ thẻ đến nhận. Tùy theo yêu cầu của NH, Chủ thẻ có trách nhiệm ký các tài liệu, chứng từ liên quan khi thực hiện nhận khoản tiền này/sử dụng khoản tiền này trên tài khoản thanh toán.

## **Điều 13. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ**

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, 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 NH và/hoặc các tổ chức liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyên 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 KH đã đăng ký với NH, ... 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. Chủ thẻ 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 NH 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 NH 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 cho tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Chủ thẻ đề nghị NH 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, NH 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 NH theo số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho NH. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi NH có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc NH đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Chủ thẻ, Chủ thẻ 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. NH 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 Tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.**

#### **Điều 14. 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, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày đề nghị qua tổng đài điện thoại. Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật về ủy quyền.

- b) Trường hợp Chủ thẻ thông báo cho NH về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Chủ thẻ đồng ý cho NH thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết và Chủ thẻ phải 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.

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

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do 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 NH, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ...), NH 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.

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

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

- a) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của 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 Chủ thẻ, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và Chủ thẻ. Trường hợp tổn 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 NH theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Chủ thẻ: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.
- c) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị 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, NH và Chủ thẻ sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ 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, NH 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 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 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e) Trường hợp NH, Chủ thẻ 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 15. 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 thế quốc tế, các tổ chức quốc tế, tổ chức nước ngoài có tham gia vào các hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống gian lận, cấm vận trừng phạt, chống tài trợ khủng bố ...
  - 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 NH 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 NH.
  - d) Các sự kiện mà NH đã áp dụng mọi biện pháp theo 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, NH trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho 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 16. Điều khoản điều kiện Chương trình trả góp cho giao dịch bằng Thẻ tín dụng**

Trong quá trình sử dụng Thẻ tín dụng, Chủ thẻ có thể đăng ký tham gia Chương trình trả góp cho giao dịch bằng Thẻ tín dụng tại NH (gọi tắt là “**Chương trình**”), theo đó NH và Chủ thẻ xác định và thoả thuận rằng số tiền lãi phải trả cộng với số nợ gốc đăng ký trả góp sẽ được chia nhỏ và bằng nhau theo số tháng mà Chủ thẻ đăng ký trả góp ra. Khi Chủ thẻ tham gia Chương trình trả góp cho giao dịch bằng Thẻ tín dụng, Chủ thẻ đồng ý tuân thủ và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi toàn bộ nội dung các điều khoản, điều kiện sau đây:

### **1. Điều kiện tham gia Chương trình:**

- a) Để tham gia Chương trình trả góp cho giao dịch bằng Thẻ tín dụng, Chủ thẻ phải đáp ứng các điều kiện theo quy định của NH tại thời điểm đăng ký và trong suốt quá trình tham gia Chương trình.
- b) NH có quyền từ chối đề nghị tham gia Chương trình trả góp cho giao dịch bằng Thẻ tín dụng khi Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện của NH và có quyền chấm dứt việc cung cấp Chương trình trả góp cho giao dịch bằng Thẻ tín dụng cho Chủ thẻ khi Chủ thẻ không còn đáp ứng các điều kiện của Chương trình.

### **2. Nội dung chương trình:**

- a) **Kỳ hạn trả góp:** Đối với mỗi giao dịch tham gia Chương trình, Chủ thẻ được lựa chọn đăng ký các kỳ hạn trả góp tương ứng từ 03 tháng đến 24 tháng hoặc thời hạn khác theo quy định của NH từng thời kỳ, với điều kiện thời hạn này không được vượt quá thời hạn còn lại của Hạn mức tín dụng Thẻ và số tiền gốc cần trả mỗi tháng đảm bảo ít nhất 250.000 VND/ tháng hoặc số tiền khác theo quy định của NH từng thời kỳ. Trong kỳ hạn trả góp, Chủ thẻ không được tất toán Thẻ trừ khi giao dịch trả góp được tất toán toàn bộ hoặc thuộc trường hợp theo quy định của pháp luật Chủ thẻ phải tất toán Thẻ hoặc được NH đồng ý tất toán Thẻ.

- b) **Lãi trả góp, số tiền trả góp hàng tháng, Phí trả nợ trước hạn khoản trả góp và các khoản phí khác:**

- Lãi suất trả góp: Theo quy định của NH từng thời kỳ.

Số tiền trả góp hàng tháng được xác định như sau: Số tiền trả góp hàng tháng = (Số tiền đăng ký trả góp + (Lãi suất trả góp x Kỳ hạn trả góp x Số tiền đăng ký trả góp))/ kỳ hạn trả góp.

- Phí trả nợ trước hạn khoản trả góp: Theo quy định của NH từng thời kỳ.

- Các khoản phí khác: Theo quy định của NH từng thời kỳ (nếu có).

Mức lãi suất trả góp, phí trả nợ trước hạn khoản trả góp và các khoản phí khác (nếu có) nêu trên có thể được điều chỉnh theo quy định của NH trong từng thời kỳ.

**c) Thanh toán khoản trả góp hàng tháng:**

- Thời điểm thanh toán: Số tiền trả góp hàng tháng được ghi nhận trên Sao kê cùng với các giao dịch chi tiêu thông thường trong Kỳ sao kê. Số tiền trả góp là một phần của Trị giá thanh toán tối thiểu mà Chủ thẻ phải thanh toán cho Kỳ sao kê đó. Thời điểm thanh toán khoản trả góp là thời điểm thanh toán Trị giá thanh toán tối thiểu theo quy định tại Sao kê thẻ tín dụng.

- Thứ tự thu nợ: Khi Chủ thẻ thanh toán Trị giá thanh toán tối thiểu, hệ thống của NH sẽ thu nợ theo thứ tự sau: khoản trả góp cho giao dịch rút tiền mặt, khoản trả góp cho giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ, khoản chi tiêu cho giao dịch rút tiền mặt, khoản chi tiêu cho giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ thông thường. Thứ tự này có thể được thay đổi theo quy định của NH từng thời kỳ.

- Trường hợp Chủ thẻ không thanh toán hết số tiền trả góp hàng tháng:

- Trường hợp Chủ thẻ không thanh toán, không thanh toán hết số tiền trả góp hàng tháng, phần phải trả/khoản phải trả còn lại của số tiền trả góp Kỳ sao kê đó sẽ bị chuyển quá hạn và phải chịu mức lãi, phí như sau:

- ✓ Lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trả góp trong hạn tại thời điểm chuyển quá hạn áp dụng đối với khoản nợ gốc trả góp quá hạn

- ✓ Phí chậm trả được tính theo công thức: Số tiền lãi trả góp chậm trả nhân (x) số ngày chậm trả lãi nhân (x) 150% lãi suất trả góp trong hạn tại thời điểm chuyển quá hạn chia (: ) 30.

- Số tiền nợ gốc, nợ lãi trả góp và các khoản lãi quá hạn, phí chậm trả sẽ được thể hiện trong các Kỳ sao kê tiếp theo cho đến khi được Chủ thẻ thanh toán hết.

- Số tiền trả góp các tháng tiếp theo vẫn tiếp tục thanh toán theo lịch trả góp đã đăng ký.

**d) Trường hợp Chủ thẻ tắt toán trước hạn khoản tiền trả góp:**

- Chủ thẻ chính Thẻ tín dụng liên hệ với chi nhánh của NH để tiến hành tắt toán khoản trả góp đồng thời cung cấp các thông tin xác minh Chủ thẻ và thông tin liên quan đến giao dịch trả góp cần tắt toán, các thông tin khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ.

- Chủ thẻ có thể trả nợ trước hạn toàn bộ các phần còn lại của khoản trả góp nhưng không được trả nợ trước hạn một phần. Trường hợp này, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ còn lại của khoản trả góp, các khoản lãi (nếu có) và phí trả nợ trước hạn của khoản trả góp.

- Sau khi chủ thẻ tắt toán giao dịch trả góp thành công tại NH, tùy theo quyết định của NH, NH có thể gửi tin nhắn qua điện thoại cho Chủ thẻ xác nhận Chủ thẻ đã tắt toán thành công và một email trong đó nêu rõ thông tin của Chương trình trả góp.

**e) Chấm dứt áp dụng Chương trình**

- NH có quyền hủy bỏ hoặc chấm dứt việc cung cấp Chương trình bằng việc thông báo đến Chủ thẻ và yêu cầu Chủ thẻ thanh toán ngay toàn bộ số dư còn lại của Khoản trả góp khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ thanh toán khoản trả góp hoặc vi phạm nghĩa vụ theo Hợp Đồng.

- Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện như quy định tại Điểm a) Khoản 1 Điều này.

- Thẻ tín dụng của Chủ thẻ bị đóng, khóa, tạm khóa, hủy hiệu lực,..... hoặc trong các trường hợp khác nếu NH thấy cần thiết.
- Khi chấm dứt việc cung cấp Chương trình cho Chủ thẻ, toàn bộ số dư còn lại của Khoản trả góp (bao gồm lãi phát sinh và phí (nếu có) của các kỳ còn lại) sẽ ngay lập tức trở thành số tiền đến hạn thanh toán và sẽ được ghi nợ tự động vào tài khoản Thẻ tín dụng của Chủ thẻ. Việc thanh toán khoản nợ Thẻ tín dụng này được thực hiện theo quy định của NH. Tùy từng trường hợp, Chủ thẻ có thể phải thanh toán các khoản phí, chi phí liên quan tới việc chấm dứt Chương trình theo quyết định của NH.

### 3. Phương thức đăng ký Chương trình trả góp:

- a) Chủ thẻ có thể đăng ký trả góp cho các giao dịch được thực hiện thành công bằng Thẻ chính và/hoặc Thẻ phụ Thẻ tín dụng thông qua phương thức gọi điện thoại lên Tổng đài dịch vụ Khách hàng 24/7 của NH bằng chính số điện thoại đã đăng ký tại NH hoặc phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. Trường hợp đăng ký qua Tổng đài dịch vụ Khách hàng 24/7 của NH, sau khi Chủ thẻ đăng ký thành công qua tổng đài dịch vụ khách hàng 24/7 của VPBank, NH sẽ gửi cho Chủ thẻ một SMS xác nhận Chủ thẻ đã đăng ký thành công và/hoặc một email trong đó nêu rõ điều khoản điều kiện của Chương trình.
- b) Sau khi Chủ thẻ đã đáp ứng các điều kiện tham gia Chương trình và được NH đồng ý, Chủ thẻ có trách nhiệm tuân thủ tất cả các điều kiện, điều khoản của Chương trình theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và các quy định khác có liên quan của NH.
- c) Trường hợp Chủ thẻ thực hiện giao dịch và đăng ký trả góp tại (các) Đơn vị chấp nhận thẻ là đối tác Chương trình trả góp của NH, nếu đối tác có yêu cầu, Chủ thẻ thực hiện thêm thủ tục đăng ký tham gia trả góp tại điểm mua sắm hoặc website mua sắm online của đối tác theo quy định của đối tác.
- d) Một số quy định riêng áp dụng đối với trường hợp Chủ thẻ đăng ký trả góp cho giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ tín dụng bằng phương thức gọi điện thoại lên Tổng đài dịch vụ Khách hàng 24/7 của NH:
  - Trường hợp cuộc gọi của Chủ thẻ đăng ký giao dịch trả góp được thực hiện trước 17h của ngày làm việc (từ thứ 2 đến thứ 6) và trước 12h trưa ngày thứ 7, Tổng đài dịch vụ Khách hàng 24/7 sẽ xác nhận các thông tin giao dịch với Chủ thẻ, bao gồm phí và lãi suất phát sinh đối với việc đăng ký giao dịch trả góp. Giao dịch trả góp sẽ được phê duyệt đăng ký trong cùng ngày.
  - Với trường hợp cuộc gọi của Chủ thẻ đăng ký giao dịch trả góp được thực hiện ngoài giờ làm việc (sau 17h ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 và sau 12h trưa ngày thứ 7, hoặc vào ngày chủ nhật, ngày lễ theo quy định của NH), Tổng đài dịch vụ Khách hàng 24/7 của NH sẽ xác nhận yêu cầu, giao dịch trả góp được phê duyệt đăng ký vào ngày làm việc liền kề tiếp theo.

### 4. Các quy định khác của Chương trình

- a) NH được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra trong thời gian diễn ra Chương trình làm cho các giao dịch của Chủ thẻ bị sai lệch mà từ đó việc đăng ký trả góp của Chủ thẻ không được thực hiện.
- b) Khi có sự thay đổi liên quan đến Chương trình, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo phương thức quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.
- c) Tùy theo quyết định của NH, NH có quyền từ chối đề nghị tham gia Chương trình của Chủ thẻ.

### **Điều 17. Điều khoản điều kiện của Chương trình quản lý Hạn mức tín dụng thẻ dành cho Chủ thẻ chính thẻ tín dụng VPBank khi tham gia (các) Chương trình trợ giá của Đối tác**

1. **Quản lý hạn mức tín dụng thẻ:** Là việc NH thực hiện tạm khóa một phần hoặc toàn bộ hạn mức tín dụng thẻ của Chủ thẻ trong một thời gian nhất định theo yêu cầu của Chủ thẻ khi Khách Chủ thẻ tham gia (các) Chương trình trợ giá của Đối tác. Đối tác của Chương trình này được xác định là (các) Công ty viễn thông, tổ chức, đối tác khác có ký Hợp đồng hợp tác với NH để thực hiện Chương trình trợ giá tới Chủ thẻ.
  2. **Chương trình trợ giá:** Là Chương trình bán hàng hoặc Chương trình bất kỳ do Đối tác cung cấp cho khách hàng của mình, khi khách hàng mua thiết bị, hàng hóa, sử dụng dịch vụ kèm theo cam kết sử dụng gói cước, cam kết khác tại Đối tác khách hàng sẽ được hưởng các ưu đãi nhất định từ Đối tác so với khách hàng thông thường. Để đảm bảo thực hiện đúng cam kết của khách hàng, khách hàng có trách nhiệm đề nghị NH quản lý (tạm khóa) một phần hoặc toàn bộ Hạn mức tín dụng Thẻ của khách hàng tại NH tương ứng với số tiền khách hàng có nghĩa vụ phải thanh toán cho Đối tác trong trường hợp vi phạm cam kết với Đối tác. Trên cơ sở đề nghị của khách hàng, NH sẽ thực hiện quản lý Hạn mức tín dụng thẻ theo yêu cầu từ khách hàng.
  3. **Điều kiện đăng ký tham gia Chương trình:** Chủ thẻ tham gia Chương trình này phải đáp ứng các điều kiện theo quy định của NH từng thời kỳ.
  4. **Thời gian quản lý Hạn mức tín dụng Thẻ, Hạn mức tín dụng Thẻ được quản lý:** Theo quy định của NH tại thời điểm Chủ thẻ đăng ký Chương trình.
  5. **Khi tham gia Chương trình, Chủ thẻ đồng ý cho NH xử lý Hạn mức tín dụng thẻ được quản lý như sau:**
    - a) NH sẽ thực hiện chuyển số tiền tối đa tương ứng với Hạn mức tín dụng thẻ được quản lý cho Đối tác nếu trong Thời gian quản lý Hạn mức tín dụng thẻ, NH nhận được thông báo bằng văn bản của Đối tác về việc yêu cầu NH chuyển tiền cho Đối tác để thực hiện nghĩa vụ của Chủ thẻ do Chủ thẻ vi phạm cam kết sử dụng gói cước, cam kết khác của Chương trình trợ giá. Trường hợp này, NH sẽ tự động ghi nợ Tài khoản Thẻ của Chủ thẻ số tiền đã chuyển cho Đối tác. Khoản tiền ghi nợ Tài khoản Thẻ của Chủ thẻ được tính vào Hạn mức tín dụng thẻ, được lên Sao kê và được tính lãi, phí,... như các khoản thanh toán, chi tiêu từ Hạn mức tín dụng thẻ của Chủ thẻ kể từ thời điểm ghi nợ. NH không cần thông báo cho Chủ thẻ trước khi thực hiện việc chuyển tiền và được chủ động thực hiện chuyển tiền cho Đối tác theo thông báo của Đối tác
    - b) NH sẽ thực hiện chấm dứt việc quản lý Hạn mức tín dụng thẻ trong các trường hợp sau:
      - Trong thời gian quản lý Hạn mức tín dụng thẻ, NH nhận được thông báo bằng văn bản của Đối tác về việc đồng ý chấm dứt tạm khóa Hạn mức tín dụng thẻ cho Chủ thẻ.
      - Hết thời gian quản lý Hạn mức tín dụng thẻ và NH không nhận được thông báo bằng văn bản của Đối tác về việc yêu cầu NH chuyển tiền cho Đối tác để thực hiện nghĩa vụ của Chủ thẻ do Chủ thẻ vi phạm cam kết của Chương trình trợ giá.
- Trong các trường hợp nêu trên, Hạn mức tín dụng thẻ được quản lý sẽ được NH chấm dứt tạm khóa và Chủ thẻ có thể sử dụng được Hạn mức tín dụng này ngay sau khi NH chấm dứt tạm khóa.
6. **Phương thức đăng ký sử dụng Chương trình:** Chủ thẻ có thể đăng ký tham gia Chương trình qua Tổng đài dịch vụ Khách hàng 24/7 của VPBank bằng chính số điện thoại Chủ thẻ đã đăng ký với VPBank hoặc bất kỳ phương thức nào khác do NH triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ đồng ý rằng, sau khi NH thực hiện xác minh chủ thẻ, các thông tin liên quan theo quy định của NH, Chủ thẻ đồng ý chịu ràng buộc và tuân thủ tất cả các điều kiện của Chương trình theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này và các quy định khác có liên quan của NH.
  7. **Phí dịch vụ:** Theo quy định của NH từng thời kỳ.

8. Tùy từng Đối tác mà NH hợp tác triển khai, điều kiện, điều khoản của Chương trình tại Điều kiện giao dịch này có thể được thay đổi và ghi nhận cụ thể tại Điều khoản và Điều kiện về Chương trình áp dụng riêng cho Chủ thẻ của từng Đối tác.

### **Điều 18. Điều khoản điều kiện của Chương trình rút tiền qua Thẻ tín dụng VPBank khi thực hiện rút tiền qua kênh tổng đài 24/7 của VPBank**

1. Điều kiện tham gia Chương trình: Chủ thẻ tham gia Chương trình này phải đáp ứng các điều kiện theo quy định của NH từng thời kỳ.
2. Phương thức tham gia Chương trình
  - a) Khi có nhu cầu, Chủ thẻ gọi đến Tổng đài 24/7 của NH để đề nghị rút tiền bằng chính số điện thoại đã đăng ký với NH hoặc bất kỳ phương thức nào khác do NH triển khai từng thời kỳ, đồng thời cung cấp các thông tin xác minh Chủ thẻ và thông tin liên quan đến giao dịch rút tiền theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
  - b) Thủ tục, cách thức thực hiện theo quy định của NH tại thời điểm Chủ thẻ tham gia Chương trình.

### **Điều 19. Điều khoản và điều kiện dành cho KH theo FATCA**

1. VPBank không đưa ra bất cứ lời khuyên nào về thuế cho Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ báo cáo thuế và các nghĩa vụ khác liên quan đến tài khoản của mình trên toàn thế giới.
2. Khách hàng hiểu rằng, một tuyên bố sai hoặc che giấu về tình trạng thuế của cá nhân Hoa Kỳ có thể dẫn đến các chế tài/hình phạt theo pháp luật thuế của Hoa Kỳ, bao gồm cả FATCA.
3. Khách hàng đồng ý rằng VPBank có thể thu thập, lưu trữ, sử dụng, xử lý, tiết lộ và báo cáo cho bất kỳ cơ quan thuế hoặc cơ quan nào khác có thẩm quyền các Thông tin thuế, thông tin tài chính hoặc thông tin khác mà VPBank nắm giữ hoặc do Khách hàng cung cấp cho VPBank theo quy định liên quan đến tuân thủ FATCA và quy định Pháp luật có liên quan.
4. Nếu Khách hàng không cung cấp/không cung cấp đúng thời hạn cho VPBank bất kỳ Thông tin nào được nêu trong các mẫu biểu liên quan đến FATCA mà VPBank sử dụng, các Yêu cầu hoặc không thực hiện các nội dung khác (nếu có) theo Yêu cầu của VPBank trong từng thời kỳ, Khách hàng đồng ý rằng: VPBank có quyền báo cáo các thông tin có liên quan cho cơ quan thuế theo quy định liên quan đến tuân thủ FATCA và/hoặc tiến hành các biện pháp sau mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào với Khách hàng:
  - a) Từ chối mở tài khoản, cung cấp dịch vụ cho Khách hàng;
  - b) Trên cơ sở thông báo cho Khách hàng bằng văn bản, trừ hoặc khấu trừ thuế hoặc bất kỳ khoản tiền nào khác được tiếp nhận hoặc chi trả bởi VPBank theo quy định liên quan đến tuân thủ FATCA và quy định của pháp luật có liên quan;
  - c) Đóng tài khoản của Khách hàng, đình chỉ hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Khách hàng hoặc chấm dứt mối quan hệ của VPBank với Khách hàng.

### **Điều 20. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung**

1. NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch vụ cũng như các sản phẩm, dịch vụ của NH, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch vụ này bằng một, một số trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ với số lượng và thời gian không hạn chế, bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, niêm yết tại địa điểm kinh doanh hoặc thông báo trên website chính thức của NH (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) và các phương thức khác theo quy định của pháp luật.



2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký trong Giấy Đề nghị của KH. KH được coi là đã nhận được thông báo của NH khi NH đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của KH hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của NH. Khi gửi thông báo cho Chủ thẻ hoặc đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của NH, NH không có nghĩa vụ phải xác minh việc Chủ thẻ đã nhận được các thông báo được NH gửi cho Chủ thẻ. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản; nếu không thông báo thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
3. Trường hợp KH có nhu cầu nhận Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, KH đến bất kỳ Chi nhánh nào của VPBank để được cung cấp.
4. Mọi thông báo, yêu cầu của KH phải được gửi tới NH theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác do VPBank thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của NH. Tùy từng giao dịch mà KH yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của KH qua các phương thức trên, NH có thể yêu cầu KH hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

### **Điều 21. Luật điều chỉnh**

1. Điều kiện giao dịch chung này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều kiện giao dịch chung này 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 Điều kiện giao dịch chung này.
3. Những nội dung nào chưa được quy định trong Điều kiện giao dịch chung này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, dịch vụ của NH và các quy định của pháp luật có liên quan.
4. 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 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 KH thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho NH bằng văn bản, thì được hiểu là KH cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và NH có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung.

### **Điều 22. Ngôn ngữ**

Điều kiện giao dịch chung này được lập bằng Tiếng Việt.

### **Điều 23. Hiệu lực**

1. Các điều khoản và điều kiện của Điều kiện giao dịch chung này có hiệu lực và được áp dụng với KH kể từ ngày Giấy Đề nghị của KH được NH chấp thuận cho đến khi NH và KH đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Giấy Đề nghị, Điều kiện giao dịch chung này và các văn bản, quy định có liên quan của pháp luật.

2. KH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ trong Bản Điều kiện giao dịch chung này, các quy định khác của NH liên quan đến Dịch vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.

**NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG  
TỔNG GIÁM ĐỐC**

**NGUYỄN ĐỨC VINH**