

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ KHÔNG CÓ TÀI SẢN BẢO ĐẢM ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP VI MÔ

(Ban hành kèm theo Quyết định số QĐ 414/2017/QĐ-TGD có hiệu lực ngày 05/06/2017 của Tổng Giám đốc VPBank)

Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng doanh nghiệp được phê duyệt phát hành thẻ tín dụng không có tài sản bảo đảm tại VPBank và đã ký vào 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 doanh nghiệp vi mô) có dẫn chiếu đến việc chấp thuận áp dụng Điều kiện giao dịch chung này (“**Giấy Đề Nghị**”).

Bằng việc Đại diện có thẩm quyền của Khách hàng ký, đóng dấu vào Phần A - Giấy đề nghị phát hành Thẻ tín dụng quốc tế không có tài sản bảo đảm của Giấy Đề Nghị và Đại Diện VPBank ký, đóng dấu vào Phần B - Phần Dành cho Ngân hàng của Giấy Đề Nghị, Khách hàng và VPBank chấp nhận chịu ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện dưới đây:

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Thỏa thuận này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Điều Kiện Giao Dịch Chung:** Là Bản điều kiện giao dịch chung về phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế không có tài sản bảo đảm dành cho khách hàng doanh nghiệp này.
- Đề Nghị Của Khách Hàng:** Là Phần A - Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế không có tài sản bảo đảm của Giấy Đề Nghị mà Khách hàng đã ký với VPBank có dẫn chiếu đến việc đồng ý tuân thủ theo Điều Kiện Giao Dịch Chung.
- Chấp Thuận Của VPBank:** Là Phần B – Phần dành cho Ngân hàng của Giấy Đề Nghị.
- Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng/ Hợp Đồng:** Được hiểu bao gồm Đề Nghị Của Khách Hàng, Chấp Thuận Của VPBank và Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- Thẻ tín dụng quốc tế/Thẻ tín dụng/Thẻ:** Là Thẻ tín dụng do Ngân hàng 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 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.
- Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu:** Là Thẻ tín dụng quốc tế đồng thời có thương hiệu của Ngân hàng và thương hiệu của Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành Thẻ. 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 Ngân hàng về phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu.
- Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ:** Là (các) tổ chức hợp tác với Ngân hàng để phát hành Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu cho Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
- Chủ thẻ chính:** Là Khách hàng có các thông tin nêu tại Mục 1 Đề Nghị Của Khách Hàng. 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 Người sử dụng thẻ chính và các Chủ thẻ phụ.
- Người sử dụng Thẻ chính:** Là cán bộ, nhân viên của Khách hàng được Khách hàng ủy quyền sử dụng Thẻ chính. Thông tin chi tiết về Người sử dụng Thẻ chính được ghi nhận tại nêu tại Mục 7 Đề Nghị Của Khách Hàng.

10. **Chủ thẻ phụ:** Là cán bộ, nhân viên của Khách hàng 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 nêu tại Mục 8 Đề Nghị Của Khách Hàng và/hoặc Giấy đề nghị phát hành thẻ phụ.
11. **Chủ thẻ:** Bao gồm Chủ thẻ chính, Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
12. **VPBank/Ngân hàng:** Có thông tin như nêu tại Chấp Thuận Của VPBank.
13. **Hạn mức tín dụng Thẻ:** Là dư nợ tối đa được duy trì trong thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ như quy định tại Khoản 1 Điều 3 dưới đây.
14. **Thời hạn sử dụng Thẻ:** Là khoảng thời gian mà Thẻ có thể được sử dụng theo quy định của Ngân hàng.
15. **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 Ngân hàng tại từng thời điểm.
16. **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 Ngân hàng tại từng thời điểm.
17. **Hạn mức sử dụng từng Thẻ:** Là mức dư nợ vay tối đa của từng Thẻ mà Khách hàng cho phép Người sử dụng Thẻ chính/các Chủ thẻ phụ sử dụng theo thỏa thuận giữa Khách hàng với Ngân hàng.
18. **Hạn mức giao dịch thẻ:** Bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt, và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ tín dụng do Ngân hàng quy định từng thời kỳ.
19. **Sao kê:** Là bảng kê chi tiết các giao dịch liên quan đến thẻ tín dụng phát sinh trong kỳ sao kê do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng. Sao kê được gửi cho Chủ thẻ chính định kỳ sau ngày sao kê để làm căn cứ trả nợ.
20. **Ngày sao kê:** Là ngày Ngân hàng lập Sao kê giao dịch thẻ của Khách hàng trong tháng phát sinh giao dịch.
21. **Kỳ sao kê:** Là khoảng thời gian giữa hai Ngày sao kê liên tiếp.
22. **Ngày đến hạn thanh toán:** Là ngày cuối cùng của kỳ thanh toán, Khách hàng phải thanh toán cho 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 Ngân hàng thì Ngày đến hạn thanh toán được xác định là ngày làm việc liền kề tiếp theo.
23. **Trị giá thanh toán tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu mà Khách hàng phải thanh toán cho VPBank sau mỗi kỳ sao kê để không bị chịu các khoản lãi quá hạn và phí do chậm thanh toán. Trị giá thanh toán tối thiểu được tính bằng X% số dư nợ cuối kỳ sao kê cộng (+) trị giá thanh toán tối thiểu các kỳ trước chưa trả và các khoản lãi, phí (nếu có) và tối đa không quá 100% tổng dư nợ của Thẻ. Tỷ lệ thanh toán tối thiểu X% số dư nợ cuối kỳ để xác định Trị giá thanh toán tối thiểu nói trên sẽ được Bên Ngân hàng thông báo và được Khách hàng xác nhận chấp thuận tại Giấy Đề Nghị. Tỷ lệ thanh toán tối thiểu X% này có thể được thay đổi theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
24. **VND:** Là đồng tiền hợp pháp của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
25. **Tổ chức thẻ quốc tế/TCTQT:** Là Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard.

26. **ĐVCNT:** Là tổ chức/cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán.
27. **Ngày làm việc:** Có nghĩa là bất kỳ ngày nào, trừ ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày nghỉ lễ theo quy định của Ngân hàng.

Điều 2. Chấp thuận Cấp Hạn Mức Tín Dụng Qua Thẻ

1. Khách hàng đồng ý rằng, các thông tin liên quan tới việc cấp tín dụng thông qua việc phát hành Thẻ của Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn về hạn mức tín dụng thẻ, thời hạn hạn mức tín dụng thẻ, số thẻ phụ, hạn mức sử dụng của từng thẻ phụ và các nội dung khác liên quan đến thẻ tín dụng do Khách hàng đề xuất tại Đề Nghị Của Khách Hàng có thể được thay đổi theo quyết định của VPBank sau khi Khách hàng ký Giấy Đề Nghị. Hạn mức tín dụng thẻ, thời hạn hạn mức tín dụng thẻ, số thẻ phụ, hạn mức sử dụng của từng thẻ phụ và các nội dung khác liên quan đến Thẻ tín dụng sẽ được quyết định sau khi VPBank tiến hành thẩm định, phê duyệt theo đúng quy định của VPBank và được ghi nhận cụ thể trong Chấp Thuận Của VPBank. Trường hợp có bất kỳ nội dung nào trong Chấp Thuận Của VPBank khác với nội dung liên quan đến Thẻ tín dụng do Khách hàng đề xuất trong Đề Nghị Của Khách Hàng, thì nội dung trong Chấp Thuận Của VPBank sẽ có giá trị áp dụng và được coi là thỏa thuận chính thức giữa VPBank và Khách hàng.
2. Chấp Thuận Của VPBank quy định tại Khoản 1 Điều này là một phần không tách rời của Giấy Đề Nghị. VPBank sẽ gửi 01 bộ Giấy Đề Nghị đã có Chấp Thuận Của VPBank tới địa chỉ của Khách hàng nêu tại Đề Nghị Của Khách Hàng thông qua phương thức chuyển phát nhanh hoặc bằng phương thức khác mà VPBank cho là hợp lý. Việc Khách hàng không nhận được các hồ sơ này vì bất cứ lý do gì không làm ảnh hưởng tới giá trị áp dụng của Hợp Đồng. Khách hàng tại đây cam kết chấp nhận tất cả các nội dung trong Chấp Thuận Của VPBank và thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của Hợp Đồng.

Điều 3. Hạn mức tín dụng Thẻ, Mục đích sử dụng vốn thông qua việc phát hành 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 Ngân hàng 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 VPBank cấp cho Khách hàng.
- c) Hạn mức sử dụng của từng Chủ thẻ phụ được ghi nhận cụ thể tại Đề Nghị Của Khách Hàng đã được VPBank chấp thuận tại Mục II – Phần B – Phần Dành Cho Ngân Hàng của Giấy Đề Nghị. Người sử dụng 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 Hạn mức tín dụng Thẻ được cấp.
- b) Tái cấp Hạn mức tín dụng Thẻ:
 - Tối thiểu trong vòng 30 ngày kể từ ngày hết 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 Ngân hàng. 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 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 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 Ngân hàng theo quy định của Ngân hàng để Ngân hàng xem xét thay đổi Hạn mức tín dụng Thẻ cho Khách hàng. Ngân hàng có toàn quyền xem xét, quyết định mức tăng/giảm Hạn mức tín dụng Thẻ cho Khách hàng theo quy định của 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.
 - 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 4. Lãi suất và các loại phí, chi phí khác

1. Quy định về lãi suất:

Lãi suất thẻ tín dụng trong hạn, phương thức tính lãi, thời điểm tính lãi, lãi suất quá hạn, phí chậm trả: Được quy định chi tiết tại phần Chấp Thuận Của VPBank.

2. Các loại phí, mức phí sử dụng 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 Ngân hàng quy định từng thời kỳ.
 - b) Thời điểm thu phí thường niên: Theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
 - c) Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ của Ngân hàng có sự thay đổi, Ngân hàng sẽ thông báo đến Khách hàng theo một trong các phương thức quy định tại Điều 18 dưới đây. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Khách hàng sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày Ngân hàng thông báo và Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho Ngân hàng.
 - d) Tùy thuộc vào chính sách của Ngân hàng 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, Ngân hàng 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 cho Ngân hàng.
 - 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.
3. 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 5. Biện pháp Bảo đảm

- 1. Để bảo đảm cho việc thực hiện các nghĩa vụ của Khách hàng theo Hợp Đồng, các bên thống nhất áp dụng biện pháp bảo đảm là bảo lãnh của các thành viên góp vốn chính.

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 Ngân hàng là có ảnh hưởng hoặc có khả năng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Khách hàng, thì trong thời hạn theo yêu cầu của Ngân hàng, Khách hàng phải đưa tài sản thuộc sở hữu của mình hoặc của Bên thứ ba vào cầm cố, thế chấp hoặc ký quỹ cho Ngân hàng. Tài sản đưa vào cầm cố, thế chấp, ký quỹ phải có giá trị (theo định giá của Ngân hàng) 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 Ngân hàng theo Hợp Đồng và phải được Ngân hàng chấp thuận. Khách hàng 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 ...) theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân hàng. 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 do Ngân hàng yêu cầu, thì Ngân hàng có quyền tạm ngừng/chấm dứt sử dụng thẻ của Khách hàng theo đúng quy định tại Điều 11 dưới đây.
3. Không phụ thuộc vào quy định tại Điều này, trường hợp Khách hàng có bất kỳ tài sản bảo đảm nào tại Ngân hàng, Ngân hàng được quyền chỉ giải tỏa tài sản bảo đảm này cho Khách hàng khi Khách hàng đã hoàn tất mọi nghĩa vụ với Ngân hàng, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán nợ theo Hợp Đồng.

Điều 6. Sao kê và thanh toán

1. Hàng tháng, Ngân hàng sẽ gửi Sao kê cho Khách hàng qua hình thức thư điện tử (email) và/hoặc Khách hàng thực hiện truy vấn sao kê thẻ tín dụng qua kênh ngân hàng điện tử (i2b) do Ngân hàng cung cấp. Sao kê ghi nhận đầy đủ, chi tiết các khoản dư nợ đầu kỳ, nợ phát sinh trong kỳ, các khoản đã hoàn trả của Khách hàng cùng lãi và phí phát sinh... đã được chuyển đổi trị giá sang VND (theo tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế quy định hoặc theo tỷ giá quy đổi của Ngân hàng tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Ngân hàng). Trong trường hợp này, Ngân hàng sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ (được quy định bởi TCTQT) và chi phí chênh lệch tỷ giá trên các giao dịch ngoại tệ.
2. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho Ngân hàng toàn bộ các khoản nợ (gốc, lãi), phí và phạt phát sinh thể hiện trên Sao kê theo quy định. 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 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, đồng thời thông báo cho Ngân hàng để kiểm tra lại nguyên nhân.
4. Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản các thắc mắc của mình liên quan đến các giao dịch Thẻ trong vòng 07 ngày kể từ Ngày sao kê. Sau thời hạn này, nếu Ngân hàng không nhận được các khiếu nại thì coi như Khách hàng đồng ý với tất cả các giao dịch, lãi và phí, phạt... phát sinh thể hiện trên Sao kê.
5. Trong thời hạn 15 ngày kể từ Ngày sao kê, Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán cho Ngân hàng mức tối thiểu bằng Trị giá thanh toán tối thiểu do Ngân hàng quy định. Thời hạn này có thể thay đổi theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
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 trụ sở Ngân hàng; (ii) Đề nghị Ngân hàng tự động trích nợ tài khoản thanh toán; (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 Ngân hàng thu nợ sẽ được 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, phí chậm trả, phí rút tiền mặt, các khoản phí khác, giá trị các giao dịch rút tiền mặt, tiền thanh toán các giao dịch hàng hóa, dịch vụ và theo thứ tự ngày các giao dịch này được cập nhật vào hệ thống của Ngân hàng. Thứ tự này có thể thay đổi theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng, Chủ thẻ

- a) Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ của Khách hàng được sử dụng Thẻ để thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc rút tiền mặt tại các ATM/điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong phạm vi Hạn mức tín dụng Thẻ quy định tại Hợp Đồng.
- b) Chủ thẻ sử dụng thẻ phù hợp với các hạn mức giao dịch thẻ/sử dụng thẻ do Ngân hàng quy định.
- c) Được tham gia và hưởng các chương trình ưu đãi dành cho chủ thẻ của Ngân hàng và/hoặc các đối tác của Ngân hàng theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- d) Đề nghị Ngân hàng phát hành lại Thẻ, tạm ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ; yêu cầu cấp lại PIN, thay đổi Hạn mức giao dịch tháng theo quy định của Hợp Đồng và quy định của Ngân hàng.
- e) Yêu cầu tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ theo quy định của Hợp Đồng và các quy định của pháp luật.
- f) Yêu cầu Ngân hàng tự động ghi nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng theo đăng ký của Khách hàng để thanh toán số dư nợ Sao kê.
- g) Hàng tháng, Khách hàng có quyền nhận Sao kê của Ngân hàng.
- h) Được Ngân hàng cung cấp thông tin về lịch sử giao dịch thẻ và số dư tài khoản, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của Ngân hàng.
- i) Yêu cầu Ngân hàng khóa/mở khóa/tạm khóa sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Hợp Đồng và quy định của Ngân hàng.
- j) Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng/Chủ thẻ

- a) Khách hàng/Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
- b) Sử dụng hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo đúng quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

- c) Khách hàng có nghĩa vụ chấp thuận và sử dụng Thẻ trong Hạn mức tín dụng Thẻ và Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ được Ngân hàng cấp theo Hợp Đồng trừ trường hợp Ngân hàng đồng ý cho Khách hàng sử dụng vượt quá Hạn mức tín dụng Thẻ. Trong trường hợp Ngân hàng đồng ý cho Chủ thẻ sử dụng vượt quá hạn mức hoặc trường hợp 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 Ngân hàng khi sử dụng Thẻ quá hạn mức được cấp.
- d) Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho Ngân hàng số dư nợ sao kê theo Sao kê Ngân hàng lập và gửi cho Khách hàng theo quy định tại Điều 6 nêu trên và thanh toán các khoản phạt, phí liên quan liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân hàng.
- e) Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá Hạn mức tín dụng Thẻ, giao dịch ghi Có nhầm vào Tài khoản của Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng tự động ghi Nợ Tài khoản thanh toán của Khách hàng các khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Khách hàng.
- f) 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;
- g) Khách hàng cam kết sử dụng vốn đúng mục đích và thực hiện 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 Ngân hàng tại từng thời điểm;
- h) Khách hàng 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 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 Ngân hàng;
 - 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 Ngân hàng chấp nhận;
 - Các hồ sơ, thông tin Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng/Chủ thẻ là không chính xác, không trung thực.

Trong các trường hợp nêu trên, Khách hàng cam kết sẽ bồi thường cho 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 Ngân hàng đã thanh toán và Ngân hàng không cần cung cấp bất kỳ chứng từ chứng minh thiệt hại nào.

- i) Khách hàng có nghĩa vụ thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với 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.

- j) Khách hàng đồng ý nhận Thẻ qua đường bưu điện. Theo đó, Ngân hàng sẽ gửi Thẻ và PIN bằng chuyên phát nhanh cho người nhận theo thông tin và địa chỉ được Khách hàng chỉ định trong Giấy Đề Nghị. Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng Ngân hàng được coi là hoàn thành việc giao nhận Thẻ và PIN khi Thẻ và PIN đã được giao tới người nhận, địa chỉ đã đăng ký với Ngân hàng. Khách hàng có trách nhiệm chịu mọi rủi ro, chi phí phát sinh do việc gửi Thẻ, PIN qua đường bưu điện; 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 Ngân hàng trong các trường hợp nêu trên.
- k) Người sử dụng 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, Người sử dụng 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.
- l) Khách hàng 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).
- m) Chủ thẻ 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.
- n) Khách hàng 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) nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã được sử dụng để thực hiện giao dịch phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng thẻ tại Điều 9 dưới đây.
- o) Chủ thẻ không được phép sử dụng Thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với Ngân hàng 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.
- p) Khách hàng/Chủ thẻ chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến Giao dịch thẻ.
- q) Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và Chủ thẻ phải trả lại cho Ngân hàng Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- r) Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Ngân hàng các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ.
- s) 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 Ngân hàng (Trụ sở Ngân hàng được hiểu là Hội sở chính, các Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng).
- t) Trường hợp Thẻ được 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 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 Ngân hàng, Ngân hàng được quyền áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý theo thỏa thuận tại Hợp Đồng.
- u) Chủ thẻ có các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp Đồng, văn bản thỏa thuận khác ký giữa Khách hàng và Ngân hàng, các quy định của Ngân hàng, các tổ chức/hiệp hội Thẻ/TCTQT và các quy định của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.

3. Cam kết và bảo đảm của Khách hàng

Khách hàng cam kết và bảo đảm như sau:

- a) Đại diện của Khách hàng ký kết Giấy Đề Nghị, Giấy đề nghị phát hành thẻ phụ và các văn bản liên quan là người đại diện hợp pháp và có đủ thẩm quyền ký theo quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật.
- b) Các giao dịch theo Hợp Đồng và các văn bản có liên quan được ký với Ngân hàng đã được phê duyệt đầy đủ, hợp lệ bởi cấp có thẩm quyền theo quy định nội bộ của Khách hàng (nếu có) và quy định của pháp luật.
- c) 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 Ngân hàng đối với Khách hàng là có giá trị ràng buộc nghĩa vụ của Khách hàng đối với Ngân hàng, trừ trường hợp có sự sai sót rõ trong tính toán số học.
- d) Khi có sự kiện gây ảnh hưởng bất lợi đến việc duy trì khoản cấp tín dụng của Khách hàng theo xác định của Ngân hàng, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng và 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 thanh toán chi phí gia tăng bổ sung. Việc áp dụng các biện pháp này sẽ do 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.
- e) Những thông tin đăng ký tại Giấy Đề Nghị là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin đã cung cấp cho Ngân hàng.
- f) Tất cả các tài liệu, hồ sơ mà Khách hàng cung cấp cho 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.
- g) Đồng ý để VPBank xác thực thông tin do Khách hàng cung cấp từ bất kỳ nguồn thông tin nào mà VPBank có được.

Điều 8. 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 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 Ngân hàng không gửi hoặc đã gửi nhưng Chủ thẻ 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 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 Ngân hàng hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; các trường hợp khác do lỗi của Chủ thẻ gây ra.
- b) 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 Ngân hàng hoặc bất kỳ Đơn vị chấp nhận Thẻ nào.
- c) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. 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.
- d) Yêu cầu Khách hàng 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.

- e) 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 thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán theo Hợp đồng.
- f) Trường hợp Khách hàng không thanh toán đúng hạn cho Ngân hàng theo quy định, Ngân hàng được quyền thu nợ từ tài sản bảo đảm hay bất cứ tài sản nào khác của Khách hàng mà không cần có chữ ký hoặc dấu xác nhận của Khách hàng. Nếu Ngân hàng thu nợ từ tài khoản tiền gửi của Khách hàng mở tại Ngân hàng để thanh toán các khoản nợ phát sinh thì tài khoản đó sẽ được áp dụng mức lãi suất theo quy định của Ngân hàng. Trong trường hợp đó, Ngân hàng được miễn trách về việc thay đổi kỳ hạn tiền gửi của Khách hàng. Trong trường hợp tài khoản tiền gửi bằng ngoại tệ, Ngân hàng sẽ thực hiện việc chuyển đổi tỷ giá do Ngân hàng công bố tại thời điểm chuyển đổi.
- g) Ngân hàng có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Chủ thẻ/Khách hàng từ bất cứ đơn vị nào mà 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 Ngân hàng hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác).
- h) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ/Khách hàng, tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật.
- i) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc huỷ hoặc thu giữ lại Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.
- j) Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ không được Ngân hàng thanh toán/các tổ chức thẻ trong nước/quốc tế giải quyết theo quy định của các tổ chức này.
- k) Được chủ động tạm khóa, trích bất kỳ tài khoản của Khách hàng (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản khác) tại Ngân hàng trong các trường hợp sau: (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 tại Ngân hàng và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng.
- l) Thông báo về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của Ngân hàng và cảnh báo các rủi ro khi thực hiện giao dịch Thẻ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Thẻ tới Chủ thẻ theo các cách thức mà Ngân hàng cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email...)
- m) 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.
- n) Ngân hàng được sử dụng các thông tin về Khách hàng/Chủ thẻ và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của Khách hàng/Chủ thẻ bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Khách hàng và Ngân hàng 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 Ngân hàng để phát triển sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.

o) Ngân hàng có các quyền khác theo Hợp Đồng và theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

a) Tôn trọng các quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Hợp Đồng.

b) Tuân thủ các quy định của pháp luật, của TCTQT về phát hành và thanh toán Thẻ.

c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ trừ các trường hợp pháp luật có quy định khác.

d) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Ngân hàng, của pháp luật, của các Tổ chức thẻ quốc tế.

e) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9. 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) Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ được sử dụng Thẻ để thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc rút tiền mặt tại các ATM và các điểm rút tiền mặt (trừ trường hợp Thẻ phụ phát hành cho Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi) khác do Ngân hàng phát triển từng thời kỳ và/hoặc có biểu tượng của TCTQT và các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp (nếu có) trong phạm vi Hạn mức sử dụng từng Thẻ và Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ được 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 Ngân hàng và/hoặc của Tổ chức thẻ quốc tế và/hoặc của ĐVCNT, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng một 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

- 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) 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; 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, 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 Ngân hàng.

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 thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác theo quy định của Ngân hàng.
- b) Tùy thuộc vào chính sách của Ngân hàng từng thời kỳ, Ngân hàng có thể thay đổi các hạn mức sử dụng Thẻ. Trường hợp thay đổi, Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết theo một, một số trong các phương thức do Ngân hàng quy định.
- c) Trong Thời hạn duy trì Hạn mức tín dụng Thẻ, Ngân hàng được quyền định kỳ theo quy định của 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. 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 Ngân hàng, trường hợp này 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 Ngân hàng.

Điều 10. Phát hành lại Thẻ, từ chối thanh toán Thẻ và thu giữ Thẻ

1. Phát hành lại Thẻ:

- a) 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, Khách hàng có quyền đề nghị Ngân hàng phát hành lại Thẻ.
- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến phát hành lại Thẻ theo quy định của 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 và quy định của VPBank;
- b) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và Ngân hàng đã xác nhận việc nhận được thông báo này;
- c) Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- d) Thẻ bị khóa;
- e) Hạn mức tín dụng Thẻ còn lại không đủ chi trả khoản thanh toán;
- f) Chủ thẻ vi phạm Hợp Đồng và/hoặc các quy định của Ngân hàng về việc sử dụng Thẻ;
- g) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen;
- h) Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- i) Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán Thẻ của TCTQT và/hoặc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- j) Thẻ hỏng, xước, cong vênh;
- k) Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ;
- l) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, TCTQT và/hoặc của Pháp luật có liên quan.

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

- a) Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;
- b) Thẻ sử dụng trái phép;
- c) Theo yêu cầu của Khách hàng;
- d) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;

e) Các trường hợp khác theo yêu cầu của VPBank, của TCTQT và của Pháp luật.

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 11. Tạm khóa, chấm dứt sử dụng Thẻ

1. Tạm khóa sử dụng Thẻ

Ngân hàng có quyền tạm thời khóa Thẻ của Khách hàng và thông báo lại cho Khách hàng qua email/ điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng trong các trường hợp sau:

- a) Khách hàng không thanh toán đủ Trị giá thanh toán tối thiểu thể hiện trên Sao kê gần nhất sau 30 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán đầu tiên.
- b) Chủ thẻ đã chi vượt Hạn mức tín dụng Thẻ mà không được Ngân hàng cho phép.
- c) 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.
- d) Thẻ, Chủ thẻ có liên quan đến những trường hợp giả mạo, gian lận.
- e) Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ chết, bị tuyên là đã chết/Khách hàng giải thể, phá sản, bị tuyên bố giải thể, phá sản.
- f) Khách hàng có yêu cầu tạm ngừng sử dụng Thẻ.
- g) Trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng.

Khi Khách hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định của Ngân hàng, và Khách hàng có nhu cầu, 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 Ngân hàng theo số 04.39288880 hoặc 1900545415 hoặc 1900545415 hoặc số điện thoại khác được Ngân hàng thông báo, để Ngân hàng hỗ trợ mở thẻ cho Khách hàng theo quy định của Ngân hàng.

2. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ

a) Ngân hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:

- Sau 90 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán đầu tiên, nếu Khách hàng không thanh toán đủ khoản Trị giá thanh toán tối thiểu được thể hiện trên Sao kê của kỳ gần nhất, Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện xử lý bất kỳ tài sản nào đang bảo đảm cho Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng khác tại Ngân hàng (nếu có) và/hoặc các tài sản bảo đảm để thu hồi nợ.
- Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm quy định về điều kiện, quy định cấp tín dụng và sử dụng thẻ của Ngân hàng, của TCTQT hoặc vi phạm quy định pháp luật về sử dụng Thẻ.
- Khách hàng phát sinh dư nợ khác quá hạn hoặc dư nợ khác bị thu hồi nợ trước hạn tại Ngân hàng hoặc tại các tổ chức tín dụng khác;
- Ngân hàng phát hiện các tài liệu, thông tin do Khách hàng/Chủ thẻ 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.
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT về việc ngừng sử dụng thẻ.
- Các trường hợp Ngân hàng thấy cần thiết.
- Theo yêu cầu của Khách hàng.

- Chủ thẻ vi phạm các điều khoản áp dụng cho các khoản vay khác tại Ngân hàng.
- Khách hàng 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 Ngân hàng từng thời kỳ (áp dụng trong trường hợp Thẻ của Doanh nghiệp là Thẻ tín dụng quốc tế đồng thương hiệu).
- Các trường hợp khác theo quy định của tại Hợp Đồng, quy định 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 Ngân hàng bằng văn bản theo mẫu của Ngân hàng. Đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ của Khách hàng chỉ được Ngân hàng chấp thuận sau khi Khách hàng hoàn thành tất cả các nghĩa vụ thanh toán với Ngân hàng.
- Khách hàng có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ của Người sử dụng 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.

Việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng chỉ có hiệu lực khi được Ngân hàng chấp thuận và Khách hàng/Chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với Ngân hàng như sau:

- Khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ, Khách hàng 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 gửi trả lại Thẻ đã cất đổi cho Ngân hàng.

3. Việc tạm ngừng 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 ngừng hoặc chấm dứt. Tiền lãi và phí tiếp tục được tính cho đến khi tất cả số tiền nợ được thanh toán đầy đủ. 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 ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ.

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

1. Khách hàng được quyền yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin về Hạn mức tín dụng 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 Ngân hàng hoặc liên hệ với Ngân hàng thông qua phương thức khác do 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,... của Ngân hàng khi đề nghị Ngân hàng cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, 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 Ngân hàng thực hiện bằng phương thức do Ngân hàng và Khách hàng thỏa thuận tại thời điểm Khách hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
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 Ngân hàng thu/trích nợ sẽ được 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 Ngân hàng.

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, 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/thẻ chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
 - c) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà 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 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 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 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 cho tài sản và giao dịch của Khách hàng/Chủ thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ đề nghị 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, 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 Ngân hàng theo số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của 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 Ngân hàng. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi Ngân hàng có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc 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 Ngân hàng. 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 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, Khách hàng/Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc liên hệ với Ngân hàng thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của Ngân hàng hoặc thông qua phương thức khác do 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 Ngân hàng, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của 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 Ngân hàng khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ thông báo cho 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 Ngân hàng thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, 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 Ngân hàng

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 Ngân hàng, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ...), 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 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 Ngân hàng 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 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, Ngân hàng sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Khách hàng. 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 Ngân hàng 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 Khách hàng/Chủ thẻ: Ngân hàng không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng/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, 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 tổn 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, 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 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, Ngân hàng và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e) Trường hợp 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 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 thẻ quốc tế, các tổ chức quốc tế có tham gia vào các hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống gian lận, ...
 - 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 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 Ngân hàng;
 - d) Các sự kiện mà Ngân hàng 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, 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 16. Thẻ chính và thẻ phụ

1. Chủ thẻ chính là Khách hàng. Người sử dụng thẻ chính là Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng hoặc cán bộ nhân viên của Khách hàng được Khách hàng ủy quyền hợp lệ và chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với Khách hàng;
2. Chủ thẻ phụ là cán bộ nhân viên của Khách hàng, được Khách hàng cho phép sử dụng thẻ. Khách hàng cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ của các Chủ thẻ phụ phù hợp với quy định của Hợp Đồng và các văn bản, thỏa thuận liên quan giữa Ngân hàng và Khách hàng.
3. Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ chỉ được chi tiêu trong phạm vi hạn mức do Khách hàng đăng ký với VPBank. Một cán bộ, nhân viên của Khách hàng không được đồng thời là người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
4. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành thêm tối đa hai mươi chín (29) Thẻ phụ cho người được mình ủy quyền sử dụng. Chủ thẻ phụ được sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng do Ngân hàng cấp cho từng Chủ thẻ phụ nêu tại Giấy đề nghị phát hành Thẻ phụ. Các Giấy đề nghị phát hành Thẻ phụ sẽ cấu thành một phần không tách rời của Hợp Đồng.
5. 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.
6. 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 Ngân hàng dư nợ khi được yêu cầu.
7. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Ngân hàng ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Khi Chủ thẻ chính ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ thì đương nhiên Chủ thẻ phụ cũng sẽ ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Tuy nhiên việc ngừng hoặc chấm dứt thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng gì đến thẻ chính.
8. 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 thống nhất bởi Khách hàng và theo quy định của VPBank.

Điều 17. 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 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 Ngân hàng khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

Điều 18. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và Các điều khoản sửa đổi bổ sung

1. 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 Ngân hàng bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện của Điều Kiện Giao Dịch Chung này 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 Ngân hàng (website: www.vpbank.com.vn).
2. Các bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của Khách hàng/Chủ thẻ nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà Khách hàng đăng ký trong Giấy Đề Nghị. Khách hàng/Chủ thẻ được coi là đã nhận được thông báo của Ngân hàng khi 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, đã thông báo/niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc trên website của 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 Ngân hàng, Ngân hàng không có nghĩa vụ phải xác minh việc Khách hàng/Chủ thẻ đã nhận được các thông báo được 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 Ngân hàng bằng văn bản; nếu không thông báo thì 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 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.
3. 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 Ngân hàng nếu Khách hàng/Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ tại Ngân hàng sau thời điểm Ngân hàng thông báo.
4. Mọi thông báo, yêu cầu của Khách hàng/Chủ thẻ phải được gửi tới Ngân hàng 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 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, 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 19. Chấm dứt Hợp Đồng

1. Các trường hợp chấm dứt Hợp Đồng:
 - a) Các Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng: mỗi Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trước hạn với điều kiện phải thông báo cho bên kia bằng văn bản trước 30 Ngày làm việc. Trong trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản Hợp Đồng, hoặc có các hành vi gian lận, giả mạo liên quan đến việc sử dụng Thẻ, Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.
 - b) Chấm dứt Hợp Đồng theo thỏa thuận của hai bên.
 - c) Các trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ.
 - d) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Trách nhiệm thanh toán khi chấm dứt Hợp Đồng: Trong trường hợp chấm dứt Hợp Đồng, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản nợ còn lại và các nghĩa vụ tài chính khác cho Ngân hàng.

Điều 20. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1. Hợp Đồng được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật 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 phần đầu của 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 Ngân hàng bằng văn bản, thì được hiểu là Khách hàng cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và 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 21. Điều khoản thi hành

1. Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày Đại diện VPBank ký, đóng dấu vào Phần B – Phần dành cho Ngân hàng của Giấy Đề Nghị (sau khi đã hoàn tất thủ tục thẩm định, phê duyệt khoản cấp tín dụng theo đúng quy định của Ngân hàng) và cho đến khi các bên đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp Đồng và các văn bản liên quan.
2. Trường hợp có điều khoản nào đó của Hợp Đồng bị vô hiệu theo phán quyết của cơ quan có thẩm quyền thì các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực với các bên. Các bên sẽ bàn bạc, thỏa thuận để sửa đổi, bổ sung lại điều khoản đó cho phù hợp với quy định của pháp luật.
3. Nếu có sự khác biệt giữa các điều khoản tại Điều Kiện Giao Dịch Chung và Chấp Thuận Của VPBank thì Chấp Thuận Của VPBank được ưu tiên áp dụng.
4. Những nội dung nào chưa được quy định trong Hợp Đồng sẽ thực hiện theo các quy định khác của VPBank và 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.