

## **A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

### **I. PHẠM VI ÁP DỤNG**

1. Nội dung của các Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank (sau đây gọi tắt là bản Điều khoản điều kiện) dưới đây cùng với Đề nghị phát hành Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank kèm Hợp đồng và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có) giữa Vietcombank với Chủ thẻ tạo thành Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank (sau đây gọi tắt là Hợp đồng).
2. Bản Điều khoản điều kiện này áp dụng đối với Chủ thẻ cá nhân phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế tại Vietcombank.
3. Chủ thẻ có trách nhiệm đọc, hiểu rõ, và đồng ý với nội dung của bản Điều khoản điều kiện này trước khi được phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank.

### **II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT**

#### **1. Giải thích từ ngữ**

- 1.1. **Vietcombank:** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam.
- 1.2. **Thẻ tín dụng quốc tế (Thẻ):** là phương tiện thanh toán do Vietcombank phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam theo Hợp đồng này. Thẻ bao gồm cả Thẻ chính và (các) Thẻ phụ (nếu có).
- 1.3. **Thẻ liên kết:** là Thẻ tín dụng quốc tế được phát hành trên cơ sở hợp tác giữa Vietcombank và đối tác liên kết của Vietcombank.
- 1.4. **Thẻ phi vật lý:** là Thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử, được Vietcombank phát hành cho khách hàng. Thẻ phi vật lý có thể được Vietcombank in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa Vietcombank và khách hàng.
- 1.5. **Chủ thẻ:** là cá nhân được Vietcombank phát hành Thẻ tín dụng quốc tế để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ (nếu có).
- 1.6. **Chủ thẻ chính:** là cá nhân đứng tên giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế với Vietcombank.
- 1.7. **Chủ thẻ phụ:** là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank.
- 1.8. **Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank:** là thỏa thuận bằng văn bản giữa Vietcombank với Chủ thẻ về việc phát hành và sử dụng Thẻ, bao gồm Đề nghị phát hành Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank kèm Hợp đồng dành cho khách hàng cá nhân (có xác nhận của Chủ thẻ và đã được Vietcombank chấp thuận), bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank dành cho khách hàng cá nhân này và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).
- 1.9. **Chữ ký điện tử của chủ thẻ:** là tên đăng nhập VCB Digibank kết hợp với mật khẩu đăng nhập VCB Digibank và mã khóa bí mật dùng một lần và/hoặc các yếu tố nhận diện và/hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác của khách hàng/chủ thẻ mà Vietcombank quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
- 1.10. **Thẻ không tiếp xúc (thẻ contactless):** là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp không tiếp xúc giữa Thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch thẻ.

- 1.11. **Tài khoản thẻ tín dụng:** là dãy ký tự do Vietcombank tạo ra gắn với mỗi sản phẩm thẻ của một Chủ thẻ. Tài khoản thẻ tín dụng được gắn với một (01) hoặc nhiều Thẻ của Chủ thẻ bao gồm Thẻ chính và (các) Thẻ phụ (nếu có).
- 1.12. **Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do Vietcombank và các TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật.
- 1.13. **Giao dịch thẻ không tiếp xúc:** là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm Thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt Thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
- 1.14. **Giao dịch hủy (Reverse):** là giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được ĐVCNT/TCTTT thực hiện khi ĐVCNT hoặc hệ thống xử lý sai.
- 1.15. **Giao dịch hoàn trả (Refund):** là giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được ĐVCNT/TCTTT thực hiện khi ĐVCNT và Chủ thẻ thoả thuận hủy bỏ một phần hay toàn bộ giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.16. **Giao dịch truy thu:** là giao dịch thu thêm của Chủ thẻ đối với các hàng hoá/dịch vụ mà Chủ thẻ đã sử dụng nhưng chưa thanh toán hết tại các ĐVCNT là khách sạn, thuê xe và các ĐVCNT khác theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.
- 1.17. **Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận thẻ:** là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
- 1.18. **Máy giao dịch tự động:** là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
- 1.19. **Đơn vị chấp nhận thẻ** (viết tắt là ĐVCNT): là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- 1.20. **3D Secure:** là phương thức xác thực trong giao dịch thẻ trực tuyến.
- 1.21. **Phương thức xác thực chủ thẻ:** là phương thức được Vietcombank sử dụng để xác định chính xác các thông tin Chủ thẻ đã cung cấp cho Vietcombank nhằm xác thực việc sử dụng Thẻ là hợp lệ, đảm bảo an toàn cho giao dịch thẻ.
- 1.22. **Mã số xác thực chủ thẻ (Secure code):** là mã số trên thẻ nhằm thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến theo yêu cầu của Vietcombank.
- 1.23. **Mật khẩu sử dụng một lần (One Time Password – viết tắt là OTP):** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do Vietcombank quy định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực Chủ thẻ, thực hiện giao dịch trực tuyến qua Internet, giao dịch qua ứng dụng di động hoặc các kênh điện tử do Vietcombank cung cấp. OTP được gửi qua SMS, email hoặc các kênh khác do Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ.
- 1.24. **Tài sản bảo đảm:** là tài sản thuộc quyền sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ và/hoặc/bên thứ ba mà Vietcombank chấp nhận cầm cố, thế chấp... để bảo đảm cho việc phát hành, thanh toán và sử dụng Thẻ của chủ Thẻ.
- 1.25. **Dịch vụ trả góp:** là dịch vụ cho phép chuyển giao dịch mua hàng hóa/dịch vụ bằng Thẻ thành những khoản thanh toán đều nhau và được thanh toán trong nhiều kỳ sao kê.
- 1.26. **Khoản trả góp định kỳ:** là phần giá trị giao dịch gốc mà Chủ thẻ phải trả hàng tháng trong thời hạn trả góp theo quy định của dịch vụ trả góp của Vietcombank trong từng thời kỳ.
- 1.27. **Đối tác liên kết:** là đơn vị hợp tác với Vietcombank trong việc phát hành thẻ liên kết.
- 1.28. **Giờ Cut-Off:** là thời điểm để tập hợp các giao dịch được hệ thống Vietcombank xử lý trong một khoảng thời gian nhất định hoặc trong ngày theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.
- 1.29. **Kênh ngân hàng điện tử:** là kênh thực hiện giao dịch qua phương thức điện tử do Vietcombank cung cấp cho khách hàng bao gồm Digibank, SMS Banking, Phone Banking và/hoặc các dịch vụ ngân hàng điện tử khác do Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ và được thông báo trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.30. **Website/ Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank:** là trang web của Vietcombank theo đường dẫn sau: [www.vietcombank.com.vn](http://www.vietcombank.com.vn).

1.31. **Biểu phí và lãi suất thẻ tín dụng (viết tắt là Biểu phí):** là danh sách các loại phí, mức phí và lãi suất thẻ tín dụng áp dụng cho Chủ thẻ trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ. Biểu phí là một phần không thể tách rời của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ Tín dụng quốc tế Vietcombank.

1.32. **Thông tin Chủ thẻ:** là thông tin do Chủ thẻ cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình Chủ thẻ đề nghị hoặc được Vietcombank cung cấp sản phẩm, dịch vụ thẻ, bao gồm cả thông tin định danh Chủ thẻ và thông tin sau đây: thông tin về tài khoản, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại Vietcombank và các thông tin có liên quan khác.

1.33. **Ngày:** là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.

1.34. **Ngày làm việc:** là bất kỳ ngày nào, trừ ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ Tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà Vietcombank được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

1.35. **Ngày giao dịch:** là ngày giao dịch thẻ được thực hiện.

1.36. **Ngày cập nhật vào hệ thống:** là ngày giao dịch thẻ được cập nhật vào hệ thống của Vietcombank. Các thuật ngữ trong Điều khoản điều kiện này nếu không được giải thích tại đây sẽ tuân theo định nghĩa tại Thông tư số 18/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 của Ngân hàng Nhà nước và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế Thông tư số 18/2024/TT-NHNN.

## 2. Các từ viết tắt

2.1. **DCC:** Dịch vụ chuyển đổi tiền tệ (Dynamic Currency Conversion)

2.2. **NHNN:** Ngân hàng Nhà nước

2.3. **PIN:** Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number)

2.4. **mPIN:** Mã số xác định chủ thẻ trên các thiết bị di động thông minh

2.5. **TCPHT:** Tổ chức phát hành thẻ

2.6. **TCTTT:** Tổ chức thanh toán thẻ

2.7. **TCTQT:** Tổ chức thẻ quốc tế

## B. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

### I. QUY ĐỊNH VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ

#### 1.1 Phạm vi sử dụng thẻ

a. Thẻ được sử dụng để thanh toán hàng hóa và dịch vụ hợp pháp tại các ĐVCNT, trên Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động, trên Digibank và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của Vietcombank tại các máy giao dịch tự động và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của Vietcombank, phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank trong từng thời kỳ.

b. Thẻ không được sử dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước. Thẻ không được sử dụng để thực hiện các giao dịch nạp tiền và rút tiền từ ví điện tử.

c. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ thẻ với:

(i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

(ii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

- (iii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
- (iv) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

## **1.2 Quy định về Thẻ chính và Thẻ phụ**

1.2.1 Vietcombank có quyền quy định số thẻ phụ tối đa mà Chủ thẻ chính được phát hành trong từng thời kỳ Chủ thẻ phụ của mỗi sản phẩm thẻ phải là các cá nhân khác nhau. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản thẻ tín dụng đối với Hạn mức tín dụng được cấp cho Chủ thẻ chính. Giao dịch của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê và được gửi cho Chủ thẻ chính để thanh toán.

1.2.2 Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với Vietcombank về việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ.

1.2.3 Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản dư nợ phát sinh từ Thẻ chính và (các) Thẻ phụ.

1.2.4 Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ.

1.2.5 Trong trường hợp Chủ thẻ chính yêu cầu hoặc Vietcombank chủ động thực hiện chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Thẻ chính, (các) Thẻ phụ cũng đồng thời bị chấm dứt sử dụng theo.

1.2.6 Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm liên đới và mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện các quy định trong bản Điều khoản điều kiện này. Việc miễn trừ hoặc không thể thi hành bất kỳ trách nhiệm nào của Chủ thẻ chính (nếu có) theo các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng sẽ không mặc nhiên xoá bỏ trách nhiệm của (các) Chủ thẻ phụ, trừ trường hợp có sự đồng ý của Vietcombank.

1.2.7 Tất cả các thông báo, văn bản liên quan sẽ được gửi cho Chủ thẻ chính theo các hình thức được quy định trong bản Điều khoản điều kiện này.

1.2.8 Trường hợp Chủ thẻ (bao gồm cả Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ) bị chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi dân sự thì việc thực hiện các điều khoản, điều kiện này tuân theo quy định của pháp luật.

## **1.3 Hạn mức thẻ và hạn mức sử dụng thẻ**

### **1.3.1 Hạn mức tín dụng**

a. Hạn mức tín dụng chủ thẻ: là hạn mức tín dụng tối đa cấp cho một Chủ thẻ chính thẻ để phát hành thẻ tín dụng Vietcombank.

b. Hạn mức thẻ tín dụng: là hạn mức tín dụng toàn phần Vietcombank cấp cho mỗi Thẻ tín dụng của Chủ thẻ, bao gồm Thẻ chính và Thẻ phụ, trong đó hạn mức của mỗi Thẻ tín dụng không vượt quá hạn mức tín dụng Chủ thẻ và tổng hạn mức có thể sử dụng của tất cả các Thẻ không vượt quá hạn mức tín dụng Chủ thẻ.

c. Hạn mức thẻ tín dụng của Thẻ phụ có thể thấp hơn hoặc bằng hạn mức thẻ tín dụng của Thẻ chính tùy theo yêu cầu của Chủ thẻ chính.

d. Vietcombank được quyền điều chỉnh giảm Hạn mức tín dụng và/hoặc giảm hạng Thẻ của Chủ thẻ phù hợp theo quy định của NHNN hoặc Vietcombank trong từng thời kỳ mà không cần nhận được xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ trước khi Vietcombank thực hiện việc điều chỉnh và sẽ thông báo cho Chủ thẻ qua hòm thư điện tử/tin nhắn và/hoặc các hình thức khác mà Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ.

e. Vietcombank được quyền điều chỉnh tăng Hạn mức tín dụng và/hoặc tăng hạng Thẻ của Chủ thẻ phù hợp theo quy định của NHNN hoặc Vietcombank trong từng thời kỳ khi nhận được xác nhận/chấp thuận của Chủ thẻ qua hòm thư điện tử hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác mà Vietcombank cho là phù hợp trước khi Vietcombank thực hiện việc điều chỉnh và/hoặc thay đổi này.

### **1.3.2 Hạn mức tín dụng tạm thời**



a. Chủ thẻ được phép yêu cầu Vietcombank xem xét và chấp thuận cấp hạn mức tín dụng chủ thẻ và hạn mức thẻ tín dụng tạm thời trong một thời gian nhất định, tối đa không quá sáu (06) tháng và không vượt quá thời hạn hiệu lực còn lại của Thẻ.

b. Vietcombank quyết định việc tăng hạn mức tín dụng tạm thời cho Chủ thẻ căn cứ theo yêu cầu của Chủ thẻ và việc Vietcombank đánh giá tình hình tài chính, mức độ tín nhiệm của Chủ thẻ hoặc hồ sơ bảo đảm bổ sung do Chủ thẻ cung cấp.

### **1.3.3 Hạn mức sử dụng thẻ**

a. Hạn mức sử dụng thẻ trong ngày là số tiền và/hoặc số lần tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc rút tiền mặt trong một ngày.

b. Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ là tổng số tiền tối đa Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ, trong đó bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt chưa sử dụng. Tổng số tiền thanh toán hàng hóa dịch vụ và rút tiền mặt không vượt quá hạn mức thẻ tín dụng.

c. Hạn mức rút tiền mặt là tổng số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để rút tiền mặt. Hạn mức rút tiền mặt không vượt quá hạn mức thẻ tín dụng.

d. Hạn mức rút tiền mặt ngoại tệ tại nước ngoài là số tiền tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày nhưng không vượt quá hạn mức rút tiền mặt của Thẻ. Hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài tối đa tương đương 30 triệu VNĐ/ngày hoặc theo quy định của Ngân hàng nhà nước trong từng thời kỳ.

e. Chủ thẻ được quyền yêu cầu thay đổi hạn mức sử dụng thẻ trong ngày, hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt của Thẻ nhưng không vượt quá hạn mức thẻ tín dụng. Chủ thẻ không được yêu cầu thay đổi hạn mức rút tiền mặt ngoại tệ tại nước ngoài, hạn mức không xác thực chủ thẻ.

f. Các hạn mức về sử dụng thẻ sẽ được Vietcombank quy định tại từng thời kỳ theo từng sản phẩm thẻ, hạng thẻ khác nhau mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank. Các hạn mức thay đổi có hiệu lực kể từ thời điểm Vietcombank chấp thuận và cập nhật vào hệ thống.

### **1.3.4 Vượt hạn mức tín dụng chủ thẻ**

a. Chủ thẻ đảm bảo sử dụng Thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng chủ thẻ đã được Vietcombank phê duyệt.

b. Nếu sử dụng Thẻ vượt hạn mức tín dụng chủ thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán số tiền vượt hạn mức và các khoản phí liên quan cho Vietcombank.

c. Vietcombank có quyền từ chối các giao dịch, tạm ngừng sử dụng Thẻ và thu phí vượt hạn mức tín dụng trong trường hợp Chủ thẻ đã chi vượt hạn mức tín dụng được cấp.

## **1.4 Phí phát hành, phí sử dụng thẻ và tỷ giá**

Vietcombank có quyền thu phí và ghi nợ tài khoản thẻ tín dụng của Chủ Thẻ những loại phí sau:

1.4.1 **Phí thường niên:** được thu trên mỗi Thẻ theo định kỳ hàng năm;

1.4.2 **Phí dịch vụ phát hành nhanh** (chưa bao gồm phí phát hành/phát hành lại Thẻ): thu khi Chủ Thẻ yêu cầu phát hành hoặc đổi Thẻ nhanh (áp dụng tại địa bàn Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh);

1.4.3 **Phí thay thế thẻ American Express khẩn cấp** (chưa bao gồm chi phí gửi Thẻ): được thu khi Chủ thẻ American Express yêu cầu thay thế thẻ khẩn cấp.

1.4.4 **Phí ứng tiền mặt khẩn cấp thẻ American Express tại nước ngoài** (chưa bao gồm phí rút tiền): được thu khi Chủ thẻ American Express yêu cầu ứng tiền mặt khẩn cấp tại nước ngoài.

1.4.5 **Phí cấp lại/thay thế /đổi lại Thẻ** (theo yêu cầu của Chủ thẻ): được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại/thay thế/đổi lại Thẻ;

1.4.6 **Phí cấp lại PIN:** được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại PIN;

1.4.7 **Phí không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu:** được thu khi chậm nhất đến ngày đề nghị thanh toán, Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán ít hơn số tiền thanh toán tối thiểu. Vietcombank sẽ tính phí không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu trên phần số tiền thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán.

1.4.8 **Phí thay đổi hạn mức tín dụng:** được thu khi Chủ thẻ yêu cầu Vietcombank thay đổi hạn mức tín dụng và được Vietcombank chấp thuận.

1.4.9 **Phí thay đổi biện pháp bảo đảm:** được thu khi Chủ thẻ yêu cầu Vietcombank thay đổi biện pháp bảo đảm phát hành thẻ tín dụng và được Vietcombank chấp thuận.

1.4.10 **Phí xác nhận hạn mức tín dụng:** được thu khi Chủ thẻ yêu cầu Vietcombank xác nhận hạn mức tín dụng chủ thẻ/hạn mức thẻ tín dụng.

1.4.11 **Phí thông báo thẻ mất cắp, thất lạc:** được thu khi Chủ thẻ thông báo cho Vietcombank về việc Thẻ bị thất lạc hay mất cắp;

1.4.12 **Phí rút tiền mặt:** được thu khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để rút tiền mặt;

1.4.13 **Phí chuyển đổi ngoại tệ** (chỉ áp dụng đối với giao dịch bằng ngoại tệ ngoài hệ thống Vietcombank): được thu trên việc quy đổi số tiền giao dịch từ ngoại tệ sang tiền đồng Việt Nam tùy thuộc vào ngoại tệ giao dịch và thời gian giao dịch;

1.4.14 **Phí vượt hạn mức tín dụng:** được tính trên phần dư nợ thẻ (bao gồm cả các khoản phí, lãi đã phát sinh) vượt quá hạn mức thẻ tín dụng được cấp. Các trường hợp dư nợ thẻ vượt hạn mức tín dụng bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau: thời hạn tăng hạn mức tín dụng tạm thời của Chủ thẻ không kéo dài đến thời điểm Chủ thẻ thanh toán sao kê, số tiền giao dịch thanh toán được xử lý lớn hơn số tiền giao dịch đã cấp phép, giao dịch truy thu...

1.4.15 **Phí đòi bồi hoàn:** được thu khi khiếu nại của Chủ thẻ được cho là không đúng hoặc không chính xác;

1.4.16 **Phí cung cấp bản sao hóa đơn giao dịch:** được thu khi Chủ thẻ yêu cầu cung cấp thêm bản sao của hóa đơn gốc;

1.4.17 **Phí chấm dứt sử dụng Thẻ:** được thu khi Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, hủy Thẻ vĩnh viễn.

1.4.18 **Phí chuyển đổi giao dịch trả góp:** được thu khi Chủ thẻ đăng ký thành công giao dịch trả góp trong thời gian tham gia trả góp. Mức phí chuyển đổi giao dịch trả góp áp dụng theo từng chương trình trả góp mà Chủ thẻ tham gia.

1.4.19 **Các loại phí khác** theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.4.20 **Tỷ giá quy đổi:** là tỷ giá do Vietcombank áp dụng theo tỷ giá do các TCTQT quy định hoặc theo tỷ giá quy đổi của Vietcombank tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Vietcombank.

1.4.21 **Biểu phí và thay đổi về phí:** Mức phí được áp dụng theo Biểu phí do Vietcombank ban hành trong từng thời kỳ, được công bố tại Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank hoặc tại bất kỳ Chi nhánh/Phòng giao dịch nào của Vietcombank. Biểu phí có thể được thay đổi trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của NHNN. Việc thay đổi này được Vietcombank thông báo cho Chủ thẻ qua hòm thư điện tử/tin nhắn và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày Biểu phí có hiệu lực.

## **1.5 Lãi suất và phương pháp tính lãi**

### **1.5.1. Lãi suất**

a. Mức lãi suất của Thẻ sẽ được Vietcombank thông báo cho Khách hàng tại thời điểm phát hành thẻ. Lãi suất tính lãi được quy đổi theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); một năm là 365 (ba trăm sáu mươi lăm) ngày.

b. Lãi suất thẻ tín dụng có thể được Vietcombank điều chỉnh trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của NHNN. Việc thay đổi này được Vietcombank thông báo cho Chủ thẻ qua hòm thư điện tử/tin nhắn và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày Biểu phí có hiệu lực.

### **1.5.2. Phương pháp tính lãi**

a. Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ: Chậm nhất đến ngày đề nghị thanh toán:

- (i) Nếu chủ thẻ thanh toán toàn bộ số dư nợ sao kê, Vietcombank sẽ ưu đãi miễn lãi đối với toàn bộ giao dịch trong kỳ sao kê của chủ thẻ.
- (ii) Nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán một phần số dư nợ sao kê, Vietcombank sẽ tính lãi kể từ ngày các giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Vietcombank đến ngày chủ thẻ thanh toán. Số tiền dư nợ sao kê còn lại chưa thanh toán sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán và khoản lãi này sẽ được thể hiện trên kỳ sao kê tiếp theo.

**b. Đối với giao dịch rút tiền mặt:**

- (i) Vietcombank tính lãi đối với các giao dịch rút tiền mặt ngay từ ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Vietcombank đến ngày sao kê và khoản lãi này được thể hiện trên sao kê cùng kỳ.
- (ii) Chậm nhất đến ngày đề nghị thanh toán: Nếu chủ thẻ thanh toán toàn bộ số dư nợ sao kê, Vietcombank sẽ không tính lãi đối với các giao dịch rút tiền mặt từ ngày sao kê đến ngày chủ thẻ thanh toán; nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán một phần số dư nợ sao kê, các giao dịch rút tiền mặt chưa được thanh toán sẽ tiếp tục bị tính lãi kể từ ngày sao kê cho đến ngày chủ thẻ thanh toán. Các khoản lãi này sẽ được thể hiện trên sao kê kỳ tiếp theo.

c. Đối với giao dịch tra soát: Vietcombank sẽ chỉ thu lãi đối với các giao dịch Chủ thẻ khiếu nại, tra soát không đúng.

## **1.6 Quy định về đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ**

### **1.6.1 Trên lãnh thổ Việt Nam**

- a. Giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
- b. Đối với các giao dịch thẻ khác: đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ.
- c. Các giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ theo quy định của pháp luật sẽ được quy đổi sang VNĐ theo tỷ giá của TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của Vietcombank tại thời điểm TCTQT và/hoặc hệ thống của Vietcombank xử lý giao dịch. Vietcombank sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ đối với các giao dịch được thực hiện bằng ngoại tệ ngoài hệ thống Vietcombank và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh so với giao dịch gốc (nếu có) khi ĐVCNT thực hiện Refund/Reverse.

### **1.6.2 Ngoài lãnh thổ Việt Nam**

- a. Đồng tiền giao dịch là đồng tiền mà nước sở tại sử dụng trong giao dịch thanh toán hoặc là đồng tiền mà Chủ thẻ lựa chọn đối với các giao dịch sử dụng dịch vụ DCC.
- b. Các giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ sẽ được quy đổi trị giá sang VNĐ theo tỷ giá của TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của Vietcombank tại thời điểm TCTQT và/hoặc hệ thống của Vietcombank xử lý giao dịch. Vietcombank sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ và không chịu trách nhiệm đối với các khoản chênh lệch phát sinh so với giao dịch gốc (nếu có) khi ĐVCNT thực hiện Refund/Reverse.

**1.6.3 Trong trường hợp có sự chênh lệch giữa số tiền cấp phép trừ hạn mức và số tiền cập nhật vào hệ thống Vietcombank,** Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán số tiền được cập nhật vào hệ thống Vietcombank và ghi nhận vào sao kê thẻ tín dụng của Chủ thẻ.

## **1.7 Quy định về giao dịch đặc thù**

- 1.7.1. Giao dịch đặc thù là giao dịch mà số tiền thanh toán cuối cùng được cập nhật vào sao kê lớn hơn số tiền ghi nhận tại thời điểm Chủ thẻ thực hiện giao dịch tại trạm xăng tự động, khách sạn, taxi, nhà hàng, ăn uống, thuê xe/tàu thuyền, spa, câu lạc bộ/hộp đêm...theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.
- 1.7.2. Vietcombank có quyền cho phép thực hiện các giao dịch đặc thù ngay cả khi số tiền thanh toán cuối cùng cập nhật vào hệ thống Vietcombank có thể dẫn tới vượt hạn mức thẻ tín dụng của Chủ thẻ.
- 1.7.3. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho Vietcombank toàn bộ số tiền thanh toán cuối cùng được cập nhật vào sao kê của Chủ thẻ cùng các phí/lãi phát sinh (nếu có).

## **1.8 Sao kê và thanh toán sao kê**

### **1.8.1 Sao kê**

- a. Sao kê: là bảng kê chi tiết bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch thẻ, giao dịch hoàn trả, giao dịch thanh toán sao kê, giao dịch trả thưởng từ các chương trình khuyến mại (nếu có), lãi và phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ trong một kỳ sao kê do Vietcombank quy định.
- b. Ngày sao kê: là ngày Vietcombank lập sao kê cho Chủ thẻ.
- c. Thời gian ân hạn: là khoảng thời gian tối đa Vietcombank không tính lãi đối với giao dịch thanh toán hàng hoá dịch vụ bằng Thẻ của Chủ thẻ trong một kỳ sao kê.
- d. Ngày đề nghị thanh toán: là ngày cuối cùng của thời gian ân hạn tính từ ngày đầu tiên của kỳ sao kê. Nếu ngày đề nghị thanh toán trùng vào ngày lễ hoặc ngày nghỉ theo quy định của pháp luật thì sẽ được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.
- e. Ngày đến hạn thanh toán: là ngày thứ 60 kể từ ngày thanh toán đầu tiên.
- f. Kỳ sao kê: là khoảng thời gian Vietcombank lập sao kê, được tính từ ngày sau ngày sao kê của kỳ sao kê liền trước tới hết ngày sao kê của kỳ sao kê hiện tại.
- g. Số dư sao kê: là phần còn lại sau khi bù trừ tất cả các khoản phát sinh ghi nợ trừ đi các khoản phát sinh ghi có trong kỳ sao kê. Số dư sao kê thẻ có thể là số dư nợ hoặc số dư có.
- h. Ngày sao kê và ngày đề nghị thanh toán có thể thay đổi theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ và được công bố trên trang thông tin điện tử của Vietcombank.
- i. Hàng tháng, Vietcombank tự động gửi sao kê cho Chủ thẻ qua thư điện tử và các kênh khác theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu gửi sao kê qua đường bưu điện, Chủ thẻ chịu các chi phí phát sinh (nếu có) theo quy định của Vietcombank. Ngày gửi sao kê do Vietcombank quy định và sẽ thông báo cho Chủ thẻ khi phát hành Thẻ. Ngoài ra, Chủ thẻ có thể chủ động tra cứu sao kê thẻ trên các kênh Ngân hàng điện tử của Vietcombank. Chủ thẻ có thể thông báo bằng văn bản hoặc qua Hotline 24/7 của Vietcombank bất kỳ sai sót nào tại sao kê trong thời hạn được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch thẻ được quy định tại điều 1.16 Quy định về tra soát, khiếu nại – mục B.I của bản Điều khoản điều kiện này.
- j. Trong trường hợp Chủ thẻ không nhận được sao kê hoặc chậm nhận được sao kê, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Vietcombank các giao dịch Thẻ, lãi và phí phát sinh trong kỳ.

### **1.8.2 Thanh toán sao kê**

- a. Thanh toán sao kê: là việc thanh toán một phần hoặc toàn bộ các giao dịch thẻ đã được ghi nhận, cập nhật vào hệ thống (bao gồm các giao dịch cấp phép trừ hạn mức, giao dịch chờ lên sao kê, giao dịch đã lên số dư sao kê) và các khoản phí, lãi phát sinh (nếu có).
- b. Nguyên tắc thanh toán sao kê
- (i) Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho Vietcombank toàn bộ các khoản nợ, phí, lãi phát sinh thể hiện trên sao kê theo quy định.
  - (ii) Chủ thẻ có thể lựa chọn số tiền và phương thức thanh toán phù hợp theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.
  - (iii) Số tiền thanh toán sao kê thực hiện sau giờ Cut-off của hệ thống sẽ được cập nhật vào sao kê trong ngày kế tiếp. Giờ Cut-off của hệ thống có thể được Vietcombank thay đổi trong từng thời kỳ và được thông báo tại sao kê của Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí và lãi phát sinh nếu thanh toán sao kê sau giờ Cut-off của ngày đề nghị thanh toán.
  - (iv) Trường hợp chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán ít hơn số tiền thanh toán tối thiểu chậm nhất vào ngày đề nghị thanh toán, chủ thẻ sẽ chịu phí không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu trên phần số tiền thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán.
  - (v) Trường hợp chủ thẻ không thanh toán hoặc không thanh toán đủ toàn bộ số dư nợ sao kê chậm nhất vào ngày đề nghị thanh toán, chủ thẻ sẽ phải chịu lãi theo quy định của Vietcombank tại Hợp đồng này.
  - (vi) Trường hợp chủ thẻ thanh toán nhiều hơn số dư nợ hiện tại, phần thanh toán nhiều hơn được ghi nhận là một khoản phát sinh có tại tài khoản thẻ.
  - (vii) Công thức tính số tiền thanh toán tối thiểu:

Số tiền thanh toán tối thiểu = [(Số dư nợ cuối kỳ sao kê ngoài trả góp x Tỷ lệ thanh toán tối thiểu)



+ Số tiền thanh toán tối thiểu của các kỳ sao kê trước chưa trả + Số tiền sử dụng vượt hạn mức tín dụng trong kỳ sao kê (nếu có) + Các khoản trả góp định kỳ (nếu có)]

(viii) Tỷ lệ thanh toán tối thiểu được Vietcombank quy định theo từng hạng thẻ tín dụng, có thể thay đổi trong từng thời kỳ và được cập nhật trên trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

(ix) Hạn mức thẻ tín dụng sẽ được khôi phục tương ứng với số tiền chủ thẻ thanh toán sao kê.

#### c. Thứ tự thanh toán sao kê

(i) Vietcombank áp dụng thứ tự ưu tiên trong thanh toán sao kê và thanh toán giao dịch thẻ trước ngày sao kê như sau và theo thứ tự thời gian giao dịch được cập nhật vào hệ thống: (1) Các khoản lãi và phí; (2) Các khoản giao dịch rút tiền mặt; (3) Các khoản giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ. Trong đó, đối với mỗi loại phí, lãi, giao dịch thẻ, khoản phát sinh chưa được thanh toán của kì trước sẽ được ưu tiên thanh toán trước.

(ii) Thứ tự thanh toán sao kê nêu trên có thể được Vietcombank thay đổi trong từng thời kỳ.

(iii) Trong trường hợp Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ, đúng hạn cho Vietcombank theo quy định, Vietcombank có thể điều chỉnh thứ tự thanh toán sao kê (trong đó ưu tiên thu gốc trước, thu phí/lãi sau) và sẽ thông báo cho Chủ thẻ qua hòm thư điện tử/tin nhắn và/hoặc các hình thức khác mà Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ.

#### d. Phương thức thanh toán sao kê

(i) Chủ thẻ có thể chủ động thanh toán sao kê hoặc yêu cầu Vietcombank xử lý yêu cầu thanh toán sao kê của Chủ thẻ theo một trong các phương thức: (i) Trích (ghi Nợ) tự động tài khoản thanh toán, (ii) Thanh toán tại quầy giao dịch của Vietcombank, (iii) Thanh toán qua các kênh ngân hàng điện tử của Vietcombank và (iv) Các phương thức khác mà Vietcombank chấp nhận thanh toán trong từng thời kỳ.

(ii) Đối với phương thức trích (ghi Nợ) tự động, tài khoản đăng ký trích (ghi Nợ) tự động là tài khoản mở tại Vietcombank bao gồm tài khoản thanh toán của chủ thẻ hoặc tài khoản thanh toán của cá nhân khác hoặc tài khoản thanh toán của tổ chức theo đăng ký của chủ thẻ và chủ tài khoản đó. Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, Chủ thẻ/Chủ tài khoản phải đảm bảo Tài khoản đăng ký trích (ghi Nợ) luôn đủ số dư cần thiết để Vietcombank trích (ghi Nợ). Vietcombank được quyền trích (ghi Nợ) vào ngày liền trước và/hoặc trong ngày đề nghị thanh toán. Trường hợp số dư trong Tài khoản đăng ký không đủ để Vietcombank trích (ghi Nợ), Vietcombank sẽ tiếp tục trích (ghi Nợ) bổ sung số tiền còn thiếu so với số tiền Chủ thẻ đã đăng ký trích (ghi Nợ) tự động và Chủ thẻ phải chịu các khoản phí, lãi phát sinh được quy định theo biểu phí và lãi suất do Vietcombank công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định pháp luật.

### 1.9 Quản lý thẻ/PIN/mPIN/OTP

1.9.1 Trong trường hợp Chủ thẻ không đăng ký nhận Thẻ qua đường bưu điện, Chủ thẻ có trách nhiệm đến nhận Thẻ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành và phí thường niên năm đầu tiên của Thẻ.

1.9.2 Chủ thẻ có thể nhận Thẻ/PIN theo các hình thức sau:

a) Đối với thẻ vật lý: trực tiếp nhận hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận tại Vietcombank hoặc tại địa chỉ Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank theo hình thức nhận Thẻ qua đường bưu điện hoặc trực tiếp lấy PIN điện tử trên kênh Digibank và/hoặc các kênh khác do Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ.

b) Đối với thẻ phi vật lý: trực tiếp nhận thẻ trên kênh Ngân hàng điện tử VCB Digibank. Thẻ phi vật lý phát hành sẽ mặc định ở trạng thái hoạt động. Việc Chủ thẻ hoàn thành xác thực yêu cầu phát hành thẻ phi vật lý đồng nghĩa với việc Chủ thẻ đã đồng ý kích hoạt thẻ ngay tại thời điểm thẻ được phát hành. Chủ thẻ thực hiện yêu cầu tạo mã PIN thẻ qua kênh VCB Digibank theo hướng dẫn chi tiết kèm theo thẻ của Vietcombank trong từng thời kỳ. Số PIN này chỉ có Chủ thẻ được biết và Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật PIN.

1.9.3 Chủ thẻ đồng ý là đã nhận được Thẻ và/hoặc PIN khi Chủ thẻ ký xác nhận việc đã nhận được thẻ của Chủ thẻ trên chứng từ do Vietcombank quy định trong từng thời kỳ hoặc khi Thẻ được kích hoạt trong

trường hợp Thẻ được gửi cho Chủ thẻ qua đường bưu điện. Chủ thẻ cam kết việc kích hoạt Thẻ theo các phương thức mà Vietcombank áp dụng trong từng thời kỳ (bao gồm nhưng không giới hạn việc liên hệ Trung tâm hỗ trợ khách hàng, gửi tin nhắn SMS từ số điện thoại chủ thẻ đã đăng kí, kích hoạt thẻ qua kênh Digibank và các kênh khác do Vietcombank triển khai và hướng dẫn trong từng thời kỳ) sẽ được chính Chủ thẻ thực hiện và Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh do Chủ thẻ kích hoạt Thẻ.

1.9.4 Việc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN phải được lập theo mẫu của Vietcombank và phải được công chứng, chứng thực tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc lập bằng văn bản trực tiếp tại Vietcombank. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ/PIN, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh từ việc ủy quyền này.

1.9.5 Khi thực hiện giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến qua Internet, khi đăng ký liên kết Thẻ và thanh toán trên ứng dụng di động, trên các kênh điện tử do Vietcombank cung cấp hoặc các loại giao dịch khác theo quy định của Vietcombank, Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng mã xác thực mPIN/OTP do Vietcombank gửi qua SMS, email hoặc các kênh khác do Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ.

1.9.6 Trong trường hợp Thẻ đang còn hiệu lực mà bị thất lạc/mất cắp/đánh cắp thông tin, để tránh rủi ro Chủ thẻ phải thanh toán các giao dịch không do mình thực hiện, ngoài việc khóa/hủy thẻ vĩnh viễn, Vietcombank sẽ đưa Thẻ lên Danh sách Thẻ cấm lưu hành và Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán khoản phí thông báo thẻ mất cắp, thất lạc.

### **1.10 Đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ**

1.10.1 Chủ thẻ chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và bảo mật PIN/mPIN, OTP, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch, Chữ ký điện tử và các dữ liệu/thông tin dùng để tạo lập Chữ ký điện tử. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ thông tin Thẻ (mặt trước, mặt sau)/PIN/mPIN/OTP, mật khẩu sử dụng trên các ứng dụng thanh toán mà Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ cho bất cứ ai, trong bất kỳ trường hợp nào để tránh phát sinh các giao dịch không do Chủ thẻ thực hiện.

1.10.2 Chủ thẻ không được tiết lộ mã khóa bảo mật sử dụng một lần Vietcombank gửi cho chủ thẻ để tạo thành một phần chữ ký điện tử cho bất kỳ ai. Khi phát hiện chữ ký điện tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, phải kịp thời khóa thẻ và sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho Vietcombank ngay lập tức.

1.10.3 Chủ thẻ chịu trách nhiệm ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, điểm ứng tiền mặt tại quầy, Chủ thẻ phải ký trên hoá đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.

1.10.4 Chủ thẻ không được sử dụng hoặc cho bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ và phải hủy Thẻ bằng cách cắt nhỏ Thẻ ngay sau khi xảy ra một trong các sự kiện: (i) Thẻ bị thay thế, bị hư hỏng; (ii) Thẻ bị chấm dứt, hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng theo quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này; (iii) Thẻ đã thông báo là bị mất, bị thất lạc nhưng sau đó Chủ thẻ tìm lại được; (iv) Hết thời hạn hiệu lực (nếu có) ghi trên Thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất mà Vietcombank phải chịu do việc Chủ thẻ không thực hiện đúng quy định tại Điều khoản này.

1.10.5 Chủ thẻ chịu trách nhiệm đăng ký dịch vụ SMS Banking và Digibank khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các giao dịch thẻ trực tuyến.

1.10.6 Chủ thẻ chịu trách nhiệm thông báo ngay trên các kênh điện tử, qua Hotline 24/7 hoặc tại các điểm giao dịch của Vietcombank khi phát hiện các giao dịch sử dụng thẻ/thông tin Thẻ của Chủ thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện hoặc khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng, phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn... để Vietcombank kịp thời xử lý nhằm ngăn chặn, giảm thiểu tổn thất/thiệt hại có thể phát sinh.

1.10.7 Vietcombank khóa Thẻ trong vòng một (01) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN/mPIN/lộ thông tin thẻ hoặc phát sinh giao dịch thẻ

không tiếp xúc ngoài ý muốn và chịu trách nhiệm với tổn thất tài chính phát sinh đối với trường hợp Thẻ được sử dụng sau thời điểm khóa Thẻ.

1.10.8 Đối với trường hợp Thẻ bị lộ thông tin hoặc nghi ngờ bị lộ thông tin và phát sinh giao dịch giả mạo, sau khi Thẻ được khóa, Chủ thẻ cần thực hiện ngay giao dịch thật tại thiết bị chấp nhận thẻ/máy giao dịch tự động bất kỳ để chứng minh không làm mất Thẻ và không có mặt tại địa điểm phát sinh giao dịch giả mạo nếu Chủ thẻ chưa kịp nộp lại thẻ cho Vietcombank.

1.10.9 Trong trường hợp Thẻ bị lộ PIN/mPIN/lộ thông tin Thẻ/bị thất lạc/đánh cắp hoặc phát sinh giao dịch thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của Vietcombank, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch phát sinh trước thời điểm Vietcombank khóa thẻ theo thời gian cam kết nêu trên.

1.10.10 Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh (nếu có) liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ trừ trường hợp thẻ bị lộ thông tin/giả mạo do nguyên nhân khách quan.

### **1.11 Quy định về sử dụng chữ ký điện tử**

1.11.1 Chữ ký điện tử của Chủ thẻ được tạo lập có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay của Chủ thẻ trên văn bản giấy. Chủ thẻ không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào thực hiện với chữ ký điện tử đã được tạo lập.

1.11.2 Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa Vietcombank và Chủ thẻ được xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của Vietcombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Chủ thẻ với Vietcombank và có giá trị pháp lý và ràng buộc với Chủ thẻ.

### **1.12 Các hành vi bị cấm trong phát hành và sử dụng thẻ**

1.12.1 Sửa chữa, tẩy xóa thẻ, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả thẻ, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng thẻ giả.

1.12.2 Thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin thẻ ngân hàng.

1.12.3 Sử dụng thẻ không hợp pháp.

1.12.4 Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng thẻ để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

1.12.5 Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT.

1.12.6 Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, Chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.

1.12.7 Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.

1.12.8 Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.

1.12.9 Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch vi phạm các quy định cấm vận của Vietcombank hoặc cho các mục đích lừa đảo gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, các giao dịch mua bán tiền ảo, cá độ, đánh bạc trực tuyến, các giao dịch chuyển tiền/ nạp tiền vào tài khoản/ví điện tử tại nước ngoài... và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật.

1.12.10 Thanh toán sao kê thẻ bằng nguồn tiền có nguồn gốc bất hợp pháp.

1.12.11 Sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng sử dụng thẻ ngân hàng vào mục đích vi phạm pháp luật.

1.12.12 Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật.

### **1.13 Các trường hợp từ chối thực hiện giao dịch thẻ**

Thẻ do Vietcombank phát hành bị từ chối thực hiện giao dịch trong các trường hợp sau:

1.13.1 Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của pháp luật, của Vietcombank, NHNN, TCTQT.

- 1.13.2 Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- 1.13.3 Thẻ bị khóa, thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc.
- 1.13.4 Thẻ hết hạn sử dụng.
- 1.13.5 Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định của Vietcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ được đăng tải trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.
- 1.13.6 Thẻ đã được sử dụng vượt quá hạn mức thẻ đã được cấp.
- 1.13.7 Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ và đúng hạn dư nợ thẻ, các khoản lãi và/hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.
- 1.13.8 Chủ thẻ từ chối/không hợp tác cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo các quy định pháp luật liên quan về nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin, đánh giá tăng cường về khách hàng/giao dịch cho mục đích tuân thủ phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- 1.13.9 Chủ thẻ vi phạm quy định của NHNN, các quy định của Vietcombank, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với Vietcombank trong Hợp đồng này.

#### **1.14 Thu hồi thẻ và/hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng thẻ**

Thẻ bị thu hồi và/hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng trong các trường hợp sau:

- 1.14.1 Thẻ giả.
- 1.14.2 Thẻ sử dụng cho mục đích vi phạm các quy định cấm vận của Vietcombank hoặc cho các mục đích lừa đảo gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật.
- 1.14.3 Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm hoặc theo quy định của pháp luật.
- 1.14.4 Chủ thẻ thuộc danh sách cấm vận của NHNN, của các tổ chức quốc tế và của Vietcombank hoặc thuộc phạm vi hạn chế giao dịch theo chính sách của Vietcombank từng thời kỳ.
- 1.14.5 Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ.
- 1.14.6 Chủ thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào đã ký với Vietcombank.
- 1.14.7 Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo.
- 1.14.8 Các trường hợp thu hồi Thẻ khác (nếu có) theo quy định của Vietcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ được đăng tải trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank, của NHNN, TCTTT hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác giữa Chủ thẻ với Vietcombank.

#### **1.15 Tạm khóa Thẻ, tạm dừng giao dịch Thẻ**

- 1.15.1 Vietcombank sẽ tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:
- Chủ thẻ có thông báo với Vietcombank về việc tạm khóa thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc: điện thoại, email, nhắn tin theo cú pháp, văn bản. Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ chỉ được mở lại sau thời hạn tạm khóa trong thông báo của Chủ thẻ hoặc theo yêu cầu của Chủ thẻ tùy từng thời điểm và được Vietcombank chấp thuận;
  - Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng Thẻ hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Thẻ phát sinh giao dịch nghi ngờ vi phạm các quy định cấm vận của Vietcombank hoặc cho các mục đích lừa đảo gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, nghi ngờ vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại mục B.I.1.12 Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank này và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật.
- 1.15.2 Vietcombank sẽ tạm dừng giao dịch thẻ nếu Chủ thẻ không cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân trong trường hợp giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ hết giá trị sử dụng.
- 1.15.3 Các trường hợp tạm khóa Thẻ hoặc tạm dừng giao dịch Thẻ khác theo quy định có liên quan của Vietcombank trong từng thời kỳ và được thông báo cho Chủ thẻ theo quy định.

#### **1.16 Các trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ**

Vietcombank sẽ chấm dứt việc sử dụng Thẻ trong các trường hợp sau:



1.16.1 Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng Thẻ của Vietcombank, hoặc vi phạm các quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT về các hành vi bị cấm và các quy định khác trong việc sử dụng Thẻ.

1.16.2 Vietcombank phát hiện thông tin do Chủ thẻ cung cấp cho Vietcombank là không chính xác, không trung thực, sai sự thật.

1.16.3 Chủ thẻ bị khởi tố, điều tra, truy tố hoặc xét xử hoặc Chủ thẻ bị Tòa án/Trọng tài ra bản án, quyết định, phán quyết mà Vietcombank có cơ sở xác định các sự kiện đó có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ.

1.16.4 Chủ thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích.

1.16.5 Tài sản của Chủ thẻ bị cơ quan pháp luật phong tỏa, cầm giữ mà Vietcombank có cơ sở xác định các sự kiện đó có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ.

1.16.6 Các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi vi phạm các quy định cấm vận của Vietcombank hoặc cho các mục đích lừa đảo gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật.

1.16.7 Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

### **1.17 Quy định về tra soát, khiếu nại**

1.17.1 Chủ thẻ chính được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ của mình và (các) chủ thẻ phụ trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch và phải chịu phí đòi bồi hoàn (nếu khiếu nại sai) và các chi phí, tổn thất (nếu có) trong quá trình Vietcombank thực hiện tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ theo quy định của Vietcombank và/hoặc TCTQT.

1.17.2 Chủ thẻ phải cung cấp cho Vietcombank hóa đơn giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của Vietcombank. Đối với các vụ việc phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo, Chủ thẻ có trách nhiệm hợp tác với Vietcombank trong quá trình điều tra và cung cấp các thông tin liên quan, các bằng chứng chứng minh giao dịch không do mình thực hiện. Đối với các giao dịch mang tính chất định kỳ, Chủ thẻ cần lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ với ĐVCNT và ngừng sử dụng thẻ để thanh toán. Vietcombank có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại/đòi bồi hoàn nếu chủ thẻ không cung cấp được các bằng chứng chứng minh nội dung khiếu nại khi được yêu cầu.

1.17.3 Chủ thẻ không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ Giao dịch thẻ nào đã được thực hiện thành công và được hệ thống Vietcombank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, số tài khoản, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác.

1.17.4 Chủ thẻ được tra soát khiếu nại qua các kênh điện tử, qua Hotline 24/7 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần), tại các điểm giao dịch của Vietcombank trong giờ làm việc, hoặc các hình thức khác do Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ.

1.17.5 Vietcombank được quyền ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại và/hoặc bất kỳ các thông tin bằng lời nói giữa Chủ thẻ và Vietcombank khi Chủ thẻ gọi đến Vietcombank yêu cầu tra soát khiếu nại.

1.17.6 Vietcombank sẽ khóa Thẻ khi Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại với lý do nghi ngờ gian lận, giả mạo, đồng thời chịu trách nhiệm với tổn thất tài chính phát sinh nếu Thẻ được sử dụng sau thời điểm khóa Thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý khóa Thẻ, Vietcombank có quyền từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát của Chủ thẻ, đồng thời Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất phát sinh do Thẻ không được khóa.

1.17.7 Đối với trường hợp Chủ thẻ tra soát, khiếu nại với lý do giả mạo qua hòm thư điện tử, Chủ thẻ phải bổ sung Yêu cầu tra soát theo mẫu của Vietcombank trong thời hạn năm (05) ngày làm việc. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

1.17.8 Vietcombank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với các giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ:

- a. Đối với thẻ mang thương hiệu Visa, Master, Unionpay, JCB:
- (i) Các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (như hàng không, dịch vụ thuê xe, tàu biển, tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, đại lý du lịch).
  - (ii) Các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các tất cả các loại hình ĐVCNT khác;
  - (iii) Các giao dịch có giá trị nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức không yêu cầu xác thực chủ thẻ theo quy định của các TCTQT trong từng thời kỳ.
- b. Đối với thẻ mang thương hiệu Amex:
- (i) Các giao dịch có giá trị/giá trị quy đổi nhỏ hơn 25 USD tại tất cả các loại hình ĐVCNT.
  - (ii) Các giao dịch có giá trị nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức không yêu cầu xác thực chủ thẻ theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.

1.17.9 Vietcombank được quyền từ chối các giao dịch tra soát với lý do giả mạo vượt quá số lượng giao dịch tra soát tối đa cho một (01) thẻ theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ:

- a. Đối với thẻ mang thương hiệu Visa: tối đa 35 giao dịch tra soát.
- b. Đối với thẻ mang thương hiệu Mastercard: tối đa 15 giao dịch tra soát.

1.17.10 Thời hạn Vietcombank giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ là trong vòng tối đa một trăm tám mươi (180) ngày làm việc kể từ ngày Vietcombank nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại qua Digibank/Hotline 24/7 của Vietcombank hoặc bằng văn bản của Chủ thẻ.

1.17.11 Vietcombank sẽ hoàn trả cho Chủ thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng (giao dịch có tồn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng) trong thời hạn tối đa năm (05) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ. Trong trường hợp đặc biệt Vietcombank sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ.

1.17.12 Chủ thẻ được quyền yêu cầu Vietcombank thực hiện khoan giữ giao dịch khiếu nại (ngoại trừ trường hợp giao dịch phát sinh do thẻ bị mất cắp, thất lạc) để Chủ thẻ chưa phải thanh toán sao kê và lãi phát sinh đối với giao dịch tra soát trong thời gian chờ kết quả.

a. Nếu kết quả tra soát chứng minh khiếu nại của Chủ thẻ là chính xác, Chủ thẻ không phải thanh toán số tiền tra soát đúng cùng với lãi phát sinh của số tiền tra soát trong khoảng thời gian chưa thanh toán sao kê.

b. Nếu kết quả tra soát chứng minh khiếu nại của Chủ thẻ là không chính xác, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán số tiền giao dịch cùng với lãi phát sinh trong khoảng thời gian chưa thanh toán sao kê.

1.17.13 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vietcombank sẽ thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN; 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 mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Vietcombank sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

1.17.14 Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank và/hoặc quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong mười lăm (15) ngày làm việc tiếp theo, Vietcombank thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý.

### **1.18 Quy định về các biện pháp nhắc nợ, phân loại nợ và thu hồi nợ**

1.18.1 Vietcombank được quyền sử dụng các thông tin Chủ thẻ cung cấp khi phát hành và trong quá trình sử dụng Thẻ để thực hiện các biện pháp nhắc nợ bao gồm gửi tin nhắn, gửi thư điện tử, gọi điện thoại, gửi công văn, làm việc trực tiếp với Chủ thẻ... và các biện pháp khác theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

1.18.2 Nếu Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu trong hai (02) kỳ sao kê liên tiếp, Vietcombank sẽ tạm khóa Thẻ bị chậm thanh toán tại ngày đề nghị thanh toán của kỳ sao kê tiếp theo và

tạm khóa tất cả các tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ cho đến khi Chủ thẻ thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu của kỳ sao kê gần nhất.

1.18.3 Sau Ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu theo quy định, toàn bộ số dư nợ gốc và các khoản lãi, phí liên quan của Chủ thẻ tại Vietcombank sẽ bắt đầu được thực hiện phân loại nợ theo quy định của Vietcombank và NHNN trong từng thời kỳ.

1.18.4 Sau Ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu theo quy định, hoặc Chủ thẻ được xác định là đối tượng khách hàng có Nợ có vấn đề theo các quy định hiện hành của Vietcombank về quản lý, xử lý nợ có vấn đề, hoặc Vietcombank có cơ sở xác định khả năng trả nợ của khách hàng bị ảnh hưởng, Chủ thẻ đồng ý cho Vietcombank được quyền:

a. Thu nợ từ nguồn lương, thu nhập của Chủ thẻ và/hoặc tài sản bảo đảm của Chủ thẻ, và/hoặc từ bên bảo lãnh, và/hoặc các tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, giấy tờ có giá, và/hoặc bất cứ tài sản nào khác của Chủ thẻ.

b. Trường hợp tài khoản được Ngân hàng Chủ động trích (ghi Nợ) không có tiền hoặc không đủ tiền để trả thanh toán các giao dịch, lãi, phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có), Chủ thẻ phải chuyển ngay tiền mặt và/hoặc chuyển tiền vào tài khoản tiền gửi thanh toán của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng và/hoặc chuyển tiền vào tài khoản do Vietcombank chỉ định để Vietcombank thu các giao dịch, lãi, phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).

c. Lập Ủy nhiệm thu yêu cầu các ngân hàng mở tài khoản cho Chủ thẻ trích tiền để thu hồi nợ.

d. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ đồng thời với việc chấm dứt Hợp đồng này và/hoặc thực hiện các biện pháp khác theo quy định của pháp luật để thu hồi nợ (gốc, nợ lãi, phí và chi phí phát sinh liên quan) của Chủ thẻ.

1.18.5 Đối với các Chủ thẻ chuyển nợ xấu, căn cứ vào khả năng và thiện chí trả nợ của Chủ thẻ, Vietcombank có thể thay đổi thứ tự thanh toán sao kê (ưu tiên thu gốc trước, thu phí, lãi sau).

1.18.6 Chủ thẻ phải thanh toán chi phí phát sinh liên quan đến việc Vietcombank thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như phí luật sư, án phí, phí xử lý tài sản bảo đảm, chi phí đi lại, thông tin liên lạc, sao, chụp, công chứng, dịch thuật tài liệu, chuẩn bị tài liệu tố tụng, phí thi hành án mà không cần chứng từ chứng minh.

### **1.19 Quy định liên quan đến đối tác liên kết của các sản phẩm thẻ liên kết**

1.19.1 Chủ thẻ đồng ý để Vietcombank cung cấp Thông tin Chủ thẻ cho đối tác liên kết và các bên liên quan để phục vụ cho việc phối hợp triển khai chương trình Thẻ liên kết, cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ và thu phí Chủ thẻ (nếu có).

1.19.2 Trong trường hợp Hợp đồng hợp tác phát hành Thẻ tín dụng quốc tế liên kết giữa Vietcombank và đối tác liên kết chấm dứt:

a. Vietcombank sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng cách gửi email hoặc gửi tin nhắn theo thông tin Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày việc chấm dứt Hợp đồng hợp tác phát hành thẻ tín dụng quốc tế liên kết giữa Vietcombank và đối tác liên kết có hiệu lực.

b. Chủ thẻ được quyền tiếp tục sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế liên kết Vietcombank như Thẻ tín dụng quốc tế thông thường của Vietcombank và/hoặc thẻ khách hàng thân thiết/thẻ thành viên của đối tác liên kết (tùy vào chính sách của đối tác liên kết), tuy nhiên không được hưởng các quyền lợi/ưu đãi liên quan đến chương trình hợp tác phát hành Thẻ tín dụng quốc tế liên kết giữa Vietcombank và đối tác liên kết. Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại hoặc rủi ro/tổn thất phát sinh liên quan đến việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế liên kết Vietcombank như thẻ khách hàng thân thiết/thẻ thành viên của đối tác liên kết.

### **1.20 Quy định liên quan đến đối tác cung cấp ưu đãi dịch vụ thẻ**

1.20.1 Chủ thẻ được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ theo quy định của Vietcombank và/hoặc các đối tác của Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.

1.20.2 Đối với các chương trình ưu đãi cho Chủ thẻ do bên thứ ba cung cấp, Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với các tranh chấp liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank. Chủ thẻ chịu trách nhiệm làm việc với các đối tác cung cấp ưu đãi/công ty bảo hiểm để giải quyết các khiếu nại, yêu cầu bồi thường có liên quan trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank.

### **1.21 Quy định liên quan đến việc sử dụng thẻ chuyên biệt dành riêng cho khách hàng ưu tiên**

1.20.1. Khách hàng ưu tiên là KHCCN đáp ứng tiêu chí định danh của Vietcombank theo thông báo trong từng thời kỳ.

1.20.2. Thẻ chuyên biệt là sản phẩm thẻ tín dụng chuyên biệt dành cho khách hàng ưu tiên (bao gồm nhưng không giới hạn thẻ Vietcombank Visa Infinite, thẻ Vietcombank Visa Signature và các thẻ khác theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ).

1.20.3. Vietcombank có quyền điều chỉnh hạn mức tín dụng chủ thẻ, hạn mức thẻ tín dụng, tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng thẻ chuyên biệt trong các trường hợp (i) Chủ thẻ vi phạm các nghĩa vụ và cam kết của Chủ thẻ tại Hợp đồng phát hành thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank này; (ii) Chủ thẻ không tiếp tục duy trì việc đáp ứng các điều kiện về tiêu chí định danh/phân hạng khách hàng ưu tiên của Vietcombank, các quy định khi phát hành thẻ chuyên biệt theo quy định của Vietcombank được thông báo trên website của Vietcombank trong từng thời kỳ.

### **1.22 Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

#### **1.22.1 Quyền của Chủ thẻ**

a. Được sử dụng Thẻ theo quy định tại điểm 1.1 Phạm vi sử dụng thẻ - mục B.I của Bản Điều khoản điều kiện này.

b. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Vietcombank cấp lại PIN, thay thế Thẻ, khóa/mở Thẻ và các yêu cầu khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ (nếu có) theo quy định của Vietcombank. Trên cơ sở chấp nhận của Vietcombank, các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của Chủ thẻ không làm ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Hợp đồng này. Chủ thẻ phải trả các phí và chi phí phát sinh liên quan đối với yêu cầu được Vietcombank chấp nhận.

c. Chủ thẻ chính có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ bằng việc gửi thông báo về việc đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản cho Vietcombank. Việc Vietcombank nhận được văn bản thông báo của Chủ thẻ chính trong trường hợp này là bằng chứng về việc chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ, không phụ thuộc vào việc Vietcombank đã thực hiện thu hồi và/hoặc khóa (các) Thẻ hay chưa. Tuy nhiên, việc chấm dứt này không làm xóa bỏ hay thay đổi bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào chưa thực hiện, hoặc thực hiện chưa đúng/chưa đủ của Chủ thẻ đối với Vietcombank. Vietcombank không chịu trách nhiệm phát sinh (nếu có) liên quan đến việc Chủ thẻ chính đơn phương thông báo chấm dứt sử dụng Thẻ trừ trường hợp được xác định do lỗi của Vietcombank. Chủ thẻ chính có quyền đề nghị bằng văn bản để Vietcombank ngừng việc sử dụng Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ.

d. Được quyền tham gia chương trình trả góp qua thẻ tín dụng theo các điều khoản cụ thể của chương trình ưu đãi mua sắm trả góp của Vietcombank được cập nhật trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank trong từng thời kỳ.

e. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với Vietcombank tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân và quy định của pháp luật.

#### **1.22.2 Nghĩa vụ của Chủ thẻ**

a. Tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định đã nêu tại Hợp đồng này, các quy định, thông báo khác của Vietcombank trong từng thời kỳ và được thông báo trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank.



- b. Cam kết nguồn gốc tiền/tài sản, giao dịch và các bên liên quan đến giao dịch tuân thủ quy định cấm vận của Vietcombank, tuân thủ luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại.
- c. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Vietcombank và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của pháp luật khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
- d. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch, phí, lãi dưới đây kể cả trong trường hợp Thẻ bị tạm khóa/chấp dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ:
- (i) Toàn bộ các giao dịch có chữ ký/không chữ ký/chữ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký và/hoặc sử dụng PIN/mPIN/OTP.
  - (ii) Các giao dịch nếu Vietcombank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký/PIN/mPIN/OTP.
  - (iii) Các giao dịch truy thu trong trường hợp Vietcombank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch.
  - (iv) Các giao dịch thu hộ (dịch vụ công, điện nước, hành chính công, giao thông...) nếu Chủ thẻ đã hoàn thành việc đăng ký dịch vụ thu hộ với Vietcombank.
  - (v) Một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT.
  - (vi) Các giao dịch thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ do Vietcombank hướng dẫn.
  - (vii) Chi phí phát sinh đối với các hàng hóa/dịch vụ do bên thứ ba cung cấp, nếu các hàng hóa/dịch vụ không thuộc gói ưu đãi do Vietcombank cung cấp.
  - (viii) Chi phí phát sinh của bản thân Chủ thẻ và khách đi kèm (nếu có) đối với việc sử dụng phòng chờ và/hoặc các dịch vụ tại phòng chờ cung cấp bởi TCTQT/đối tác cung cấp dịch vụ phòng chờ theo quy định của Vietcombank, TCTQT và đối tác cung cấp dịch vụ phòng chờ trong từng thời kỳ.
  - (ix) Số tiền giao dịch được cập nhật vào hệ thống Vietcombank và các khoản phí và lãi phát sinh.
  - (x) Khoản chênh lệch giữa số tiền giao dịch gốc và số tiền ĐVCNT thực hiện Refund/Reverse phát sinh do phí chuyển đổi ngoại tệ (nếu có).
  - (xi) Số tiền giao dịch thẻ tra soát, khiếu nại và các khoản phí, lãi phát sinh theo quy định của TCTQT khi giao dịch Chủ thẻ yêu cầu tra soát, khiếu nại được đưa ra Ủy ban trọng tài của TCTQT và Ủy ban trọng tài của TCTQT phán quyết Chủ thẻ thua kiện.
- e. Chịu mọi rủi ro có thể xảy ra nếu giao dịch vi phạm chính sách cấm vận của Mỹ và/hoặc quốc gia nào và/hoặc bất kỳ tổ chức nào áp đặt.
- f. Chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch/yêu cầu/đề nghị/lệnh phát sinh trên kênh ngân hàng điện tử của Vietcombank đã được xác thực bằng chữ ký điện tử của Chủ thẻ theo thỏa thuận với Vietcombank.
- g. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp phát sinh riêng giữa Chủ thẻ và ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến Giao dịch Thẻ mà không trì hoãn việc thanh toán theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
- h. Đồng ý cho Vietcombank ghi nợ tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ đối với các giao dịch Vietcombank hoàn trả/ghi có thừa/nhầm vào tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin hoặc giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- i. Cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân trong trường hợp giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ hết hiệu lực hoặc hết thời hạn.
- j. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Vietcombank tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân và quy định của pháp luật.

### **1.23 Quyền và nghĩa vụ của Vietcombank**

### **1.23.1 Quyền của Vietcombank**

- a. Không chịu trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng và các trường hợp phát sinh không phải do lỗi của Vietcombank và theo quy định của pháp luật.
- b. Được quyền từ chối các giao dịch nghi ngờ liên quan đến các hành vi vi phạm các quy định cấm vận của Vietcombank hoặc cho các mục đích lừa đảo gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định của pháp luật.
- c. Không chịu trách nhiệm khi Thẻ không được bảo đảm an toàn, Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc các giao dịch khác trong trường hợp Thẻ bị mất cắp, lộ thông tin/lộ PIN/mPIN/OTP hoặc thất lạc mà Chủ thẻ chưa kịp thông báo cho Vietcombank trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank hoặc lỗi phát sinh của bên thứ ba mà nguyên nhân phát sinh lỗi không phải do lỗi của Vietcombank.
- d. Không chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và các tranh chấp phát sinh liên quan đến các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ của Chủ thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vietcombank.
- e. Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật.
- f. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các Giao dịch thẻ nhằm xác minh tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch này. Đối với các giao dịch hoàn trả Chủ thẻ, Vietcombank có quyền giữ lại khoản ghi có cho đến khi xác minh được tính chính xác của giao dịch. Trường hợp Chủ thẻ không cung cấp thông tin như yêu cầu, Vietcombank được quyền từ chối thực hiện giao dịch.
- g. Được quyền hiển thị danh sách Thẻ hợp lệ trên dịch vụ VCB DigiBank để Chủ thẻ lựa chọn Thẻ và chủ động thực hiện các giao dịch trên VCB DigiBank.
- h. Được quyền trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán mở tại Vietcombank của Chủ thẻ hoặc tài khoản thanh toán của cá nhân khác hoặc tài khoản thanh toán của tổ chức nếu được sự đồng ý bằng văn bản của chủ tài khoản đó để thanh toán sao kê trong trường hợp Chủ thẻ đăng ký phương thức Ngân hàng chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản.
- i. Được quyền ghi nợ tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ đối với các giao dịch Vietcombank hoàn trả/ghi có thừa /nhầm vào tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin hoặc giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- j. Được quyền quy định thời hạn hiệu lực của Thẻ. Thời hạn hiệu lực của từng loại Thẻ được Vietcombank quy định trong từng thời kỳ và được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank. Đối với Chủ thẻ là người nước ngoài, thời hạn hiệu lực thẻ không vượt quá thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam. Nếu Vietcombank không nhận được bất kỳ thông báo nào từ Chủ thẻ về việc ngừng sử dụng Thẻ trong vòng ba mươi (30) ngày trước ngày hết hạn ghi trên Thẻ hoặc theo thông báo của Vietcombank trong từng thời kỳ, Vietcombank sẽ tự động gia hạn Thẻ cho Chủ thẻ có quốc tịch Việt Nam và đáp ứng điều kiện về gia hạn Thẻ theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ. Bằng việc kích hoạt Thẻ, Chủ thẻ xác nhận đồng ý với bản Điều khoản điều kiện này và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện đó. Quy định về tự động gia hạn Thẻ không áp dụng đối với Chủ thẻ có quốc tịch nước ngoài. Để Vietcombank chấp thuận yêu cầu gia hạn Thẻ, Chủ thẻ có quốc tịch nước ngoài phải tuân thủ các quy định về cư trú tại Việt Nam cũng như các điều kiện về gia hạn Thẻ theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.
- k. Được quyền không cung cấp hóa đơn giao dịch đối với giao dịch nhanh không cần chữ ký (giao dịch thanh toán thẻ có giá trị nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức không xác thực chủ thẻ).

l. Được quyền cấp phép giao dịch trực tuyến khi giao dịch được xác thực qua OTP hoặc các phương thức xác thực được triển khai trong từng thời kỳ, trong cả trường hợp thẻ không đăng ký tính năng chỉ tiêu internet.

m. Được quyền kiểm tra, giám sát việc sử dụng khoản cấp tín dụng qua thẻ và trả nợ của khách hàng; yêu cầu khách hàng báo cáo việc sử dụng khoản cấp tín dụng qua thẻ và cung cấp tài liệu, dữ liệu chứng minh khoản cấp tín dụng qua thẻ được sử dụng đúng mục đích.

n. Trong trường hợp khách hàng có (các) khoản nợ quá hạn phát sinh tại VCB, công ty con của VCB và/hoặc phát sinh nợ cần chú ý, nợ xấu tại các TCTD theo CIC tại thời điểm khách hàng đề nghị phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ, Vietcombank được quyền: (i) từ chối phát hành thẻ và/hoặc (ii) từ chối thực hiện giao dịch thẻ và/hoặc (iii) thu hồi thẻ và/hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng thẻ và/hoặc (iv) tạm khóa thẻ và/hoặc (iv) chấm dứt sử dụng thẻ.

o. Các quyền lợi khác theo thỏa thuận với Chủ thẻ tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân và quy định của pháp luật.

### **1.23.2 Nghĩa vụ của Vietcombank**

a. Đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của Bản Điều khoản điều kiện này.

b. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ theo quy định của pháp luật và quy định tại điều 1.2 Bảo mật thông tin Chủ thẻ - mục B.II của Bản Điều khoản, điều kiện này.

c. Chịu trách nhiệm thực hiện giải chấp tài sản bảo đảm của Chủ thẻ sau 40 ngày kể từ ngày yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ có hiệu lực, chỉ khi các tra soát khiếu nại của Chủ thẻ (nếu có) đã được giải quyết xong, tài sản bảo đảm không đảm bảo cho khoản vay nào khác tại Vietcombank và tài sản bảo đảm chưa bị xử lý để thanh toán các nghĩa vụ của Chủ thẻ, trừ trường hợp Vietcombank và Chủ thẻ có thỏa thuận khác. Đối với tài sản bảo đảm để tăng Hạn mức tín dụng tạm thời, Vietcombank cũng sẽ giải chấp sau 40 ngày kể từ ngày Hạn mức tín dụng tạm thời hết hạn và Chủ thẻ đã thanh toán hết các khoản chi tiêu liên quan đến Hạn mức tín dụng được tăng.

d. Hoàn trả số dư có sao kê và khoản phát sinh có chờ lên sao kê theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

e. Các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận với Chủ thẻ tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân và quy định của pháp luật.

## **II. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC**

### **1.1 Sự kiện bất khả kháng**

1.1.1 Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.

1.1.2 Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng bảy (07) ngày bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên còn lại và trong vòng ba mươi (30) ngày phải gửi văn bản cho bên còn lại mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các chứng nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.

1.1.3 Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn một (01) tháng, thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung các điều khoản tại Hợp đồng. Trong trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì các bên có quyền đưa tranh chấp đó ra giải quyết tại Tòa án Nhân dân cấp có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định của pháp luật.

### **1.2 Bảo mật thông tin Chủ thẻ**

Chủ thẻ đồng ý cho Vietcombank thực hiện các nội dung sau:

1.2.1 Mục đích thu thập và sử dụng Thông tin Chủ thẻ

Chủ thẻ tại Hợp đồng này đồng ý việc Vietcombank thu thập và sử dụng Thông tin Chủ thẻ với mục đích nghiên cứu, đánh giá để hiểu về nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của Chủ thẻ phục vụ các nghiệp vụ ngân hàng, hợp tác với bên thứ ba để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Chủ thẻ.

#### 1.2.2 Phạm vi thu thập và sử dụng Thông tin Chủ thẻ

Vietcombank chỉ thu thập và yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin của Chủ thẻ mà Vietcombank đánh giá là có liên quan và cần thiết để phục vụ các mục đích thu thập thông tin theo quy định tại khoản 1.2.1 nêu trên và các thông tin khác theo yêu cầu tại các văn bản quy phạm pháp luật hoặc điều ước quốc tế Việt Nam đã tham gia.

#### 1.2.3 Phương thức thu thập Thông tin Chủ thẻ

Vietcombank thu thập thông tin Chủ thẻ trực tiếp từ Chủ thẻ hoặc bên thứ ba hoặc thông qua các phương thức hợp pháp khác. Vietcombank có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ trong quá trình thu thập thông tin như thông qua hệ thống website, ứng dụng trên điện thoại thông minh và các phương tiện khác nếu cần.

#### 1.2.4 Cập nhật Thông tin Chủ thẻ

Thông tin Chủ thẻ có thể được Vietcombank cập nhật thường xuyên trong suốt thời gian thiết lập quan hệ với Vietcombank thông qua cập nhật định kỳ hoặc khi Vietcombank phát hiện thông tin đó chưa chính xác và/hoặc không còn chính xác và/hoặc theo đề nghị hợp pháp của Chủ thẻ.

#### 1.2.5 Lưu trữ Thông tin Chủ thẻ

Thông tin Chủ thẻ được lưu trữ tại Vietcombank theo quy định của pháp luật (nếu có) và quy định của Vietcombank đảm bảo Thông tin Chủ thẻ an toàn, chính xác, đầy đủ so với thông tin được cung cấp, thu thập.

#### 1.2.6 Sử dụng Thông tin Chủ thẻ

Thông tin Chủ thẻ có thể được sử dụng bởi các Đơn vị và/hoặc Bộ phận và/hoặc cá nhân có liên quan của Vietcombank trên cơ sở tuân thủ các quy định nội bộ của Vietcombank và phù hợp với quy định của pháp luật. Thông tin Chủ thẻ được sử dụng theo đúng các mục đích thu thập đã thông báo công khai đến Chủ thẻ theo quy định tại khoản 1.2.1 nêu trên.

#### 1.2.7 Chuyển giao Thông tin Chủ thẻ

a. Đối với thông tin Chủ thẻ do Chủ thẻ cung cấp và thông tin phát sinh từ giao dịch của Chủ thẻ với Vietcombank, Vietcombank chuyển giao Thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba ngoài Vietcombank trong trường hợp đã có sự đồng ý của Chủ thẻ trước hoặc trong hoặc sau thời điểm Chủ thẻ sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng do Vietcombank cung cấp hoặc hợp tác với bên thứ ba cung cấp và theo hình thức phù hợp với thỏa thuận giữa Vietcombank với Chủ thẻ.

b. Việc chuyển giao Thông tin Chủ thẻ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật thực hiện theo quy định của pháp luật liên quan và quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

c. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Vietcombank thực hiện cung cấp Thông tin Chủ thẻ cho các nhà thầu, các đơn vị tư vấn, kiểm toán, các đơn vị cung cấp dịch vụ khác nhằm thực hiện các mục đích thu thập Thông tin Chủ thẻ theo quy định tại Hợp đồng này.

d. Trong trường hợp Vietcombank có nhu cầu chuyển giao thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba theo thỏa thuận giữa Vietcombank và Chủ thẻ, Vietcombank yêu cầu bên thứ ba thực hiện việc bảo đảm an toàn, quản lý, sử dụng và thực hiện các hành vi khác đối với thông tin được cung cấp phù hợp với quy định của Vietcombank và quy định có liên quan của pháp luật và/hoặc thỏa thuận giữa Vietcombank và Chủ thẻ.

### 1.3 Thông báo

1.3.1 Tất cả các thông báo của Vietcombank đến Chủ thẻ sẽ được Vietcombank gửi cho Chủ thẻ bằng văn bản theo địa chỉ hoặc thông tin cuối cùng mà Chủ thẻ đăng ký tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank, hoặc công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank, hoặc thông báo trên Digibank/thư điện tử của Chủ thẻ, hoặc thông báo tới số điện thoại của chủ thẻ qua tin nhắn SMS theo đăng ký của chủ thẻ đối với dịch vụ này, hoặc thông báo trên các phương tiện thông



tin đại chúng, hay niêm yết tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vietcombank. Tất cả các thông báo và thông tin sẽ có hiệu lực:

- a. Trong vòng năm (05) ngày kể từ ngày gửi (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc
- b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, thư điện tử, tin nhắn mà Chủ Thẻ đã đăng ký với Vietcombank; hoặc
- c. Vào ngày nhận nếu điện thoại trực tiếp, gửi trực tiếp; hoặc
- d. Vào ngày công bố trên website chính thức của Vietcombank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại các hệ thống của Vietcombank.

1.3.2 Chủ Thẻ có thể liên lạc với Vietcombank qua Hotline 24/7 để được hỗ trợ tư vấn, giải đáp thắc mắc về các sản phẩm hoặc dịch vụ do Vietcombank cung cấp.

1.3.3 Chủ thẻ có trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) cho Vietcombank nếu nội dung trong thông báo điện tử do Vietcombank gửi cho Chủ thẻ, bằng bất kỳ phương thức nào, bị tiếp cận bởi bất kỳ người nào khác ngoài Chủ thẻ.

1.3.4 Chủ thẻ đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại của Vietcombank và nhận thông báo quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Vietcombank bằng hòm thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp Chủ thẻ có phản hồi cho Vietcombank về việc không tiếp tục nhận thông báo quảng cáo theo Hợp đồng này. Trường hợp Chủ thẻ có phản hồi về việc không tiếp tục nhận thông tin quảng cáo sẽ không ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ trong việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng này.

1.3.5 Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo cho Vietcombank bằng văn bản ngay khi có những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Vietcombank.

#### **1.4 Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

1.4.1 Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank Vietcombank và những phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung được điều chỉnh bởi pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ của TCTQT có liên quan và của Vietcombank.

1.4.2 Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết Các Bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì các bên có quyền đưa tranh chấp đó ra giải quyết tại Tòa án Nhân dân cấp có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **1.5 Các điều khoản sửa đổi, bổ sung**

Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank có thể được Vietcombank sửa đổi và bổ sung trong từng thời kỳ, đảm bảo nội dung tuân thủ theo quy định của pháp luật và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các bên thông qua việc Vietcombank thông báo cho Chủ thẻ qua Hòm thư điện tử/tin nhắn của Chủ thẻ đã đăng ký với Vietcombank và được Vietcombank công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực, trừ trường hợp Vietcombank phải thực hiện ngay việc sửa đổi, bổ sung đó theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau ngày Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank được sửa đổi, bổ sung có hiệu lực thì được hiểu là Chủ thẻ chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi, bổ sung đó và Vietcombank không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào khác của Chủ thẻ.

#### **1.6 Điều khoản về thương hiệu và chuyển giao**

*(Chỉ áp dụng đối với Thẻ tín dụng quốc tế mang thương hiệu American Express)*

1.6.1 American Express là thương hiệu được đăng ký bản quyền bởi American Express. Các thẻ tín dụng quốc tế mang thương hiệu American Express được Vietcombank phát hành theo nhượng quyền của American Express.

1.6.2 Theo quy định của TCTQT American Express, trong trường hợp Vietcombank không còn là ngân hàng phát hành thẻ American Express tại thị trường Việt Nam, để đảm bảo cho chủ thẻ American Express

vẫn được tiếp tục cung cấp dịch vụ và không bị ảnh hưởng về sự thay đổi ngân hàng phát hành này, Vietcombank có thể chuyển giao toàn bộ hoặc bất kỳ phần nào quyền hạn và nghĩa vụ của Vietcombank liên quan đến việc phát hành và thanh toán Thẻ cho American Express. Việc chuyển giao này được Vietcombank thông báo cho Chủ thẻ qua hòm thư điện tử/tin nhắn và công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của Vietcombank tối thiểu trước bảy (07) ngày kể từ ngày việc chuyển giao có hiệu lực. Chủ thẻ được coi là chấp thuận với việc chuyển giao này nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ và không thực hiện chấm dứt sử dụng thẻ. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý, Chủ thẻ cần có thông báo chính thức bằng văn bản gửi tới Vietcombank.

### **1.7 Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

1.7.1 Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank này có hiệu lực áp dụng từ ngày 10 tháng 09 năm 2024 cho việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của Chủ thẻ tại Vietcombank, trừ quy định tại điểm 1.7.2 Mục này.

1.7.2 Các mục B.I.1.1.c, và B.I.1.15.2 có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2025.

1.7.3 Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank dành cho khách hàng cá nhân bao gồm Đề nghị phát hành thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank và Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế này cùng các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ.

1.7.4 Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank, Đề nghị phát hành Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank, và có hiệu lực kể từ ngày Chủ thẻ và Vietcombank ký Đề nghị phát hành Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank cho đến khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ (do hết hạn hiệu lực của Thẻ mà Chủ thẻ không tiếp tục gia hạn hoặc theo yêu cầu của Vietcombank/Chủ thẻ/cơ quan có thẩm quyền) và mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với Vietcombank theo quy định của Hợp đồng đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau, hoặc một trong hai bên hoặc cả hai bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng.

1.7.5 Chủ thẻ không được chuyển giao, chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền và/hoặc nghĩa vụ của Chủ thẻ phát sinh theo Hợp đồng này và văn bản khác có liên quan của Hợp đồng, trừ trường hợp được Vietcombank đồng ý trước bằng văn bản.

1.7.6 Toàn bộ hoặc một phần bất kỳ điều khoản nào của Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank có hiệu lực riêng biệt và độc lập với các điều khoản khác. Nếu có bất kỳ điều khoản nào vô hiệu, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành theo quy định của pháp luật, thì hiệu lực, tính hợp pháp và khả năng thi hành của các điều khoản còn lại của Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank không bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào.

1.7.7 Vietcombank hoặc Chủ thẻ có quyền đơn phương yêu cầu chấm dứt hợp đồng. Trong trường hợp Chủ thẻ đơn phương chấm dứt Hợp đồng, Chủ thẻ cần gửi thông báo cho Vietcombank bằng văn bản trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày và đảm bảo hoàn thành các nghĩa vụ phát sinh từ Hợp đồng.

1.7.8 Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank này được lập bằng Tiếng Việt. Nếu có bên nước ngoài tham gia, Hợp đồng được lập bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

1.7.9 Bằng việc ký vào Đề nghị phát hành Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank kèm Hợp đồng, Chủ thẻ và Vietcombank xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế Vietcombank nêu trên và các quy định, văn bản liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ, các quy định khác của Vietcombank, các TCTQT cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.