

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ ngữ sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này được hiểu như sau:

1. **"Điều khoản và Điều kiện"**: là Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế này.
2. **"Ngân hàng" (NH)**: Là Ngân hàng TMCP Tiên Phong, thực hiện phát hành và thanh toán thẻ tín dụng quốc tế theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức Thẻ quốc tế.
3. **"Chủ thẻ"**: là cá nhân được NH cung cấp Thẻ để sử dụng theo Hạn mức tín dụng được cấp, có tên và chữ ký trên Thẻ. Chủ thẻ bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ (nếu có).
4. **"Chủ thẻ chính"**: Là cá nhân đứng tên ký Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế với NH. Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế ("Hợp đồng") được tạo thành bởi Đơn đề nghị phát hành thẻ tín dụng TPBank kèm Hợp đồng sử dụng thẻ cùng Điều khoản và Điều kiện này, ràng buộc quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ và NH về phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
5. **"Chủ thẻ phụ"**: Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng Hợp đồng này thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ với NH.
6. **"Thẻ"**: Là thẻ tín dụng quốc tế do NH phát hành cho chủ thẻ theo Hợp đồng, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng được cấp theo thỏa thuận giữa NH và chủ thẻ.
7. **"Mã số xác định chủ thẻ" (PIN)**: là mã số mật được NH cấp cho chủ thẻ lần đầu và sau đó chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. NH có thể cung cấp PIN cho chủ thẻ bằng phương thức điện tử (PIN điện tử) hoặc PIN in trên giấy (PIN giấy) hoặc phương thức khác tùy theo quy định của NH tại từng thời điểm.
PIN giấy là PIN được NH cung cấp cho chủ thẻ bằng phương thức in trên giấy và chủ thẻ trực tiếp đến nhận PIN giấy tại điểm giao dịch của NH hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận hoặc được NH gửi tới chủ thẻ theo thông tin địa chỉ chủ thẻ đăng ký với NH.
PIN điện tử là PIN được NH cung cấp cho chủ thẻ bằng phương thức tin nhắn SMS tới số điện thoại của chủ thẻ đăng ký với NH và lưu tại hệ thống của NH. Việc triển khai phương thức PIN điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung liên quan đến yêu cầu cung cấp PIN của Chủ thẻ, thời điểm cấp/cấp lại PIN điện tử, thời hạn hiệu lực của PIN điện tử do NH quy định từng thời điểm và thông báo đến Chủ thẻ theo cách thức NH cho là phù hợp.
8. **"Tài khoản"**: Là tài khoản thẻ tín dụng của chủ thẻ do NH mở và quản lý việc sử dụng hạn mức tín dụng được cấp theo Hợp đồng này. Chủ thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản với chủ thẻ chính.
9. **"Giao dịch thẻ"**: Là giao dịch trong đó chủ thẻ sử dụng thẻ để rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do NH hoặc các

tổ chức thanh toán thẻ khác cung ứng.

10. **"Thời hạn hiệu lực thẻ"**: Là thời hạn chủ thẻ được phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực được in trên Thẻ.
11. **"Máy giao dịch tự động" (ATM Automated Teller Machine)**: Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thực hiện một số giao dịch được phép khác.
12. **"Đơn vị chấp nhận thẻ" (ĐVCNT)**: Là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
13. **"Tổ chức Thẻ quốc tế" (TCTQT)**: Là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với NH, TCTTT và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
14. **"Tổ chức thanh toán thẻ" (TCTTT)**: Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật và của TCTQT.
15. **"Hạn mức tín dụng"**: Là giá trị tín dụng tối đa mà chủ thẻ được NH cho phép sử dụng trong một chu kỳ tín dụng.
16. **"Chu kỳ tín dụng"**: Là thời hạn chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ số tiền đã sử dụng theo thông báo tại mỗi kỳ sao kê.
17. **"Kỳ sao kê"**: Là khoảng thời gian NH lên sao kê với thời hạn kéo dài một tháng.
18. **"Sao kê"**: Là bảng kê tài khoản liệt kê chi tiết các phát sinh trong kỳ sao kê (các khoản thanh toán, rút tiền mặt cùng phí và lãi phát sinh, các khoản trả nợ), số dư nợ, giá trị thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn và các thông tin khác. Sao kê được gửi cho chủ thẻ chính hàng tháng sau ngày sao kê để làm căn cứ trả nợ.
19. **"Ngày sao kê"**: Là ngày NH lập sao kê tài khoản và do NH quy định.
20. **"Ngày đến hạn"**: Là ngày cuối cùng mà chủ thẻ phải thanh toán cho NH các khoản chi tiêu cùng phí và lãi phát sinh trong kỳ sao kê theo quy định của NH.
21. **"Giá trị thanh toán tối thiểu"**: Là khoản tiền tối thiểu chủ thẻ phải thanh toán cho NH trong mỗi kỳ sao kê theo quy định của NH.
22. **"Số dư nợ"**: Là số dư nợ cuối kỳ của Tài khoản bao gồm giá trị các giao dịch thẻ, phí và lãi phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ được liệt kê trong sao kê.
23. **"Tài sản bảo đảm"**: Là tiền ký quỹ, giấy tờ có giá hoặc tài sản khác đáp ứng quy định của NH, được NH chấp nhận làm tài sản bảo đảm cho việc sử dụng hạn mức tín dụng của chủ thẻ và không dùng để thanh toán ở các kỳ sao kê (đối với trường hợp tài sản bảo đảm là tiền).
24. **"Tỷ giá quy đổi"**: tất cả các giao dịch được chuyển đổi ra đồng Việt Nam theo tỷ giá của TCTQT và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của NH tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của NH.

ĐIỀU 2. HẠN MỨC CỦA THẺ VÀ HẠNG THẺ

1. **Hạn mức tín dụng, thời hạn cấp hạn mức tín dụng và hạng thẻ**
Căn cứ đề nghị của chủ thẻ, NH cấp hạn mức tín dụng, thời hạn cấp hạn mức tín dụng và hạng thẻ cho chủ thẻ theo quy định của NH.
2. **Phạm vi và Hạn mức sử dụng thẻ**
 - a) Chủ thẻ được sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các ATM/VTMs/POS/mPOS của NH và của các TCTTT trong nước/nước ngoài có biểu tượng của TCTQT, thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ tại các ĐVCNT, qua Internet... hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do NH hoặc các tổ chức thanh toán thẻ khác cung ứng. Chủ thẻ được sử dụng thẻ trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của NH và TCTQT.
 - b) Trong phạm vi hạn mức tín dụng thẻ được cấp, chủ thẻ phải tuân theo hạn mức sử dụng thẻ dưới đây:
 - Hạn mức rút tiền mặt: Mỗi chủ thẻ được phép sử dụng thẻ để rút tiền mặt trong phạm vi hạn mức rút tiền mặt nhất định. Hạn mức rút tiền mặt là số tiền mặt tối

đa chủ thẻ được phép rút trong một kỳ sao kê, trong một ngày, trên một giao dịch bằng ngoại tệ tại các điểm chấp nhận thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam và trên một giao dịch theo quy định của NH tại từng thời điểm.

- Hạn mức thanh toán hàng hóa, dịch vụ: Là một phần của hạn mức tín dụng thẻ được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong một kỳ sao kê. Phần hạn mức rút tiền mặt mà chủ thẻ chưa sử dụng trong một kỳ sao kê sẽ được tự động chuyển sang hạn mức thanh toán hàng hóa, dịch vụ của kỳ sao kê đó.
- Hạn mức quản lý sử dụng Thẻ: Là tổng hạn mức tín dụng và/hoặc tổng số lần sử dụng thẻ trong một ngày hoặc một số ngày nhất định do NH cấp cho Chủ thẻ nhằm hạn chế các trường hợp rủi ro (nếu có) do việc sử dụng thẻ giả mạo, thẻ bị mất cắp, thất lạc.
- Các hạn mức trên sẽ được NH quy định tại từng thời kỳ theo từng gói dịch vụ/hạng thẻ mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng.

Số hiệu văn bản: 864/2019/QĐ-TPB.RB Ngày hiệu lực: 15/08/2019

ĐIỀU 3. LÃI SUẤT CHO VAY VÀ CÁCH TÍNH LÃI

1. **Lãi suất cho vay trong hạn:** Lãi suất cho vay đối với việc sử dụng thẻ tín dụng sẽ do NH ban hành và được thay đổi theo từng thời kỳ, được công bố công khai tại trụ sở của NH và/hoặc trên website của NH.
2. **Lãi quá hạn:** Lãi suất quá hạn được tính trên phần dư nợ gốc bị quá hạn theo thời gian thực tế KH quá hạn trả nợ, áp dụng với KH không trả đúng hạn số tiền cần phải thanh toán vào Ngày đến hạn. Lãi suất quá hạn sẽ do NH ban hành và được thay đổi theo từng thời kỳ.
3. **Cách tính lãi cho vay trong hạn:** Đối với phần dư nợ phải trả lãi, tiền lãi được tính trên dư nợ thực tế của chủ thẻ và thời gian vay thực tế (từ ngày các giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý thẻ của NH đến ngày chủ thẻ hoàn trả hết nợ). Tiền lãi được tính theo ngày và được ghi nợ vào ngày sao kê.
4. **Các giao dịch tính lãi:**
 - a) Đối với giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ/giao dịch thu phí/giao dịch thu lãi: Chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán, nếu chủ thẻ không thanh toán toàn bộ dư nợ cuối kỳ, NH sẽ tính lãi đối với toàn bộ dư nợ của các giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ/giao dịch thu phí/giao dịch thu lãi phát sinh trong kỳ sao kê của chủ thẻ theo nguyên tắc quy định tại mục Cách tính lãi trên đây.
 - b) Đối với giao dịch rút tiền mặt: Dư nợ của giao dịch rút tiền mặt sẽ bị tính lãi theo nguyên tắc quy định ở mục Cách tính lãi trên đây.
 - c) Đối với các giao dịch có tra soát, khiếu nại của chủ thẻ: Lãi và phí của các giao dịch tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ phát sinh và chưa được NH hoàn trả trong kỳ sao kê cũng được tính theo nguyên tắc được quy định trên đây. NH sẽ hoàn lại cho chủ thẻ các khoản lãi/phí phát sinh đối với những giao dịch tra soát, khiếu nại đúng.

ĐIỀU 4. THẺ CHÍNH VÀ THẺ PHỤ

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH phát hành tối đa 05 (năm) thẻ phụ.
2. Chủ thẻ phụ sẽ được dùng hạn mức tối đa bằng hạn mức của chủ thẻ chính. Trường hợp hạn mức tín dụng của chủ thẻ chính thay đổi thì hạn mức tín dụng của chủ thẻ phụ vẫn phải tuân thủ nguyên tắc này.
3. Chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản đối với hạn mức tín dụng mà NH cấp cho chủ thẻ chính để quản lý hạn mức tín dụng thẻ. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thanh toán cho NH toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ theo Hợp đồng. Trong trường hợp chủ thẻ chính không có khả năng thanh toán số dư nợ, (các) chủ thẻ phụ phải có trách nhiệm thanh toán toàn bộ các nghĩa vụ của Chủ thẻ chính đối với NH theo Hợp đồng.
4. Giao dịch của chủ thẻ chính và/hoặc (các) chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê và được gửi cho chủ thẻ chính để thanh toán.
5. 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 Điều khoản và Điều kiện này. Việc mất khả năng thực hiện Điều khoản và Điều kiện này của chủ thẻ chính vì bất kỳ lý do gì và trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm giải trừ nghĩa vụ liên đới của (các) chủ thẻ phụ trong việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này. Trường hợp chủ thẻ chính hoặc một trong các chủ thẻ phụ mất khả năng thực hiện hợp đồng thì (các) chủ thẻ còn lại có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ của tất cả các chủ thẻ đối với NH.
6. Trường hợp chủ thẻ bị chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi thì việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này được thực hiện theo quy định của pháp luật.
7. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu NH ngừng việc sử dụng thẻ phụ bằng văn bản. Nếu chủ thẻ chính chính thức chấm dứt sử dụng thẻ, chấm dứt Hợp đồng với NH thì việc sử dụng thẻ phụ đương nhiên chấm dứt theo.

ĐIỀU 5. CÁC LOẠI PHÍ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ

1. Phí phát hành: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi đăng ký phát hành thẻ lần đầu.
 2. Phí thay thế thẻ: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu thay thế thẻ trước ngày hết hạn của thẻ.
 3. Phí cấp lại PIN: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu cấp lại PIN. Mức phí áp dụng theo quy định của NH từng thời kỳ.
 4. Phí dịch vụ phát hành nhanh: là khoản phí chủ thẻ phải trả (chưa bao gồm các phí phát hành liên quan) khi chủ thẻ yêu cầu lấy thẻ trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành thủ tục phát hành và hồ sơ đã nghị phát hành Thẻ của chủ thẻ được NH chấp nhận.
 5. Phí thường niên: là khoản phí chủ thẻ phải trả hàng năm để duy trì việc NH cấp hạn mức tín dụng cho KH thông qua việc phát hành và sử dụng thẻ. Phí thường niên năm đầu tiên sẽ được thu tại thời điểm phát hành thẻ thành công sau khi NH phê duyệt cấp hạn mức tín dụng thẻ. Phí thường niên các năm tiếp theo sẽ thu tự động vào tháng phát hành thẻ hàng năm (căn cứ vào thời hạn hiệu lực thẻ).
 6. Phí rút tiền mặt: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi thực hiện các giao dịch rút tiền tại ATM hoặc tại ĐVCNT được phép cung cấp dịch vụ rút tiền. Khoản phí này chưa bao gồm các khoản phí khác (nếu có) theo quy định của TCTTT (đơn vị quản lý ATM hoặc ĐVCNT).
 7. Phí thay đổi hạn mức tín dụng: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu tăng hoặc giảm hạn mức tín dụng và được NH chấp nhận.
 8. Phí thay đổi hạn mức Thẻ: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu nâng hay giảm hạn mức sử dụng thẻ trong ngày hoặc một số ngày nhất định và được NH chấp nhận.
 9. Phí chuyển đổi loại thẻ hoặc hạng thẻ: Là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu thay đổi loại thẻ hoặc hạng thẻ tín dụng và được TPBank chấp nhận.
 10. Phí chậm thanh toán: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Giá trị thanh toán tối thiểu trước Ngày đến hạn. Khoản phí này được tính trên phần giá trị chưa được thanh toán, cụ thể như sau:
 - i. Nếu số ngày quá hạn dưới 60 ngày: KH phải chịu khoản tiền phí do chậm trả nợ số tiền thanh toán tối thiểu chưa trả hết của kỳ sao kê gần nhất tại ngày quá hạn.
 - ii. Nếu số ngày quá hạn từ 60 ngày trở lên: KH phải chịu khoản tiền phí do chậm trả nợ trên toàn bộ dư nợ thẻ chưa trả hết của kỳ sao kê gần nhất tại ngày quá hạn.
 11. Phí sử dụng vượt hạn mức tín dụng: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ sử dụng quá hạn mức tín dụng được cấp. Khoản phí này được tính trên phần dư nợ vượt hạn mức tín dụng.
 12. Phí khiếu nại sai: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác các giao dịch.
 13. Phí cấp bản sao sao kê theo yêu cầu: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu cấp thêm bản sao sao kê ngoài bản chính mà NH đã gửi cho chủ thẻ hàng tháng.
 14. Phí cấp bản sao hoá đơn giao dịch: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao hoá đơn giao dịch ngoài hoá đơn mà chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
 15. Phí quản lý áp dụng cho giao dịch bằng đồng ngoại tệ: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ thực hiện các giao dịch bằng đồng ngoại tệ do TCTQT và NH quy định. Khoản phí này được tính trên số tiền giao dịch, tùy thuộc vào đơn vị tiền tệ của giao dịch và thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý thẻ của NH.
 16. Phí rút tiền thừa từ thẻ: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi thực hiện rút phần tiền thừa còn lại trong tài khoản thẻ.
 17. Phí tắt toán thẻ tín dụng: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi để nghị TPBank chấm dứt sử dụng thẻ trong vòng 12 tháng kể từ ngày mở.
 18. Phí sử dụng vượt HMTD: là khoản phí chủ thẻ phải trả khi chủ thẻ sử dụng quá hạn mức tín dụng được cấp. Khoản phí này được tính trên phần dư nợ vượt hạn mức tín dụng.
 19. Phí quản lý tài khoản cấp HMUT: là khoản phí Chủ thẻ phải trả khi Chủ thẻ không đáp ứng được điều kiện duy trì tài khoản cấp HMUT đến hết ngày Ngày đến hạn.
 20. Các loại phí khác (nếu có) theo quy định của NH.
- Mức phí được áp dụng theo Biểu phí do NH ban hành trong từng thời kỳ, được công bố công khai tại trụ sở của NH và trên website của NH. Thời điểm áp dụng thay đổi Biểu phí (nếu có) tuân theo quy định của Pháp luật và TPBank trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 6. THANH TOÁN NỢ, THU HỒI NỢ VÀ CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN

1. **Thứ tự thanh toán nợ:** Dư nợ sẽ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên dưới đây và theo thứ tự thời gian giao dịch được cập nhật vào hệ thống: (1) Các khoản trả góp; (2) Các khoản phí; (3) Các khoản lãi; (4) Các khoản giao dịch rút tiền mặt; (5) Các khoản giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ.
2. **Thanh toán nợ:**
 - a) NH quy định ngày sao kê và ngày thanh toán đối với thẻ tín dụng. Nếu ngày thanh toán trùng với ngày nghỉ, ngày lễ thì Ngày thanh toán sẽ là ngày làm việc tiếp theo.
 - b) Vào ngày sao kê, NH sẽ liệt kê tất cả các giao dịch của Chủ thẻ phát sinh trong kỳ sao kê đã được cập nhật trên hệ thống của TPBank. Các giao dịch ngoại tệ được chuyển đổi sang đồng Việt Nam (VND) theo tỷ giá của Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT), vào ngày xử lý giao dịch của TCTQT, NH sẽ thu (các) phí phát sinh theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
 - c) Sao kê được gửi cho Chủ thẻ qua hình thức phù hợp theo quy định của NH trong từng thời kỳ và tới địa chỉ mà Chủ thẻ đăng ký với NH. Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo cho NH nếu thay đổi địa chỉ nhận sao kê.
 - d) Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho NH tất cả các khoản nợ phát sinh ghi trên sao kê, mức ít nhất bằng giá trị thanh toán tối thiểu theo thông báo của NH trên sao kê. Chủ thẻ phải gửi các thắc mắc của mình liên quan đến các giao dịch trên sao kê bằng văn bản cho NH trong vòng 7 ngày, kể từ ngày NH gửi sao kê. Nếu trong thời hạn đó, NH không nhận được thông báo của Chủ thẻ thì coi như Chủ thẻ đồng ý thanh toán tất cả các giao dịch, phí và lãi phát sinh thể hiện trên sao kê.
 - e) Chủ thẻ ủy quyền cho NH tự động ghi nợ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại NH để thanh toán dư nợ cuối kỳ. Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản này luôn đủ số dư cần thiết để NH ghi nợ trong khoảng thời gian quy định (từ sau ngày sao kê đến ngày đến hạn thanh toán). Nếu trong khoảng thời gian đó số tiền trích từ tài khoản này không đủ thanh toán dư nợ cuối kỳ, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán trực tiếp cho NH phần dư nợ còn lại đúng hạn và phải chịu các khoản phí, lãi phát sinh (nếu có).
 - f) Việc thanh toán nợ của Chủ thẻ chỉ được tính là thành công khi hệ thống của NH ghi nhận được giao dịch của Chủ Thẻ (NH nhận được báo có với số tiền thực báo có). Số tiền thanh toán nhận được sau giờ làm việc của NH sẽ được tính sang ngày làm việc kế tiếp. Hạn mức tín dụng của Chủ thẻ sẽ được khôi phục bằng đúng số tiền Chủ thẻ đã thanh toán vào thời điểm NH ghi nhận được số tiền Chủ thẻ đã thanh toán.
 - g) Phần tiền thừa còn lại trong tài khoản thẻ chỉ được NH hoàn trả lại cho Chủ thẻ khi Chủ thẻ đã chấm dứt sử dụng thẻ và hoàn trả đầy đủ cho NH toàn bộ các khoản nợ gốc, lãi và phí, chi phí khác phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ của chủ thẻ.

3. Chuyển nợ quá hạn và Thu hồi nợ

a) Thu hồi nợ

- Trong vòng 30 ngày kể từ Ngày đến hạn, nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu, NH được toàn quyền quyết định việc ngừng sử dụng thẻ tạm thời. NH sẽ thực hiện thu nợ số tiền thanh toán tối thiểu theo kỳ sao kê gần nhất vào bất cứ thời điểm nào kể từ thời điểm chủ thẻ quá hạn thanh toán.
- Trong vòng 60 ngày kể từ Ngày đến hạn, nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh

toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán toàn bộ, NH được toàn quyền quyết định việc ngừng sử dụng thẻ tạm thời. NH sẽ thực hiện thu nợ số tiền thanh toán toàn bộ theo kỳ sao kê gần nhất vào bất cứ thời điểm nào kể từ thời điểm KH quá hạn thanh toán.

- Sau 90 ngày kể từ Ngày đến hạn, nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán toàn bộ, NH được toàn quyền khóa thẻ vĩnh viễn, chấm dứt việc sử dụng thẻ, thu hồi thẻ, tiến hành các thủ tục thu hồi nợ và xử lý tài sản bảo đảm và chuyển toàn bộ số dư nợ chưa thanh toán sang nợ xấu.
- Trường hợp chủ thẻ không thanh toán đúng hạn cho NH theo quy định, NH được quyền thu nợ từ tiền xử lý tài sản bảo đảm, từ các nguồn lương, thu nhập từ tài khoản của chủ thẻ hay từ cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác hay bất cứ tài sản nào khác của chủ thẻ vào bất cứ thời điểm nào mà không cần có xác nhận của chủ thẻ. Việc xử lý tài sản để thu nợ sẽ được thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật.
- Trường hợp các tài sản đảm bảo không đủ để thu hồi nợ, Chủ thẻ có nghĩa vụ tiếp tục trả nợ cho đến khi tất toán mọi khoản nợ với NH.

b) Chuyển nợ quá hạn

- NH sẽ áp dụng phí và lãi quá hạn đối với các khoản nợ quá hạn phát sinh do KH không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số dư tối thiểu của kỳ sao kê.
- Trong vòng 30 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán gần nhất, nếu Chủ thẻ chưa thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn số tiền thanh toán tối thiểu, số tiền thanh toán tối thiểu chưa trả sẽ chuyển sang nợ quá hạn và chịu lãi suất quá hạn kể từ thời điểm đến hạn thanh toán.
- Trong vòng 60 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán gần nhất chưa thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn số tiền thanh toán tối thiểu, nếu Chủ thẻ chưa thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn toàn bộ số tiền thanh toán toàn bộ, toàn bộ số tiền phải thanh toán chưa trả sẽ chuyển sang nợ quá hạn và chịu lãi suất quá hạn kể từ thời điểm đến hạn thanh toán.
- Sau 90 ngày kể từ Ngày đến hạn, nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán toàn bộ thì toàn bộ số dư nợ của chủ thẻ là nợ quá hạn và NH sẽ áp dụng lãi suất quá hạn theo quy định của NH đối với khoản nợ này.
- Trong vòng 60 ngày kể từ Ngày hết thời hạn hiệu lực thẻ, nếu Chủ thẻ không thực hiện hoặc không được NH chấp thuận việc gia hạn thời hạn hiệu lực thẻ, chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ số dư nợ thẻ của chủ thẻ. Sau thời hạn này, nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn toàn bộ số dư nợ của chủ thẻ thì dư nợ còn lại của chủ thẻ là nợ quá hạn và NH sẽ áp dụng lãi suất nợ quá hạn theo quy định của NH đối với khoản nợ này.
- Thời hạn thanh toán nợ quá hạn không được quá 10 ngày kể từ ngày chuyển nợ quá hạn. Quá thời hạn này mà Chủ thẻ không thanh toán thì NH được quyền áp dụng các biện pháp do NH lựa chọn để thu hồi số dư nợ. Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ khoản nợ và chịu mọi khoản chi phí phát sinh liên quan đến việc NH thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như phí luật sư, án phí, phí xử lý tài sản.

ĐIỀU 7. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ

1. Quyền của Chủ thẻ

- a) Được dùng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ tại các ĐVCNT, rút tiền tại các ATM/ĐVCNT và sử dụng các dịch vụ khác do NH cung cấp trong phạm vi hạn mức tín dụng được cấp.
- b) Được quyền yêu cầu NH cung cấp thông tin định kỳ hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch thẻ và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của NH.
- c) Chủ thẻ có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật.
- d) Ủy quyền cho Ngân hàng quyết định cung cấp thông tin giao dịch thẻ, thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba theo quy định tại khoản 1 Mục VIII Điều khoản và Điều kiện này.
- e) Cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc có thể bị chậm nhận thẻ và PIN giấy qua

Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Trách nhiệm của chủ thẻ

- a) Cung cấp đầy đủ, chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH khi đề nghị phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ và chịu trách nhiệm đối với các thông tin, tài liệu đã cung cấp cho NH.
- b) Trực tiếp đến NH nhận Thẻ/PIN giấy hoặc đề nghị NH gửi Thẻ/PIN giấy bằng đường bưu điện hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN giấy. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản trực tiếp tại NH hoặc phải được công chứng, chứng thực. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận Thẻ/PIN giấy hoặc đăng ký nhận Thẻ/PIN giấy qua đường bưu điện, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh và phải ký xác nhận vào cuống của bì gói thẻ, cuống PIN và gửi về NH khi

nhận được Thẻ/ PIN giấy.

- c) Cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc có thể bị chậm nhận thẻ và PIN giấy qua quá trình chuyển phát và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến việc đăng ký nhận thẻ qua bên thứ ba.
- d) Cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng số điện thoại của chủ thẻ lưu tại hệ thống NH để yêu cầu NH cung cấp PIN điện tử và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến việc nhận PIN điện tử.
- e) Đến nhận thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát hành thẻ. Sau thời hạn này, thẻ sẽ bị huỷ và chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành lại thẻ.
- f) Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Khi thực hiện giao dịch rút tiền hoặc thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ, chủ thẻ phải ký hoá đơn rút tiền/thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch được sự chấp thuận của NH không yêu cầu có chữ ký của chủ thẻ.
- g) Chịu trách nhiệm quản lý thẻ và bảo mật PIN. Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho bất kỳ ai và với bất cứ hình thức nào. Đối với PIN điện tử, chủ thẻ phải đổi PIN điện tử trong khoảng thời gian được NH quy định kể từ khi PIN điện tử này được NH cung cấp cho chủ thẻ bằng bằng phương thức tin nhắn tới số điện thoại của chủ thẻ lưu tại hệ thống của NH. Quá thời hạn, PIN điện tử sẽ hết hạn và chủ thẻ sẽ phải yêu cầu NH cung cấp lại PIN điện tử khác. Phí và phương thức cấp lại PIN do NH quy định từng thời điểm.
- h) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam hoặc nước sở tại nơi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để giao dịch.
- i) Đồng ý rằng chủ thẻ có thể phải đăng ký với NH để thực hiện các giao dịch thẻ trên internet hoặc các giao dịch thẻ trên internet này có thể được thực hiện ngay sau khi thẻ được kích hoạt hoặc không cần chủ thẻ đăng ký, tùy theo quy định của NH từng thời kỳ. Chủ thẻ cam kết nhận thức rõ rủi ro và cam kết chịu trách nhiệm trong trường hợp NH mở tính năng này mà không cần chủ thẻ đăng ký.
- j) Chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng Thẻ qua Internet khi đăng ký dịch vụ thanh toán qua Internet.
- k) Công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện thanh toán bằng thẻ qua Internet và/hoặc có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử của Chủ thẻ mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào; cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.
- l) Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, Chủ thẻ nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi thực hiện giao dịch, cam kết các hoạt động diễn ra do chúng từ điện tử của mình lập khớp đúng qui định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký điện tử, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
- m) Công nhận các hoá đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ có sử dụng PIN và/hoặc chữ ký đúng với chữ ký đã đăng ký với NH. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của chủ thẻ, và các giao dịch khác nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của chủ thẻ.
- n) Sử dụng thẻ trong hạn mức tín dụng được NH cấp, trừ trường hợp NH đồng ý cho chủ thẻ sử dụng vượt hạn mức và chủ thẻ phải có trách nhiệm trả phí theo quy định của NH khi sử dụng thẻ quá hạn mức được cấp.
- o) Chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ mà không trì hoãn việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo điểm (p) dưới đây.
- p) Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho NH các khoản vay, lãi và phí phát sinh do việc sử dụng Thẻ theo Sao kê do NH lập và gửi cho Chủ thẻ. Trong trường hợp chủ thẻ có thực hiện các giao dịch thẻ nhưng không nhận được hoặc chậm nhận được sao kê, chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các khoản vay, lãi và phí phát sinh do việc sử dụng thẻ theo quy định sau khi NH đưa ra các bằng chứng về việc đã gửi sao kê cho chủ thẻ.
- q) Chủ thẻ cam kết dùng thu nhập hàng tháng ưu tiên để hoàn trả số dư nợ sao kê. Chủ thẻ ủy quyền cho NH được trích tiền lương và các khoản thu nhập hàng tháng của Chủ thẻ từ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ tại NH hoặc trực tiếp liên hệ để nhận

Số hiệu văn bản: 864/2019/QĐ-TPB.RB Ngày hiệu lực: 15/08/2019

- tiền từ đơn vị, cơ quan của Chủ thẻ làm việc để trả nợ. Chủ thẻ ủy quyền cho cơ quan/đơn vị hiện Chủ thẻ đang làm việc trích tiền lương, các khoản thu nhập hàng tháng và các khoản thu nhập khác (nếu có) để chi trả cho NH. Việc ủy quyền này chỉ hết hiệu lực khi Chủ thẻ đã thanh toán tất cả các khoản nợ gốc, lãi phát sinh tại NH.
 - r) Trong trường hợp không tiếp tục làm việc tại cơ quan hiện tại, Chủ thẻ cam kết thông báo cho NH trước thời hạn 07 ngày kể từ ngày nghỉ việc.
 - s) Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho NH khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN hoặc phát hiện sai sót, nhầm lẫn hoặc có nghi ngờ Thẻ đang bị lợi dụng, bị lộ thông tin theo số điện thoại: (84-24) 37683 683 / 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của NH được đăng tải trên website của NH tại từng thời điểm. Chủ thẻ phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho NH (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác), đồng thời thanh toán các khoản phí theo quy định của NH. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã được thực hiện trước thời điểm NH khoá Thẻ và nhận được xác nhận bằng văn bản của chủ thẻ.
 - t) Cam kết tiếp tục chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ và/hoặc thông tin trên thẻ trái phép bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả mạo bởi bất kỳ bên thứ ba nào khác.
 - u) Không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc.
 - v) Hoàn trả lại thẻ cho NH khi: tìm lại được thẻ đã báo mất cắp, thất lạc trước đó; khi thẻ hết hạn sử dụng; khi chủ thẻ không có nhu cầu tiếp tục sử dụng thẻ; và các trường hợp khác theo yêu cầu của NH.
 - w) Yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ thẻ (nếu có):
 - Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ thẻ (nếu có) bằng văn bản tại các điểm giao dịch của NH hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: (84-24) 37683 683 / 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của NH được đăng tải trên website của NH tại từng thời điểm trong vòng 90 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh hoặc kể từ ngày quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ bị vi phạm. Quá thời hạn trên, NH vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác liên quan và Chủ thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. NH sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu chủ thẻ khiếu nại quá thời hạn trên.
 - Trong trường hợp Chủ thẻ gửi các yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng phương thức lời nói thì Chủ thẻ có nghĩa vụ bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản theo mẫu của NH và gửi tới NH. Trường hợp các nội dung tại yêu cầu tra soát bằng văn bản của Chủ thẻ có khác biệt so với yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói với NH thì Chủ thẻ đồng ý như sau:
 - + Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ thẻ đã được NH xử lý thì Chủ thẻ đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên, Chủ thẻ có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho NH với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói.
 - + Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ thẻ chưa được NH xử lý thì Chủ thẻ đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng văn bản có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên.
- Chủ thẻ phải chịu phí khiếu nại theo quy định của NH (nếu có phát sinh).
- x) Thanh toán số tiền giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của TCTQT khi tranh chấp được đưa ra Cơ quan giải quyết tranh chấp có thẩm quyền và cơ quan này xử chủ thẻ thua kiện.
 - y) Có trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản giao dịch trước thời điểm thẻ bị chấm dứt sử dụng hoặc thẻ hết hiệu lực và các khoản phát sinh (nếu có) chưa được cập nhật trên tài khoản thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày NH nhận được thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt sử dụng thẻ hoặc trước khi hết thời hạn hiệu lực thẻ. Khi thẻ bị chấm dứt sử dụng hoặc thẻ hết thời hạn hiệu lực thì toàn bộ dư nợ sẽ đến hạn và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán mọi chi phí, giao

dịch thẻ phát sinh tới thời điểm chấm dứt hoặc thẻ hết thời hạn hiệu lực. Nếu Chủ thẻ đã yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng thẻ để giao dịch thì Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch này và các khoản lãi, phí phát sinh theo quy định của NH.

- z) Thông báo ngay cho NH bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã cung cấp tại đơn đề nghị phát hành thẻ hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của NH.

ĐIỀU 8. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG

1. Quyền của Ngân hàng

- a) Được quyền tìm kiếm thông tin liên quan đến Chủ thẻ từ bất kỳ bên thứ ba nào.
- b) Được quyền quyết định cung cấp thông tin giao dịch thẻ, thông tin Chủ thẻ cho bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ (như dịch vụ in và gửi sao kê hoặc các dịch vụ khác do NH lựa chọn không trái pháp luật Việt Nam) hoặc bên thứ ba hợp tác với NH trong việc mở rộng, gia tăng thêm giá trị sử dụng thẻ cho Chủ thẻ.
- c) 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 NH trong quá trình sử dụng thẻ. Và những trao đổi ghi âm này có thể được NH hay bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng, bao gồm sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp hoặc thủ tục hành chính nào.
- d) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khai thác thông tin về chủ thẻ, mã số khách hàng, tài khoản và các giao dịch thẻ theo đúng quy định của pháp luật; cung cấp các thông tin giao dịch thẻ của chủ thẻ qua điện thoại khi người yêu cầu cung cấp thông tin khai báo đúng thông tin chủ thẻ đã đăng ký với NH.
- e) Được quyền định kỳ đánh giá lại việc sử dụng hạn mức tín dụng của chủ thẻ cũng như đánh giá lại các điều kiện phát hành thẻ tín dụng của chủ thẻ theo đúng quy định của NH và trên cơ sở việc đánh giá đó, NH có quyền đơn phương thay đổi/chấm dứt hạn mức tín dụng đã cấp cho chủ thẻ.
- f) Được quyền tăng hoặc giảm hạn mức tín dụng và/hoặc thay đổi hạng thẻ của chủ thẻ theo quy định của NH.
- g) Được quyền khoá thẻ khi nhận được thông báo thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN hoặc có nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng theo số điện thoại đã thỏa thuận tại Điều khoản và Điều kiện này.
- h) Được quyền tạm khoá thẻ, đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - Chủ thẻ không đến nhận thẻ trong thời hạn quy định của NH;
 - Sau 30 ngày kể từ ngày đến hạn, nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu;
 - Chủ thẻ đã chi tiêu vượt Hạn mức tín dụng mà không được NH cho phép;
 - Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ của NH, vi phạm Điều khoản và Điều kiện này hoặc vi phạm các quy định của pháp luật;
 - NH phát hiện tài liệu, thông tin do chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
 - Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ (bao gồm nợ gốc, lãi, phí và các chi phí khác phát sinh) với NH và/hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác;
 - Chủ thẻ liên quan đến các vụ kiện, vụ án mà theo quan điểm của NH thì có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của chủ thẻ;
 - Chủ thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;
 - Chủ thẻ chết, mất tích; bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tuyên bố đã chết/mất tích.
 - Chủ thẻ ly hôn hoặc chia tài sản chung vợ chồng trong thời kỳ hôn nhân;
 - Tài sản của chủ thẻ bị kê biên, phong tỏa, cầm giữ;
 - Các trường hợp liên quan đến nghỉ việc, thay đổi thu nhập hoặc không đáp ứng điều kiện sử dụng thẻ theo quy định của NH;
 - Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro;
 - Các sự kiện khác mà theo đánh giá, xem xét của NH là có khả năng ảnh hưởng tới khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn của Chủ thẻ.
 - Các trường hợp khác theo quy định của NH và pháp luật.

Số hiệu văn bản: 864/2019/QĐ-TPB.RB Ngày hiệu lực: 15/08/2019

- aa) Tuân thủ các qui định, chính sách hiện hành của NH liên quan đến việc sử dụng thẻ và trong trường hợp các qui định, chính sách này có thay đổi, chủ thẻ cam kết sẽ thực hiện theo đúng các qui định, chính sách đã được thay đổi đó đúng thời hạn theo thông báo của NH.
- bb) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- ij) Được thu hồi thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho chủ thẻ hoặc thông qua các TCTTT hoặc ĐVCNT trong các trường hợp chủ thẻ vi phạm quy định của pháp luật, của NH, của TCTQT hoặc vi phạm các thỏa thuận trong Điều khoản và Điều kiện này, hoặc các trường hợp nghi ngờ thẻ giả, giả mạo. Trong trường hợp này, NH được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của chủ thẻ trong việc thu hồi Thẻ.
- jj) Được yêu cầu chủ thẻ thanh toán các khoản giao dịch thẻ và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ
- kk) Được ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch thẻ, các khoản phí và lãi phát sinh liên quan việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ theo biểu phí được NH quy định. Không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- ll) Được quyền thu nợ, xử lý tài sản bảo đảm để thu nợ theo các phương thức mà NH lựa chọn mà không cần thêm bất cứ chấp thuận nào từ phía chủ thẻ (kể cả việc định giá tài sản để xử lý). Trường hợp chủ thẻ không thanh toán đúng hạn cho NH, NH có quyền tất toán/tất toán trước hạn và thu nợ từ tài khoản thanh toán (có kỳ hạn/không kỳ hạn), sổ tiết kiệm của Chủ thẻ để thanh toán các khoản nợ phát sinh. Trường hợp NH tất toán trước hạn tiền gửi thanh toán/sổ tiết kiệm của Chủ thẻ, NH sẽ xử lý theo quy định về rút trước hạn tiền gửi/tiết kiệm theo quy định của NH.
- mm) Được quyền trích nợ tài khoản của Chủ thẻ để thực hiện thanh toán các khoản giao dịch thẻ và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ theo mức do NH qui định trong từng thời kỳ
- nn) Được quyền lập Ủy Nhiệm thu yêu cầu NH mở tài khoản cho chủ thẻ trích tiền để thu hồi nợ gốc, lãi trong trường hợp các khoản nợ gốc, nợ lãi của chủ thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn, nợ lãi quá hạn
- oo) Được quyền yêu cầu cơ quan công tác của chủ thẻ chuyển lương/thu nhập của chủ thẻ hoặc ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ tại NH để thanh toán dự nếu Chủ thẻ không thanh toán.
- pp) Được quyền yêu cầu chủ thẻ sử dụng mọi tài sản và nguồn thu của cá nhân và gia đình chủ thẻ; yêu cầu bên nắm giữ tài sản của chủ thẻ, gia đình chủ thẻ, các thành viên chủ thẻ chuyển giao cho NH để thanh toán, hoàn trả các khoản nợ gốc, lãi và phí, cho phí khác phát sinh của chủ thẻ.
- qq) Được quyền cung cấp các dịch vụ cho chủ thẻ (như cung cấp PIN,...) khi có yêu cầu của chủ thẻ, bao gồm cả các yêu cầu bằng lời nói, văn bản hoặc yêu cầu điện tử phù hợp với các quy định của pháp luật và quy định của NH.
- rr) Được quyền từ chối thanh toán thẻ và cung cấp các dịch vụ cho chủ thẻ trong các trường hợp sau đây:
 - Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của NH và Pháp luật;
 - Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;
 - Thẻ đã hết hạn sử dụng;
 - Thẻ bị khóa;
 - Hạn mức tín dụng của thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán;
 - Chủ thẻ vi phạm các quy định của NH trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với NH quy định tại Điều khoản và Điều kiện này;
 - Các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH.
- ss) Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

Số hiệu văn bản: 864/2019/QĐ-TPB.RB Ngày hiệu lực: 15/08/2019

2. Trách nhiệm của Ngân hàng

- a) Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ của pháp luật Việt Nam và tổ chức thẻ quốc tế.
- b) Bảo mật các thông tin liên quan đến chủ thẻ theo quy định của pháp luật và chỉ cung cấp các thông tin này trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với chủ thẻ.
- c) Khóa thẻ trong vòng 02 giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ PIN, nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.
- d) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- e) Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ:

NH có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ bằng văn bản tại các điểm giao dịch của NH hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: (84-24) 37683 683 / 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của NH được đăng tải trên website của NH tại từng thời điểm. NH thực hiện ngay các biện pháp theo quy định của NH để khóa thẻ khi chủ thẻ yêu cầu NH tra soát/khiếu nại do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất. NH giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng phương thức lời nói của chủ thẻ theo quy định và phương thức xử lý của pháp luật và các TCTQT.

- Đối với trường hợp những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng : NH thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành trong thời hạn tối đa là 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ; Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, bên có lỗi thực hiện bồi hoàn theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
- Đối với trường hợp không xác định được nguyên nhân/lỗi thuộc về bên nào: trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ, NH sẽ tiến hành thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
- Đối với trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH 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 Việt Nam đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, NH tiến hành thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

ĐIỀU 9. QUY ĐỊNH LIÊN QUAN ĐẾN BẢO HIỂM ĐỐI VỚI THẺ TÍN DỤNG ĐƯỢC BẢO HIỂM

1. Quy định về việc tặng bảo hiểm đối với thẻ tín dụng được tặng bảo hiểm

Sau khi kích hoạt thẻ thành công, Chủ thẻ chính thẻ tín dụng được bảo hiểm sẽ trở thành Người được bảo hiểm theo loại hình sản phẩm bảo hiểm do NH mua từng thời kỳ. Theo đó Chủ thẻ chính thẻ tín dụng đồng ý để NH, các bác sỹ, tổ chức y tế và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác cung cấp cho Công ty bảo hiểm và các công ty tái bảo hiểm các thông tin liên quan đến việc thực hiện phần Hợp đồng bảo hiểm được giao kết trên cơ sở Hợp đồng này.

2. Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Trường hợp nếu sự kiện bảo hiểm xảy ra và thuộc phạm vi bảo hiểm của hợp đồng bảo hiểm cấp cho chủ thẻ chính thẻ tín dụng được bảo hiểm, Chủ thẻ chính phải thông báo bằng văn bản cho Công ty bảo hiểm, trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện bảo hiểm.

Sau khi nhận được thông báo về khiếu nại, Công ty bảo hiểm sẽ cung cấp cho Chủ thẻ chính những mẫu giấy yêu cầu bồi thường để chứng minh cho việc xảy ra tổn thất. Chủ thẻ chính phải kê khai đầy đủ vào giấy yêu cầu bồi thường và nộp lại cho Công ty bảo hiểm trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được các giấy yêu cầu đó từ Công ty. Đồng thời, khi nộp lại giấy yêu cầu bồi thường hoàn chỉnh trong vòng 15 ngày, Chủ thẻ chính phải nộp kèm theo những bằng chứng bằng văn bản liên quan đến sự kiện bảo hiểm, những tình huống và mức độ tổn thất mà Công ty được yêu cầu bồi thường. Vào bất cứ khi nào và theo yêu cầu của Công ty, Chủ thẻ chính phải nộp cho Công ty bất kì chứng từ cần thiết nào để chứng minh cho khiếu nại bảo hiểm trong thời hạn 60 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu đó.

ĐIỀU 10. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

1. Các trường hợp miễn trừ trách nhiệm

Chủ thẻ tại đây đồng ý:

- a) NH được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc, hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH
- b) NH được miễn trách nhiệm trong trường hợp vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho Chủ thẻ, NH không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều khoản và Điều kiện này.
- c) NH không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ trường hợp nào thẻ bị ĐVCNT từ chối. Đồng thời không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- d) NH miễn trách nhiệm trong việc không thực hiện các yêu cầu tra soát khiếu nại vượt quá thời hạn theo quy định của NH.
- e) NH được miễn trách nhiệm cho việc không thực hiện các nghĩa vụ của mình trong Hợp đồng khi nguyên nhân của việc không thực hiện đó xuất phát từ nguyên nhân của các trường hợp bất khả kháng như thiên tai (bao gồm hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão tố hay các thảm họa tự nhiên khác), dịch họa, chiến tranh, các hoạt động khủng bố, bạo lực, cấm vận, tranh chấp lao động, bãi công.

2. Sửa đổi, bổ sung nội dung

- a) NH có quyền sửa đổi, bổ sung các nội dung của Điều khoản và Điều kiện này vào bất cứ thời điểm nào NH cho là phù hợp.

- b) Nếu chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do NH đưa ra, chủ thẻ có quyền không tiếp tục sử dụng thẻ và chấm dứt Hợp đồng.
- c) Nếu chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện này có nghĩa là chủ thẻ chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
- 3. Các quy định khác**
- a) Nếu Chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo huỷ dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, chủ thẻ có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT. NH có quyền ghi nợ tài khoản của chủ thẻ đối với các trường hợp này.
- b) Bất cứ yêu cầu nào của chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức được pháp luật cho phép hoặc do hai bên thỏa thuận. NH sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do việc thực hiện theo các yêu cầu của Chủ thẻ không thực hiện thông qua các hình thức này.
- c) Trừ khi NH có văn bản khước từ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp của mình, mọi sự thất bại hay chậm trễ trong việc thực thi bất kỳ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp nào của NH sẽ không coi như là sự khước từ toàn bộ hay khước từ một phần các quyền hạn, quyền lực hay biện pháp đó.

d) Chi phí gia tăng: Khi phát sinh sự kiện làm tăng chi phí NH, NH sẽ tính toán và thông báo cho Chủ thẻ số chi phí tăng thêm mà Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày thông báo, chủ thẻ có nghĩa vụ bồi hoàn cho NH số tiền chi phí tăng thêm được qui định trong Thông báo. Trường hợp Chủ thẻ chậm trả số tiền chi phí tăng thêm này, chủ thẻ sẽ phải trả lãi trên số tiền chậm trả này theo mức lãi chậm trả, cách tính lãi được qui định tại Điều khoản và Điều kiện này.

4. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

- a) Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ quốc tế.
- b) Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc giải thích từ ngữ cũng như việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này giữa chủ thẻ và NH trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp hoà giải không thành, việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

5. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

- a) Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày NH phê duyệt trên Đơn đề nghị phát hành thẻ tín dụng TPBank kèm Hợp đồng sử dụng thẻ cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ và chủ thẻ hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán đối với NH theo Điều khoản và Điều kiện này.
- b) Những tài liệu kèm theo hoặc để thực hiện Điều khoản và Điều kiện này (Đơn đề nghị

Số hiệu văn bản: 864/2019/QĐ-TPB.RB Ngày hiệu lực: 15/08/2019

phát hành thẻ, thư xác nhận của đơn vị công tác, hợp đồng bảo đảm, thông báo chấp thuận phát hành thẻ tín dụng TPBank Visa, sao kê, biểu phí phát hành và sử dụng thẻ, đơn đề nghị tăng/giảm hạn mức tín dụng...) là một bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng.

- c) Chủ thẻ đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với Điều khoản và Điều kiện này và xác nhận bằng việc ký trên Đơn đề nghị phát hành thẻ tín dụng TPBank kèm Hợp đồng sử dụng thẻ, cam kết thực hiện đúng, đồng thời tuân thủ các quy định của pháp luật nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, quy định của TCTQT và pháp luật của nước sở tại nơi Chủ thẻ thực hiện Giao dịch thẻ.
- d) Đến thời điểm hết thời hạn hiệu lực thẻ, nếu NH không nhận được bất kỳ thông báo nào của chủ thẻ về việc ngừng sử dụng thẻ, được coi như chủ thẻ vẫn có nhu cầu sử dụng thẻ và chủ thẻ phải tuân theo các quy định về gia hạn thời hạn hiệu lực thẻ của NH.
- e) Khi có điều chỉnh nội dung Điều khoản và Điều kiện này, NH sẽ thông báo tới Chủ thẻ về các điều chỉnh này bằng các hình thức mà NH cho là phù hợp. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên thống nhất sử dụng bản song ngữ với tiếng nước ngoài thông dụng và tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa nội dung tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì nội dung tiếng Việt có giá trị sử dụng.