

## CÁC ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. **Ngân hàng:** Là Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt.
- 1.2. **Khách hàng:** Là cá nhân hoặc pháp nhân đăng ký phát hành sử dụng thẻ tín dụng do Ngân hàng phát hành và được Ngân hàng chấp thuận cung ứng dịch vụ thẻ tín dụng bằng việc giao kết Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng.
- 1.3. **Thẻ:** Là thẻ tín dụng nội địa và thẻ tín dụng quốc tế do Ngân hàng phát hành cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ.
- 1.4. **Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
- 1.5. **Thẻ giả:** Là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
- 1.6. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.
- 1.7. **Chủ thẻ:** Là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
- 1.8. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ.
- 1.9. **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.
- 1.10. **Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT):** Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN).
- 1.11. **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 NHNN.
- 1.12. **Tổ chức chuyển mạch thẻ:** Là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, tổ chức thẻ quốc tế và đơn vị chấp nhận thẻ theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
- 1.13. **Tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ:** Là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc bù trừ điện tử các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ cho các

TCPHT, TCTTT, tổ chức thẻ quốc tế và đơn vị chấp nhận thẻ theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

- 1.14. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
- 1.15. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế, hiện tại bao gồm: Công ty thẻ Visa Incorporation, công ty thẻ Mastercard Incorporated, Công ty thẻ JCB, công ty thẻ Diners Club, thẻ American Express và công ty thẻ China Union Pay...
- 1.16. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine - viết tắt là ATM):** Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
- 1.17. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS), Electronic Data Capture (viết tắt là EDC) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác:** Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT.
- 1.18. **Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code):** Là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant-Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía chủ thẻ (Consumer-Presented QR Code).
- 1.19. **Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number - viết tắt là PIN):** Là mã số mật được TCPHT 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.
- 1.20. **Hóa đơn giao dịch (gọi tắt là Hóa đơn):** Là chứng từ xác nhận giao dịch do Chủ thẻ thực hiện bằng Thẻ.
- 1.21. **Hạn mức thẻ tín dụng:** Là Hạn mức tín dụng tuần hoàn, quy định số tiền tối đa mà Chủ thẻ được Ngân hàng cho phép sử dụng trong một thời hạn nhất định, số tiền vay thực tế được xác định bằng số dư nợ cuối kỳ. Khi Khách hàng thanh toán dư nợ, hạn mức sẽ được tự động cập nhật, trong trường hợp Khách hàng nộp thêm số tiền lớn hơn hạn mức được cấp, số tiền của Khách hàng được chi tiêu trước rồi mới tới số tiền của Ngân hàng cấp hạn

mức tín dụng cho Khách hàng.

- 1.22. **Hạn mức giao dịch ngày:** Là số tiền, số lần tối đa Chủ thẻ được phép thanh toán các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ và/hoặc rút tiền mặt bằng Thẻ trong một ngày.
- 1.23. **Sao kê:** Là bảng kê chi tiết các khoản chi tiêu và trả nợ của Chủ thẻ sử dụng thẻ tín dụng cùng lãi và phí phát sinh trong một khoảng thời gian cố định do Ngân hàng quy định. Sao kê được gửi cho Chủ thẻ định kỳ sau ngày sao kê để làm căn cứ trả nợ.
- 1.24. **Ngày sao kê:** Là ngày Ngân hàng lập sao kê.
- 1.25. **Kỳ sao kê:** Là khoảng thời gian giữa hai lần sao kê liên tiếp.
- 1.26. **Dư nợ cuối kỳ:** Là tổng số dư nợ tài khoản Thẻ của Chủ thẻ bao gồm giá trị các loại giao dịch, phí, thuế và lãi liên quan đến việc sử dụng thẻ được liệt kê trong từng kỳ sao kê.
- 1.27. **Dư nợ thực tế:** Là số dư nợ tài khoản thẻ của Chủ thẻ bao gồm giá trị các loại giao dịch, phí liên quan đến các giao dịch khi Khách hàng sử dụng thẻ.
- 1.28. **Thời gian ân hạn:** Là khoảng thời gian Ngân hàng không tính lãi cho vay với những khoản chi tiêu hàng hóa, dịch vụ của Chủ thẻ tín dụng trong một kỳ sao kê.
- 1.29. **Thời hạn hiệu lực của thẻ:** Là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ. Thời hạn hiệu lực được in trên Thẻ (không bao gồm những Thẻ không giới hạn về thời hạn hiệu lực).
- 1.30. **Giá trị thanh toán tối thiểu:** Là khoản tiền tối thiểu Ngân hàng yêu cầu Chủ thẻ phải thanh toán trong mỗi kỳ sao kê.
- 1.31. **Ngày đến hạn thanh toán:** Là ngày cuối cùng mà Chủ thẻ phải thanh toán cho Ngân hàng số dư nợ đã thông báo trên sao kê.
- 1.32. **Ngày quá hạn:** Là ngày tính từ ngày khách hàng chậm thanh toán giá trị thanh toán tối thiểu hoặc số tiền phải trả nợ cho Ngân hàng được thể hiện trên sao kê.
- 1.33. **Tài sản bảo đảm (TSBD):** Là tài sản thuộc quyền sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ/Bên thứ ba bảo đảm phát hành Thẻ mà Ngân hàng chấp nhận để bảo đảm cho việc phát hành và sử dụng Thẻ.
- 1.34. **Ngày:** Là ngày/tháng/năm tính theo dương lịch. “ Ngày làm việc” là các ngày làm việc trừ các ngày: thứ bảy, chủ nhật, nghỉ lễ, Tết theo quy định của Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

## **Điều 2. Phạm vi sử dụng thẻ tín dụng**

- 2.1 Thẻ tín dụng nội địa: Được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ tại ĐVCNT, rút tiền mặt tại máy ATM, nạp tiền tại máy ATM để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng và sử dụng các dịch vụ khác theo thoả thuận với TCPHT trên lãnh thổ Việt Nam.
- 2.2 Thẻ tín dụng quốc tế: Được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ tại ĐVCNT, rút

tiền mặt tại máy ATM, nạp tiền tại máy ATM để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng và sử dụng các dịch vụ khác trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.

- 2.3 Thẻ phụ phát hành chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa TCPHT và chủ thẻ chính.
- 2.4 Không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.
- 2.5 Việc rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, thanh toán quốc tế của Thẻ tín dụng phát hành bằng phương thức điện tử tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

### **Điều 3. Các quy định cụ thể**

#### **3.1 Đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ**

- a. Trên lãnh thổ Việt Nam:
  - Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
  - 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 thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ.
    - + Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng đồng Việt Nam từ TCTTT.
  - Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- b. Ngoài lãnh thổ Việt Nam:

Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho TCPHT bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

#### **3.2 Phí, lãi:**

- a. Các loại phí, lãi và mức phí, lãi áp dụng theo Biểu phí, lãi do Ngân hàng quy định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ, đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật, được niêm yết, thông báo công khai trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng tại website <https://lpbank.com.vn> và/hoặc tại các điểm giao dịch của Ngân hàng.
- b. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

#### **3.3 Hạn mức giao dịch**

- a. Các hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ áp dụng đối với chủ thẻ đảm bảo phù hợp với quy định của

NHNN, quy định của pháp luật hiện hành về quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật, có thể thay đổi trong từng thời kỳ, được công bố chính thức tại website của Ngân hàng.

- b. Các loại hạn mức giao dịch sẽ do Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ và được công bố trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng tại website [www.lpbank.com.vn](http://www.lpbank.com.vn). Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về hạn mức tối thiểu là 07 ngày.
- c. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.

### 3.4 Các hành vi bị cấm

- a. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- b. 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 (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- c. ĐVCNT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g. ĐVCNT chuyển thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code cho bên khác sử dụng; chấp nhận thanh toán thẻ mà không có hợp đồng thanh toán thẻ; sử dụng trái phép các thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code của TCTTT ở Việt Nam hoặc của TCTTT ở nước ngoài.
- h. Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ.
- i. Các hành vi bị cấm khác theo quy định pháp luật và Ngân hàng trong từng thời kỳ.

### 3.5 Thu giữ thẻ và hủy hiệu lực của thẻ

Thẻ bị thu giữ và/hoặc hủy hiệu lực trong các trường hợp sau:

- a. Thẻ giả.
- b. Thẻ sử dụng trái phép.
- c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- d. Ngân hàng có cơ sở hợp lý để nghi ngờ Khách hàng có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật hoặc khách hàng là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và

các danh sách PCRT khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.

- e. Các trường hợp thu giữ thẻ và/hoặc hủy hiệu lực thẻ khác (nếu có) theo quy định của pháp luật, của Ngân hàng, TCTTT hoặc các thỏa thuận khác giữa Khách hàng với Ngân hàng.
- f. Ngân hàng được quyền thu giữ Thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản về việc thu giữ này cho Chủ thẻ hoặc thông qua TCTTT hoặc ĐVCNT.

### 3.6 **Tạm khóa thẻ**

Ngân hàng tạm khóa Thẻ của Chủ thẻ trong những trường hợp sau:

- a. Khách hàng có thông báo với Ngân hàng về việc tạm khóa thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc (các kênh tiếp nhận của Tổng đài Chăm sóc khách hàng, tại quầy giao dịch, v.v...). Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Khách hàng sẽ chỉ được mở lại sau thời hạn tạm khóa trong thông báo của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của Khách hàng tùy từng thời điểm và được Ngân hàng chấp thuận.
- b. Khách hàng nhập sai mã PIN 03 lần khi thực hiện giao dịch.
- c. Trong thời hạn 01 năm thẻ của Khách hàng không phát sinh bất kỳ giao dịch nào.
- d. Thẻ quá hạn thanh toán hoặc thẻ chưa quá hạn thanh toán nhưng khách hàng đang có khoản vay liên đới bị quá hạn.
- e. Khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán.
- f. Chủ thẻ đã chi vượt Hạn mức thẻ tín dụng mà không được Ngân hàng cho phép.
- g. Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng Thẻ của Ngân hàng hoặc vi phạm các quy định của pháp luật, NHNN, TCTQT trong việc sử dụng Thẻ.
- h. Các trường hợp nghi ngờ liên quan đến các hành vi gian lận, giả mạo, hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các hành vi vi phạm pháp luật và/hoặc có cơ sở hợp lý nghi ngờ khách hàng là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách PCRT khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.
- i. Ngân hàng phát hiện có nguy cơ lộ thông tin dữ liệu hoặc chủ thẻ có hành vi gian lận.
- j. Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- k. Ngân hàng phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật.
- l. Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ (bao gồm nợ gốc, lãi, phí và các phí khác phát sinh) với Ngân hàng và/hoặc với bất kỳ tổ chức tín dụng nào khác.
- m. Các sự kiện khác mà theo đánh giá, xem xét của Ngân hàng là có khả năng ảnh hưởng

tới khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn của Chủ thẻ.

- n. Ngân hàng nghi ngờ lộ thông tin thẻ.
- o. Các trường hợp khác theo quy định nội bộ của Ngân hàng, Pháp luật, hoặc thỏa thuận khác giữa Khách hàng với Ngân hàng.

### 3.7 **Hủy thẻ**

- a. Thẻ giả.
- b. Thẻ sử dụng trái phép.
- c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- d. Ngân hàng có cơ sở hợp lý để nghi ngờ Khách hàng có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật hoặc khách hàng là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách Phòng chống rửa tiền khác được Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.
- e. Trường hợp quá thời gian 60 ngày kể từ ngày khởi tạo đăng ký phát hành trên hệ thống mà Khách hàng không đến nhận thẻ/không kích hoạt Ngân hàng tiến hành hủy thẻ vĩnh viễn.

### 3.8 **Từ chối thanh toán thẻ**

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

- a. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo khoản 3.4 tại Điều này.
- b. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- c. Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất.
- d. Thẻ hết hạn sử dụng.
- e. Thẻ bị khóa.
- f. Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- g. Số dư tài khoản thanh toán, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán.
- h. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản tín dụng, lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của Ngân hàng.
- i. Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác
- j. Chủ thẻ vi phạm quy định của NHNN, các quy định của Ngân hàng, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa chủ thẻ với Ngân hàng.

### 3.9 **Xử lý trong trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ**

- a. Khi mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, chủ thẻ phải thông báo ngay cho Ngân hàng qua

- kênh Tổng đài chăm sóc khách hàng/hoặc tại Quầy giao dịch của Ngân hàng .
- b. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, Ngân hàng phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ. Thời hạn Ngân hàng hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ.
  - c. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, Ngân hàng và chủ thẻ phân định trách nhiệm và/hoặc thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

### 3.10 Quy định về tra soát, khiếu nại

- a. Khi phát hiện có bất kỳ nhầm lẫn/sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ/phí/ghi nợ... chủ thẻ có quyền yêu cầu Ngân hàng tra soát. Trong vòng 60 ngày kể từ ngày Khách hàng phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng có trách nhiệm gửi cho Ngân hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) theo một trong các phương thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của Ngân hàng.  
 Trường hợp Khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, trong một số trường hợp cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng, Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Ngân hàng trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh (nếu có) do Khách hàng khiếu nại quá thời hạn trên.
- b. Khách hàng phải chịu phí khiếu nại theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ.
- c. Khách hàng đồng ý các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ, Khách hàng có trách nhiệm thực hiện trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. Quá thời hạn trên, nếu Ngân hàng không nhận được bất kì khiếu nại nào từ chủ thẻ thì các khoản được tính vào tài khoản thẻ được coi là chính xác và có hiệu lực. Chủ thẻ không có quyền khiếu nại hay yêu cầu nào khác sau thời điểm này. Trường hợp Ngân hàng có thể 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 khác có liên quan và Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do lỗi khiếu nại chậm của Khách hàng.
- d. Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại cho Khách hàng trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát khiếu nại hợp lệ lần đầu của chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định



tại điểm a) Khoản này hoặc một thời hạn khác theo thông báo, hướng dẫn của Ngân hàng phù hợp với quy định pháp luật áp dụng tại thời điểm phát sinh.

- e. Đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại cho Khách hàng tối đa 60 ngày làm việc kể từ ngày Ngân hàng nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại hợp lệ của Khách hàng về việc sử dụng dịch vụ Thẻ hoặc theo thông báo, hướng dẫn của Ngân hàng áp dụng tại thời điểm phát sinh, phù hợp theo quy định, thỏa thuận của Ngân hàng và các tổ chức thẻ quốc tế và các bên liên quan khác (nếu có).

#### **Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

##### **1.1. Quyền của Chủ thẻ**

- a. Sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc rút tiền mặt tại các máy ATM trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- b. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu cấp lại Thẻ, cấp lại PIN và các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của Ngân hàng.
- c. 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 phụ.
- d. Khiếu nại về việc sử dụng Thẻ, đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ và yêu cầu đổi Thẻ, cấp Thẻ mới.
- e. Yêu cầu Ngân hàng tự động ghi nợ tài khoản tiền gửi thanh toán/tài khoản Ví Việt (định danh) của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng (Tài khoản VND hoặc tài khoản ngoại tệ) theo đăng ký của Chủ thẻ để thanh toán dư nợ trên sao kê.
- f. Hàng tháng, Chủ thẻ có quyền được nhận sao kê của Ngân hàng. Đối với tháng không phát sinh giao dịch Thẻ và/hoặc các chi phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, Ngân hàng sẽ không gửi sao kê cho Chủ thẻ trừ trường hợp Chủ thẻ yêu cầu và được Ngân hàng chấp thuận.
- g. Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ do Ngân hàng và/hoặc các đối tác của Ngân hàng cung cấp theo từng thời kỳ.

##### **1.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ**

- a. Trực tiếp nhận thẻ, PIN hoặc ủy quyền cho người khác đến Ngân hàng nhận thay. Nếu Chủ thẻ nhờ người nhận thay thì phải có văn bản Ủy quyền (bản gốc/bản chính) có công chứng theo quy định của pháp luật.
- b. Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Mỗi lần sử dụng Thẻ để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, Chủ thẻ phải ký trên hóa đơn thanh toán giống chữ ký này trừ những giao dịch thực hiện bằng đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, Internet hoặc các loại hình khác được sự chấp thuận của Ngân hàng mà không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.

- c. Không được chuyển nhượng Thẻ hoặc trao Thẻ cho người khác sử dụng.
- d. Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn cho Thẻ và cam kết không tiết lộ PIN, OTP cho bất cứ ai. Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về PIN của mình. Không được phép có hành vi che dấu nhận dạng khi thực hiện giao dịch tại máy ATM như đội nón, mũ bảo hiểm, đeo khẩu trang, kính râm, dùng tay che mặt.
- e. Chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN, bao gồm các giao dịch Ngân hàng không cấp phép và các giao dịch khác nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.
- f. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện thông qua các ứng dụng công nghệ/giao dịch trên môi trường Internet, các giao dịch ATM/POS, các giao dịch phát sinh bằng Thẻ của Chủ thẻ.
- g. Không vô tình hay cố ý để người khác sử dụng thông tin thẻ, số điện thoại di động, mã OTP, địa chỉ email đã đăng ký với Ngân hàng để thực hiện các hành vi gian lận trong thanh toán trực tuyến.
- h. Chủ thẻ phải thông báo ngay cho Ngân hàng về việc thẻ bị mất hoặc khi nghi ngờ bị lộ thông tin Thẻ/số PIN..., bị một bên thứ ba sử dụng trái phép hoặc phát hiện các Giao dịch thẻ bất thường. Trong trường hợp này, Chủ thẻ phải:
  - Chủ động khóa thẻ trên LienViet24h và/hoặc thông báo ngay cho Ngân hàng qua Tổng đài Chăm sóc khách hàng hoặc Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng.
  - Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.
  - Nộp lại Thẻ cho Ngân hàng trong trường hợp Chủ thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện Giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ.
  - Chủ thẻ chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất phát sinh do giao dịch gian lận xảy ra trước thời điểm việc khóa thẻ có hiệu lực.
- i. Khi ngừng việc sử dụng Thẻ để chi tiêu với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý), Chủ thẻ phải giữ được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ này.
- j. Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho Ngân hàng Thẻ bị mất cắp, thất lạc khi tìm lại được.
- k. Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Ngân hàng.
- l. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng 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 và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mình cung cấp.

- m. Sử dụng Thẻ theo đúng quy định của Ngân hàng và TCTQT.
- n. Cam kết không thực hiện các giao dịch Thẻ trái pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, và/hoặc nước sở tại.
- o. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Ngân hàng các giao dịch chi tiêu, phí và lãi phát sinh theo quy định của Ngân hàng về việc sử dụng Thẻ.
- p. Đồng ý cho Ngân hàng ghi nợ Tài khoản/hạn mức của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, giao dịch thẻ: rút tiền, ATM, giao dịch Internet... và các khoản được ghi Có không chính xác và/hoặc các trường hợp khác tùy thuộc tình hình thực tế mà không cần thông báo trước hoặc cần có sự đồng ý của chủ thẻ.
- q. Hàng tháng, Ngân hàng gửi sao kê cho Chủ thẻ theo địa chỉ email mà Chủ thẻ đã đăng ký với Ngân hàng. Trong trường hợp Chủ thẻ không nhận được sao kê, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Ngân hàng các khoản phải trả trong kỳ. Chủ thẻ phải đăng ký trích nợ tự động (từ Tài khoản thanh toán/Tài khoản Ví Việt định danh).
- r. Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, hàng tháng, trong khoảng thời gian từ ngày sao kê đến ngày đến hạn thanh toán, Ngân hàng sẽ thực hiện việc ghi nợ tự động tài khoản thanh toán được chỉ định số tiền tối đa để thanh toán số dư sao kê. Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản thanh toán này luôn đủ số dư cần thiết để Ngân hàng ghi nợ trong khoảng thời gian nói trên. Nếu trong khoảng thời gian trên, số tiền trích từ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ không đủ thanh toán số dư sao kê, Chủ thẻ có trách nhiệm liên hệ với Ngân hàng để thanh toán phần nợ còn lại và phải chịu các phí, lãi phát sinh nếu có, và/hoặc Ngân hàng có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) trích nợ tự động mọi Tài khoản của Chủ thẻ (bao gồm tài khoản thanh toán, tài khoản Ví Việt định danh tại Ngân hàng) để thu nợ. Sau ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ vẫn chưa thanh toán đủ số tiền yêu cầu thanh toán, Ngân hàng có quyền tiếp tục ghi nợ tự động.
- s. Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến Giao dịch thẻ mà không trì hoãn việc thanh toán vào ngày đến hạn.
- t. Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác của nội dung ghi trên sao kê. Trong trường hợp có thắc mắc, Chủ thẻ phải thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản các thắc mắc của mình liên quan đến các giao dịch trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận được sao kê. Nếu sau thời hạn đó, Ngân hàng không nhận được các khiếu nại thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các giao dịch và phí phát sinh.
- u. Thẻ được Chủ thẻ yêu cầu khóa tạm thời nhưng Chủ thẻ vẫn phải chịu trách nhiệm thanh toán các giao dịch chi tiêu, các phí và lãi phát sinh nếu có.

- v. Chịu trách nhiệm thanh toán các chi phí phát sinh đối với các hàng hóa/dịch vụ không thuộc gói ưu đãi do Ngân hàng cung cấp.
- w. Trực tiếp làm việc với các đối tác dịch vụ ưu đãi/công ty bảo hiểm được Ngân hàng chỉ định cung cấp ưu đãi/dịch vụ bảo hiểm cho Chủ thẻ để giải quyết các khiếu nại, yêu cầu bồi thường có liên quan.
- x. Đăng ký dịch vụ SMS Banking chủ động khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ.
- y. Chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu không thông báo kịp thời cho Ngân hàng khi Chủ thẻ không sử dụng Thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch Thẻ.
- z. Chủ thẻ chính chịu mọi trách nhiệm và rủi ro về các Giao dịch Thẻ của (các) Chủ thẻ phụ. Trong trường hợp có các giao dịch nghi ngờ và xảy ra tổn thất, Chủ thẻ vẫn phải thanh toán sao kê đúng hạn theo quy định của Ngân hàng đồng thời làm yêu cầu tra soát khiếu nại, Ngân hàng sẽ chịu trách nhiệm truy tìm và xử lý theo pháp luật.
- aa. Tuân thủ các quy định về tra soát khiếu nại của Ngân hàng, Tổ chức thẻ, Tổ chức liên minh thẻ.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng**

### **5.1. Quyền của Ngân hàng**

- a. Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi,... hoặc vì bất kỳ lý do ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng gây nên.
- b. Được miễn trách đối với bất kỳ sự phung phí nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong vấn đề thu hồi lại Thẻ hoặc yêu cầu thu hồi Thẻ.
- c. Được quyền ghi nợ Tài khoản/ hạn mức của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, giao dịch thẻ: rút tiền, ATM, giao dịch Internet... và các khoản được ghi Có không chính xác và/hoặc các trường hợp khác tùy thuộc tình hình thực tế mà không cần thông báo trước hoặc cần có sự đồng ý của chủ thẻ.
- d. Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng và các rủi ro khác liên quan đến hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Được quyền ghi nợ tài khoản Thẻ giá trị các Giao dịch Thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
- e. Yêu cầu Chủ thẻ thanh toán các giao dịch Thẻ và các khoản lãi, phí liên quan trong kỳ chậm nhất vào ngày đến hạn.
- f. Đối với Thẻ do tổ chức đứng tên đề nghị phát hành và ủy quyền cho cá nhân sử dụng, Ngân hàng được quyền tự động ghi nợ tài khoản chỉ định của tổ chức đó để thanh toán cho các khoản chi tiêu, lãi và phí phát sinh từ Thẻ.
- g. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cam kết và cung cấp các bằng chứng chứng minh việc thực hiện/không thực hiện giao dịch.

- h. Trường hợp Chủ thẻ không thanh toán đúng hạn cho Ngân hàng theo quy định, Ngân hàng được quyền thu nợ từ tài sản bảo đảm hoặc bên bảo lãnh hoặc bất cứ tài sản nào khác của Chủ thẻ mà không cần có sự đồng ý bằng chữ ký hay dấu xác nhận của Chủ thẻ. Nếu Ngân hàng thu nợ từ tài khoản tiền gửi, sổ/thẻ tiết kiệm của Chủ thẻ để thanh toán các khoản nợ phát sinh thì tài khoản hoặc sổ/thẻ tiết kiệm đó được coi là không kỳ hạn. Ngân hàng được miễn trách về việc thay đổi kỳ hạn tiền gửi của Chủ thẻ.
- i. Được miễn trách trong trường hợp Thẻ không được bảo đảm an toàn hoặc bị lộ PIN do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ hoặc bên thứ ba.
- j. Ngân hàng có quyền điều chỉnh hạn mức thẻ tín dụng tuân theo các chính sách kinh doanh từng thời kỳ của Ngân hàng sau khi thông báo đến Khách hàng. Trường hợp hạn mức thẻ tín dụng bị điều chỉnh giảm, Khách hàng có trách nhiệm và nghĩa vụ thanh toán số tiền vượt Hạn mức thẻ tín dụng mới trong vòng 10 ngày kể từ ngày có thông báo chính thức từ Ngân hàng.
- k. Thời hạn hiệu lực của Thẻ sẽ do Ngân hàng quy định tại từng thời kỳ.
- l. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ và/hoặc chủ thẻ nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này và/hoặc các thông tin khác của chủ thẻ phục vụ cho mục đích tuân thủ các quy định pháp luật của Ngân hàng.
- m. Được quyền cung cấp thông tin của Chủ thẻ và thông tin các giao dịch của Chủ thẻ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc bên thứ ba nhằm mục đích tuân thủ quy định về phòng, chống rửa tiền/tài trợ khủng bố/phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, các quy định pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- n. Được miễn trách đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi được cung cấp bởi bên thứ ba.
- o. Được quyền cung cấp các thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba để phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ ưu đãi và thu phí Chủ thẻ (nếu có).
- p. Được quyền từ chối cung cấp các thông tin khi Chủ thẻ yêu cầu tại ĐVKD hoặc qua Tổng đài Chăm sóc khách hàng như số thẻ, số CVV, Hạn mức tín dụng còn lại của thẻ, thời hạn hiệu lực của Thẻ để tránh rủi ro cho khách hàng trong trường hợp bị đánh cắp thẻ.
- a. Ngân hàng được quyền tạm khóa thẻ, thu giữ thẻ, hủy thẻ, hủy hiệu lực thẻ ... theo các nội dung thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng tại Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ và/hoặc quy định của Ngân hàng, pháp luật trong từng thời kỳ mà không cần thông báo trước nếu Chủ thẻ vi phạm Hợp đồng này hoặc Chủ thẻ bị nghi ngờ có hành vi vi phạm pháp luật, gian lận, giả mạo khi sử dụng Thẻ.

- b. Trường hợp Thẻ tín dụng của Khách hàng hết hạn (không được Ngân hàng tiếp tục gia hạn thẻ ) hoặc Khách hàng chủ động đóng thẻ, thẻ tín dụng của khách hàng còn dư tiền vượt ngoài hạn mức: Sau thời gian 60 ngày kể từ ngày đóng thẻ, Khách hàng không tới quầy giao dịch của Ngân hàng yêu cầu nhận lại tiền, Ngân hàng được quyền chủ động thực hiện xử lý số tiền này.
- q. Ngân hàng sẽ không trả lãi trong trường hợp Khách hàng nộp số tiền lớn hơn số dư nợ ghi trên sao kê. Số tiền nộp vào tài khoản thẻ tín dụng còn dư sau khi đã trừ đi tất cả các khoản phải thanh toán của chủ thẻ sẽ được Ngân hàng chuyển trả vào tài khoản thanh toán/tài khoản Ví Việt của Khách hàng tại Ngân hàng/tiền mặt theo yêu cầu của Khách hàng.
- r. Khi Ngân hàng nghi ngờ Khách hàng thực hiện giao dịch không, Ngân hàng có quyền chủ động quyết định thực hiện: đóng và/hoặc tạm khóa thẻ/hạn mức tín dụng thẻ của Khách hàng mà không cần có ý thêm kiến từ Khách hàng và/hoặc thông báo đến Khách hàng. Khách hàng cam kết sẽ không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào liên quan đến việc Ngân hàng thực hiện đóng/tạm khóa đối với thẻ/hạn mức tín dụng thẻ trong trường hợp này. Ngoài ra, Khách hàng vẫn có nghĩa vụ cung cấp bằng chứng chứng minh mục đích giao dịch theo yêu cầu của Ngân hàng

## 5.2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán Thẻ tín dụng theo quy định của TCTQT và của Ngân hàng, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ, lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ, trừ trường hợp có quy định khác.
- b. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của TCTQT.
- c. Hỗ trợ khóa Thẻ một cách nhanh nhất có thể khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc mất Thẻ hoặc bị lộ số Pin với điều kiện Chủ thẻ cung cấp chính xác các thông tin do Ngân hàng yêu cầu.
- d. Chịu trách nhiệm đối với những tổn thất tài chính xảy ra sau thời điểm Ngân hàng xác nhận đã xử lý yêu cầu khóa thẻ của Chủ thẻ.
- e. Thực hiện giải chấp tài sản bảo đảm của Chủ thẻ sau 45 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 và tài sản bảo đảm chưa bị xử lý để thanh toán các nghĩa vụ của Chủ thẻ. Đối với tài sản bảo đảm để tăng Hạn mức thẻ tín dụng tạm thời, Ngân hàng cũng sẽ giải chấp sau 45 ngày kể từ ngày Hạn mức thẻ tín dụng tạm thời hết hạn và Chủ thẻ đã thanh toán hết các khoản chi tiêu liên quan đến Hạn mức thẻ tín dụng được tăng.

- f. Làm việc với bên thứ ba để cung cấp các ưu đãi cho Chủ thẻ. Ngân hàng được miễn trách đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi này.
- g. Để đảm bảo an toàn giao dịch Thẻ, Ngân hàng có thể sẽ gọi điện thoại, gửi tin nhắn hoặc gửi email xác thực đối với các giao dịch phát sinh, từ số điện thoại +84 24 3209 3366 hoặc các đầu số/email theo quy định của Ngân hàng hoặc email: ruironganhangso@lpbank.com.vn đến số điện thoại, địa chỉ email mà Chủ thẻ đã đăng ký.
- h. Đối với trường hợp Ngân hàng chủ động thực hiện đổi thẻ cho Khách hàng, Ngân hàng có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng, thực hiện in, bàn giao và quản lý thẻ quy trình phát hành thẻ thông thường và đóng vĩnh viễn thẻ cũ trên hệ thống.

## **Điều 6. Thanh toán và trả nợ**

- 6.1. Thứ tự ưu tiên thanh toán nợ: Ngân hàng thực hiện việc thanh toán dư nợ theo thứ tự ưu tiên được quy định sau đây và theo thứ tự thời gian giao dịch này được cập nhật vào hệ thống và ưu tiên thanh toán số dư của các kỳ sao kê trước chưa trả.
  - a. Phí
  - b. Lãi
  - c. Các khoản giao dịch rút tiền mặt
  - d. Các khoản giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ và các khoản điều chỉnh giao dịch ghi “nợ”.
- 6.2. Thứ tự ưu tiên thanh toán nợ quá hạn:
  - a. Các khoản giao dịch rút tiền mặt
  - b. Các khoản giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ và các khoản điều chỉnh giao dịch ghi “nợ”.
  - c. Phí
  - d. Lãi
- 6.3. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch, kể cả các giao dịch qua Internet và/hoặc các giao dịch khác được cho là hợp lệ theo quy định của Ngân hàng nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng liên quan chứng minh Thẻ đã được sử dụng mà không cần chữ ký của Chủ thẻ trên chứng từ cung cấp.
- 6.4. Chủ thẻ phải trả cho Ngân hàng các khoản phí ứng tiền mặt, phí chậm thanh toán, phí vượt hạn mức và các loại phí, lãi khác theo biểu phí do Ngân hàng quy định. Khi thanh toán hàng hóa hoặc dịch vụ, Chủ thẻ không phải trả phí cho ĐVCNT.
- 6.5. Các giao dịch có sử dụng PIN và các giao dịch có chữ ký của Chủ thẻ là bằng chứng xác thực chứng minh rằng Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch rút tiền mặt hay thanh toán hàng hóa dịch vụ. Điều này không loại trừ trách nhiệm của Chủ thẻ trong trường hợp Ngân hàng có

các bằng chứng về việc Thẻ đã được sử dụng để thực hiện Giao dịch mà không cần có chữ ký/PIN của Chủ thẻ.

- 6.6. Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và/hoặc không thông báo hủy dịch vụ trong thời gian quy định của ĐVCNT, Chủ thẻ vẫn 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.
- 6.7. Hàng tháng, vào ngày sao kê, Ngân hàng sẽ liệt kê tất cả các giao dịch của Chủ thẻ phát sinh trong kỳ. Đối với các Giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ sẽ được chuyển đổi trị giá sang VND theo tỷ giá do TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của Ngân hàng tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Ngân hàng và Ngân hàng sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ (được quy định bởi TCTQT và/hoặc Ngân hàng) và phí chênh lệch tỷ giá (nếu có).
- 6.8. Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho Ngân hàng tất cả các khoản nợ phát sinh như nội dung ghi trên sao kê theo quy định. .
- 6.9. Thanh toán nợ trước ngày sao kê: Khách hàng được phép thanh toán số dư nợ trước ngày sao kê.
- 6.10. Khi đến hạn thanh toán, khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu, Ngân hàng sẽ thu nợ (trích tiền) từ bất cứ tài khoản nào của Khách hàng tại Ngân hàng mà không cần có xác nhận của khách hàng.
- 6.11. Việc xử lý tài sản để thu nợ sẽ được thực hiện theo quy định của Ngân hàng và quy định của pháp luật.
- 6.12. Trường hợp chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, để đảm bảo tránh rủi ro, Ngân hàng sẽ ngừng sử dụng thẻ tạm thời (khóa thẻ tạm thời trên hệ thống) của khách hàng.
- 6.13. Trường hợp chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn trị giá thanh toán tối thiểu sau sáu mươi (60) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, Ngân hàng sẽ chấm dứt sử dụng thẻ (khóa thẻ vĩnh viễn trên hệ thống), thu hồi thẻ và tiến hành các thủ tục thu hồi nợ vay và xử lý TSBĐ. Nghĩa vụ trả nợ của Khách hàng là toàn bộ dư nợ (gốc, lãi, phí phát sinh). Việc xử lý tài sản để thu nợ sẽ được thực hiện theo quy định của Ngân hàng và quy định của pháp luật.
- 6.14. Khách hàng chậm thanh toán sẽ phải chịu phí và lãi bao gồm: Phí phạt chậm thanh toán và lãi. Lãi được tính trên toàn bộ dư nợ (bao gồm các khoản chi tiêu, giao dịch ứng/rút tiền mặt và chi phí phát sinh trong kỳ) kể từ ngày giao dịch cập nhật vào hệ thống cho đến ngày chủ thẻ thanh toán một phần và tiếp tục tính lãi trên số dư nợ còn lại đến ngày thanh toán toàn bộ.



- 6.15. Trường hợp Khách hàng thanh toán số tiền lớn hơn số tiền thanh toán tối thiểu, Ngân hàng cập nhật tình trạng để khách hàng tiếp tục sử dụng thẻ.
- 6.16. Khách hàng được coi là chậm thanh toán nếu sau 17h (mười bảy giờ) của ngày đến hạn thanh toán được ghi trên sao kê, Khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán không đủ giá trị thanh toán tối thiểu.

## **Điều 7. Cách tính lãi và phí thẻ tín dụng**

- 1.1. Công thức tính lãi thẻ tín dụng theo ngày:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Dư nợ thực tế} \times \text{Thời gian phát sinh dư nợ thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

Lãi suất thẻ tín dụng có thể được Ngân hàng điều chỉnh khi các chính sách quản lý của Nhà nước, các quy định của pháp luật hoặc thị trường có sự thay đổi, biến động bất thường hoặc do đặc điểm của Sản phẩm thẻ tín dụng. Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng các hình thức theo quy định, niêm yết công khai trên trang thông tin điện tử của Ngân hàng và/hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng.

- 1.2. Đối với giao dịch rút tiền mặt:
  - a. Ngân hàng tính lãi đối với giao dịch rút tiền mặt tính từ ngày tiếp theo kể từ ngày Khách hàng giao dịch đến ngày chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ rút tiền mặt (không phụ thuộc vào ngày sao kê và ngày đến hạn thanh toán).
  - b. Trường hợp khách hàng chỉ thanh toán một phần số tiền giao dịch thì lãi sẽ được tính như sau: Tính lãi trên toàn bộ số tiền giao dịch tính từ ngày tiếp theo kể từ ngày Khách hàng giao dịch đến ngày khách hàng thanh toán một phần và tính lãi trên phần còn lại chưa thanh toán từ ngày thanh toán một phần đến lần thanh toán tiếp theo (tương tự thanh toán lần 1) hoặc đến kỳ sao kê tiếp theo. Các khoản lãi kể từ ngày giao dịch được cập nhật vào chức năng quản lý và phát hành thẻ của Ngân hàng đến ngày sao kê được thể hiện trên sao kê cùng kỳ, các khoản lãi kể từ sau ngày sao kê đến ngày chủ thẻ trả hết nợ sẽ được thể hiện trên kỳ sao kê tiếp theo.
- 1.3. Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ:
  - a. Để khuyến khích việc sử dụng, thanh toán thẻ và hoàn trả nợ, Ngân hàng ưu đãi miễn lãi đối với những giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ phát sinh trong kỳ sao kê nếu khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ cuối kỳ, chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán. Trường hợp khách hàng không thanh toán toàn bộ dư nợ thì lãi suất thẻ tín dụng được tính trên dư nợ thực tế đã phát sinh kể từ ngày tiếp theo ngày Khách hàng thực hiện giao dịch cho đến ngày thực hiện thanh toán và các khoản lãi này thể hiện trên kỳ sao kê tiếp theo.
  - b. Ngày đến hạn thanh toán của mỗi kỳ sao kê được Ngân hàng quy định trong bảng sao kê gửi khách hàng.

- c. Khách hàng được hưởng thời gian ân hạn là khoảng thời gian Ngân hàng không tính lãi suất thẻ tín dụng với những khoản chi tiêu hàng hóa, dịch vụ của chủ thẻ tín dụng trong một kỳ sao kê. Ngày ân hạn được tính theo ngày làm việc.
- d. Lãi quá hạn được tính bắt đầu từ ngày quá hạn.

1.4. Cách tính một số loại phí sử dụng thẻ tín dụng

- a. Phí phát hành mới: Được tính cho thẻ phát hành lần đầu. Phí phát hành sẽ được thu khi khách hàng nhận được thẻ và kích hoạt thẻ.
- b. Phí thường niên: Được tính hàng năm cho việc phát hành hay gia hạn thẻ. Phí thường niên được thể hiện trong kỳ sao kê đầu tiên của khách hàng.
- c. Phí gửi tin nhắn SMS giao dịch: Được tính và thu theo năm, phí này được thể hiện trong kỳ sao kê có phát sinh giao dịch đầu tiên của Khách hàng.
- d. Phí rút tiền mặt: Được tính trên số tiền rút từ máy ATM.
- e. Phí sử dụng vượt hạn mức: Được tính trên số dư nợ vượt hạn mức khi Chủ thẻ sử dụng vượt quá Hạn mức Thẻ tín dụng được cấp hoặc Chủ thẻ có yêu cầu tăng Hạn mức Thẻ tín dụng tạm thời trong khoảng thời gian đến trước ngày sao kê theo quy định của Ngân hàng.
- f. Phí phạt chậm thanh toán: Được tính một lần/kỳ trên số tiền chậm thanh toán khi chủ thẻ không thanh toán đủ giá trị thanh toán tối thiểu chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán (bao gồm cả ngày ân hạn).
- g. Phí phát hành lại thẻ: Được tính khi thẻ bị hỏng hay mất cắp/thất lạc hoặc thay đổi hạng thẻ.
- h. Phí thay đổi hạn mức tín dụng: Được tính khi chủ thẻ yêu cầu tăng hay giảm hạn mức tín dụng được cấp.
- i. Phí xác nhận theo yêu cầu khách hàng: Được tính khi chủ thẻ yêu cầu xác nhận hạn mức tín dụng, tình trạng tài khoản thẻ... bằng văn bản tại quầy giao dịch.
- j. Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch: Được tính khi chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao hóa đơn giao dịch ngoài hóa đơn chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
- k. Phí cấp bản sao thông báo giao dịch: Được tính khi chủ thẻ tới Ngân hàng yêu cầu cấp thêm bản sao ngoài bản sao sao kê mà Ngân hàng đã gửi cho chủ thẻ hàng tháng.
- l. Phí khiếu nại: Được tính khi chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác các giao dịch.
- m. Phí chuyển đổi ngoại tệ: Là phí được tính khi khách hàng sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc ứng tiền mặt không phải tiền VND, tỷ lệ phí quy định bởi TCTQT và Ngân hàng.
- n. Phí quản lý chuyển đổi chi tiêu ngoại tệ: Được tính trên các giao dịch ngoại tệ.
- o. Phí cấp lại PIN: Được tính khi chủ thẻ yêu cầu in lại PIN.

- p. Tỷ giá quy đổi: Tất cả các giao dịch được chuyển đổi ra VND theo tỷ giá của TCTQT và tỷ giá quy định của Ngân hàng vào thời điểm giao dịch được ghi nợ vào tài khoản thẻ.
- q. Các loại phí khác Ngân hàng triển khai theo quy định từng thời kỳ.

### **Điều 8. Thẻ chính và Thẻ phụ**

- 8.1 Mỗi chủ thẻ chính là cá nhân được phát hành tối đa 02 thẻ phụ. Mỗi chủ thẻ chính là tổ chức: không giới hạn số lượng thẻ phụ. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản Thẻ đối với Hạn mức thẻ tín dụng mà Ngân hàng 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.
- 8.2 Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ và các giao dịch thực hiện bằng Thẻ của Thẻ chính và (các) Thẻ phụ và chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng dư nợ khi được yêu cầu. Trong trường hợp Chủ thẻ chính chết hoặc không có khả năng thanh toán dư nợ, Ngân hàng có quyền yêu cầu (các) Chủ thẻ phụ Ngân hàng có quyền yêu cầu thanh toán toàn bộ dư nợ.
- 8.3 Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Ngân hàng ngừng việc sử dụng (các) Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải ngừng theo.

### **Điều 9. Đổi, phát hành lại và ngừng sử dụng thẻ**

- 9.1 Khi bị mất, thất lạc Thẻ hoặc muốn đổi Thẻ khác, Chủ thẻ có thể yêu cầu Ngân hàng cấp Thẻ mới thay thế và phải trả phí đổi thẻ cho Ngân hàng. Việc thay thế hoặc gia hạn của Chủ thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Hợp đồng này.
- 9.2 Khi đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải gửi thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng. Yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ thẻ chỉ có hiệu lực và được Ngân hàng chấp thuận khi Chủ thẻ thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm quy định tại bản Hợp đồng này.
- 9.3 Đối với trường hợp Ngân hàng đơn phương chấm dứt trước hạn Hạn mức thẻ tín dụng thì Khách hàng phải hoàn trả toàn bộ dư nợ (gốc, lãi) và các chi phí phát sinh (nếu có) cho Ngân hàng trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày chấm dứt trước hạn thẻ tín dụng theo thông báo của Ngân hàng. Trường hợp khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán một phần, thì dư nợ chưa thanh toán sẽ bị chuyển thành nợ quá hạn và thực hiện theo quy định về nợ quá hạn của Ngân hàng từng thời kỳ.

**Ghi chú:** Việc tạm khóa hoặc khóa thẻ vĩnh viễn của Khách hàng không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh trước hoặc sau khi thẻ bị ngừng hoặc khóa vĩnh viễn. Tiền lãi, phí tiếp tục được tính cho đến khi Khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ.

9.4 Khi Thẻ hết hạn và không được Ngân hàng tiếp tục gia hạn thẻ, Ngân hàng tiến hành đóng thẻ vĩnh viễn sau khi Khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ phát sinh cho Ngân hàng.

**Điều 10. Điều khoản về sửa đổi, bổ sung**

- 10.1 Vào bất cứ thời điểm nào và với bất kỳ lý do nào, Ngân hàng có thể sửa đổi và bổ sung nội dung của điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng này và Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc website của Ngân hàng ([www.lpbank.com.vn](http://www.lpbank.com.vn)) về việc sửa đổi, bổ sung các nội dung này (nếu có). Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày. Trường hợp Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại Ngân hàng sau thời gian Ngân hàng thông báo thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đồng ý về việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các quy định về mở, sử dụng và thanh toán thẻ tín dụng.
- 10.2 Các sửa đổi, bổ sung đó là một phần không tách rời của Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi và bổ sung đó. Tất cả các thay đổi này được xem như Khách hàng đã nhận vào ngày công bố trên Website của Ngân hàng hoặc Ngân hàng thực hiện thông báo theo các hình thức khác nêu tại điều khoản, điều kiện này, tùy theo điều kiện nào đến trước.

**Điều 11. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp**

- 11.1 Hợp đồng này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Các quy định hiện hành về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ tín dụng của TCTQT có liên quan và Ngân hàng.
- 11.2 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. Trường hợp thương lượng không thành thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

**Điều 12. Điều khoản thi hành**

- 12.1 Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện các điều khoản và điều kiện trong Hợp đồng này. Trường hợp Chủ thẻ chính là cá nhân chết và/hoặc chủ thẻ chính là tổ chức chấm dứt hoạt động thì không xóa bỏ trách nhiệm của (các) Chủ thẻ phụ và/hoặc cá nhân được ủy quyền sử dụng và ngược lại.
- 12.2 Quy định này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng và Ngân hàng ký xác nhận đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng 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 Ngân hàng/Chủ thẻ/Cơ quan có thẩm quyền) hoặc khi mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ với Ngân hàng đã hoàn thành, tùy thuộc ngày nào đến sau.

- 12.3 Chủ thẻ và Ngân hàng cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện trong Hợp đồng này, các quy định khác có liên quan của Ngân hàng, của TCTQT cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.