

**MẪU SỐ 11/00355/2022/QĐ-TTT**  
**ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN**  
**PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG VRB**  
(Áp dụng từ 15/04/2022)

**NHẬN THỨC CHUNG**

Nội dung của các Điều kiện, Điều khoản dưới đây cùng với Giấy đề nghị phát hành thẻ tín dụng VRB (sau đây gọi tắt là Giấy Đề nghị) tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa VRB và chủ thẻ (sau đây gọi tắt là Hợp đồng). Tham gia vào Hợp đồng này, bằng chứng là việc ký vào Giấy đề nghị, chủ thẻ và VRB đã ràng buộc bản thân mình vào việc tuân thủ các Điều kiện, Điều khoản chi phối việc phát hành và sử dụng Thẻ.

VRB đồng ý cho Chủ thẻ thực hiện các Giao dịch trong phạm vi hạn mức được cấp cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa hai bên phù hợp với các Điều kiện và điều khoản của Hợp đồng.

Chủ thẻ có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung của các Điều kiện và Điều khoản này trước khi sử dụng Thẻ.

**Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. **ATM** (Automated Teller Machine) - **Máy giao dịch tự động** - 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, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.

2. **VRB** là Ngân hàng Liên doanh Việt - Nga.

3. **Chi nhánh phát hành thẻ (CNPHT)** là Chi nhánh/Phòng giao dịch VRB thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ.

4. **Chu kỳ sao kê** là khoảng thời gian giữa hai ngày sao kê liên tiếp.

5. **Chủ thẻ** là cá nhân được VRB cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

6. **Chủ thẻ chính** là cá nhân đứng tên đăng ký phát hành thẻ, ký hợp đồng phát hành thẻ và sử dụng thẻ với VRB.

7. **Chủ thẻ phụ** là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng thẻ giữa chủ thẻ chính và VRB.

8. **Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM)**: là đơn vị mà ở đó chủ thẻ có thể sử dụng để ứng tiền mặt theo quy định của pháp luật và theo hợp đồng đã ký kết với ngân hàng

9. **Giấy đề nghị phát hành thẻ**: là văn bản đăng ký do chủ thẻ điền khai báo thông tin chi tiết về chủ thẻ để yêu cầu để chủ thẻ đề nghị VRB phát hành thẻ, trong đó bao gồm các thông tin chi tiết về chủ thẻ.

10. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Ngân hàng.

11. **Dư nợ cuối kỳ:** là Số tiền Chủ thẻ đang nợ VRB tính đến hết ngày sao kê.

12. **Dư nợ đầu kỳ:** là số dư nợ cuối kỳ sao kê trước.

13. **Giá trị thanh toán tối thiểu** là số tiền tối thiểu chủ thẻ phải thanh toán cho VRB trong mỗi chu kỳ sao kê theo quy định của VRB.

14. **Hạn mức chi tiêu hàng tháng** là số dư nợ tối đa chủ thẻ được phép sử dụng để chi tiêu và ứng rút tiền mặt trong một chu kỳ sao kê.

15. **Hạn mức sử dụng** là số tiền tối đa chủ thẻ được phép sử dụng theo quy định của VRB đối với từng loại thẻ và loại giao dịch.

16. **Hạn mức tín dụng** là giá trị tín dụng tối đa mà Chủ thẻ được VRB cho phép sử dụng trong thời hạn hiệu lực thẻ.

17. **Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng:** bao gồm Giấy đề nghị phát hành thẻ tín dụng VRB, Điều kiện và điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VRB và các văn bản sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ.

18. **Ngân hàng phát hành thẻ** là VRB.

19. **Ngân hàng thanh toán thẻ** là thành viên của Tổ chức thẻ thực hiện nghiệp vụ thanh toán thẻ.

20. **Ngày đến hạn thanh toán** là ngày cuối cùng mà chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ dư nợ hoặc thanh toán giá trị tối thiểu trong chu kỳ sao kê theo quy định của VRB.

21. **Ngày sao kê** là ngày VRB tạo sao kê cho chủ thẻ chính và do VRB quy định.

22. **PIN** (Personal Identification Number) là số mật mã cá nhân để xác thực Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch.

23. **Sao kê** là bảng liệt kê các khoản phát sinh trong Kỳ sao kê (gồm các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản thanh toán phí, lãi, các khoản trả nợ), Dư nợ cuối kỳ, Số tiền thanh toán tối thiểu, Ngày đến hạn thanh toán và một số thông tin khác của chủ thẻ/thẻ. Sao kê được gửi cho Chủ thẻ hàng tháng sau Ngày sao kê để làm căn cứ trả nợ. Hình thức gửi sao kê cho Khách hàng cụ thể phụ thuộc vào đăng ký của khách hàng và quy định từng thời kỳ của VRB.

24. **Tài khoản thẻ** là tài khoản do VRB lập ra để quản lý các khoản chi tiêu, ứng tiền mặt và các khoản thanh toán phí, lãi của chủ thẻ.

25. **Thẻ cá nhân** là thẻ phát hành cho đối tượng khách hàng cá nhân.

26. **Thẻ tín dụng (Thẻ)** là thẻ do VRB 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 VRB.

27. **Tổ chức thẻ** Các Hiệp hội, Hội về thẻ và các Công ty kinh doanh liên quan lĩnh vực thẻ trong và ngoài nước mà VRB là thành viên hoặc tham gia hợp tác.

## **Điều 2. Phạm vi và hạn mức sử dụng thẻ**

### **1. Phạm vi sử dụng thẻ**

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

## **2. Hạn mức sử dụng thẻ**

a) Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng quy định, bao gồm: hạn mức rút tiền (trong/ngoài nước), hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức giao dịch trực tuyến và các hạn mức khác do VRB quy định tại các văn bản sản phẩm về thẻ tín dụng của VRB. Hạn mức sử dụng thẻ được công bố trên website của VRB.

b) Trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi hạn mức giao dịch của thẻ, khách hàng liên hệ với VRB để đề nghị thay đổi theo quy định của VRB từng thời kỳ.

c) Các loại hạn mức thẻ sẽ được VRB quy định trong từng thời kỳ theo từng gói dịch vụ và/hoặc từng hạng thẻ mà khách hàng đăng ký sử dụng.

## **Điều 3. Quyền và Trách nhiệm của chủ thẻ**

### **1. Quyền của chủ thẻ**

a) Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hoá dịch vụ tại ĐVCNT và ứng tiền mặt tại ĐUTM, ATM hợp lệ trong nước hoặc/và quốc tế. Riêng đối với chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi, không được sử dụng thẻ để rút tiền mặt, chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VRB và chủ thẻ chính.

b) Ủy quyền cho VRB giữ hộ thẻ tín dụng đã phát hành. Trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu VRB:

- Khoá trạng thái thẻ (khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, nghi ngờ giả mạo, bị giả mạo);
- Thay thế, phát hành lại thẻ (do thẻ bị mất cắp, thất lạc, nghi ngờ giả mạo, bị giả mạo, thẻ bị hỏng);
- Cấp lại mã PIN (do quên/ mất PIN);
- Kích hoạt lại trạng thái thẻ;
- Gia hạn thẻ (khi thẻ hết thời hạn sử dụng);
- Thay đổi hạn mức tín dụng thẻ (tạm thời hoặc vĩnh viễn);
- Sửa đổi thông tin cá nhân;
- Tạm ngừng sử dụng thẻ;
- Chấm dứt sử dụng thẻ;
- Các yêu cầu khác theo thỏa thuận của VRB và Chủ thẻ.

c) Được quyền yêu cầu VRB cung cấp thông tin định kỳ qua sao kê tài khoản thẻ, hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về Giao dịch thẻ và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của VRB.

d) Thực hiện khiếu nại đối với các giao dịch mà chủ thẻ cho rằng không hợp lý tại bất kỳ CNPHT nào của VRB. Thời gian gửi khiếu nại lần 01 của chủ thẻ là trong vòng 70 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

e) Thanh toán nợ (trong hạn) tại bất kỳ thời điểm nào, tại bất kỳ Chi nhánh nào của VRB với giá trị thanh toán tùy chọn.

f) Yêu cầu ngân hàng thực hiện việc ghi nợ tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của chủ thẻ mở tại VRB để thanh toán dư nợ cuối kỳ.

g) Nhận lại số tiền dương trong tài khoản thẻ tín dụng bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản sau khi trừ đi phí dịch vụ (nếu có) theo quy định của VRB từng thời kỳ.

## **2. Trách nhiệm của chủ thẻ**

Ngoài các trách nhiệm khác quy định tại các Điều khoản khác của Điều kiện, Điều khoản này, Khách hàng có các trách nhiệm sau:

a) Cung cấp đầy đủ, chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của VRB khi đề nghị phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ tín dụng VRB; **Thông báo ngay cho VRB bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã cung cấp khi đề nghị phát hành thẻ hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của VRB.**

b) Trực tiếp đến Chi nhánh của VRB để nhận thẻ. Trong trường hợp chủ thẻ không thể đến VRB để nhận thẻ, chủ thẻ có thể ủy quyền cho người khác đến nhận hộ thẻ. Giấy ủy quyền nhận thẻ được lập bằng văn bản trực tiếp tại VRB hoặc phải được công chứng chứng thực và thực hiện theo quy định của VRB. Trường hợp ủy quyền cho người khác nhận/kích hoạt thẻ/PIN, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh, trừ trường hợp do lỗi của VRB.

c) Trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm đến nhận thẻ và xác nhận để kích hoạt thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ không được kích hoạt sẽ bị hủy và Chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành và/hoặc các phí khác kể từ ngày phát hành thẻ theo quy định của VRB từng thời kỳ.

d) 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.

e) Ký vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Mỗi lần sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các điểm ứng tiền mặt hay thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký đã đăng ký, trừ những giao dịch thực hiện bằng đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, giao dịch thương mại điện tử có thể không yêu cầu có chữ ký của chủ thẻ và phải được sự chấp thuận của VRB.

f) Trực tiếp đến Chi nhánh của VRB để đề nghị khi muốn kết thúc và/hoặc đăng ký hủy/tiếp tục việc thực hiện các giao dịch qua thư, điện thoại, thương mại điện tử. Chủ thẻ chỉ được thực hiện các giao dịch trên khi đã có sự chấp thuận của VRB và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm phát sinh từ việc thực hiện các giao dịch trên.

g) Chủ thẻ có nghĩa vụ thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho VRB trong trường hợp thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo theo số điện thoại: 1800 6656 hoặc +8424 39429365... hoặc số điện thoại của Tổng đài chăm sóc khách hàng khác của VRB được thông báo từng thời kỳ hoặc bất kỳ Chi nhánh/Phòng giao dịch của VRB gần nhất. Chủ thẻ phải cung cấp các thông tin chính xác theo yêu cầu của

VRB đề VRB thực hiện việc khoá trạng thái thẻ và trực tiếp đến Chi nhánh của VRB để xác nhận lại/gửi lại xác nhận thông báo mất thẻ bằng văn bản trong 01 ngày làm việc từ khi mất thẻ (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác), đồng thời thanh toán các khoản phí theo quy định của VRB. Thời gian để VRB thực hiện khóa trạng thái thẻ tối đa là 02 giờ kể từ lúc nhận được thông tin về việc thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo từ phía khách hàng hoặc thành viên của TCT. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch bằng thẻ đã được thực hiện trước khi Ngân hàng nhận được thông báo về thẻ bị mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ giả mạo.

h) Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch thẻ đã được hệ thống các Ngân hàng ghi nhận và cung cấp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của thẻ, và các giao dịch khác nếu Ngân hàng cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ được thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của chủ thẻ.

i) Không được sử dụng Thẻ để chuyển khoản; để nạp tiền hoặc ghi có vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ nội địa hoặc thẻ trả trước của khách hàng hoặc bên thứ ba (không phải ĐVCNT); không sử dụng thẻ để thanh toán các giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ) với mục đích rút tiền mặt; đồng thời không sử dụng thẻ để trả cho những khoản thanh toán liên quan đến hoạt động trò chơi có thưởng, cờ bạc, cá độ, kinh doanh ngoại hối, chứng khoán, tiền ảo, tiền điện tử... và/hoặc các giao dịch khác bất hợp pháp theo quy định của pháp luật hiện hành.

j) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VRB theo yêu cầu của VRB đối với các khoản mà chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá hạn mức tín dụng, giao dịch Ghi Có nhằm vào tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để VRB tự động ghi nợ, tạm khóa và trích tiền trên các tài khoản thanh toán/tiền gửi/tín dụng của Chủ thẻ mở tại VRB để thu hồi các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.

k) Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với Ngân hàng về việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.

l) Chịu trách nhiệm giải quyết mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến Giao dịch thẻ mà không trì hoãn việc thanh toán vào ngày đến hạn thanh toán.

m) 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.

n) Thông báo cho VRB bằng văn bản trong vòng 05 ngày khi có sự thay đổi thông tin đã cung cấp tại Đề nghị phát hành thẻ. Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu có vấn đề phát sinh do sự chậm trễ trong việc cung cấp thông tin trên gây nên.

o) Trong trường hợp gia hạn thẻ, VRB sẽ gửi thư thông báo hoặc bằng các phương thức thông báo phù hợp khác yêu cầu xác nhận gia hạn thẻ đến chủ thẻ. Chủ thẻ phải trả lời xác nhận về việc gia hạn thẻ trong khoảng thời gian theo thông báo của VRB.

p) Tất cả các yêu cầu của chủ thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ, chủ thẻ phải thực hiện bằng văn bản tại các CNPHT theo quy định của VRB. Trong từng trường hợp, VRB có thể chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua telex, fax, điện thoại, thư điện tử; và VRB sẽ không phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh cho

chủ thẻ do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của chủ thẻ thông qua telex, fax, thư điện tử hay điện thoại.

q) Sau khi đã được phát hành lại, trường hợp chủ thẻ tìm thấy thẻ bị thất lạc, mất cắp, chủ thẻ có trách nhiệm hoàn lại cho VRB và không sử dụng lại thẻ đó.

r) Trong trường hợp khoá trạng thái thẻ, chủ thẻ phải thông báo cho VRB. Trường hợp chủ thẻ đang ở nước ngoài, chủ thẻ có thể thông báo cho thành viên của TCT quốc tế.

s) Hàng tháng, sau ngày sao kê, chủ thẻ sẽ nhận được thông báo sao kê của VRB. Chủ thẻ có trách nhiệm sử dụng thu nhập hàng tháng ưu tiên để hoàn trả số dư nợ sao kê; thực hiện thanh toán ít nhất bằng trị giá thanh toán tối thiểu và chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán kỳ sao kê đó. Trong trường hợp vì một lý do nào đó ngoài tầm kiểm soát của VRB, chủ thẻ không nhận được sao kê, chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các khoản phát sinh trong kỳ. Khi thẻ hết hạn hiệu lực, bị thu hồi hoặc ngừng, chấm dứt sử dụng thẻ, chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ đến ngày hoàn tất nghĩa vụ thanh toán và hoàn lại thẻ (cả thẻ chính và thẻ phụ, nếu có) cho ngân hàng. Trường hợp chủ thẻ có khiếu nại liên quan đến giao dịch thẻ ghi nhận trong sao kê, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán dư nợ theo sao kê đúng hạn, kể cả trong thời gian VRB đang xử lý khiếu nại cho khách hàng.

t) Ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang cho VRB 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 ngân hàng để thanh toán toàn bộ dư nợ nếu Chủ thẻ không thanh toán; hoặc/và lập Ủy nhiệm thu yêu cầu ngân hàng mở tài khoản cho Chủ thẻ trích tiền thu hồi toàn bộ nợ gốc, lãi trong trường hợp các khoản nợ gốc, lãi của Chủ thẻ bị chuyển sang Nợ quá hạn. Việc ủy quyền chỉ hết hiệu lực khi chủ thẻ đã thanh toán tất cả các khoản gốc, lãi phát sinh tại Ngân hàng.

u) Chủ thẻ đồng ý rằng các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện yêu cầu (nếu có) bằng văn bản trong vòng 70 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh hoặc kể từ ngày quyền và nghĩa vụ của chủ thẻ bị vi phạm theo một trong các hình thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (Có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong 7/7 ngày trong tuần) hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của VRB. Trường hợp khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VRB trong thời hạn 01 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, VRB 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 có liên quan và khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. VRB sẽ từ chối tiếp nhận các yêu cầu tra soát khiếu nại nếu trong vòng 70 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch, khách hàng không gửi yêu cầu tra soát cho VRB.

v) Cam kết thông báo cho VRB trước thời hạn 07 ngày kể từ ngày nghỉ việc tại cơ quan hiện tại.

w) Thanh toán số tiền giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của TCT quốc tế khi tranh chấp được đưa ra Trọng tài quốc tế và Trọng tài quốc tế xử Chủ thẻ thua kiện.

x) Chủ thẻ không được thực hiện các hành vi bị cấm như sau:

- Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- Thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- 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.
- Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên 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.
- 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.
- Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh).

y) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản này và các quy định có liên quan của Pháp luật. Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng tiền theo hạn mức thẻ tín dụng không đúng mục đích.

#### **Điều 4. Quyền và Trách nhiệm của Ngân hàng**

##### **1. Quyền của Ngân hàng**

a) VRB 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 VRB.

b) Được quyền tìm kiếm, thu thập thông tin về chủ thẻ từ các Ngân hàng khác, tổ chức khác.

c) Yêu cầu chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình sử dụng thẻ.

d) 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 VRB trong quá trình sử dụng thẻ. Và những trao đổi ghi âm này có thể được VRB 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.

e) Được quyền cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Chủ thẻ, mã số khách hàng, sao kê và các giao dịch thẻ theo đúng quy định của Pháp luật; cung cấp các thông tin Giao dịch thẻ của Chủ thẻ qua Tổng đài điện thoại khi người yêu cầu cung cấp thông tin khai báo đúng thông tin chủ thẻ đã đăng ký tại Đề nghị phát hành thẻ tín dụng.

f) Được quyền ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch thẻ, các khoản phí và lãi suất phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ theo biểu phí được Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ phù hợp với Quy định của Pháp luật và thỏa thuận tại Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này.

g) Được quyền yêu cầu chủ thẻ thanh toán các khoản chi tiêu bằng thẻ và các khoản phí, lãi liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.

h) Được quyền tăng hoặc giảm hạn mức tín dụng và/hoặc chuyển đổi hạng thẻ của chủ thẻ theo quy định của VRB.

i) Được quyền khóa Thẻ/tính năng trên thẻ khi nhận được thông báo thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ PIN theo số điện thoại/địa chỉ email đã thỏa thuận tại Điều kiện, Điều khoản về phát hành và sử dụng thẻ và các cuộc điện thoại từ Tổng đài VRB; hoặc Ngân hàng có nghi ngờ Thẻ/thông tin Thẻ đang bị lợi dụng; hoặc khi Ngân hàng nhận được thông báo từ Hiệp hội thẻ, các Tổ chức thẻ trong và ngoài nước nghi ngờ Thẻ/thông tin Thẻ đang bị lợi dụng và/hoặc các trường hợp khác theo đánh giá của Ngân hàng để đảm bảo an toàn cho chủ thẻ.

j) Được miễn trách về những thiệt hại hay mất mát do:

- ĐVCNT từ chối chấp nhận thẻ vì bất cứ lý do nào;
- Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của máy ATM và các máy thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ;
- VRB thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo hợp đồng này do có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của VRB hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.

k) Không chịu trách nhiệm trong trường hợp chủ thẻ không nhận được sao kê hoặc các thông báo khác của VRB do chủ thẻ cung cấp sai địa chỉ hoặc do lỗi của nhà chuyên phát. Tất cả các thông báo của VRB sẽ được gửi cho chủ thẻ chính bằng văn bản theo địa chỉ khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị phát hành thẻ Tín dụng hoặc theo địa chỉ chủ thẻ chính thông báo bằng văn bản. Tất cả các thông báo sẽ có hiệu lực và xem như chủ thẻ đã nhận được từ thời điểm sau 05 (năm) ngày tính từ ngày gửi đi (tính theo dấu bưu điện đi).

l) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ. Được quyền ghi nợ vào tài khoản thẻ giá trị các giao dịch, phí, lãi cho dù hàng hoá có được giao hoặc được thực hiện hay không.

m) 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 ngân hàng để thanh toán dư nợ nếu Chủ thẻ không thanh toán; lập Ủy nhiệm thu yêu cầu ngân hàng mở tài khoản cho Chủ thẻ trích tiền thu hồi nợ gốc, lãi trong trường hợp các khoản nợ gốc, lãi của Chủ thẻ bị chuyển sang Nợ quá hạn.

n) Thu nợ từ tài sản hợp pháp của Chủ thẻ tại VRB (tiền ký quỹ, tài khoản tiền gửi, tài khoản ghi nợ nội địa VRB, sổ tiết kiệm, tài sản cầm cố / thẻ chấp...) hay bất kỳ tài sản nào khác của chủ thẻ và gia đình chủ thẻ mà không cần có chữ ký hay dấu xác nhận của chủ thẻ trong trường hợp chủ thẻ không thanh toán đúng hạn cho VRB theo quy định. Nếu VRB thu nợ từ tài khoản tiền gửi hoặc sổ tiết kiệm của chủ thẻ thì tài khoản hoặc sổ tiết kiệm đó mặc nhiên được coi là không kỳ hạn. VRB được miễn trách về việc phá kỳ hạn tiền gửi của chủ thẻ. Việc thu nợ vẫn được thực hiện khi:

- Việc sử dụng thẻ đã chấm dứt/bị chấm dứt;
- Số dư nợ chưa hoặc vượt hạn mức tín dụng.

o) VRB được quyền tạm khóa/khoá/đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ của chủ thẻ trong những trường hợp sau:

- Chủ thẻ không đến nhận thẻ trong thời hạn quy định của VRB;

- Sau 10 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, chủ thẻ chưa thanh toán hoặc thanh toán nhỏ hơn trị giá thanh toán tối thiểu;
- Chủ thẻ đã chi vượt hạn mức tín dụng mà không được VRB cho phép.
- Chủ thẻ vi phạm các quy định về phát hành và sử dụng thẻ của VRB, vi phạm cam kết trong Điều kiện và Điều khoản này hoặc vi phạm các quy định pháp luật;
- VRB 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 VRB 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 VRB 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 VRB;
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro;
- Các sự kiện khác mà theo đánh giá, xem xét của VRB là có khả năng ảnh hưởng tới khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn của Chủ thẻ;
- Chủ thẻ thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điểm x Khoản 2 Điều 3 Điều kiện và Điều khoản này;
- Các trường hợp khác theo quy định của VRB và pháp luật;

p) Đối với thẻ tín dụng phát hành cho các khách hàng trả lương tại VRB, VRB có quyền khóa/tạm khóa thẻ tín dụng của Khách hàng và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ vay trong trường hợp đơn vị trả lương của khách hàng có các dấu hiệu theo đánh giá của VRB có thể ảnh hưởng tới nguồn thu nhập và khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn của khách hàng (chậm trả lương, lịch sử tín dụng không đảm bảo, ngừng chi lương qua VRB, sản xuất kinh doanh gặp khó khăn...)

q) Được quyền liên hệ với vợ/chồng/người tham chiếu của chủ thẻ mà chủ thẻ đã điền trên Giấy đề nghị phát hành thẻ tín dụng trong trường hợp cần thiết.

r) Được thu hồi thẻ và/hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo về việc thu hồi này cho chủ thẻ hoặc thông qua các Tổ chức thanh toán thẻ hoặc ĐVCNT trong các trường hợp chủ thẻ vi phạm quy định của pháp luật, của VRB, của Tổ chức thẻ quốc tế hoặc vi phạm các thỏa thuận trong Điều kiện và Điều khoản này, hoặc các trường hợp nghi ngờ thẻ giả, giả mạo. Trong trường hợp này, VRB được miễn trách đối với bất kỳ sự phương hại nào tới danh dự, uy tín của chủ thẻ trong việc thu hồi lại Thẻ.

s) 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.
- t) Các quyền khác theo quy định của Điều kiện điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Ngân hàng**

a) Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ tín dụng của pháp luật Việt Nam và TCT; đảm bảo các quyền lợi của chủ thẻ theo Điều kiện và điều khoản sử dụng thẻ, lưu giữ các thông tin của chủ thẻ, trừ trường hợp có quy định khác.

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) Giải quyết hoặc trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ có liên quan đến việc sử dụng và thanh toán thẻ theo quy định của Pháp luật và của các Tổ chức thẻ.

- Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại là trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày VRB nhận được yêu cầu bằng văn bản của khách hàng.

- Trường hợp chủ thẻ khiếu nại đúng, VRB sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng.

- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VRB thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý.

- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VRB thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, VRB thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- Trường hợp TCPHT, chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

d) Chịu trách nhiệm về các giao dịch liên quan đến thẻ đã được chủ thẻ thông báo về việc mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ giả mạo thẻ sau khi nhận được thông báo bằng văn bản về việc mất cắp, thất lạc, giả mạo hoặc nghi ngờ bị giả mạo thẻ của khách hàng.

e) Giải chấp tài sản đảm bảo (nếu có) của chủ thẻ sau 45 ngày kể từ ngày khách hàng hoàn tất nghĩa vụ trả nợ với Ngân hàng và gửi lại thẻ cho Ngân hàng.

f) Hoàn lại số tiền dương trên tài khoản Thẻ tín dụng của khách hàng bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản sau khi Khách hàng đã hoàn thành mọi nghĩa vụ trả nợ đối với VRB và khi trừ đi phí dịch vụ (nếu có) trong các trường hợp sau:

- Khách hàng gửi đề nghị yêu cầu ngừng sử dụng thẻ và gửi đề nghị yêu cầu VRB hoàn trả lại số tiền dương trên tài khoản thẻ tín dụng.

- Định kỳ theo quy định nội bộ (hiện là Định kỳ theo Quý), VRB sẽ thực hiện rà soát và hoàn lại số tiền dương trên tài khoản thẻ tín dụng cho khách hàng.

- Nếu khách hàng không lựa chọn phương thức hoàn tiền (khi đề nghị ngừng sử dụng thẻ), VRB sẽ thực hiện xử lý theo quy định nội bộ từng thời kỳ.

- VRB thực hiện đóng Hợp đồng (Contract) của Khách hàng trong hệ thống thẻ sau khi xử lý khoản dương tiền trong tài khoản thẻ.

g) Trường hợp chủ thẻ đề nghị hoàn lại số tiền dương trên tài khoản thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng thẻ tín dụng, VRB xem xét việc hoàn lại số tiền vào tài khoản khác của chủ thẻ mở tại VRB theo quy định nội bộ của VRB từng thời kỳ.

## **Điều 5. Hình thức đảm bảo phát hành thẻ**

1. Đảm bảo bằng tín chấp: chủ thẻ cam kết dùng thu nhập hợp pháp của mình để hoàn trả cho VRB các nghĩa vụ phát sinh do việc sử dụng thẻ.

2. Đảm bảo bằng tài sản: Tài sản đảm bảo được thể hiện dưới hình thức tiền mặt ký quỹ, giấy tờ có giá, sổ tiết kiệm VNĐ/USD hoặc mở tài khoản tiền gửi VNĐ phong toả có hưởng lãi theo lãi suất hiện hành tại VRB theo từng thời kỳ trong thời gian sử dụng thẻ. Tiền lãi của sổ tiết kiệm cầm cố hoặc tài khoản tiền gửi khi đáo hạn sẽ được cộng vào tiền gốc và được tự động tái tục bằng đúng kỳ hạn của sổ tiết kiệm cầm cố.

## **Điều 6. Thẻ chính và thẻ phụ**

1. VRB có quyền quy định số lượng thẻ phụ tối đa mà chủ thẻ chính được phát hành tại từng thời điểm, hiện là 02 (hai) thẻ phụ. Quy định này có thể thay đổi từng thời kỳ và sẽ được VRB thông báo tới khách hàng.

2. Chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung 01 tài khoản thẻ đối với hạn mức tín dụng mà VRB cấp cho chủ thẻ chính và cùng chịu trách nhiệm thanh toán Dự nợ cho VRB khi được yêu cầu. Trong trường hợp chủ thẻ chính không có khả năng trả nợ, (các) chủ thẻ phụ phải có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ.

3. Giao dịch của thẻ chính và thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê và gửi cho chủ thẻ chính để thanh toán.

4. Chủ thẻ chính và (các) chủ thẻ phụ cùng liên đới chịu trách nhiệm thực hiện các điều khoản của hợp đồng này. Việc mất khả năng thực hiện hợp đồng 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 hợp đồng. Trường hợp Chủ thẻ chính hoặc Chủ thẻ phụ mất khả năng thực hiện Điều kiện, Điều khoản này thì (các) Chủ thẻ còn lại có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ của tất cả các Chủ thẻ đối với VRB.

5. Trường hợp Chủ thẻ bị chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi thì việc thực hiện Điều kiện, Điều khoản này được thực hiện theo quy định của Pháp luật.

6. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu VRB chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ bằng văn bản. Trong trường hợp chủ thẻ chính chấm dứt hợp đồng sử dụng thẻ thì việc sử dụng thẻ phụ cũng đương nhiên chấm dứt. Chủ thẻ phụ không có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ chính cũng như bất cứ yêu cầu nào khác liên quan đến hiệu lực của bản Điều kiện, Điều khoản này.

7. (Các) chủ thẻ phụ đồng ý ủy quyền cho Chủ thẻ chính thay mặt (các) chủ thẻ phụ thông báo cho VRB về việc mất thẻ, phát hành lại thẻ tín dụng, thay thế thẻ tín dụng hết hạn, nhận thẻ/PIN và kích hoạt thẻ của Chủ thẻ phụ và các yêu cầu trợ giúp khác (Nếu có).

## **Điều 7. Lãi và phí**

### **1. Lãi suất**

a) Mức lãi suất: Lãi suất cho vay áp dụng theo từng sản phẩm thẻ tín dụng và theo quy định của VRB từng thời kỳ.

b) Lãi được cộng dồn hàng ngày theo dư nợ tài khoản thẻ và được tính theo mức lãi suất hàng tháng quy định trong biểu phí dịch vụ của VRB.

c) Thời điểm tính lãi quy định theo từng loại giao dịch:

- Đối với giao dịch ứng tiền mặt: Chủ thẻ phải chịu lãi từ thời điểm giao dịch được cấp phép.

- Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ: Chủ thẻ phải chịu lãi từ thời điểm giao dịch được cấp phép cộng với số ngày miễn lãi (nếu có).

### **2. Phí**

Khi đăng ký phát hành và sử dụng thẻ, chủ thẻ sẽ chịu các khoản phí như sau:

a) Phí phát hành thẻ (gồm phát hành thẻ nhanh và phát hành thẻ thường; phát hành lần đầu và phát hành lại) thu theo từng thẻ khi chủ thẻ có yêu cầu.

b) Phí thường niên thu hàng năm theo thẻ. VRB thực hiện thu phí sau khi thẻ khách hàng được kích hoạt và/hoặc thực hiện thu vào cuối mỗi năm tài chính và/hoặc theo từng tháng/quý theo quy định VRB từng thời kỳ.

c) Phí gia hạn thẻ thu theo từng thẻ khi chủ thẻ yêu cầu gia hạn thẻ.

d) Phí thông báo thẻ mất cắp/thất lạc thu theo từng thẻ khi chủ thẻ thông báo mất thẻ.

e) Phí cấp lại chứng từ giao dịch, sao kê chi tiết tài khoản khi chủ thẻ yêu cầu cấp lại (ngoài chứng từ, sao kê gốc chủ thẻ đã được cung cấp).

- f) Phí khiếu nại khi yêu cầu khiếu nại của chủ thẻ là không chính xác.
  - g) Phí chấm dứt sử dụng thẻ (phí tắt toán thẻ) khi chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ.
  - h) Phí cấp hạn mức tín dụng tạm thời khi chủ thẻ có yêu cầu cấp tín dụng tạm thời.
  - i) Phí chậm thanh toán thu tự động từ tài khoản thẻ khi chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ giá trị thanh toán tối thiểu trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán.
  - j) Phí thay đổi hạn mức tín dụng khi chủ thẻ yêu cầu thay đổi hạn mức tín dụng.
  - k) Phí thay đổi hình thức đảm bảo cho thẻ khi chủ thẻ yêu cầu thay đổi hình thức đảm bảo.
  - l) Phí ứng tiền mặt tại ATM/POS thu tự động từ tài khoản thẻ khi chủ thẻ thực hiện giao dịch.
  - m) Phí chuyển đổi ngoại tệ thu tự động từ tài khoản thẻ khi đồng tiền giao dịch khác VND.
  - n) Phí thay đổi thông tin khi chủ thẻ yêu cầu thay đổi thông tin.
  - o) Phí không thực hiện giao dịch: nếu chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt chỗ trước trong khách sạn nhưng không đến hoặc không huỷ được việc đặt chỗ đó, khách sạn được quyền thu của chủ thẻ trị giá trị tiền phòng một ngày và các loại thuế và dịch vụ liên quan.
  - p) Phí chuyển số Dư Có trong thẻ tín dụng thành tiền mặt hoặc chuyển khoản khi Chủ thẻ đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ và đề nghị chuyển số Dư có trong tài khoản thẻ tín dụng thành tiền mặt hoặc chuyển khoản.
  - q) Phí thu nợ nhanh khi Chủ thẻ đề nghị VRB thực hiện thu nợ nhanh.
  - r) Các loại phí khác (nếu có) do VRB quy định theo từng thời kỳ.
- Mức phí và các khoản phí áp dụng có thể thay đổi theo từng loại thẻ và từng thời kỳ tùy theo quy định của VRB và sẽ được thông báo tới Chủ thẻ trên website của VRB hoặc các phương thức thông báo phù hợp khác tối thiểu trước 07 ngày khi áp dụng thay đổi.

## **Điều 8. Thanh toán nợ**

### **1. Sao kê tài khoản thẻ**

- a) Hàng tháng, trong vòng tối đa 02 ngày làm việc sau ngày sao kê, VRB sẽ gửi cho chủ thẻ sao kê tài khoản thẻ, trong đó liệt kê chi tiết các giao dịch, phí, lãi phát sinh trong kỳ, số tiền đã thanh toán, số dư nợ đầu kỳ, số dư nợ cuối kỳ, giá trị thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán.
- b) Giá trị thanh toán tối thiểu của một kỳ sao kê được quy định theo từng thời kỳ và từng sản phẩm thẻ tín dụng. Khi có thay đổi về giá trị thanh toán tối thiểu, VRB sẽ thực hiện thông báo trên toàn hệ thống và tới các khách hàng bằng phương thức phù hợp. Nếu khách hàng sử dụng vượt hạn mức, khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền đã sử dụng vượt mức tín dụng trong kỳ sao kê.

c) Đối với các giao dịch thẻ được thực hiện bởi các loại tiền tệ không phải là VND, VRB sẽ quy đổi giá trị giao dịch sang VND bằng cách tham chiếu đến tỷ giá của tổ chức thẻ (TCT) hoặc tỷ giá của VRB vào ngày quy đổi, và cộng thêm tỷ lệ phần trăm do VRB quy định và bất kỳ (các) phí giao dịch nào mà VRB phải trả cho TCT (nếu có).

d) Thời điểm lập sao kê được thoả thuận là ngày 25 hàng tháng. Nếu trong vòng 07 (bảy) ngày bao gồm cả ngày nghỉ và ngày lễ kể từ ngày lập sao kê, VRB không nhận được thông báo của chủ thẻ thì VRB xem như chủ thẻ đã nhận được sao kê và đồng ý thanh toán tất cả các giao dịch, phí và lãi phát sinh thể hiện trên sao kê.

e) Thời hạn thanh toán: Ngày đến hạn thanh toán là 15 ngày bao gồm cả ngày nghỉ và ngày lễ sau ngày sao kê. Trường hợp ngày đến hạn thanh toán theo sao kê trùng vào ngày nghỉ và ngày lễ, chủ thẻ phải thanh toán dư nợ vào ngày làm việc liền trước ngày đến hạn thanh toán trên sao kê.

## **2. Cách tính lãi**

Lãi được tính cộng dồn hàng ngày theo dư nợ tài khoản thẻ tín dụng và theo từng loại giao dịch, cụ thể:

a) Giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ:

- Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ Số dư nợ trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán theo Kỳ sao kê, thì Chủ thẻ được miễn lãi cho toàn bộ số tiền giao dịch gốc trong kỳ sao kê;

- Nếu Chủ thẻ không thanh toán, hoặc thanh toán sau ngày đến hạn thanh toán hoặc chỉ thanh toán nhỏ hơn hoặc bằng giá trị thanh toán tối thiểu, Lãi sẽ được tính trên toàn bộ số tiền giao dịch gốc hoặc các giá trị còn lại chưa thanh toán từ ngày giao dịch đến Ngày chủ thẻ thanh toán;

b) Giao dịch rút tiền mặt: Lãi được tính theo số tiền giao dịch gốc và phí giao dịch (nếu có) kể từ ngày giao dịch đến ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch.

c) Giao dịch tra soát: Lãi và phí phát sinh đối với các giao dịch tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ mà chưa thanh toán cũng được tính theo nguyên tắc được quy định tại Điều 6 và mục b Điều này. Ngân hàng sẽ hoàn lại cho Chủ thẻ các khoản lãi/phí phát sinh cho Chủ thẻ đối với những giao dịch tra soát, khiếu nại đúng.

d) Cách tính lãi có thể thay đổi theo từng loại giao dịch và từng sản phẩm thẻ tín dụng theo quy định VRB từng thời kỳ, và sẽ được thông báo khi khách hàng đăng ký phát hành thẻ.

## **3. Phương thức thanh toán**

a) Khi nhận được sao kê, chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản nợ phát sinh như nội dung ghi trên Sao kê theo quy định (mức tối thiểu bằng Giá trị thanh toán tối thiểu và mức tối đa bằng toàn bộ Số dư nợ) và chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán kỳ sao kê đó hoặc vào ngày làm việc liền trước nếu ngày đến hạn thanh toán trùng vào ngày nghỉ và/hoặc ngày lễ.

b) Chủ thẻ có thể thanh toán nợ bằng tiền mặt, chuyển khoản hoặc uỷ quyền cho VRB tự động ghi nợ tài khoản thanh toán tại VRB hoặc sử dụng tính năng Trả nợ thẻ Visa credit trên Ngân hàng điện tử của VRB (Internet Banking) để trả nợ. Số tiền thanh toán tại quầy sau 16h00 và số tiền VRB nhận được báo Có từ các Ngân hàng khác sau

15:00 giờ (thứ hai đến thứ sáu) sẽ được tính vào ngày làm việc tiếp theo. Trong trường hợp thanh toán bằng séc, hay chuyển khoản, việc thanh toán chỉ được tính khi VRB nhận được báo có với số tiền thực báo có.

c) Trong trường hợp chủ thẻ ủy quyền cho VRB tự động ghi nợ tài khoản thanh toán tại VRB để thanh toán số dư nợ, chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản đăng ký này đủ số dư cần thiết trước ngày trích nợ (hoặc 02 ngày làm việc liền trước nếu ngày trích nợ tự động trùng vào ngày nghỉ và ngày lễ) để VRB thực hiện ghi nợ. Việc trích nợ tự động sẽ được tiến hành 01 lần vào ngày thứ 15 sau ngày sao kê. Trường hợp ngày trích nợ tự động trùng vào ngày nghỉ và ngày lễ, VRB sẽ thực hiện trích nợ tự động vào ngày làm việc liền trước đó. Trường hợp tài khoản không đủ số dư trong thời hạn trích nợ, chủ thẻ phải tự tiếp tục thanh toán trực tiếp phần dư nợ còn lại.

#### **4. Thứ tự ưu tiên thanh toán:**

Thứ tự ưu tiên về khoản thanh toán trong kỳ sao kê khi chủ thẻ thanh toán một phần dư nợ như sau:

- a) Dư nợ gốc quá hạn.
- b) Lãi vay quá hạn; lãi vay với khoản Dư nợ gốc quá hạn (nếu có).
- c) Các khoản lãi: Lãi của giao dịch ứng tiền mặt, Lãi của các giao dịch chi tiêu hàng hoá, dịch vụ;
- d) Các khoản phí: Phí thường niên, Phí rút tiền mặt, Phí chậm thanh toán, các loại phí khác theo quy định của VRB;
- e) Các khoản ứng tiền mặt;
- f) Các khoản thanh toán hàng hóa dịch vụ;

Trường hợp các giao dịch cùng tính chất thì ưu tiên thanh toán đối với những giao dịch được cập nhật trước vào hệ thống.

#### **5. Thu hồi nợ**

a) Sau ngày đến hạn thanh toán, nếu chủ thẻ chưa thực hiện thanh toán hoặc thực hiện thanh toán với giá trị thấp hơn trị giá thanh toán tối thiểu, toàn bộ dư nợ của chủ thẻ được chuyển sang nợ quá hạn. Việc phân loại nợ được VRB thực hiện theo Quy định của Ngân hàng nhà nước từng thời kỳ.

b) Sau 10 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, nếu chủ thẻ chưa thực hiện thanh toán hoặc thực hiện thanh toán với giá trị thấp hơn trị giá thanh toán tối thiểu, ngân hàng có quyền khóa trạng thái thẻ của khách hàng cho tới khi Chủ thẻ thanh toán ít nhất Giá trị thanh toán tối thiểu chưa thanh toán. Việc khóa thẻ tạm thời có thể chấm dứt khi Chủ thẻ thanh toán ít nhất Giá trị thanh toán tối thiểu chưa thanh toán và/hoặc theo quyết định của Chi nhánh phát hành thẻ của VRB.

c) Sau 30 ngày kể từ ngày chuyển nợ quá hạn, nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Giá trị thanh toán tối thiểu, Ngân hàng được quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ, thu hồi Thẻ, tiến hành các thủ tục thu hồi toàn bộ nợ vay và xử lý tài sản bảo đảm và chuyển toàn bộ Số dư nợ chưa thanh toán sang nợ quá hạn. Ngân hàng sẽ áp dụng lãi suất nợ quá hạn theo quy định của Ngân hàng đối với khoản nợ này.

d) Trường hợp Dự nợ thẻ tín dụng bị chuyển sang nợ quá hạn, Chủ thẻ đồng ý cho VRB được quyền trích/tắt toán các tài khoản (bao gồm cả tài khoản thanh toán chung), các khoản tiền gửi, tài sản tiền gửi khác của Khách hàng tại VRB của Chủ thẻ để thu nợ theo phương thức mà VRB lựa chọn mà không cần thêm bất cứ chấp thuận nào từ phía Chủ thẻ. Trong trường hợp trích/tắt toán các khoản tiền gửi (sổ tiết kiệm, tài khoản tiền gửi...) của Chủ thẻ để thanh toán các khoản nợ, VRB được miễn trách nhiệm về việc chấm dứt trước hạn kỳ hạn tiền gửi của Chủ thẻ.

e) Ngân hàng được quyền thu hồi toàn bộ dự nợ từ Tài sản bảo đảm, từ các nguồn lương, thu nhập từ tài khoản của Chủ thẻ hay từ cơ quan, đơn vị công tác hay bất cứ tài sản nào khác của Chủ thẻ 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 Ngân hàng và quy định của pháp luật. VRB được quyền lập Ủy nhiệm thu yêu cầu các ngân hàng 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. 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 tắt toán mọi khoản nợ với Ngân hàng.

f) Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ khoản nợ và chịu mọi khoản chi phí phát sinh liên quan đến việc Ngân hàng thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như phí dịch vụ pháp lý, án phí, phí xử lý tài sản, chi phí đi lại, thông tin liên lạc, sao, chụp, công chứng, dịch thuật tài liệu, chuẩn bị tài liệu tố tụng, phí thi hành án... mà không cần chứng từ chứng minh.

g) Khi hết thời hạn hiệu lực thẻ, nếu Chủ thẻ chưa thanh toán hết toàn bộ dự nợ, VRB được quyền tiến hành các thủ tục thu hồi nợ vay, xử lý tài sản đảm bảo.

h) Dự nợ chưa thanh toán của chủ thẻ được hiểu bao gồm số tiền giao dịch gốc, tiền lãi và phí phát sinh liên quan.

## **Điều 9. Sự kiện bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.

2. Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản, cấm vận... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng xảy ra, tùy từng trường hợp các bên sẽ xử lý như sau:

a) Trường hợp sự kiện bất khả kháng dẫn đến việc cung cấp dịch vụ của VRB bị ảnh hưởng, VRB có quyền quyết định tạm ngưng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ cung cấp cho khách hàng. VRB sẽ thông báo tới khách hàng chi tiết về nguyên nhân và ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng, bằng các phương thức mà VRB cho là phù hợp. Trong vòng 07 ngày kể từ khi xảy ra sự kiện, trường hợp chủ thẻ không đồng ý với các nội dung VRB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với VRB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này. Nếu không có phản hồi, sẽ coi như đồng ý với các nội dung điều chỉnh của VRB.

b) Trường hợp sự kiện bất khả kháng dẫn đến Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng được dịch vụ thì trong vòng 07 ngày chủ thẻ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho VRB và trong vòng 30 ngày phải gửi văn bản cho VRB mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các chứng nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, Chủ thẻ có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.

4. Trong thời gian diễn ra sự kiện bất khả kháng, bên không thực hiện được nghĩa vụ của mình do trường hợp bất khả kháng sẽ không bị phạt vi phạm, bồi thường theo quy định của Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

5. Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn 01 tháng thì Hợp đồng có thể được chấm dứt theo đề nghị của một bên.

### **Điều 10. Giải quyết tranh chấp**

Trường hợp có phát sinh tranh chấp, các bên trước tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, nếu các bên không giải quyết được thì một trong các bên có quyền đưa vụ việc ra Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền của Việt Nam nơi có trụ sở Chi nhánh của VRB – một bên tham gia trực tiếp ký kết Hợp đồng này để giải quyết.

### **Điều 11. Sửa đổi, bổ sung**

1. VRB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện và điều khoản phát hành và sử dụng thẻ vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo bằng văn bản, thư điện tử cho chủ thẻ hoặc thông báo trên website của VRB; hoặc sử dụng các phương thức thông báo khác.

2. Những sửa đổi, bổ sung sẽ có hiệu lực vào ngày được ghi rõ trong thông báo hoặc từ ngày VRB gửi thông báo (nếu không ghi rõ ngày hiệu lực trên thông báo)..

3. Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, điều khoản, nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do VRB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với VRB để thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này.

4. Nếu chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời hạn 07 ngày kể từ ngày VRB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện, Điều khoản được hiểu là Chủ thẻ đã chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi bổ sung này.

### **Điều 12. Điều khoản thi hành**

Bộ điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ cùng Giấy đề nghị phát hành thẻ của chủ thẻ được coi là Hợp đồng thể tin dụng ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và VRB. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày chủ thẻ ký vào Giấy đề nghị phát hành thẻ và/hoặc ngày VRB phê duyệt chấp thuận phát hành thẻ và chịu sự điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Trường hợp có mâu thuẫn giữa Điều kiện và Điều khoản này với Giấy đề nghị, Điều kiện và điều khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng.