

## **Điều 1. NGUYÊN TẮC CHUNG**

Nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện này cùng với Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng tạo thành một Hợp đồng tín dụng (gọi tắt là “Hợp Đồng”) giữa Ngân hàng TMCP Bản Việt và Chủ thẻ. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng, Chủ thẻ và Ngân hàng TMCP Bản Việt đã đồng ý chấp nhận tất cả các quy định được nêu trong Bản Điều khoản và Điều kiện này. Chủ thẻ có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung được nêu trong Bản Điều khoản và Điều kiện này trước khi đề nghị mở và sử dụng Thẻ.

## **Điều 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

- Ngân hàng/NH:** là Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt, bao gồm Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt.
- Kênh bán Timo:** Là kênh bán các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng cho phép Khách hàng Timo có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng sau khi đã được định danh, mở tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử theo đúng quy định.
- Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng:** là yêu cầu thể hiện dưới dạng văn bản/phương thức điện tử thể hiện ý chí của Chủ thẻ về việc yêu cầu Ngân hàng mở thẻ tín dụng theo mẫu biểu của Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ.
- Tài khoản Thẻ** (sau đây gọi tắt là Tài khoản): Là tài khoản được mở tại Ngân hàng phù hợp với Hợp đồng cấp thẻ tín dụng để quản lý các giao dịch phát sinh trên Thẻ.
- Thẻ tín dụng Timo/ Thẻ:** là các loại thẻ tín dụng Visa Timo mà Ngân hàng phát hành cho Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp bởi Ngân hàng.
- Khách hàng/Chủ thẻ:** là người có tên trên Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng đã được Ngân hàng chấp thuận và cấp Thẻ.
- Tổ chức thanh toán thẻ/TCTTT:** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ khi hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ được ghi trong Giấy phép hoặc Giấy phép bổ sung, sửa đổi (nếu có) do Ngân hàng Nhà nước cấp.
- Đơn vị chấp nhận Thẻ/ĐVCNT:** là tất cả các tổ chức, cá nhân được TCTTT ủy quyền chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- Giao dịch thanh toán:** là các giao dịch bao gồm giao dịch đặt trước, giao dịch thanh toán mua hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT và qua Internet.
- Giao dịch rút tiền mặt:** là các giao dịch mà Chủ thẻ rút tiền mặt từ ATM, Ngân hàng hoặc các giao dịch tương đương tiền mặt bao gồm các giao dịch có thể quy đổi trực tiếp thành tiền, giao dịch mua ngoại tệ, giao dịch chuyển tiền tại ATM và qua Internet, giao dịch liên quan đến các trò chơi có thưởng.
- Máy giao dịch tự động/ATM:** là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
- PIN:** là một dãy mã số bí mật của Chủ thẻ được Ngân hàng cấp cho Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ tại ATM hoặc máy POS. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và có thể thay đổi mã số này trong suốt quá trình sử dụng Thẻ.
- Mã OTP:** là mật khẩu sử dụng một lần và có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định do Ngân hàng cung cấp để xác thực Chủ thẻ trong các giao dịch thẻ trực tuyến. OTP được gửi cho chủ thẻ qua SMS, token, email hoặc một phương thức/ thiết bị xác thực khác do Ngân hàng triển khai và công bố trong từng thời kỳ.

14. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán** bao gồm POS (Point of sale), mPOS (Mobile Point of Sale) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác: là các 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.
15. **Bảng sao kê giao dịch thẻ/Bảng sao kê:** là chứng từ do Ngân hàng lập và gửi cho khách hàng định kỳ hàng tháng liệt kê tất cả các khoản phát sinh trên tài khoản thẻ (bao gồm các giao dịch thẻ, tiền lãi, phí, sự điều chỉnh nếu có phát sinh trong kỳ sao kê) và Dư nợ cuối kỳ, số tiền thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán.
16. **Kỳ sao kê:** là khoảng thời gian giữa hai lần phát hành Bảng sao kê liên tiếp.
17. **Dư nợ cuối kỳ/Dư Nợ:** là tổng số tiền Chủ thẻ phải thanh toán cho Ngân hàng bao gồm các giao dịch đã ghi nhận vào tài khoản thẻ, phí, tiền lãi và các khoản phải trả khác (nếu có) liên quan đến việc sử dụng Thẻ chưa được Chủ thẻ thanh toán cho Ngân hàng và được chỉ định trong Bảng sao kê.
18. **Số tiền thanh toán tối thiểu/Khoản thanh toán tối thiểu:** là số tiền tối thiểu mà Chủ thẻ phải thanh toán cho Ngân hàng vào hoặc trước Ngày đến hạn trong mỗi Kỳ sao kê, bao gồm Định mức thanh toán tối thiểu cộng với khoản vượt hạn mức tín dụng, khoản tiền của giao dịch trả góp hàng tháng và Khoản thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán của kỳ sao kê trước (nếu có).
19. **Định mức thanh toán tối thiểu** là phần trăm trên tổng dư nợ của Tài khoản thẻ hoặc một số tiền cố định dùng để quy ra số tiền tối thiểu cần phải thanh toán. Chủ thẻ có thể đăng ký Định mức thanh toán tối thiểu theo công bố của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
20. **Ngày đến hạn:** là ngày cuối cùng mà chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ Dư nợ cuối kỳ hoặc Khoản thanh toán tối thiểu được ghi trên Bảng sao kê hàng tháng.
21. **Hạn mức tín dụng:** là hạn mức tín dụng toàn phần được Ngân hàng cấp cho Chủ thẻ trong một thời hạn nhất định thông qua việc phát hành thẻ, Chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch bằng Thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng tối đa được cấp.
22. **Ngày làm việc:** có nghĩa là ngày làm việc thực tế của Ngân hàng (không bao gồm các ngày nghỉ, lễ, Tết).
23. **Ứng dụng Timo/Timo App/Ứng dụng:** Là chương trình phần mềm Timo cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính do Ngân hàng cung cấp trên thiết bị điện thoại thông minh hoặc trình duyệt internet.
24. **Timo Care:** Là tổng đài của Kênh bán Timo (theo số điện thoại 1800-6783 hoặc Số điện thoại khác do Kênh bán Timo thông báo từng thời kỳ) thực hiện hỗ trợ chăm sóc và dịch vụ khách hàng phục vụ các nhu cầu của Chủ thẻ.
25. **Dịch Vụ Ngân Hàng Số Timo:** là kênh giao dịch của kênh bán Timo do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng để đăng ký và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng thông qua Ứng dụng Timo.

### **Điều 3. CÁC KHOẢN PHÍ VÀ LÃI SUẤT**

Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện và không huỷ ngang các quy định của Ngân hàng về các khoản phí, lãi suất và Ngân hàng có toàn quyền ghi nợ vào Tài khoản hoặc bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng mà không cần phải thông báo, yêu cầu, xác nhận và chấp thuận của Chủ thẻ để thu các khoản phí, lãi suất bao gồm các loại phí và lãi suất sau:

1. **Lãi suất:** được áp dụng theo Điều 11 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
2. **Phí phát hành thẻ:** là phí ban đầu khi khách hàng đề nghị cấp Thẻ và được Ngân hàng chấp thuận.
3. **Phí thường niên:** là phí định kỳ duy trì Thẻ hàng năm.
4. **Phí rút tiền mặt** là phí được tính ngay lập tức khi thực hiện giao dịch, được tính trên số tiền ghi nợ của Giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM của ngân hàng khác.
5. **Phí xử lý giao dịch rút tiền mặt tại ngân hàng khác:** được tính trên số tiền ghi nợ của Giao dịch rút tiền mặt khi Chủ thẻ rút tiền mặt tại ngân hàng khác.
6. **Phí vượt hạn mức tín dụng:** được tính trên số dư nợ vượt hạn mức tín dụng theo một tỉ lệ hoặc theo một mức phí cố định theo biểu phí do Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ.

7. **Phí chậm thanh toán:** là khoản phí được thu khi Chủ thẻ không thanh toán dư nợ hoặc thanh toán dư nợ ít hơn Khoản thanh toán tối thiểu trong thời hạn thanh toán hoặc thanh toán dư nợ không đúng hạn.
8. **Phí thay thế thẻ:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
9. **Phí thất lạc thẻ:** được tính khi Thẻ bị thất lạc/mất cắp và Chủ thẻ thông báo cho Ngân hàng để thực hiện khóa thẻ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này.
10. **Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet:** được tính khi Chủ thẻ đặt hàng, dịch vụ và có xác nhận của Ngân hàng khi thực hiện giao dịch thẻ.
11. **Phí thay đổi hạn mức tín dụng:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu và được Ngân hàng chấp thuận tăng hay giảm hạn mức tín dụng.
12. **Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ:** được tính khi Chủ thẻ có yêu cầu chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo Thẻ.
13. **Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu xác nhận hạn mức tín dụng, tình trạng Tài khoản.
14. **Phí cấp bản sao bảng sao kê giao dịch:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp thêm bản sao ngoài Bảng sao kê mà Ngân hàng đã gửi cho Chủ thẻ hàng tháng.
15. **Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD):** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HĐGD ngoài HĐGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
16. **Phí cấp lại PIN:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại PIN mới.
17. **Phí khiếu nại:** được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ.
18. **Phí giao dịch ngoại tệ:** áp dụng cho các giao dịch thẻ khác Việt Nam đồng, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào Tài khoản. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào Tài khoản.
19. **Phí không thực hiện giao dịch:** là các phí dịch vụ, thuế (nếu có) mà Chủ thẻ phải thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ theo quy định do Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước mà không sử dụng dịch vụ hoặc không được bên cung cấp dịch vụ chấp nhận hủy việc sử dụng dịch vụ đó.
20. **Phí quản lý Tài khoản thẻ:** được tính khi Tài khoản thẻ vẫn duy trì số dư có sau 15 ngày kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ.
21. **Phí dịch vụ đặc biệt:** là khoản phí thu khi Chủ thẻ có đăng ký địa chỉ email với ngân hàng nhưng yêu cầu gửi bảng sao kê giao dịch qua bưu điện và phí thay thế thẻ lần 2 trở đi trong một chu kỳ sử dụng Thẻ.
22. **Các loại phí khác:** phù hợp theo quy định pháp luật được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ thẻ của Ngân hàng.

Chi tiết của tất cả các loại phí và mức lãi suất nêu trên được quy định tại Biểu phí dịch vụ Thẻ được Ngân hàng và/hoặc Kênh bán Timo quy định và công bố công khai trên website chính thức và/ hoặc tại các điểm giao dịch của Ngân hàng và/hoặc Kênh bán Timo từng thời kỳ. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, Ngân hàng/Kênh bán Timo sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo cách thức quy định tại Điều 17 Bản Điều khoản và Điều kiện này. Biểu phí được thay đổi sẽ được áp dụng sau 07 ngày kể từ ngày thông báo của Ngân hàng. Chủ thẻ mặc nhiên xem là đồng ý với biểu phí này nếu vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí này có hiệu lực.

#### **Điều 4. QUẢN LÝ THẺ, PIN VÀ MÃ OTP**

1. Thẻ là tài sản của Ngân hàng vì vậy Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng Thẻ cho người khác và phải bảo quản, cất giữ Thẻ.
2. Thời hạn hiệu lực của Thẻ: Thẻ có thời hạn sử dụng tối đa 36 tháng (03 năm) kể từ tháng phát hành.
3. Gia hạn Thẻ: Ngân hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo về việc gia hạn Thẻ qua thư, điện thoại hoặc các hình thức khác cho Chủ thẻ trong vòng ba mươi (30) ngày trước ngày hết hạn ghi trên Thẻ. Trong vòng 5 ngày kể từ ngày gửi thông báo mà Ngân hàng không nhận được phản hồi của Chủ thẻ về việc không tiếp tục sử dụng

Thẻ, đồng nghĩa với việc Chủ thẻ đồng ý tiếp tục sử dụng Thẻ. Khi đó, Thẻ mới sẽ được Ngân hàng phát hành gửi đến cho Chủ thẻ theo địa chỉ đã đăng ký.

4. Phương thức chuyển giao Thẻ và PIN, thông báo giữa Ngân hàng và Chủ thẻ: Ngân hàng có quyền chuyển Thẻ và PIN hoặc thông báo cho Chủ thẻ theo địa chỉ đã đăng ký bằng bất cứ hình thức chuyển giao nào mà Ngân hàng cho rằng an toàn và phù hợp. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về việc Thẻ và PIN bị thất lạc, bị mất, bị đánh cắp hay lạm dụng trong trường hợp này.
5. Chủ thẻ khi nhận được Thẻ phải ký vào mặt sau của Thẻ để bảo vệ Thẻ của mình. Khi sử dụng Thẻ để rút tiền mặt (tại các điểm rút tiền mặt) hoặc thanh toán hàng hóa, dịch vụ, Chủ thẻ phải ký trên hóa đơn giống chữ ký này trừ những giao dịch được 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.
6. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và là người duy nhất được sử dụng Thẻ, PIN và/hoặc Mã OTP kể từ thời điểm Ngân hàng cung cấp. Bất kỳ sự sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ với PIN và/hoặc Mã OTP do Ngân hàng cấp, dù là do chính Chủ thẻ thực hiện hay bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ thẻ thực hiện.
7. Trong trường hợp Thẻ bị mất, bị đánh cắp hoặc Thẻ hoặc chi tiết Thẻ đã bị sử dụng bởi một người nào khác mà không được sự ủy quyền của Chủ thẻ, Chủ thẻ hay người được ủy quyền bởi Chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức bằng điện thoại hoặc văn bản cho Ngân hàng. Chủ thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch thẻ đã thực hiện trước khi Ngân hàng xác nhận việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ về việc Thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc chi tiết Thẻ bị lạm dụng, ví dụ như giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả bởi bất kỳ người nào. Trong bất kỳ trường hợp nào, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn cho việc sử dụng Thẻ kể cả Chủ thẻ đã hành động gian lận hay do sơ suất trong việc sử dụng hay giữ an toàn Thẻ và chi tiết Thẻ. Chủ thẻ phải cung cấp ngay lập tức bất kỳ thông tin hay bằng chứng, bao gồm các thông tin về thời gian bị mất Thẻ, địa điểm bị mất Thẻ, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu hợp lý của Ngân hàng để hỗ trợ cho việc điều tra về lạm dụng Thẻ. Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại Thẻ bằng văn bản hoặc điện thoại cho Ngân hàng. Ngân hàng sẽ xem xét và quyết định cấp lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất, bị lộ PIN (mà Chủ thẻ đã thông báo cho Ngân hàng), Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho Ngân hàng. Phí thay thế Thẻ sẽ được ghi nợ lên Tài khoản của Chủ thẻ để thanh toán phí thay thế Thẻ và chi phí có liên quan khác.
8. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT, Chủ thẻ phải đề nghị Ngân hàng khóa Thẻ và cấp lại thẻ.

## **Điều 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ**

### **1. Quyền của chủ thẻ:**

- a. Được sử dụng Thẻ để thực hiện Giao dịch rút tiền mặt/thanh toán và các giao dịch khác do Ngân hàng quy định trên Internet, tại tất cả các máy ATM/ĐVCNT thuộc hệ thống của Ngân hàng và các ATM/ĐVCNT thuộc mạng lưới của tổ chức thẻ mà Ngân hàng có liên kết.
- b. Được kiểm tra, thắc mắc về các vấn đề xảy ra khi sử dụng Thẻ, yêu cầu cấp lại PIN, cấp lại Thẻ mới và chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
- c. Được khiếu nại Ngân hàng trong trường hợp Ngân hàng vi phạm các quy định của Pháp luật và Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- d. Yêu cầu Ngân hàng hoàn trả lại số tiền dư có trên thẻ chưa sử dụng hết.
- e. Chủ thẻ có quyền tra soát, khiếu nại về các giao dịch và dịch vụ liên quan đến Thẻ theo quy định tại Điều 16 Bản Điều khoản và điều kiện này.
- f. Chủ thẻ có quyền yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin liên quan đến số dư, lịch sử giao dịch và các thông tin khác có liên quan. Việc yêu cầu cung cấp thông tin của Chủ thẻ và việc cung cấp thông tin của Ngân hàng thực hiện theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Để thuận tiện cho Chủ thẻ trong việc tiếp nhận thông tin, Chủ thẻ đồng ý rằng Ngân hàng có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ thẻ (cung cấp thông tin bằng văn bản, qua điện thoại, qua email, tin nhắn SMS ...). Chủ thẻ đồng ý rằng, phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email và tin nhắn SMS có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp

thông tin cá nhân, tài khoản, thẻ của Chủ thẻ bị tiết lộ. Chủ thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).

## 2. Nghĩa vụ của chủ thẻ:

- a. Trực tiếp đến địa điểm giao dịch của Kênh bán Timo nhận Thẻ, PIN hoặc đề nghị Ngân hàng gửi Thẻ, PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát. Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng Ngân hàng được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ, PIN khi Thẻ, PIN được giao tới địa chỉ mà chủ thẻ đã đăng ký với Ngân hàng. Chủ thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do Thẻ, PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo chủ thẻ ký nhận Thẻ, PIN theo phương thức này.
- b. Trong vòng 45 ngày kể từ ngày mở Thẻ nếu Chủ thẻ không đến Ngân hàng nhận Thẻ, PIN hoặc đơn vị chuyển phát không thể liên lạc/giao Thẻ, PIN tối đa 02 lần mà nguyên nhân xuất phát từ chủ thẻ thì Thẻ, PIN sẽ bị hủy và Chủ thẻ sẽ chịu các chi phí phát sinh (nếu có). Các khoản phí đã thanh toán cho Ngân hàng trước thời điểm Thẻ, PIN bị hủy sẽ không được hoàn lại với bất cứ lý do gì.
- c. Trong một số trường hợp đặc biệt, Chủ thẻ phải điền đầy đủ thông tin vào Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng, Giấy xác nhận áp dụng cho việc nhận Thẻ, PIN và Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng Visa Timo Bản Việt và gửi lại cho Ngân hàng. Ngân hàng sẽ thông báo cho Chủ thẻ khi yêu cầu Chủ thẻ xác nhận theo hình thức này.
- d. Thanh toán dư nợ đầy đủ và đúng hạn cho Ngân hàng các giao dịch, phí, lãi do việc sử dụng Thẻ theo Bảng sao kê mà Ngân hàng lập và gửi cho Chủ thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ có thực hiện giao dịch thẻ nhưng không nhận được hoặc nhận trễ sao kê, hoặc người sử dụng thẻ ký chữ ký không giống với chữ ký đã đăng ký hoặc không ký xác nhận lên hóa đơn giao dịch, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các giao dịch, phí, lãi được phát sinh do việc sử dụng Thẻ theo quy định.
- e. Chịu phí và lãi suất theo biểu phí và lãi suất theo quy định của Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ và được thu theo phương thức được quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- f. Cam kết những nội dung như sau:
  - Đồng ý nhận sao kê giao dịch hàng tháng và các tin nhắn cảnh báo giao dịch thẻ từ ngân hàng qua số điện thoại và email đăng ký trên Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng. Các chi thị của Chủ thẻ thông qua số điện thoại đã đăng ký (bao gồm nhưng không giới hạn ở chi thị kích hoạt Thẻ tín dụng) sẽ có giá trị ràng buộc giữa Chủ thẻ và Ngân hàng.
  - Tuân theo các yêu cầu của Ngân hàng khi kiểm tra các thông tin của Chủ thẻ.
  - Chịu trách nhiệm về tính xác thực của các giấy tờ cá nhân cung cấp cho Ngân hàng để mở Thẻ.
  - Thực hiện theo toàn bộ các yêu cầu của Ngân hàng, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu và thông tin cần thiết trong quá trình thực hiện các giao dịch thẻ, giải quyết khiếu nại, tranh chấp có liên quan đến giao dịch thẻ.
  - Không sử dụng Thẻ vào các giao dịch thẻ hoặc các mục đích trái với quy định pháp luật. Chủ thẻ chịu trách nhiệm hoàn toàn nếu sử dụng Thẻ cho những giao dịch vi phạm pháp luật và/hoặc quy định của Ngân hàng. Ngân hàng có quyền từ chối hoặc hủy bỏ đối với những giao dịch này.
- g. Nghĩa vụ của Chủ thẻ đối với Ngân hàng là tuyệt đối. Chủ thẻ chịu toàn bộ các rủi ro phát sinh khi thực hiện các giao dịch thẻ thông qua các kênh thanh toán trên Internet, mọi vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ, giao dịch thanh toán và những vấn đề khác có liên quan trực tiếp với ĐVCNT. Bất kể có tranh chấp gì xảy ra giữa Chủ thẻ và ĐVCNT cũng không giải trừ Chủ thẻ ra khỏi nghĩa vụ trả nợ cho Ngân hàng.
- h. Khi thông báo việc chấm dứt sử dụng Thẻ cho Ngân hàng, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ đã đề nghị hủy. Chủ Thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch, phí, tiền lãi, tiền phạt và bất kỳ khoản bồi thường thiệt hại nào (nếu có) phát sinh từ việc sử dụng thẻ trước hoặc sau thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ.
- i. Thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng những thay đổi về thông tin Chủ thẻ đã đăng ký bao gồm thay đổi về địa chỉ và/hoặc các thông tin liên lạc, những thông tin khác mà Ngân hàng yêu cầu trong từng thời kỳ. Trường hợp không thông báo chủ thẻ sẽ chịu hoàn toàn các hậu quả pháp lý, thiệt hại (nếu có)

- j. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thẻ của mình hoặc tài khoản thẻ của mình bị lợi dụng.
- k. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các giao dịch mà Chủ thẻ rút thừa, giao dịch ghi có nhầm 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 nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng tự động ghi nợ để thu hồi các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- l. Cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu khi được Ngân hàng yêu cầu và đồng ý cho Ngân hàng toàn quyền sử dụng và quyết định việc cung cấp thông tin và tài liệu của Chủ thẻ theo quy định của Ngân hàng.
- m. Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán của Chủ thẻ bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, hoặc các lý do khác).
- n. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng của Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ, các quy định của Ngân hàng, các quy định của pháp luật, của tổ chức thẻ trong nước và quốc tế mà Ngân hàng là thành viên.

## **Điều 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG**

### **1. Quyền của Ngân hàng:**

- a. Thu thập, sử dụng và kiểm tra thông tin Khách hàng cung cấp để quyết định đồng ý hay từ chối cấp Thẻ.
- b. Được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - Hệ thống gặp sự cố hoặc báo lỗi và nằm ngoài khả năng của Ngân hàng.
  - Ngân hàng, ATM, POS, ĐVCNT và/hoặc các phương tiện thanh toán khác từ chối thực hiện giao dịch thẻ hoặc từ chối PIN và/hoặc Mã OTP với bất kỳ lý do gì.
  - Xảy ra sự cố do sự kiện bất khả kháng như động đất, thiên tai lũ lụt và chiến tranh.
  - Các giao dịch thẻ được thực hiện hoặc các hậu quả xảy ra do sự gian lận, lừa đảo, giả mạo và/hoặc phá hoại.
  - Bất cứ giao dịch thẻ nào bị Ngân hàng, ĐVCNT và/hoặc Bên thứ ba từ chối thực hiện.
  - Thẻ không được đảm bảo an toàn hoặc bị lộ PIN do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ và các trường hợp khác do lỗi của chủ thẻ gây ra.
  - Việc giao hàng hoặc chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán thông qua giao dịch thẻ.
- c. Ngân hàng có quyền quyết định việc thu hồi Thẻ, ngừng và/hoặc tạm ngừng cung cấp dịch vụ Thẻ, ngăn chặn hoặc từ chối giao dịch thẻ và/hoặc khóa Thẻ ngay khi phát sinh các trường hợp sau đây:
  - Nghi ngờ Thẻ giả;
  - Nghi ngờ giao dịch Thẻ không phải là do Chủ thẻ thực hiện hoặc giao dịch đó trái với quy định pháp luật;
  - Nghi ngờ thông tin khách hàng cung cấp là giả mạo, không chính xác;
  - Chủ thẻ vi phạm pháp luật và/hoặc các quy định của Ngân hàng;
  - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- d. Cung cấp thông tin của Chủ thẻ liên quan đến Thẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào theo quyết định của Ngân hàng.
- e. Quyết định thay đổi số thẻ và/hoặc ngày hết hạn khi phát hành lại Thẻ mới hoặc thay thế thẻ cho Chủ thẻ. Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà Chủ thẻ có thể thực hiện thanh toán giao dịch. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ giao dịch bị từ chối, dù là số Thẻ cũ hay trường hợp khác.



- f. Ghi có và/hoặc ghi nợ trên Tài khoản liên quan đến việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước và bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ.
- g. Phong tỏa số tiền trên Tài khoản hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào Tài khoản khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ,... nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản của Chủ thẻ.
- h. Khi đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền phải trả, Ngân hàng được toàn quyền áp dụng các biện pháp bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp sau để thu nợ:
  - Thực hiện các biện pháp nhắc nợ từ xa: gửi tin nhắn, thư, gọi điện thoại, v.v
  - Tự động trích hoặc yêu cầu trích các tài khoản tiền gửi, tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng hoặc tại bất kỳ tổ chức nào khác (nếu có) để thu nợ.
- i. Ngân hàng hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ phát sinh từ việc chấm dứt sử dụng Thẻ.
- j. Ngân hàng có quyền thay đổi hạn mức sử dụng thẻ phù hợp với chính sách của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- k. Các quyền khác quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng của Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ, các quy định của pháp luật hiện hành.

## 2. Nghĩa vụ của Ngân hàng:

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ tín dụng, bảo đảm quyền lợi của Chủ thẻ theo quy định.
- b. Thẩm định và cấp hạn mức tín dụng đối với Chủ thẻ đáp ứng đủ điều kiện theo quy định.
- c. Định kỳ hàng tháng, lập bảng sao kê giao dịch gửi Chủ thẻ theo đúng phương thức đã thỏa thuận với Chủ thẻ.
- d. Giải quyết các yêu cầu, tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của TCTQT.
- e. Giải quyết các khiếu nại, thắc mắc từ phía Chủ thẻ khi có các lỗi phát sinh từ phía Ngân hàng.
- f. Thông báo cho Chủ thẻ bằng văn bản hoặc bằng các hình thức khác mà Ngân hàng cho là phù hợp về việc thay đổi các quy định, điều kiện, điều khoản, lãi suất, các loại phí hoặc các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ. Mọi sự thay đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày gửi thông báo. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ, Ngân hàng xem như Chủ thẻ chấp nhận tuân thủ nội dung đã sửa đổi, bổ sung.
- g. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ, bên bảo đảm hoặc các bên khác có liên quan trừ trường hợp phải cung cấp nhằm phục vụ cho công tác tra soát có liên quan đến bên thứ ba hoặc cung cấp theo thỏa thuận của các bên hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định Pháp luật.

## Điều 7. HẠN MỨC SỬ DỤNG VÀ HẠN MỨC GIAO DỊCH

1. **Hạn mức sử dụng:** là số tiền tối đa Chủ thẻ được phép sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ, tối đa bằng 105% tổng Hạn mức tín dụng được cấp. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ giao dịch vượt tổng Hạn mức tín dụng được cấp, Ngân hàng sẽ áp dụng phí vượt hạn mức theo biểu phí hiện hành.
2. Khi Chủ thẻ đã sử dụng hết hạn mức sử dụng được Ngân hàng cho phép, Ngân hàng có quyền từ chối bất kỳ giao dịch nào và tạm dừng hoạt động của Thẻ mà không cần phải thông báo trước cho Chủ thẻ.
3. Chủ thẻ có thể đề nghị Ngân hàng xem xét tăng/giảm hạn mức tín dụng đã được cấp. Tùy vào nhận định của Ngân hàng trong từng thời kỳ dựa trên kết quả đánh giá tín dụng của Thẻ, năng lực tài chính của Chủ thẻ, Ngân hàng có quyền điều chỉnh hạn mức tín dụng Thẻ được cấp cho Chủ thẻ bằng việc thông báo theo các phương thức quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
4. **Hạn mức giao dịch:** đối với giao dịch thẻ, Ngân hàng có quyền giới hạn giá trị của mỗi và/hoặc tổng các giao dịch trên Thẻ trong một ngày và/hoặc một chu kỳ giao dịch và/hoặc được thay đổi bởi Ngân hàng mà không cần phải thông báo cho Chủ thẻ.

#### **Điều 8. BẢNG SAO KÊ GIAO DỊCH**

- Hàng tháng, Chủ thẻ sẽ nhận Bảng sao kê liệt kê chi tiết các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ giao dịch, các bút toán điều chỉnh (nếu có), tổng số dư nợ, số tiền tối thiểu phải thanh toán, ngày đến hạn thanh toán và các thông tin khác.

Ngân hàng sẽ không gửi Bảng sao kê cho chủ thẻ trong các trường hợp sau:

- Dư có và không có phát sinh giao dịch trong kỳ;
  - Dư nợ bằng 0 và không phát sinh giao dịch trong kỳ;
  - Nợ xấu nhóm 3 hoặc đã được cơ cấu nợ;
- Bảng sao kê được lập vào một ngày cố định trong tháng do Ngân hàng ấn định và thông báo cho Chủ thẻ. Trong vòng 10 ngày kể từ ngày lập Bảng sao kê, nếu Chủ thẻ không có bất kỳ thông báo nào cho Ngân hàng thì được xem là Chủ thẻ đã nhận được Bảng sao kê và các chi tiết trên Bảng sao kê là đúng, Chủ thẻ đồng ý thanh toán toàn bộ dư nợ được ghi trên Bảng sao kê. Nếu Chủ thẻ có bất kỳ khiếu nại nào về giao dịch thẻ hiện trên Bảng sao kê, Chủ thẻ phải thông báo cho Ngân hàng để được giải quyết. Việc không nhận được hay nhận trễ Bảng sao kê sẽ không loại trừ trách nhiệm thanh toán dư nợ thẻ của Chủ thẻ.
  - Hàng tháng, Ngân hàng sẽ lập và gửi Bảng sao kê cho Chủ thẻ theo địa chỉ email mà Chủ thẻ đã đăng ký trên Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng. Trường hợp Chủ thẻ có nhu cầu nhận Bảng sao kê theo bất kỳ hình thức nào khác, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán chi phí phát sinh (nếu có) theo quy định Ngân hàng từng thời kỳ.

#### **Điều 9. THANH TOÁN DƯ NỢ THẺ**

- Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán tất cả số tiền nợ được ghi trên Bảng sao kê, lãi, phí phát sinh (nếu có) chậm nhất vào Ngày đến hạn được ghi trên Bảng sao kê hàng tháng ở mục "Thanh toán trước ngày". Chủ thẻ có thể lựa chọn thanh toán tổng số dư nợ thẻ, Khoản thanh toán tối thiểu hoặc một khoản tiền lớn hơn Khoản thanh toán tối thiểu cho Ngân hàng.
- Khoản thanh toán của Chủ thẻ sẽ được áp dụng theo thứ tự sau (hoặc theo bất kỳ thứ tự nào mà Ngân hàng cho là phù hợp):
  - Các khoản phí;
  - Các khoản lãi;
  - Giao dịch rút tiền mặt/chuyển khoản;
  - Giao dịch thanh toán.
- Các giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ (không phải Việt Nam Đồng) sẽ được quy đổi sang Việt Nam Đồng theo một tỷ giá do tổ chức thẻ quốc tế áp dụng vào ngày quy đổi cộng thêm phí giao dịch ngoại tệ do Ngân hàng quy định tùy theo từng thời điểm.
- Nếu hạn thanh toán của kỳ sao kê rơi vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ tết hoặc ngày nghỉ nội bộ của Ngân hàng thì Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán dư nợ Thẻ vào trước 17:00 giờ ngày làm việc liền trước hạn thanh toán nếu như Ngân hàng không chỉ định một thời hạn thanh toán nào khác. Nếu thanh toán sau thời gian này, Chủ thẻ phải chịu tất cả các khoản phí và lãi phát sinh (nếu có).

#### **Điều 10. THANH TOÁN TỰ ĐỘNG DƯ NỢ THẺ**

- Chủ thẻ có thể đăng ký dịch vụ Thanh toán tự động theo chỉ tiêu là toàn bộ dư nợ hoặc khoản thanh toán tối thiểu nếu có tài khoản tiền gửi thanh toán tại Ngân hàng hoặc tại bất kỳ tổ chức nào mà Ngân hàng có thỏa thuận về việc ghi nợ tự động để thanh toán thẻ tín dụng. Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản được chỉ định để thanh toán tự động phải có đủ số dư trước ngày Ngân hàng thực hiện thanh toán tự động. Trong trường hợp tài khoản thanh toán không đủ số dư so với chỉ tiêu thanh toán tự động đã đăng ký, Ngân hàng sẽ thu toàn bộ số dư còn lại trên



- tài khoản để thanh toán dư nợ cho Thẻ, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán trực tiếp cho các khoản dư nợ thẻ hoặc khoản dư nợ còn lại đúng thời hạn thanh toán được ghi trên Bảng sao kê và chịu tất cả các khoản phí và lãi phát sinh nếu có.
- Việc thanh toán tự động cho Thẻ được Ngân hàng thực hiện trước thời hạn thanh toán được ghi trên Bảng sao kê 01(một) ngày. Nếu tài khoản thanh toán không đủ số dư vào ngày Ngân hàng thực hiện thanh toán tự động, Ngân hàng có thể hỗ trợ nhưng không có nghĩa vụ thực hiện thanh toán tự động lần thứ 02 (hai) vào ngày đến hạn thanh toán nhằm thu thêm khoản nợ còn thiếu so với chỉ tiêu Chủ thẻ đăng ký.
  - Trường hợp hạn thanh toán của kỳ sao kê rơi vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ tết hoặc ngày nghỉ nội bộ của Ngân hàng thì Ngân hàng sẽ thực hiện thanh toán tự động vào ngày làm việc liền trước ngày nghỉ, ngày lễ 02 (hai) ngày hoặc vào một ngày làm việc được Ngân hàng cho là phù hợp và sẽ thông báo trước cho Chủ thẻ. Nếu như Ngân hàng chỉ định một thời hạn thanh toán khác cho kỳ sao kê đó thì ngày thực hiện thanh toán tự động cũng được thay đổi theo và Ngân hàng sẽ thông báo trước cho Chủ thẻ.
  - Việc trích nợ tự động lần 1 của cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Bản Việt được thực hiện vào ngày chi lương hoặc vào một ngày làm việc được Ngân hàng cho là phù hợp tùy từng kỳ sao kê và sẽ thông báo trước cho Chủ thẻ.

#### **Điều 11. LÃI SUẤT**

Các khoản dư nợ của Chủ thẻ sẽ được áp dụng lãi suất theo cách sau:

- Giao dịch thanh toán, các khoản phí và lãi:
  - Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số Dư nợ cuối kỳ trước 17:00 giờ của Ngày đến hạn thanh toán được thông báo trên Bảng sao kê, Chủ thẻ sẽ được Ngân hàng miễn lãi đối với tất cả các giao dịch Chủ thẻ đã thực hiện được liệt kê trong Bảng sao kê đó, ngoại trừ Giao dịch rút tiền mặt. Ngân hàng có quyền thay đổi thời gian yêu cầu Chủ thẻ thanh toán và sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo bất kỳ hình thức nào mà Ngân hàng cho là phù hợp.
  - Nếu Chủ thẻ chỉ thanh toán một phần dư nợ hoặc thanh toán toàn bộ số Dư nợ cuối kỳ được thông báo trên Bảng sao kê không đúng theo thời hạn quy định tại Điểm a), Khoản 1, Điều này thì:
    - Lãi suất sẽ được áp dụng đối với tất cả các khoản tiền ghi nợ phát sinh được liệt kê trong Bảng sao kê đó và bất kỳ khoản tiền ghi nợ mới phát sinh trong Bảng sao kê liền kề sau đó (bao gồm tất cả các giao dịch thẻ và các khoản phí, lãi phát sinh trên tài khoản thẻ nếu có).
    - Lãi suất được tính từ ngày phát sinh khoản tiền cho đến ngày khoản tiền đó được thanh toán đầy đủ.
    - Số tiền lãi Chủ thẻ phải trả sẽ được thông báo trên các Bảng sao kê tiếp theo.
- Giao dịch rút tiền mặt: ngoài Phí rút tiền mặt, Ngân hàng sẽ tính lãi đối với số tiền ghi nợ từ ngày Giao dịch rút tiền mặt được thực hiện cho đến ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số tiền ghi nợ phát sinh từ Giao dịch rút tiền mặt. Việc tính lãi nêu trên không phụ thuộc vào ngày lập Bảng sao kê và ngày đến hạn thanh toán.

#### **Điều 12. VI PHẠM HỢP ĐỒNG**

- Ngân hàng sẽ xem như Chủ thẻ đã vi phạm Hợp Đồng trong trường hợp Chủ thẻ không thanh toán ít nhất Khoản thanh toán tối thiểu cho đến kỳ phát hành Bảng sao kê tiếp theo. Nếu Chủ thẻ có nhiều hơn một Tài khoản tại Ngân hàng thì việc vi phạm ở một Tài khoản sẽ được xem như vi phạm ở tất cả các Tài khoản khác.  
Chủ thẻ ủy quyền và cho phép Ngân hàng có quyền trích tiền từ tất cả các tài khoản của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng hoặc tại bất kỳ tổ chức nào khác (nếu có) để thanh toán cho dư nợ thẻ mà không cần có sự đồng ý trước của Chủ thẻ.
- Khi việc vi phạm Hợp đồng xảy ra, Ngân hàng có toàn quyền quyết định:
  - Chấm dứt việc sử dụng Thẻ và tiến hành việc thu toàn bộ nợ;
  - Giảm hạn mức tín dụng của Thẻ;

- c. Từ chối các giao dịch;
- d. Đồng ý hay từ chối cấp Thẻ cho Chủ thẻ cho dù Chủ thẻ có đáp ứng đủ điều kiện cấp Thẻ của Ngân hàng bao gồm việc cấp mới, phát hành lại, thay thế hoặc gia hạn Thẻ;
- e. Tiến hành áp dụng một hoặc nhiều biện pháp thu hồi nợ kể cả việc khởi kiện Chủ thẻ;
- f. Được Chủ thẻ ủy quyền thay mặt Chủ thẻ để ký bất kỳ/tất cả các tài liệu và thực hiện bất kỳ/tất cả các hành động cần thiết để thu nợ Chủ thẻ;
- g. Áp dụng lãi suất quá hạn (là 150% của lãi suất được công bố áp dụng tại thời điểm hiện tại) phù hợp với điều kiện tính lãi đối với toàn bộ dư nợ theo quy định được công bố của Ngân hàng trong từng thời kỳ;
- h. Đưa tên Chủ thẻ vào danh sách các Chủ thẻ vi phạm (hoặc các loại danh sách tương tự) của Ngân hàng, của bất cứ cơ quan nhà nước hoặc tổ chức nào khác theo quyền quyết định của Ngân hàng;
- i. Có quyền ưu tiên so với các chủ nợ khác trong việc, theo thủ tục hợp pháp, truy đòi bất kỳ khoản nợ bằng việc giữ lại bất kỳ số tiền hoặc bất kỳ tài sản được giữ bởi Ngân hàng;
- j. Chủ thẻ đồng ý cho Ngân hàng được quyền trích nợ từ tài khoản đăng ký, các tài khoản tiền gửi khác của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng, sổ tiết kiệm của Chủ thẻ để thu nợ theo các phương thức được Ngân hàng lựa chọn mà không cần thêm bất kỳ sự chấp thuận nào từ phía Chủ thẻ. Trong trường hợp xử lý sổ tiết kiệm/tài khoản tiền gửi trực tuyến là tài sản đảm bảo của Chủ thẻ hoặc trích nợ từ sổ tiết kiệm/tài khoản tiền gửi trực tuyến của Chủ thẻ để thanh toán dư nợ, Ngân hàng được miễn trách nhiệm về việc chấm dứt trước thời hạn gửi tiền của Chủ thẻ;
- k. Chủ thẻ đồng ý cho Ngân hàng được quyền thu nợ từ các nguồn lương, thu nhập của Chủ thẻ hay từ cơ quan, đơn vị công tác hay bất cứ tài sản nào khác của Chủ thẻ tại Ngân hàng mà không cần có xác nhận của Chủ thẻ.
- l. Trong trường hợp Ngân hàng đã áp dụng mọi biện pháp thu hồi nợ nhưng vẫn chưa đủ để thu hồi hết nợ, Chủ thẻ vẫn phải chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho Ngân hàng toàn bộ dư nợ còn lại.

### **Điều 13. NGHĨA VỤ THUẾ HOA KỲ**

1. Các dấu hiệu Hoa Kỳ theo quy định của Đạo luật Tuân thủ thuế tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ (Đạo luật FATCA):
  - a. Khách hàng cá nhân: Là khách hàng cá nhân có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
    - Công dân Hoa Kỳ hoặc người cư trú dài hạn có thẻ xanh hoặc người cư trú Hoa Kỳ (hiện diện/sống tại Hoa Kỳ hơn 31 ngày trong 01 năm và trên 183 ngày trong 03 năm);
    - Nơi sinh tại Hoa Kỳ;
    - Địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
    - Số điện thoại tại Hoa Kỳ;
    - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
    - Địa chỉ "nhờ chuyển thư" hay địa chỉ "giữ thư" mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
    - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
    - Người liên quan của khách hàng cá nhân có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
      - + Khách hàng cá nhân nêu trên (trường hợp Người liên quan là cá nhân); hoặc
      - + Khách hàng tổ chức theo điểm b khoản 1 Điều này (trường hợp Người liên quan là tổ chức);
  - b. Khách hàng tổ chức: Là khách hàng tổ chức có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
    - Công ty có giấy phép kinh doanh ở Hoa Kỳ và được sở hữu 100% bởi công dân Hoa Kỳ;
    - Thành lập tại Hoa Kỳ;

- Địa chỉ văn phòng hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
  - Số điện thoại tại Hoa Kỳ;
  - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
  - Địa chỉ "nhờ chuyển thư" hay địa chỉ "giữ thư" mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
  - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
  - Người có quyền kiểm soát của khách hàng tổ chức có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
    - + Khách hàng cá nhân được quy định tại điểm a khoản 1 Điều này (trường hợp Người có quyền kiểm soát là cá nhân); hoặc
    - + Khách hàng tổ chức nêu trên (trường hợp Người có quyền kiểm soát là tổ chức);
2. Chủ thẻ xác nhận những thông tin kê khai theo luật thuế Hoa Kỳ được cung cấp ở "Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng" và/hoặc "Giấy đề nghị thay đổi/thêm mới thông tin" là đúng, chính xác và đầy đủ. Bằng việc đánh dấu vào những ô thích hợp tại phần "Thông tin kê khai theo Luật Thuế Hoa Kỳ", Chủ thẻ đã khai báo về tình trạng thuế theo luật thuế Hoa Kỳ. Chủ thẻ hiểu rằng việc kê khai sai hoặc gây hiểu lầm về tình trạng thuế của Chủ thẻ có thể dẫn đến việc bị phạt bởi Luật Thuế Hoa Kỳ, đặc biệt là Đạo luật tuân thủ thuế tài khoản nước ngoài (FATCA) và cam kết chấp nhận chi trả các khoản phạt này.
  3. Chủ thẻ đồng ý cung cấp cho Ngân hàng những thông tin, hồ sơ có liên quan theo như yêu cầu của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Trong trường hợp có bất cứ sự thay đổi nào trong các thông tin mà Chủ thẻ cung cấp cho Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn việc thay đổi tình trạng thuế Hoa Kỳ hoặc Chủ thẻ trở thành công dân hoặc người cư trú tại Hoa Kỳ, Chủ thẻ cam kết thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng, trong mọi tình huống, trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự thay đổi để điều chỉnh và/hoặc cập nhật các thông tin của Chủ thẻ, các thông tin được thay đổi và/hoặc cập nhật này sẽ được sử dụng và thay thế cho các thông tin mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Ngân hàng trước đó.
  4. Tùy theo luật pháp hoặc quy định áp dụng tại địa phương, Chủ thẻ chấp thuận cho Ngân hàng hoặc bất kỳ Công ty con/Công ty liên kết của Ngân hàng (bao gồm chi nhánh) chia sẻ thông tin của Chủ thẻ không hạn chế cho cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ của bên thứ ba khi cần thiết để thiết lập nghĩa vụ thuế của Chủ thẻ trong bất kỳ thẩm quyền nào.
  5. Trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý hoặc cơ quan thuế trong hay ngoài nước, Chủ thẻ chấp thuận và đồng ý rằng Ngân hàng có thể giữ lại từ (các) tài khoản của Chủ thẻ số tiền như được yêu cầu theo luật, quy định và chỉ thị hiện hành. Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang rằng Ngân hàng có toàn quyền (i) đóng (các) tài khoản; (ii) không tiếp tục cung cấp các dịch vụ ngân hàng; (iii) chuyển số tiền có trên tài khoản cho bất kỳ Công ty con/Công ty liên kết của Ngân hàng theo như yêu cầu của bất kỳ cơ quan thuế nào. Theo đó, Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến khoản thuế hoặc số tiền mà Ngân hàng giữ lại theo yêu cầu của cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước và/hoặc bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại nào phát sinh do việc Ngân hàng tuân thủ theo quy định của các cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước.
  6. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thanh toán bồi hoàn cho Ngân hàng bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại bao gồm nhưng không giới hạn chi phí và phí tổn thu hồi các thiệt hại này phát sinh do việc phá vỡ và/hoặc không tuân thủ theo các nội dung tại cam kết này và/hoặc Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cũng như việc cung cấp cho Ngân hàng các thông tin sai lệch. Ngân hàng có toàn quyền thực hiện mọi hành động nhằm mục đích thu hồi lại các mất mát và thiệt hại mà Ngân hàng đã chịu, bao gồm nhưng không giới hạn việc xử lý tài sản thuộc sở hữu của Chủ thẻ.
  7. Chủ thẻ đồng ý rằng các nội dung cam kết nêu trên sẽ thay thế các nội dung mà Chủ thẻ đã cam kết với Ngân hàng tại các văn bản khác phát sinh trước đây.

8. Chủ thẻ đồng ý cho Ngân hàng hoặc công ty con, công ty liên kết (bao gồm các Chi nhánh/Phòng giao dịch) tuân thủ theo quy định thuế của Hoa Kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn việc cung cấp thông tin một cách không giới hạn cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu cần thiết để thiết lập các nghĩa vụ về thuế theo quy định.
9. Ngân hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các khoản thuế phải trích lập đối với các khoản thanh toán đã được báo cáo cho Chủ thẻ theo quy định Thuế của Hoa Kỳ.
10. Khi được yêu cầu bởi cơ quan quản lý trong nước hoặc nước ngoài, Chủ thẻ đồng ý cho Ngân hàng được trích tiền từ tài khoản của mình khoản tiền được yêu cầu theo quy định pháp luật hoặc theo lệnh của cơ quan quản lý.

**Điều 14. TUÂN THỦ NGHĨA VỤ THUẾ**

1. Chủ thẻ hiểu rõ rằng Ngân hàng không có nghĩa vụ tư vấn các vấn đề liên quan đến Thuế. Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm với nghĩa vụ báo cáo và nộp thuế trên toàn cầu cho các khoản thu nhập liên quan đến (các) tài khoản của Chủ thẻ và hiểu rằng Ngân hàng yêu cầu Chủ thẻ tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ Thuế. Chủ thẻ sẽ chịu trách nhiệm tìm kiếm các tư vấn Thuế độc lập cho bất kỳ giao dịch hoặc hướng dẫn nào liên quan đến tài khoản của Chủ thẻ tại Ngân hàng. Trong trường hợp có giấy giới thiệu bởi bên thứ ba cho tư vấn thuế cụ thể, hợp đồng cho tư vấn thuế giữa Chủ thẻ và bên thứ ba, và bất cứ tư vấn nào được đưa ra thì đó là trách nhiệm của bên thứ ba, chứ không phải của Ngân hàng.
2. Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu liên quan khi được Ngân hàng yêu cầu theo yêu cầu của luật pháp nhằm cho phép Ngân hàng tuân thủ đầy đủ tính pháp lý và các nghĩa vụ báo cáo thuế của Ngân hàng.

**Điều 15. CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ**

1. Ngoại trừ các trường hợp chấm dứt việc sử dụng Thẻ theo các điều khoản khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này, Ngân hàng và Chủ thẻ có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi hai Bên đã giải quyết xong các vấn đề liên quan đến nghĩa vụ tài chính của các Bên và phải thông báo cho nhau.
2. Ngân hàng có thể đơn phương chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thu hồi nợ trước hạn mà không cần phải thông báo theo quy định tại khoản 1 Điều này khi xảy ra các trường hợp sau:
  - a. Khi Chủ thẻ vi phạm các nghĩa vụ, cam kết đối với Ngân hàng quy định tại Bản Điều khoản & Điều kiện này và/hoặc các quy định của Ngân hàng, của pháp luật, của tổ chức thanh toán có liên quan đến phát hành và sử dụng thẻ của Ngân hàng.
  - b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản của Chủ thẻ.
  - c. Chủ thẻ mất tích/chết; Bên bảo đảm (nếu có) chết mà không có người thừa kế được Ngân hàng chấp nhận.
  - d. Chủ thẻ và/hoặc bên bảo đảm cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp hạn mức tín dụng.
  - e. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của tổ chức thẻ quốc tế.
  - f. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại Ngân hàng và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ, toàn bộ Dư nợ của Chủ thẻ theo Hợp đồng này cũng được xem như là quá hạn và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ. Các nguy cơ khác ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ.
  - g. Không phát sinh giao dịch trên Thẻ của Chủ thẻ trong vòng 12 tháng liên tục.
3. Sau khi việc chấm dứt sử dụng Thẻ có hiệu lực:
  - a. Chủ thẻ vẫn phải tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ, phí và/hoặc chi phí phát sinh, các khoản bồi thường thiệt hại phát sinh trước hoặc sau thời điểm chấm dứt.
  - b. Hiệu lực của Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng, Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi Chủ thẻ hoàn tất mọi nghĩa vụ tài chính đối với Ngân hàng.

- c. Chủ thẻ thực hiện hoàn trả lại Thẻ cho Ngân hàng.
- d. Đối với trường hợp chấm dứt sử dụng thẻ có đảm bảo: Ngân hàng chỉ thực hiện giải tỏa tài sản đảm bảo (nếu có) khi Chủ thẻ thanh toán hết toàn bộ dư nợ phát sinh trong tài khoản Thẻ.
- e. Bất kỳ khoản dư có nào không có người nhận còn tồn tại trong tài khoản đã được chấm dứt sau 06 tháng sẽ trở thành tài sản của Ngân hàng.

#### **Điều 16. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG THẺ**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại: qua Hotline của Kênh bán Timo: 18006783 hoặc trực tiếp tại các điểm giao dịch của Kênh bán Timo.
3. Yêu cầu khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ phải được thực hiện bằng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại do Ngân hàng ban hành. Trường hợp khiếu nại, tra soát qua tổng đài điện thoại thì Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày khiếu nại, tra soát qua điện thoại để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
4. Xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: Ngân hàng giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ trong phạm vi thời hạn:
  - a. Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ;
  - b. Đối với thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và phản hồi lần đầu tiên cho Chủ thẻ là 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
5. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
  - a. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn những sự kiện sau: sự hư hỏng hoặc sự cố nào xuất phát từ lỗi của ATM, POS và/hoặc bất kỳ thiết bị máy móc nào của Ngân hàng, sự cố kỹ thuật từ hệ thống Công nghệ thông tin của Ngân hàng, lỗi phát sinh từ nhà cung cấp dịch vụ Internet, viễn thông và/hoặc điện lực hoặc bất kỳ sự kiện nào không thuộc tầm kiểm soát của Ngân hàng và những sự kiện khác theo quy định của pháp luật.
  - b. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo khoản 4 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

#### **Điều 17. THÔNG BÁO**

1. Chủ thẻ cam kết địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, nơi cư trú, số điện thoại và/hoặc email (gọi chung là "Thông tin liên lạc") nêu tại Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng là thông tin liên lạc hiện nay của Chủ thẻ. Đây là các thông tin liên lạc mà Ngân hàng có thể gửi tất cả các thông báo, Bảng sao kê giao dịch hàng tháng và chương trình khuyến mại đến cho Chủ thẻ trong quá trình Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình với Ngân hàng. Các chỉ thị của khách hàng thông qua số điện thoại đã đăng ký (bao gồm nhưng không giới hạn ở chỉ thị kích hoạt Thẻ) sẽ có giá trị ràng buộc Chủ thẻ.
2. Tất cả các thông báo của Ngân hàng/ Kênh bán Timo gửi đến cho Chủ thẻ sẽ được Ngân hàng công bố trên website chính thức của Ngân hàng và/hoặc Kênh bán Timo hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc được Ngân

hàng và/hoặc Kênh bán Timo niêm yết tại các điểm giao dịch trực thuộc Ngân hàng/ Kênh bán Timo. Hiệu lực áp dụng sau 07 ngày kể từ ngày thông báo, niêm yết công khai.

3. Chủ thẻ được xem là đã nhận được thông báo, tài liệu của Ngân hàng/ Kênh bán Timo trong các trường hợp sau:
  - a. Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày gửi (tính theo dấu bưu điện) nếu được gửi bằng thư; hoặc
  - b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, Thư điện tử (email), số điện thoại mà Chủ thẻ đăng ký với Ngân hàng; hoặc
  - c. Vào ngày công bố trên website Ngân hàng/Kênh bán Timo nêu tại khoản 1 Điều này hoặc ngày Ngân hàng/ Kênh bán Timo niêm yết tại các điểm giao dịch trực thuộc Ngân hàng/ Kênh bán Timo hoặc Ngân hàng/ Kênh bán Timo gửi thông báo qua ứng dụng Mobile và/hoặc các ứng dụng khác được triển khai trong từng thời kỳ.

#### **Điều 18. CÁC DỊCH VỤ PHỤ TRỢ**

1. Ngân hàng/ Kênh bán Timo có thể cung cấp các dịch vụ phụ trợ đi kèm với Thẻ Tín Dụng của Khách Hàng. Các dịch vụ này có thể bao gồm các chương trình điểm thưởng, hoàn tiền hoặc dặm thưởng, các cơ chế quy đổi điểm, chuyển số dư, các chương trình chuyển khoản, sắp xếp việc thanh toán, bảo hiểm thẻ, các chương trình trả góp từ thẻ và bất kỳ dịch vụ nào khác mà Ngân hàng thông báo đến Khách Hàng hoặc các dịch vụ sẵn có vào từng thời điểm. Khách Hàng có thể liên hệ với Ngân Hàng/ Kênh bán Timo để tìm hiểu thêm các dịch vụ sẵn có.
2. Nếu Khách Hàng đăng ký các dịch vụ phụ trợ, Khách Hàng chịu ràng buộc bởi các Điều kiện điều khoản của các dịch vụ phụ trợ. Nếu có bất kỳ sự mâu thuẫn giữa các Điều kiện điều khoản của dịch vụ phụ trợ và Điều kiện điều khoản thẻ tín dụng thì Điều kiện điều khoản của dịch vụ phụ trợ, được ưu tiên áp dụng.
3. Vui lòng xem Điều kiện Điều khoản của dịch vụ phụ trợ được niêm yết công khai tại website của Ngân hàng/ Kênh bán Timo hoặc liên hệ Ngân hàng/ Kênh bán Timo để biết thêm thông tin chi tiết.

#### **Điều 19. QUY ĐỊNH KHÁC**

1. Sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện này: Ngân hàng được phép thay thế, sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này và thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức: gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ của Chủ thẻ đã cung cấp cho Ngân hàng/ Kênh bán Timo hoặc công bố trên website của Ngân hàng và/hoặc Kênh bán Timo hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Ngân hàng/Kênh bán Timo trước tối thiểu 07 ngày trước khi áp dụng. Các nội dung được thay thế, sửa đổi, bổ sung có giá trị nếu Chủ thẻ vẫn tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi sự thay thế, sửa đổi, bổ sung nêu trên có hiệu lực trừ khi Chủ thẻ phản đối bằng cách liên hệ Ngân hàng/ Kênh bán Timo để biểu lộ ý định chấm dứt việc sử dụng Thẻ tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
2. Trao đổi bằng điện thoại: Chủ thẻ đồng ý bằng hình thức gọi điện thoại hoặc chấp nhận cuộc điện thoại từ Ngân hàng/Kênh bán Timo hoặc Bên thứ ba được Ngân hàng/Kênh bán Timo ủy quyền, Ngân hàng hoặc Bên thứ ba được Ngân hàng/ Kênh bán Timo ủy quyền có thể ghi âm lại cuộc gọi và sử dụng bao gồm nhưng không giới hạn cho những mục đích như nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ, làm chứng cứ trong quá trình giải quyết tranh chấp hoặc trong quá trình tiến hành các thủ tục hành chính, tố tụng (nếu có).
3. Chuyển nhượng: Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền và/hoặc nghĩa vụ của Chủ thẻ theo Hợp đồng cho bất kỳ Bên thứ ba nào. Ngân hàng có quyền chuyển nhượng hay chuyển giao bằng hình thức khác toàn bộ hay một phần quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng với bên thứ ba bằng việc thông báo trước cho Chủ thẻ. Chủ thẻ sẽ thực hiện bất kỳ hành động nào hay chấp nhận tài liệu nào khi Ngân hàng hướng dẫn để tác động đến việc chuyển nhượng và chuyển giao được quy định tại điều này.
4. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp: Bản Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh theo quy định pháp luật Việt Nam. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc có liên quan đến hợp đồng này và/ hoặc từ các dịch vụ của Ngân hàng sẽ được giải quyết tại Trọng tài thương mại, hoặc tại tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
5. Giới hạn trách nhiệm: Bất kỳ kiện tụng nào phát sinh từ Hợp đồng hoặc bất kỳ hành động nào có liên quan đến Chủ thẻ hay bất kỳ bên nào đại diện cho Chủ thẻ có thể thực hiện khởi kiện chống lại Ngân hàng, trách nhiệm của



- Ngân hàng sẽ không vượt quá số tiền 350.000 VND (ba trăm năm mươi ngàn đồng) hay ít hơn tùy theo tổn thất được chứng minh thực tế.
6. Sự riêng biệt: Nếu có bất kỳ điều khoản, điều kiện hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Bản Điều khoản và Điều kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không buộc thực hiện bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện khác, một phần hoặc tất cả các khoản mục của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
  7. Thẻ có bảo đảm: Ngân hàng có thể thỏa thuận với Chủ thẻ biện pháp bảo đảm việc thanh toán đối với các nghĩa vụ Chủ thẻ theo Hợp đồng. Nếu Thẻ kèm theo biện pháp bảo đảm được phát hành bởi Ngân hàng thì phương thức bảo đảm do Ngân hàng quy định sẽ được lập thành văn bản và văn bản này trở thành một bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng. Việc Chủ thẻ bị chấm dứt cấp tín dụng tại Ngân hàng vì bất cứ lí do gì có thể dẫn đến việc chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc xử lý tài sản bảo đảm theo quyết định của Ngân hàng.
  8. Chỉ thị của Chủ thẻ:
    - a. Chủ thẻ ủy quyền cho Ngân hàng thực hiện các công việc mà Ngân hàng cho rằng phù hợp dựa trên chỉ thị của Chủ thẻ cho Ngân hàng. Chỉ thị của Chủ thẻ có thể được thông báo hay trao đổi với Ngân hàng trong từng thời điểm thông qua thư, điện thoại, fax đã đăng ký với Ngân hàng.
    - b. Ngân hàng có quyền yêu cầu những chỉ thị này của Chủ thẻ phải được gửi theo một mẫu cụ thể hoặc những chỉ thị này phải được xác nhận bằng văn bản hoặc dưới hình thức khác trước khi Ngân hàng thực hiện công việc dựa trên những chỉ thị này. Ngân hàng có quyền xử lý chỉ thị của Chủ thẻ như được ủy quyền hoàn toàn. Chủ thẻ bị ràng buộc trách nhiệm đối với việc thực hiện các bước liên quan đến chỉ thị này. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các chỉ thị của Chủ thẻ.
    - c. Ngân hàng có quyền nhưng không có nghĩa vụ xác định người cung cấp chính xác các thông tin của Chủ thẻ đã đăng ký với Ngân hàng là Chủ thẻ. Việc xác định Chủ thẻ bằng cách kiểm tra các thông tin Chủ thẻ đã đăng ký có thể được Ngân hàng thực hiện qua điện thoại hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý.
  9. Ngôn ngữ: ngôn ngữ chính được sử dụng trong Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng, Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Ngân hàng và Chủ thẻ là tiếng Việt. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các Bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt sẽ có giá trị áp dụng.
- 

**TERMS AND CONDITIONS  
ON ISSUANCE AND USE OF  
TIMO INTERNATIONAL CREDIT CARD**

**Article 1. GENERAL PRINCIPLES**

Content of these Terms and Conditions and Credit card application form and agreement shall form a Credit contract (hereinafter referred to as "the Contract") between Viet Capital Commercial Joint Stock Bank and the Cardholder. By signing Credit card application form and agreement, the Cardholder and Viet Capital Commercial Joint Stock Bank agree to accept all regulations specified in these Terms and Conditions. The Cardholder shall assume responsibility for considering and carefully reading content in these Terms and Conditions before applying for Card opening and use.

**Article 2. INTERPRETATION OF TERMS**

1. **The Bank/Viet Capital Bank:** is Viet Capital Commercial Joint Stock Bank, including Business Center, Branches or Transaction Offices of Viet Capital Commercial Joint Stock Bank.
2. **Timo Channel:** is the channel for sale of the Bank's Electronic banking (E-banking) products and services that allows Timo users to make banking transactions after they are identified, open current accounts and register E-banking services under regulations.
3. Credit card application form and agreement: a written request showing the Customer's intention to request the Bank to issue a credit card, in a form issued by the Bank from time to time.
4. **Card Account** (hereinafter referred to as the Account): is an account opened at the Bank under the Contract on credit card issuance for management of card-based transactions.
5. **Timo credit card/the Card:** are types of credit cards issued by the Bank to the Cardholder to make card-based transactions within credit limit granted by the Bank.
6. **The Customer/Cardholder:** is the person named on the Credit card application form and agreement accepted by the Bank and issued with the Card.
7. **Acquirers:** are credit institutions and foreign bank branches that are allowed to make card payments in card service supply as specified in their Licenses or amended and supplemented Licenses (if any) issued by the State Bank of Vietnam.
8. **Merchants:** are all organizations and individuals authorized by Acquirers to accept card payments for goods and services.
9. **Payment transactions:** are transactions including booked transactions and payment transactions for goods and service purchase at Merchants and on the Internet.
10. **Cash withdrawal transactions:** are transactions of cash withdrawal by the Cardholder from ATM, the Bank or transactions in cash equivalents, including transactions that are convertible into cash, foreign currency purchase transactions, transactions of money transfer at ATM and on the Internet, transactions related to prize-winning games.
11. **Automated teller machine/ATM:** is a device used by the Cardholder to deposit, top up, withdraw cash, transfer money, inquire information about card transactions or use other services.
12. **PIN:** is a secret code of the Cardholder that is issued by the Bank to the Cardholder for making transactions at ATM or POS. The Cardholder assumes responsibility for securing and may change this code throughout Card use.
13. **OTP:** is a one-time password that is valid for a certain period and is provided by the Bank for authentication of the Cardholder in online card transactions. OTP is sent to the Cardholder via SMS, token, email or another authentication method/device deployed and published by the Bank from time to time.
14. **Point of sale terminals** including POS (Point of sale), mPOS (Mobile point of sale) and other point of sale terminals devices: are card readers and terminals that are installed and used at Merchants and allowed the Cardholder to use the card to make payments for goods and services.
15. **Card statements/Statements:** are documents that are prepared and sent by the Bank to the Customer on a monthly basis and list all sums incurred on the card account (including card transactions, interest, fees, adjustments in case there are sums incurred during statement period) and Ending balance, minimum amount due and due date.
16. **Statement period:** the period between two consecutive issuances of Statements.
17. **Ending balance/Outstanding balance:** is total amount payable by the Cardholder to the Bank, including transactions recorded in the card account, fees, interest and other payables (if any) related to Card use that have not been paid by the Cardholder to the Bank and are specified in Statements.
18. **Minimum amount due/Minimum payment:** is the minimum amount due from the Cardholder to the Bank on or before Due date during each Statement period, including Minimum payment limit Timo over-limit sum, amount of monthly installment and outstanding Minimum amount due from the previous statement period (if any).

19. **Minimum payment limit:** is a portion of total amount due of Card account or a fixed amount convertible into minimum payable. The Cardholder may register Minimum payment limit as published by the Bank from time to time.
20. **Due date:** is the last date that the Cardholder shall fully pay Outstanding balance or Minimum amount due specified on monthly Statements.
21. **Credit limit:** is revolving credit limit provided by the Bank to the Cardholder for a certain period via card issuance. The Cardholder may make transactions using the Card within maximum credit limit.
22. **Business days:** is actual working days of the Bank (excluding non-business days, public holidays, Tet holidays).
23. **Timo Application/Timo App/The Application:** is Timo software program that allows the Customer to make financial transactions and is provided by the Bank for smartphones and web browsers.
24. **Timo Care:** is the call center of Timo Channel (at 1800-6783 or other phone numbers notified by Timo Channel from time to time) providing customer care and support services to meet demand of the Cardholder.
25. **Timo Digital Banking Services:** is the transaction channel of Timo Channel provided by the Bank to the Customer for registration and use of the Bank's products and services via Timo Application.

### Article 3. FEES AND INTEREST RATE

The Cardholder unconditionally and irrevocably agrees on regulations of the Bank on fees, interest rate and the Bank has full right to debit the Account or any account of the Cardholder opened at the Bank without notifications, requests to, confirmation and consent of the Cardholder, to collect fees and interest rate, including the following fees and interest rate:

1. **Interest rate:** shall be the one specified in Article 11 of these Terms and Conditions.
2. **Card issuance fee:** the initial fee charged when the Customer applies for Card issuance and gets approval from the Bank.
3. **Annual fee:** the annual fee for Card maintenance.
4. **Cash withdrawal fee:** the fee immediately charged on debited amount of Cash withdrawal transactions when such transactions are made. This fee excludes fees collected at Merchants or ATMs of other banks.
5. **Fee for handling of cash withdrawal transactions at other banks:** is charged on debited amount of Cash withdrawal transactions when the Cardholder withdraws cash at other banks.
6. **Over-limit fee:** is charged on amount due in excess of credit limit at a fixed rate or fee as specified in fee schedules issued by the Bank from time to time.
7. **Late payment fee:** is the fee collected when the Cardholder fails to pay amount due or pays amount due less than Minimum amount due on due date or pays amount due against schedule.
8. **Card replacement fee:** is charged when the Cardholder requests Card replacement before the Card's expiry date.
9. **Lost card fee:** is charged when the Card is lost/stolen and the Cardholder notifies the Bank to block the Card under these Terms and Conditions.
10. **Mail, telephone and Internet order fee:** is charged when the Cardholder orders goods, services with confirmation of the Bank when card transactions are made.
11. **Credit limit change fee:** is charged when the Cardholder requests to increase or decrease of credit limit with consent of the Bank.
12. **Card security form and/or collateral change fee:** is charged when the Cardholder requests to change of Card security forms and/or collaterals.
13. **On-demand confirmation fee:** is charged when the Cardholder requests confirmation of credit limit and card account status.

14. **Statement copy issuance fee:** is charged when the Cardholder requests issuance of more copies, besides Statements sent by the Bank to the Cardholder on a monthly basis.
15. **Sales slip retrieval fee:** is charged when the Cardholder requests retrieval of sales slip, besides the sales slip received by the Cardholder at Merchants.
16. **PIN re-issuance fee:** is charged when the Cardholder requests PIN re-issuance.
17. **Dispute fee:** is charged when the Cardholder improperly or inaccurately disputes card transactions.
18. **Foreign currency transaction fee:** is applicable to card transactions in currencies other than Vietnamese dong, charged on convertible transaction amount on transaction date that is debited/credited to the Account. This fee is included in convertible transaction amount and debited/credited to the Account.
19. **Transaction failure fees:** mean service fees and taxes (if any) payable by Cardholder to service suppliers under regulations if the Cardholder uses the Card to book services but does not use or service suppliers do not agree to cancel use of such services.
20. **Card account management fee:** is charged when the Card account still maintains credit balance after 15 days from the date that the Cardholder requires termination of Card use.
21. **Special service fee:** is the fee collected when the Cardholder registers email addresses with the Bank but requires sending of statements via post and fee of card replacement from the second time onwards during a cycle of Card use.
22. **Other fees:** comply with legal provisions and are specified in Card service fee schedule of the Bank.

Details of all fees and interest rate above are specified in Card service fee schedule prescribed and publicly posted by the Bank and/or Timo Channel on the official website and/or at transaction locations of the Bank and/or Timo Channel from time to time. In case of any change in fee amount, fee types and fee collection forms, the Bank/Timo Channel shall notify the Cardholder in methods specified in Article 17 of these Terms and Conditions. The changed fee schedule shall be applicable after 07 days from the date that the Bank notifies. The Cardholder shall be deemed to agree on this fee schedule by default if he/she still keeps using services right after this fee schedule takes effect.

#### **Article 4. MANAGEMENT OF CARD, PIN AND OTP**

1. The Card is the property of the Bank, thus, the Cardholder is not allowed to transfer the Card to other persons and shall store and maintain the Card.
2. Validity of the Card: The Card is valid for up to 36 months (03 years) from the month of issuance.
3. Card extension: The Bank has rights but not obligations to notify the Cardholder of Card extension via mail, phone or otherwise within thirty (30) days prior to the Card's expiry date. Within five days from the date that notifications are sent, if the Bank cannot receive response from the Cardholder regarding his/her intention to keep using the Card, the Cardholder shall be deemed to agree to keep using the Card. In this case, the new Card shall be issued by the Bank and sent to the Cardholder at the registered addresses.
4. Methods for delivery of the Card and PIN and notifications between the Bank and the Cardholder: The Bank has right to deliver the Card and PIN or notify the Cardholder at the registered addresses in any delivery form that the Bank considers safe and appropriate. In this case, the Bank shall assume no responsibility for loss, stealing or abuse of the Card and PIN.
5. When receiving the Card, the Cardholder shall affix his/her signature to the back of the Card to protect his/her Card. When using the Card to withdraw cash (at ATMs) or pay for goods and services, the Cardholder shall affix such signature to invoices, except for transactions made by purchase orders via mail, phone, Internet or otherwise with approval from the Bank without required signature of the Cardholder.

6. The Cardholder assumes responsibility for securing and is the only person to use the Card, PIN and/or OTP since they have been provided by the Bank. Any use of the Card by the Cardholder or any other person to make card transactions, using PIN and/or OTP provided by the Bank, shall be deemed as transactions made by the Cardholder.
7. In case the Card is lost, stolen or the Card or its information are used by another person who is not authorized by the Cardholder, the Cardholder or his/her authorized person shall immediately notify the Bank via phone or in writing. The Cardholder shall assume responsibility for all card transactions that are made before the Bank confirms handling notifications received from the Cardholder, regarding loss or stealing of the Card or abuse of Card details, for example, fraudulent transactions and/or fake signatures by any person. In any circumstance, the Cardholder shall assume full responsibility for use of the Card, including fraud or negligence by the Cardholder in using or securing the Card and Card details. The Cardholder shall immediately provide any information or evidence, including information about time of Card loss, place of card loss, last transactions and other information at appropriate request of the Bank to give support to investigation of Card abuse. The Cardholder shall notify and apply to the Bank for Card re-issuance in writing or via phone. The Bank shall consider and decide to re-issue the Card. If the lost Card or the Card whose PIN is disclosed (notified by the Cardholder to the Bank) is found or recovered, the Cardholder shall not use this Card and shall cut it in half and return to the Bank. Card replacement fee shall be debited to the Cardholder's Account to pay Card replacement fee and other related expenses.
8. If the Card is retained at ATMs/Merchants, the Cardholder shall request the Bank to block and re-issue the Card.

## **Article 5. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CARDHOLDER**

### **1. Rights of the Cardholder:**

- a. To have right to use the Card to make cash withdrawal/payment transactions and other transactions prescribed by the Bank on the Internet, at all ATMs/merchants of the Bank and ATMs/Merchants of networks of card organizations to which the Bank is a member.
- b. To have right to check and inquire about possible problems in Card use, require PIN re-issuance, new Card re-issuance and termination of Card use.
- c. To have right to make complaints against the Bank in case the Bank violates legal provisions and these Terms and Conditions.
- d. To request the Bank to refund available card balance.
- e. The cardholder has right to investigate and make complaints about transactions and services relate to the card under Article 16 of these Terms and Conditions.
- f. The cardholder has right to request the Bank to provide information related to balance, transaction history and other information related to the card. Requesting for information by the Cardholder and providing information by the Bank shall comply with regulations of the Bank from time to time. For the Cardholder's convenience in information receipt, the Cardholder agrees that the Bank implement various methods of providing information to the Cardholder (in writing, via phone, email, SMS message, etc). The Cardholder agrees that methods of providing information via phone, email and SMS may bear risks in case personal information, the account and Card of the Cardholder are disclosed. The Cardholder confirms that he/she acknowledges and is fully aware of these risks and undertakes to bear all possible risks (if any).

### **2. Obligations of the Cardholder:**

- a. To directly come to transaction locations of the Bank to receive the Card, PIN or request the Bank to send the Card, PIN via post/courier. The Cardholder agrees and confirms that the Bank shall be deemed to complete delivery of the Card, PIN when the Card, PIN are delivered to addresses registered by the Cardholder with the Bank. The Cardholder undertakes to bear all risks arising from loss, abuse of the Card, PIN and/or risks from his/her failure to directly sign and receive the Card, PIN or other persons illegally acting as the Cardholder to sign and receive the Card, PIN.

- b. Within 45 days from the date of Card opening, if the Cardholder fails to come to the Bank to receive the Card, PIN or couriers cannot contact/deliver the Card, PIN for no more than two times due to faults of the Cardholder, the Card, PIN shall be cancelled and the Cardholder shall bear costs incurred (if any). Fees paid to the Bank before the Card, PIN are cancelled shall not be refunded for any reason.
- c. In some special cases, the Cardholder shall fully fill information in Credit card application form and agreement, Confirmation applicable to receipt of the Card, PIN and Terms and Conditions on issuance and use of credit cards and send to the Bank. The Bank shall notify the Cardholder when requesting the Cardholder to confirm in this form.
- d. To fully and promptly pay the Bank due amount, transactions, fees, interest for Card use based on Statements prepared and sent by the Bank to the Cardholder. In case the Cardholder makes card transactions but cannot receive Statements or receives Statements behind schedule or the Card user affixes a signature that is not similar to the registered signature or fails to sign sales slips, the Cardholder shall still assume responsibility for paying transactions, fees, interest incurred from Card use under regulations.
- e. To bear fees and interest rate specified in fee schedule and interest rate prescribed by the Bank from time to time and collected in methods prescribed in these Terms and Conditions.
- f. To make the following commitments:
  - To agree to receive monthly Statements and card transaction warning messages from the Bank via phone numbers and emails registered on Credit card application form and agreement. Instructions of the Cardholder via registered phone numbers (including but not limited to Credit card activation instructions) shall be binding on the Cardholder and the Bank.
  - To comply with requirements of the Bank on checking of the Cardholder's information.
  - To assume responsibility for authenticity of personal documents provided to the Bank for Card issuance.
  - To perform all requirements of the Bank, fully provide necessary documents and information while using the card, settle complaints and disputes related to card transactions.
  - Not to use the Card for card transactions or purposes against legal provisions. The Cardholder shall assume full responsibility if the Card is used for transactions in violation of laws and/or regulations of the Bank. The Bank has right to reject or cancel these transactions.
- g. Obligations of the Cardholder to the Bank are absolute. The Cardholder bears all possible risks when making card transactions via payment channels on the Internet, all problems related to goods, services, payment transactions and other problems directly related to Merchants. Any dispute between the Cardholder and Merchants shall not release the Cardholder from debt repayment obligations to the Bank.
- h. When notifying the Bank of termination of Card use, the Cardholder shall not re-use the Card to be cancelled. The Cardholder shall keep assuming responsibility for paying all transactions, fees, interest, fines and any compensation for damages (if any) arising from Card use before or after termination of Card use.
- i. To immediately notify the Bank of changes to information registered by the Cardholder, including changes to addresses and/or contact information, other information required by the Bank from time to time. In case of failure to notify, the Cardholder shall assume full responsibility for legal consequences and damages (if any).
- j. To promptly notify the Bank when identifying errors, mistakes on his/her card account or abuse of his/her card account.
- k. To immediately and unconditionally refund to the Bank as request of the Bank transactions of excessive withdrawal by the Cardholder, transactions of wrong crediting to the Cardholder's Account, transactions subject to investigation and complaints at ATMs and Merchants with advance payment to the Cardholder and other wrongful transactions to which the Cardholder cannot prove his/her legitimate ownership. The Cardholder agrees to allow the Bank to automatically credit to recover such sums without notification to the Cardholder.
- l. To provide all information and documents required by the Bank and agree to grant the Bank full right to use and make decisions on providing of the Cardholder's information under regulations of the Bank.



- m. To be fully aware of and undertake to bear risks in case payment transactions by the Cardholder are confiscated, sealed or suspended by foreign organizations or any country (due to embargoes, crime, terrorism, terrorist financing, money laundering or other reasons).
- n. Other obligations under Terms and conditions on credit card issuance and use issued by the Bank from time to time, regulations of the Bank, legal provisions, domestic and international card organizations to which the Bank is a member.

## **Article 6. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE BANK**

### **1. Rights of the bank:**

- a. To collect, use and check information provided by the Customer to decide whether to agree or refuse to issue the Card.
- b. To be released from all responsibilities to the Cardholder in the following cases:
  - The system suffers failures or is erroneous beyond control of the Bank.
  - The Bank, ATMs, POSs, Merchants and/or other means of payment refuse to make card transactions or reject PIN and/or OTP for any reason.
  - Failures occur due to force majeure events such as earthquakes, natural disasters, floods and wars.
  - Card transactions are made or consequences happen due to fraud, swindle, counterfeiting and/or sabotage.
  - Any card transaction is rejected by the Bank, Merchants and/or a Third party.
  - The Card is not secured or its PIN is disclosed due to faults and/or negligence of the Cardholder and other cases caused by faults of the Cardholder.
  - Delivery or quality of goods and services is paid via card transactions.
- c. The Bank has right to decide to withdraw the Card, stop and/or suspend Card services, prevent or reject card transactions and/or block the Card right after the following case arise:
  - The Card is suspected to be fake;
  - Card transactions are suspected to be not made by the Cardholder or to be against legal provisions;
  - Information provided by the Customer is suspected to be fake and inaccurate;
  - The Cardholder violates laws and/or regulations of the Bank;
  - At request of the competent authorities of the government;
- d. To provide the Cardholder's information related to the Card to any third party at the Bank's own discretion.
- e. To decide to change Card number and/or expiry date when re-issuing new Card or replacing the Card for the Cardholder. The Cardholder shall assume self-responsibility for notifying this change to any party to which the Cardholder may pay transactions. The Bank shall assume no responsibility for any consequence from transaction rejection, regardless of former Card number or otherwise.
- f. To credit and/or debit the Account, regarding fulfillment of the Cardholder's rights and obligations under these Terms and Conditions and/or for adjustment/remedy of mistakes (if any), for any reason, without prior notification and regardless of the Cardholder's consent.
- g. To block Account balance or suspend crediting to the Account in case of abnormalities or suspicion of erroneous, invalid crediting transactions, etc to ensure safety for the Cardholder's Account.
- h. If the Cardholder fails to pay or insufficiently pays payable amount when due, the Bank shall have full right to apply measures, including but not limited to the following measures, to collect debts:
  - To remotely remind debts by sending messages, mails, making phone calls, etc.

- To automatically deduct or request deduction from deposit accounts, current accounts of the Cardholder opened at the Bank or any other organization (if any) to collect debts.
- i. The Bank assumes no responsibility for any damage to reputation and prestige of the Cardholder arising from termination of Card use.
- j. The Bank has right to change card limit under policies of the Bank from time to time.
- k. Other rights prescribed in Terms and conditions on credit card issuance and use issued by the Bank from time to time and current legal provisions.

**2. Obligations of the Bank:**

- a. To comply with regulations on credit card issuance and payment and ensure rights of the Cardholder under regulations.
- b. To appraise and grant credit limit to the Cardholder if he/she fully meets conditions under regulations.
- c. To prepare Statements and send to the Cardholder in methods agreed with the Cardholder on a monthly basis.
- d. To settle requests, investigation, complaints of the Cardholder related to Card use under regulations of Acquirers.
- e. To settle complaints and inquiries from the Cardholder in case of faults of the Bank.
- f. To notify the Cardholder of changes in regulations, terms, conditions, interest rate, fees or other changes related to Card use by the Cardholder, in writing or in other methods the Bank thinks appropriate. All changes and supplements shall take effect on the date specified in notifications or date of notification sending. If the Cardholder keeps using the Card, the Bank shall consider that the Cardholder agrees to comply with amended and supplemented content.
- g. To secure information related to the Cardholder, the Securing Party or other related parties unless such information is required to be provided for investigation related to a third party or provided under agreements of parties or as required by the competent authorities under legal provisions.

**Article 7. USAGE LIMIT AND TRANSACTION LIMIT**

- 1. Usage limit is the maximum amount that the Cardholder is allowed to use to make card transactions, up to 105% of total granted credit limit. When the Cardholder uses the Card for transactions in excess of total granted credit limit, the Bank shall apply over-limit fee in accordance with current fee schedule.
- 2. When the Cardholder uses up usage limit permitted by the Bank, the Bank shall have right to reject any transaction and suspend operation of the Card without prior notification to the Cardholder.
- 3. The Cardholder may require the Bank to consider increase/ decrease of granted credit limit. Depending on consideration by the Bank based on credit assessment results for the Card from time to time and financial capacity of the Cardholder, the Bank shall have right to adjust credit limit of the Card granted to the Cardholder by notifying in methods prescribed in these Terms and Conditions.
- 4. Transaction limit: For card transactions, the Bank has right to limit value of each and/or total transactions on the Card per day and/or transaction cycle and/or changed by the Bank without prior notification to the Cardholder.

**Article 8. STATEMENTS**

- 1. The Cardholder shall receive Statements detailing card transactions, fees, interest incurred during transaction period, adjusting entries (if any), total amount due, minimum amount due, due date and other information on a monthly basis.

The Bank shall not send Statements to the Cardholder in the following cases:

- a. Having credit balance and there is no transaction made during the period;
- b. Outstanding balance is zero and there is no transaction made during the period;
- c. The debt is classified as level-3 bad debt or restructured;

2. Statements are prepared on a fixed day in a month that is fixed and notified by the Bank to the cardholder. Within 10 days from the Statement date, if the Cardholder gives no notification to the Bank, it shall be considered that the Cardholder has received Statements, details on Statements are true and the Cardholder agrees to pay the whole amount due specified on Statements. If the Cardholder makes any complaint on transactions shown on Statements, the Cardholder shall notify the Bank for settlement. Inability to receive or late receipt of Statements shall not release the Cardholder from responsibility for paying the Card's amount due.
3. The Bank shall prepare and send Statements to email addresses registered by the Cardholder on Credit card application form and agreement on a monthly basis. In case the Cardholder desires to receive Statements in any other form, the Cardholder shall assume responsibility for paying costs incurred (if any) under regulations of the Bank from time to time.

#### **Article 9. PAYMENT OF THE CARD'S AMOUNT DUE**

1. The Cardholder assumes responsibility for fully paying amount due specified on Statements, interest, fees incurred (if any) no later than the due date specified on monthly Statements in "Payment due date" section. The Cardholder may choose to pay total amount due, minimum amount due or an amount more than minimum amount due to the Bank.
2. Payments shall be made by the Cardholder in the following order (or in any order the Bank thinks appropriate):
  - e. Fees;
  - f. Interest;
  - g. Cash withdrawal/money transfer transactions;
  - h. Payment transactions.
3. Card transactions made in foreign currencies (other than Vietnamese dong) shall be converted to Vietnamese dong at the exchange rate applied by international card organizations at the date of conversion Timo foreign exchange fee prescribed by the Bank from time to time.
4. If the Statement due date is on Saturday, Sunday, public holidays or Tet holidays or internal non-business days of the Bank, the Cardholder shall assume responsibility for paying the Card's amount due before 5.00 pm of the day preceding the due date, provided that the Bank does not fix any other due date. If payment is made after this time, the Cardholder shall bear all fees and interest incurred (if any).

#### **Article 10. AUTOMATIC PAYMENT OF THE CARD'S AMOUNT DUE**

1. The Cardholder may register service of Automatic payment of total amount due or minimum amount due if he/she holds a current account at the Bank or any organization signing agreements on automatic debiting for credit card payment with the Bank. The Cardholder shall ensure that the account fixed for automatic payment has sufficient balance before the date that the Bank makes automatic payment. In case balance of the current account is less than registered automatic payment limit, the Bank shall collect the whole remaining balance of the account to pay the Card's amount due and the Cardholder shall assume responsibility for directly paying the Card's amount due or the remaining amount due on the due date specified in Statements and bear all fees and interest incurred, if any.
2. Automatic payment for the Card is made by the Bank 01 (one) day before the due date specified in Statements. If balance of the current account is not enough on the date that the Bank makes automatic payment, the Bank may assist but has no obligation to make the 2<sup>nd</sup> (second) automatic payment on the due date to further collect insufficient debts in comparison with the limit registered by the Cardholder.
3. If the Statement period is due on Saturday, Sunday, public holidays or Tet holidays or internal non-business days of the Bank, the Bank shall make automatic payment on the business day 02 (two) days prior to non-business days or public holidays or a business day the Bank thinks appropriate and is notified to the Cardholder in advance. If the

Bank fixes another due date for such statement period, the date of automatic payment shall be changed accordingly and the Bank shall notify the Cardholder in advance.

4. The first automatic debiting from the accounts of Viet Capital Bank's employees shall be made on the date of salary payment or a business day the Bank thinks appropriate, depending on each statement period and the Cardholder shall be notified in advance.

#### **Article 11. INTEREST RATE**

The Cardholder's amount due shall be subject to interest rate as follows:

1. Payment transactions, fees and interest:
  - a. If the Cardholder pays the whole Ending balance due before 5.00 pm of the Due date notified on Statements, the Cardholder shall be exempted by the Bank from interest applicable to all transactions made by the Cardholder and listed in such Statements, except for Cash withdrawal transactions. The Bank has right to change the time that the Bank requires the Cardholder to make payment and shall notify the Cardholder in any form the Bank thinks appropriate.
  - b. If the Cardholder only pays a portion of outstanding balance or pays the whole Ending balance notified on Statements against schedule prescribed in Point a), Clause 1 of this Article:
    - (i) Interest rate shall be applicable to all the sums listed in such Statements and any sum incurred in the following Statements (including all card transactions and fees, interest incurred on card account, if any).
    - (ii) Interest rate shall be applicable from the date that such sums incurred to the date that such sums are fully paid.
    - (iii) Interest amount payable by the Cardholder shall be notified on the next Statements.
3. Cash withdrawal transactions: Besides Cash withdrawal fee, the Bank shall charge interest to credited amount from the date that Cash withdrawal transactions are made to the date that the Cardholder pays total amount due incurred from Cash withdrawal transactions. The above interest shall be charged regardless of Statement date and due date.

#### **Article 12. CONTRACT VIOLATION**

1. The Cardholder shall be deemed in violation of the Contract in case the Cardholder fails to pay at least Minimum amount due until the next Statements are issued. If the Cardholder holds more than one Account at the Bank, a violation by the Cardholder on an Account shall be deemed the violation on all of other Accounts.

The Cardholder authorizes and allows the Bank to deduct money from all accounts of the Cardholder opened at the Bank or at any other organization (if any) to pay the Card's amount due without prior consent of the Cardholder.
2. When the Contract is violated, the Bank shall have full right to decide:
  - a. To terminate Card use and collect the whole debts;
  - b. Reduce the Card's credit limit;
  - c. Reject transactions;
  - d. Whether to agree or refuse to issue the Card to the Cardholder, notwithstanding the Cardholder meets conditions on Card issuance of the Bank, including new issue, re-issuance, replacement or extension of the Card;
  - e. Apply one or more debt recovery measures, including initiating a lawsuit against the Cardholder;
  - f. To act as the Cardholder to sign any/all documents and take any/all necessary actions to collect debts from the Cardholder;
  - g. To apply overdue interest rate (equal to 150% of prevailing interest rate) to the whole amount due, in conformity with conditions on interest charging and under regulations published by the Bank from time to time;

- h. To list the Cardholder in the list of violating Cardholders (or equivalent lists) of the Bank, any State agency or other organizations at the Bank's discretion;
- i. To be given priority over other creditors, under legitimate procedures, in recourse to any debt by retaining any sum or asset held by the Bank;
- j. The Cardholder agrees to allow the Bank to deduct from registered accounts, other deposit accounts of the Cardholder opened at the Bank, savings books of the Cardholder to collect debts in methods selected by the Bank without any extra consent from the Cardholder. In case saving/ deposit accounts as collaterals of the Cardholder are written off or deducted to pay amount due, the Bank shall be released from responsibility for early termination of the Cardholder's deposit;
- k. The Cardholder agrees to allow the Bank to collect debts from salary, income of the Cardholder or from agencies and workplaces where he/she works or any other asset of the Cardholder at the Bank without confirmation of the Cardholder.
- l. In case the Bank applies all debt collection measures but cannot fully recover debts, the Cardholder shall still assume responsibility for fully paying the Bank the whole remaining amount due.

### **Article 13. THE U.S. TAX OBLIGATIONS**

- 1. U.S indicia under the U.S Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA):
  - a. For individual customers: Individual customers have one of the following U.S. indicia as follows:
    - U.S. citizen or U.S. permanent resident holding green card or U.S resident (physically presenting/living in the U.S for more than 31 days in 01 year and more than 183 days in 03 years);
    - U.S. Place of birth;
    - U.S. residence address or a U.S. correspondence address (including a U.S post office box);
    - U.S. telephone number;
    - Having more than one payment order from or to an account maintained in the U.S.;
    - "In care of" or "hold mail" address is the sole address of the Customer in the U.S.;
    - Power of attorney or signatory authority granted to a person with a U.S address;
    - Related persons of individual customers have one of above U.S indicia of:
      - + The above individual customers (in case Related persons are individuals); or
      - + Institutional customers under Point b, Clause 1 of this Article (in case Related persons are institutions);
  - b. For institutional customers: Institutional customers have one of the following U.S. indicia as follows:
    - Hold U.S. business licenses and 100% owned by a U.S. citizen;
    - Incorporated in the U.S.;
    - U.S. registered office or a U.S. correspondence address (including a U.S post office box);
    - U.S. telephone number;
    - Having more than one payment order from or to an account maintained in the U.S.;
    - "In care of" or "hold mail" address is the sole address of the Customer in the U.S.;
    - Power of attorney or signatory authority granted to a person with a U.S address;
    - Controlling persons of institutional customers have one of above U.S indicia of:
      - + Individual customers specified in Point a, Clause 1 of this Article (in case Controlling persons are individuals); or
      - + The above institutional customers (in case Controlling persons are institutions)

2. The Cardholder confirms that the information declared under the U.S. tax law and provided in " Credit card application form and agreement " and/or "Application for information change/supplement" is true, accurate and complete. By ticking the appropriate box under "Information required under U.S. Tax Law" in that form, the Cardholder declared his/her tax status under the U.S. Tax Law. The Cardholder confirms that a false statement or misrepresentation of his/her tax status may lead to penalties under U.S. Tax Law, including Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) and he/she agrees that he/she shall be liable for any penalties.
3. The Cardholder agrees to provide the Bank with such information and documents as required by the Bank from time to time. If there is a change in information provided by the Cardholder to the Bank, including but not limited to a change of his/her U.S. tax status or he/she becomes an U.S. citizen or resident, the Cardholder undertakes to notify the Bank in writing in any event within 30 calendar days from the date of change in order to modify and/or update information of the Cardholder which shall be valid for use and replace all information that the Cardholder previously provided to the Bank.
4. Subject to applicable local laws or regulations, the Cardholder hereby allows the Bank and/or any of its Subsidiaries/Associates (including branches) to share information of the Cardholder to domestic and foreign tax authorities, regulatory authorities or third party service providers, in an unlimited manner, when necessary, to establish tax liability of the Cardholder in any jurisdiction.
5. Where required by domestic or foreign regulatory authorities or tax authorities, the Cardholder consents and agrees that the Bank may withhold from his/her account(s) such amount as may be required under the applicable laws, regulations and instructions. The Cardholder irrevocably and unconditionally agrees that the Bank has full right to (i) close the account(s); (ii) terminate banking services; (iii) transfer account balance to any Subsidiary/Associate of the Bank as required by any tax authority. Accordingly, the Bank shall not be held liable for any tax or sum withheld as required by any domestic and foreign tax authorities, regulatory authorities and/or any loss or damage caused by the Bank's compliance with regulations of domestic and foreign tax authorities, regulatory authorities.
6. The Cardholder commits to assuming responsibility for compensating the Bank for any loss or damage, including but not limited to fees and costs for recovery of such damage, caused by his/her violation and/or failure to comply with this commitment and/or Terms and Conditions on credit card issuance and use and supply of wrong information to the Bank. The Bank shall be entitled to do all acts to recover losses and damages suffered by it, including handling of assets owned by the Cardholder.
7. The Cardholder agrees that the above commitments shall replace commitments made by the cardholder to the Bank under prior agreements.
8. The Cardholder agrees to allow the Bank or its subsidiaries, associates (including Branches/Transaction Offices) to comply with the U.S. tax regulations, including information providing to the competent authorities of the State, if necessary, to establish tax obligations under regulations.
9. The Bank shall assume no responsibility for any tax withheld on any reportable payments made to the Cardholder under the U.S. tax regulations.
10. Where required by domestic or foreign regulatory authorities, the Cardholder allows the Bank to withhold from his/her account required amount under legal provisions or orders of regulatory authorities.

#### **Article 14. COMPLIANCE WITH TAX OBLIGATIONS**

1. The Cardholder acknowledges that the Bank has no obligation to provide any tax advice. The Cardholder assumes self-responsibility for worldwide tax reporting and filing obligations for income related to account(s) of the Cardholder and understands that the Bank requires him/her to fully comply with tax obligations. The Cardholder shall assume responsibility for seeking independent tax advice for any transaction or instruction related to his account at the Bank. In the event where a referral is made by a third party for specific tax advice, contract for such



tax advice is made between the Cardholder and the third party and any advice is provided, such advice shall belong to responsibility of such third party, and not of the Bank.

2. The Cardholder has obligation to provide all related information and documents at request of the Bank under legal provisions to enable the Bank to meet its legal, compliance and tax reporting obligations.

#### **Article 15. TERMINATION OF CARD USE**

1. Except for termination of Card use under other terms of these Terms and Conditions, the Bank and the Cardholder have right to unilaterally terminate Card use when Parties completely settled issues related to their financial obligations and Parties shall notify each other.
2. The Bank may unilaterally terminate Card use by the Cardholder and make early debt collection without notification under Clause 1 of this Article in the following cases:
  - a. The Cardholder violates obligations and commitments to the Bank under these Terms and Conditions and/or regulations of the Bank, legal provisions, regulations of acquirers related card issuance and use by the Bank.
  - b. Transactions have signs of abnormality for security of the Cardholder's Account.
  - c. The Cardholder is lost/dead; the Securing Party (if any) is dead without inheritors accepted by the Bank.
  - d. The Cardholder and/or the Securing Party supplies wrong information, including information providing before credit limit granting.
  - e. At request or for compliance with any judgment, decision, instruction of the competent authorities of the Government or any legal document, provision or under regulations of international card organizations.
  - f. The Cardholder has one or more loans and/or the Card classified as overdue debts at the Bank and/or other credit institutions and/or is likely to become insolvent, total amount due of the Cardholder under this Contract shall be deemed overdue and the Cardholder shall assume responsibility for paying total amount due. Other threats to solvency of the Cardholder.
  - g. No transaction is made on the Card of the Cardholder within 12 consecutive months.
3. After termination of Card use takes effect:
  - f. The Cardholder shall still keep assuming responsibility for paying all card transactions, fees and/or costs incurred, compensations for damages before or after termination.
  - g. Credit card application form and agreement shall be valid until the Cardholder complete all financial obligations to the Bank.
  - h. The Cardholder returns the Card to the Bank.
  - i. In case of termination of secured Card use, the Bank shall only release collaterals (if any) when the Cardholder fully pays total amount due in Card account.
  - j. Any credit balance without receiver and remaining in accounts terminated for more than 06 months shall be property of the Bank.

#### **Article 16. INVESTIGATION AND COMPLAINTS DURING CARD USE**

1. In case of identification of mistakes or suspicion of mistakes regarding card transactions, the Cardholder shall have right to make investigation requests and make complaints within 60 days from the date of transactions to be investigated and subject to complaints.
2. Method for receipt of investigation requests and complaints: via Timo Care hotline: 18006783 or transaction locations of Timo Channel.

3. Investigation requests and complaints of the Cardholder shall be made in form of investigation requests and complaints issued by the Bank. In case investigation requests and complaints are made via phone, the Cardholder shall assume responsibility for supplementing form of investigation requests and complaints within 02 business days from the date that investigation requests and complaints are made via phone to provide the official basis for handling of investigation requests and complaints.
4. Handling of investigation requests and complaints: The Bank settles investigation requests and complaints and gives settlement results to the Cardholder in the following time limit:
  - a. For the Card with BIN issued by the State Bank of Vietnam, investigation requests and complaints shall be handled within no more than 45 business days from the date that the first investigation requests and complaints of the Cardholder are received;
  - b. For card with BIN issued by international card organizations, investigation requests, complaints shall be handled and the first response shall be made to the Cardholder within 60 days from the date that the first investigation requests and complaints of the Cardholder are received.
5. Handling of investigation and complaint results:
  - c. Within no more than 05 business days from the date that investigation and complaint results are notified to the Cardholder, the Bank shall compensate the Cardholder, under agreements and current legal provisions, for losses not caused by faults of the Cardholder and/or force majeure events, including but not limited to the following events: failure or incident resulting from errors of ATMs, POSs and/or any device, machine of the Bank, technical failure from Information technology system of the Bank, faults of Internet, telecommunications and/or power service suppliers or any event beyond control of the Bank under legal provisions.
  - d. In case time limit for handling of investigation requests and complaints under Clause 4 of this Article expires but causes or faults of which parties have not been identified, within the next 15 business days, the Bank shall agree with the Cardholder on handling method or temporarily compensate the Cardholder for losses until the competent authorities give final conclusions specifying faults and responsibilities of parties.

#### **Article 17. NOTIFICATIONS**

1. The Cardholder commits that permanent residence address, temporary residence address, residence address, phone number and/or email (hereinafter collectively referred to as "Contact information") specified in Credit card application form and agreement is current contact information of the Cardholder. The Bank can send all notifications, monthly Statements and sales promotions to the Cardholder during effective period of these Terms and Conditions and the competent authorities of the State can send invitation letters, notifications, service and publicly post based on the contact information to require the Cardholder to fulfill his/her obligations to the Bank. Instructions of the Customer via registered phone numbers (including but not limited to Card activation instructions) shall be binding on the Cardholder.
2. All notifications of the Bank/Timo Channel sent to the Cardholder shall be officially posted by the Bank and/or Timo Channel or on mass media or posted by the Bank and/or Timo Channel at subordinate transaction locations of the Bank/Timo Channel. These notifications shall take effect after 07 days from the date of notification and public posting.
3. The Cardholder shall be deemed to receive notifications and documents of the Bank/Timo Channel in the following cases:
  - a. Within 07 business days from the date of sending (the date that the postage stamp is affixed) in case of sending via mail;
  - b. On the date of sending in case of sending via facsimile, electronic mail (email), phone numbers registered by the Cardholder with the Bank; or

- c. On the date of posting on the website specified in Clause 1 of this Article or the date that the Bank/Timo Channel posts at subordinate transaction locations of the Bank/Timo Channel.

#### **Article 18. SUPPORTING SERVICES**

1. The Bank/Timo Channel may provide supporting services attached to the Credit Card of the Customer. These services may include reward point, cashback or mile programs, point, balance conversion mechanisms, money transfer programs, payment arrangements, card insurance, card installment programs and any other service notified by the Bank to the Customer or available services, from time to time. The Customer may contact the Bank/Timo Channel for more details about available services.
2. The Customer registers supporting services, the Customer shall be bound by Terms and conditions of supporting services. In case of discrepancy between Terms and conditions of supporting services and Terms and conditions of the Credit card, Terms and conditions of supporting services shall prevail.
3. Please view Terms and Conditions of supporting services publicly posted on website of the Bank/Timo Channel or contact the Bank/Timo Channel for more details.

#### **Article 19. OTHER REGULATIONS**

1. Amendment and supplement of these Terms and Conditions: The Bank is allowed to replace, amend and supplement these Terms and Conditions on credit card issuance and use and notify the Cardholder in methods including directly sending via mail (or electronic mail) to addresses provided by the Cardholder to the Bank/Timo Channel or posting on website of the Bank and/or Timo Channel or posting at transaction locations of the Bank/Timo Channel at least 07 days in advance. Replaced, amended and supplemented content shall be valid if the Cardholder still keeps using the Card after the above replacement, amendment and supplement take effect, unless the Cardholder disagrees by contacting the Bank/Timo Channel to show his/her intention to terminate Card use under these Terms and Conditions.
2. Telephone correspondence: The Cardholder agrees that by making phone calls or accepting phone calls from the Bank/Timo Channel or a Third party authorized by the Bank/Timo Channel, the Bank or a Third party authorized by the Bank/Timo Channel may record phone calls and use for purposes, including but not limited to, improvement of quality of products and services supplied to the Cardholder, supply of evidences during dispute settlement or administrative procedures and lawsuits (if any).
3. Transfer: The Cardholder is not allowed to partly or wholly transfer rights and/or obligations of the Cardholder under the Contract to any Third party. The Bank has right to wholly and/or partly transfer or assign its rights and/or obligations under the Contract in other forms to a third party by giving prior notification to the Cardholder. The Cardholder shall take any action or accept any document when the Bank instructs to affect the transfer and assignment prescribed in this Article.
4. Governing law and dispute settlement: These Terms and Conditions are governed by the law of Vietnam. All disputes arising from or related to this contract and/or from services of the Bank shall be settled by Commercial arbitration or the competent People's Court under legal provisions.
5. Limitation of liability: Any lawsuit arising from the Contract or any related action that the Cardholder or any representative of the Cardholder may take against the Bank and liability of the Bank shall be limited to 350,000 VND (three hundred and fifty thousand Vietnamese dong only) or less, depending on actually proved losses.
6. Severability: If any term, condition or any part or item of these Terms and Conditions is declared invalid or unenforceable by the competent authorities of the State, such term and condition shall not invalidate other terms and conditions, partly or wholly items of these Terms and Conditions.
7. Secured Card: The Bank may agree with the Cardholder on security measures for payment for obligations of the Cardholder under the Contract. If the Card attached to security measures is issued by the Bank, security methods prescribed by the Bank shall be made in writing and this document shall constitute an integral part of the Contract.

Termination of credit granting to the Cardholder by the Bank for any reason may lead to termination of Card use and/or collateral write-off at discretion of the Bank.

8. Instructions of the Cardholder:
  - a. The Cardholder authorizes the Bank to perform works the Bank thinks appropriate based on instructions of the Cardholder to the Bank. Instructions of the Cardholder may be notified or exchanged with the Bank from time to time via mail, telephone and facsimile registered with the Bank.
  - b. The Bank has right to request that these instructions of the Cardholder shall be sent in a specific form or these instructions shall be confirmed in writing or otherwise before the Bank performs works based on these instructions. The Bank has right to handle instructions of the Cardholder as completely authorized. The Cardholder is bound by responsibility for implementing steps related to these instructions. The Bank assumes no responsibility for damages caused by consequences of implementation of or compliance with instructions of the Cardholder.
  - c. The Bank has right but not obligation to identify that the person accurately providing information of the Cardholder registered with the Bank is the Cardholder. The Bank may identify the Cardholder by checking information registered by the Cardholder via phones or valid data messages.
9. Language: The main language used in Credit card application form and agreement, Terms and Conditions on credit card issuance and use and related documents between the Bank and the Cardholder is Vietnamese. In case foreign parties are involved, Parties may agree to use the version in common foreign languages and Vietnamese version. In case of discrepancy between the Vietnamese version and the version in foreign languages, Vietnamese version shall prevail.