

ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ VIỆC PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Điều khoản, điều kiện về việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng dành cho Khách hàng tổ chức (gọi tắt là “*Điều khoản điều kiện giao dịch chung*”) này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **MSB/Ngân hàng/TCPHT:** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam, thực hiện phát hành và thanh toán thẻ tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức Thẻ quốc tế. MSB được hiểu bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.

2. **Thẻ tín dụng quốc tế dành cho Khách hàng tổ chức/Thẻ tín dụng/Thẻ (“Thẻ”):** Là Thẻ tín dụng quốc tế do MSB phát hành cho Khách hàng là Tổ chức đáp ứng được các điều kiện theo quy định của MSB, cho phép Khách hàng sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi Hạn mức tín dụng Thẻ đã được cấp theo thỏa thuận với MSB.

3. **Khách hàng/KH/Tổ chức/Chủ Thẻ:** Là Khách hàng, bao gồm Doanh nghiệp và/hoặc tổ chức khác được MSB cấp Hạn mức tín dụng Thẻ và phát hành Thẻ để sử dụng, **có thông tin tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng.**

Chủ Thẻ chính là Khách hàng và MSB chỉ phát hành Thẻ Chính Thẻ tín dụng không giới hạn số lượng, không phát hành Thẻ phụ Thẻ tín dụng cho Khách hàng.

4. **Người sử dụng Thẻ:** Là cán bộ nhân viên của Chủ Thẻ (bao gồm cả Người Đại diện hợp pháp), được Khách hàng ủy quyền sử dụng Thẻ và Khách hàng cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng và văn bản liên quan ký giữa Khách hàng và MSB. Người sử dụng Thẻ chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ với Khách hàng.

5. **Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ:** Là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho Khách hàng tổ chức và các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc các Giấy đăng ký/văn bản/tài liệu khác dưới bất kỳ hình thức nào (bản giấy/dữ liệu điện tử...) mà Khách hàng đã ký và/hoặc xác nhận để sử dụng Thẻ tín dụng dành cho Khách hàng tổ chức do MSB phát hành và được MSB chấp thuận tại Phần dành cho Ngân hàng;

6. **Hợp đồng/Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng:** Là Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng hoàn chỉnh như quy định tại Khoản 2 Điều 2 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

7. **Thẻ đồng thương hiệu:** là Thẻ đồng thời có thương hiệu của tổ chức chuyển mạch thẻ tại Việt Nam và thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ của quốc gia khác.

8. **Thẻ vật lý:** là Thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.

9. **Thẻ phi vật lý:** là Thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ quy định của pháp luật, được MSB phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet,

chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý có thể được MSB in ra thẻ vật lý khi chủ thẻ có yêu cầu.

10. **Giao dịch Thẻ:** Là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ (“Giao dịch chi tiêu”); nạp, rút tiền mặt (“Giao dịch rút tiền mặt”) theo thỏa thuận giữa Khách hàng với MSB; không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.

11. **Hạn mức tín dụng Thẻ (HMTD Thẻ):** Là mức cấp tín dụng tối đa thông qua việc phát hành Thẻ tín dụng được duy trì trong một thời hạn nhất định mà MSB cấp cho Khách hàng theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ. Hạn mức tín dụng Thẻ được tính vào Tổng mức dư nợ cấp tín dụng tối đa của MSB đối với Khách hàng.

12. **Hạn mức ủy quyền sử dụng Thẻ cho Chi nhánh/Hạn mức thẻ Chi nhánh:** Là số tiền tối đa được Khách hàng ủy quyền sử dụng Thẻ cho tất cả Cán bộ nhân viên thuộc Chi nhánh của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và được MSB chấp thuận tại Phần dành cho Ngân hàng.

13. **Hạn mức ủy quyền sử dụng thẻ Phòng Ban/Hạn mức Thẻ Phòng Ban:** Là số tiền tối đa được Khách hàng ủy quyền sử dụng Thẻ cho tất cả Cán bộ nhân viên thuộc Phòng/Ban của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và được MSB chấp thuận tại Phần dành cho Ngân hàng. Trường hợp Phòng/Ban thuộc Chi nhánh của Khách hàng quản lý thì Hạn mức Thẻ của Phòng/Ban không vượt quá Hạn mức Thẻ của Chi nhánh quản lý tương ứng.

14. **Hạn mức sử dụng Thẻ (HMSD Thẻ):** Là hạn mức tối đa của từng Thẻ mà Khách hàng ủy quyền cho phép Người sử dụng Thẻ sử dụng theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và được MSB chấp thuận tại Phần dành cho Ngân hàng.

15. **Hạn mức giao dịch Thẻ:** Bao gồm hạn mức thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ; nạp, rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa Khách hàng với MSB.

16. **Hạn mức khả dụng (HMKD) Thẻ:** Hạn mức khả dụng của Khách hàng là Tổng số tiền tối đa Khách hàng có thể chi tiêu tại một thời điểm nhất định.

Hạn mức khả dụng Thẻ là Tổng số tiền tối đa mà Người sử dụng Thẻ có thể chi tiêu tại một thời điểm nhất định và bị giới hạn bởi Hạn mức khả dụng của các Phòng ban, Chi nhánh, Doanh nghiệp mà Người sử dụng Thẻ trực thuộc.

17. **Giá trị thanh toán tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu mà Khách hàng phải thanh toán cho MSB của mỗi kỳ sao kê để không bị thu khoản phí chậm thanh toán, được xác định theo Điểm c, Khoản 2, Điều 8 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này. Giá trị thanh toán tối thiểu của Khách hàng = Tổng Giá trị thanh toán tối thiểu của tất cả Người sử dụng Thẻ.

Mức Giá trị thanh toán tối thiểu của từng Sản phẩm Thẻ tín dụng được MSB ban hành trong từng thời kỳ, được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch của MSB và trên website của MSB (<https://www.msb.com.vn/>).

18. **Ngày đến hạn thanh toán (Duedate):** Là ngày cuối cùng mà Khách hàng phải thanh toán Dư nợ cuối kỳ của Kỳ sao kê cho MSB, số tiền phải thanh toán tối thiểu ít nhất bằng Giá trị thanh toán tối thiểu trên sao kê.

19. **Sao kê:** Là bảng kê chi tiết thông tin các giao dịch liên quan đến Thẻ phát sinh trong kỳ sao kê do MSB cung cấp cho Khách hàng và Người sử dụng Thẻ. Sao kê được gửi cho Khách hàng và Người sử dụng Thẻ định kỳ sau Ngày chốt sao kê để làm căn cứ trả nợ.

20. **Ngày chốt sao kê:** Là ngày hệ thống quản lý Thẻ của MSB thực hiện chốt dữ liệu giao dịch của Thẻ trong một chu kỳ sao kê. Ngày chốt sao kê của từng sản phẩm được quy định

trong quy định ban hành sản phẩm và có thể thay đổi theo quy định của Tổng Giám đốc MSB ban hành trong từng thời kỳ.

21. **Ngày gửi sao kê:** Là ngày MSB gửi Sao kê giao dịch Thẻ đến địa chỉ email mà Khách hàng đăng ký nhận (bao gồm cả email của Người sử dụng Thẻ).

22. **Kỳ Sao kê/Chu kỳ sao kê:** Là khoảng thời gian giữa hai Ngày chốt sao kê liên tiếp.

23. **Mã số xác định Chủ Thẻ (PIN - Personal Identification Number):** Là mã số mật của cá nhân được MSB cung cấp cho Người sử dụng Thẻ lần đầu và sau đó Người sử dụng Thẻ thay đổi theo quy trình của MSB để sử dụng trong các giao dịch Thẻ. Mã số PIN do Người sử dụng Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.

24. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán:** bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT.

25. **Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là QR Code):** là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant-Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía Chủ thẻ (Consumer-Presented QR Code).

26. **ATM/Máy giao dịch tự động:** Là thiết bị mà Khách hàng có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác.

27. **ĐVCNT:** Đơn vị chấp nhận Thẻ, là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.

28. **TCTTT:** Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật và của TCTQT.

29. **Ngày làm việc:** Là ngày MSB mở cửa giao dịch với Khách hàng theo quy định của Pháp luật và theo quy định của MSB.

30. **VND:** Là đồng tiền hợp pháp của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

31. **Contact Center:** Là Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của MSB hoạt động 24/7 thông qua số điện thoại 18006260 hoặc các số điện thoại khác MSB thông báo trong từng thời kỳ.

32. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với MSB và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

33. **Thẻ giả:** là Thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, Chủ thẻ thật.

34. **Giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng Thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ hoặc thông tin Thẻ.

35. **Hợp đồng tín dụng hạn mức:** là Hợp đồng cấp hạn mức tín dụng ký giữa KH với MSB, trong đó quy định MSB cho phép KH sử dụng hạn mức bao gồm thông qua hình thức phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng (cấp tín dụng qua Thẻ tín dụng).

36. **Hướng dẫn sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KH tổ chức/Hướng dẫn sử dụng Thẻ:** là hướng dẫn mà MSB phổ biến về sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KH tổ chức theo Điều 9 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

37. Giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT là việc sử dụng Thẻ tín dụng, thông tin Thẻ tín dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

Để tránh hiểu lầm, tất cả các thuật ngữ “*theo quy định của Pháp luật*” và “*theo quy định của MSB*” tại Điều khoản điều kiện giao dịch chung này được hiểu là quy định tại từng thời kỳ.

Điều 2. Nguyên tắc áp dụng

1. Điều khoản điều kiện giao dịch chung bao gồm các điều khoản ổn định do MSB công bố để áp dụng chung cho Khách hàng là tổ chức về việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này (“Điều khoản điều kiện giao dịch chung”) điều chỉnh mối quan hệ giữa Chủ Thẻ với MSB khi Chủ Thẻ có nhu cầu, đã đề nghị và được MSB chấp thuận việc phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng.

2. Điều khoản điều kiện giao dịch chung này cùng với (i) Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, (ii) các thỏa thuận khác giữa MSB với Chủ Thẻ (nếu có), tạo thành một thỏa thuận thống nhất, không tách rời, có giá trị pháp lý như một bản Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng hoàn chỉnh. Để tránh hiểu nhầm, việc nhắc đến thuật ngữ Điều khoản điều kiện giao dịch chung này được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập ở trên.

3. Chủ Thẻ vui lòng đọc kỹ nội dung (i) Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, (ii) bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, và (iii) Biểu phí, lãi suất, các quy định và các thỏa thuận khác giữa MSB với Chủ Thẻ (nếu có) trước khi ký Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế. Việc Chủ Thẻ ký Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế được hiểu là Chủ Thẻ đã đọc, đã được giải thích đầy đủ, chi tiết và đồng ý với nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

4. Chủ Thẻ đồng ý rằng bản Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế được các bên giao kết hoàn toàn dựa trên sự tự nguyện, không bị ép buộc đồng thời nội dung và hình thức của Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế là phù hợp theo quy định của pháp luật. Chủ Thẻ cũng đồng ý rằng trường hợp vì bất kỳ lý do gì dẫn tới tranh chấp và/hoặc tính hợp pháp của bản Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, trên bất kỳ phương diện nào, kể cả trường hợp không được cơ quan có thẩm quyền công nhận cũng không làm ảnh hưởng tới hiệu lực và nghĩa vụ trả nợ, nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ theo nội dung Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế.

5. Trường hợp Chủ Thẻ dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng Mobile Banking/Internet Banking, truy cập vào các website, ứng dụng hay dịch vụ khác mà MSB hợp tác hoặc có mối liên hệ, MSB hoàn toàn không chịu trách nhiệm trong trường hợp Chủ Thẻ không tuân thủ điều khoản điều kiện sử dụng của các website, ứng dụng hay dịch vụ đó dẫn tới thiệt hại hoặc hành vi vi phạm của Chủ Thẻ, vì bất kỳ lý do nào.

6. Để tránh hiểu nhầm, trường hợp có bất kỳ nội dung mâu thuẫn nào giữa bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này với Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế và/hoặc các văn kiện giao dịch khác giữa Chủ Thẻ với MSB thì ưu tiên áp dụng nội dung của bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

7. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Chủ Thẻ đồng ý rằng MSB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website của MSB (www.msb.com.vn).

Việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ của MSB sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Chủ Thẻ đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 3. Hạn mức tín dụng Thẻ, Hạn mức sử dụng Thẻ và Hạn mức giao dịch

1. Hạn mức tín dụng Thẻ (HMTD Thẻ) và Hạn mức sử dụng Thẻ (HMSD Thẻ):
 - a) HMTD Thẻ sẽ căn cứ theo Hợp đồng tín dụng hạn mức, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, các văn bản sửa đổi/bổ sung/liên quan ký giữa Khách hàng và MSB. Bằng việc kích hoạt Thẻ tín dụng, Khách hàng (bao gồm Người sử dụng Thẻ) được coi là đã nhận được thông báo đầy đủ của MSB về HMTD Thẻ và Thời hạn hạn mức tín dụng Thẻ; chấp thuận HMTD Thẻ và Thời hạn HMTD Thẻ được MSB cấp. HMTD Thẻ của Khách hàng cũng được thể hiện trên Sao kê MSB gửi cho Khách hàng.
 - b) Tại mỗi thời điểm, Khách hàng chỉ được cấp 1 HMTD Thẻ.
 - c) HMTD Thẻ này được tính vào tổng mức dư nợ cấp tín dụng tối đa của MSB đối với Khách hàng. Trong phạm vi HMTD Thẻ của Khách hàng, Khách hàng có thể ủy quyền cho Người sử dụng Thẻ tại một hoặc nhiều Chi nhánh, Phòng ban sử dụng, chi tiết Người sử dụng Thẻ được ủy quyền sử dụng Thẻ căn cứ theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và các văn bản khác có liên quan.
 - d) HMSD Thẻ của Người sử dụng Thẻ có thể tối đa bằng HMTD Thẻ của Khách hàng nhưng tại mọi thời điểm dư nợ của tất cả Thẻ tối đa bằng HMTD Thẻ MSB cấp cho Khách hàng.
 - e) HMTD Thẻ nêu tại khoản 1 Điều này sẽ được MSB rà soát định kỳ theo quy định của MSB, có thể được duy trì hoặc được điều chỉnh cho phù hợp với chính sách tín dụng của MSB tại từng thời kỳ và sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng trước 07¹ ngày làm việc. Thông báo này là một phần không tách rời của Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và các bên không phải ký lại Phụ lục/văn bản sửa đổi bổ sung. Trường hợp không đồng ý, Khách hàng phải phản hồi bằng văn bản cho MSB trước thời điểm điều chỉnh theo thông báo của MSB để chấm dứt Hạn mức tín dụng Thẻ. Khi chấm dứt hạn mức tín dụng Thẻ, Khách hàng vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho MSB theo các văn bản thỏa thuận đã ký.
2. Hạn mức từng loại giao dịch qua Thẻ tín dụng
 - a) Hạn mức rút tiền mặt bao gồm:
 - Hạn mức rút tiền mặt/lần
 - Hạn mức rút tiền mặt/ngày
 - Hạn mức rút tiền mặt tối đa/HMTD Thẻ
 - Hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài.Hạn mức rút tiền mặt cụ thể thực hiện theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch của MSB và trên website của MSB (<https://www.msb.com.vn/>).
 - b) Hạn mức thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ ("chi tiêu") qua Thẻ tín dụng có xuất trình Thẻ vật lý là giới hạn sử dụng Thẻ cho hoạt động chi tiêu. Hạn mức chi tiêu qua Thẻ thực hiện theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch của MSB và trên website của MSB (<https://www.msb.com.vn/>).

¹ Hoặc thời hạn khác theo thỏa thuận cụ thể của các bên trên cơ sở quy định, quy trình cấp tín dụng cụ thể của MSB hoặc văn bản phê duyệt tín dụng

c) Hạn mức chi tiêu không xuất trình Thẻ vật lý là các giới hạn của việc sử dụng Thẻ tín dụng cho các giao dịch chi tiêu không xuất trình Thẻ vật lý. Hạn mức này là hạn mức mặc định của từng sản phẩm Thẻ tín dụng được MSB quy định phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ, được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch của MSB và trên website của MSB (<https://www.msb.com.vn/>).

d) Và các hạn mức giao dịch khác theo quy định của Pháp luật, của MSB, tổ chức thẻ trong từng thời kỳ

3. Trong thời hạn Hạn mức tín dụng Thẻ, nếu Khách hàng có nhu cầu thay đổi/đóng/mở từng loại hạn mức tại điểm a, b, c, d của Khoản 2, Điều này cho từng Người sử dụng Thẻ trong phạm vi HMTD Thẻ nêu tại khoản 1 Điều này, Khách hàng gửi yêu cầu theo các quy định của MSB trong từng thời kỳ để MSB xem xét và quyết định. Khách hàng được coi là đồng ý với các hạn mức thay đổi/đóng/mở nếu tiếp tục sử dụng Thẻ tín dụng mà không có bất kỳ thông báo, khiếu nại, khiếu kiện gì với MSB khi MSB thay đổi/đóng/mở bất kỳ hạn mức nào theo yêu cầu mà MSB nhận được. Trường hợp MSB nhận được đề nghị thay đổi/đóng/mở các loại hạn mức qua tổng đài điện thoại hoặc dịch vụ internetbanking của MSB, sau khi MSB thực hiện xác minh Khách hàng theo quy định của MSB và đã thực hiện thay đổi/đóng/mở các hạn mức liên quan theo yêu cầu MSB nhận được, Khách hàng đồng ý chịu trách nhiệm hoàn toàn trước MSB về các hạn mức thay đổi/đóng/mở đề nghị cũng như các rủi ro có thể phát sinh (nếu có).

4. Tùy thuộc vào chính sách của MSB từng thời kỳ, MSB có thể thay đổi các hạn mức sử dụng thẻ tại điểm a, b, c, d của Khoản 2, Điều này. Trường hợp thay đổi, MSB sẽ thông báo cho Khách hàng được biết theo một, một số trong các phương thức quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch chung này. Việc Khách hàng thực hiện Giao dịch sau thời điểm hiệu lực của việc thay đổi được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận các hạn mức sau khi được MSB thay đổi.

Điều 4. Thời hạn HMTD Thẻ, mục đích sử dụng vốn vay thông qua phát hành Thẻ, hình thức sử dụng thẻ

1. Thời hạn HMTD Thẻ:

a) Thời hạn duy trì HMTD Thẻ sẽ căn cứ theo Hợp đồng tín dụng hạn mức và các Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng sửa đổi kèm theo (nếu có), các văn bản khác có liên quan ký giữa Khách hàng và MSB.

b) HMTD Thẻ chỉ có hiệu lực khi HMTD đã cấp cho Khách hàng còn hiệu lực và thời hạn hiệu lực của HMTD thẻ không vượt quá HMTD đã cấp cho Khách hàng.

c) Trường hợp HMTD Thẻ của Khách hàng phải chấm dứt trước hạn theo quy định của Hợp đồng tín dụng hạn mức, quy định của pháp luật và MSB, Khách hàng phải thực hiện tất toán toàn bộ dư nợ gốc, lãi, phí phát sinh tại ngày chấm dứt HMTD Thẻ trước hạn.

d) Khi hết hạn HMTD Thẻ, MSB có thể xem xét, đánh giá lại để tái cấp HMTD Thẻ cho Khách hàng theo quy định hiện hành của MSB.

2. Mục đích sử dụng vốn vay thông qua nghiệp vụ phát hành Thẻ tín dụng và Phạm vi sử dụng Thẻ:

a) Mục đích sử dụng vốn vay thông qua phát hành Thẻ: bổ sung vốn lưu động phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh thường xuyên của Khách hàng.

b) Phạm vi sử dụng Thẻ:

- Thẻ được sử dụng thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ; nạp, rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa Khách hàng với MSB cho mục đích tại Điểm a, Khoản 2, Điều này; không được sử dụng

- thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.
- Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.
 - c) Khách hàng có trách nhiệm sử dụng vốn vay thông qua việc phát hành Thẻ đúng mục đích, cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật và MSB về mục đích sử dụng vốn vay thông qua việc phát hành Thẻ của mình, đồng thời có trách nhiệm chứng minh việc sử dụng vốn vay thông qua việc phát hành Thẻ là hợp pháp theo quy định, yêu cầu của MSB hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. Các giao dịch bị cấm, không được phép thực hiện liên quan đến Thẻ tín dụng:
- a) Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
 - b) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận Thẻ
 - c) ĐVCNT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi Người sử dụng Thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ.
 - d) Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
 - e) Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử giao dịch Thẻ.
 - f) Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận/trừng phạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - g) Các giao dịch chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước.
 - h) Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
 - d) Các giao dịch nằm trong danh mục cấm theo quy định của Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và nước sở tại nơi Khách hàng thực hiện các giao dịch Thẻ.
 - e) ĐVCNT chuyển thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code cho bên khác sử dụng; chấp nhận thanh toán thẻ mà không có hợp đồng thanh toán thẻ; sử dụng trái phép các thiết bị chấp nhận thẻ, QR Code của TCTTT ở Việt Nam hoặc của TCTTT ở nước ngoài.
 - f) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật, của MSB, Tổ chức thẻ quốc tế trong từng thời kỳ.
4. Hình thức sử dụng Thẻ:
- a) Tại các thiết bị ATM và POS, EDC của MSB.
 - b) Tại các thiết bị ATM và POS, EDC của các ĐVCNT có tính năng contactless và những đơn vị chấp nhận thanh toán Thẻ qua kênh điện tử - Ecommerce có trưng biểu tượng Tổ chức Thẻ quốc tế mà MSB là thành viên.
 - c) Các hình thức khác theo quy định của MSB và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
5. Khách hàng hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Khách hàng/Người sử dụng Thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán Thẻ mà Thẻ và/hoặc Khách hàng/Người sử dụng Thẻ không hiện diện trực tiếp tại Đơn vị chấp nhận thẻ hoặc tại trụ sở MSB (thanh toán trên internet,...) và khi Khách hàng/Người sử dụng Thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của Khách hàng/Người sử dụng Thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Khách hàng/Người sử dụng Thẻ không hiện diện trực tiếp tại Đơn vị chấp nhận Thẻ. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Khách hàng/Người

sử dụng Thẻ xác nhận đã được MSB phổ biến, hướng dẫn và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.

6. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho MSB đối với tất cả giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào. Khách hàng đồng ý rằng, Sao kê tài khoản là bằng chứng xác thực các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Khách hàng sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thể hiện trên Sao kê đúng thời hạn ghi trên Sao kê.

7. Ngay khi Thẻ được kích hoạt thành công, Khách hàng được sử dụng các tính năng thanh toán Thẻ trên internet. Trường hợp không có nhu cầu sử dụng tính năng thanh toán này, Khách hàng liên hệ với MSB để đề nghị đóng tính năng thanh toán này của Thẻ tín dụng.

Điều 5. Thời hạn hiệu lực của Thẻ

1. Thời hạn hiệu lực của Thẻ là 05 (năm) năm kể từ ngày phát hành. Thẻ tín dụng sẽ hết hạn sử dụng vào ngày cuối cùng của tháng hết hạn được in trên mặt trước của Thẻ. Thời hạn hiệu lực của Thẻ cụ thể được dập nổi trên mặt trước của Thẻ.

2. Khi Thẻ tín dụng hết hạn hiệu lực sử dụng, trường hợp vẫn còn thời hạn của HMTD Thẻ, nếu có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ, Khách hàng phải làm thủ tục gia hạn hiệu lực sử dụng Thẻ theo quy định. Nếu Khách hàng không có nhu cầu gia hạn Thẻ thì Thẻ sẽ bị ngừng thực hiện giao dịch kể từ thời điểm Thẻ bị hết hiệu lực sử dụng và Khách hàng vẫn phải có nghĩa vụ thanh toán dư nợ và các khoản phí lãi phát sinh (nếu có) với Ngân hàng.

3. Trường hợp Thẻ chưa hết hạn hiệu lực sử dụng nhưng hết thời hạn HMTD Thẻ, các Thẻ sẽ bị ngừng thực hiện giao dịch. Nếu có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ, Khách hàng thực hiện thủ tục tái cấp/ gia hạn HMTD Thẻ. Nếu Khách hàng không có nhu cầu sử dụng Thẻ hoặc HMTD Thẻ của khách hàng không được gia hạn/ tái cấp thì MSB sẽ thực hiện khóa toàn bộ các Thẻ tín dụng gắn với các Người sử dụng Thẻ và Khách hàng phải có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ dư nợ và các khoản phí lãi phát sinh (nếu có) với Ngân hàng.

4. Khách hàng không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). Khách hàng phải hoàn trả tất cả Thẻ cũ cho MSB, hủy thẻ khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

5. Các trường hợp phát sinh trong quá trình sử dụng và thanh toán Thẻ, Người sử dụng Thẻ có thể trực tiếp gọi điện đến bộ phận Contact Center của MSB hoặc đến bất kỳ điểm giao dịch nào trong hệ thống của MSB để được tư vấn/hướng dẫn cụ thể theo quy định của MSB.

Điều 6. Lãi suất và các loại phí/Phạt

1. Quy định về lãi suất:

1.1 Lãi suất và phương thức tính lãi:

a) Lãi suất cho vay (lãi suất trong hạn) của Thẻ tín dụng bao gồm lãi suất áp dụng với Giao dịch chi tiêu, Giao dịch rút tiền mặt và các khoản Phí chưa thanh toán (“Phí”).

b) Lãi suất quá hạn được tính bằng 150% lãi suất trong hạn tại thời điểm Khách hàng bị chuyển nợ quá hạn.

1.2 Lãi suất trong hạn và lãi suất quá hạn chỉ được tính đối với phần dư nợ gốc của Giao dịch và Phí. Cách tính lãi trong hạn:

a) Công thức tính lãi trong hạn:

- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tính lãi theo tiết (b), điểm 1.2, Khoản 1, Điều này đến hết ngày liền kề trước ngày Khách hàng thanh toán hết toàn bộ giá trị Giao dịch, Phí (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

- Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
- Số tiền lãi trong hạn được tính theo công thức dưới đây với lãi suất quy đổi theo tỷ lệ %/năm (365 ngày):

$$\text{Lãi trong hạn} = \text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất trong hạn} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế}/365$$

b) Nguyên tắc tính lãi:

i. Đối với các giao dịch rút tiền mặt:

- Khách hàng sẽ phải trả lãi trong hạn ngay từ ngày Giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của MSB đến Ngày sao kê và khoản lãi này được thể hiện trên Sao kê cùng kỳ. Nếu Khách hàng thanh toán toàn bộ số dư nợ cuối kỳ sao kê trước Ngày đến hạn thanh toán, số tiền lãi của Giao dịch rút tiền mặt hoặc giao dịch tương đương rút tiền mặt từ Ngày sao kê đến Ngày đến hạn thanh toán sẽ được thể hiện trên Sao kê của Kỳ sao kê tiếp theo.

ii. Đối với giao dịch chi tiêu (thanh toán hàng hóa, dịch vụ):

- Trước hoặc tại Ngày đến hạn thanh toán, nếu: (i) Khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ của Kỳ sao kê thì Khách hàng sẽ không bị tính lãi trong hạn đối với toàn bộ Giao dịch chi tiêu phát sinh trong kỳ tính từ ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của MSB; (ii) Nếu Khách hàng không thanh toán toàn bộ hay chỉ thanh toán một phần Dư nợ cuối kỳ của Kỳ sao kê, MSB sẽ tính lãi đối với số tiền gốc của Giao dịch chi tiêu chưa thanh toán toàn bộ kể từ ngày các Giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của MSB cho đến ngày Khách hàng thanh toán. Các giao dịch còn lại chưa thanh toán của Kỳ sao kê này sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán và lãi sẽ được thể hiện trên Kỳ sao kê kế tiếp.

iii. Đối với các khoản phí:

- Trước hoặc tại Ngày đến hạn thanh toán, nếu: (i) Khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ của Kỳ sao kê thì Khách hàng sẽ không bị tính lãi trong hạn đối với toàn bộ các khoản Phí phát sinh trong kỳ tính từ ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của MSB; (ii) Nếu Khách hàng không thanh toán toàn bộ hay chỉ thanh toán một phần Dư nợ cuối kỳ của Kỳ sao kê, MSB sẽ tính lãi đối với số tiền Phí chưa thanh toán kể từ ngày các Giao dịch phát sinh Phí được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của MSB cho đến ngày Khách hàng thanh toán. Các giao dịch còn lại chưa thanh toán sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán và lãi sẽ được thể hiện trên Kỳ sao kê kế tiếp.

1.3 Cách tính lãi quá hạn:

a) Công thức tính lãi quá hạn:

- Số tiền lãi quá hạn được tính theo công thức dưới đây với lãi suất quy đổi theo tỷ lệ %/năm (365 ngày):

$$\text{Lãi quá hạn} = \text{Dư nợ gốc quá hạn} \times \text{Lãi suất quá hạn} \times \text{số ngày tính lãi quá hạn}/365$$

b) Nguyên tắc tính lãi quá hạn:

- Dư nợ gốc quá hạn là toàn bộ dư nợ gốc của Giao dịch chi tiêu quá hạn, Giao dịch rút tiền mặt quá hạn và các khoản phí quá hạn chưa thanh toán tại Ngày quá hạn theo quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều 8 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

- Số ngày tính lãi quá hạn là tổng số ngày kể từ ngày Ngày quá hạn cho đến ngày Dư nợ quá hạn được thanh toán hết.

2. Lãi suất cho vay (lãi suất trong hạn), các loại phí và mức phí, phương thức thanh toán phí và nguyên tắc thu phí liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ cho từng loại Thẻ thực

hiện theo biểu phí của MSB; biểu phí này được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên website của MSB (<https://www.msb.com.vn/>) hoặc các điểm giao dịch của MSB trong từng thời kỳ hoặc các hình thức khác mà MSB cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn SMS, email...).

3. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Khách hàng xác nhận đã được MSB cung cấp đầy đủ thông tin về lãi suất cho vay (lãi suất trong hạn), các loại phí và mức phí, phương thức thanh toán phí và nguyên tắc thu phí liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ. Trường hợp điều chỉnh các thông tin liên quan đến lãi suất, phí, MSB sẽ niêm yết và thông báo tối thiểu 7 (bảy) ngày trước thời điểm việc điều chỉnh có hiệu lực theo các hình thức thông báo tại Bản điều khoản điều kiện giao dịch chung này. Việc Khách hàng thực hiện Giao dịch sau thời điểm hiệu lực của việc điều chỉnh lãi suất, phí được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận áp dụng mức lãi suất, các loại phí và mức phí sau điều chỉnh.

4. Tùy thuộc vào chính sách của MSB từng thời kỳ, Khách hàng có thể được ưu đãi về lãi suất và/hoặc một, một số các loại phí khi mở Thẻ hoặc trong một giai đoạn nhất định trong quá trình sử dụng Thẻ. Hết thời hạn ưu đãi hoặc khi Khách hàng không đáp ứng điều kiện để được hưởng ưu đãi, MSB sẽ thực hiện theo mức lãi suất và thu phí theo biểu phí thông thường và Khách hàng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho MSB.

Điều 7. Cung cấp thông tin Sao kê Thẻ tín dụng, các thông tin có liên quan đến việc sử dụng Thẻ

1. Sao kê của Người sử dụng Thẻ: MSB lập sao kê cho từng Người sử dụng Thẻ trong đó cung cấp thông tin chi tiết số tiền giao dịch gốc, phí, lãi phát sinh trong kỳ giao dịch liền trước (nếu có) và kỳ này của Người sử dụng Thẻ đã được chuyển đổi trị giá sang VND theo tỷ giá do tổ chức Thẻ quốc tế quy định hoặc theo tỷ giá quy đổi của MSB tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của MSB.

2. Sao kê của Khách hàng: MSB lập sao kê cho Khách hàng trong đó cung cấp thông tin chi tiết danh sách Người sử dụng Thẻ, tổng chi tiết lãi, phí, dư nợ và số tiền tối thiểu phải thanh toán, thời điểm cuối cùng phải thanh toán của tất cả các Thẻ.

3. Hình thức gửi sao kê: Hàng tháng, MSB sẽ gửi sao kê cho Khách hàng và Người sử dụng Thẻ qua hình thức thư điện tử (email) đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ và/hoặc Khách hàng và Người sử dụng Thẻ thực hiện truy vấn sao kê Thẻ tín dụng qua kênh Dịch vụ ngân hàng điện tử do MSB cung cấp hoặc các hình thức khác theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.

4. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho MSB toàn bộ các khoản nợ, phí, lãi phát sinh thể hiện trên Sao kê theo đúng quy định.

5. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của MSB mà Khách hàng không nhận được sao kê hàng tháng, Khách hàng vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các khoản phải trả trong kỳ, đồng thời thông báo cho MSB để kiểm tra lại nguyên nhân.

6. Khách hàng được quyền yêu cầu MSB cung cấp thông tin liên quan đến sử dụng Thẻ (lich sử giao dịch Thẻ, ...). Để được cung cấp thông tin, Khách hàng có thể đến trực tiếp đến các điểm giao dịch của MSB hoặc liên hệ với MSB qua Contact Center hoặc phương thức khác do MSB triển khai trong thời kỳ. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ quy định và thanh toán các khoản phí theo yêu cầu của MSB khi đề nghị cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, MSB sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Khách hàng trên sở sở phù hợp với quy định của MSB, pháp luật. Khách hàng đồng ý rằng MSB có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Khách hàng (văn bản, điện thoại, email, tin

nhắn SMS,...); các phương thức cung cấp thông tin đó có thể sẽ có rủi ro thông tin Khách hàng bị tiết lộ và Khách hàng xác nhận nhận thức đầy đủ các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).

Điều 8. Thanh toán dư nợ Thẻ tín dụng

1. Thời điểm thanh toán:

a) Ngày đến hạn thanh toán (ngày D): Là ngày MSB yêu cầu Khách hàng thanh toán Dư nợ cuối kỳ của mỗi Kỳ sao kê và được thông báo cụ thể trên Sao kê. Ngày đến hạn thanh toán có thể thay đổi theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.

b) Trường hợp quá ngày D, nếu Khách hàng không thanh toán đủ Giá trị thanh toán tối thiểu ghi trên Sao kê (n) đúng hạn thì Khách hàng sẽ phải chịu phí chậm trả tính trên phần Giá trị thanh toán tối thiểu Khách hàng chưa thanh toán (được ghi nhận vào ngày tiếp theo tính từ ngày D của Kỳ sao kê đó) và Khách hàng vẫn phải thanh toán tiền lãi trong hạn cho các Giao dịch chi tiêu, Giao dịch rút tiền mặt, Phí theo quy định tại Khoản 1, Điều 6 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này ngoại trừ trường hợp quy định tại điểm c, khoản 1, Điều này.

c) Trường hợp các Thẻ tín dụng của Khách hàng bị tính phí chậm trả 3 kỳ liên tiếp (D1, D2, D3) và tại Ngày sao kê của các Kỳ sao kê sau vẫn còn Giá trị thanh toán tối thiểu của các Kỳ sao kê liền trước đây chưa được thanh toán, kể từ ngày D3+1 (“Ngày quá hạn”), toàn bộ dư nợ gốc Giao dịch chi tiêu, Giao dịch rút tiền mặt và khoản Phí chưa thanh toán của các Thẻ này sẽ chịu lãi quá hạn theo Điều 6 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này (đối với giao dịch, các khoản phí chưa được ghi nhận vào hệ thống quản lý Thẻ tại thời điểm chuyển thành nợ quá hạn sẽ được chuyển nợ quá hạn, áp dụng lãi suất quá hạn theo Điều 6 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này vào thời điểm các giao dịch này được ghi nhận vào hệ thống quản lý Thẻ), đồng thời toàn bộ các Thẻ của Khách hàng sẽ bị khóa tạm thời.

2. Số tiền thanh toán/dư nợ Thẻ tín dụng:

a) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán dư nợ Kỳ sao kê theo 1 trong 3 phương án sau:

- Toàn bộ Dư nợ Kỳ sao kê;
- Giá trị thanh toán tối thiểu;
- Số tiền lớn hơn Giá trị thanh toán tối thiểu nhưng nhỏ hơn toàn bộ Dư nợ Kỳ sao kê.

b) Công thức tính Dư nợ cuối Kỳ sao kê:

Dư nợ cuối kỳ sao kê = Dư nợ đầu kỳ (dư nợ kỳ trước) + Dư nợ mới phát sinh trong kỳ – Số tiền Khách hàng đã thanh toán (nếu có) + Phí + Lãi

c) Giá trị thanh toán tối thiểu của Người sử dụng Thẻ:

- Giá trị thanh toán tối thiểu = Tỷ lệ thanh toán tối thiểu (A%) x tổng Dư nợ cuối Kỳ sao kê và tối đa không quá 100% tổng dư nợ của Người sử dụng Thẻ tại thời điểm hiện tại.

- Tỷ lệ thanh toán tối thiểu (A%) sẽ được MSB quy định cụ thể đối với từng sản phẩm Thẻ tín dụng và có thể thay đổi theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.

- Trường hợp Thẻ tín dụng của Khách hàng bị tính phí chậm trả 3 kỳ liên tiếp và tại Ngày sao kê của các Kỳ sao kê sau vẫn còn Giá trị thanh toán tối thiểu của các Kỳ sao kê liền trước đây chưa được thanh toán: Tại ngày chốt sao kê của Kỳ sao kê thứ 4 trở đi Khách hàng phải thanh toán toàn bộ dư nợ của Người sử dụng Thẻ bị quá hạn và tỷ lệ thanh toán tối thiểu (A) = 100%.

Giá trị thanh toán tối thiểu = 100% * tổng Dư nợ cuối Kỳ sao kê

d) Giá trị thanh toán tối thiểu của Khách hàng:

Giá trị thanh toán tối thiểu = Tổng Giá trị thanh toán tối thiểu của tất cả Người sử dụng Thẻ

e) Mức độ ưu tiên của các khoản thanh toán:

- Nguyên tắc ưu tiên thanh toán dư nợ: Căn cứ theo nhóm nợ giảm dần của các Người sử dụng Thẻ: Người sử dụng Thẻ có nhóm nợ cao nhất sẽ được ưu tiên thanh toán trước.
- Thứ tự ưu tiên thanh toán: Các khoản thanh toán cho Người sử dụng Thẻ sẽ được thanh toán theo thứ tự sau và theo thứ tự ngày các giao dịch này được cập nhật vào Hệ thống quản lý Thẻ của MSB:
 - + Các khoản quá hạn: Thanh toán theo thứ tự Gốc → Phí → Lãi
 - + Dư nợ kỳ trước chưa quá hạn: Lãi → Phí → Gốc
 - + Dư nợ kỳ hiện tại: Lãi → Phí → Gốc

Khách hàng chấp thuận rằng MSB có quyền thay đổi thứ tự ưu tiên thanh toán theo cách mà MSB cho là phù hợp mà không cần sự chấp thuận của Khách hàng, với điều kiện thứ tự ưu tiên thanh toán sau thay đổi đảm bảo phù hợp quy định Pháp luật.

- f) Khách hàng được phép thanh toán số dư nợ trước hạn.
- g) Tất cả các khoản tiền chuyển hoặc ghi có vào số Thẻ tín dụng (bao gồm nhưng không giới hạn Khách hàng thanh toán dư nợ hoặc được MSB chi trả cho các chương trình ưu đãi mà Khách hàng đủ điều kiện được nhận) nếu nhiều hơn số dư nợ hiện tại thì sẽ được áp dụng để thanh toán cho các giao dịch Thẻ trong tương lai khi các giao dịch này được ghi nợ vào số Thẻ tín dụng và số tiền này không được trả lãi. Trường hợp Khách hàng đề nghị đóng Thẻ theo quy định của MSB, toàn bộ số tiền dư có trên số Thẻ tín dụng sau khi đã trừ đi tất cả các khoản phải thanh toán sẽ được MSB chuyển trả vào tài khoản thanh toán của Khách hàng tại MSB.
- h) Khi Thẻ hết hạn hiệu lực, bị thu hồi hoặc ngừng, chấm dứt sử dụng Thẻ, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số dư nợ, lãi và các khoản phí liên quan của các giao dịch phát sinh trước ngày hết hạn sử dụng Thẻ hoặc trước ngày bị thu hồi Thẻ hoặc trước ngày ngừng, chấm dứt sử dụng thẻ theo quy định của MSB (tùy từng trường hợp).

3. Hình thức thanh toán:

- a) Nộp tiền mặt tại các Phòng giao dịch/Chi nhánh của MSB.
- b) Chuyển khoản thanh toán từ tài khoản thanh toán của Khách hàng tại MSB.
- c) Tự động trích nợ tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng tại MSB.
- d) Chuyển khoản 24/7 từ ngân hàng khác.
- e) Các hình thức thanh toán khác mà MSB áp dụng theo từng thời kỳ.

4. Hình thức thu nợ đối với các khoản nợ quá hạn:

Trong trường hợp Khách hàng quá hạn bất kỳ khoản nợ nào theo mục c, khoản 1 Điều 8 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, MSB có quyền thực hiện thu hồi nợ bằng các biện pháp tự động khấu trừ nghĩa vụ và/hoặc tự động trích nợ bất kỳ tài khoản nào (tiền gửi có kỳ hạn, tiền trên tài khoản thanh toán) của Khách hàng tại MSB (nếu có) và/hoặc xử lý tài sản bảo đảm (nếu có) hoặc các hình thức khác theo quy định của pháp luật như quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức đã cấp.

Điều 9. Hướng dẫn sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KH tổ chức

1. Hướng dẫn sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KH tổ chức được MSB niêm yết và cập nhật trên website: <https://www.msb.com.vn/> trong từng thời kỳ, trong đó bao gồm các nội dung mà MSB phổ biến cho KH liên quan đến dịch vụ Thẻ/tiện ích sử dụng Thẻ, thao tác kích hoạt Thẻ và sử dụng thẻ đúng quy trình, các nội dung khác có liên quan.
2. Người sử dụng Thẻ sau khi nhận được Thẻ tiến hành kích hoạt Thẻ bằng một trong các cách sau:

a) Gọi điện đến Contact Center của MSB: Nhân viên Contact Center tiếp nhận, xác thực thông tin để kích hoạt Thẻ theo quy định của MSB.

b) Các hình thức khác theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.

3. Thẻ đã được Người sử dụng Thẻ báo mất/thất lạc với MSB sẽ bị khóa vĩnh viễn và không được kích hoạt để sử dụng lại, Khách hàng thực hiện đề nghị phát hành Thẻ tín dụng theo quy định của MSB để sử dụng.

4. Bằng việc kích hoạt bất kỳ Thẻ tín dụng nào, Khách hàng (bao gồm Người sử dụng Thẻ) được coi là đã đọc, hiểu rõ và đầy đủ các nội dung MSB phổ biến tại Hướng dẫn sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KH tổ chức được MSB niêm yết và cập nhật trên website: <https://www.msb.com.vn/> trong từng thời kỳ.

Điều 10. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ tín dụng

1. Trên lãnh thổ Việt Nam:

a) Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;

b) Đối với các giao dịch thẻ khác:

(i) Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Khách hàng chỉ được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bằng ngoại tệ với tổ chức, cá nhân được phép giao dịch ngoại tệ theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ.

(ii) Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, Khách hàng phải thực hiện thanh toán cho MSB bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do Tổ chức Thẻ quốc tế quy định hoặc theo tỷ giá quy đổi của MSB (nếu chưa quy đổi tại Tổ chức Thẻ quốc tế) tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào Hệ thống quản lý Thẻ của MSB.

2. Ngoài lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch Thẻ tín dụng được thực hiện bằng đồng tiền theo quy định của nước nơi giao dịch được thực hiện.

Đối với các Giao dịch Thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, Khách hàng phải thực hiện thanh toán cho MSB bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế quy định hoặc theo tỷ giá quy đổi của MSB (nếu chưa quy đổi tại Tổ chức Thẻ quốc tế) tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào Hệ thống quản lý Thẻ của MSB.

3. Các giao dịch Thẻ bằng ngoại tệ khi được quy đổi sang đồng Việt Nam có thể bao gồm bất kỳ khoản phí liên quan nào mà bất kỳ bên thứ ba (bao gồm cả Tổ chức Thẻ quốc tế) thu trực tiếp cùng với giao dịch hoặc thông qua MSB để xử lý giao dịch Thẻ đó. Tất cả các giao dịch sẽ được xử lý theo hướng dẫn quốc tế của Tổ chức Thẻ quốc tế. Khách hàng phải thanh toán bằng đồng Việt Nam đối với các giao dịch được thực hiện bằng ngoại tệ.

4. Việc rút tiền mặt tại các ATM và điểm rút tiền mặt tại quốc gia nào sẽ nhận được tiền tại quốc gia đó và khách hàng chịu phí tương ứng theo quy định.

5. Khách hàng phải chịu phí giao dịch Thẻ quốc tế với các giao dịch thực hiện ngoài lãnh thổ Việt Nam hoặc giao dịch trong lãnh thổ Việt Nam được pháp luật cho phép thanh toán bằng ngoại tệ (Ví dụ: Khách hàng thực hiện giao dịch mua hàng qua mạng Internet tại Việt Nam nhưng đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ có trụ sở ở nước ngoài và thanh quyết toán bằng ngoại tệ).

Điều 11. Thẻ tín dụng bị từ chối giao dịch

Thẻ bị từ chối giao dịch khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

1. Hết hạn thời hạn HMTD Thẻ của Khách hàng.

2. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo/nghe ngờ gian lận giả mạo.
3. Thẻ đã được Khách hàng/Người sử dụng Thẻ thông báo bị mất/thất lạc.
4. Thẻ khóa do Khách hàng đề nghị khóa Thẻ hoặc Thẻ bị khóa do bị tính phí chậm trả 2 kỳ liên tiếp trở lên và tại Ngày sao kê của các Kỳ sao kê sau vẫn còn Giá trị thanh toán tối thiểu của các Kỳ sao kê liền trước đây chưa được thanh toán và/hoặc Thẻ bị khóa do bị tính phí chậm trả 3 kỳ liên tiếp và tại ngày sao kê của các Kỳ sao kê sau vẫn còn giá trị thanh toán tối thiểu của các Kỳ sao kê liền trước đây chưa được thanh toán.
5. Hạn mức khả dụng không đủ chi trả khoản thanh toán.
6. Vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hạn mức ngày (một số ngày) theo quy định của MSB (nếu có).
7. Người sử dụng Thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, các quy định của MSB, TCTTT hoặc các thỏa thuận khác giữa Khách hàng với MSB.
8. Người sử dụng Thẻ nhập sai mã PIN.
9. Thiết bị hoặc TCTTT không kết nối thành công được với MSB.
10. Người sử dụng Thẻ chưa cung cấp đầy đủ thông tin (giao dịch trực tuyến).
11. Thẻ hết hạn sử dụng.
12. Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin.
13. Thẻ bị khóa.
14. Thẻ có liên quan đến các giao dịch bị áp dụng lệnh cấm vận, trừng phạt
15. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ bị cấm theo quy định của khoản 3 Điều 4 Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, quy định của MSB và của pháp luật từng thời kỳ.
16. TCPHT, TCTTT, ĐVCNT nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ Thẻ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
17. Trường hợp khác theo quy định của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Hợp đồng tín dụng hạn mức, MSB, của pháp luật và Tổ chức Thẻ quốc tế.

Điều 12. Thu giữ thẻ

Thẻ bị thu giữ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ giả.
2. Thẻ sử dụng trái phép.
3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
4. Các trường hợp thu giữ Thẻ khác theo quy định của pháp luật và của MSB trong từng thời kỳ.

Điều 13. Khóa Thẻ, đóng Thẻ, mở Thẻ

1. Khóa Thẻ:

a) Tạm khóa thẻ:

- (i). Khách hàng bị tính phí chậm trả 2 kỳ liên tiếp và tại ngày sao kê của các Kỳ sao kê sau vẫn còn giá trị thanh toán tối thiểu của các Kỳ sao kê liền trước đây chưa được thanh toán thì các Thẻ tín dụng của Khách hàng sẽ bị khóa tạm thời vào sau ngày đến hạn thanh toán của Kỳ sao kê thứ 2. Trường hợp này, Thẻ sẽ được tự động mở lại ngay sau khi Khách hàng thanh toán đầy đủ Giá trị thanh toán tối thiểu của Kỳ sao kê gần nhất.
- (ii). Khi Khách hàng bị tính phí chậm trả 3 kỳ liên tiếp và tại ngày sao kê của các Kỳ sao kê sau vẫn còn giá trị thanh toán tối thiểu của các Kỳ sao kê liền trước đây chưa được thanh toán thì các Thẻ tín dụng của Khách hàng sẽ bị khóa tạm thời vào sau ngày đến hạn thanh toán của

Kỳ sao kê thứ 3. Trường hợp này, Thẻ sẽ được tự động mở lại ngay sau khi Khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ của Khách hàng tại thời điểm hiện tại và sẽ chuyển sang khóa vĩnh viễn khi thuộc trường hợp quy định tại tiết (vii), điểm b, khoản 1, Điều này.

(iii). Khi có yêu cầu từ phía Khách hàng/Người sử dụng Thẻ về việc khóa Thẻ.

(iv). Khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

(v). Các trường hợp khác theo quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Hợp đồng tín dụng hạn mức, quy định của MSB và pháp luật trong từng thời kỳ.

b) Khóa thẻ vĩnh viễn

(i). MSB phát hiện ra những giao dịch Thẻ có dấu hiệu bất thường (ví dụ: Thẻ bị sao chép dữ liệu, Thẻ bị giả mạo hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo...), bảo đảm an toàn cho Thẻ của Khách hàng và Người sử dụng Thẻ.

(ii). Khi MSB có nghi ngờ các Thẻ tín dụng của Khách hàng bị lạm dụng hoặc Khách hàng/Người sử dụng Thẻ cố tình lạm dụng (giao dịch thanh toán không) do có dấu hiệu sử dụng bất thường (tuân theo các quy định, hướng dẫn hiện hành về việc kiểm soát và xử lý gian lận Thẻ hiện hành của MSB) và/hoặc MSB không liên lạc được với Khách hàng/Người sử dụng Thẻ theo số điện thoại hoặc địa chỉ liên hệ mà Khách hàng/Người sử dụng Thẻ đã đăng ký với MSB.

(iii). MSB nghi ngờ hoặc nhận được thông báo từ Tổ chức Thẻ quốc tế về việc nghi ngờ dữ liệu Thẻ của Khách hàng đã bị lộ từ phía ĐVCNT thông tin, có nguy cơ phát sinh giao dịch gian lận.

(iv). Khi có yêu cầu từ phía Khách hàng/Người sử dụng Thẻ về việc khóa Thẻ.

(v). Thẻ quá 30 ngày không kích hoạt sử dụng kể từ ngày Người sử dụng Thẻ nhận Thẻ.

(vi). Khóa thẻ để thực hiện việc chấm dứt HMTD Thẻ.

(vii). Khách hàng chậm thanh toán 06 kỳ liên tiếp và tại ngày sao kê của các Kỳ sao kê sau vẫn còn giá trị thanh toán tối thiểu của Kỳ sao kê liền trước đây chưa được thanh toán.

(viii). Các trường hợp khác theo quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Hợp đồng tín dụng hạn mức, quy định của MSB và pháp luật trong từng thời kỳ.

2. Đóng Thẻ:

a) Các trường hợp đóng Thẻ tín dụng:

- Đóng Thẻ trong quá trình tác nghiệp vận hành:

+ Đóng Thẻ để phát hành lại.

+ Đóng Thẻ do lỗi tác nghiệp/sai quy trình/lỗi hệ thống.

+ Đóng Thẻ để thực hiện tra soát với lý do liên quan đến gian lận và giả mạo.

+ Đóng Thẻ đã được khóa vĩnh viễn.

+ Đóng Thẻ gửi yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ.

+ Khách hàng/Người sử dụng Thẻ gửi yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ.

+ Hạn mức tín dụng Thẻ đã chấm dứt hoặc hết hạn không được tái cấp.

+ Các trường hợp khác theo quy định của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Hợp đồng tín dụng hạn mức MSB và pháp luật trong từng thời kỳ.

b) Nguyên tắc đóng Thẻ:

- Việc đóng Thẻ không có nghĩa là Khách hàng đã hoàn thành các nghĩa vụ thanh toán với MSB. Nghĩa vụ của Khách hàng chỉ chấm dứt khi đã hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán cho

MSB.

- Khách hàng có quyền yêu cầu MSB đóng tất cả các Thẻ tín dụng được cấp. Khi Khách hàng ngừng hoặc chấm dứt sử dụng HMTD Thẻ thì tất cả các Thẻ tín dụng của Khách hàng sẽ bị đóng. Tuy nhiên việc đóng Thẻ của một hoặc nhiều Người sử dụng Thẻ thì không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng Thẻ của các Người sử dụng Thẻ còn lại.
- Sau 30 ngày kể từ ngày Thẻ tín dụng bị khóa và không còn dư nợ, MSB sẽ thực hiện đóng vĩnh viễn Thẻ tín dụng trên hệ thống. Trường hợp Thẻ chưa được sử dụng, MSB sẽ thực hiện đóng Thẻ khi Thẻ không còn dư nợ, không cần đợi đủ 30 ngày.
- Trường hợp sau 30 ngày kể từ ngày Thẻ tín dụng bị khóa và vẫn còn dư nợ, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ còn lại cho MSB trước khi MSB thực hiện đóng Thẻ trên hệ thống.
- Trường hợp Khách hàng/Người sử dụng Thẻ đã gửi yêu cầu đóng Thẻ nhưng sau đó hủy yêu cầu (gọi điện cho Contact Center hoặc gửi yêu cầu tại điểm giao dịch của MSB), để khuyến khích Khách hàng sử dụng Thẻ và tránh rủi ro cho các Khách hàng, MSB sẽ phát hành lại Thẻ và Khách hàng phải chịu chi phí phát hành lại Thẻ theo quy định.

3. Mở khóa Thẻ:

- a) Trường hợp Khách hàng đề nghị MSB khóa Thẻ thì việc mở khóa Thẻ phải được thực hiện theo yêu cầu từ Khách hàng, theo thỏa thuận với Khách hàng.
- b) Trường hợp Người sử dụng Thẻ đề nghị MSB khóa Thẻ thì việc mở khóa Thẻ sẽ được thực hiện theo yêu cầu từ Khách hàng hoặc Người sử dụng Thẻ nếu được Khách hàng ủy quyền/giới thiệu.

Điều 14. Chấm dứt HMTD Thẻ

1. Việc chấm dứt HMTD Thẻ đồng nghĩa với việc đóng toàn bộ các Thẻ tín dụng của Khách hàng, chấm dứt sử dụng Thẻ tín dụng.
2. Việc chấm dứt HMTD Thẻ sẽ được thực hiện qua các bước:
 - a) Khóa toàn bộ các Thẻ tín dụng gắn với tất cả Người sử dụng Thẻ để không phát sinh thêm dư nợ mới.
 - b) Yêu cầu Khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ Thẻ của tất cả Người sử dụng Thẻ.
 - c) Đóng tất cả Thẻ tín dụng sau khi Khách hàng tất toán toàn bộ dư nợ phát sinh.
3. MSB có quyền chấm dứt việc sử dụng HMTD Thẻ khi xảy ra 1 trong các trường hợp sau:
 - a) Khách hàng vi phạm thỏa thuận với MSB hoặc vi phạm các quy định của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng.
 - b) Khách hàng vi phạm các thỏa thuận với MSB liên quan đến các khoản tín dụng theo Hợp đồng tín dụng hạn mức hoặc các khoản tín dụng khác tại MSB mà không khắc phục hoặc không thể khắc phục.
 - c) MSB phát hiện tài liệu, thông tin cho Khách hàng cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật.
 - d) Sau 03 kỳ thanh toán liên tiếp kể từ thời điểm khóa Thẻ tạm thời ba kỳ mà Khách hàng vẫn không thanh toán đủ toàn bộ dư nợ theo quy định tại tiết (ii), Điểm a, Khoản 1, Điều 13 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.
 - e) Khách hàng và Người sử dụng Thẻ có liên quan hoặc không có các nỗ lực cần thiết để ngăn ngừa quản lý rủi ro và gian lận Thẻ.

f) Các trường hợp liên quan đến giao dịch giả mạo, quản lý rủi ro, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận/trừng phạt, giao dịch thanh toán không.

g) Người sử dụng Thẻ từ chối nhận Thẻ sau khi MSB phát hành lần đầu tiên.

h) MSB nhận được quyết định của cơ quan có thẩm quyền, hoặc Tổ chức Thẻ quốc tế về việc ngừng sử dụng Thẻ của Người sử dụng Thẻ.

i) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức, theo quy định của MSB và pháp luật.

4. Khách hàng có thể yêu cầu MSB chấm dứt việc sử dụng Thẻ:

a) Các trường hợp Khách hàng yêu cầu MSB chấm dứt việc sử dụng Thẻ:

- Khách hàng không có nhu cầu sử dụng Thẻ và HMTD Thẻ. Khi đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ và HMTD Thẻ, Khách hàng phải thanh toán toàn bộ dư nợ hiện tại và dư nợ còn phát sinh như lãi, phí ... (nếu có) cho MSB.

- Khách hàng có nhu cầu thay đổi Người sử dụng Thẻ.

- Hạn mức tín dụng của Khách hàng không được tiếp tục tái cấp lại.

b) Việc yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ và HMTD Thẻ phải được thông báo cho MSB bằng văn bản theo mẫu do MSB quy định trong từng thời kỳ.

c) Đề nghị chấm dứt việc sử dụng Thẻ và/hoặc HMTD Thẻ chỉ được MSB chấp thuận sau khi Khách hàng hoàn thành các nghĩa vụ thanh toán với MSB. Trách nhiệm và nghĩa vụ đối với Thẻ tín dụng sẽ chấm dứt khi:

- Khách hàng thanh toán toàn bộ số dư nợ chưa thanh toán (bao gồm cả các giao dịch thực hiện trước thời điểm Khách hàng yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ nhưng được cập nhật vào dư nợ Thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày Khách hàng yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ; các khoản phí và lãi phát sinh); và

- Khách hàng hủy tất cả các yêu cầu tự động thanh toán hoặc thanh toán định kỳ đã hoặc đang được đăng ký bằng Thẻ. Khách hàng và Người sử dụng Thẻ cần lưu lại kết quả việc đã thực hiện hủy thành công các giao dịch thanh toán tự động.

d) Việc tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh trước và sau khi Thẻ bị tạm ngừng hoặc chấm dứt. Tiền lãi và phí tiếp tục được tính cho đến khi tất cả dư nợ được thanh toán đầy đủ. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ có hiệu lực khi MSB thông báo cho Khách hàng.

Điều 15. Quyền hạn và nghĩa vụ của Khách hàng và Người sử dụng Thẻ

1. Quyền hạn của Khách hàng:

a) Đề nghị cấp hạn mức tín dụng qua Thẻ tín dụng, đề nghị phát hành, đề nghị thay đổi thông tin và hạn mức của các Chi nhánh, Phòng ban và các Người sử dụng Thẻ nằm trong HMTD Thẻ mà MSB cấp cho Khách hàng theo quy định của MSB và được sự đồng ý của MSB.

b) Dùng Thẻ để rút tiền mặt, thanh toán mua hàng hóa dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc các dịch vụ khác do MSB cung cấp (nếu có) trong phạm vi HMTD Thẻ và Thời hạn HMTD Thẻ cho mục đích quy định tại Khoản 2, Điều 4 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

c) Ủy quyền cho Người sử dụng Thẻ tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng được phép thực hiện các giao dịch sau với MSB:

- Nhận Thẻ của chính Người sử dụng Thẻ theo địa chỉ được Khách hàng đăng ký với MSB.

- Kích hoạt Thẻ tín dụng của chính Người sử dụng Thẻ.
- Điều chỉnh hạn mức giao dịch online của chính Người sử dụng Thẻ.
- Điều chỉnh hạn mức giao dịch Contactless của chính Người sử dụng Thẻ.
- Điều chỉnh hạn mức giao dịch Samsungpay của chính Người sử dụng Thẻ.
- Khóa Thẻ của chính Người sử dụng Thẻ trường hợp Thẻ bị mất, rủi ro, hư hỏng, Thẻ bị giữ tại ATM.

d) Sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ mà không bị phân biệt giá so với trường hợp thanh toán bằng tiền mặt, không phải trả thêm phụ phí cho ĐVCNT trừ những trường hợp được cơ quan quản lý tại nước nơi giao dịch được thực hiện cho phép.

e) Có quyền yêu cầu MSB cung cấp thông tin định kỳ hoặc đột xuất về giao dịch Thẻ và số dư của các Người sử dụng Thẻ, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ qua các kênh như địa điểm giao dịch của MSB, Contact Center, Internet Banking và các kênh khác theo quy định của MSB trong thời kỳ và trả chi phí dịch vụ theo quy định của MSB (nếu có).

f) Đề nghị MSB phát hành Thẻ, phát hành lại Thẻ, tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi HMTD Thẻ, thay đổi các hạn mức sử dụng thẻ theo quy định của MSB.

g) Yêu cầu MSB đóng, mở khóa, tạm khóa sử dụng Thẻ theo quy định của MSB.

h) Yêu cầu MSB tự động ghi nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB theo đăng ký của Khách hàng để thanh toán dư nợ Sao kê theo quy định của MSB.

i) Được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Khách hàng của MSB và/hoặc các đối tác của MSB nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của MSB và/hoặc các đối tác của MSB trong từng thời kỳ.

j) Khiếu nại, yêu cầu MSB tra soát trong các trường hợp giao dịch Thẻ bị sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót theo quy định về tra soát giao dịch của MSB.

k) Đồng ý với các điều kiện, Hướng dẫn sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KH tổ chức của MSB của MSB được niêm yết và cập nhật trên website: <https://www.msb.com.vn/> trong từng thời kỳ.

l) Các quyền khác theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Hợp đồng tín dụng hạn mức, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, theo quy định của MSB, của Tổ chức Thẻ trong nước/quốc tế mà MSB là thành viên tại từng thời điểm hoặc theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

a) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của MSB khi yêu cầu phát hành Thẻ tín dụng và trong quá trình sử dụng Thẻ tín dụng, chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

b) Thông báo cho MSB những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu sử dụng Thẻ hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

c) Chịu trách nhiệm tự bảo quản Thẻ, số Thẻ và bảo mật mã số PIN, các mã số xác nhận Người sử dụng Thẻ khác, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin Thẻ và thực hiện các hướng dẫn khác của MSB về dịch vụ Thẻ, về thao tác sử dụng Thẻ đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ; thông báo và phối hợp với MSB theo quy định tại Điều khoản điều

kiện giao dịch chung này để xử lý ngay khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.

d) Trực tiếp đến MSB nhận Thẻ hoặc đề nghị MSB gửi Thẻ bằng đường bưu điện, chuyển phát nhanh theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng.

e) Trường hợp nhận Thẻ qua đường bưu điện/chuyển phát nhanh, Khách hàng đồng ý và xác nhận MSB được coi là hoàn thành việc giao nhận Thẻ khi Thẻ được giao tới địa chỉ mà Khách hàng đã đăng ký với MSB. Khách hàng cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do việc Thẻ bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc Khách hàng không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo Khách hàng ký nhận Thẻ theo phương thức này.

f) Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch có sử dụng mã số PIN, xác thực OTP hoặc dữ liệu giao dịch (truyền từ ngân hàng thanh toán về MSB qua tổ chức Thẻ quốc tế) có dữ liệu mã hóa trên chip và từ của Thẻ (thể hiện Thẻ vật lý đã được xuất trình), không tiếp xúc.

g) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch Thẻ được thực hiện qua mạng Internet (E-commerce) trong trường hợp Người sử dụng Thẻ chưa yêu cầu MSB (qua Contact Center hoặc kênh khác do MSB quy định trong từng thời kỳ) khóa tạm thời dịch vụ thanh toán qua mạng Internet bằng Thẻ.

h) Thực hiện hủy các dịch vụ thanh toán định kỳ (đã đăng ký trước đó) và lưu lại thông tin đã hủy thành công dịch vụ thanh toán định kỳ khi không có nhu cầu sử dụng và/hoặc khi đóng Thẻ. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch thanh toán định kỳ có sử dụng thông tin Thẻ cho dù các giao dịch đó phát sinh sau thời điểm Khách hàng/Người sử dụng Thẻ đề nghị khóa/đóng Thẻ/hủy Thẻ.

i) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho MSB các khoản tiền vay, số dư nợ Sao kê mà MSB lập và gửi cho Khách hàng, các khoản phí và lãi phát sinh từ việc sử dụng Thẻ theo đúng cam kết, thỏa thuận tại Hợp đồng.

j) Trong trường hợp Người sử dụng Thẻ khiếu nại hoặc tra soát liên quan đến các giao dịch, trước hết Khách hàng vẫn có trách nhiệm phải thanh toán cho MSB tất cả tiền phí, lãi và số tiền giao dịch theo thông báo của sao kê. Người sử dụng Thẻ có trách nhiệm nộp lại Thẻ vật lý (trong trường hợp Người sử dụng Thẻ khiếu nại hoặc yêu cầu tra soát giao dịch rủi ro), xuất trình chứng từ kịp thời theo yêu cầu của MSB để hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của mình.

k) Khách hàng chịu trách nhiệm trong việc thực hiện các điều khoản và điều kiện sử dụng Thẻ đã đồng ý với MSB trong Hợp đồng, các văn bản giao dịch khác có liên quan đến Hạn mức tín dụng Thẻ. Khách hàng chịu trách nhiệm với MSB về việc sử dụng Thẻ của tất cả Người sử dụng Thẻ, và chịu trách nhiệm thanh toán cho MSB tất cả các giao dịch của Người sử dụng Thẻ.

l) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho MSB đối với các khoản mà Khách hàng rút thừa, rút/thanh toán quá HMTD Thẻ, giao dịch ghi có nhầm vào số Thẻ tín dụng của Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để MSB tự động ghi nợ các khoản tiền này trên tài khoản thanh toán, số Thẻ tín dụng, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác, khấu trừ các tài sản khác của Khách hàng tại MSB.

m) Không được sử dụng Thẻ đã thông báo mất, thất lạc, Khách hàng phải trả lại cho MSB Thẻ vật lý bị mất, thất lạc khi tìm lại được.

n) Sử dụng vốn thông qua phát hành Thẻ tín dụng đúng mục đích tại Khoản 2 Điều 4 Bản điều khoản điều kiện giao dịch chung; cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật và MSB về sử dụng vốn của mình; thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho MSB các khoản tiền vay và lãi phát sinh từ việc sử dụng Thẻ. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp cho MSB các hồ sơ, tài liệu chứng

minh mục đích sử dụng vốn theo quy định và yêu cầu của MSB hoặc cơ quan nhà nước tại từng thời điểm.

o) Trường hợp rút tiền mặt, Khách hàng cam kết sử dụng vốn thông qua việc phát hành Thẻ tín dụng để thanh toán cho Bên thụ hưởng là cá nhân không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc trong các trường hợp mà pháp luật cho phép nhận giải ngân bằng tiền mặt.

p) Bằng việc ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát và sử dụng Thẻ, Khách hàng đồng ý rằng, việc Khách hàng yêu cầu đăng ký, tham gia bất kỳ Dịch vụ, chương trình nào mà MSB triển khai thông qua phương thức Khách hàng đăng ký, tham gia bằng cách gọi lên tổng đài 24/7, qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác do MSB triển khai, Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ đúng các quy định của MSB về dịch vụ ngân hàng điện tử (dịch vụ cung cấp qua điện thoại, internet...) của MSB và/hoặc các quy định mà MSB liên quan đến Dịch vụ, Chương trình mà Khách hàng tham gia.

q) Bằng việc ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, kích hoạt bất kỳ Thẻ tín dụng nào, sử dụng bất kỳ Thẻ tín dụng nào, Khách hàng xác nhận: đã được MSB phổ biến, hướng dẫn đầy đủ và Khách hàng đã đọc, đã hiểu toàn bộ Điều khoản giao dịch chung, Hướng dẫn sử dụng Thẻ tín dụng, Hợp đồng liên quan đến dịch vụ Thẻ, thao tác sử dụng Thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Thẻ, cách xử lý khi gặp sự cố, những hành vi bị cấm khi sử dụng Thẻ và trách nhiệm của Khách hàng khi vi phạm.

r) Các nghĩa vụ khác mà Khách hàng đã chấp thuận theo thông báo của MSB, theo quy định của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Hợp đồng tín dụng hạn mức, theo quy định của MSB, của Tổ chức thẻ trong nước/quốc tế mà MSB là thành viên tại từng thời điểm hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Quyền hạn và trách nhiệm của MSB

1. Quyền của MSB

a) Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do ngoài khả năng kiểm soát của MSB gây nên khiến cho Thẻ hoặc mã PIN của Khách hàng không thực hiện được giao dịch, bị tổn thất hoặc bất kỳ sự lợi dụng nào; hoặc các trường hợp MSB không gửi hoặc đã gửi nhưng Khách hàng không nhận được các tin nhắn, thông báo liên quan tới biến động số dư tài khoản Thẻ hoặc thông báo về các nội dung khác liên quan đến tài khoản của Khách hàng do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố của nhà cung cấp dịch vụ/của MSB hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; các trường hợp khác do lỗi của Khách hàng gây ra.

b) Được miễn trách đối với: (i) mọi thất lạc, mất cắp, sử dụng sai mục đích của Thẻ hoặc việc tiết lộ mã PIN, mã OTP của Khách hàng; (ii) Mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho Khách hàng hoặc bất kỳ Đơn vị chấp nhận thẻ nào, (iii) bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh, danh tiếng của Khách hàng liên quan đến việc MSB thu hồi hoặc yêu cầu Khách hàng trả lại hoặc tạm ngừng/ngừng sử dụng Thẻ tín dụng.

c) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. MSB không tham gia giải quyết các tranh chấp giữa Khách hàng và Đơn vị chấp nhận Thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.

d) Yêu cầu Khách hàng thanh toán đầy đủ các khoản tiền vay, các khoản lãi, phí phát sinh từ việc sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

- e) Thực hiện các biện pháp nhắc nợ từ xa bao gồm nhưng không giới hạn bởi gửi văn bản thông báo thu hồi nợ, gửi tin nhắn qua điện thoại, gọi điện trực tiếp và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ khác khi Khách hàng không thực hiện, thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ thanh toán theo Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Hợp đồng tín dụng hạn mức, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
- f) Trường hợp Khách hàng không thanh toán đúng hạn cho MSB theo quy định, MSB được quyền thu nợ từ tài sản bảo đảm hay bất cứ tài sản nào khác của Khách hàng tại MSB mà không cần có chữ ký hoặc dấu xác nhận của Khách hàng. Nếu MSB thu nợ từ bất kỳ tài khoản thanh toán và/hoặc tài khoản tiết kiệm hoặc tài khoản tiền gửi có kỳ hạn của Khách hàng mở tại MSB để thanh toán các khoản nợ phát sinh thì các khoản tiền đó được coi là rút trước hạn và tiền lãi được tính theo quy định về rút trước hạn của MSB tại thời điểm trích tiền. Trong trường hợp đó, MSB được miễn trách về việc thay đổi kỳ hạn tiền gửi của Khách hàng. Trong trường hợp tài khoản tiền gửi bằng ngoại tệ, MSB sẽ thực hiện việc chuyển đổi tỷ giá do Ngân hàng công bố tại thời điểm chuyển đổi.
- g) MSB có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Khách hàng từ bất cứ đơn vị nào mà MSB cảm thấy phù hợp, bao gồm nhưng không giới hạn các tổ chức tín dụng nào hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, từ các nhân viên của Khách hàng hoặc những nhân viên khác có liên quan và/hoặc ngân hàng hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác.
- h) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Khách hàng, tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật.
- i) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Khách hàng bằng việc hủy hoặc thu hồi Thẻ nếu Khách hàng vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.
- j) Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Khách hàng không được Ngân hàng thanh toán/các tổ chức thẻ trong nước/quốc tế giải quyết theo quy định của các tổ chức này.
- k) Có quyền sử dụng các thông tin về Khách hàng/Người sử dụng Thẻ và các khoản tín dụng của Khách hàng, bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký giữa Khách hàng và MSB để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.
- l) Được chủ động tạm khóa, trích, tất toán tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác của Khách hàng, các khoản tiền gửi, tài sản gửi khác của Khách hàng hoặc lập ủy nhiệm thu yêu cầu các tổ chức tín dụng mở tài khoản cho Khách hàng trích tiền chuyển cho MSB trong các trường hợp sau: (i) Thanh toán các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ (ii) Thanh toán, bù trừ các nghĩa vụ, khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, các nghĩa vụ tài chính của Khách hàng tại MSB và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và MSB.
- m) Thông báo về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của MSB và cảnh báo các rủi ro khi thực hiện giao dịch Thẻ và các thông báo khắc phục vụ cho việc sử dụng Thẻ tới Khách hàng theo các cách thức mà MSB cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email...) với số lượng và thời gian không hạn chế.

- n) Dừng/không phát hành Thẻ nếu tại thời điểm MSB phát hành Thẻ, Khách hàng phát sinh nợ quá hạn hoặc dư nợ khác bị thu hồi nợ trước hạn tại MSB hoặc tại các tổ chức tín dụng khác.
- o) Được chủ động quyết định áp dụng, không áp dụng các ưu đãi (tích điểm, hoàn tiền,...) dành cho Chủ thẻ theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.
- p) Được quyền sửa đổi, điều chỉnh bất kỳ điều khoản, điều kiện nào của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này tùy từng thời điểm mà MSB cho là phù hợp theo quyết định của MSB theo khoản 7, Điều 2 của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.
- q) MSB có các quyền khác theo Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Hợp đồng tín dụng hạn mức, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, theo quy định của pháp luật và của MSB.

2. Nghĩa vụ của MSB

- a) Tôn trọng các quyền và lợi ích của Khách hàng theo Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.
- b) Tuân thủ các quy định của pháp luật, của TCTQT về phát hành và thanh toán Thẻ.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng trừ các trường hợp pháp luật có quy định khác.
- d) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của các TCTQT.
- e) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Hợp đồng tín dụng hạn mức, quy định của pháp luật và của MSB.

Điều 17. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng Thẻ tín dụng, xử lý trong trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Khách hàng/Người sử dụng Thẻ có trách nhiệm:
 - a) Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, mã OTP và các mã xác nhận, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin Thẻ.
 - b) Không được cho người khác sử dụng Thẻ, chuyển nhượng cho người khác, cầm cố thế chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
 - c) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà MSB và/hoặc các tổ chức liên quan (Ngân hàng Nhà nước, Tổ chức thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT...) cung cấp và cài đặt hoặc yêu cầu Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ thẻ mà giao dịch/dịch vụ đó yêu cầu, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số Thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, email, số điện thoại, thông tin thiết bị... mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB (nếu có). Chủ thẻ/Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các yếu tố trên, đồng thời thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các thông tin bảo mật này. Chủ thẻ/Khách hàng chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp hay lợi dụng theo quy định tại khoản 2 Điều này.
 - d) Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử dùng để kết nối với hệ thống MSB và thực hiện tại các máy tính/thiết bị an toàn và đảm bảo chỉ rời thiết bị khi đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
 - e) Thông báo và phối hợp kịp thời với MSB để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Chủ thẻ cho phép ngân hàng thực hiện

tạm khóa thẻ hoặc từ chối giao dịch khi các yếu tố bảo mật của Chủ thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định

f) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định pháp luật, các hướng dẫn về bảo mật thông tin Thẻ, giao dịch an toàn được MSB thông báo và quy định trong từng thời kỳ.

2. Khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc lộ thông tin thẻ, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, lợi dụng hoặc khi phát sinh nghi ngờ về giao dịch bất thường không phải do chủ thẻ thực hiện, Khách hàng phải thông báo ngay cho MSB theo số điện thoại Contact Center hoặc điểm giao dịch gần nhất và ngay sau đó xác nhận thông báo này bằng văn bản cho MSB. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, MSB sẽ thực hiện ngay việc khóa thẻ, đồng thời thông báo lại cho chủ thẻ, hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Khách hàng. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi MSB có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc MSB đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Khách hàng, Khách hàng phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại với tất cả giao dịch của Thẻ do việc bị lợi dụng gây ra.

Điều 18. Tra soát khiếu nại

Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Khách hàng có quyền yêu cầu MSB tra soát, khiếu nại hay cho rằng đã có nhầm lẫn xảy ra trong thời hạn 60 ngày lịch kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

1. Phương thức tiếp nhận tra soát:

a) Khách hàng có trách nhiệm thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ thẻ (nếu có) bằng văn bản qua các điểm giao dịch của MSB hoặc bằng phương thức gọi điện tới Contact Center (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) hoặc các kênh khác được đăng tải trên website của MSB tại từng thời điểm.

b) Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, nếu xét thấy cần thiết theo quy định nội bộ của MSB hoặc theo thỏa thuận của MSB với các bên liên quan, MSB yêu cầu chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của MSB làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của MSB, của pháp luật về ủy quyền.

c) Khách hàng cần tuân thủ đầy đủ yêu cầu, thủ tục theo quy định của MSB khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của MSB, của pháp luật.

d) MSB thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi Chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

2. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ:

a) Thời hạn tối đa MSB xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng không quá 45 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc không quá 60 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu từ phía Khách hàng, các nội dung cụ thể về yêu cầu tra soát khiếu nại; thời gian tra soát, khiếu nại; thời gian phản hồi; xử lý kết quả và quy trình liên quan đến tra soát, khiếu nại được thực hiện theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.

- b) Ngay cả trong trường hợp Khách hàng/Người sử dụng Thẻ khiếu nại hoặc yêu cầu tra soát liên quan đến các giao dịch, Khách hàng trước hết vẫn có trách nhiệm thanh toán cho MSB đầy đủ, đúng hạn tất cả các khoản thanh toán theo thông báo của Sao kê.
- c) Các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch Thẻ phải tuân thủ theo quy chế và nguyên tắc giao dịch, giải quyết của Tổ chức thanh toán quốc tế mà Thẻ đang sử dụng nhân hiệu. MSB và Khách hàng/Người sử dụng Thẻ khi giải quyết tra soát, khiếu nại sẽ bị ràng buộc bởi quy chế, nguyên tắc hoạt động đối với các giao dịch qua Tổ chức thanh toán quốc tế và kết quả sẽ bị chi phối bởi các giới hạn áp dụng trong phạm vi của các quy chế này.
- d) MSB có quyền từ chối yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến các giao dịch Thẻ tín dụng có dữ liệu chip (chứng minh Thẻ vật lý đã được sử dụng) và các giao dịch đã được xác thực bằng mã xác thực (OTP) đã được gửi đến email/điện thoại của Khách hàng đã đăng ký với MSB hoặc gửi đến Soft Token do MSB cung cấp cho Khách hàng, hoặc các hình thức xác thực an toàn khác theo quy định của các tổ chức Thẻ quốc tế trong từng thời kỳ. Người sử dụng Thẻ chịu trách nhiệm tự quản lý Thẻ và thông báo cho MSB ngay khi Thẻ bị mất, thất lạc vì vậy Người sử dụng Thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch Thẻ tín dụng có dữ liệu chip (chứng minh Thẻ vật lý đã được sử dụng) nếu giao dịch được thực hiện trước thời điểm Người sử dụng Thẻ thông báo về việc Thẻ bị mất, thất lạc đến Contact Center.

3. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

a) Đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Bản điều khoản điều kiện giao dịch chung này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, MSB sẽ tiến hành hoàn trả số tiền giao dịch cho Người sử dụng Thẻ:

(i) Khi giao dịch tra soát khiếu nại được giải quyết theo hướng có lợi cho Người sử dụng Thẻ.

(ii) Nếu MSB nhận được khoản hoàn trả (hoặc xác nhận hoàn trả mà ngân hàng có thể chấp nhận) từ một bên thứ ba.

Các khoản hoàn trả sẽ được cập nhật vào Sao kê.

b) Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (TCTTT, tổ chức chuyên mạch thẻ, TCTQT, ĐVCNT), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho TCPHT theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

c) Trường hợp tổn thất phát sinh và nguyên nhân xác định do lỗi của Khách hàng/Người sử dụng thẻ: MSB không có nghĩa vụ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng.

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

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

nhà nước có thẩm quyền, MSB và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

f) Trường hợp MSB, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Trao đổi thông tin, cung cấp thông tin và các điều khoản sửa đổi bổ sung

1. MSB sẽ thông báo cho Khách hàng các vấn đề liên quan đến dịch vụ Thẻ tín dụng cũng như các sản phẩm, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh về chính sách của MSB với dịch vụ Thẻ tín dụng bằng một, một số các phương thức liên hệ do MSB triển khai từng thời kỳ với số lượng và thời gian không hạn chế, bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ Khách hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS/email tới số điện thoại/địa chỉ email của Khách hàng/Người sử dụng, niêm yết tại địa điểm kinh doanh hoặc thông báo trên website chính thức của MSB (website: www.msb.com.vn) và các phương thức khác theo quy định của pháp luật, MSB. Đối với các nội dung MSB thông báo cho Khách hàng bằng văn bản theo quy định của Hợp đồng, các văn bản liên quan hoặc quy định của pháp luật, MSB có thể lập và gửi bằng văn bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email...cho Khách hàng/Người sử dụng thẻ theo quy định tại khoản này.

2. Khách hàng thống nhất với MSB địa chỉ, số điện thoại, email của Khách hàng/Người sử dụng thẻ nêu tại Khoản 1 Điều này là địa chỉ, số điện thoại, email mà Khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ của Khách hàng. Khách hàng được coi là đã nhận được thông báo của MSB khi MSB đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ số điện thoại, email của KH/Người sử dụng thẻ hoặc đã thông báo, niêm yết tại trụ sở địa địa kinh doanh hoặc trên website của MSB, MSB không có nghĩa vụ phải xác minh việc Khách hàng/Người sử dụng Thẻ đã nhận được các thông báo của MSB gửi cho Khách hàng/Người sử dụng Thẻ. Trường hợp Khách hàng/Người sử dụng Thẻ có thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho MSB bằng văn bản; nếu không thông báo thì MSB có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại, email cũ và mặc nhiên coi như Khách hàng/Người sử dụng thẻ đã nhận được thông báo khi MSB thông báo đến địa chỉ, số điện thoại, email này và các nội dung thông báo này có giá trị ràng buộc Khách hàng.

3. Mọi thông báo, yêu cầu của Khách hàng phải được gửi tới MSB theo một trong các phương thức sau đây: Bằng văn bản, qua số điện thoại Contact Center/số điện thoại khác do MSB thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất của MSB. Tùy từng giao dịch mà Khách hàng yêu cầu, sau khi nhận được thông báo của Khách hàng qua các phương thức trên, MSB có thể yêu cầu Khách hàng hoàn thiện các thủ tục liên quan trên cơ sở phù hợp với quy định của MSB và pháp luật.

Điều 20. Xử lý trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc các bên trong Hợp đồng không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp và khả năng cho phép.

2. Các bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:

a) Chiến tranh hoặc do thiên tai hoặc dịch bệnh hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước.

b) Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Tổ chức Thẻ quốc tế, các tổ chức quốc tế.

- c) Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, virus, các lỗi kỹ thuật... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB hoặc phát sinh do sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho MSB.
- d) Các sự kiện mà MSB đã áp dụng các biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật nhưng không thể khắc phục được.
- e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, MSB trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng được biết, áp dụng tối đa mọi biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, đảm bảo việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng một cách liên tục.

4. Việc một trong các bên/Các bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thể thực hiện nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng và cũng không phải là cơ sở để bên còn lại yêu cầu phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại và các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng.

Điều 21. Điều khoản Phòng, Chống Tham Nhũng và Tuân Thủ Pháp luật

Trong quá trình thực hiện giao dịch, các bên (bao gồm cán bộ, nhân viên, đại lý, nhà thầu, người có liên quan v.v ... của mỗi bên) cam kết luôn tuân thủ Pháp luật, bao gồm cả Luật Phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng), Pháp luật về bảo vệ môi trường; chịu toàn bộ trách nhiệm trước Pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các bên liên quan (nếu có) khi vi phạm thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

Điều 22. Ngôn ngữ:

Điều khoản điều kiện giao dịch chung này được lập bằng Tiếng Việt.

Điều 23. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1. Điều khoản điều kiện giao dịch chung này được xác lập, điều chỉnh và giải thích theo Pháp luật Việt Nam và các quy định của Tổ chức thế quốc tế.

2. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này.

3. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, các Bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật để giải quyết. Các bên thống nhất rằng, địa chỉ của các Bên nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ là địa chỉ để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho MSB bằng văn bản thì được hiểu là cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và MSB có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết theo thủ tục chung.

4. Những nội dung nào chưa được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, các Bên thống nhất sẽ thực hiện theo quy định của MSB và Pháp luật có liên quan.

Điều 24. Hiệu lực

1. Điều khoản điều kiện giao dịch chung này có hiệu lực và được áp dụng với Khách hàng kể từ ngày Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ được MSB chấp thuận cho đến khi Khách hàng hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ trả nợ, nghĩa vụ thanh toán cho MSB.

2. Khách hàng cam kết đã đọc, được MSB giải thích và cung cấp đầy đủ thông tin (bao gồm cả phương pháp tính lãi, mức lãi suất áp dụng, nguyên tắc, các yếu tố xác định lãi suất theo quy định của pháp luật) và hiểu rõ tất cả các quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch

chung này và các vấn đề khác có liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ trước khi ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

3. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ, Khách hàng cam kết tuân thủ và chịu sự ràng buộc bởi các quy định của Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, các quy định/chương trình/sản phẩm mà MSB áp dụng cho Khách hàng và quy định của pháp luật. Đối với các sửa đổi, bổ sung mà MSB đã thông báo, Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những sửa đổi, bổ sung theo thông báo của MSB nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Thẻ sau thời điểm MSB thông báo.