ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

TERMS AND CONDITIONS FOR PERSONAL CUSTOMERS' USE OF CREDIT CARDS

Nội dung của bản Điều kiện, điều khoản dưới đây cùng với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tạo thành một hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa SCB và Chủ thẻ. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ có nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận các điều kiện, điều khoản dưới đây và chịu sự ràng buộc bởi các điều kiện, điều khoản này.

The contents of the Terms and Conditions below together with the Application Form cum Contract for Issuance and Use of Credit Cards for Individual Customers constitute a legally binding contract between SCB and the Cardholder. When the Cardholder uses the Card, it means that the Cardholder has accepted the following terms and conditions and is bound by these terms and conditions.

Điều 1 - Giải thích từ ngữ

Article 1. Interpretation of Terms

1.1 **SCB**: Ngân hàng TMCP Sài Gòn.

***SCB** means Sai Gon Joint Stock Commercial Bank*

1.2 **Chủ thẻ**: là cá nhân được SCB cung cấp thẻ để sử dụng theo đúng quy định của Pháp luật và quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.

***Cardholder** means an individual who are granted a card by SCB to use as prescribed by law and the State Bank of Vietnam, including the Principal Cardholder and the Supplementary Cardholder*

- **Chủ thẻ chính:** là cá nhân đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với SCB.

  ***Principal Cardholder** is an individual who signs a contract for issuance and use of cards with SCB.*

- **Chủ thẻ phụ:** là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với Chủ thẻ chính.

  ***Supplementary Cardholder** is an individual who is authorized by the Principal Cardholder to use the card and the Principal Cardholder undertake in writing to be fully responsible for all arising obligations related to the use of card stated in the contract for issuance and use of cards. The Supplementary Cardholder is responsible for the card use with the Principal Cardholder.*

1.3 **Thẻ:** là Thẻ tín dụng quốc tế do SCB phát hành cho phép Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ theo quy định tại bản Điều kiện, điều khoản này.

***Card** means international credit card issued by SCB which the Cardholder carries out card transactions as per Terms and Conditions herein.*

1.4 **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.

***Physical card** is a card with physical existence, usually made of plastic, with a magnetic stripe or an electronic chip to store card data.*

1.5 **Thẻ phi vật lý:** là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử, được SCB phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.

***Virtual card** is a card that does not have physical existence and available online, issued by SCB to the Cardholder to carry out online transactions, including ones via applications on mobile devices.*

1.6 **Thẻ Chip theo chuẩn EMV/chuẩn VCCS** (viết tắt là thẻ Chip): là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.

Chip card with EMV or VCCS standard, (abbreviated as Chip card) *means card type containing an embedded micro chip as a multifunctional miniature computer, which is able to store important information encrypted with high security*

1.7 **Thẻ Contactless (**hay còn gọi là **thẻ không tiếp xúc)**: là thẻ thông minh, có thể giao dịch bằng cách "tiếp xúc" (contact) hoặc "không tiếp xúc" (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẫy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.

Contactless card *(called cards with contactless interface) means a smart card applied both "contact" and "contactless" technology. Cardholders only need to touch or gently wave the card on the POS machine to make payments.*

1.8 **Số thẻ:** là dãy số được in trên bề mặt của thẻ, Chủ thẻ dùng số thẻ để thực hiện các giao dịch liên quan đến tính năng của thẻ.

Card number *means a series of numbers printed on the front of the card. Cardholder uses the card number to make transactions depending on the card's features*

1.9 **Thời hạn hiệu lực thẻ**: là thời hạn được thể hiện trên thẻ và cũng là thời gian tối đa mà Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ theo thỏa thuận với SCB.

Expiration date *is embossed on a card, referring to the date which the card will no longer be valid as per agreement between the Cardholder and SCB*

1.10 **Mã số xác định Chủ thẻ** (Personal Identification Number - PIN): là mã số mật được SCB cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và được xem là chữ ký của Chủ thẻ trong các giao dịch thẻ.

Personal Identification Number – PIN *means confidential code given from SCB to the Cardholder and can be changed by the Cardholder by specified procedures. PIN is used for indentifying the Cardholder in card transactions. This code is kept confidential by the Cardholder and deemed to be the Cardholder's signature in card transactions.*

1.11 **Mã số xác thực thẻ (CVC2- Card Validation Code 2/CVV2- Card Verification Value 2)**: là mã số bảo mật gồm 03 ký tự số được in ở cuối băng chữ ký trên mặt sau của thẻ, dùng để xác thực thẻ trong một số giao dịch.

Card Validation Code (CVC2- Card Validation Code 2/CVV2- Card Verification Value 2) *means a 03 digit - security code printed on the back of the card, at the end of the signature panel and used to authenticate in some card transactions.*

1.12 **Mã khóa bí mật dùng một lần (OTP-One time password):** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, được SCB cung cấp qua các phương thức xác thực khác nhau theo quy định của SCB trong từng thời kỳ. Mã khóa bí mật được sinh ra ngẫu nhiên, duy nhất, không trùng lặp đối với từng giao dịch, được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực Chủ thẻ, thực hiện giao dịch trực tuyến qua Internet, giao dịch qua ứng dụng di động hoặc các kênh điện tử do SCB cung cấp.

One-time Password – OTP *means a secret code used once and valid for a certain period of time, provided by SCB through different verification methods according to SCB's regulations in different periods. This secret code is generated randomly, unique and not duplicated for each transaction, used as a second factor to authenticate the Cardholder, make online transactions via internet and mobile apps or other electronic system provided by SCB.*

1.13 Dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến quốc tế: là dịch vụ xác thực Chủ thẻ bằng OTP để tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại website có biểu tượng Visa Secure hoặc Mastercard SecureCode.

International online transaction verification service *means verification service to increase the safety of Cardholders when making online card transactions on a website with Visa Secure logo or MasterCard SecureCode logo.*

1.14 Thông tin bảo mật Thẻ bao gồm: số thẻ, PIN, CVC2/CVV2, thời hạn hiệu lực, số tài khoản, OTP xác thực giao dịch và các thông tin nào khác mà Khách hàng đăng ký với SCB/hoặc được SCB cung cấp/hoặc các thông tin liên quan đến giao dịch thẻ của Khách hàng.

Card confidential information *includes Card number, PIN, CVC2/CVV2, validity period, account number, OTP verification transaction and other information that Customers register with SCB or are provided by SCB or information related to Customer's card transactions.*

1.15 Hạn mức giao dịch thẻ: là hạn mức mà SCB cấp cho Chủ thẻ để sử dụng trong các giao dịch thanh toán hàng hóa/dịch vụ, rút tiền mặt, chuyển khoản và các giao dịch khác theo quy định của SCB.

Card transaction limit *means the limit granted by SCB to the Cardholder for use in payment for goods/services, cash withdrawal, transfer and other transactions as regulated by SCB.*

1.16 Tổ chức thẻ quốc tế (**TCTQT**): Là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động thẻ Ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

International Card Association *means the association, incorporated and operated abroad under overseas laws and having agreements with Card issuers, Card payment processors, card switching companies and/or other relevant entities to link the processing of bank card transactions with codes provided by issuers and licensed by the International Card Association or codes provided by issuers in other countries in compliance with the provisions of Vietnamese law and international commitments.*

1.17 Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT): là tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của pháp luật.

Card issuers *are credit institutions, branches of foreign banks authorized to issue cards in accordance with the law.*

1.18 Tổ chức thanh toán thẻ (**TCTTT**): là tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.

Card payment processors *mean credit institutions, branches of foreign banks legally perform card payments.*

1.19 Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT): là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế và Đơn vị chấp nhận thẻ, trong đó có hệ thống thẻ của SCB, theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

Card switching company *is an organization that links the processing of card transactions between Card issuers, Card payment processors, international card organization and Merchants, including card system of SCB as per written agreements between the parties concerned.*

1.20 Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo Hợp đồng thanh toán thẻ đã ký kết với Tổ chức thanh toán thẻ.

Merchants *are organizations and individuals accepting payment for goods and services by cards under merchant contracts signed between SCB and Card payment processors*

1.21 Điểm ứng tiền mặt (ĐƯTM): là các Ngân hàng thanh toán, Đơn vị chấp nhận thẻ, ATM mà tại đó Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để rút tiền mặt.

Cash Advance sites *include Banks, Merchants, ATMs where the Cardholder can use card to withdraw cash.*

1.22 Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (Point of Sale - POS/Mobile Point of Sale - 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 Đơn vị kinh doanh của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT.

POS terminal (Point of Sale - POS/Mobile Point of Sale - mPOS) and other devices processing card payments *mean card readers and terminals installed and used at Merchants that the Cardholder can use card to pay for goods/service. POS terminals can be placed at Business units of Card payment processors in order to provide cash to Cardholders according to agreements between Card payment processors and Card issuers.*

1.23 Máy giao dịch tự động (ATM - Automated Teller Machine): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.

Automated Teller Machine – ATM *is a device that enables the Cardholder to perform financial transactions, such as deposits, cash withdrawals, money transfer, payments for goods and services, account information inquiries, PIN change, card information inquiries or other transactions.*

1.24 Giao dịch Thẻ: là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do SCB, TCTTT cung ứng.

Card transaction *means performing transactions by cards, such as deposits, cash withdrawals, payments for goods, services and using other services provided by SCB and Card payment processors.*

1.25 Giao dịch Thẻ không tiếp xúc: là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm Thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt Thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.

Contactless transaction *means a transaction performed by touching a contactless card to an accepted contactless card device or placing a contactless card within close range of an accepted contactless card device.*

1.26 Giao dịch không xuất trình thẻ (Card not present): là giao dịch được thực hiện tại ĐVCNT nhưng không cần có sự xuất hiện của Thẻ/hoặc Chủ thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch bao gồm các giao dịch thanh toán trực tuyến (E-commerce), giao dịch MOTO, giao định thanh toán tuần hoàn (định kỳ), giao dịch trả góp…

Card-not-present transaction (CNP) *means transaction made at the Merchants without showing card or Cardholder's presence at the time of transaction, including E-commerce transactions, MOTO transactions, recurring payment transactions (recurring), installment payment transactions, etc.*

1.27 Giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến (E-commerce): là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website chấp nhận thanh toán thẻ có thương hiệu Napas/Visa/MasterCard.

Online transaction via cards (E-commerce payment) *means the use of card to pay for goods and services directly on the websites that accept payment cards licensed by a Card branded Napas/Visa/MastercCard.*

1.28 **Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code – 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).

Card payment via QR Code (Quick Response Code) *means the use of QR Code to pay for goods and services by card to Merchants including the form of QR Code from Merchant (Merchant-Presented QR Code) and the form of QR Code from the Cardholder (Consumer-Presented QR Code).*

1.29 **Chứng từ giao dịch**: là chứng từ xác nhận giao dịch hoàn thành khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch tại các thiết bị ATM/POS hoặc các website thương mại điện tử.

Transaction document *refers to a document confirming a complete transaction when the Cardholder makes the transaction at ATMs/POS or on E-commerce websites.*

1.30 **Tài khoản Thẻ tín dụng** (dưới đây gọi tắt là Tài khoản thẻ): là tài khoản mở trên hệ thống thẻ SCB để quản lý các giao dịch, phí, lãi và các khoản phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ tín dụng. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản Thẻ tín dụng.

Credit Card Account *(hereinafter referred to as Card Account) is an account opened on the SCB's card system to manage transactions, fees, interest and other arisings related to the use of Credit Cards. Primary Cardholder and Supplementary Cardholder(s) use the same Credit Card Account.*

1.31 **Hạn mức thẻ tín dụng**: là hạn mức mà Ngân hàng cấp cho Chủ thẻ để có thể sử dụng thanh toán và/hoặc rút tiền mặt bằng Thẻ tín dụng.

Credit limit *is the limit granted by the Bank to the Cardholder for making payment and/or cash withdrawal by a Credit Card*.

1.32 **Sao kê** (hoặc bảng sao kê): là bảng kê giao dịch chi tiết do SCB cung cấp cho Chủ thẻ chính theo định kỳ hàng tháng, thông báo số dư nợ cuối kỳ, số tiền thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán và các thông tin liên quan đến giao dịch, lãi, phí phát sinh trong kỳ.

Statement *is a detailed transaction statement provided monthly by SCB to the Primary Cardholder, informing the outstanding balance at the end of a period, the minimum payment amount, due date and information related to transactions, interest and fees incurred during the period*.

1.33 **Tài sản bảo đảm** (TSBĐ): là tài sản mà bên bảo đảm dùng để bảo đảm thực hiện các nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ đối với SCB trong quá trình Chủ thẻ sử dụng Thẻ tín dụng tại SCB.

Collateral *is the property that the guarantor uses to secure the performance of the Cardholder's debt repayment obligations to SCB during the Cardholder's use of the Credit Card at SCB.*

1.34 **Ngày đến hạn thanh toán**: là ngày cuối cùng mà Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán theo quy định của SCB.

Due date *is the last day that the Cardholder must make payment according to SCB's regulations.*

1.35 **Số tiền thanh toán tối thiểu**: là khoản tiền tối thiểu mà Chủ thẻ phải thanh toán cho SCB chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán.

Minimum payment amount *is the minimum amount that the Cardholder must pay to SCB by the due date*.

1.36 **Dư nợ cuối kỳ:** là khoản tiền mà Chủ thẻ cần phải thanh toán theo sao kê định kỳ hàng tháng. Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ cuối kỳ đúng quy định, Chủ thẻ sẽ được miễn lãi của kỳ đó. Dư nợ cuối kỳ của sao kê kỳ này là dư nợ đầu kỳ của sao kê kỳ kế tiếp.

Outstanding balance at the end of the period *is the amount that the Cardholder needs to pay according to the monthly statement. If the Cardholder pays the full outstanding balance at the end of the period in accordance with regulations, the Cardholder will be exempt from interest for such*

period. Outstanding balance at the end of the period of a statement will be described as the unpaid balance from the previous period in the next statement.

Điều 2 - Phát hành Thẻ phi vật lý

Article 2. Issuance of Virtual card

Tùy thuộc chính sách của SCB, Chủ thẻ có thể đăng ký và được SCB phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng.
Depending on SCB's policy, the Cardholder can register with SCB to issue and use a Virtual card.

2.1 Trường hợp Chủ thẻ được SCB phát hành Thẻ phi vật lý, các quy định sau đây sẽ được áp dụng:
In case SCB agrees to grant the Cardholder a Virtual card, the following provisions will be applied:

- Thẻ phi vật lý được SCB phát hành cho Chủ thẻ dưới dạng thẻ điện tử. Chủ thẻ có thể thực hiện truy vấn thông tin thẻ qua ứng dụng S-Connect của SCB và theo hướng dẫn của SCB từng thời kỳ.
  The virtual card is in an electronic card with information that can be inquired by the Cardholder through SCB's S-Connect application and in accordance with SCB's instructions in different periods.
- Phạm vi sử dụng Thẻ phi vật lý: Thẻ phi vật lý chỉ được sử dụng để thực hiện các giao dịch trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
  Scope of use: A virtual card is only used to perform transactions through the Internet, applications on mobile devices.
- Phát hành lại Thẻ phi vật lý: Chủ thẻ có quyền yêu cầu SCB phát hành lại thẻ trong trường hợp thẻ bị tiết lộ thông tin, theo nhu cầu của Chủ thẻ, …và chỉ thực hiện khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của SCB. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí, chi phí liên quan theo quy định của SCB.
  Re-issuance: Cardholder has the right to request SCB to re-issue the card in case the card information is disclosed or when needed, and the request can only be done when the Cardholder meets the conditions required by SCB. Cardholder is responsible for paying related fees and expenses in accordance with SCB's regulations.
- Chủ Thẻ phi vật lý vẫn chịu những khoản phí, lãi phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ và phải tuân thủ đầy đủ quy định, quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ tương tự như các sản phẩm Thẻ vật lý thông thường.
  A Virtual Cardholder has to pay fees, interests incurred for using the card and must act in compliance to the SCB's regulations and has the same rights and obligations of a regular Physical Cardholder.

2.2 Trường hợp Chủ thẻ được SCB phát hành Thẻ phi vật lý gắn với Thẻ vật lý ngoài quy định tại khoản 2.1 Điều này, Thẻ phi vật lý được áp dụng theo các quy định sau:
In case SCB grants the Cardholder a Virtual card in addition to a Physical card, besides the provisions of Subsection 2.1 of this Article, the Virtual card shall be applied according to the following regulations:

- Chủ thẻ có nhu cầu phát hành Thẻ vật lý hay Thẻ phi vật lý phải đăng ký ngay tại thời điểm đăng ký phát hành thẻ. Trường hợp Thẻ phi vật lý đã được phát hành mà Chủ thẻ có nhu cầu in thêm Thẻ vật lý thì SCB sẽ thực hiện cấp lại thẻ mới với thông tin thẻ thay đổi so với thẻ ban đầu.
  Cardholder wishing to issue a Physical card or a Virtual card must confirm at the time of registration for the issuance. In case a Virtual Card has already been issued, the Cardholder wishing to register for a Physical card must repeat the same procedures when applying for issuance of a card
- Loại thẻ, số thẻ, lãi suất, thời hạn hiệu lực, kỳ sao kê, ngày sao kê, ngày đến hạn thanh toán, phương thức kích hoạt thẻ của Thẻ phi vật lý giống Thẻ vật lý.

Card type, card number, interest rate, expiration date, account statement, due date, card activation method of a Virtual card are as same as ones of a Physical card.

- Khóa thẻ tạm thời/vĩnh viễn Thẻ phi vật lý có nghĩa đồng thời khóa thẻ tạm thời/vĩnh viễn Thẻ vật lý và ngược lại.
  Temporarily/permanently locking the Virtual card means simultaneously doing the same things to the Physical card and vice versa.
- Gia hạn Thẻ phi vật lý: khi hết thời hạn hiệu lực, Thẻ phi vật lý được gia hạn theo các điều kiện tương tự Thẻ vật lý.
  Renewal of a Virtual card: After the expiration date, renewal of a Virtual card will be under the same conditions of a Physical card.

2.3 Các nội dung khác liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ phi vật lý không được quy định tại Điều này được thực hiện theo điều kiện, điều khoản này và quy định pháp luật có liên quan.
Other contents related to the issuance and use of Virtual cards not specified in this Article shall comply with all other relevant provisions, terms and conditions herein and the law.

Điều 3 - Hạn mức tín dụng

Article 3. Credit limit

3.1 Sau khi hồ sơ đăng ký phát hành thẻ được duyệt, Chủ thẻ được SCB cấp Hạn mức tín dụng nhất định. Chủ thẻ có thể yêu cầu SCB đánh giá lại nhằm thay đổi (tăng/giảm) Hạn mức tín dụng thẻ theo nhu cầu sử dụng của Chủ thẻ và phù hợp với quy định của SCB trong từng thời kỳ.
After the application for card issuance is approved, the Cardholder is granted a certain credit limit by SCB. The Cardholder can request SCB to re-evaluate in order to change (increase/decrease) the Credit Limit based on the former's needs and in accordance with SCB's regulations in different periods.

3.2 SCB có toàn quyền trong việc quyết định giảm Hạn mức tín dụng thẻ của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ không đáp ứng được các điều kiện duy trì hạn mức theo quy định của SCB từng thời kỳ hoặc phát sinh các sự kiện, tình huống theo nhận định của SCB là làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ.
SCB reserves full right to decide on reducing the Cardholder's Credit Limit if the Cardholder fails to meet the limit maintenance conditions as prescribed by SCB in different periods or if there are any events or situations, which are according to SCB's assessment, that they affect the Cardholder's ability in repayment.

3.3 Chủ thẻ được quyền nộp thêm tiền vào Tài khoản Thẻ tín dụng, ngay cả khi tổng hạn mức sau khi nộp tiền lớn hơn hạn mức quy định cho từng hạng thẻ. Tuy nhiên, việc sử dụng thẻ vẫn phải tuân theo quy định về hạn mức giao dịch của SCB, trừ khi có các yêu cầu giao dịch đặc biệt, SCB sẽ xem xét và thực hiện cấp phép cho từng trường hợp cụ thể.
The Cardholder is entitled to deposit more money into the Card Account, even if the total limit after the payment is made is greater than the limit specified for each type of card. However, the use of the card is still subject to SCB's regulations on transaction limits, unless there are special transaction requirements, SCB will consider approving for each specific case.

3.4 Nhằm ngăn chặn rủi ro cũng như bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của SCB và Chủ thẻ, SCB sẽ xem xét chấp thuận hoặc từ chối việc thực hiện các giao dịch thẻ của Chủ thẻ.
In order to prevent risks as well as ensure the legitimate benefits of SCB and the Cardholder, SCB will consider approving or rejecting the Cardholder's card transactions.

Điều 4 - Hình thức bảo đảm

Article 4. Security

4.1 Trừ trường hợp phát hành thẻ theo hình thức không có TSBĐ hoặc có những thỏa thuận khác, Chủ thẻ phải có TSBĐ để bảo đảm cho việc sử dụng thẻ. Việc bảo đảm được thực hiện bằng hình thức nộp tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản ký quỹ bảo đảm bằng VND/USD, cầm cố Hợp đồng tiền gửi/sổ tiết kiệm/số dư tiền gửi online mở tại SCB bằng VND/USD, thế chấp bất động sản hoặc thực hiện các biện pháp bảo đảm khác phù hợp với quy định của SCB và pháp luật.

Except for approved cases that the card is not backed by collateral or other agreements, the Cardholder must have collateral to secure the use of the card. The security is performed in the form of cash deposit or transfer to a margin deposit account in VND/USD, pledge of deposit contract/passbook/balance in online deposit account at SCB in VND/USD , mortgage on real estate or other security measures in accordance with SCB's regulations and the law.

4.2 Trong trường hợp thẻ được phát hành dựa trên nhiều hình thức, biện pháp bảo đảm thì SCB có quyền lựa chọn bất kỳ hình thức, biện pháp nào trong số các hình thức, biện pháp đó để xử lý thu hồi nợ.

In case the card is backed by multiple options of security, SCB has the right to choose any of those options to handle debt recovery.

4.3 Việc giải chấp TSBĐ hoặc giải tỏa số dư tiền gửi bảo đảm/ký quỹ chỉ được thực hiện khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

Collateral or secured/margin deposit can only be released when the following conditions are fully met:

- Tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng thẻ đã được giải quyết xong; và

  All complaints (if any) related to the use of the card have been resolved; and
- Chủ thẻ đã hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ với SCB, nghĩa là Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ dư nợ phát sinh (bao gồm dư nợ, phí, lãi, lãi dự thu và các giao dịch chưa được hạch toán về hệ thống); và

  The Cardholder has already fulfilled the obligations to SCB, which are related to the use of the card. This means the Cardholder must pay the entire outstanding balance (including outstanding balance, fees, interest, accrued interest and transactions not recorded in the accounting system); and
- Cam kết cùng SCB giải quyết nếu có phát sinh khiếu kiện, khiếu nại từ Tổ chức thẻ quốc tế/Ngân hàng thanh toán liên quan đến giao dịch đã xảy ra (nếu có) trong thời gian KH sử dụng thẻ.

  Commitments to work with SCB to solve if there are any lawsuits, complaints from the International Card Association/Banks related to a performed transaction (if any) during the time the Customer is using the card.

4.4 Tỷ lệ bảo đảm: Là trị giá TSBĐ tính trên hạn mức thẻ của Chủ thẻ khi đăng ký sử dụng thẻ tín dụng của SCB. Tỷ lệ bảo đảm phải tuân thủ theo quy định của SCB trong từng thời kỳ. SCB sẽ thông báo cho Chủ thẻ biết khi thay đổi Tỷ lệ bảo đảm.

Collateral coverage ratio is the value of collateral calculated on the Cardholder's credit limit when registering to use SCB's credit card. The ratio must comply with SCB's regulations in different periods. SCB will notify the Cardholder when changing such ratio.

4.5 SCB có toàn quyền trong việc quyết định Tỷ lệ bảo đảm và thực hiện các biện pháp cần thiết để tuân thủ các quy định về Tỷ lệ bảo đảm, bao gồm và không giới hạn việc thay đổi Hạn mức tín dụng/hạn mức thẻ/hạng thẻ cấp cho Chủ thẻ, yêu cầu bổ sung TSBĐ, tăng số tiền ký quỹ, xử lý TSBĐ...

SCB reserves full right to decide on the Collateral coverage ratio and take necessary measures to comply with the regulations on such ratio, including but not limited to changing the Credit limit/card limit /card type issued to the Cardholder, requesting additional collateral, increasing the deposit amount, handling collateral, etc.

Điều 5 - Các khoản lãi và phí

Article 5. Interests and fees

SCB được quyền ghi nợ vào Tài khoản Thẻ tín dụng các khoản phí và lãi sau đây:
SCB is entitled to debit the Credit Card Account the following fees and interest:

5.1 Lãi suất cho vay: Theo quy định của SCB trong từng thời kỳ
Lending interest rate: According to SCB's regulations in different periods

- Đối với giao dịch ứng tiền mặt: SCB tính lãi (ngoài phí rút tiền mặt) đối với số tiền giao dịch tính từ ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống đến ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ phát sinh từ giao dịch ứng tiền mặt.
  For transactions that need cash advance: SCB charges interest (in addition to fee for cash withdrawal) on the transaction amount from the date the transaction is updated into the system to the date the Cardholder pays all outstanding balance arising from the transaction that uses cash advance service.
- Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ: SCB không tính lãi trên số tiền giao dịch nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ phát sinh trong kỳ đúng hạn quy định. Trường hợp Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ số tiền phải thanh toán tối thiểu hoặc thanh toán sau ngày đến hạn, SCB sẽ thực hiện tính lãi số Dư nợ cuối kỳ tính từ ngày các giao dịch được cập nhật vào hệ thống đến ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ phát sinh.
  For payments for goods and services: SCB does not charge interest on the transaction amount if the Cardholder pays the entire outstanding balance within the regulated period. In case the Cardholder fails to pay or does not fully pay the required minimum amount or pays after the due date, SCB will calculate the lending interest on outstanding balance at the end of the period, from the date the transactions are updated into the system until the date that the Cardholder pays the entire outstanding balance.

5.2 Các loại phí
Fees

- Phí phát hành: được tính cho thẻ phát hành mới và được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ ngay sau khi hồ sơ thẻ được duyệt trên hệ thống.
  Card issuance fee: Charged for a newly issued card and charged to the Cardholder's account right after the card profile is approved in the system.
- Phí thường niên: là phí ban đầu và phí định kỳ duy trì thẻ hàng năm.
  Annual fee: Initial fee and annual fee to maintain the card.
  + Đối với thẻ phát hành mới:
    For newly issued cards:
    - ✓ Phí thường niên năm đầu tiên: được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ ngay sau khi thẻ được kích hoạt thành công và thu theo tỷ lệ tính từ ngày kích hoạt đến tháng cuối của năm thường niên.
      Annual fee of the first year: Automatically collected on the Cardholder's account right after the Cardholder has successfully activated the card and prorated from the date of activation to the last month of the annual year.

✓ Phí thường niên các năm tiếp theo: được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ vào ngày cuối của tháng phát hành thẻ.
Annual fee for the following years: Automatically debited in the statement on the last day of the card issuance month.

+ Đối với thẻ gia hạn: được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ vào ngày cuối của tháng hết hạn thẻ cũ.
For renewal cards: Automatically debited in the statement on the last day of the month when previous card expires.

+ Đối với thẻ hết hạn nhưng không gia hạn trên hệ thống, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ dư nợ thẻ chậm nhất là ngày đến hạn. Trường hợp không thanh toán đủ và đúng thời hạn, SCB có quyền thu phí thường niên năm tiếp theo để tiếp tục quản lý dư nợ thẻ.
For a card that expires but is not renewed on the system, the Cardholder must pay its entire outstanding balance no later than the due date. In case of failure to pay in full and on time, SCB has the right to collect the following year's annual fee to continue managing the outstanding balance.

- Phí ứng tiền mặt: được tính trên số tiền ứng tại ĐƯTM, chưa bao gồm các phí được thu tại ĐƯTM (nếu có). Phí ứng tiền mặt được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ ngay khi giao dịch được hạch toán trên sao kê của KH.
Cash advance fee are calculated on the advanced amount at Cash Advance sites, not including other fees at those sites (if any). The fee is automatically debited in the statement when related transaction is recorded in the statement.
- Phí cấp lại thẻ: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại thẻ (do thẻ bị hỏng hay mất cắp/ thất lạc...). Phí cấp lại thẻ được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ ngay sau khi hồ sơ thay thế thẻ được duyệt trên hệ thống.
Card re-issuance fee: Applied when the Cardholder requests to re-issue a card (due to the card being damaged or stolen/lost, etc.). This fee is debited in the statement after the request for card re-issuance is approved on the system.
- Phí gia hạn thẻ: được tính khi Chủ thẻ gia hạn thẻ (do thẻ hết hạn hoặc gần hết hạn sử dụng). Phí gia hạn thẻ được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ ngay sau khi hồ sơ gia hạn thẻ được duyệt trên hệ thống.
*Card renewal fee**:** Applied when the Cardholder requests for card renewal (due to expired or nearly expired card). This fee is debited in the statement after the card renewal request is approved on the system*
- Phí sử dụng vượt hạn mức: được tự động tính và ghi nợ trên Sao kê của Chủ thẻ một lần/kỳ trên số dư nợ vượt hạn mức tính đến ngày sao kê. Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu tăng hạn mức tạm thời, tại thời điểm ngày sao kê, nếu dư nợ cuối kỳ > hạn mức thẻ được cấp và:
Over-limit fee is automatically calculated and debited in the Statement once/period based on the outstanding balance that exceeds the maximum balance until the statement closing date. In case the Cardholder requests a temporary limit increase at the time of statement closing date, if the balance at the end of the period > the granted credit limit and:

+ Ngày hết hạn của hạn mức tạm thời ≤ ngày sao kê: hệ thống tính phí sử dụng vượt hạn mức và tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ.
Expiry date of the temporary limit ≤ statement closing date: accouting system will charge over-limit fee and automatically record it as debt in the statement.

+ Ngày hết hạn của hạn mức tạm thời > ngày sao kê: hệ thống không tính phí sử dụng vượt hạn mức.
  Expiry date of the temporary limit > statement closing date: accounting system will not charge over- limit fee.

- Phí thanh toán trễ hạn/Phí chậm trả: được tính và tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ một lần/kỳ trên số tiền thanh toán tối thiểu chưa thanh toán khi Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền thanh toán tối thiểu vào ngày đến hạn thanh toán, bao gồm trễ hạn thanh toán khoản trả góp định kỳ.
  Overdue/Late payment fee is calculated and automatically debited in the statement once/period based on the minimum payable that is unpaid when the Cardholder fails to pay or does not pay in full the minimum payable on its due date, including late payment of periodic installments.
- Phí thay đổi hạn mức tín dụng: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu tăng hay giảm chính thức/tạm thời hạn mức Thẻ tín dụng. Phí thay đổi hạn mức tín dụng được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ ngay sau khi hồ sơ thay đổi hạn mức tín dụng được duyệt trên hệ thống.
  Credit limit change fee is charged when the Cardholder requests to officially/temporarily increase or decrease the Credit Card limit. Credit limit change fee is automatically debited in the statement as soon as the request for credit limit change is approved on the system.
- Phí cấp lại sao kê: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại bản sao ngoài bảng sao kê mà SCB đã gửi cho Chủ thẻ hàng tháng. Phí cấp lại sao kê được tự động ghi nợ trên sao kê của KH ngay sau khi người dùng lựa chọn thu phí khi cấp lại sao kê trên hệ thống.
  Statement re-issuance fee is charged when the Cardholder requests to re-issue a copy in addition to the statement that SCB has sent to the Cardholder monthly. The statement re-issuance fee is automatically debited in the statement after the fee is chosen to be collected on the system by the cardholder.
- Phí xác nhận thông tin theo yêu cầu của Chủ thẻ: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu xác nhận hạn mức Thẻ tín dụng, tình trạng tài khoản Thẻ tín dụng, ... bằng văn bản tại quầy giao dịch. Phí xác nhận được thu và hạch toán ngay tại quầy giao dịch theo hướng dẫn hạch toán kế toán hiện hành.
  Information confirmation fee at the request of the Cardholder is charged when the Cardholder requests to confirm the Credit Card limit, Credit Card account status, etc. in writing at the counters. The confirmation fee is collected and accounted at the counters according to current accounting guidance.
- Phí cấp truy xuất chứng từ giao dịch: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cung cấp chứng từ/hóa đơn giao dịch. Phí truy xuất chứng từ được tính trên mỗi giao dịch và được ghi nợ trên sao kê của KH sau khi SCB hoàn tất cung cấp chứng từ cho KH.
  Document tracing fee is applied when when the Cardholder requests to provide transaction documents/ invoices. Document tracing fee is charged per transaction and will be debited in the statement after SCB provides the documents to the Cardholder.
- Phí khiếu nại sai: là khoản phí phát sinh trong trường hợp kết quả trả lời của Tổ chức thanh toán/TCTQT xác nhận/thể hiện khiếu nại của Chủ thẻ là không chính xác. Phí khiếu nại sai sẽ được ghi nợ trên sao kê của KH sau khi SCB trả lời kết quả khiếu nại cho KH.
  False dispute fee is a fee incurred in case the reply of the Card payment processors/International Card Association confirms/expresses the Cardholder's complaint is wrong or inaccurate. False dispute fee will be debited in the statement after SCB gives the result to the complaint.
- Phí chuyển đổi ngoại tệ hoặc phí dự phòng biến động tỷ giá: được thu trên Tài khoản của Chủ thẻ khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch ngoại tệ hoặc giao dịch nội tệ ở nước ngoài, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nhận vào Tài khoản thẻ. Giao dịch nội tệ ở nước

ngoài bao gồm các giao dịch tại nước ngoài được quy đổi sang đồng Việt Nam hoặc giao dịch tại các trang thương mại điện tử nước ngoài có giá ấn định bằng ngoại tệ và cho phép chọn đồng Việt Nam để thanh toán.

Currency Conversion fee or provision against currency fluctuation: Collected on the Cardholder's account when the Cardholder conducts a transaction involving foreign currency, the fee is charged on the transaction amount converted on the transaction date and recorded to the Account. Transactions in foreign countries using domestic currency include transactions in foreign countries that convert currencies to Vietnamese dong, or transactions at foreign e-commerce sites with fixed prices in foreign currencies and allow to choose Vietnamese dong for payments.

- Phí chuyển đổi sang trả góp: được tính khi Chủ thẻ chuyển đổi giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ sang giao dịch trả góp. Phí chuyển đổi sang trả góp được tự động ghi nợ trên sao kê của Chủ thẻ ngay sau khi giao dịch chuyển đổi trả góp được duyệt trên hệ thống.

  Instalment conversion fee is charged when the Cardholder converts payment for goods and services to installment payment. This fee is automatically debited in the statement right after the installment conversion is approved on the system.
- Phí quản lý giao dịch trả góp: được tính trong quá trình duy trì khoản trả góp giao dịch thẻ/dư nợ thẻ cho đến khi Chủ thẻ hoàn thành nghĩa vụ thanh toán khoản trả góp cho SCB. Phí quản lý giao dịch trả góp được tính vào ngày sao kê của giao dịch được chuyển đổi trả góp thành công vào hệ thống và tự động ghi nợ trên sao kê một lần/kỳ cho đến khi Chủ thẻ hoàn thành nghĩa vụ thanh toán khoản trả góp với SCB.

  Installment management fee is charged during the maintenance of installment payment plan through a bank card/card balance until the Cardholder fulfills the installment payment obligations to SCB. This fee is calculated on the statement closing date for the transaction successfully converted to installment plan on the system and automatically debited in the statement once/period until the Cardholder fulfills the installment payment obligation to SCB.
- Các loại phí khác: được SCB thông báo theo từng thời kỳ.

  Other fees: Published by SCB in different periods.

Điều 6 - Thanh toán dư nợ Thẻ tín dụng

Article 6. Credit card balance payment

6.1 Định kỳ mỗi tháng, theo phương thức liên lạc đã thỏa thuận với SCB, Chủ thẻ sẽ nhận được bảng sao kê liệt kê chi tiết các giao dịch, phí, lãi phát sinh trong kỳ, số tiền đã thanh toán, dư nợ đầu kỳ, Dư nợ cuối kỳ, Số tiền thanh toán tối thiểu, Khoản trả góp định kỳ, Ngày đến hạn thanh toán.

Every month, according to the agreement with SCB on contacting methods, the Cardholder will receive a list detailed transactions, fees, interest arising in the period, the amount paid, the outstanding balance unpaid in the previous period, the outstanding balance at the end of the period, the minimum payable, periodic installment, due date.

6.2 Bảng sao kê thẻ SCB MasterCard được lập vào ngày 25 và bảng sao kê thẻ SCB Visa được lập vào ngày 15 hàng tháng. Trong vòng 7 (bảy) ngày kể từ ngày lập bảng sao kê, nếu SCB không nhận được bất kỳ thông báo nào của Chủ thẻ thì SCB xem như Chủ thẻ đã nhận được bảng sao kê. Trường hợp có khiếu nại liên quan đến bảng sao kê, Chủ thẻ phải gửi khiếu nại trong thời hạn chậm nhất 14 (mười bốn) ngày kể từ ngày lập bảng sao kê.

SCB MasterCard statements are made on the 25th and SCB Visa card statements are made on the 15th of every month. Within 7 (seven) days from the date of completing the statement, if SCB does not receive any notice from the Cardholder, SCB will deem the Cardholder has already received

the statement. In case there is any complaint related to the statement, the Cardholder must submit the complaint within 14 (fourteen) days at the latest from the date of completing the statement.

Trường hợp SCB nhận được khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến bảng sao kê trong thời hạn quy định và đang trong quá trình giải quyết khiếu nại thì Chủ thẻ có thể không thanh toán các giao dịch đang khiếu nại. Tuy nhiên, Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu theo bảng sao kê giao dịch hàng tháng nhằm đảm bảo thẻ không bị chuyển nhóm nợ và Chủ thẻ có thể tiếp tục sử dụng thẻ.

In case SCB receives the Cardholder's complaint related to the statement within the regulated time limit and is in the process of handling the complaint, the Cardholder may not pay the transactions being complained. However, the Cardholder is still responsible for paying the minimum payable according to the monthly statement to ensure that the card is not transferred to a different debt group and that the Cardholder can continue to use the card.

Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, SCB sẽ điều chỉnh các giao dịch mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của SCB, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của TCTQT cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch khiếu nại đúng (nếu có). Trong trường hợp khiếu nại giao dịch không đúng, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các giao dịch khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh (nếu có).

After receiving the result of complaint settlement, SCB will adjust the transactions that the Cardholder complains about in accordance with SCB's regulations, Vietnamese laws, international practices and regulations of the International Card Association, along with interest and fees incurred in connection with a proper complaint (if any). In case the complaint is false, the Cardholder shall be responsible for paying all the complained transactions and any arising interest and fees (if any).

6.3 Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán dư nợ Thẻ tín dụng ít nhất bằng giá trị thanh toán tối thiểu được thông báo trong bảng sao kê.

The Cardholder must make payment of the Credit Card balance at least equal to the minimum payment amount stated in the statement.

Số tiền thanh toán tối thiểu được tính như sau:

The minimum payment amount is calculated as follows:

Số tiền thanh toán tối thiểu	=	Số tiền trả góp kỳ trước chưa thanh toán (nếu có)	+	Số tiền trả góp trong kỳ (nếu có)	+	Số tiền thanh toán tối thiểu kỳ trước chưa thanh toán (nếu có)
			+	(X% x Dư nợ cuối kỳ)	+	Dư nợ vượt hạn mức (nếu có)

Trong đó: X% là tỉ lệ % thanh toán tối thiểu so với dư nợ cuối kỳ do SCB quy định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ.

Minimum payment amount	=	*Unpaid installment amount for the previous period (if any)*	+	*Installment amount in the current period (if any)*	+	Minimum payable amount unpaid for the previous period (if any)

		(X% x Outstanding balance at the end of the period)	+	Over-limit balance (if any)

X% is the percentage of the minimum payable compared to the outstanding balance at the end of the period, regulated and changed by SCB in different periods.

6.4 Chủ thẻ có thể sử dụng nhiều hình thức khác nhau để thanh toán dư nợ Thẻ tín dụng (nộp tiền mặt, trích nợ tự động, chuyển khoản…) và phải thực hiện thanh toán nợ chậm nhất trước 17h00 vào Ngày đến hạn thanh toán. Tuy nhiên, việc thanh toán chỉ được ghi nhận vào hệ thống khi SCB nhận được báo có.

The Cardholder can use different methods to pay off the Credit Card balance (cash payment, automatic debit, transfer, etc.) and must make payment no later than 5:00 p.m. on the Due Date. However, the payment is only recorded in the system when SCB is notified that the receiving account is credited.

Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu SCB trích nợ tự động tài khoản tiền gửi thanh toán của Chủ thẻ mở tại SCB để thanh toán dư nợ, Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản luôn đủ số dư cần thiết chậm nhất trước 17h00 vào Ngày đến hạn thanh toán để SCB thực hiện trích nợ, SCB sẽ trích nợ từ tài khoản của Quý khách vào cuối ngày. Việc trích nợ tự động sẽ được thực hiện như sau: lần 1 vào ngày trước Ngày đến hạn thanh toán và lần 2 tại Ngày đến hạn thanh toán nếu tại lần 1, số dư trong tài khoản thanh toán không đảm bảo đủ số dư cần thiết. Sau ngày đến hạn thanh toán, đối với KH chậm thanh toán, hệ thống sẽ tiếp tục thực hiện trích nợ bổ sung vào 03 ngày kế tiếp. Theo đó, sau Ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ sẽ chịu phí, lãi phát sinh, kể cả các khoản lãi, phí quá hạn do việc trích nợ tự động không thành công và có trách nhiệm thanh toán dư nợ bằng các hình thức khác.

In case the Cardholder requests SCB to automatically debit the Cardholder's current deposit account opened at SCB to pay the outstanding balance, Cardholder must ensure that account always has a sufficient balance before 5:00 p.m on the payment due date, in order to allow SCB to debit your account at the end of the day. The automatic debit will be made as follows: the first time is on the day before the due date and the second time is on due date if at the first time, the balance in the current account is insufficient. For late payments after the due date, the accounting system will continue to make additional deductions for the next 3 days. Accordingly, after the due date, the Cardholder will bear the fees and interests incurred, including overdue interests and fees due to the failure of automatic debiting, and be responsible for paying the outstanding balance by other methods.

Trường hợp Chủ thẻ thực hiện thanh toán dư nợ trên kênh NHĐT của SCB, Chủ thẻ phải tuân theo thời gian thanh toán, các quy định về sử dụng dịch vụ NHĐT của SCB trong từng thời kỳ để đảm bảo ghi có vào Tài khoản Thẻ tín dụng ngay trong ngày.

In case the Cardholder makes payment of outstanding balance through SCB's e-banking, the Cardholder must comply with the payment time and regulations on using SCB's e-banking services in different periods to ensure crediting to the Credit Card Account within the date of making the payment.

6.5 **Thứ tự ưu tiên thanh toán:** Khi Chủ thẻ thực hiện thanh toán, số tiền thanh toán sẽ được hạch toán theo thứ tự ưu tiên như sau:

Order of payment priority: When the Cardholder makes a payment, the payment amount will be recorded in the order of priority as follows:

- Các khoản liên quan giao dịch trả góp (số tiền trả góp định kỳ và các khoản phí liên quan).

Payments related to installment (periodic installment amount and related fees)

- Phí: bao gồm:
  Fees including:
  + Phí ứng tiền mặt đã được ghi nhận trên tài khoản thẻ TDQT.
    Cash advance fee that is recorded in the international credit card account.
  + Phí quản lý thẻ (như phí phát hành thẻ, cấp lại thẻ, cấp lại PIN...) đã được ghi nhận trên tài khoản thẻ TDQT.
    Card management fee (issuance,re-issuance, PIN reset, etc.) that is recorded in the international credit card account.
  + Phí thanh toán trễ hạn đã quá hạn.
    Late payment fee which is overdue.
  + Các phí khác (nếu có).
    Other fees (if any).
  + Phí thanh toán trễ hạn.
    Late payment fee.
- Lãi: bao gồm:
  Interest including:
  + Lãi quá hạn.
    Overdue interest.
  + Lãi (trong kỳ).
    Interest (in the period).
- Giao dịch ứng tiền mặt đã được ghi nhận trên Tài khoản Thẻ tín dụng.
  Transaction using cash advance and being recorded in the credit card account.
- Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ đã được ghi nhận trên Tài khoản Thẻ tín dụng.
  Payment transactions for goods and services recorded in the credit card account.

6.6 Trường hợp Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng thẻ do thẻ hết hiệu lực, bị thu hồi, ngừng sử dụng hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, Chủ thẻ phải thanh toán hết toàn bộ dư nợ, lãi, phí liên quan (nếu có) của các giao dịch phát sinh trước ngày chấm dứt sử dụng thẻ.
In case the Cardholder is unable to continue using the Card due to its expiration, being taken back by the bank, being terminated or any other reason, the Cardholder must pay off all outstanding balances, interests, and related fees (if any) of transactions arising before the date of termination of card use.

Điều 7 - Đồng tiền thanh toán và tỷ giá quy đổi

Article 7. Payment currency and exchange rate

7.1 Trên lãnh thổ Việt Nam:
In Vietnam:

- Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;
  Cash withrawal by card must be in Vietnamese dong;
- Đối với các giao dịch thẻ khác:
  For other transactions by card:
  + Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ;

Currency for those transactions is Vietnamese dong. In case foreign exchange is permitted for transactions in accordance with the law on foreign exchange management, the currency shown in the transaction is Vietnamese dong, or Vietnamese dong and the foreign currency.

+ Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng đồng Việt Nam từ SCB.

  Payment currency is Vietnamese dong. The Merchants only accept payments from SCB in Vietnamese dong.

- Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do SCB quy định tại từng thời điểm phù hợp với quy định của NHNN.

  In case it is necessary to convert from foreign currencies to Vietnam dong, the exchange rate between Vietnamese dong and the foreign currency shall be according to the exchange rate announced by SCB in different periods in accordance with the regulations of the State Bank.

7.2 Ngoài lãnh thổ Việt Nam:

Outside Vietnam:

- Trong các giao dịch vãng lai, thẻ quốc tế có thể được sử dụng để thực hiện các giao dịch bằng ngoại tệ tự do chuyển đổi hoặc các đồng tiền khác được TCTTT chấp nhận làm đồng tiền thanh toán;

  International cards can be used to make transactions in freely convertible foreign currencies or other currencies accepted by the Card Payment Processors;

- Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho SCB bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do SCB quy định tại từng thời điểm phù hợp với quy định của NHNN.

  Cardholder must make payments to SCB in Vietnamese dong at the rate announced by SCB in different periods in accordance with the regulations of the State Bank.

Điều 8 - Hoàn trả lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết

Article 8. Refund of unused card balance

- Chủ thẻ được quyền nộp thêm tiền vào Tài khoản Thẻ tín dụng, ngay cả khi tổng Hạn mức Thẻ tín dụng sau khi nộp tiền lớn hơn Hạn mức Thẻ tín dụng quy định cho từng loại thẻ. Tuy nhiên, việc sử dụng thẻ vẫn phải tuân theo quy định về hạn mức giao dịch thẻ của SCB, trừ trường hợp SCB có quy định khác.

  The Cardholder is entitled to deposit more money into the Credit Card Account, even if the total Credit Limit after that is greater than the Credit Limit specified for each type of card. However, card use is still subject to SCB's card limit for transactions, unless SCB announces other regulations.

- Chủ thẻ được sử dụng số tiền lớn hơn hạn mức Thẻ tín dụng sau khi nộp thêm cho các giao dịch thuộc Phạm vi sử dụng thẻ của SCB trong từng thời kỳ.

  The Cardholder is allowed to use an amount greater than the credit card limit after making additional payments for transactions within the scope of SCB's regulations on card use in different periods.

- Trong thời gian sử dụng thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu SCB hoàn trả số tiền dư Có trong tài khoản thẻ theo mẫu đề nghị hoàn trả số tiền dư Có của SCB nếu số tiền dư Có này thỏa mãn các điều kiện về hoàn trả của sản phẩm/chính sách trong từng thời kỳ và được SCB chấp thuận.

  During the term of using the card, the Cardholder has the right to request SCB to refund the credit balance in the card account according to the request form for refunding the credit balance of SCB if this credit balance meets SCB's conditions for refund in different periods.

- Trong trường hợp chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu SCB hoàn trả lại số tiền trên thẻ chưa sử dụng hết.

In case of termination of card use, the Cardholder has the right to request SCB to refund the unused amount of the card.

- Trong vòng 03 năm kể từ ngày chấm dứt sử dụng Thẻ, nếu SCB không nhận được yêu cầu bằng văn bản của Chủ Thẻ về việc yêu cầu hoàn trả số tiền dư có trên Tài Khoản Thẻ (nếu có) thì được xem như Chủ thẻ không nhận lại khoản tiền dư có và đồng ý để SCB toàn quyền xử lý khoản tiền này theo quy định của SCB.
  Within 03 years from the date of termination of card use, if SCB does not receive the Cardholder's written request for refund of the balance on the Card Account (if any), it shall be deemed that the Cardholder does not take back such balance and agrees to let SCB handle this amount in accordance with SCB's regulations.

Điều 9 - Chuyển nợ quá hạn và thu hồi nợ

Article 9. Overdue debt conversion and debt recovery

- Kể từ thời điểm hết thời hạn thanh toán theo quy định tại bảng sao kê hoặc văn bản thông báo của SCB (khi SCB đơn phương chấm dứt "Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng" và yêu cầu Chủ thẻ thanh toán trước hạn), nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền phải thanh toán tối thiểu, SCB được quyền chuyển toàn bộ dư nợ trả góp (nếu có) sang dư nợ thông thường và tất cả dư nợ đều chuyển sang nợ quá hạn, bao gồm cả các giao dịch đã phát sinh nhưng chưa được ghi nợ.
  From the time of expiration of the payment term as specified in the statement or written notice of SCB (when SCB unilaterally terminates the "Application cum Contract for Issuance and Use of Credit Card" and requests Cardholder to pay before the expiry date), if the Cardholder fails to pay or does not completely pays the minimum payable amount, SCB will be entitled to convert the entire installment balance (if any) to the normal balance and all the outstanding balance will be converted to overdue debts, including transactions that have arisen but have not yet been debited.
- Sau khi chuyển nợ quá hạn, SCB được quyền tạm khóa thẻ hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của SCB và quy định của pháp luật để thu hồi nợ.
  After such conversion, SCB has the right to temporarily lock the card or terminate the Cardholder's use of the card and take measures in accordance with SCB's regulations and the law to recover the debt.

Điều 10 - Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ

Article 10. Cases of card decline

SCB được quyền từ chối cấp phép giao dịch trong các trường hợp sau đây:

SCB is entitled to refuse to perform transactions in the following cases:

- Thẻ bị liệt kê trong danh sách đen.
  Cards are blacklisted.
- Thẻ giả hoặc thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo, gian lận.
  Fake cards or cards involved in fake, fraudulent transactions.
- Thẻ bị mất cắp, thất lạc.
  Cards are stolen, lost.
- Thẻ yêu cầu cấp lại/thay thế.
  Cards required to be re-issued/changed.
- Thẻ hết hiệu lực.
  Cards expired.
- Thẻ bị khóa.

Cards are locked.

- Số dư tài khoản không đủ chi trả thanh toán.
  The account balance is insufficient for any payment.
- Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của SCB về việc sử dụng thẻ.
  Cardholder fails to comply with SCB's regulations on card use.
- Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán thẻ của TCTQT, Tổ chức thẻ trong nước và của NHNN.
  Cardholder violates the regulations on card payment of International Card Association, Domestic card organization and the State Bank.
- Các trường hợp khác theo quy định của SCB trong từng thời kỳ.
  Other cases according to SCB's regulations in different periods.

Điều 11 - Quy định tra soát, khiếu nại giao dịch thẻ

Article 11. Regulations on disputes and investigation for card transactions

11.1 SCB quy định cụ thể thời hạn Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với SCB; thời hạn này không ít hơn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
According to SCB's relevant regulations, the Cardholder has the right to complain, request SCB to conduct an investigation at least 60 (sixty) days from the date on which the transaction complaint or requested for investigation or arises.

11.2 SCB sẽ từ chối đối với những khiếu nại của Chủ thẻ không đảm bảo tính xác thực về nội dung hoặc hết thời gian được quyền khiếu nại.
SCB will refuse the Cardholder's dispute that does not guarantee the authenticity of the content or when term of the dispute has expired.

11.3 SCB 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.
SCB immediately takes measures to lock the Card at the Cardholder's request due to suspicion of any fraud or loss and is responsible for all financial losses to the Cardholder if the card is still used after being locked.

11.4 SCB có trách nhiệm 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:
SCB resolves complaints, requests for investigation and give the results to the Cardholder within the following time frame:

- Đối với thẻ có BIN do NHNN cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với KH tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và tối đa không quá 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 11.5 Điều này;
  For cards with BIN issued by the State Bank, the time limit for handling a complaint or request for investigation must have specific consent from the Customer, stated in the Contract for Issuance and Use of Cards and must not exceed 45 (forty five) working days from the date of receipt of the Cardholder's first request for investigation or complaint via one of the contacting methods specified in Clause 11.5 herein.
- Đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với KH tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
  For cards with BIN issued by International Card Association, the time limit for handling a complaint and request for investigation must have specific consent from the Customer and stated in the Contract for Issuance and Use of Cards.

11.5 Chủ thẻ có thể phản hồi ý kiến, đề nghị tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ đến SCB thông qua một trong những cách sau:
Cardholder can give feedback, request investigations and make complaints during using the card to SCB through one of the following ways:

- Trực tiếp tại các Đơn vị kinh doanh của SCB.
  By contacting SCB's (sub) branches.
- Hotline SCB qua các số điện thoại 1900 6538 (có ghi âm, phục vụ 24/7) hoặc email về: chamsockhachhang@scb.com.vn.
  By contacting SCB's Hotline at 1900 6538 (calls are recorded and available 24/7) or by emailing to chamsockhachhang@scb.com.vn.

11.6 Chủ thẻ sử dụng mẫu Giấy đề nghị tra soát của SCB để đề nghị tra soát. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, nếu xét thấy cần thiết theo quy định nội bộ của SCB hoặc theo thỏa thuận của SCB với các bên liên quan, SCB yêu cầu Chủ thẻ bổ sung Giấy đề nghị tra soát theo mẫu trong thời hạn quy định của SCB làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
The Cardholder uses SCB's dispute form to request investigation. In case of receiving information via Hotline, if it is necessary according to SCB's internal regulations or SCB's agreement with related parties, SCB will request the Cardholder to submit additional dispute form within the time frame stipulated by SCB as an official basis for handling the investigation. In case of authorizing another person to propose the investigation, the Cardholder shall comply with the law about authorization.

11.7 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
Handling results of the disputes and investigation:

- Trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, SCB 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 bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (TCTTT, TCCMT, TCTQT, ĐVCNT), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho SCB theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;
  Within 05 working days from the date of announcing the results of the dispute and investigation to the Cardholder, SCB shall compensate the Cardholder in accordance with the agreement and applicable law *for losses incurred not resulting from error of the Cardholder and/or not in the case of force majeure as agreed in the Contract. In case of loss arising due to the fault of related parties (Card payment processors, International card association, Card switching company, Merchant), such parties shall compensate SCB as agreed between the parties and in accordance with the law.*
- 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 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, SCB 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 CQTQ phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
  In case the time limit for handling of the dispute and investigation , as agreed in the Contract for Issuance and Use of Cards, is over but the cause or fault of any party is still unknown, within the next 15 (fifteen) working days, SCB and the Cardholder shall negotiate a plan to handle the dispute and investigation or temporarily compensate for the Cardholder's loss until the final conclusion of the competent authority clearly identifies which party is wrong and have to bear the responsibilities.

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

  In case there are signs of crime detected, SCB will notify to competent state agencies as per the law's regulations on criminal procedure and report to the State Bank (Payment Department, the State Bank offices in related provinces, cities); at the same time, making a written notification to the Cardholder of the status of resolutions. The competent state agencies are responsible for deciding whether a crime exists and the measures to resolve it. If the competent state agencies decide that there is not sign of crime, within 15 (fifteen) working days from the date of official judgement from the competent state agencies, SCB will negotiate with the Cardholder to seek for final resolutions.
- SCB thực hiện giải quyết các đề nghị tra soát và trả lời kết quả tra soát cho Chủ thẻ trong phạm vi thời hạn xử lý đề nghị tra soát theo quy định của TCTQT đối với từng lý do tra soát.

  SCB handles the request for investigation and give results to the Cardholder within the time frame stated by the International card association for each reason of investigation.
- Trường hợp SCB, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

  In case SCB, the Cardholder and related parties fail to reach agreement and/or disagree with the process of handling disputes and request for investigation , the dispute settlement shall comply with the provisions of law.

Điều 12 – An toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ

Article 12. Safety and confidentiality in the card use

- Chủ thẻ phải bảo quản thẻ, bảo mật (các) thông tin bảo mật thẻ, không được chuyển nhượng thẻ hoặc trao thẻ cho người khác sử dụng. Thông báo và phối hợp với SCB để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát.

  Cardholder must preserve the card, keep the card security information(s) confidential, not transfer the card or give the card to others for use. Notifying and coordinating with SCB to handle cases of card loss or investigation request.
- SCB cam kết không cung cấp, trao đổi, mua bán, tiết lộ thông tin liên quan đến Chủ thẻ dưới bất kỳ hình thức nào cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của Chủ thẻ, ngoại trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật.

  SCB undertakes not to provide, exchange, purchase, sell or disclose information relating to the Cardholder in any form to a third party without the Cardholder's consent, except being required by the competent state agencies or as prescribed by law.
- SCB truyền thông, hướng dẫn cho Chủ thẻ về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố, những hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ và trách nhiệm của Chủ thẻ khi vi phạm.

  SCB communicates and instructs the Cardholder about the card service, proper card use procedure, possible risks when using the card and how to handle problems, prohibited acts when use the card and the Cardholder's responsibilities for violations.

- SCB thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro, bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ vận hành thông suốt và an toàn.
  SCB implements measures to ensure safety and prevent risks for card transactions in accordance with principles of risk management and confidentiality of information related to card operations; ensuring the smooth and safe operation of the infrastructure and technical system for the management of card issuance and payment.
- SCB thiết lập, duy trì đường dây nóng 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ.
  SCB sets up and maintains a 24/7 Hotline to receive and promptly process information reflected by the Cardholder.
- SCB phối hợp với các TCTTT, TCTQT, Tổ chức chuyển mạch thẻ thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động thẻ.
  SCB coordinates with Card payment processors, International card association, Card switching company to take necessary measures to ensure safety in card operations.
- SCB cung cấp thông tin các thẻ có dấu hiệu gian lận, giả mạo cho cơ quan chức năng điều tra về tội phạm thẻ; kiểm tra, rà soát hoặc phối hợp với cơ quan chức năng cập nhật danh sách thẻ cần phải từ chối thanh toán hoặc có dấu hiệu giả mạo cho TCTTT và ĐVCNT; phối hợp với cơ quan chức năng và các bên liên quan trong việc phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động thẻ và việc điều tra, xử lý khi phát hiện tội phạm sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật.
  SCB provides information on cards showing signs of fraud, fake to authorities responsible for investigating card fraud, and checks, reviews or coordinates with the authorities to update the list of cards that needed to be declined or show signs of forgery with the Card payment processors and the Merchants, coordinates with authorities and related parties in the prevention and control of crimes related to card operations to ensure that card frauds are investigated and handled in accordance with the law.

Điều 13 – Khóa thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ

Article 13. Locking, terminating use of the card

13.1. Các trường hợp đương nhiên chấm dứt việc sử dụng thẻ:

Unconditionally terminate the use of the card

- Thẻ chưa hết Thời hạn hiệu lực in trên thẻ nhưng Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ hoặc thẻ chưa hết Thời hạn hiệu lực in trên thẻ nhưng Hạn mức tín dụng cấp cho thẻ đã hết hiệu lực hoặc Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện được tiếp tục sử dụng thẻ theo quy định của SCB và pháp luật.
  The card has not expired but the Cardholder requests to close the card or the credit limit has expired or the Cardholder fails to comply with SCB's terms and conditions of card use and the relevant laws.
- Thẻ hết thời hạn hiệu lực và Chủ thẻ không có yêu cầu gia hạn thẻ.
  The card expires and the Cardholder has no request for card renewal.
- Chủ thẻ thông báo cho SCB về việc thẻ bị hỏng, bị mất cắp, thất lạc và Chủ thẻ không có nhu cầu phát hành lại thẻ để sử dụng. Tuy nhiên, trong trường hợp này Chủ thẻ vẫn chịu các phí phát sinh liên quan (nếu có).
  Cardholder notifies that the card is damaged, stolen/lost and that the Cardholder has no need to re-issue the card. However, in this case, the Cardholder will still bear related arising fees (if any).
- Chủ thẻ chính yêu cầu chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.

Principal Cardholder requests to close the card of Supplementary Carholder.

- Chủ thẻ phụ chấm dứt sử dụng thẻ khi Chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng thẻ.
  Supplementary Carholder close the card when Principal Cardholder terminates the card use.
- Các trường hợp khác theo quy định của SCB trong từng thời kỳ.
  Other cases according to SCB's regulations in different periods.

13.2. SCB có quyền khóa thẻ/chấm dứt việc sử dụng thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:

SCB has the right to lock/close the card ahead of time without prior notice to the Cardholder in the following cases:

- Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay hoặc tài khoản Thẻ tín dụng đã bị chuyển nợ quá hạn tại SCB hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc không có khả năng trả nợ theo nhận định của SCB.
  The Cardholder has one or several loans or credit card accounts that have been converted to overdue debts at SCB or at other credit institutions or fails to repay debts according to SCB's assessment.
- Phát sinh các trường hợp liên quan đến thẻ bị giả mạo, lợi dụng hoặc nghi ngờ bị giả mạo, bị lợi dụng hoặc thẻ được sử dụng để thực hiện cho giao dịch không hợp pháp, nhằm bảo đảm an toàn cho tài khoản của Chủ thẻ, SCB có quyền khóa thẻ trước và sau đó phải thông báo đến Chủ thẻ.
  Cases relating to fake, misused cards or cards suspected to be forged, misused or illegally traded. To ensure the safety of the Cardholder's account, SCB has the right to lock the card first and then notify the Cardholder.
- Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ của SCB hoặc vi phạm luật pháp của Việt Nam có liên quan đến việc sử dụng thẻ.
  Cardholder violates regulations on using SCB's card or violates Vietnam's laws related to card use.
- Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Hạn mức tín dụng, mở thẻ.
  Cardholder provides false information, including information provided before the credit limit is granted and the card is opened.
- Chủ thẻ thực hiện các giao dịch có dấu hiệu thanh toán khống (giao dịch rút tiền mặt tại máy POS của Đơn vị chấp nhận thẻ).
  The Cardholder performs transactions with signs of fake payments (cash withdrawal at POS of the Merchants).
- Chủ thẻ không thỏa điều kiện duy trì hạn mức theo quy định SCB trong từng thời kỳ.
  The Cardholder does not meet the conditions to maintain the limit according to SCB's regulations in different periods.
- Chủ thẻ thuộc một trong các trường hợp: có khó khăn trong nhận thức/làm chủ hành vi, mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị khởi tố/truy tố/xét xử hình sự, chết/bị Tòa án tuyên bố chết, mất tích/bị Tòa án tuyên bố mất tích.
  Cardholder is in one of the following cases: having lost the capacity for civil acts, limited capacity for civil acts, having behavioral or conscious trouble, under legal claims/prosecution/trial, being dead/declared dead by the Court or missing/declared missing by the Court.
- Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của TCTQT.
  Upon request or in order to comply with any judgment, decision or directive issued by a competent state agency or under any legal documents or regulations or as prescribed by International Card Association.

- Việc duy trì thẻ/Hạn mức tín dụng đã cấp dẫn đến việc SCB vi phạm các quy định của SCB hoặc pháp luật Việt Nam có liên quan.
  The maintenance of the issued card/granted credit limit leads to SCB's violation of SCB's regulations or relevant Vietnamese laws.
- Chủ thẻ có liên quan đến các vụ kiện, tranh chấp mà theo nhận định của SCB là có khả năng ảnh hưởng nghiêm trọng đến việc sử dụng thẻ.
  The Cardholder is involved in lawsuits or disputes which, according to SCB's judgment, is likely to cause serious affect the use of the card.

13.3. Nguyên tắc chấm dứt sử dụng thẻ

Principles of termination of card use

- Khi SCB hay Chủ thẻ chấm dứt việc sử dụng thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ dư nợ (bao gồm các giao dịch đã phát sinh nhưng chưa nhận được file hạch toán từ TCTQT hoặc các khoản lãi dự thu chưa được hạch toán trên sao kê...) và gửi trả lại thẻ cho SCB (trừ trường hợp thẻ bị mất cắp/ thất lạc).
  When SCB or the Cardholder terminates the card use, the Cardholder must pay all outstanding balance (including transactions incurred but not yet receiving reports from the International Card Association or accrued interest not yet recorded in the statement, etc.) and return the card to SCB (unless the card is stolen/lost).
- Việc chấm dứt sử dụng thẻ chỉ có hiệu lực khi Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ và hoàn tất các nghĩa vụ liên quan với SCB (nếu có).
  The termination of card use is only effective when the Cardholder pays all the outstanding balance and fulfills all obligations relating to SCB (if any).
- Khi phát sinh các sự kiện/trường hợp quy định tại Điều 13.2 nêu trên hoặc trong một số trường hợp đặc biệt khác mà SCB xét thấy cần thiết thì việc khóa thẻ/chấm dứt sử dụng thẻ lập tức có hiệu lực ngay khi phát sinh sự kiện hoặc khi SCB có văn bản thông báo cho Chủ thẻ.
  When arising events/cases specified in Clause 13.2 above or in some other special case that SCB deems necessary, the card locking/termination will be effective immediately upon the occurance of such events or when SCB has delivered written notice to the Cardholder.
- Kể từ ngày SCB chấm dứt việc sử dụng thẻ mà Chủ thẻ không thanh toán đủ số dư nợ đúng thời hạn quy định thì SCB sẽ chuyển toàn bộ dư nợ sang nợ quá hạn và áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của SCB và pháp luật để thu hồi nợ và các khoản phí có liên quan.
  From the date SCB terminates the use of the card but the Cardholder fails to fully pay any related outstanding balance on time, SCB will apply handling measures according to SCB's regulations and laws to recover the fees.

Điều 14 - Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

Article 14. Cardholder's rights and obligations

14.1. Quyền của Chủ thẻ/*Cardholder's rights:*

- Được sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT, website thương mại điện tử, rút tiền mặt tại ATM và thực hiện các giao dịch khác theo quy định của SCB.
  To use the card to make payment for goods and services at Merchants, E-commerce websites, withdraw cash at ATMs and make other transactions according to SCB's regulations.
- Tùy vào thỏa thuận giữa Chủ thẻ và SCB, Chủ thẻ có thể nhận Thẻ vật lý tại quầy giao dịch của SCB hoặc qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định.

To receive the card at the SCB's transaction counter or by post at the address designated by the Cardholder and under the agreement between the Cardholder and SCB.

- Được cấp hạn mức tín dụng và sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch tại máy ATM/ POS hoặc website thương mại điện tử chấp nhận thẻ mang thương hiệu Visa/MasterCard trong hạn mức tín dụng được cấp.
  To be granted a credit limit and use the card to make transactions at ATMs/POS or e-commerce websites that accept Visa/MasterCard branded cards within the granted credit limit.
- Nộp tiền vào tài khoản Thẻ tín dụng với nhiều hình thức (nộp tiền mặt, séc hoặc chuyển khoản…) để gia tăng hạn mức tín dụng tạm thời trong trường hợp cần thiết.
  To deposit money into Credit Card account by many methods (cash deposit, check or transfer, etc.) to increase credit limit temporarily if neccessary.
- Yêu cầu SCB thay đổi hạn mức tín dụng/hạn mức tín dụng tạm thời, thay đổi loại thẻ/hạng thẻ, thay thế thẻ, gia hạn thẻ, chấm dứt việc sử dụng thẻ theo quy định của SCB và pháp luật.
  To request SCB to change credit limit/temporary credit limit, card type/class, replace card, extend card, and close the card in accordance with SCB's regulations and law.
- Yêu cầu SCB tự động ghi nợ tài khoản tiền gửi thanh toán của Chủ thẻ mở tại SCB để thanh toán các khoản dư nợ phát sinh
  To request SCB to automatically debit the Cardholder's current account to pay incurred outstanding balance.
- Được SCB cung cấp bảng sao kê giao dịch hàng tháng hoặc các thông tin đột xuất về giao dịch thẻ, số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ.
  To be provided by SCB with a monthly statement or unexpected information on card transactions, balances and limits related to card use.
- Được cung cấp dịch vụ tiếp nhận thông tin, xử lý giao dịch 24/7, thông báo giao dịch qua tin nhắn trên ứng dụng Ngân hàng điện tử hoặc SMS, dịch vụ cung cấp thông tin/hỗ trợ giao dịch qua Hotline theo quy định của SCB trong từng thời kỳ và quy định phát luật có liên quan.
  To be provided with information delivery service, having transaction proccessed 24/7 receiving transactional notification via on e-banking app or SMS, asking for information/transaction support by calling Hotline according to SCB's regulations in different periods and relevant laws.
- Chủ thẻ được mặc định đăng ký giao dịch thẻ trực tuyến (E-commerce) và dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến quốc tế (3D Secure) khi phát hành thẻ. Đồng thời Chủ thẻ có quyền yêu cầu tắt/mở chức năng giao dịch thẻ trực tuyến và chức năng 3D Secure tùy theo nhu cầu sử dụng.
  To be offered default registration for online card transactions (E-commerce) and international verification services for making online transactions (3D Secure) with the card issued. The Cardholder also has the right to request to activate/deactivate the online card transaction function and the 3D Secure function.
- Chủ thẻ có quyền yêu cầu SCB khóa thẻ trong trường hợp thẻ bị mất cắp/ thất lạc hoặc phát hiện thẻ bị nghi ngờ giả mạo. SCB sẽ thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi Chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và sẽ 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.
  To request SCB to lock the card in case the card is stolen/lost or suspected of forgery. SCB must immediately take measures to block the card upon the Cardholder's request due to suspicion of fraud or loss and is responsible for all financial losses to the Cardholder if the card is still used after being locked.

- Được khiếu nại về những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng thẻ trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày giao dịch và cung cấp các chứng từ cần thiết theo yêu cầu của SCB (nếu có) để phục vụ công tác xử lý tra soát.
- Chủ thẻ chính được quyền đề nghị SCB phát hành thẻ phụ, tạm khóa thẻ hoặc chấm dứt quyền sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.
  Principal Cardholder has the right to request SCB to issue supplementary card, temporarily lock card or terminate the Supplementary Cardholder's use of the card.
- Được tham gia các chương trình ưu đãi, tích lũy điểm thưởng, các chương trình chăm sóc Khách hàng khác theo quy định của SCB.
  To participate in special offer programs, accumulating bonus points and other Customer care programs in accordance with SCB's regulations.
- Trường hợp Chủ thẻ được SCB phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các quyền của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 2 của bản Điều kiện, điều khoản này.
  In case SCB agrees to grant the Cardholder a Virtual card, the Cardholder's rights must comply with the provisions of the Article 2 herein.
- Đồng ý việc SCB thông tin/giới thiệu về SCB và các sản phẩm dịch vụ, chương trình ưu đãi/khuyến mại, chăm sóc Khách hàng qua tin nhắn và/hoặc cuộc gọi và/hoặc thư điện tử đến Số điện thoại/Email do Khách hàng đăng ký trên hệ thống SCB.
  To allow SCB to inform/introduce about SCB and its products and services, preferential/promotional programs, customer care via text messages and/or calls and/or emails to the Phone Number/ Email registered by the Customer on SCB system.

14.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ/*Cardholder's obligations*

- Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác theo yêu cầu của SCB khi đề nghị phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ. Thông báo cho SCB ngay khi có sự thay đổi thông tin cá nhân và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
  To provide complete and accurate information as required by SCB when applying for card issuance and during the process of using cards. Notifying SCB as soon as there is any change in personal information and take responsibility for the accuracy of the information provided.
- Trong trường hợp đặc biệt, Chủ thẻ có thể ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ hoặc chỉ định SCB gửi thẻ theo đường bưu điện. Việc ủy quyền nhận thẻ phải tuân theo quy định của SCB trong từng thời kỳ.
  In special cases, the Cardholder can authorize another person to receive card or assign SCB to send card by post. The authorization to receive cards must comply with SCB's regulations in different periods.
- Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ.
  To sign sample signature in the signature panel on the back of card right after receiving card.
- Sử dụng thẻ đúng mục đích và thanh toán dư nợ (bao gồm các khoản dư nợ vượt hạn mức) đầy đủ, đúng hạn cho SCB theo quy định. Trong trường hợp Chủ thẻ sử dụng Thẻ vượt quá hạn mức tín dụng được cấp, Chủ thẻ phải thanh toán ngay khoản tiền vượt hạn mức đó ngay cả khi không nhận được yêu cầu của Ngân hàng. Nếu Chủ thẻ không thanh toán ngay khoản tiền vượt hạn, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán khoản phí vượt hạn mức theo quy định của SCB.
  Using the card for the right purpose and pay fully and on time outstanding balance (incuding over-limit ones) to SCB as per relevant regulations. In case the Cardholder uses over the granted credit limit, the Cardholder must immediately pay the excess amount even if not the Cardholder does not

receive the Bank's relevant request. Otherwise, the Cardholder is responsible for paying penalty for such over-limit use according to SCB's regulations.

- Trường hợp Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng Thẻ vì lý do Thẻ hết hiệu lực và/hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, Chủ thẻ vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ thanh toán hết toàn bộ số dư nợ, các khoản lãi, phí, phạt và các khoản phải trả khác theo quy định, trừ trường hợp SCB có thông báo thay đổi. Thời hạn thanh toán số dư nợ, các khoản lãi, phí, phạt, các khoản phải trả khác không phụ thuộc vào thời hạn có hiệu lực của Thẻ và có thể lớn hơn thời hạn hiệu lực của Thẻ.

  In case the Cardholder cannot continue to use the Card due to the its expiration and/or for any other reason, the Cardholder must continue to perform the obligation to pay off the entire outstanding balance, interest, fees, penalties and other payables as prescribed, unless there are changes notified by SCB. The due dates for payments of outstanding balance, interest, fees, penalties and other payables do not depend on the validity period of the Card and may be greater than the validity period of the Card.
- Tự kiểm tra thời hạn sử dụng thẻ, việc gia hạn thẻ, việc thay đổi các quy định/điều kiện/điều khoản sử dụng thẻ, lãi suất, các loại phí hoặc các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ thì xem như Chủ thẻ chấp nhận tuân thủ những nội dung đã điều chỉnh/sửa đổi.

  To check the card's expiry date, card renewal, changes in rules/conditions/terms on card use, interest rates, fees or other changes related to card use. If the Cardholder continues to use the Card, the Cardholder will be deemed to accept the revised/modified contents.
- Không được làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả, cũng như sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch trái quy định của SCB và pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch tiền ảo, cá độ, đánh bạc, giao dịch với mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, giả mạo, giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ) và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

  Not making, using, transferring and circulating fake cards, as well as using cards to make transactions in contravention of SCB's regulations and the law, including but not limited to virtual currency transactions, betting, gambling, making transactions for money laundering, terrorism financing, defraud, fraud, deceptive transactions at Merchants (that are not for the real purpose of purchasing goods and services) and other illegal violations.
- Chủ thẻ cam kết bảo mật tất cả các thông tin cá nhân để định danh với SCB, thông tin cần bảo mật của thẻ và các thông tin khác liên quan đến thẻ. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất (điện thoại, email…) cho SCB khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN hoặc nghi ngờ thẻ đang bị lợi dụng, giao dịch giả mạo theo số điện thoại dịch vụ 24/7, số hotline của SCB hoặc liên hệ các Đơn vị kinh doanh của SCB gần nhất.

  To commit to keep all personal information confidential for verification with SCB, card's confidential information and other card-related information. Notifying SCB in the fastest contacting method (phone, email, etc.) in case the card is stolen, lost, the PIN is disclosed or the card is suspected to be misused and make fraudulent transactions via SCB's 24/7 customer care contact, Hotline or at SCB's nearest (sub)branches.
- Chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng thẻ đã được thực hiện trước khi SCB nhận được thông báo về việc thẻ bị mất cắp, bị thất lạc hoặc việc sử dụng thẻ và/hoặc sử dụng thông tin trên thẻ trái phép bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả mạo bởi bất kỳ bên thứ ba nào khác; hoặc trong trường hợp giao dịch bằng thẻ được thực hiện sau khi SCB tư vấn khóa thẻ/đổi PIN/cấp lại thẻ nhưng Chủ thẻ không đồng ý thực hiện hoặc chưa thực hiện.

To be responsible for all card transactions made before SCB receives a notice of stolen, lost or unauthorized use of the card and/or use of information on the card, including but not limited to fraudulent transactions and/or counterfeit signature by any other third party; or in case after SCB advised on blocking/changing PIN/re-issuing the card but the Cardholder disagrees or has not done so and still make transactions by card.

- Chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro, tranh chấp, tổn thất tài chính phát sinh liên quan đến các giao dịch có sử dụng PIN, các giao dịch được thực hiện thông qua chip/contactless và/hoặc giao dịch chi tiêu qua mạng có sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế (như bị người khác lợi dụng thẻ, số thẻ/số PIN, thông tin liên quan đến thẻ bị lợi dụng để thực hiện giao dịch thanh toán gian lận hoặc thực hiện các hành vi khác không đúng với quy định của SCB, gây thiệt hại cho Chủ thẻ…) bao gồm các giao dịch mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
  To be responsible for all risks, disputes, financial losses arising in connection with transactions using PIN, transactions made via chip/contactless card and/or online spending transactions which using international verification services (such as letting some else to use own card, card number/PIN, card-related information to make fraudulent payment transactions or other actions not in accordance with SCB's regulations, causing damage to the Cardholder, etc.) including transactions that the Cardholder deems fraudulent.
- Trong trường hợp Chủ thẻ yêu cầu SCB hỗ trợ giao dịch (xác nhận tình trạng thẻ, thông tin giao dịch, hạn mức khả dụng…) hoặc yêu cầu SCB thực hiện các thao tác hỗ trợ (cấp phép giao dịch, nâng hạn mức tín dụng tạm thời, mở khóa thẻ, kích hoạt thẻ…) thông qua dịch vụ 24/7, số Hotline, thì Chủ thẻ đồng ý rằng:
  In case the Cardholder requests for SCB's transaction support (confirmation on card status, transaction information, etc.) or request other support (licensing transaction, unlocking cards, activating cards, etc.) via 24/7 customer care, SCB's Hotline, the Cardholder agrees that:
  + Thông tin định danh Chủ thẻ được SCB xác định thông qua số điện thoại của Chủ thẻ đã đăng ký với SCB và các câu hỏi định danh theo quy định của SCB từng thời kỳ.
    The Cardholder's identification information can be collected by SCB via the telephone number registered with SCB and verifying questions stipulated by SCB in different periods.
  + Tùy vào đánh giá của SCB trên cơ sở các thông tin định danh Chủ thẻ cung cấp và nhằm hạn chế các rủi ro cho Chủ thẻ, SCB có quyền quyết định việc thực hiện hoặc không thực hiện việc hỗ trợ giao dịch, thao tác hỗ trợ cho Chủ thẻ.
    Depending on SCB's assessment of the Cardholder's answers for identification questions and the limited risk, SCB may or may not support the Cardholder in transactions or other requests.
  + Trong một số trường hợp đặc biệt nhằm kịp thời hỗ trợ và đảm bảo an toàn cho thẻ/Chủ thẻ, SCB có quyền quyết định việc hạn chế một số tiện ích của thẻ (khóa thẻ, khóa chức năng chi tiêu qua mạng…) dựa trên yêu cầu của Chủ thẻ/người thân của Chủ thẻ thông qua số điện thoại khác với số điện thoại Chủ thẻ đã đăng ký với SCB.
    In certain cases for timely support and the security of cards/Cardholder, SCB is entitled to limit card use (locking card and online transactions, etc.) based on the request of the Cardholder or Cardholder's relatives via a telephone number different from the telephone number registered with SCB.
  + Chủ thẻ đồng ý cho SCB được toàn quyền quyết định các phương thức, hình thức thực hiện hỗ trợ giao dịch, thao tác hỗ trợ cho Chủ thẻ mà SCB cho là hợp lý.
    The Cardholder allows SCB to decide at full discretion on the methods and forms of supporting transactions and supporting operations for the Cardholder that SCB deems reasonable.

+ Chủ thẻ chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến thẻ/Tài khoản thẻ ngay cả trong trường hợp SCB định danh, hỗ trợ giao dịch hoặc thực hiện các thao tác hỗ trợ theo quy định nêu trên.
Cardholder accepts all arising risks related to the use of card/accounts even in case SCB verifies, supports transactions or performs supporting operations as prescribed above.

- Hàng tháng, SCB gửi sao kê cho Chủ thẻ theo hình thức mà Chủ thẻ đã đăng ký. Trong trường hợp Chủ thẻ không nhận được sao kê vì bất kỳ lý do nào nhưng không thông báo lại SCB, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các khoản phải trả trong kỳ, kể cả các khoản lãi, phí quá hạn phát sinh do việc sai lệch thông tin nêu trên.
SCB sends a monthly statement to the Cardholder via contacting methods registered by the Cardholder. In case the Cardholder does not receive the statement for any reason but does not notify SCB, the Cardholder is still responsible for paying the payables in the period, including interest and overdue fees arising from registering with false information.
- Chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ với ĐVCNT và việc này không ảnh hưởng đến nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ vào ngày đến hạn thanh toán cho SCB.
To be responsible for resolving disputes with Merchants on quality of goods and services. Such disputes will not affect the Cardholder's obligation to make payments to SCB on due dates.
- Hợp tác với SCB trong quá trình điều tra, xác minh các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến sử dụng thẻ bằng cách cung cấp thông tin liên quan đến thẻ, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ và các thông tin khác theo yêu cầu của SCB.
To cooperate with SCB in the process of investigating and verifying fraudulent transactions related to card use by providing card-related information, card use information and other information as requested by SCB.
- Đồng ý cho SCB công bố, cung cấp những thông tin tín dụng liên quan đến Chủ thẻ (bao gồm thẻ chính, thẻ phụ), Bên bảo đảm hoặc các bên khác có liên quan đến Chủ thẻ, việc sử dụng thẻ cho các cá nhân, tổ chức (kể cả công ty con/công ty liên kết của SCB, các công ty kinh doanh dịch vụ thông tin tín dụng, cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền) theo các quy định pháp luật có liên quan.
To agree that SCB can publish and provide information relating to the Cardholder (including principal card, supplementary card), the securing party or other parties related to the Cardholder, the card use for individuals and organizations (including SCB's subsidiaries/affiliate companies, credit information service companies, competent state management agencies) in accordance with relevant laws.
- Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm thanh toán cho SCB dư nợ theo bảng sao kê giao dịch.
Principal Cardholder and Supplementary Cardholder(s) are responsible for paying outstanding balance to SCB according to the statement.
- Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân và cùng chịu trách nhiệm liên đới trong việc thực hiện các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ. Việc vô hiệu, không thể thi hành hay miễn trừ trách nhiệm của Chủ thẻ chính sẽ không xóa bỏ trách nhiệm của (các) Chủ thẻ phụ và ngược lại.
Principal Cardholder and Supplementary Cardholder are personally and jointly responsible for the implementation of terms and conditions of issuance and using cards. The nullification, unenforceability or disclaimer of the Primary Cardholder's liability shall not relieve the liability of the Supplementary Cardholder(s) and vice versa.
- Người thừa kế, cơ quan hoặc tổ chức kế thừa quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ (Chủ thẻ chính, Chủ thẻ phụ) trong trường hợp Chủ thẻ có khó khăn trong nhận thức/làm chủ hành vi, bị mất năng lực

hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị khởi tố/truy tố/xét xử hình sự, chết/bị Tòa án tuyên bố chết, mất tích/bị Tòa án tuyên bố mất tích … phải có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ và hoàn tất các nghĩa vụ đối với SCB theo quy định của SCB và pháp luật có liên quan.

The heir, agency or organization inherits the rights and obligations of the Cardholder (Primary Cardholder, Supplementary Cardholder) will be responsible to pay all outstanding balance and to fulfill obligations to SCB according to SCB's regulations and relevant laws in case the Cardholder is dead or missing/declared by the Court to be dead or missing, or has lost the capacity/limited capacity for civil acts, or has behavioral/conscious trouble, or is prosecuted/indicted or a defense in a criminal trial.

- Trường hợp Chủ thẻ được SCB phát hành Thẻ phi vật lý để sử dụng, việc thực hiện các nghĩa vụ của Chủ thẻ phải phù hợp với quy định tại Điều 2 của bản Điều kiện, điều khoản này.

  In case SCB agrees to grant the Cardholder a Virtual card, the Cardholder's rights must comply with the provisions of the Article 2 herein.

Điều 15 - Quyền và nghĩa vụ của SCB

Article 15. SCB's rights and obligations

15.1. Quyền của SCB/*SCB's rights*

- Thực hiện việc ghi nợ Tài khoản Thẻ tín dụng của Chủ thẻ các khoản sau đây:

  Making a debit entry on the Cardholder's Credit card account for the following payments:

  + Số tiền giao dịch của các giao dịch Thẻ được truyền tự động đến Tài khoản của Chủ thẻ từ hệ thống các Tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch:

    The amount of card transactions is automatically transferred to the Cardholder's account from the system of Card organizations, regardless of the Cardholder's consent as to the transaction:

    ✓ Do Chủ thẻ thực hiện; và

    To be executed by the Cardholder; and

    ✓ Bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hoặc không có sự đồng ý của Chủ thẻ nhưng do Chủ thẻ để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP, hoặc do hậu quả của việc thất lạc thẻ, bị lừa đảo hoặc các trường hợp phát sinh khác mà Chủ thẻ không thông báo với SCB để thực hiện khóa thẻ.

    Any other person performs with the Cardholder's consent or without the Cardholder's consent but the Cardholder reveals the Card number, PIN, OTP or as a result of card loss, card fraud or other cases arising which the Cardholder does not notify SCB to lock the card.

  + Các khoản phí (nếu có).

    Other fees (if any).

  + Các giao dịch thẻ liên quan phát sinh nhưng hệ thống chưa tự động ghi nợ một phần hoặc toàn bộ số tiền phải ghi nợ hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần báo trước cho Chủ thẻ.

    Related card transactions arise but the system has not yet automatically debited a part or the full amount that needs to be debited or for any reasons to adjust/correct errors (if any) without prior notice for the Cardholder.

- Nhắc nhở Chủ thẻ về việc thanh toán dư nợ thẻ.

  To remind the Cardholder about payments of outstanding balances.

- Được quyền xác minh các thông tin do Chủ thẻ, Bên bảo đảm cung cấp bằng bất kỳ hình thức nào nhằm phục vụ cho công tác phát hành thẻ hoặc việc cung cấp thông tin liên quan đến Chủ thẻ và các giao dịch thẻ qua điện thoại, SMS, email (hoặc các hình thức khác phù hợp) theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và SCB.

To verify information provided by the Cardholder and related parties in any way for the purpose of card issuance or the provision of information related to the Cardholder and card transactions via the phone, SMS, email (or other suitable forms) as agreed between the Cardholder and SCB.

- SCB khi cần thiết sẽ thông báo cho Chủ thẻ về việc hết thời hạn sử dụng thẻ, gia hạn thẻ, những sửa đổi/bổ sung/thay thế trong điều kiện/điều khoản sử dụng thẻ.
  To notify the Cardholder of an expired card, card renewal, amendments/supplements/replacements in terms/conditions of card use if necessary.
- Tất cả các khoản tiền chuyển vào hoặc ghi có vào Tài khoản Thẻ sẽ được SCB sử dụng để thanh toán dư nợ trong Tài khoản Thẻ.
  All inward transfer or credited amount to the Card Account will be used by SCB to pay off the outstanding balance in the Card Account.
- SCB không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được chi trả bằng thẻ, bao gồm cả hàng hóa và dịch vụ của các điểm chấp nhận thẻ hoặc hàng hóa, dịch vụ từ các chương trình khuyến mãi hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ và ĐVCNT. Tranh chấp giữa ĐVCNT/các website thương mại điện tử và Chủ thẻ liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa dịch vụ không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ theo yêu cầu của SCB.
  Not being responsible for the delivery, quality of the goods or services paid by card, including the goods and services obtained from the Merchants or the goods, services from the promotional programs or agreements between the Cardholder and the Merchant. Disputes between the Merchant/E-commerce websites and the Cardholder related to the delivery, quality of the goods or services do not affect the Cardholder's performance of payment obligations at SCB's request.
- Được quyền từ chối chấp nhận thẻ; khóa thẻ, chấm dứt việc sử dụng thẻ bằng việc hủy thẻ hoặc thu hồi thẻ của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 10, Điều 13 của bản Điều kiện, điều khoản này.
  To refuse cards, lock cards, close cards or take back cards of the Cardholder according to Article 10, Article 13 herein.
- SCB được quyền thu giữ thẻ trong các trường hợp sau đây:
  To seize cards in the following cases:
  + Thẻ giả.
    Fake cards.
  + Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen được NAPAS/TCTQT hoặc cơ quan có thẩm quyền thông báo/ yêu cầu thu giữ thẻ.
    Cards are blacklisted and notified/requested to be seized by NAPAS/International Card Association or the competent authority.
  + Khách hàng không chứng minh được mình chính là Chủ thẻ hoặc người được ủy quyền giữ và sử dụng thẻ.
    Customer cannot prove to be the Cardholder or authorized person to keep and use the card.
  + Các trường hợp thu giữ thẻ khác được thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng (nếu có).
    Other cases of card seizure are agreed upon in the Request cum Contract for Issuance and Use of Credit Cards (if any).
  + Các trường hợp phục vụ điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của Pháp luật.
    Cases in service of investigation and handling crimes in accordance with law.
- Từ chối các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu cấp phép của Chủ thẻ nếu yêu cầu không phù hợp với điều kiện và quy định của SCB hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của SCB.
  To refuse the Cardholder's service requests or card transaction licensing requests if the request is not in accordance with SCB's conditions and regulations or cases beyond SCB's control.

- SCB được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ trong trường hợp (theo quy định của TCTQT):
  To refuse the Cardholder's disputes in the following cases (according to regulations of International Card Association):
  + Giao dịch có giá trị **nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương** tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí (như hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch…), loại hình kinh doanh hàng hóa kỹ thuật số (như game, ứng dụng, phần mềm, sách/báo/tạp chí/âm nhạc dưới dạng kỹ thuật số…).
    *Transactions with a value **less than USD25 or equivalent** in Travel & Entertainment (such as airlines, car rental, voyage, trains, hotels, motels, restaurants, travel agencies, etc.), digital goods business (such as games, apps, software, digital books/newspapers/magazines/music, etc.).*
  + Giao dịch có giá trị **nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương** tại các ĐVCNT thuộc loại hình đổ xăng tự động.
    *Transactions with a value **less than USD10 or equivalent** at Merchants of the type of automatic refueling.*
  + Tra soát với lý do giao dịch gian lận, giả mạo, mà:
    To investigate fraudulent, fake transactions, which:
    - ✓ Số lượng tra soát vượt quá 15 giao dịch.
      The number of investigation exceeds 15.
    - ✓ Thẻ đang khiếu nại đã từng phát sinh cùng ĐVCNT trước đó.
      The card in question has arisen with the same Merchant in the previous dispute.
    - ✓ Giao dịch được xử lý thông qua chip, contactless, Samsung Pay.
      Transactions are processed via chip, contactless card, Samsung Pay.
    - ✓ Giao dịch trực tuyến có sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế SCB.
      E-commerce transactions set up with online verification method for SCB's international cards.

  Thực hiện ghi nợ/ghi có số tiền của các giao dịch thẻ được ghi nhận tự động vào tài khoản Thẻ tín dụng từ hệ thống của các tổ chức thẻ mà không phụ thuộc vào sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó hoặc giao dịch do người khác thực hiện bằng thẻ của Chủ thẻ hoặc các thông tin bảo mật thẻ bị lợi dụng hoặc các trường hợp phát sinh khác mà Chủ thẻ không thông báo với SCB để thực hiện khóa thẻ.
  To debit/credit the amount of card transactions that are automatically credited to the Credit Card account from the system of the card organizations without the Cardhloder's consent related to the transaction, or transactions made by others using the Cardholder's card or the card-security information is misused or other arising cases that the Cardholder fails to notify SCB to lock the card.
- Được quyền định kỳ/đột xuất đánh giá lại việc sử dụng hạn mức tín dụng của Chủ thẻ, cũng như đánh giá lại các điều kiện phát hành, sử dụng thẻ của Chủ thẻ theo đúng quy định của SCB và trên cơ sở của việc đánh giá đó, SCB có quyền đơn phương thay đổi/chấm dứt Hạn mức tín dụng đã cấp cho Chủ thẻ, yêu cầu Chủ thẻ thanh toán nợ trước hạn hoặc xử lý TSBĐ.
  To periodically/irregularly re-evaluate the Cardholder's credit limit, conditions for issuance and use of the card in accordance with SCB's regulations and on the basis of such evaluation, SCB reserves the right to unilaterally change/terminate the granted credit limit as well as request the Cardholder to settle debts before their due dates or to use collateral (if any).
- *Được quyền chuyển toàn bộ dư nợ trả góp sang dư nợ thẻ thông thường khi KH quá hạn thanh toán thẻ tại SCB hoặc Chủ thẻ vi phạm các Điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ TDQT SCB. Toàn bộ*

dư nợ thẻ của KH (bao gồm dư nợ trả góp) sẽ bị chuyển nhóm nợ tương ứng số ngày quá hạn thanh toán thẻ của KH.

To convert the entire installment balance to normal card balance when the Customer is overdue for card payment at SCB or the Cardholder violates the Terms and Conditions of using SCB's international credit card. The entire outstanding balance of the customer's card (including the installment balance) will be converted to other the debt groups corresponding to the number of days overdue for the card settlement.

- Trong trường hợp Chủ thẻ không thanh toán đúng hạn cho SCB theo quy định, SCB có quyền tự động phong tỏa/trích nợ bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ (tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, tài khoản lương, tài khoản ký quỹ …) toàn bộ dư nợ hoặc số tiền đang quá hạn thanh toán theo từng trường hợp cụ thể; hoặc xử lý TSBĐ mà không cần có bất kỳ sự chấp thuận/ý kiến nào của Chủ thẻ hoặc Bên bảo đảm. SCB có toàn quyền xử lý TSBĐ ngay sau khi chiếm giữ hoặc thời điểm khác tùy loại tài sản và quy định của SCB mà không phụ thuộc vào việc giá, phương thức xử lý tại thời điểm đó có phải là tốt nhất/có lợi nhất đối với Chủ thẻ, Bên bảo đảm hay không. Trong trường hợp cần thiết, SCB được quyền xử lý ngay TSBĐ tại tổ chức phát hành, lưu ký, phong tỏa để xử lý thu hồi nợ.

  In case the Cardholder fails to pay SCB on time as per relevant regulations, SCB has the right to automatically block/debit any Cardholder's account (term deposit account, demand deposit account, salary account, margin deposit account, etc.) the entire outstanding balance or the amount that is overdue on a case-by-case basis; or manage the collateral without any approval/opinion of the Cardholder or the Guarantor. SCB has the full right to dispose of collateral immediately after their being seized or at another time depending on the type of asset and SCB's regulations, regardless of whether the price and handling method at that time is the best/most profitable for the Cardholder, the Guarantor. If neccessary, SCB is entitled to immediately use, take into custody, block collateral to handle debt recovery.
- Khi đến hạn thực hiện nghĩa vụ trả nợ, kể cả trong trường hợp SCB chấm dứt hiệu lực thẻ và thu hồi nợ trước hạn, nếu Chủ thẻ không trả hết nợ thì toàn bộ dư nợ của Chủ thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn và SCB có quyền áp dụng các biện pháp xử lý TSBĐ để thu hồi nợ theo quy định của SCB và pháp luật có liên quan.

  On due dates, even if SCB terminated the validity of the card and recovered the debt earlier, if the Cardholder does not fully pay the debt, the entire outstanding balance of the Cardholder will be converted to overdue debt. and SCB has the right to use collateral to recover debts in accordance with SCB's regulations and relevant laws.
- Trong vòng 03 năm kể từ ngày chấm dứt sử dụng Thẻ, nếu SCB không nhận được yêu cầu bằng văn bản của Chủ thẻ về việc yêu cầu hoàn trả số tiền dư có trên Tài Khoản Thẻ (nếu có) thì được xem như Chủ thẻ không nhận lại khoản tiền dư có và đồng ý để SCB toàn quyền xử lý khoản tiền này theo quy định của SCB.

  Within 03 years from the date of termination of Card use, if SCB does not receive the Cardholder's written request for refund of the balance on the Card Account (if any), it shall be deemed that the Cardholder does not want to take back such remaining balance and agrees to let SCB use this amount in accordance with SCB's regulations.
- SCB có quyền dựa vào bất kỳ chứng từ nào liên quan đến giao dịch thẻ như là bằng chứng xác thực để phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại nhưng theo đúng quy định của pháp luật.

  To rely on any documents related to card transactions as authentic evidence to serve the disputes and investigation but in accordance with the law.

- Khi cần thiết, SCB có quyền cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền những thông tin liên quan đến Chủ thẻ, Bên bảo đảm, tài khoản Thẻ tín dụng và giao dịch thẻ theo đúng quy định của pháp luật và TCTQT, hoặc phục vụ yêu cầu tra soát, yêu cầu quản trị.
  To provide the competent authorities with information related to the Cardholder, Guarantor, card account and card transactions in accordance with the law and International Card Association's regulations, or to investigate and act as per requests of card system administrator.
- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, hệ thống mạng kỹ thuật… bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của SCB.
  To be exempt from liability in case of the breakdown of the processing system, communication system, online system, etc. which is beyond the control of SCB.
- Thông tin/giới thiệu cho Khách hàng về SCB và các sản phẩm dịch vụ, chương trình ưu đãi/khuyến mại, chăm sóc Khách hàng qua tin nhắn và/hoặc cuộc gọi và/hoặc thư điện tử đến Số điện thoại/Email do Khách hàng đăng ký trên hệ thống SCB.
  To inform/introduce to Customers about SCB and its products and services, preferential/promotional programs, customer care via text messages and/or calls and/or email to Phone number/Email registered by the Customer on the SCB system.
- Trường hợp SCB phát hành Thẻ phi vật lý cho KH để sử dụng, SCB được thực hiện các quyền phù hợp với các quy định tại Điều 2 của bản Điều kiện, điều khoản này.
  In case SCB agrees to grant the Cardholder a Virtual card, SCB's rights will be comply with the provisions of the Article 2 herein.

15.2. Nghĩa vụ của SCB/*SCB's obligations*

- Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ TDQT, bảo đảm các quyền lợi của Chủ thẻ theo quy định.
  To comply with regulations on issuance and use of international credit cards and ensuring the Cardholder's rights in accordance with relevant regulations.
- Đáp ứng các yêu cầu dịch vụ của Chủ thẻ theo đúng quy định.
  To fulfill requests of the Cardholder related to card use services in accordance with relevant regulations.
- Thẩm định và cấp hạn mức tín dụng đối với Chủ thẻ đáp ứng đủ điều kiện theo quy định của SCB.
  To appraise and grant credit limit to Cardholders meeting all conditions as prescribed by SCB.
- Định kỳ hàng tháng, lập bảng sao kê Thẻ tín dụng gửi Chủ thẻ theo đúng phương thức đã thỏa thuận với Chủ thẻ.
  To make monthly statements of Credit Card and send them to the Cardholder via contacting methods registered by the Cardholder.
- Thông báo cho Chủ thẻ bằng văn bản hoặc bằng các hình thức khác về việc thay đổi các quy định, điều kiện, điều khoản, lãi suất 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, SCB xem như Chủ thẻ chấp nhận tuân thủ nội dung đã sửa đổi, bổ sung.
  Notifying the Cardholder in writing of any changes in provisions, terms, conditions, interest rates or other changes related to the Cardholder's card use. Any changes or additions take effect on the date stated in the notice or the date of sending the notice. If the Cardholder continues to use the Card, SCB will consider that the Cardholder accepts the amended and added contents.
- 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.

To keep confidential information related to the Cardholder, the Guarantor or other related parties, unless it is required to provide for the purpose of investigation related to a third party or under the agreement between the relevant parties or at the request of a competent authority in accordance with the law.

- Cung cấp dịch vụ hotline 24/7 đáp ứng nhu cầu tiếp nhận, xử lý yêu cầu của Chủ thẻ.

  To provide 24/7 hotline service to receive and process the cardholder 's requests.
- Giải quyết các yêu cầu, tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của TCTQT.

  To resolve disputes and requests for investigation from the Cardholder relating to the use of card according to regulations of Card organizations and SCB.
- Khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN, hoặc SCB nghi ngờ/phát hiện thẻ bị gian lận hoặc có nguy cơ rủi ro cho Chủ thẻ, SCB phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ. Thời hạn phản hồi/cập nhật tình hình xử lý cho Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, SCB và Chủ thẻ phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

  To immediately lock the card and coordinate with related parties to take other necessary professional measures to prevent possible harm when receiving notice from the Cardholder about cases of missing, stolen cards or revealed PIN, or SCB's self detecting any card fraud or high risks exposed to the Cardholder. Such acts will be notified to the Cardhoder. The time frame for responding to/updating how the situation is handled for the Cardholder will not exceed 05 working days from the date of receving the Cardholder's notice. In case the card is misused, causing damage, SCB and the Cardholder determine the responsibility and negotiate how to handle the consequences. In case there are any disagreements between the two parties, the case shall be handled in accordance with the law.
- Được miễn trách trong các các trường hợp tra soát giao dịch tại ATM nếu hình ảnh/camera cung cấp không nhận diện được người thực hiện giao dịch (do người thực hiện cố ý che mặt, đeo khẩu trang, đội nón … khi thực hiện giao dịch), SCB chỉ hỗ trợ cung cấp các chứng từ giao dịch liên quan (nhận được từ TCTQT, tổ chức quản lý ATM) và hỗ trợ xử lý cho KH trong khả năng tốt nhất.

  To be exempt from all liability for issues in relation to transactions made at ATMs in case the person making such transactions cannot be recognized by pictures/ surveillance cameras (due to intentionally covering face, wearing mask, headgear, etc. when making such transactions). In such cases, SCB will only support to provide relevant documents of related transactions (received from the Card organizations, ATM management organizations) and assist customers to solve their issues to the best of SCB's ability.
- Đảm bảo dịch vụ thẻ vận hành ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.

  To ensure that the card services are operated stably, safely and comply with legal provisions relating to the service insdustries.
- Trường hợp SCB phát hành Thẻ phi vật lý cho KH để sử dụng, SCB thực hiện các nghĩa vụ phù hợp với các quy định tại Điều 2 của bản Điều kiện, điều khoản này.

In case SCB agrees to grant the Cardholder a Virtual card, SCB's rights will be comply with the provisions of the Article 2 herein.

Điều 16 – Sự kiện bất khả kháng

Article 16. Force majeure

- Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép.
  Force majeure are events that happen objectively, unforeseeable and can not be overcome despite applying all necessary measures within the ability.
- Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng giới hạn bởi: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công, phá sản,... hoặc những sự kiện không thể lường trước được và không có nghĩa vụ phải biết trước dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện hay có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới hiệu lực của Hợp đồng.
  Cases considered as force majeure include but are limited to: Earthquakes, floods, droughts, explosions, epidemics, disasters, natural disasters, wars, terrorism, strikes, bankrupt, etc. or events that are unforeseeable and without any obligation to know in advance, leading to stopping any acts or which may seriously affect the validity of the Contract.
- Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên còn lại và mô tả chi tiết về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng và gửi kèm các chứng nhận của chính quyền địa phương về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp đồng.
  When a force majeure event occurs to one party, that party is responsible for notifying the other party in writing and describing in detail the cause of the event, the impact of the event on the performance of obligations stated in the Contract, attaching the local authority's certification of the force majeure event. Right after the force majeure event ends, the parties are responsible for actively overcoming the consequences (if any) and continue to implement the Contract.
- Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài thì các bên sẽ xem xét và quyết định một cách hợp lý về nội dung các điều khoản tại Hợp đồng.
  In case there is a prolonged force majeure event, the parties will consider and make a reasonable decision about the terms of the Contract.

Điều 17 - Các thỏa thuận khác

Article 17. Other agreements

17.1 Tất cả thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với SCB và/hoặc với bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho SCB và được SCB xác nhận về việc đã nhận văn bản.
Every notification, confirmation, suggestion, request from the Cardholder to SCB and/or to other related third parties must be made in writing, signed, stamped (if any) by the Cardholder and sent to SCB. SCB must confirm on the receipt of those documents.

17.2 Trong quá trình sử dụng thẻ, nếu có bất cứ thắc mắc hay góp ý/than phiền về chất lượng và sản phẩm dịch vụ của SCB hoặc Chủ thẻ cho rằng có sự sai sót, Chủ thẻ thông báo cho SCB để SCB kiểm tra và giải quyết trong thời gian sớm nhất. Tùy theo từng trường hợp, SCB cũng sẽ thực hiện các biện pháp phù hợp để ngăn chặn sự việc tương tự lặp lại.
During the process of using card, if there is any question or comment on SCB's quality and products, services or the Cardholder believes that there is any error, the Cardholder must notify

SCB with as soon as possible for investigation. Depending on each case, SCB will take suitable measures to prevent similar occurrence.

- Chủ thẻ có thể phản hồi ý kiến đến SCB qua một trong những cách sau:
  Cardholder can give feedback to SCB by one of the following ways:
  + Trực tiếp tại các Đơn vị của SCB.
    By contacting SCB's (sub)branches.
  + Hotline SCB qua số điện thoại 1900 6538 (phục vụ 24/7) hoặc email về **chamsockhachhang@scb.com.vn**.
    By contacting SCB's Hotline at 1900 6538 (24/7 toll-free number) or by emailing to ***chamsockhachhang@scb.com.vn***

17.3 Trong quá trình thực hiện bản Điều kiện, điều khoản này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra giải quyết tại Trung Tâm Trọng Tài Thương Mại Tài Chính Ngân Hàng Việt Nam (www.trongtainganhang.com.vn) theo các quy tắc tố tụng của Trung tâm này hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam hiện hành.
All disputes arising out of or in relation to these Terms and Conditions shall be settled by relevant Parties on negotiation. If the Parties can not reach a solution for the disputes, either Party may submit the disputes to the Vietnam Finance and Banking Commercial Arbitration Centre (www.trongtainganhang.com.vn) in accordance with the arbitration rules of this centre or at a competent Court as per regulations of the Vietnamese law.

17.4 Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ thì ngoài các biện pháp xử lý để thu hồi nợ theo quy định hoặc bản Điều kiện, điều khoản này, SCB có quyền thông báo công khai, cung cấp thông tin cho bên thứ ba, kể cả các phương tiện thông tin đại chúng, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến Chủ thẻ về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ.
In case the Cardholder fails to perform or improperly perform the obligation to repay the arising fee, in addition to the measures to recover the debt as prescribed in relevant regulations or these Terms and Conditions, SCB has the right to make a public notice, provide information to third parties, including the mass media, organizations and individuals related to the Cardholder about the Cardholder's breach of the Cardholder's debt repayment obligations.

17.5 Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung và các tài liệu kèm theo (nếu có), các thỏa thuận, đề nghị thay đổi biện pháp bảo đảm, TSBĐ là một bộ phận không tách rời của bản Điều kiện, điều khoản này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.
Any amendments, additions, attached documents (if any), agreements, requests for changing secured measures and collateral are an integral part of these Terms and Conditions and binding on the parties.

17.6 Bản Điều kiện, điều khoản này là một phần không tách rời của Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng. Khách hàng/Chủ thẻ ký trên Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng được xem là Khách hàng/Chủ thẻ đương nhiên chấp nhận các quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ, kể cả bản Điều kiện, điều khoản này.
These Terms and Conditions are an integral part of the Application Form cum Contract for Issuance and Use of Credit Cards. The Customer/Cardholder who signs on the Application Form cum Contract for the Issuance and Use of Credit Cards is deemed to have automatically accepted the rights and obligations related to the use of the Cards, including these Terms and Conditions.

Điều 18 - Điều khoản thi hành

Article 18. Terms of implementation

- Chủ thẻ và SCB xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều kiện và điều khoản trên đây, và hiểu rõ cách thức sử dụng kênh dịch vụ nêu trên. Chủ thẻ cam kết thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản này cũng như các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam.
  The Cardholder and SCB both confirm that they have read, clearly understood and agreed with the terms and conditions mentioned above and have known the way to use the above services. The Cardholder commits to complying with these terms and conditions as well as the current regulations of Vietnam's laws.
- Trong quá trình thực hiện Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra giải quyết tại Trung Tâm Trọng Tài Thương Mại Tài Chính Ngân Hàng Việt Nam (www.trongtainganhang.com.vn) theo các quy tắc tố tụng của Trung tâm này hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp giải quyết tranh chấp bằng trọng tài, Chủ tịch Trung tâm Trọng tài Thương mại Tài chính Ngân Hàng Việt Nam có thể gộp các tranh chấp có liên quan đến Hợp đồng này vào giải quyết trong cùng một vụ kiện.
  All disputes arising out of or in relation to the Application Form cum Contract for Issuance and Use of Credit Cards for personal customers shall be settled by relevant Parties on negotiation. If the Parties can not reach a solution for the disputes, either Party may submit the disputes to the Vietnam Finance and Banking Commercial Arbitration Centre (www.trongtainganhang.com.vn) in accordance with the arbitration rules of this centre or at a competent Court as per regulations of the Vietnamese law. In case of settlement through arbitration, the Chairman of the Vietnam Finance and Banking Commercial Arbitration Centre may combine all disputes related to this Contract into one case for settlement.