

CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ SHB

(Gọi tắt là “Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung”)

Áp dụng từ ngày 23/08/2025

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (sau đây gọi tắt là “SHB”) trân trọng cảm ơn Chủ Thẻ đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của SHB. Khi Chủ Thẻ lựa chọn việc phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng tại SHB, bằng việc ký vào Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế SHB, Chủ Thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận và các quy định tại Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế SHB và Bản Các điều khoản và điều kiện về phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế SHB này (sau đây gọi tắt là “Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung”).

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ:

Các thuật ngữ khác trong Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này được hiểu như sau:

- Ngân Hàng (SHB):** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn-Hà Nội, là tổ chức tín dụng thực hiện phát hành và thanh toán thẻ tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt nam và tổ chức thẻ quốc tế.
- Hợp Đồng:** được cấu thành từ Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KHCN, Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung và Bản Điều khoản và Điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân tại SHB cùng các Phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung (nếu có).
- Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung:** Là những điều kiện, điều khoản do SHB công bố từng thời kỳ để áp dụng cho các Khách Hàng Cá Nhân được SHB phát hành Thẻ. Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung được SHB đăng tải trên Website, địa điểm kinh doanh để Khách Hàng đọc, nghiên cứu khi Khách Hàng thực hiện đề nghị phát hành Thẻ tại SHB. Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung là một phụ lục đính kèm, không tách rời Đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng quốc tế dành cho KHCN, tạo thành một thỏa thuận phát hành và sử dụng Thẻ thống nhất và có giá trị ràng buộc giữa Khách Hàng và SHB.
- Đa kênh HTKH 24/7 của SHB:** Là một kênh liên lạc, tương tác khách hàng thông qua đa kênh bao gồm: tổng đài, hotline, email, mạng xã hội, chat web... Kênh hỗ trợ 24/7 tiếp nhận yêu cầu đa kênh hoạt động liên tục 24h/ngày, 07 ngày/tuần. Theo đó, bộ phận đa kênh HTKH 24/7 tại SHB thực hiện cuộc gọi tới số điện thoại của Khách Hàng đã đăng ký để giới thiệu và mời Khách Hàng sử dụng các sản phẩm Thẻ tín dụng của SHB trong từng thời kỳ. Khách Hàng xác nhận thông tin qua cuộc gọi để thực hiện các thủ tục đề nghị phát hành Thẻ theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
- Nền Tảng Ngân Hàng Số:** Là một trong các kênh cung ứng dịch vụ ngân hàng trên Internet của SHB, được SHB cung cấp cho Khách Hàng thông qua các phiên bản: website của SHB, giao diện website/ứng dụng của SHB được cài đặt trên thiết bị điện tử hoặc các phiên bản khác theo chính sách của SHB trong từng thời kỳ. Khách Hàng sau khi đăng nhập vào nền Nền Tảng Ngân Hàng Số bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu sẽ khởi tạo, thực hiện các thủ tục đề nghị phát hành Thẻ, ký kết Hợp Đồng với SHB và kích hoạt để sử dụng Thẻ bằng phương thức điện tử phù hợp với thỏa thuận tại Hợp Đồng.
- 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 (TCPHT), Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT), 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.

7. **Chủ Thẻ:** là cá nhân được SHB cung cấp Thẻ để sử dụng theo Hạn mức tín dụng được cấp, có tên và chữ ký trên Thẻ. Chủ Thẻ gồm: Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ (nếu có).
8. **Thẻ:** là Thẻ tín dụng quốc tế SHB được phát hành cho cho phép chủ Thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp, rút tiền mặt trong hạn mức mà không được sử dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước.
9. **Chủ Thẻ Chính:** là cá nhân đứng tên trên Đề nghị và giao kết Hợp đồng với SHB.
10. **Chủ Thẻ Phụ:** là cá nhân được Chủ Thẻ Chính cho phép sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ Chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ Phụ theo Điều khoản, điều kiện này.
11. **Đơn Vị Chủ Quản:** là Tổng công ty/Công ty/Đơn vị nơi Khách Hàng đang làm việc. Đồng thời là Đơn vị SHB hợp tác để phối hợp cho vay/phát hành Thẻ tín dụng cho cán bộ, nhân viên của Đơn Vị Chủ Quản.
12. **Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ (ĐVCNT):** là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng Thẻ.
13. **Mã số xác định Chủ Thẻ (Personal Identification Number/ PIN):** là mã số mật cá nhân của Chủ Thẻ được SHB cấp hoặc do Chủ Thẻ tự khởi tạo tùy theo quy định của SHB từng thời kỳ và được sử dụng trong một số loại hình giao dịch Thẻ để chứng thực chủ Thẻ. Mã số này do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử với SHB, việc Chủ Thẻ sử dụng mã số xác định chủ Thẻ hoặc các phương thức khác theo quy định từng thời kỳ được coi là phương thức xác định Chủ Thẻ và khẳng định sự chấp thuận của Chủ Thẻ đó đối với thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử. PIN được cấp cho Chủ Thẻ bằng cách: (i) cung cấp trực tiếp tại quầy giao dịch, hoặc: (ii) gửi bằng đường bưu điện đến địa chỉ đăng ký của Chủ Thẻ, hoặc (iii) cung cấp qua các kênh dịch vụ Ngân hàng điện tử/ SAHA App..., bao gồm nhưng không giới hạn qua tin nhắn SMS gửi tới số điện thoại di động mà Chủ Thẻ đăng ký với SHB hoặc qua dịch vụ SAHA App/ Mobile App mà chủ Thẻ tham gia, hoặc: (iv) do KH tự khởi tạo trên các kênh dịch vụ Ngân hàng điện tử.
14. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine)/ATM:** là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
15. **OTP:** là mật khẩu sử dụng một lần được SHB cung cấp cho Chủ Thẻ theo các phương thức thông báo của SHB trong từng thời kỳ (SMS, thông báo qua app SHB,...) nhằm xác thực giao dịch trực tuyến.
16. **CVV2/CVC2:** là mã bảo mật Thẻ được sử dụng khi giao dịch trực tuyến, CVV2/CVC2 gồm 03 chữ số được in ở mặt sau Thẻ.
17. **Tài Khoản Thẻ Tín Dụng:** là tài khoản của Chủ Thẻ Chính do SHB mở để quản lý việc sử dụng hạn mức tín dụng SHB cấp cho Chủ Thẻ và quản lý các giao dịch, phí, lãi phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ Phụ sử dụng cùng một Tài Khoản Thẻ Tín Dụng với Chủ Thẻ

Chính.

18. **Giao Dịch Thẻ:** là giao dịch, trong đó Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do SHB, hoặc các TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật.
19. **Giao Dịch Thẻ Trực Tuyến:** là giao dịch mà Chủ Thẻ sử dụng thông tin Thẻ đặt mua hàng hóa, dịch vụ qua Internet.
20. **Hóa Đơn Thanh Toán:** là chứng từ xác nhận giao dịch bằng Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện.
21. **Hạn mức tín dụng:** là giá trị tín dụng tối đa mà Chủ Thẻ được SHB cấp và cho phép sử dụng trong thời hạn hiệu lực Thẻ.
22. **Hạn Mức Sử Dụng Thẻ:** là tổng số tiền giao dịch hoặc tổng số lần giao dịch tối đa trên Thẻ hoặc trên Tài Khoản Thẻ Tín Dụng trong một lần, trong một ngày hoặc một số ngày nhất định do SHB quy định.
23. **Sao Kê:** là bảng kê Tài Khoản Thẻ Tín Dụng, liệt kê chi tiết các thông tin sau: (i) các giao dịch phát sinh trong kỳ sao kê (các khoản thanh toán hàng hóa dịch vụ, rút tiền mặt cùng phí và lãi phát sinh, các khoản trả nợ); (ii) Dư Nợ của Thẻ tại SHB; (iii) Giá Trị Thanh Toán Tối Thiểu, Ngày Đến Hạn Thanh Toán; và (iv) các thông tin khác (nếu có). Sao Kê được gửi cho Chủ Thẻ hàng tháng sau Ngày Sao Kê để làm căn cứ trả nợ.
24. **Ngày Sao Kê:** là ngày SHB lập Sao Kê Tài khoản Thẻ Tín Dụng. Ngày Sao Kê là một ngày cụ thể trong tháng do SHB quy định với từng loại sản phẩm.
25. **Dư Nợ:** là số dư nợ của Tài Khoản Thẻ Tín Dụng, bao gồm giá trị các giao dịch, phí và lãi (nếu có) liên quan đến sử dụng Thẻ.
26. **Dư nợ gốc:** là số dư nợ của Tài Khoản Thẻ Tín Dụng, bao gồm giá trị các giao dịch (*không bao gồm phí và lãi*) liên quan đến sử dụng Thẻ.
27. **Dư nợ trả góp:** là số tiền dư nợ thông báo trên sao kê khách hàng hàng kỳ căn cứ theo số tiền giao dịch đăng ký trả góp và kỳ hạn khách hàng đăng ký với ngân hàng theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
28. **Giá Trị Thanh Toán Tối Thiểu:** là số tiền thanh toán tối thiểu¹ mà Chủ Thẻ cần phải thanh toán cho SHB trước ngày đến hạn thanh toán theo thông báo tại kỳ Sao Kê
29. **Ngày Đến Hạn Thanh Toán:** là ngày cuối cùng mà Chủ Thẻ phải thanh toán cho SHB các khoản chi tiêu cùng phí và lãi phát sinh trong kỳ Sao Kê theo quy định của SHB. Ngày Đến Hạn của các kỳ thanh toán được ghi nhận cụ thể tại Sao Kê do SHB gửi đến Chủ Thẻ.
30. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act):** là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với Tài khoản ở nước ngoài được ban hành bởi Hoa Kỳ.
31. **Tài sản bảo đảm (TSBD):** là tiền ký quỹ, giấy tờ có giá hoặc tài sản khác đáp ứng quy định của SHB và được SHB chấp nhận làm bảo đảm cho việc sử dụng Hạn mức tín dụng của Chủ Thẻ nếu Chủ Thẻ được cấp tín dụng qua Thẻ tín dụng có tài sản bảo đảm.

Điều 2. Phạm Vi Sử Dụng Thẻ

1. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp; rút tiền mặt; không được sử

¹ Hiện tại tỷ lệ thanh toán tối thiểu là 5% dư nợ cuối kỳ; Riêng đối với khoản dư nợ trả góp, tỷ lệ thanh toán tối thiểu là 100%. Tỷ lệ này có thể điều chỉnh theo Thông báo của SHB trong từng thời kỳ;

dùng Thẻ để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước.²

2. Chủ Thẻ cũng có thể sử dụng thông tin Thẻ và thông qua việc sử dụng các yếu tố xác thực Chủ Thẻ như số PIN và/hoặc số CVV2/CVC2 và/hoặc OTP để thực hiện Giao Dịch Trực Tuyến và các giao dịch khác theo đăng ký với SHB (việc đăng ký để sử dụng các giao dịch này tuân theo quy định của SHB từng thời kỳ). Chủ Thẻ nhận thức đầy đủ rủi ro và chịu trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch trên đây, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố xác thực Chủ Thẻ.
3. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch Thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ Thẻ với:
 - a) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - b) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
 - c) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - d) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

Điều 3. Các Quy Định Về Phí Phát Hành, Phí Sử Dụng Thẻ

1. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán cho SHB các loại phí tại Biểu phí dịch vụ Thẻ theo quy định của SHB tương ứng với từng loại Thẻ mà Chủ Thẻ được phát hành phù hợp với quy định của pháp luật, bao gồm các loại phí sau:
 - a) **Phí phát hành:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi đăng ký phát hành Thẻ trên cơ sở Hợp đồng được SHB chấp nhận.
 - b) **Phí phát hành nhanh (đã bao gồm phí phát hành):** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu phát hành và nhận Thẻ trong vòng 03 ngày làm việc kể từ hồ sơ đề nghị phát hành Thẻ của Chủ Thẻ được SHB chấp nhận.
 - c) **Phí thường niên (thu theo năm):** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả hàng năm để duy trì việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của SHB kể từ thời điểm Thẻ được phát hành. Phí này chỉ thực hiện dừng thu khi KH đóng và chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
 - d) **Phí rút tiền mặt:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi thực hiện các giao dịch rút tiền tại ATM hoặc ĐVCNT, Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM) được phép cung cấp dịch vụ rút tiền. Khoản phí này chưa bao gồm các khoản phí khác (nếu có) theo quy định của TCTTT (đơn vị quản lý ATM hoặc ĐVCNT/ĐUTM).
 - e) **Phí chậm thanh toán:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Giá Trị Thanh Toán Tối Thiểu tính đến Ngày Đến Hạn Thanh Toán.

² Căn cứ khoản 2, Điều 16 về “Phạm vi sử dụng thẻ” Thông tư 18/2024/TT-NHNN.

- f) **Phí thay thế Thẻ:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu thay thế Thẻ khi Thẻ bị hỏng hay mất cắp/thất lạc...
 - g) **Phí thông báo Thẻ mất cắp, thất lạc:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ thông báo cho SHB Thẻ bị mất cắp, thất lạc. Khoản phí này được sử dụng để thanh toán cho TCTQT khi đăng ký Thẻ trên danh sách Thẻ nghỉ ngơi, không được phép giao dịch (Stand in Account File của MasterCard hoặc Exception file của Visa) của TCTQT trên toàn cầu.
 - h) **Phí thay đổi hạn mức tín dụng:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu tăng hoặc giảm hạn mức tín dụng và được SHB chấp nhận.
 - i) **Phí chuyển đổi hình thức đảm bảo sử dụng Thẻ:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu thay đổi hình thức đảm bảo và được SHB chấp nhận.
 - j) **Phí xác nhận hạn mức tín dụng theo yêu cầu của Chủ Thẻ:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu xác nhận hạn mức tín dụng, tình trạng Tài Khoản Thẻ Tín Dụng,... bằng văn bản tại quầy giao dịch.
 - k) **Phí quản lý giao dịch bằng ngoại tệ:** là khoản phí được thu trên các giao dịch bằng ngoại tệ. Tất cả các giao dịch ngoại tệ được chuyển đổi ra đồng Việt Nam theo tỷ giá của TCTQT và/hoặc theo tỷ giá trần theo giá bán ngoại tệ của SHB tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống.
 - l) **Phí quản lý giao dịch VND tại nước ngoài:** là khoản phí được thu trên các giao dịch bằng VND tại nước ngoài.
 - m) **Phí cấp bản sao hoá đơn giao dịch:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp bản sao hoá đơn giao dịch ngoài hoá đơn Chủ Thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
 - n) **Phí cấp bản sao bản Sao kê theo yêu cầu:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ tới SHB yêu cầu cấp thêm bản sao ngoài bản Sao Kê mà SHB đã gửi cho Chủ Thẻ hằng tháng.
 - o) **Phí tra soát khiếu nại:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác.
 - p) **Phí in lại PIN:** là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi Chủ Thẻ yêu cầu in lại PIN giấy.
 - q) **Phí dịch vụ SMS:** là khoản phí cố định Chủ Thẻ phải trả hằng tháng để duy trì sử dụng dịch vụ SMS banking của SHB.
 - r) **Phí tra cứu giao dịch:** là khoản phí thu trên mỗi giao dịch tra cứu Giao Dịch Thẻ trên các thiết bị ATM, POS trong hệ thống SHB.
 - s) **Các khoản phí khác (nếu có):** theo quy định tại Biểu phí của SHB từng thời kỳ.
2. Biểu phí dịch vụ và lãi áp dụng cho Thẻ được SHB quy định và niêm yết/cung cấp thông tin công khai tại Trụ sở chính, các điểm giao dịch và trên website chính thức của SHB.
3. Phí áp dụng cho Thẻ có thể được thay đổi trong các trường hợp sau:
- (i) Khi có thay đổi về biểu phí Thẻ dành cho khách hàng cá nhân theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
 - (ii) Đối với Chủ Thẻ được áp dụng biểu phí dành cho cán bộ nhân viên của SHB: Chủ Thẻ nghỉ việc/ chấm dứt Hợp đồng lao động tại SHB; hoặc Chủ Thẻ vi phạm thỏa thuận trong Hợp Đồng và/hoặc các cam kết khác mà SHB thấy cần thiết phải điều chỉnh việc áp dụng ưu đãi phí dành cho Chủ Thẻ. Theo đó, SHB sẽ quyết định mức phí mới áp dụng theo biểu phí Thẻ dành cho khách hàng cá nhân theo quy định của SHB.
 - (iii) Đối với Chủ Thẻ được áp dụng mức phí ưu đãi theo các đối tượng khách hàng ưu tiên khác:

Chủ Thẻ có thay đổi về chức danh, vị trí, đơn vị công tác hoặc thay đổi các điều kiện để áp dụng mức phí ưu đãi dành cho cán bộ nhân viên của Đơn Vị Chủ Quản theo quy định của SHB từng thời kỳ hoặc Chủ Thẻ thay đổi hạng định danh tại SHB dẫn tới thay đổi mức phí ưu đãi dành cho Chủ Thẻ hoặc Chủ Thẻ vi phạm thỏa thuận tại Hợp Đồng này và/hoặc các cam kết khác mà SHB thấy cần thiết phải điều chỉnh ưu đãi dành cho Chủ Thẻ. Theo đó, SHB sẽ quyết định mức phí mới theo các chương trình/chính sách ưu đãi của SHB (nếu Chủ Thẻ đáp ứng được các điều kiện hưởng ưu đãi theo quy định của SHB) hoặc điều chỉnh về mức phí áp dụng cho khách hàng cá nhân theo quy định của SHB (nếu Chủ Thẻ không đáp ứng được các điều kiện được hưởng mức ưu đãi phí theo chương trình/chính sách của SHB từng thời kỳ và/hoặc Chủ Thẻ vi phạm thỏa thuận, cam kết với SHB theo Hợp Đồng và các thỏa thuận khác có liên quan).

- (iv) Trong trường hợp có sự thay đổi về Biểu phí dịch vụ Thẻ và/hoặc phí áp dụng cho Thẻ, SHB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ trước thời điểm điều chỉnh. Việc thông báo sẽ được thực hiện theo nội dung quy định tại Điều 21 của Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ Thẻ sau 07 ngày kể từ ngày SHB thông báo. Việc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ Thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng Thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ Thẻ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới SHB về việc chấm dứt dịch vụ.³

Điều 4. Mục đích cấp tín dụng

1. Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và thực hiện rút tiền.
2. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm trước SHB và pháp luật về tính xác thực, trung thực của các thông tin liên quan đến mục đích sử dụng Thẻ, phương án sử dụng hạn mức Thẻ do Chủ Thẻ cung cấp. Chủ Thẻ phải đảm bảo sử dụng hạn mức Thẻ đúng mục đích, đúng pháp luật và có hiệu quả để đảm bảo thanh toán đầy đủ cho SHB các khoản đến hạn thanh toán theo Hợp Đồng này.
3. Chủ Thẻ có trách nhiệm cung cấp các chứng từ, tài liệu chứng minh mục đích sử dụng Thẻ; phương án sử dụng hạn mức Thẻ và các giấy tờ, tài liệu kèm theo và các chứng từ khác có liên quan theo yêu cầu của SHB.

Điều 5. Hạn Mức Thẻ⁴

1. Hạn mức giao dịch Thẻ bao gồm: hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền và các hạn mức khác theo quy định của SHB. Chủ Thẻ có thể yêu cầu thay đổi một số hạn mức giao dịch Thẻ trong quá trình sử dụng theo quy định của SHB qua Hotline 24/7 hoặc Nền tảng Ngân hàng Số của SHB. Tùy thuộc vào chính sách của SHB trong từng thời kỳ, SHB có thể thay đổi, bổ sung các hạn mức giao dịch Thẻ. Việc thông báo sẽ được thực hiện theo nội dung quy định tại Điều 21 của Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, mỗi Thẻ được rút ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày. Tổng hạn mức rút tiền mặt tính theo BIN của Thẻ tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng.
2. Hạn mức tín dụng: là hạn mức tín dụng mà SHB cấp cho Chủ Thẻ với số tiền được SHB phê duyệt. Hạn mức này có thể được SHB xem xét, điều chỉnh tăng/giảm/chuyển hạn mức giữa các Thẻ với nhau trong quá trình sử dụng Thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
 - a) Theo yêu cầu của Chủ Thẻ thông qua Hotline 24/7 hoặc kênh Ngân hàng điện tử SHB hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ trên cơ sở hồ sơ cung cấp bổ sung (nếu có) và thông qua lịch sử giao dịch của Chủ Thẻ với SHB; thông tin cung cấp từ CIC và các kênh

³ Căn cứ khoản 1, Điều 5 về “Phí Dịch vụ thẻ” Thông tư 18/2024/TT-NHNN.

⁴ Căn cứ Điều 13 về “Hạn mức thẻ”, Thông tư 18/2024/TT-NHNN.

thông tin khác (nếu có).

- b) Theo đánh giá lại của SHB khi Chủ Thẻ phát sinh nợ quá hạn hoặc nợ xấu đối với bất kỳ khoản tín dụng nào tại SHB và/hoặc các tổ chức tín dụng khác (nếu có) căn cứ trên lịch sử giao dịch của Chủ Thẻ với SHB, thông tin cung cấp từ CIC và/hoặc các kênh thông tin khác hoặc SHB đánh giá Chủ Thẻ phát sinh các dấu hiệu cảnh báo rủi ro cần điều chỉnh.
- c) Căn cứ vào kết quả đánh giá rủi ro tín dụng liên quan đến Tài Khoản Thẻ Tín Dụng/Chủ Thẻ, SHB có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) điều chỉnh giảm hạn mức Thẻ và/hoặc giảm hạng Thẻ của Chủ Thẻ phù hợp theo quy định của SHB trong từng thời kỳ mà không cần được xác nhận/chấp thuận của Chủ Thẻ trước khi SHB thực hiện việc điều chỉnh. Việc thông báo sẽ được thực hiện theo nội dung quy định tại Điều 21 của Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- d) SHB được toàn quyền điều chỉnh tăng hạn mức tín dụng và/hoặc tăng hạng Thẻ của Chủ Thẻ phù hợp theo quy định của SHB trong từng thời kỳ khi nhận được xác nhận/chấp thuận của Chủ Thẻ qua email/Hotline 24/7/kênh Ngân hàng điện tử hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ trước khi SHB thực hiện việc điều chỉnh và/hoặc thay đổi này.

Điều 6. Thẻ Phụ

- 1. Chủ Thẻ Chính có thể yêu cầu phát hành thêm tối đa (03) Thẻ Phụ và/hoặc số lượng Thẻ Phụ khác theo quy định của SHB từng thời kỳ. Chủ Thẻ Chính và (các) Chủ Thẻ Phụ cùng sử dụng chung một Tài Khoản Thẻ Tín Dụng mà SHB cấp cho Chủ Thẻ Chính. Giao dịch Thẻ Chính và (các) Thẻ phụ được thể hiện trên cùng một Sao Kê và được gửi cho Chủ Thẻ Chính để thanh toán.
- 2. Chủ Thẻ Chính là người chịu trách nhiệm về các giao dịch thực hiện bằng Thẻ Chính và (các) Thẻ Phụ đồng thời chịu trách nhiệm thanh toán cho SHB toàn bộ Dư Nợ phát sinh khi được yêu cầu. Trong trường hợp Chủ Thẻ Chính bị mất năng lực hành vi dân sự/bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc bị lâm vào tình trạng khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi/bị tạm giữ hoặc bị tạm giam hoặc bị khởi tố/truy cứu trách nhiệm dân sự hoặc hình sự/chết/mất tích/đi khỏi nơi cư trú mà không liên lạc được/không thực hiện chi trả Dư nợ/ không có khả năng thanh toán toàn bộ Dư Nợ, (các) Chủ Thẻ Phụ phải có trách nhiệm liên đới thanh toán toàn bộ Dư Nợ phát sinh trên Thẻ phụ tương ứng.
- 3. Chủ Thẻ Chính có quyền yêu cầu SHB ngừng việc sử dụng Thẻ Phụ mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ Thẻ Phụ khác. Trường hợp Thẻ Chính bị tạm khóa (theo quyết định của SHB), từ chối thanh toán Thẻ, tạm dừng giao dịch Thẻ, thu hồi Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng của Thẻ thì (các) Thẻ Phụ cũng đồng thời bị tương ứng cùng Thẻ Chính. Riêng đối với trường hợp tạm khóa Thẻ theo yêu cầu Chủ Thẻ thì các Thẻ khác vẫn được tiếp tục sử dụng. Tuy nhiên, nếu các sự kiện này áp dụng với (các) Thẻ Phụ thì không làm ảnh hưởng tới Thẻ Chính.
- 4. (Các) Chủ Thẻ phụ đồng ý ủy quyền cho Chủ Thẻ chính thay mặt (các) Chủ Thẻ phụ thông báo cho SHB về việc mất Thẻ, phát hành lại Thẻ tín dụng thay thế Thẻ tín dụng hết hạn, nhận Thẻ, nhận PIN và kích hoạt Thẻ của Chủ Thẻ phụ và các yêu cầu trợ giúp khác (nếu có).

Điều 7. Lãi Suất, Thu Lãi và Phương Pháp Tính Lãi

- 1. **Lãi suất đối với việc sử dụng thẻ:** Mức lãi suất của thẻ bao gồm lãi trong hạn và lãi quá hạn sẽ được SHB thông báo cho Chủ Thẻ tại thời điểm phát hành Thẻ. Lãi suất tính lãi được quy đổi theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); một năm là 365 (ba trăm sáu mươi lăm) ngày. Mức lãi suất của thẻ áp dụng theo quy định về lãi suất đối với từng sản phẩm Thẻ được SHB ban hành trong từng thời kỳ và được niêm yết/cung cấp thông tin công khai tại Trụ sở chính, Trung tâm kinh

doanh, Chi nhánh, Phòng Giao dịch và trên website chính thức của SHB.

Lãi suất này được điều chỉnh trong các trường hợp sau:

- (i) Khi có thay đổi về biểu lãi suất thẻ tín dụng theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
- (ii) Đối với Chủ Thẻ được áp dụng lãi suất dành cho cán bộ nhân viên của SHB: Chủ Thẻ nghỉ việc/chấm dứt Hợp đồng lao động tại SHB hoặc Chủ Thẻ vi phạm thỏa thuận trong Hợp Đồng này và/hoặc các cam kết khác mà SHB thấy cần thiết phải điều chỉnh lãi suất ưu đãi dành cho Chủ Thẻ. Theo đó, SHB sẽ quyết định lãi suất thẻ mới áp dụng cho khách hàng cá nhân theo quy định của SHB.
- (iii) SHB sẽ thông báo cụ thể cho Chủ Thẻ trước thời điểm điều chỉnh lãi suất theo các quy định về việc điều chỉnh lãi suất thẻ tín dụng. Nội dung Thông báo bao gồm thông tin về điều chỉnh lãi suất thẻ tín dụng, lý do điều chỉnh lãi suất, lãi suất thẻ tín dụng sau điều chỉnh; thời điểm điều chỉnh lãi suất. Việc thông báo sẽ được thực hiện theo nội dung quy định tại Điều 21 của Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Việc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ được coi là Chủ Thẻ đã đồng ý với việc điều chỉnh các khoản lãi suất thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ Thẻ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới SHB về việc chấm dứt dịch vụ.

2. Các trường hợp thu lãi:

- a) **Với giao dịch rút tiền mặt:** SHB sẽ tính lãi đối với số tiền giao dịch từ ngày tiếp theo kể từ ngày thực hiện giao dịch đến ngày Chủ Thẻ thanh toán số tiền đó. Các khoản lãi phát sinh trong kỳ sẽ được thể hiện trên Sao Kê.
- b) **Với giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ:**
 - (i) Trường hợp Chủ Thẻ thanh toán đúng hạn toàn bộ Dư Nợ, Chủ Thẻ sẽ được miễn lãi cho toàn bộ giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ trong kỳ Sao Kê đã được cập nhật vào hệ thống SHB.
 - (ii) Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần số Dư Nợ cuối kỳ, SHB sẽ tính lãi đối với Dư Nợ ghi nhận trên Sao Kê tính từ ngày tiếp theo kể từ ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống quản lý Thẻ của SHB đến ngày Chủ Thẻ thanh toán. Dư Nợ còn lại chưa thanh toán sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán hết và các khoản lãi này được thể hiện trên Sao Kê các kỳ tiếp theo.

3. Phương pháp tính lãi:

Tiền lãi được tính trên cơ sở một năm là 365 ngày. Số tiền lãi của một Kỳ Sao Kê được tính toán như sau :

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày tính lãi} \times \text{Lãi suất})}{365}$$

Trong đó :

- ✓ **Số dư thực tế :** là số dư nợ của Tài Khoản Thẻ Tín Dụng cuối ngày bao gồm giá trị các loại Giao Dịch Thẻ và phí liên quan đến các giao dịch khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ.
- ✓ **Số ngày tính lãi :** là số ngày tính từ ngày giao dịch được tính lãi (*theo từng loại giao dịch được quy định tại khoản 2 điều này*) đến ngày sao kê.
- ✓ **Lãi suất:** là mức lãi suất quy định tại Khoản 1, Điều 7, Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Điều 8. Sao Kê

1. Ngày Sao Kê đối với mỗi sản phẩm Thẻ được SHB quy định cụ thể theo từng sản phẩm. SHB thực hiện gửi Sao Kê đến địa chỉ email/số điện thoại theo đăng ký của Chủ Thẻ Chính vào Ngày Sao Kê hoặc Chủ Thẻ có thể chủ động xem Sao Kê trên Ngân hàng điện tử của SHB. Nếu Ngày Sao Kê trùng với ngày thứ 7, chủ nhật hoặc ngày lễ thì Sao Kê có thể sẽ được gửi vào ngày làm việc kế tiếp.
2. Hàng tháng, vào Ngày Sao Kê, SHB sẽ liệt kê tất cả các giao dịch của Chủ Thẻ phát sinh trong kỳ Sao Kê đã được cập nhật vào hệ thống SHB. Đối với các Giao Dịch Thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ sẽ được chuyển đổi sang VND theo tỷ giá do TCTQT quy định và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của SHB tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của SHB. SHB sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ và các phí khác phát sinh theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
3. Chủ Thẻ kiểm tra Sao Kê do SHB gửi đến và phải gửi thắc mắc của mình liên quan tới các giao dịch trên Sao Kê trong vòng 10 ngày kể từ ngày SHB gửi Sao Kê. Nếu trong thời hạn này, SHB không nhận được thông báo của Chủ Thẻ thì được hiểu Chủ Thẻ đồng ý thanh toán tất cả các giao dịch, phí và lãi phát sinh thể hiện trên Sao Kê.
4. Trong trường hợp Thẻ bị thu hồi, chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc Thẻ hết hạn mà không được gia hạn thì:
 - a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ Dư Nợ (bao gồm gốc, lãi, phí phát sinh của Thẻ) tại thời điểm Thẻ bị thu hồi, chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc tại ngày hết hạn Thẻ hoặc ngày theo thông báo của SHB. Các giao dịch phát sinh chưa cập nhật Sao Kê tại ngày Thẻ bị thu hồi, chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc ngày hết hạn Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán trong vòng 45 ngày kể từ ngày Thẻ bị thu hồi, chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc Thẻ hết hạn. Trường hợp Chủ Thẻ không thực hiện thanh toán theo quy định, toàn bộ Dư Nợ Thẻ bị chuyển nợ quá hạn và Chủ Thẻ chịu trách nhiệm trước SHB và pháp luật về việc quá hạn nghĩa vụ thanh toán.
 - b) Chủ Thẻ được quyền yêu cầu SHB để rút số dư Có từ Tài Khoản Thẻ Tín Dụng (nếu có) sau khi Chủ Thẻ đã hoàn thành các nghĩa vụ tài chính nêu tại Đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng Thẻ tín dụng và Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Điều 9. Thanh Toán Dư Nợ

1. **Thứ tự thanh toán Dư Nợ:** Dư Nợ sẽ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên cho các khoản dư nợ quá hạn trước, các khoản dư nợ trong hạn sau, và theo thứ tự thời gian giao dịch được cập nhật vào hệ thống. Đối với dư nợ quá hạn, thứ tự thanh toán: (1) Dư nợ trả góp; (2) Các giao dịch rút tiền mặt; (3) Các giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ; (4) Các khoản phí, lãi Thẻ. Đối với dư nợ trong hạn, thứ tự thanh toán: (1) Dư Nợ trả góp; (2) Các khoản phí, lãi; (3) Các giao dịch rút tiền mặt; (4) Các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ.
2. **Thanh toán Dư Nợ:**
 - a) Chủ Thẻ có trách nhiệm thực hiện thanh toán đầy đủ Dư Nợ hoặc Giá Trị Thanh Toán Tối Thiểu được ghi nhận trên Sao Kê tại Ngày Đến Hạn Thanh Toán.
 - b) Các phương thức thanh toán: SHB hỗ trợ các kênh thanh toán Thẻ bao gồm: thu nợ tự động từ tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ; nộp tiền mặt/ủy nhiệm chi tại quầy; thực hiện giao dịch thanh toán Thẻ trên kênh Ngân hàng điện tử hoặc ATM/POS của SHB; chuyển tiền liên ngân hàng vào Tài Khoản Thẻ Tín Dụng hoặc các phương thức khác mà SHB triển khai trong từng thời kỳ.
 - c) Việc thanh toán Dư Nợ của Chủ Thẻ chỉ được tính là thành công khi hệ thống của SHB ghi nhận giao dịch của Chủ Thẻ (SHB thực nhận được số tiền báo có). Số tiền thanh toán nhận được sau giờ

làm việc của SHB sẽ được tính sang ngày làm việc kế tiếp. Hạn mức khả dụng của Thẻ sẽ được khôi phục bằng đúng số tiền Chủ Thẻ đã thanh toán.

- d) Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của SHB mà Chủ Thẻ không nhận được Sao Kê hàng tháng, Chủ Thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các khoản phải trả trong kỳ, đồng thời thông báo cho SHB để kiểm tra và xác định nguyên nhân.
- e) Chủ Thẻ đồng ý cho SHB được quyền tự động ghi nợ, trích tiền từ tài khoản thanh toán đã đăng ký của Chủ Thẻ mở tại SHB để thanh toán một phần hoặc toàn bộ Dư Nợ theo đăng ký trích nợ tự động của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ phải đảm bảo tài khoản đăng ký này luôn đủ số dư cần thiết để SHB ghi nợ và trích tiền trong khoảng thời gian từ ngày sau Ngày Sao Kê đến Ngày Đến Hạn Thanh Toán. Trường hợp trong khoảng thời gian này số dư trong tài khoản thanh toán đã đăng ký của Chủ Thẻ không đủ để SHB trích nợ theo thỏa thuận, Chủ Thẻ có trách nhiệm chủ động thanh toán cho SHB phần Dư Nợ còn thiếu và phải chịu các khoản phí, lãi phát sinh (nếu có).
- f) Chủ Thẻ có thể thanh toán nợ trước Ngày Sao Kê để cập nhật tăng hạn mức khả dụng Thẻ.
- g) Trường hợp Chủ Thẻ thanh toán số tiền lớn hơn tổng số Dư Nợ theo Sao Kê, Chủ Thẻ đồng ý rằng, số tiền còn lại sau khi đã được SHB thu nợ sẽ được quản lý và sử dụng để thanh toán cho Dư Nợ phát sinh của các kỳ Sao Kê kế tiếp, khoản tiền này sẽ không được hưởng lãi.

3. Phục hồi nghĩa vụ: Trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào đó dẫn đến một phần hoặc toàn bộ khoản tiền Chủ Thẻ đã trả/thanh toán cho SHB bị khấu trừ, thu hồi theo lệnh hoặc quyết định của cơ quan có thẩm quyền (Cơ quan thuế, Cơ quan điều tra, Tòa án, Viện kiểm sát, Cơ quan Thi hành án, Cơ quan tài phán/trọng tài nước ngoài, ...), Chủ Thẻ mặc nhiên chấp thuận việc SHB phục hồi nghĩa vụ thanh toán tương ứng với số tiền bị khấu trừ, thu hồi và toàn bộ các khoản phí, chi phí, khoản tiền bồi thường thiệt hại và khoản tiền phạt phát sinh. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán cho SHB khoản tiền nêu trên theo Thông báo cụ thể của SHB. Thông báo của SHB được coi là văn bản nhận nợ bắt buộc của Chủ Thẻ đối với SHB mà không cần Chủ Thẻ phải ký bất kỳ văn bản nhận nợ bắt buộc nào khác, trong đó, Thông báo sẽ nêu rõ thông tin liên quan về khoản nợ bắt buộc (nợ gốc, lãi suất, thời hạn vay,...).

Điều 10. Chuyển Nợ Quá Hạn Và Thu Hồi Nợ Quá Hạn

1. Chuyển nợ quá hạn

- a) Dư Nợ gốc bị chuyển quá hạn trong các trường hợp sau:
 - (i) Sau 01 ngày kể từ Ngày Đến Hạn Thanh Toán mà Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ Giá Trị Thanh Toán Tối Thiểu trên Sao Kê.
 - (ii) Thẻ bị thu hồi, chấm dứt sử dụng Thẻ nhưng Chủ Thẻ không thanh toán toàn bộ Dư Nợ trong thời gian SHB quy định.
 - (iii) Khi một trong các nghĩa vụ tín dụng của Chủ Thẻ tại SHB chuyển nợ quá hạn, Dư Nợ Thẻ sẽ đồng thời chuyển nợ quá hạn.
- b) Kể từ thời điểm chuyển nợ quá hạn, SHB sẽ thực hiện:
 - (i) Tạm khóa Thẻ (trừ trường hợp Thẻ bị thu hồi, chấm dứt sử dụng) nếu Chủ Thẻ phát sinh nợ quá hạn 30 ngày liên tiếp. Trường hợp quá hạn dưới hoặc bằng 90 ngày, Thẻ chỉ được mở khóa tự động sau khi Chủ Thẻ thanh toán đầy đủ toàn bộ Giá trị Thanh Toán Tối Thiểu. Trường hợp quá hạn trên 90 ngày tới 180 ngày, Thẻ chỉ được mở khóa tự động sau khi Chủ Thẻ thanh toán đầy đủ toàn bộ Dư Nợ sao kê. Trường hợp quá hạn trên 180 ngày, Thẻ sẽ bị đóng vĩnh viễn.
 - (ii) Tính lãi quá hạn áp dụng đối với Dư nợ gốc bị quá hạn theo lãi suất quá hạn quy định của SHB

trong từng thời kỳ. Phương pháp tính lãi quá hạn tương tự phương pháp tính lãi trong hạn.

(iii) Tính phí phạt chậm thanh toán theo quy định của SHB tại thời điểm phát sinh chậm thanh toán.

2. Thu hồi nợ quá hạn

- a) Chủ Thẻ phải thanh toán chi phí phát sinh liên quan đến việc SHB thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như phí luật sư, án phí, phí xử lý tài sản bảo đảm (nếu có), chi phí đi lại, thông tin liên lạc, sao, chụp, công chứng, dịch thuật tài liệu, chuẩn bị tài liệu tố tụng, phí thi hành án mà không cần chứng từ chứng minh.
- b) Chủ Thẻ đồng ý cho SHB được quyền tự động phong tỏa/trích nợ/tắt toán bất kỳ tài khoản của Chủ Thẻ mở tại SHB (bao gồm nhưng không giới hạn là tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và các tài khoản khác mà Chủ Thẻ mở tại bất kỳ đơn vị nào trong hệ thống của SHB. Để làm rõ, các tài khoản này bao gồm tài khoản của chính Chủ Thẻ và cả tài khoản của doanh nghiệp tư nhân, hộ kinh doanh, tổ hợp tác, tổ chức khác không có tư cách pháp nhân do Chủ Thẻ làm chủ/thành viên – sau đây gọi chung là “tài khoản của Chủ Thẻ”) để thu nợ theo các phương thức mà SHB lựa chọn mà không cần thêm bất cứ chấp thuận nào từ phía Chủ Thẻ. Trong trường hợp trích nợ/tắt toán các khoản tiền gửi (sổ/thẻ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi) của Chủ Thẻ để thanh toán Dư Nợ, SHB được miễn trách nhiệm về việc chấm dứt trước hạn kỳ hạn gửi tiền của Chủ Thẻ, lãi suất gửi tiền áp dụng đối với số tiền gửi rút trước hạn trong trường hợp này được áp dụng theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của SHB áp dụng đối với Khách hàng cá nhân và theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm chấm dứt trước hạn kỳ hạn gửi tiền hoặc mức lãi suất khác theo quyết định của SHB từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp tiền gửi hoặc tiền trong tài khoản không cùng loại với đồng tiền thu nợ, SHB được tự động quy đổi theo tỷ giá mua chuyển khoản tại thời điểm thu nợ do SHB quy định tại trang thông tin điện tử chính thức của SHB tại địa chỉ: www.shb.com.vn
- c) Chủ Thẻ đồng ý cho SHB được quyền xử lý tài sản bảo đảm cho các nghĩa vụ thanh toán Dư Nợ Thẻ và/hoặc các tài sản bảo đảm cho khoản cấp tín dụng khác của Chủ Thẻ tại SHB (nếu có). Việc xử lý tài sản để thu nợ sẽ được thực hiện theo quy định của SHB và quy định của pháp luật.
- d) Trong trường hợp Chủ Thẻ là cán bộ nhân viên thử việc/chính thức của SHB, Chủ Thẻ đồng ý rằng, khi Chủ Thẻ thực hiện chấm dứt Hợp đồng thử việc, Hợp đồng lao động tại SHB thì: i) Chủ Thẻ đồng ý để SHB chuyển Tài khoản lương thành Tài khoản thanh toán thông thường và đồng ý rằng Tài khoản thanh toán này sẽ không được tiếp tục áp dụng theo các Chính sách của SHB dành cho Tài khoản lương mà sẽ áp dụng theo chính sách của SHB dành cho Tài khoản thanh toán thông thường; ii) Chủ Thẻ đồng ý cho SHB được phong tỏa, trích bất kỳ tài khoản nào của Chủ Thẻ mở tại SHB để thu hồi toàn bộ các khoản nợ gốc, lãi, phí và các nghĩa vụ tài chính khác mà Chủ Thẻ phải thực hiện với SHB khi chấm dứt Hợp đồng thử việc, Hợp đồng lao động tại SHB.
- e) Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà SHB không thu hồi được đầy đủ toàn bộ Dư Nợ bị quá hạn theo các biện pháp nêu tại Điểm b), Điểm c) và Điểm d) Khoản này, Chủ Thẻ phải cung cấp thông tin các tài khoản của Chủ Thẻ mở tại Tổ chức tín dụng khác. Bằng điều khoản này, Chủ Thẻ đồng ý ủy quyền vô điều kiện và không huỷ ngang cho SHB được tự động lập ủy nhiệm chi/thu để thu hồi Dư Nợ quá hạn (thời hạn ủy quyền đến khi SHB thu hồi đầy đủ Dư Nợ). Trường hợp Tổ chức tín dụng khác không đồng ý nội dung ủy quyền này, Chủ Thẻ có trách nhiệm ký kết văn bản ủy quyền hợp lệ với SHB hoặc bên thứ ba do SHB chỉ định với nội dung như nêu tại Điểm này.
- f) Các biện pháp khác không trái quy định pháp luật tại thời điểm áp dụng.

Điều 11. Đổi, Gia Hạn, Phát Hành Lại Thẻ và Tạm dừng giao dịch, Từ Chối Thanh Toán Thẻ

1. **Đổi, phát hành lại Thẻ:** Chủ Thẻ có quyền yêu cầu SHB đổi, phát hành lại Thẻ theo quy định của SHB.
2. **Gia hạn Thẻ:** Khi Thẻ hết thời hạn sử dụng, nếu Chủ Thẻ Chính có nhu cầu gia hạn và đáp ứng các điều kiện theo yêu cầu của SHB thì SHB có thể gia hạn Thẻ trên cơ sở quy định của SHB trong từng thời kỳ.
3. Các chi phí liên quan đến đổi, gia hạn, phát hành lại Thẻ do Chủ Thẻ thanh toán. SHB có quyền ghi nợ Tài Khoản Thẻ Tín Dụng hoặc tự động trích nợ các tài khoản của Chủ Thẻ để thanh toán các khoản phí liên quan theo quy định của SHB.
4. **Tạm dừng giao dịch Thẻ khi:**
 - a) Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ Thẻ hết hiệu lực⁵;
 - b) Tạm dừng giao dịch trực tuyến nếu Chủ Thẻ đó chưa đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học với dữ liệu quốc gia hoặc các dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra.
 - c) Các trường hợp khác theo quy định của SHB và pháp luật.
5. **Từ chối thanh toán Thẻ khi:**⁶
 - a) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen cập nhật từ TCTQT.
 - b) Thẻ đã bị hết hạn sử dụng.
 - c) Thẻ đang bị Tạm khóa.
 - d) Sử dụng Thẻ giả; Sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ) và các giao dịch Thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt;
 - e) Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất;
 - f) Có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ Thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
 - g) Hạn mức khả dụng của Thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán.
 - h) Chủ Thẻ vi phạm quy định tại Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định của SHB về việc sử dụng Thẻ.
 - i) Thẻ có liên quan đến giao dịch áp dụng các lệnh cấm vận trừng phạt.
 - j) Chủ Thẻ vi phạm quy định thanh toán Thẻ của TCTTT và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
 - k) Các trường hợp khác theo quy định của SHB và pháp luật.

Điều 12. Tạm Khóa Thẻ

1. Thẻ bị tạm khóa trong các trường hợp sau:
 - a) Chủ Thẻ có thông báo với SHB về việc tạm khóa Thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức gồm: Hotline 24/7/kênh Ngân hàng điện tử/quầy giao dịch hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ. Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Chủ Thẻ sẽ chỉ được mở lại theo yêu cầu của Chủ Thẻ và được SHB chấp thuận.
 - b) SHB phát hiện các giao dịch nghi ngờ, giả mạo, gian lận (theo đánh giá và nhận định của SHB), sẽ

⁵ Điểm q, khoản 1, Điều 17 Thông tư 18/2024/TT-NHNN

⁶ Căn cứ Điều 25 về “Từ chối thanh toán thẻ”, Thông tư 18/2024/TT-NHNN.

chủ động tạm khóa Thẻ và liên lạc thông báo cho Chủ Thẻ.

- c) Khi SHB có cơ sở nghi ngờ giao dịch liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, hành vi vi phạm pháp luật hoặc Chủ Thẻ là các đối tượng thuộc danh sách đen, danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố và các danh sách Phòng chống rửa tiền khác được SHB áp dụng trong từng thời kỳ.
 - d) Chủ Thẻ nhập sai mã PIN 03 lần khi thực hiện giao dịch.
 - e) Chủ Thẻ đang có các khoản cấp tín dụng bị quá hạn tại SHB.
 - f) SHB cho rằng Thẻ có thể đã bị lộ thông tin, bị sao chép thông tin.
 - g) Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất và SHB đã xác nhận việc thông báo này bằng văn bản hoặc qua hệ thống Hotline 24/7 của SHB.
 - h) SHB nhận được bất kỳ thông báo, lệnh, yêu cầu, quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền (bao gồm nhưng không giới hạn là Cơ quan thuế, Cơ quan cảnh sát điều tra, Tòa án, Viện kiểm sát, Cơ quan Thi hành án, Cơ quan tài phán/trọng tài nước ngoài, ...) về việc yêu cầu phong tỏa, kê biên, cầm giữ, hạn chế, cấm giao dịch đối với Thẻ hoặc Tài Khoản Thẻ Tín Dụng hoặc các tài khoản khác của Chủ Thẻ tại SHB (bao gồm nhưng không giới hạn là các tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ, sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, tài khoản thanh toán chung với bên thứ ba).
 - i) SHB phát hiện thông tin, hồ sơ Chủ Thẻ cung cấp cho SHB không đúng, không đầy đủ, không chính xác theo quy định của SHB và quy định của pháp luật.
 - j) Các trường hợp khác theo quy định nội bộ của SHB, Pháp luật, hoặc thỏa thuận khác giữa Chủ Thẻ với SHB.
2. Thời hạn tạm khóa Thẻ: Theo quyết định của SHB tùy từng trường hợp cụ thể phù hợp quy định pháp luật có liên quan.

Điều 13. Thu Hồi, Chấm Dứt Sử Dụng Thẻ

1. Chấm dứt sử dụng Thẻ:

- a) Quyền chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ: Chủ Thẻ có thể yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách gửi đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ theo mẫu đến Trung tâm kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch của SHB hoặc yêu cầu thông qua Hotline 24/7 hoặc kênh Ngân hàng điện tử SHB hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ. Sau khi yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ được SHB chấp thuận, Chủ Thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm quy định tại Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.
- b) Quyền chấm dứt sử dụng Thẻ của SHB:
 - (i) Thẻ đã hết hạn sử dụng nhưng Chủ Thẻ không có yêu cầu gia hạn thời hạn sử dụng Thẻ.
 - (ii) Trường hợp Thẻ bị mất cắp, thất lạc và Chủ Thẻ không đề nghị phát hành lại Thẻ.
 - (iii) Chủ Thẻ không nhận Thẻ sau 60 ngày kể từ ngày SHB thông báo chấp thuận phát hành Thẻ cho Chủ Thẻ.
 - (iv) Chủ Thẻ có liên quan đến những trường hợp rủi ro và giả mạo theo đánh giá của SHB (bao gồm nhưng không giới hạn là: Chủ Thẻ thực hiện các giao dịch giả mạo, cho người khác sử dụng Thẻ, cố tình khai báo sai thông tin chi tiết cá nhân hoặc giả mạo giấy tờ khi đề nghị phát hành Thẻ và/hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ...).
 - (v) Chủ Thẻ hoặc Bên bảo đảm (nếu có) vi phạm một trong các trường hợp sau: (1) các thỏa thuận

tại Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này, Hợp đồng bảo đảm hay bất cứ thỏa thuận, cam kết nào khác với SHB; (2) các quy định về sử dụng Thẻ của SHB; (3) các quy định pháp luật mà theo đánh giá của SHB các vi phạm này có ảnh hưởng đến việc sử dụng Thẻ.

- (vi) Chủ Thẻ không đáp ứng điều kiện sử dụng Thẻ theo quy định của SHB.
- (vii) Chủ Thẻ phát sinh nợ quá hạn trên 180 ngày.
- (viii) Chủ Thẻ là người có liên quan đến các vụ kiện, vụ án, tranh chấp hoặc có những sự kiện hoặc tình huống dẫn đến những thay đổi bất lợi về uy tín, năng lực tài chính, điều kiện kinh doanh, lợi nhuận, nguồn thu ... hoặc những thay đổi khác có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ Thẻ theo đánh giá của SHB.
- (ix) Một phần hoặc toàn bộ tài sản của Chủ Thẻ bị kê biên, phong tỏa, cầm giữ, hạn chế hoặc cấm giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào bởi bất kỳ tổ chức, cá nhân hoặc cơ quan có thẩm quyền nào (bao gồm nhưng không giới hạn là cơ quan thuế, cơ quan cảnh sát điều tra, cơ quan tài phán hoặc trọng tài nước ngoài).
- (x) Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm (nếu có) đã được SHB thay mặt Chủ Thẻ và/hoặc bên bảo đảm (nếu có) thực hiện thanh toán các khoản phí, lệ phí ... liên quan đến việc sử dụng Thẻ, Tài sản bảo đảm theo quy định tại Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này và/hoặc Hợp đồng bảo đảm mà Chủ Thẻ không hoàn trả lại cho SHB theo đúng thời hạn mà SHB yêu cầu.
- (xi) Một phần hoặc toàn bộ Tài sản bảo đảm xảy ra một/hoặc một số sự kiện như: không còn hoặc bị mất, hư hỏng, giảm sút giá trị, bị thu hồi, hủy bỏ, phá dỡ, tịch thu, tiêu hủy, bị quy hoạch, bị kê biên, bị cầm giữ, bị hủy bỏ/thu hồi Giấy chứng nhận quyền sử dụng, quyền sở hữu tài sản bị thu hồi/hủy bỏ, bị tranh chấp với bất kỳ bên thứ ba nào; Hợp đồng bảo đảm bị vô hiệu, chấm dứt hiệu lực vì bất kỳ lý do gì hoặc liên quan đến các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc sự kiện mà SHB nhận định là có khả năng ảnh hưởng đến việc thu hồi nợ của SHB mà Chủ Thẻ không thể thay thế hoặc bổ sung Tài sản bảo đảm khác hoặc biện pháp bảo đảm khác trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của SHB.
- (xii) Tổ chức không có tư cách pháp nhân do Chủ Thẻ/bên bảo đảm làm chủ/làm thành viên và/hoặc bên bảo đảm (nếu có) là pháp nhân xảy ra một hoặc các trường hợp sau: (1) Bị phá sản, chia, tách, sáp nhập, giải thể, thanh lý, chuyển đổi sở hữu, cổ phần hoá hoặc dùng tài sản để góp vốn, liên doanh, mua cổ phần; (2) Tạm ngừng hoạt động sản xuất kinh doanh từ 90 ngày trở lên; (3) Liên quan đến các vụ kiện, vụ án, hoặc có những thay đổi về vốn điều lệ, Tổng Giám đốc/Giám đốc, thành viên góp vốn/cổ đông, hoặc những sự kiện, tình huống dẫn đến những thay đổi bất lợi về uy tín, thương hiệu, năng lực tài chính, điều kiện kinh doanh, thị trường, lợi nhuận, nguồn thu... mà theo đánh giá của SHB có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ Thẻ theo Hợp đồng này và/hoặc khả năng thực hiện nghĩa vụ của bên bảo đảm; (4) Tổng Giám đốc/Giám đốc, Chủ tịch Hội đồng quản trị/Chủ tịch Hội đồng thành viên/Chủ tịch công ty, người đứng đầu tổ chức hoặc một trong các lãnh đạo chủ chốt bị tạm giam, tạm giữ, khởi tố, truy cứu trách nhiệm hình sự;
- (xiii) Chủ Thẻ hoặc một trong các thành viên thuộc bên bảo đảm (nếu có) xảy ra một hoặc một số sự kiện sau: (1) bị mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị lâm vào tình trạng khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, bị tạm giữ, tạm giam, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm dân sự hoặc hình sự hoặc để chấp hành bản án dân sự/hình sự; (2) Chết, mất tích hoặc đi khỏi nơi cư trú mà không thông báo địa chỉ liên lạc hoặc không liên lạc được trong thời gian từ 90 ngày trở lên; (3) Ly hôn hoặc chia tài sản chung vợ chồng trong thời kỳ hôn nhân có thể ảnh hưởng đến tài sản bảo đảm; một phần hoặc toàn bộ tài sản bị kê biên, phong tỏa, cầm giữ, hạn

chế hoặc cấm giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào bởi bất kỳ tổ chức, cá nhân hoặc cơ quan có thẩm quyền nào (bao gồm nhưng không giới hạn là cơ quan thuế, cơ quan cảnh sát điều tra, cơ quan tài phán hoặc trọng tài nước ngoài).

- (xiv) Chủ Thẻ có một hoặc một số khoản cấp tín dụng hoặc nghĩa vụ tài chính khác tại SHB hoặc Tổ chức tín dụng bất kỳ đã chuyển sang nợ quá hạn hoặc nợ xấu và có thể ảnh hưởng đến khả năng thực hiện nghĩa vụ thanh toán Thẻ theo đánh giá của SHB.
 - (xv) Có kiến nghị/quyết định/yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc SHB phải thu hồi Thẻ, chấm dứt việc sử dụng Thẻ hoặc tạm khóa Tài Khoản Thẻ Tín Dụng hoặc bất kỳ Tài khoản thanh toán nào.
 - (xvi) Theo đánh giá chủ quan của SHB, Thẻ/Giao Dịch Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, lừa đảo, gian lận, giả mạo hoặc Thẻ/Giao Dịch Thẻ có liên quan đến các hoạt động vi phạm pháp luật.
 - (xvii) Các trường hợp khác theo quyết định của SHB nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ Thẻ hoặc SHB, hoặc theo quy định của pháp luật.
- c) Khi chấm dứt việc sử dụng Thẻ theo yêu cầu của SHB hay theo yêu cầu của Chủ Thẻ thì: (i) toàn bộ Dư Nợ còn lại (nếu có) được xác định là đến hạn; (ii) Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ Dư Nợ, lãi phát sinh và toàn bộ chi phí phát sinh tới thời điểm chấm dứt việc sử dụng Thẻ. Trong thời gian 45 ngày kể từ ngày chấm dứt sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch đã thực hiện trước đó chưa được ghi nhận trên sao kê.

2. Thu hồi Thẻ ⁷:

SHB có quyền thu hồi Thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Thẻ giả.
- b) Thẻ sử dụng trái phép.
- c) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- d) Chủ Thẻ và thông tin Thẻ thuộc danh sách cấm vận của Ngân hàng Nhà nước, của các tổ chức quốc tế và của SHB hoặc thuộc phạm vi hạn chế giao dịch theo chính sách của SHB từng thời kỳ.

Điều 14. Quy Định Về Xử Lý Tra Soát, Khiếu Nại⁸

- 1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại:
 - a) Trong thời hạn tra soát, khiếu nại, Chủ Thẻ có quyền yêu cầu SHB thực hiện tra soát, khiếu nại liên quan đến Thẻ trong quá trình sử dụng. Chủ Thẻ có quyền lựa chọn tra soát, khiếu nại theo một trong các phương thức sau:
 - (i) Gọi điện qua Hotline 24/7 *6688/(84-24) 62754332 (có ghi âm);
 - (ii) Lập giấy đề nghị tra soát, khiếu nại tại Trung tâm kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch của SHB;
 - (iii) Các hình thức khác (theo quy định của SHB trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật).
 - b) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ Thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của SHB về ủy quyền.

⁷ Căn cứ Điều 7 về “Thu hồi thẻ”, Thông tư 18/2024/TT-NHNN.

⁸ Căn cứ Điều 19 về “Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ”, Thông tư 18/2024/TT-NHNN.

- c) Thời hạn Chủ Thẻ được quyền thực hiện khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Hồ sơ tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ:
- Khi thực hiện việc tra soát, khiếu nại, Chủ Thẻ cung cấp cho SHB hồ sơ khiếu nại bao gồm:
- a) Đơn tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ đã điền đầy đủ thông tin và có chữ ký của Chủ Thẻ Chính hoặc Chủ Thẻ Phụ thực hiện giao dịch.
- b) Các chứng từ khác theo yêu cầu của từng trường hợp cụ thể: Hóa đơn/ Bản sao hóa đơn giao dịch khiếu nại, tra soát, bằng chứng thanh toán, chứng từ xác nhận việc hủy giao dịch hoặc đồng ý bồi hoàn lại số tiền,...
- c) Các giấy tờ khác (nếu SHB có yêu cầu).
3. Thời gian xử lý tra soát
- a) Thời hạn SHB giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ: tối đa 180 ngày làm việc kể từ ngày SHB nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ bằng văn bản của Chủ Thẻ.
- b) SHB sẽ hoàn trả cho Chủ Thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng (giao dịch có 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) trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ. Trong trường hợp đặc biệt SHB sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ Thẻ.
- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, SHB thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên;
- d) Trường hợp SHB, Chủ Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
4. Chủ Thẻ phải chịu phí khiếu nại trong trường hợp khiếu nại sai theo quy định Biểu phí Thẻ của SHB theo từng thời kỳ.
5. Các nội dung khác liên quan đến xử lý tra soát, khiếu nại: thực hiện theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
6. SHB có quyền từ chối tiếp nhận hoặc thực hiện tra soát đối với các giao dịch Thẻ không đáp ứng điều kiện tra soát, bao gồm nhưng không giới hạn bởi quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế, tổ chức chuyển mạch Thẻ và/hoặc quy định nội bộ của Ngân hàng.

Điều 15. Xử Lý Trong Trường Hợp Mất Thẻ hoặc Lộ Thông Tin Thẻ⁹

1. Khi mất Thẻ hoặc lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho SHB qua Hotline 24/7 hoặc tại quầy giao dịch của SHB hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ. Đối với thông báo yêu cầu của Chủ Thẻ qua Hotline 24/7, SHB chỉ khóa Thẻ khi Chủ Thẻ trả lời được các câu hỏi nhận dạng thông tin Chủ Thẻ hoặc các trường hợp khác theo quyết định của SHB.
2. Khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, SHB sẽ thực hiện việc khóa Thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ Thẻ. Thời hạn SHB hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10

⁹ Căn cứ Điều 18 về “Xử lý trong trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ”, Thông tư 18/2024/TT-NHNN.

ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ Thẻ.

3. SHB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ Thẻ chưa thông báo với SHB hoặc đã thông báo nhưng thông tin nhận dạng chưa đầy đủ hoặc đang trong thời gian SHB thực hiện xử lý thông báo theo quy định tại Khoản 2 Điều này dẫn đến các tổn thất hay rủi ro xảy.
4. Để phòng ngừa rủi ro và ngăn chặn thiệt hại do Thẻ bị mất cắp, thất lạc bị lộ thông tin hoặc các trường hợp khác theo thông báo của Chủ Thẻ, Thẻ có thể được khóa vĩnh viễn và không thể được mở lại.
5. Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng, trách nhiệm của các bên đối với thiệt hại xảy ra được xác định như sau:
 - a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm nếu vi phạm các cam kết, nghĩa vụ của Chủ Thẻ được quy định tại Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này;
 - b) SHB chịu trách nhiệm nếu SHB vi phạm cam kết, nghĩa vụ của SHB được quy định tại Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này.

Điều 16. Tài Sản Bảo Đảm

1. Việc áp dụng biện pháp bảo đảm cho Thẻ theo từng sản phẩm của SHB. Trường hợp Thẻ có Tài sản bảo đảm thì được quy định cụ thể tại Hợp đồng bảo đảm giữa Chủ Thẻ và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) với SHB (sau đây gọi tắt là “Hợp Đồng Bảo Đảm”).
2. Trong quá trình sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm:
 - a) Thực hiện bổ sung một hoặc nhiều biện pháp bảo đảm theo thông báo của SHB nếu: (i) Chủ Thẻ vi phạm nghĩa vụ theo thỏa thuận tại Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này hoặc (ii) Trong thời hạn hiệu lực của Thẻ, xảy ra bất cứ sự kiện bất lợi nào mà theo đánh giá đơn phương của SHB là có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ Thẻ hoặc khiến Chủ Thẻ không đáp ứng được các điều kiện để được sử dụng Thẻ không áp dụng biện pháp bảo đảm hoặc áp dụng biện pháp bảo đảm không bằng tài sản theo quy định của SHB hoặc (iii) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật có liên quan (nếu có).
 - b) Chấm dứt sử dụng Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ không thực hiện bổ sung biện pháp bảo đảm theo yêu cầu của SHB nêu tại Điểm a, Khoản này.
3. Trường hợp Chủ Thẻ có nhiều nghĩa vụ trả nợ khác tại SHB, khi bất kỳ nghĩa vụ nợ nào đến hạn mà Chủ Thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ nợ đó thì tất cả các nghĩa vụ nợ chưa đến hạn cũng sẽ được xem là đến hạn và SHB được quyền thu hồi nợ trước hạn đối với tất cả các nghĩa vụ nợ của Chủ Thẻ tại SHB (bao gồm cả nghĩa vụ theo Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này).
4. Trong quá trình SHB thu hồi nghĩa vụ nợ của Chủ Thẻ theo Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này, SHB được quyền xử lý tài sản bảo đảm của bất kỳ nghĩa vụ nợ nào khác của Chủ Thẻ tại SHB để thu hồi cho nghĩa vụ nợ của Chủ Thẻ theo Hợp Đồng và Bản Điều Khoản Giao Dịch này nếu được Chủ Thẻ đồng ý và/hoặc phù hợp với quy định tại Hợp đồng bảo đảm đã ký kết (nếu có).
5. Tài sản bảo đảm phải đáp ứng các điều kiện của SHB trong từng thời kỳ. Chủ Thẻ có trách nhiệm phối hợp với SHB để bổ sung hồ sơ Tài sản bảo đảm, ký kết Hợp đồng bảo đảm theo thông báo của SHB.

Điều 17. Bảo Đảm An Ninh, An Toàn, Bảo Mật Trong Sử Dụng Thẻ và Cung cấp Thông Tin Thẻ¹⁰

1. SHB có trách nhiệm đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ, cụ thể như sau:
 - a) Ban hành các quy định về an toàn và bảo mật hệ thống công nghệ thông tin để thực hiện quản lý, đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật thông tin tài khoản, sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
 - b) Tự chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ.
 - c) 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 trong hoạt động Thẻ và ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo 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.
 - d) Thiết lập, duy trì số Hotline có ghi âm *6688/(84-24) 62754332 hỗ trợ Chủ Thẻ 24/7, để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ Thẻ.
 - e) Khóa Thẻ trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ qua Hotline 24/7 về việc thất lạc, mất hoặc nghi ngờ gian lận hoặc tổn thất hoặc lộ thông tin Thẻ với điều kiện thông tin Chủ Thẻ cung cấp đủ để SHB có thể xác định được Thẻ. SHB chỉ khóa Thẻ khi Chủ Thẻ trả lời được các câu hỏi nhận dạng thông tin Chủ Thẻ hoặc các trường hợp khác theo quyết định của SHB. SHB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ Thẻ không/chưa thông báo với SHB/đã thông báo nhưng thông tin nhận dạng chưa đầy đủ/SHB đang trong thời gian xử lý dẫn đến các tổn thất hay rủi ro xảy ra.
2. Chủ Thẻ có trách nhiệm đảm bảo an toàn:
 - a) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, thông tin CVV2/CVC2, các mã số xác nhận Chủ Thẻ, các thông tin Thẻ.
 - b) Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
 - c) Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho SHB Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
 - d) Tuân thủ hướng dẫn, quy trình bảo mật mà SHB và/hoặc các tổ chức liên quan (TCTQT, ĐVCNT...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ Thẻ thực hiện Giao Dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ Thẻ thực hiện, Chủ Thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ Thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu gồm nhưng không giới hạn thông tin về số Thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, ... Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật này, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật. Chủ Thẻ chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng...
 - e) Chủ Thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống SHB và thực hiện các giao dịch Thẻ (máy tính, điện thoại...), Chủ Thẻ chỉ nên rời thiết bị điện tử sau khi đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
 - f) Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo với SHB qua Hotline 24/7 để khóa Thẻ hoặc thực hiện khóa Thẻ ngay trên App của SHB..

¹⁰ Căn cứ Điều 17 về “Đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ”, Điều 27 về “Cung cấp thông tin” Thông tư 18/2024/TT-NHNN

3. Thỏa thuận về việc xử lý dữ liệu cá nhân, cung cấp thông tin:
 - a) Bằng việc đề nghị phát hành Thẻ, các Chủ Thẻ xác nhận đã biết rõ và đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang đối với Bản Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân tại SHB được đăng tải trên trang thông tin điện tử chính thức của SHB (www.shb.com.vn) và niêm yết/cung cấp thông tin công khai tại các địa điểm kinh doanh của SHB.
 - b) Trường hợp Chủ Thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ thanh toán nợ được quy định trong Bản Điều khoản và điều kiện này thì Chủ Thẻ đồng ý là SHB có quyền thông báo công khai, cung cấp thông tin cho bên thứ ba theo quyết định của SHB về việc vi phạm nghĩa vụ thanh toán nợ của Chủ Thẻ.

Điều 18. Các Trường Hợp Bất Khả Kháng

1. Sự kiện bất khả kháng có nghĩa là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện như: thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, bệnh dịch, đình công, chiến tranh, bạo loạn, khủng bố và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, SHB trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Chủ Thẻ được biết, áp dụng các biện pháp có thể để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho Chủ Thẻ liên tục. Không phụ thuộc vào quy định này, bên bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của theo Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này sẽ không bị coi là vi phạm. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

Điều 19. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Chủ Thẻ

1. Quyền của Chủ Thẻ:

- a) Dùng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp, hoặc rút tiền tại các ATM trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng Thẻ để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ, Thẻ trả trước.¹¹
- b) Yêu cầu tra soát, khiếu nại về việc sử dụng Thẻ, đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ và yêu cầu đổi Thẻ, phát hành Thẻ mới theo quy định của SHB, tổ chức Thẻ và pháp luật tại từng thời điểm.
- c) Yêu cầu SHB tự động ghi nợ tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại SHB theo đăng ký của Chủ Thẻ để thanh toán Dư Nợ.
- d) Nhận lại số tiền trên Tài Khoản Thẻ Tín Dụng chưa sử dụng hết sau khi thực hiện toàn bộ nghĩa vụ tài chính của Chủ Thẻ tại SHB khi Thu hồi, Chấm dứt sử dụng Thẻ. Tùy theo yêu cầu của SHB, Chủ Thẻ thực hiện ký các tài liệu, chứng từ liên quan khi thực hiện nhận khoản tiền này/sử dụng khoản tiền này trên tài khoản thanh toán.
- e) Được yêu cầu SHB cung cấp về lịch sử Giao Dịch Thẻ và hạn mức Thẻ và các thông tin khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Việc yêu cầu cung cấp thông tin của Chủ Thẻ thực hiện theo quy định của SHB từng thời kỳ.
- f) Đề nghị SHB phát hành lại Thẻ, tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi hạn mức Thẻ, hạn mức Giao Dịch Thẻ, hủy bỏ tính năng thanh toán trực tuyến theo quy định của SHB.
- g) Để thuận tiện cho Chủ Thẻ trong việc tiếp nhận thông tin, Chủ Thẻ đồng ý rằng SHB có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ Thẻ (cung cấp thông tin bằng văn bản,

¹¹ Căn cứ Khoản 2 Điều 16 về “Phạm vi sử dụng thẻ”, Thông tư 18/2024/TT-NHNN

qua điện thoại, email, tin nhắn SMS, kênh Ngân hàng điện tử...). Chủ Thẻ đồng ý rằng, phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email, tin nhắn SMS, kênh Ngân hàng điện tử có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp thông tin cá nhân, tài khoản, Thẻ bị lộ, không nhận được thông tin do Chủ Thẻ đã thay đổi số điện thoại, email đã đăng ký mà không thông báo cho SHB. Chủ Thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).

- h) Sử dụng Thẻ trong hạn mức bao gồm hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt, các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ theo quy định của SHB từng thời kỳ.
- i) Hàng tháng, Chủ Thẻ có quyền được nhận Sao Kê của SHB.
- j) Được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ Thẻ của SHB và/hoặc các đối tác của SHB nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của chương trình trong từng thời kỳ.
- k) Các quyền khác của Chủ Thẻ theo quy định pháp luật và Hợp Đồng này.

2. Nghĩa vụ của Chủ Thẻ

- a) Trực tiếp đến SHB nhận Thẻ và/hoặc PIN hoặc đề nghị SHB gửi Thẻ và/hoặc PIN bằng đường bưu điện/chuyển phát. Trường hợp đăng ký nhận Thẻ và/hoặc PIN qua đường bưu điện/chuyển phát, Chủ Thẻ đồng ý và xác nhận rằng SHB được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ và/hoặc PIN cho Chủ Thẻ khi Thẻ và/hoặc PIN đã được giao tới địa chỉ mà Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB. Chủ Thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do việc Thẻ và/hoặc PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc Chủ Thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo Chủ Thẻ ký nhận Thẻ và/hoặc PIN theo phương thức này.
- b) Xuất trình giấy tờ tùy thân để nhận Thẻ và/hoặc PIN từ đơn vị chuyển phát;
- c) Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Mỗi lần sử dụng Thẻ để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, Chủ Thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký này, trừ những giao dịch thực hiện bằng đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, internet hoặc các loại hình khác được sự chấp thuận của SHB mà không yêu cầu có chữ ký của Chủ Thẻ. Trong trường hợp Chủ Thẻ ký hóa đơn thanh toán không giống chữ ký mẫu đã đăng ký tại SHB thì không loại trừ trách nhiệm thanh toán Dư Nợ phát sinh từ giao dịch này.
- d) Không được chuyển nhượng Thẻ hoặc giao Thẻ cho người khác sử dụng.
- e) Thực hiện các biện pháp an toàn cho Thẻ và cam kết bảo mật không tiết lộ các thông tin bảo mật Thẻ (PIN, CVV2, số Thẻ,...) cho bất cứ cá nhân, tổ chức khác. Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc để lộ thông tin bảo mật Thẻ của mình. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với toàn bộ các giao dịch Thẻ có sử dụng chữ ký và/hoặc sử dụng số PIN và/hoặc mã số xác nhận bảo mật khác của Chủ Thẻ (bao gồm cả trường hợp giao dịch Thẻ do người khác thực hiện do chữ ký và/hoặc mã PIN của Chủ Thẻ và/hoặc các thông tin bảo mật Thẻ bị tiết lộ, giả mạo, lạm dụng,...).
- f) Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua mạng Internet, điện thoại hoặc thư tín.
- g) Cung cấp đầy đủ và chính xác, đồng thời cập nhật và thông báo cho SHB những thay đổi về thông tin đã đăng ký khi yêu cầu phát hành và sử dụng Thẻ hoặc trong quá trình sử dụng Thẻ như: địa chỉ, email, số điện thoại, giấy tờ nhân thân,... Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Chủ Thẻ phải chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

- h) Khi ngừng dịch vụ sử dụng Thẻ để chi tiêu với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý), Chủ Thẻ phải giữ được bằng chứng đã hủy dịch vụ này.
- i) Trong trường hợp Thẻ bị lộ thông tin bảo mật hoặc bị thất lạc/đánh cắp, Chủ Thẻ phải báo ngay cho SHB qua Hotline 24/7 để yêu cầu khóa Thẻ. Đồng thời, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã được thực hiện trước thời điểm SHB tiến hành khóa Thẻ.
- j) Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho SHB Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- k) Thông báo kịp thời cho SHB khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên Tài Khoản Thẻ Tín Dụng hoặc Tài Khoản Thẻ Tín Dụng bị lợi dụng.
- l) Không được phép sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Chịu trách nhiệm trước SHB và pháp luật về các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo Thẻ, các hành vi vi phạm pháp luật khác của Chủ Thẻ và các Giao Dịch Thẻ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận, giả mạo và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- m) Thông báo ngay cho SHB những thay đổi về địa chỉ nhà riêng, địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc hay thay đổi về nghề nghiệp của Chủ Thẻ.
- n) Chủ Thẻ phải thông báo cho SHB trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày xảy ra một hoặc các sự kiện hoặc kể từ ngày Chủ Thẻ phát hiện ra bên bảo đảm xảy ra một trong các sự kiện theo quy định tại Điều 13 Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
- o) Cung cấp các thông tin của Chủ Thẻ cho SHB theo yêu cầu của SHB vào bất kỳ thời gian nào.
- p) Sử dụng Thẻ theo đúng quy định của SHB và các TCTQT.
- q) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái pháp luật của nước Cộng Hòa XHCN Việt Nam và/hoặc nước sở tại.
- r) Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho SHB Dư Nợ theo Sao Kê SHB lập và gửi cho Chủ Thẻ theo địa chỉ email mà Chủ Thẻ đã đăng ký với SHB. Trường hợp Chủ Thẻ không nhận được Sao Kê do SHB gửi, Chủ Thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho SHB các khoản phải trả trong kỳ.
- s) Đồng ý để SHB tự động tạm khóa, phong tỏa, trích bất kỳ Tài khoản nào của Chủ Thẻ mở tại SHB để thu hồi Dư Nợ, lãi, nghĩa vụ tài chính của Chủ Thẻ đối với SHB. Trường hợp tiền gửi hoặc tiền trong các Tài khoản không cùng loại với số tiền thu nợ, SHB được tự động quy đổi theo tỷ giá mua chuyển khoản tại thời điểm thu nợ do SHB quy định tại trang thông tin điện tử chính thức của SHB.
- t) Đồng ý dùng mọi nguồn thu và tài sản của Chủ Thẻ (kể cả các tài sản nằm ngoài số tài sản bảo đảm) để trả đủ Dư Nợ, nợ lãi, phí, chi phí, các nghĩa vụ tài chính và các khoản nợ đến hạn khác (nếu có) cho SHB, kể cả việc bàn giao các tài sản cho SHB. Chủ Thẻ cam kết tạo mọi điều kiện để SHB xử lý các tài sản nói trên cho các mục đích thu hồi nợ.
- u) Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch Thẻ nhưng không được trì hoãn việc thanh toán vào Ngày Đến Hạn Thanh Toán.
- v) Có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác của nội dung ghi trên Sao Kê.
- w) Có trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch, các khoản phí, lãi liên quan đối với các giao dịch được thực hiện trước thời điểm Chủ Thẻ yêu cầu SHB khóa Thẻ và các giao dịch được thực hiện trong thời hạn 01 giờ kể từ thời điểm Chủ Thẻ yêu cầu SHB khóa Thẻ.

- x) Tự chịu mọi rủi ro cũng như có trách nhiệm nhận nợ, tất toán các giao dịch liên quan đến mở và sử dụng Thẻ trong trường hợp điện thoại hoặc phần mềm giao dịch SHB (app) của Chủ Thẻ bị lạm dụng, giả mạo.
- y) Có trách nhiệm thường xuyên cập nhật các thông tin liên quan đến Thẻ tại Trụ sở/Trung tâm Kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch và trên website chính thức của SHB để nắm bắt được những thay đổi có liên quan đến Thẻ như điều kiện sử dụng, lãi suất, phí dịch vụ...
- z) Nếu Chủ Thẻ là đối tượng chịu thuế thu nhập của Hoa Kỳ, Chủ Thẻ cam kết cung cấp các thông tin mà SHB có thể yêu cầu bất cứ lúc nào và phải cập nhật liên tục theo yêu cầu của SHB để SHB tuân thủ theo các quy định của pháp luật, đặc biệt là quy định về FATCA. Cụ thể là:
 - (i) Bất cứ lúc nào khi Chủ Thẻ trở thành công dân Hoa Kỳ trong tương lai, Chủ Thẻ phải liên hệ ngay lập tức với SHB để cập nhật thông tin đó. Nếu Chủ Thẻ trở thành công dân Hoa Kỳ hoặc phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan tới các tài khoản của Chủ Thẻ mở tại SHB khiến cho các tài khoản của Chủ Thẻ được xem như các tài khoản của công dân Hoa Kỳ, Chủ Thẻ phải hoàn tất và gửi lại cho SHB sớm nhất có thể bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các nghĩa vụ thuế của Hoa Kỳ, hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà có thể áp dụng đối với Chủ Thẻ và cung cấp thông tin để giải thích cho việc Chủ Thẻ không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ dù là có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ mà SHB yêu cầu tùy từng thời điểm. Chủ Thẻ đồng ý rằng trong trường hợp Chủ Thẻ không cung cấp bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế hoặc tài liệu miễn trừ thuế hoặc không thể giải thích để chứng minh Chủ Thẻ không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ cho dù là có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ, Chủ Thẻ sẽ được xem là (1) công dân Hoa Kỳ hoặc (2) chủ tài khoản không tuân thủ và sẽ bị khấu trừ 30% trên các khoản thanh toán có thể khấu trừ có nguồn gốc từ Hoa Kỳ.
 - (ii) Chủ Thẻ đồng ý SHB có thể tiết lộ các thông tin liên quan đến tài khoản của Chủ Thẻ khi được yêu cầu bởi các quy định của pháp luật, đặc biệt là các quy định của FATCA. SHB có quyền tạm ngừng thực hiện dịch vụ tài khoản và phong tỏa hoặc đóng các tài khoản của Chủ Thẻ trong trường hợp hoạt động của tài khoản dẫn đến việc SHB vi phạm các quy định về FATC.
 - (iii) Không được chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng này cho Bên thứ ba, trừ trường hợp được SHB đồng ý bằng văn bản.
- aa) Các nghĩa vụ khác của Chủ Thẻ theo quy định pháp luật và Hợp Đồng này.

Điều 20. Quyền và nghĩa vụ của SHB

1. Quyền của SHB

- a) Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp: hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của SHB gây nên khiến cho Thẻ hoặc PIN của Chủ Thẻ không thực hiện được giao dịch, bị tổn thất hoặc bất kỳ sự lợi dụng nào; Thẻ bị lợi dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp Thẻ mất cắp, thất lạc, bị lộ thông tin Thẻ mà Chủ Thẻ chưa hoàn thành việc thông báo cho SHB (việc thông báo cho SHB qua Hotline 24/7 được xác định hoàn thành khi Chủ Thẻ trả lời được các câu hỏi nhận dạng thông Tin Chủ Thẻ hoặc các trường hợp khác theo quy định của SHB); trường hợp SHB không gửi hoặc đã gửi nhưng Chủ Thẻ không nhận được tin nhắn, các thông báo liên quan đến giao dịch Thẻ hoặc thông báo khác liên quan đến Thẻ do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố của nhà cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do nào khác; trong trường hợp bất khả kháng và/hoặc vì bất kỳ lý do ngoài khả năng kiểm soát của SHB gây nên.
- b) Được miễn trách đối với: (i) mọi thất lạc, mất cắp, sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Thẻ hoặc

việc tiết lộ mã PIN, thông tin Thẻ; (ii) Mọi gian lận và hoặc giả mạo liên quan đến Thẻ gây ra cho SHB hoặc bất kỳ ĐVCNT, tổ chức, cá nhân nào; (iii) Bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh và danh tiếng của Chủ Thẻ có liên quan đến việc SHB thu hồi hoặc yêu cầu Chủ Thẻ trả lại hoặc tạm ngừng/ngừng sử dụng Thẻ theo Hợp đồng này.

- c) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng và chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ.
- d) Được quyền ghi nợ vào Tài Khoản Thẻ Tín Dụng giá trị các giao dịch cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.
- e) Yêu cầu Chủ Thẻ thanh toán các giao dịch bằng Thẻ và các khoản lãi, phí liên quan trong kỳ sao kê chậm nhất vào Ngày Đến Hạn Thanh Toán.
- f) Trường hợp Chủ Thẻ khiếu nại không thực hiện giao dịch, SHB được quyền yêu cầu Chủ Thẻ cam kết và cung cấp bằng chứng chứng minh không thực hiện giao dịch.
- g) Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán đúng hạn cho SHB theo quy định, SHB được quyền tự động tạm khóa, phong tỏa, trích tiền (bao gồm cả gốc và lãi) từ bất kỳ tài khoản của Chủ Thẻ mở tại SHB. Trường hợp tiền gửi hoặc tiền trong tài khoản không cùng loại với số tiền thu nợ, SHB được tự động quy đổi theo tỷ giá mua chuyển khoản tại thời điểm thu nợ do SHB quy định tại trang thông tin điện tử chính thức của SHB.
- h) Được miễn trừ trách nhiệm đối với những rủi ro liên quan đến các Giao Dịch Thẻ để thanh toán, mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua internet, điện thoại hoặc thư tín.
 - i) Được quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp các thông tin, các chứng từ liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Thẻ và/hoặc Chủ Thẻ nhằm xác minh tính hợp pháp của các giao dịch này và/hoặc các thông tin khác của Chủ Thẻ phục vụ cho mục đích tuân thủ các quy định pháp luật.
 - j) Được quyền cung cấp thông tin của Chủ Thẻ và thông tin các Giao Dịch Thẻ theo thỏa thuận cung cấp thông tin của Hợp đồng này.
 - k) Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ Thẻ không đúng theo quy định của SHB và quy định của pháp luật hoặc không được TCTQT giải quyết theo quy định của tổ chức này.
 - l) Được quyền từ chối cung cấp các thông tin khi Chủ Thẻ yêu cầu tại quầy giao dịch của SHB hoặc qua Kênh Hotline 24/7 như số Thẻ, số CVC2/CVV2, thời hạn hiệu lực của Thẻ để tránh rủi ro trong trường hợp bị đánh cắp Thẻ.
- m) Thông báo về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của SHB, cảnh báo các rủi ro khi thực hiện Dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Dịch vụ tới Chủ Thẻ theo cách thức mà SHB cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email, kênh Ngân hàng điện tử, thông báo trên website, ...)
- n) Sau 90 ngày kể từ ngày yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, nếu Chủ Thẻ không có yêu cầu nhận số tiền dư có trên Tài Khoản Thẻ Tín Dụng (nếu có) tại Trung tâm kinh doanh/Chi nhánh/Phòng giao dịch của SHB, bằng văn bản này, Chủ Thẻ đồng ý cho SHB được tự động trích chuyển toàn bộ Số dư có trên Tài Khoản Thẻ Tín Dụng sang Tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ tại SHB mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi hoặc chứng từ nào khác có liên quan. Trường hợp Chủ Thẻ không có tài khoản thanh toán tại SHB, Ngân hàng được quyền chủ động thực hiện xử lý số tiền này theo quy định của SHB.

- o) Được quyền chấm dứt sử dụng Thẻ và yêu cầu Chủ Thẻ thực hiện thanh toán Dư Nợ, nợ lãi, phí, chi phí, các nghĩa vụ tài chính và các khoản nợ đến hạn khác (nếu có) cho SHB, theo quy định tại Hợp đồng này.
- p) Được toàn quyền chuyển nhượng/bán nợ/hợp vốn hoặc ủy thác các quyền thụ hưởng theo Hợp Đồng và các Hợp đồng bảo đảm, các phụ lục khác có liên quan cho cá nhân/doanh nghiệp/tổ chức khác thực hiện toàn bộ hoặc một phần các quyền và nghĩa vụ của SHB theo Hợp Đồng này và thông báo cho Chủ Thẻ biết mà không cần sự chấp thuận của Chủ Thẻ và /hoặc Bên bảo đảm (nếu có).
- q) Được quyền liên hệ trực tiếp với các bên có nghĩa vụ tài sản đối với Chủ Thẻ để nhận các khoản tiền, tài sản mà bên đó phải trả hoặc phải giao cho Chủ Thẻ;
- r) Được quyền tự động bù trừ nghĩa vụ của SHB đối với Chủ Thẻ (nếu có) với nghĩa vụ của Chủ Thẻ đối với SHB theo Hợp Đồng này phù hợp với quy định của pháp luật;
- s) Lập Ủy nhiệm chi/ủy nhiệm thu yêu cầu tổ chức tín dụng mở tài khoản cho Chủ Thẻ trích tiền thu hồi nợ gốc, nợ lãi, nghĩa vụ tài chính của Chủ Thẻ đối với SHB theo Hợp Đồng này.
- t) Các quyền khác của SHB theo quy định pháp luật và Hợp Đồng này.

2. Nghĩa vụ của SHB

- a) Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán Thẻ, đảm bảo các quyền lợi của Chủ Thẻ, lưu giữ các thông tin của Chủ Thẻ, trừ trường hợp có quy định khác.
- b) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của các TCTQT.
- c) Theo đề nghị của Chủ Thẻ, SHB hoàn lại cho Chủ Thẻ số tiền còn lại trên Tài Khoản Thẻ Tín Dụng sau khi đã được trích để thực hiện các nghĩa vụ tài chính của Chủ Thẻ tại SHB khi chấm dứt sử dụng Thẻ.
- d) Thực hiện công khai, minh bạch và thông báo ngay cho Chủ Thẻ về những thay đổi liên quan đến việc sử dụng Thẻ, lãi suất, phí... bằng việc cung cấp các thông tin này tại Trụ sở chính/Trung tâm Kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch và đăng tải trên website chính thức của SHB.
- e) Các nghĩa vụ khác của SHB theo quy định pháp luật và Hợp Đồng này.

Điều 21. Trao đổi thông tin và các điều khoản sửa đổi, bổ sung

- 1. SHB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết/cung cấp thông tin công khai tại Trụ sở chính/Trung tâm Kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch hoặc trang thông tin điện tử chính thức của SHB (www.shb.com.vn) hoặc thông qua tin nhắn SMS hoặc email của Chủ Thẻ đã đăng ký tại SHB hoặc kênh Ngân hàng điện tử hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác do SHB quy định từng thời kỳ về việc sửa đổi Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này (nếu có) và/hoặc thay đổi phí, lãi suất và/hoặc các thay đổi khác liên quan đến Thẻ.
- 2. Chủ Thẻ được coi là đã nhận được thông báo của SHB khi SHB đã thông báo bằng một trong các phương thức nêu tại Khoản 1 Điều này tới địa chỉ, số điện thoại, email của Chủ Thẻ hoặc đã thông báo/niêm yết/cung cấp thông tin công khai tại Trụ sở chính/Trung tâm Kinh doanh/Chi nhánh/Phòng Giao dịch hoặc trên website của SHB. SHB không có nghĩa vụ phải xác minh việc Chủ Thẻ đã nhận được các thông báo được SHB gửi tới Chủ Thẻ. Trường hợp Chủ Thẻ có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho SHB bằng văn bản; nếu không thông báo thì SHB vẫn có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại, email mà Chủ Thẻ đã đăng ký trước đó và mặc nhiên coi rằng Chủ Thẻ đã nhận được thông báo khi SHB thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung thông báo này có giá trị ràng buộc Chủ Thẻ.

3. Chủ Thẻ được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của SHB nếu Chủ Thẻ tiếp tục duy trì hạn mức và sử dụng Thẻ sau thời điểm SHB đã thực hiện thông báo.

Điều 22. Chấm dứt Hợp Đồng

1. Các trường hợp chấm dứt Hợp Đồng:
 - a) Khi hết thời hạn sử dụng Thẻ mà Chủ Thẻ không tiếp tục gia hạn Thẻ;
 - b) SHB thực hiện thu hồi Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ theo thỏa thuận tại Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này/theo quy định của SHB/theo yêu cầu của Chủ Thẻ/cơ quan có thẩm quyền và Chủ Thẻ đã thực hiện mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ đối với SHB;
 - c) Một trong hai Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng sau khi đã thông báo, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và các thủ tục đối với nhau theo quy định;
 - d) Theo thỏa thuận của SHB và Chủ Thẻ.
 - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Hợp Đồng này sẽ chấm dứt khi: (i) Xảy ra trường hợp theo thỏa thuận tại Khoản 1 Điều này và (ii) SHB và Chủ Thẻ đã hoàn thành nghĩa vụ phát sinh từ Hợp Đồng này, bao gồm cả việc Chủ Thẻ phải thanh toán đầy đủ Dư Nợ và các khoản phí phát sinh từ việc SHB thực hiện cung cấp dịch vụ cho Chủ Thẻ.

Điều 23. Giải quyết tranh chấp

1. Các giao dịch, vấn đề liên quan đến Thẻ được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ quốc tế của các TCTQT và SHB.
2. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành hoặc các bên không tiến hành thương lượng thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

Điều 24. Điều khoản thi hành

1. Thông báo của Chủ Thẻ gửi đến SHB chỉ được xem là hợp lệ khi có xác nhận của SHB.
2. Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Hợp Đồng này thì sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.
3. Chủ Thẻ Chính và các Chủ Thẻ Phụ cùng chịu trách nhiệm thực hiện các quyền, nghĩa vụ, cam kết và các thỏa thuận khác tại Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này.
4. Bản Điều Khoản Giao Dịch Chung này cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của Đơn đề nghị kiêm Hợp Đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng và có hiệu lực kể từ ngày ký.
5. Các bên thống nhất thực hiện theo đúng Hợp Đồng này, các cam kết, thỏa thuận khác (nếu có). Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào của Hợp Đồng bị vô hiệu theo phán quyết của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên giá trị hiệu lực với Các Bên.

NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI