

THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH

1. Chương trình “**Hoàn phí thường niên năm đầu cho thẻ tín dụng quốc tế OCB**” 2
2. Chương trình “**Chương trình ưu đãi dành cho thẻ tín dụng quốc tế OCB JCB Gold**” 6

THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI

Hoàn phí thường niên năm đầu cho thẻ tín dụng quốc tế OCB

- Tên chương trình:** “Hoàn phí thường niên năm đầu cho thẻ tín dụng quốc tế OCB”.
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc.
- Hình thức khuyến mại:** Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền.
- Thời gian khuyến mại:** Từ ngày **03/01/2025** đến hết ngày **14/02/2026**, trong đó:
 - Thời gian phát hành thẻ: Từ ngày **03/01/2025** đến hết ngày **31/12/2025**.
 - Thời gian giao dịch: Từ ngày **03/01/2025** đến hết ngày **14/02/2026**.
- Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:** Tất cả thẻ tín dụng quốc tế OCB mở mới, gia hạn (không bao gồm thẻ Doanh nghiệp, thẻ Com-B và thẻ Liobank).
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Hoàn tiền.
- Đối tượng được khuyến mại:**

Khách hàng cá nhân đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

 - Khách hàng cá nhân là chủ thẻ chính thẻ tín dụng quốc tế OCB mở mới, gia hạn (không bao gồm thẻ Doanh nghiệp, thẻ Com-B và thẻ Liobank).
 - Thẻ của khách hàng có phát sinh thu phí thường niên năm đầu.
 - Không vi phạm bất kỳ điều khoản nào của chương trình khuyến mại này hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào tại Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng OCB dành cho khách hàng cá nhân.
- Cơ cấu giải thưởng:**
 - Hoàn tiền là phí thường niên năm đầu đã thu, khi thẻ đó thỏa điều kiện về tổng doanh số giao dịch hợp lệ chi tiêu trong khoảng thời gian 45 ngày kể từ ngày hệ thống mở thẻ, gia hạn thành công, cụ thể như sau:

Đối tượng	Tổng doanh số giao dịch hợp lệ chi tiêu/ thẻ (VND)
Thẻ TDQT hạng Vàng	1,000,000
Thẻ TDQT hạng Platinum	3,000,000
Thẻ TDQT hạng World	6,000,000

9. Nội dung chi tiết của Chương trình khuyến mại:

- 9.1.** Khách hàng cá nhân mở mới, gia hạn thẻ chính thẻ tín dụng quốc tế và thời điểm phát hành thành công trên hệ thống thẻ từ ngày **03/01/2025** đến hết ngày **31/12/2025**.
- 9.2.** Các giao dịch hợp lệ chi tiêu trong vòng 45 ngày kể từ ngày mở, gia hạn thẻ thành công trên hệ thống trong thời gian triển khai chương trình từ ngày **03/01/2025** đến hết ngày **14/02/2026** và được ghi nhận thành công vào tài khoản thẻ chậm nhất 7 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
- 9.3.** Giao dịch hợp lệ là tất cả giao dịch sử dụng thẻ để thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ, trong đó loại trừ (1) các giao dịch nhận diện là rút tiền mặt, giao dịch chuyển tiền, giao dịch nạp tiền, (2) các giao dịch phát sinh từ hệ thống OCB (phí, lãi, giao dịch

trả góp hàng tháng, giao dịch lỗi ...), (3) giao dịch liên quan đến séc du lịch, game, đánh cược, xổ số, cờ bạc.

9.4. Quy định về xử lý các giao dịch không hợp lệ hưởng khuyến mại:

- Bất cứ giao dịch Thẻ nào phải hoàn trả mà Khách hàng đã được hưởng khuyến mại đối với số tiền của giao dịch đó, Khách hàng có nghĩa vụ trả lại cho OCB Số tiền hoàn lại tương ứng. Số tiền hoàn lại tương ứng sẽ được OCB ghi nhận với giá trị âm (Ghi Nợ) vào Tài khoản thẻ của Khách hàng.
- Bất cứ giao dịch nào của khách hàng trúng thưởng mà OCB nghi vấn là giao dịch không hợp lệ (bao gồm các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng ưu đãi của chương trình) dựa trên thông tin về thời gian, nơi thực hiện giao dịch hoặc các yếu tố khác, OCB có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp Tài liệu chứng minh giao dịch để kiểm tra. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày OCB gửi yêu cầu cung cấp, khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ Tài liệu chứng minh giao dịch để OCB kiểm tra:
 - + Để hạn chế các trường hợp Khách hàng lạm dụng khuyến mại, ngay khi yêu cầu cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch, OCB sẽ Ghi Nợ vào tài khoản Thẻ của Khách hàng Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch Khách hàng phải cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch (Số tiền hoàn lại Ghi Nợ).
 - + Trường hợp OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng là hợp lệ theo Thẻ lệ chương trình này, số tiền chi tiêu của giao dịch đó sẽ được tính để hưởng khuyến mại theo chương trình này, OCB sẽ hủy việc Ghi Nợ đối với Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch đủ điều kiện hưởng khuyến mại.
 - + Trường hợp Khách hàng không cung cấp/cung cấp không đầy đủ Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch trong thời hạn OCB yêu cầu và/hoặc OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là không phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng không hợp lệ, số tiền chi tiêu của các giao dịch đó sẽ không được tính vào số tiền chi tiêu hưởng ưu đãi của chương trình này.
- Tổng Số tiền hoàn lại Ghi Nợ sau khi được ghi nợ vào tài khoản thẻ của khách hàng, sẽ được xem như một khoản nợ trong Bảng thông báo giao dịch và khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả số tiền này cho OCB ngay cả trong trường hợp thẻ bị hủy hiệu lực.

9.5. Kết quả trúng thưởng của khách hàng sẽ bị hủy bỏ trong các trường hợp sau:

- Giao dịch không hợp lệ;
- OCB nghi ngờ chủ thẻ có sự gian lận và lạm dụng chương trình;

- Thẻ bị đóng, chậm thanh toán, nợ quá hạn, thay thế sang thẻ khác hay tạm ngưng hoạt động (ngoại trừ trường hợp khách hàng tạm khóa thẻ qua kênh OMNI) trước khi OCB hoàn tiền cho khách hàng;
 - Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân OCB.
- 9.6.** OCB sẽ hủy bỏ số tiền hoàn trong trường hợp giao dịch hợp lệ bị hoàn, hủy, vô hiệu.
- 9.7.** OCB có quyền hoàn tiền vào tài khoản thẻ của khách hàng hoặc tài khoản hoàn tiền của khách hàng trên ứng dụng OCB OMNI theo quy định của OCB từng thời kỳ.
- 9.8.** OCB có quyền từ chối hoàn tiền hoặc yêu cầu khách hàng hoàn trả số tiền mà OCB đã hoàn cho khách hàng trong trường hợp OCB có đủ căn cứ chứng minh giải thưởng khách hàng được nhận căn cứ trên giao dịch không hợp lệ, giao dịch nghi ngờ trục lợi, giao dịch bị pháp luật cấm hoặc hạn chế.
- 9.9.** Nếu trong tháng trả thưởng có nhiều khách hàng cùng đạt điều kiện hưởng khuyến mại làm vượt ngân sách chương trình, OCB sẽ chọn Khách hàng thỏa điều kiện sớm nhất. Trường hợp nhiều khách hàng có cùng thời gian thỏa mãn điều kiện giao dịch hợp lệ, sẽ được tiếp tục xét khuyến mại các điều kiện theo thứ tự sau: (i) Có tổng chi tiêu hợp lệ cao hơn; (ii) Có tổng số lượng giao dịch hợp lệ nhiều hơn; (iii) OCB sẽ là pháp nhân quyết định cuối cùng.
- 9.10.** Quy định khác:
- OCB sẽ thực hiện hoàn tiền cho khách hàng chậm nhất 45 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
 - Trường hợp chương trình có mâu thuẫn với bất kỳ quy định của Pháp luật hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, chương trình sẽ được thay đổi, hủy bỏ hay sửa chữa để phù hợp với quy định của luật, chỉ thị đó.
 - OCB được quyền chỉnh sửa lỗi trong trường hợp số tiền hoàn lại được tính toán chưa chính xác, ngay cả trong trường hợp thẻ đã bị chấm dứt hiệu lực.
 - Thời gian OCB hỗ trợ tra soát khiếu nại không quá 90 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
 - Khách hàng thực hiện khiếu nại (nếu có) qua số điện thoại 1800 6678 của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 để được OCB giải quyết. Trong đó, nếu Khách hàng khiếu nại về việc giao dịch của Khách hàng không được tính vào giá trị tính hoàn tiền hoặc không tính đúng giá trị hoàn tiền và Khách hàng cung cấp được chứng từ/ hóa đơn mua hàng chứng minh giao dịch, OCB sẽ kiểm tra và điều chỉnh.
 - Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình khuyến mại này, OCB sẽ giải quyết trên tinh thần hợp tác với Chủ thẻ. Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Bất cứ khoản thuế, phí, lệ phí hay các nghĩa vụ khác phải trả cho chính phủ hoặc tổ chức nào khác có thể phát sinh từ chương trình này thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ.
- Danh mục chi tiêu được xác định tùy thuộc vào Mã MCC do bên bán hàng thiết lập với Ngân hàng thanh toán theo quy định các Tổ chức thẻ quốc tế.
- Mọi thắc mắc của khách hàng liên quan đến chương trình khuyến mại, khách hàng vui lòng liên hệ các điểm giao dịch của OCB trên toàn quốc hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng 1800 6678.

THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI

Chương trình ưu đãi dành cho thẻ tín dụng quốc tế OCB JCB Gold

- Tên chương trình khuyến mại:** “Chương trình ưu đãi dành cho thẻ tín dụng quốc tế OCB JCB Gold”
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc.
- Hình thức khuyến mại:** Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền.
- Thời gian khuyến mại:** Từ ngày **01/04/2025** đến hết ngày **31/03/2026**.
- Hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại:** Thẻ tín dụng quốc tế OCB JCB Gold, do OCB phát hành (không bao gồm thẻ Doanh nghiệp, thẻ Com-B và thẻ Liobank).
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Tiền.
- Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng được hưởng khuyến mại):**
Khách hàng cá nhân đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - Là chủ thẻ tín dụng quốc tế OCB JCB Gold (bao gồm thẻ chính và phụ) còn hiệu lực.
 - Không vi phạm bất kỳ điều khoản nào của chương trình khuyến mại này hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào tại Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng OCB dành cho Khách hàng cá nhân.

8. Cơ cấu giải thưởng:

Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế OCB JCB Gold và có tối thiểu **7 giao dịch chi tiêu hợp lệ** trong mỗi kỳ xét thưởng sẽ được hưởng ưu đãi hoàn tiền theo danh mục và tỷ lệ hoàn tiền cụ thể như sau:

Nhóm ngành	Tổng chi tiêu \geq 15 triệu VND / kỳ xét thưởng	Tổng chi tiêu < 15 triệu VND / kỳ xét thưởng
Giáo dục	Hoàn tiền 15% , tối đa 300,000 VND	Hoàn tiền 7% , tối đa 150,000 VND
Siêu thị; Cửa hàng tiện lợi^(*)	Hoàn tiền 7% , tối đa 300,000 VND	Hoàn tiền 3% , tối đa 150,000 VND
Chi tiêu hợp lệ còn lại	Hoàn tiền 0.1%	Hoàn tiền 0.1%
Tổng tiền hoàn tối đa/ tài khoản thẻ/ kỳ xét thưởng	1,500,000 VND	700,000 VND

^(*) Danh sách cửa hàng tiện lợi được áp dụng hoàn tiền như sau: GS 25, Circle K, Family Mart, MiniStop, 7 Eleven, Cheers.

- Tổng giá trị hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** 1,520,000,000 VND (Một tỷ năm trăm hai mươi triệu đồng).
- Nội dung chi tiết của Chương trình khuyến mại**
 - 10.1.** Giao dịch cho mục đích chi tiêu cá nhân được thực hiện bởi chủ thẻ chính và thẻ phụ sẽ được tính cho chủ thẻ chính này.

- 10.2.** Giao dịch chi tiêu trên tài khoản thẻ của khách hàng phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ¹ trong thời gian triển khai chương trình và bút toán được hạch toán thành công vào tài khoản thẻ chậm nhất 7 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
- 10.3.** Giao dịch hợp lệ được tính vào tổng chi tiêu và xét hoàn tiền **không bao gồm** các giao dịch sau:
- Rút tiền mặt
 - Chuyển khoản
 - Giao dịch thu phí và lãi
 - Nạp tiền vào ví điện tử
 - Trả góp phát sinh hàng tháng
 - Chuyển tiền trên các trang thương mại điện tử
 - Giao dịch liên quan đến lệnh chuyển tiền, séc du lịch, game, đánh cược, xổ số, cờ bạc
 - Giao dịch chuyển đổi ngoại tệ
 - Giao dịch mua bán chứng khoán, ngoại hối
 - Giao dịch liên quan đến quảng cáo
 - Giao dịch thanh toán hóa đơn
 - Giao dịch trên OCB OMNI
 - Giao dịch thanh toán nhiên liệu, dịch vụ công
 - Giao dịch thanh toán tại các cửa hàng thực phẩm/tạp hóa thuộc MCC 5499 (ngoại trừ các địa điểm như: GS 25, Circle K, Family Mart, MiniStop, 7 Eleven, Cheers)
 - Giao dịch phát sinh do sự cố hệ thống
 - Giao dịch nghi ngờ gian lận
 - Hủy/hoàn lại (charge back)
- 10.4.** Giao dịch hợp lệ được tính vào số lượng giao dịch hợp lệ **không bao gồm** các giao dịch sau:
- Chuyển khoản
 - Giao dịch thu phí và lãi
 - Nạp tiền vào ví điện tử
 - Trả góp phát sinh hàng tháng
 - Chuyển tiền trên các trang thương mại điện tử
 - Giao dịch liên quan đến lệnh chuyển tiền, séc du lịch, game, đánh cược, xổ số, cờ bạc
 - Giao dịch phát sinh do sự cố hệ thống
 - Giao dịch nghi ngờ gian lận

¹ Mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ được thể hiện bằng thông tin Bên mua hàng trên Tài liệu chứng minh Giao dịch là tên Chủ thẻ. Tài liệu chứng minh giao dịch là một (01) trong các chứng từ sau: - Hóa đơn hợp pháp theo quy định tại Nghị định 123/2020/NĐ-CP quy định về hóa đơn, chứng từ và các văn bản sửa đổi bổ sung, thay thế. - Chứng từ liệt kê chi tiết giao dịch mua hàng hóa (phiếu thanh toán/ phiếu xuất kho/ phiếu giao nhận): Phải bao gồm nội dung như Tên ĐVCNT, đơn vị tính, số lượng, đơn giá hàng hóa, tổng số tiền thanh toán và ngày, tháng, năm in hóa đơn

- Hủy/hoàn lại (charge back)

10.5. Quy định về xử lý các giao dịch không hợp lệ hưởng khuyến mại:

- Bất cứ giao dịch Thẻ nào phải hoàn trả mà Khách hàng đã được hưởng khuyến mại đối với số tiền của giao dịch đó, Khách hàng có nghĩa vụ trả lại cho OCB Số tiền hoàn lại tương ứng. Số tiền hoàn lại tương ứng sẽ được OCB ghi nhận với giá trị âm (Ghi Nợ) vào Tài khoản thẻ của Khách hàng.
- Bất cứ giao dịch nào của khách hàng trúng thưởng mà OCB nghi vấn là giao dịch không hợp lệ (bao gồm các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng ưu đãi của chương trình) dựa trên thông tin về thời gian, nơi thực hiện giao dịch hoặc các yếu tố khác, OCB có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp Tài liệu chứng minh giao dịch để kiểm tra. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày OCB gửi yêu cầu cung cấp, khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ Tài liệu chứng minh giao dịch để OCB kiểm tra.
 - + Để hạn chế các trường hợp Khách hàng lạm dụng khuyến mại, ngay khi yêu cầu cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch, OCB sẽ Ghi Nợ vào tài khoản Thẻ của Khách hàng Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch Khách hàng phải cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch (Số tiền hoàn lại Ghi Nợ)
 - + Trường hợp OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng là hợp lệ theo Thẻ lệ chương trình này, số tiền chi tiêu của giao dịch đó sẽ được tính để hưởng khuyến mại theo chương trình này, OCB sẽ hủy việc Ghi Nợ đối với Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch đủ điều kiện hưởng khuyến mại.
 - + Trường hợp Khách hàng không cung cấp/cung cấp không đầy đủ Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch trong thời hạn OCB yêu cầu và/hoặc OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là không phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng không hợp lệ, số tiền chi tiêu của các giao dịch đó sẽ không được tính vào số tiền chi tiêu hưởng ưu đãi của chương trình này.
- Tổng Số tiền hoàn lại Ghi Nợ sau khi được ghi nợ vào tài khoản thẻ của khách hàng, sẽ được xem như một khoản nợ trong Bảng thông báo giao dịch và khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả số tiền này cho OCB ngay cả trong trường hợp thẻ bị hủy hiệu lực.

10.6. Kết quả trúng thưởng của khách hàng sẽ bị hủy bỏ trong các trường hợp sau:

- Giao dịch không hợp lệ;
- OCB nghi ngờ chủ thẻ có sự gian lận và lạm dụng chương trình;

- Thẻ bị đóng, thẻ hết hạn sử dụng nhưng không gia hạn, chậm thanh toán, nợ quá hạn, tạm ngưng hoạt động trước khi OCB hoàn tiền cho khách hàng (ngoại trừ trường hợp khách hàng tạm khóa thẻ qua kênh OMNI);
 - Thẻ chuyển thành một loại sản phẩm thẻ tín dụng khác của OCB;
 - Khách hàng vi phạm/ không đáp ứng bất kỳ điều kiện nào của chương trình này hoặc vi phạm điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng OCB dành cho khách hàng cá nhân.
- 10.7.** Tỷ lệ hoàn tiền và danh mục hoàn tiền sẽ do OCB quy định từng thời điểm và được thông báo đến khách hàng và cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định; danh mục hoàn tiền được xác định tùy thuộc vào mã danh mục (MCC) do điểm chấp nhận thẻ đăng ký với Tổ chức thẻ Quốc tế (TCTQT), OCB không chịu trách nhiệm nếu điểm chấp nhận thẻ đăng ký không đúng với TCTQT hoặc trong trường hợp có sự điều chỉnh thay đổi mà TCTQT và/hoặc điểm chấp nhận thẻ không thông báo với OCB.
- 10.8.** OCB sẽ hủy bỏ số tiền hoàn trong trường hợp giao dịch hợp lệ bị hoàn, hủy, vô hiệu. Nếu số tiền hoàn của các giao dịch bị hủy bỏ lớn hơn số tiền hoàn tích lũy hiện có thì số tiền hoàn tích lũy sẽ được cần trừ vào số tiền hoàn của các Giao dịch hợp lệ phát sinh trong tháng tiếp theo.
- 10.9.** OCB có quyền từ chối hoàn tiền hoặc yêu cầu khách hàng hoàn trả số tiền mà OCB đã hoàn cho khách hàng trong trường hợp OCB có đủ căn cứ chứng minh giải thưởng khách hàng được nhận căn cứ trên giao dịch không hợp lệ, giao dịch nghi ngờ trục lợi, giao dịch bị pháp luật cấm hoặc hạn chế.
- 10.10.** OCB có quyền hoàn tiền vào tài khoản thẻ hoặc tài khoản tiền hoàn của khách hàng trong chức năng hoàn tiền trên ứng dụng OCB OMNI theo quy định của OCB từng thời kỳ. Trong trường hợp OCB áp dụng hoàn tiền vào tài khoản tiền hoàn, khách hàng cần tuân theo các điều khoản và điều kiện của chức năng hoàn tiền.
- 10.11.** Nếu trong tháng trả thưởng có trường hợp có nhiều khách hàng cùng đạt điều kiện hưởng khuyến mại làm vượt ngân sách chương trình, OCB sẽ chọn Khách hàng có giao dịch hợp lệ và được hạch toán thành công vào tài khoản thẻ sớm nhất.
- 10.12.** Quy định khác:
- OCB sẽ thực hiện hoàn tiền cho khách hàng chậm nhất 45 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
 - Trường hợp chương trình có mâu thuẫn với bất kỳ quy định của Pháp luật hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, chương trình sẽ được thay đổi, hủy bỏ hay sửa chữa để phù hợp với quy định của luật, chỉ thị đó.
 - OCB được quyền chỉnh sửa lỗi trong trường hợp số tiền hoàn lại được tính toán chưa chính xác, ngay cả trong trường hợp thẻ đã bị chấm dứt hiệu lực.
 - Thời gian OCB hỗ trợ tra soát khiếu nại không quá 90 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.

- OCB sẽ không chịu trách nhiệm đối với việc Chủ thẻ không nhận được thông báo từ chương trình do địa chỉ liên hệ, email hay số điện thoại cung cấp cho OCB không chính xác hoặc thông tin liên hệ đã thay đổi nhưng chưa cập nhật cho OCB, hay việc thư thông báo bị thất lạc, hư hỏng hoặc mất cắp trong quá trình gửi do lỗi của đơn vị vận chuyển/bên thứ ba khác mà OCB không nhận được thông tin.
- Khách hàng thực hiện khiếu nại (nếu có) qua số điện thoại 1800 6678 của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 để được OCB giải quyết. Trong đó, nếu Khách hàng khiếu nại về việc giao dịch của Khách hàng không được tính vào giá trị tính hoàn tiền hoặc không tính đúng giá trị hoàn tiền và Khách hàng cung cấp được chứng từ/ hóa đơn mua hàng chứng minh giao dịch, OCB sẽ kiểm tra và điều chỉnh.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình khuyến mại này, OCB sẽ giải quyết trên tinh thần hợp tác với Chủ thẻ. Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật.
- Bất cứ khoản thuế, phí, lệ phí hay các nghĩa vụ khác phải trả cho chính phủ hoặc tổ chức nào khác có thể phát sinh từ chương trình này thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ.
- Danh mục chi tiêu được xác định tùy thuộc vào Mã MCC do bên bán hàng thiết lập với Ngân hàng thanh toán theo quy định các Tổ chức thẻ quốc tế.
- Mọi thắc mắc của khách hàng liên quan đến chương trình khuyến mại, khách hàng vui lòng liên hệ các điểm giao dịch của OCB trên toàn quốc hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng 1800 6678.

PHỤ LỤC A- DANH MỤC MÃ NGÀNH HOÀN TIỀN (MCC)

(Đính kèm Thẻ lệ chương trình khuyến mại

“Chương trình ưu đãi dành cho thẻ tín dụng quốc tế OCB JCB Gold”)

Danh mục mã ngành có thể được cập nhật theo quy định OCB từng thời kỳ

Nhóm ngành	Mã ngành	Ghi chú
Giáo dục (Trường học, trung tâm đào tạo/anh ngữ, nhà sách,...)	5111 Stationery/Off-Supp/Printing	
	5192 Books/Periodicals/Newspaper	
	5942 Book Stores	
	5943 Stationery, office and School	
	8211 Elementary & Secondary Schools	
	8220 Colleges, Universities	
	8241 Correspondence Schools	
	8244 Business & Secretarial Schools	
	8299 Schools & Educational Services	
	8351 Child Day Care Services	
Siêu thị	5411 Grocery Stores, supermarkets	
Cửa hàng tiện lợi	5499 Miscellaneous Food Stores	Chỉ áp dụng tại các cửa hàng tiện lợi như: GS 25, Circle K, Family Mart, MiniStop, 7 Eleven, Cheers
	5399 Miscellaneous General Merch	
	5331 Variety Stores	
	5814 Fast Food Restaurants	
Nhóm chi tiêu hợp lệ còn lại	Các mã ngành còn lại	Không bao gồm các loại giao dịch được liệt kê tại Khoản 9.3 Thẻ lệ chương trình khuyến mại thẻ JCB Gold