

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG OCB DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng OCB dành cho khách hàng cá nhân (sau đây gọi là “Điều khoản và Điều kiện”) này và các văn bản sửa đổi, bổ sung, các thỏa thuận, Thư chào mừng, Bảng thông báo giao dịch, Biểu phí dịch vụ, Hạn mức giao dịch Thẻ OCB được niêm yết công khai tại website www.ocb.com.vn từng thời kỳ, thông báo khác giữa OCB và Chủ Thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân OCB cùng với Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng thẻ tín dụng phi vật lý dành cho Khách hàng cá nhân và/ hoặc Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng thẻ tín dụng, tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân hoặc tên gọi khác theo quy định của OCB từng thời kỳ sẽ tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoàn chỉnh (sau đây gọi là “Hợp đồng”), ràng buộc pháp lý giữa Chủ Thẻ và OCB.

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

Khi được sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này, các từ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. OCB: Là Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông, bao gồm: Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc.
- 1.2. Thẻ: Là thẻ tín dụng quốc tế, thẻ tín dụng nội địa, được OCB phát hành dưới hình thức Thẻ vật lý hoặc Thẻ phi vật lý cho Chủ Thẻ để thực hiện Giao dịch Thẻ trong phạm vi Hạn mức Thẻ đã được cấp theo thỏa thuận với OCB.
- 1.3. Thẻ vật lý: Là Thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu trữ dữ liệu Thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của pháp luật và OCB.
- 1.4. Thẻ phi vật lý: Là Thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ theo quy định của pháp luật và OCB, được OCB phát hành cho Chủ Thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. Thẻ phi vật lý không bao gồm các trường hợp Thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
- 1.5. Thẻ Chip theo chuẩn EMV/ theo chuẩn VCCS (hay “Thẻ Chip”): Là sản phẩm Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
- 1.6. Thẻ Chip Contactless (hay “Thẻ phi tiếp xúc”): Là Thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ “Tiếp xúc” và “Không tiếp xúc” trên một chiếc Thẻ. Nó có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc với đầu đọc Thẻ hoặc giao tiếp từ xa. Chủ Thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ Thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
- 1.7. Chủ Thẻ: Là cá nhân được OCB cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ Thẻ Chính và

Chủ Thẻ Phụ.

- 1.8. **Chủ Thẻ Chính:** Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng với OCB.
- 1.9. **Chủ Thẻ Phụ:** Là cá nhân được Chủ Thẻ Chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ Chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng.
- 1.10. **Tổ chức thanh toán Thẻ:** Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán Thẻ theo quy định của pháp luật.
- 1.11. **Tổ chức Thẻ quốc tế:** Là Tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với OCB, Tổ chức thanh toán Thẻ và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán Thẻ có mã tổ chức phát hành Thẻ do Tổ chức Thẻ quốc tế cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- 1.12. **Đơn vị Chấp nhận Thẻ:** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán Thẻ.
- 1.13. **Hình thức xác nhận EMV 3DS:** Là Hình thức xác nhận trên cơ sở đánh giá rủi ro đối với giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến theo tiêu chuẩn EMV 3-D Secure. Hình thức xác nhận EMV 3DS phải đáp ứng yêu cầu: Tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ và đơn vị chấp nhận thẻ phải triển khai tiêu chuẩn EMV 3-D Secure.
- 1.14. **Dịch vụ EMV 3DS:** Là dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế nhằm tăng thêm sự an toàn cho Chủ Thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại các website hoặc ứng dụng có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode hoặc JCB J/Secure thông qua việc xác thực Chủ thẻ bằng một mật khẩu hoặc Chủ thẻ đồng ý để Tổ chức Phát hành thẻ xác thực thay cho Chủ thẻ đối với giao dịch thanh toán trực tuyến có sử dụng hình thức xác nhận EMV 3DS.
- 1.15. **Dịch vụ giao Thẻ theo địa chỉ yêu cầu:** Là dịch vụ giao Thẻ theo yêu cầu của Chủ Thẻ tại địa điểm đã được Chủ Thẻ chỉ định tại Hợp đồng.
- 1.16. **Mã khóa bí mật dùng một lần (hay “OTP”):** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng thực hiện Giao dịch Thẻ. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, Chủ Thẻ sử dụng thiết bị để sinh OTP (OTP Token) hay OCB gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) tới số điện thoại di động Chủ Thẻ đã đăng ký với OCB tại Hợp đồng hoặc dưới dạng thư điện tử (OTP email) tới địa chỉ thư điện tử Chủ thẻ đã đăng ký với OCB tại Hợp đồng hoặc được Chủ Thẻ đăng ký thay đổi với OCB bằng văn bản.
- 1.17. **Máy giao dịch tự động (hay “ATM”):** Là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các Giao dịch Thẻ 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.
- 1.18. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (bao gồm Point of Sale, Mobile Point of Sale và các**

loại thiết bị chấp nhận thẻ khác – sau đây viết tắt là POS/mPOS): là các thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các Đơn vị chấp nhận thẻ mà Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận Thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của Tổ chức thanh toán thẻ để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa Tổ chức thanh toán thẻ và OCB phù hợp với phạm vi sử dụng Thẻ theo quy định.

- 1.19. Mã số xác định Chủ Thẻ (hay “PIN”): Là mã số mật được OCB cấp cho Chủ Thẻ lần đầu và sau đó Chủ Thẻ thay đổi tại máy ATM hoặc tại quầy giao dịch của OCB hoặc đặt PIN trên Ứng dụng/website OCB OMNI để sử dụng trong các Giao dịch Thẻ. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của Chủ Thẻ.
- 1.20. Tài khoản Thẻ: Là tài khoản thanh toán để quản lý các Giao dịch Thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ. Chủ Thẻ Chính và (các) Chủ Thẻ Phụ sử dụng chung một Tài khoản Thẻ.
- 1.21. Hạn mức tín dụng: Là mức tối đa OCB chấp thuận cấp tín dụng cho Chủ Thẻ tại một thời điểm nhất định.
- 1.22. Hạn mức Thẻ: Là dư nợ tín dụng tối đa trên Tài khoản Thẻ mà OCB chấp thuận cho Chủ Thẻ tại một thời điểm để thực hiện các Giao dịch Thẻ. Hạn mức Thẻ tại bất kỳ thời điểm nào không được vượt quá Hạn mức tín dụng. Hạn mức Thẻ được quản lý độc lập trên từng Tài khoản Thẻ.
- 1.23. Hạn mức sử dụng thẻ trong ngày: Là số tiền và/hoặc số lần tối đa mà Chủ Thẻ được phép sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ và/hoặc rút tiền mặt trong một ngày.
- 1.24. Hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ: Là tổng số tiền tối đa mà Chủ Thẻ được phép sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa dịch vụ và không vượt quá Hạn mức thẻ và/hoặc hạn mức tín dụng.
- 1.25. Hạn mức rút tiền mặt: Là số tiền tối đa mà Chủ Thẻ được phép sử dụng để rút tiền mặt và không vượt quá Hạn mức thẻ và/hoặc hạn mức tín dụng.
- 1.26. Hạn mức rút tiền mặt ngoại tệ tại nước ngoài: Là số tiền tối đa mà Chủ Thẻ được phép sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại nước ngoài trong một ngày nhưng không vượt quá hạn mức rút tiền mặt của Thẻ. Hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài tối đa tương đương 30 triệu đồng/ngày hoặc theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.
- 1.27. Thời hạn hiệu lực của Thẻ: Là thời hạn Chủ thẻ được sử dụng Thẻ. Thẻ có giá trị sử dụng đến hết ngày cuối cùng của tháng hết hạn được in/dập trên Thẻ, nếu Thẻ không bị chấm dứt sớm hơn bởi OCB hoặc Chủ thẻ.
- 1.28. Thời hạn trả nợ: Là thời hạn thanh toán số dư nợ, các khoản lãi, phí, phạt và các khoản phải trả khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ. Thời hạn trả nợ không phụ thuộc vào Thời hạn hiệu lực của Thẻ.
- 1.29. Số tiền vượt hạn mức: Là khoản tiền chênh lệch giữa số dư Tài khoản Thẻ và Hạn mức Thẻ khi dư nợ của Tài khoản Thẻ lớn hơn Hạn mức Thẻ; hoặc là khoản tiền chênh lệch

giữa số dư tất cả các Tài khoản Thẻ và Hạn mức tín dụng trong trường hợp (các) Tài khoản Thẻ sử dụng chung Hạn mức tín dụng.

- 1.30. Giao dịch Thẻ: Là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do OCB, Tổ chức thanh toán Thẻ cung ứng theo quy định của pháp luật.
- 1.31. Giao dịch Thẻ trực tuyến: Là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của Đơn vị chấp nhận Thẻ có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của OCB.
- 1.32. Giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ: Là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hoá và/hoặc sử dụng dịch vụ.
- 1.33. Giao dịch rút tiền mặt: Là việc sử dụng Thẻ để rút tiền mặt tại ATM, tại quầy giao dịch của OCB hoặc Tổ chức tín dụng khác.
- 1.34. Bảng Thông báo giao dịch: Là chứng từ được thể hiện theo phương thức văn bản giấy hoặc dữ liệu điện tử, liệt kê chi tiết bao gồm nhưng không giới hạn các Giao dịch Thẻ, giao dịch hoàn trả, giao dịch thanh toán, giao dịch trả thưởng từ các chương trình khuyến mại (nếu có), giao dịch chuyển đổi trả góp, lãi và phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và các bút toán điều chỉnh (nếu có) trong kỳ lập Bảng Thông báo giao dịch.
- 1.35. Ngày lập Bảng Thông báo giao dịch: là ngày OCB lập Bảng Thông báo giao dịch cho Chủ Thẻ.
- 1.36. Hóa đơn giao dịch: Là chứng từ xác nhận các Giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện tại Đơn vị chấp nhận Thẻ.
- 1.37. Giao dịch Easy Payment: Là việc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ qua POS mà không cần ký tên trên Hoá đơn. Giao dịch Easy payment chỉ áp dụng tại một số số loại hình Đơn vị chấp nhận thẻ nhất định và khi số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định theo quy định của Tổ Chức Thẻ Quốc Tế trong từng thời kỳ.
- 1.38. Số tiền giao dịch: Là số tiền Chủ Thẻ thực hiện Giao dịch Thẻ.
- 1.39. Số tiền giao dịch quy đổi: Là Số tiền giao dịch được quy đổi ra Đồng Việt Nam (VND) theo tỷ giá của các Tổ chức Thẻ Quốc tế hoặc OCB.
- 1.40. Số tiền ghi nợ: Là Số tiền giao dịch (trừ giao dịch gửi) bao gồm Số tiền giao dịch quy đổi, các phí do OCB, Tổ chức Thẻ Quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ.
- 1.41. Dư nợ cuối kỳ: Là tổng số tiền mà Chủ Thẻ chưa thanh toán và còn nợ vào cuối mỗi Kỳ liên quan đến (các) Tài khoản Thẻ, bao gồm Số tiền giao dịch, phí, lãi và các chi phí phát sinh khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ được liệt kê trong Bảng Thông báo giao dịch.

- 1.42. Số dư nợ hiện tại: Là tổng số tiền mà Chủ Thẻ chưa thanh toán và còn nợ vào bất kỳ thời điểm nào liên quan đến (các) Tài khoản Thẻ, bao gồm Số tiền giao dịch, phí, tiền lãi, phí và các chi phí phát sinh khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- 1.43. Số tiền thanh toán tối thiểu: Là số tiền được quy định cụ thể trong Bảng Thông báo giao dịch mà Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán cho OCB.
- 1.44. Ngày đề nghị thanh toán: Là ngày chậm nhất mà Chủ Thẻ phải thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu để không chịu Phí không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu. Ngày đề nghị thanh toán được nêu tại Bảng Thông báo giao dịch.
- 1.45. Kỳ: Là khoảng thời gian được tính từ ngày tiếp theo ngày lập Bảng Thông báo giao dịch của kỳ liền trước tới hết ngày lập Bảng Thông báo giao dịch của kỳ hiện tại.
- 1.46. Ngày đến hạn thanh toán: Là ngày lập Bảng Thông báo giao dịch của Kỳ thứ 5 mà Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu của 4 Kỳ liên tiếp liền kề trước.
- 1.47. Tạm ngưng sử dụng Thẻ (hay “Tạm ngưng”): Là việc OCB tạm khóa Thẻ trên hệ thống và Chủ Thẻ tạm thời không sử dụng được Thẻ.
- 1.48. Ebanking: Hệ thống các phương tiện điện tử mà OCB đang sử dụng để giao tiếp với Chủ Thẻ và thông qua đó OCB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho Chủ Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn ứng dụng OCB OMNI, website <https://omni.ocb.com.vn> (sau đây gọi tắt là “ứng dụng/website OCB OMNI”).
- 1.49. Dịch vụ Thẻ: Là các dịch vụ, tính năng liên quan đến Thẻ do OCB cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu của Chủ Thẻ.
- 1.50. Hợp đồng bảo đảm: Bao gồm các hợp đồng thế chấp tài sản, hợp đồng cầm cố tài sản, hợp đồng hoặc văn bản cam kết bảo lãnh, các văn kiện, thỏa thuận liên quan đến ký quỹ hoặc văn bản, thỏa thuận khác mà theo đó nhằm bảo đảm cho việc thực hiện các nghĩa vụ trả nợ, nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ với OCB.
- 1.51. Bên bảo đảm: Là bên dùng tài sản thuộc sở hữu của mình, dùng quyền sử dụng đất của mình, dùng uy tín hoặc cam kết thực hiện công việc đối với bên nhận bảo đảm việc thực hiện nghĩa vụ dân sự của mình hoặc người khác với OCB, bao gồm bên bảo lãnh, bên cầm cố, bên thế chấp, bên ký đặt cọc, bên ký cược, bên ký quỹ hoặc tổ chức, cá nhân khác được xác định là bên bảo đảm theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của các bên có liên quan phù hợp với quy định pháp luật đó.
- 1.52. Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7: Là đơn vị trực thuộc OCB hỗ trợ tiếp nhận một trong các yêu cầu của Chủ Thẻ qua điện thoại liên quan đến Dịch vụ Thẻ.
- 1.53. Doanh nghiệp: Là doanh nghiệp được thành lập theo luật Doanh nghiệp Việt Nam (không bao gồm doanh nghiệp tư nhân) có quan hệ tín dụng với OCB.
- 1.54. Xác thực giao dịch trực tuyến thông qua TCPHT: Là việc Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT) thực hiện xác nhận giao dịch thay cho chủ thẻ đối với tất cả hoặc một phần

giao dịch thanh toán trực tuyến trong trường hợp sử dụng hình thức xác nhận EMV 3DS khi có sự đồng ý của Chủ thẻ.

ĐIỀU 2. HẠN MỨC TÍN DỤNG, HẠN MỨC THẺ, HẠN MỨC GIAO DỊCH

- 2.1. Với mỗi Thẻ được phát hành sẽ được gắn với một Hạn mức Thẻ riêng nhưng đảm bảo không vượt quá Hạn mức tín dụng. Nếu Chủ Thẻ được OCB phát hành nhiều hơn một (01) Thẻ hoặc Tài khoản Thẻ, thì tổng dư nợ tín dụng tối đa trên tất cả các Thẻ hoặc Tài khoản Thẻ trong mọi trường hợp sẽ không vượt quá Hạn mức tín dụng.
- 2.2. Chủ Thẻ có thể gửi yêu cầu OCB xem xét tăng Hạn mức tín dụng hoặc Hạn mức Thẻ đã cấp cho mình tại bất kỳ thời điểm nào. OCB có toàn quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện tăng Hạn mức tín dụng hoặc Hạn mức Thẻ theo yêu cầu của Chủ Thẻ.
- 2.3. Tùy thuộc vào kết quả đánh giá các rủi ro tín dụng liên quan đến Tài khoản Thẻ hoặc dựa vào những thông tin mà OCB có được, Chủ Thẻ đồng ý rằng OCB có toàn quyền giảm Hạn mức Thẻ đến một mức mà OCB cho là phù hợp mà không cần gửi thông báo trước cho Chủ Thẻ, trừ trường hợp pháp luật có yêu cầu.
- 2.4. Trong trường hợp OCB chủ động tăng Hạn mức tín dụng hoặc Hạn mức Thẻ cho Khách hàng, OCB sẽ thông báo bằng một trong các phương thức quy định tại Điều khoản và điều kiện này cho Chủ Thẻ về việc tăng hạn mức trong 5 ngày làm việc kể từ ngày OCB gửi thông báo, nếu OCB không nhận được phản hồi từ chối bằng văn bản từ Chủ Thẻ, điều này được hiểu Chủ Thẻ đồng ý với việc tăng hạn mức của OCB. Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có liên quan phù hợp với Điều khoản và Điều kiện này.
- 2.5. Hạn mức giao dịch đối với giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, Giao dịch Thẻ trực tuyến, giao dịch rút tiền mặt được quy định chi tiết tại Hạn mức giao dịch Thẻ OCB.
- 2.6. Chủ Thẻ đồng ý rằng việc thực hiện bất kỳ Giao dịch Thẻ nào vượt quá Hạn mức Thẻ hoặc Hạn mức tín dụng hoặc Hạn mức giao dịch được quy định thuộc quyền quyết định của OCB.
- 2.7. Trong trường hợp Chủ Thẻ sử dụng Thẻ vượt quá Hạn mức Thẻ và/hoặc Hạn mức tín dụng được cấp, Chủ Thẻ phải thanh toán ngay Số tiền vượt hạn mức ngay cả khi không nhận được yêu cầu của OCB. Nếu Chủ Thẻ không thanh toán ngay Số tiền vượt hạn mức Thẻ và/hoặc Hạn mức tín dụng, OCB có quyền tạm ngưng việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ cho đến khi tình trạng vượt Hạn mức Thẻ và/hoặc Hạn mức tín dụng không còn. Việc cho phép Chủ Thẻ thực hiện một Giao dịch Thẻ dẫn đến việc vượt Hạn mức Thẻ và/hoặc Hạn mức tín dụng không có nghĩa là OCB đồng ý tăng Hạn mức Thẻ và/hoặc Hạn mức tín dụng.

ĐIỀU 3. BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM

- 3.1. Việc sử dụng các biện pháp bảo đảm cho việc phát hành và sử dụng Thẻ sẽ được thống nhất giữa OCB, Chủ Thẻ và Bên bảo đảm bằng văn bản và văn bản này trở thành một bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng.

- 3.2. Trong trường hợp nghĩa vụ của Chủ Thẻ được đảm bảo bằng nhiều biện pháp bảo đảm, OCB có quyền lựa chọn bất kỳ biện pháp nào để xử lý trước nhằm thu hồi nợ.
- 3.3. Việc thay đổi một hoặc một số biện pháp bảo đảm không làm ảnh hưởng đến các biện pháp bảo đảm khác. Việc giải trừ/thay đổi biện pháp bảo đảm, tài sản bảo đảm của một hoặc một số Bên bảo đảm không làm ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của các Bên bảo đảm còn lại.
- 3.4. Khi Chủ Thẻ đề nghị giảm Hạn mức tín dụng có tài sản bảo đảm, OCB có quyền giải chấp toàn bộ hoặc một phần tài sản bảo đảm là số dư tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm (nếu có) sau khi Chủ Thẻ thanh toán phần chênh lệch giữa tổng dư nợ Thẻ (bao gồm Số dư nợ hiện tại và các phí giao dịch được phong tỏa trên hệ thống chưa được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ (nếu có) tính đến thời điểm đề nghị giảm Hạn mức tín dụng) và Hạn mức tín dụng sau khi giảm.
- 3.5. Việc giải chấp tài sản bảo đảm chỉ được thực hiện khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - a) Chủ Thẻ thanh toán hết Số dư nợ hiện tại và phí Giao dịch Thẻ đang được phong tỏa trên hệ thống chưa được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ (nếu có) tính đến thời điểm giải chấp tài sản bảo đảm;
 - b) Tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng Thẻ đã được giải quyết xong; và
 - c) Chủ Thẻ đã hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng Thẻ với OCB.
- 3.6. Trong trường hợp OCB cấp Thẻ không có biện pháp bảo đảm bằng tài sản, Chủ Thẻ cam kết:
 - a) Thực hiện (các) biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của OCB bất cứ khi nào OCB cho là cần thiết; và
 - b) Trả nợ trước hạn cho OCB trong trường hợp không thực hiện được (các) biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của OCB.
- 3.7. Trường hợp loại tiền được dùng để xác định giá trị tài sản bảo đảm/giá trị nghĩa vụ được bảo đảm khác với loại tiền OCB cấp Hạn mức Tín dụng cho Chủ Thẻ, nếu do thay đổi về tỷ giá ngoại tệ hoặc giá mua bán vàng dẫn đến việc Hạn mức Tín dụng vượt quá giá trị tài sản bảo đảm hoặc vượt quá tỷ lệ tối đa do OCB và Bên bảo đảm thỏa thuận thì OCB có quyền:
 - a) Giảm Hạn mức tín dụng đã cấp cho Chủ Thẻ xuống đến mức tương ứng với tỷ lệ giá trị tài sản bảo đảm đã thỏa thuận trước đó trong Hợp đồng bảo đảm giữa các bên; hoặc
 - b) Yêu cầu Chủ Thẻ bổ sung tài sản bảo đảm; hoặc
 - c) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.

- 3.8. Trường hợp Bên bảo đảm dùng tài sản bảo đảm để thanh toán dư nợ Thẻ, OCB có quyền quy đổi theo tỷ giá/ lãi suất quy định của OCB vào ngày thực hiện yêu cầu nếu tài sản đảm bảo khác Đồng Việt Nam (VND), cũng như chấp nhận việc thay đổi lãi suất áp dụng cho tài sản đảm bảo do yêu cầu này. Tại thời điểm thực hiện yêu cầu mà tài sản bảo đảm là số dư tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, sổ tiết kiệm thì các tài sản này mặc nhiên được xem là loại không kỳ hạn.
- 3.9. Việc áp dụng tỷ giá ngoại tệ/ giá mua bán vàng quy đổi để xác định tỷ lệ giữa Hạn mức tín dụng và giá trị tài sản bảo đảm do OCB quyết định.

ĐIỀU 4. TÁI CẤP THẺ

- 4.1. OCB sẽ xem xét và quyết định việc tái cấp Thẻ định kỳ hoặc trong trường hợp Chủ Thẻ đề nghị tái cấp Thẻ bằng văn bản cho OCB. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn sử dụng cho đến khi nhận Thẻ mới.
- 4.2. OCB được quyền chủ động quyết định và thực hiện cấp loại thẻ mới thay thế cho loại thẻ OCB đã ngưng phát hành khi Thẻ đến kỳ tái cấp mà không cần có sự đề nghị, văn bản chấp thuận nào khác của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ đồng ý rằng OCB có quyền xem xét, đánh giá và chủ động tái cấp Thẻ, cấp Thẻ mới, thay đổi hạn mức giao dịch từng Thẻ của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ còn thời hạn sử dụng cho đến khi nhận thẻ mới.
- 4.3. OCB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thông báo về việc cấp mới Thẻ, tái cấp Hạn mức Tín dụng, thay đổi hạn mức giao dịch của từng Thẻ qua điện thoại hoặc các hình thức khác.
- 4.4. Chủ Thẻ không được từ chối bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ Thẻ, không khiếu nại liên quan đến Thẻ, không yêu cầu tuyên bố Hợp đồng/Giao dịch Thẻ vô hiệu hoặc thực hiện các việc khác nhằm từ chối thực hiện nghĩa vụ phát sinh vì lý do không chấp thuận cấp mới Thẻ, tái cấp Hạn mức Tín dụng, tái cấp Thẻ, thay đổi hạn mức giao dịch của từng Thẻ. Việc Chủ Thẻ nhận Thẻ, sử dụng Thẻ, phát sinh dư nợ Thẻ mặc nhiên xem là Chủ Thẻ đồng ý đối với việc cấp mới Thẻ, tái cấp Hạn mức tín dụng, tái cấp Thẻ, thay đổi hạn mức giao dịch của từng Thẻ.
- 4.5. Việc cấp mới Thẻ, tái cấp Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của Chủ Thẻ được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 5. MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG THẺ

- 5.1. Chủ Thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại Đơn vị chấp nhận Thẻ và các giao dịch khác phù hợp với quy định của OCB và pháp luật. Thẻ Tín dụng Phi vật lý không cung cấp tính năng thực hiện Giao dịch rút tiền mặt.
- 5.2. Chủ Thẻ phải sử dụng Thẻ theo đúng mục đích đã kê đăng ký với OCB, phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam, bao gồm việc giao dịch bằng Thẻ ra nước ngoài, không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định của OCB.

ĐIỀU 6. QUẢN LÝ THẺ, PIN

- 6.1. Đối với sản phẩm Thẻ tín dụng Vật lý, Chủ Thẻ hiểu và đồng ý rằng OCB sẽ chuyển giao Thẻ cho Chủ Thẻ (bao gồm các trường hợp như tái cấp Thẻ, cấp mới Thẻ, phát hành thêm Thẻ) theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào đến đúng chỉ dẫn nhận thông tin mà Chủ Thẻ đã đăng ký và/hoặc cung cấp cho OCB mà OCB cho là an toàn và tin cậy. Chủ Thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ trên chứng từ do OCB quy định cho từng cách thức chuyển giao.
- 6.2. Trường hợp OCB giao Thẻ trực tiếp cho Chủ Thẻ tại một địa chỉ cụ thể, OCB sẽ nhận dạng Chủ Thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của Chủ Thẻ và thông tin trên Thẻ theo quy định của OCB. OCB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ cho Chủ Thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ Thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.
- 6.3. Chủ Thẻ phải thông báo kịp thời cho OCB khi thay đổi địa chỉ đã đăng ký/cung cấp cho OCB. Trường hợp Chủ Thẻ không thông báo kịp thời dẫn đến có thiệt hại phát sinh từ việc OCB giao Thẻ và/hoặc PIN đến địa chỉ Chủ Thẻ đã đăng ký/cung cấp thì Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm về thiệt hại này.
- 6.4. Nếu Chủ Thẻ không nhận được Thẻ từ OCB, Chủ Thẻ chủ động liên hệ OCB để nhận Thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày Thẻ được phát hành theo thông báo của OCB. Sau thời gian trên, OCB sẽ tiến hành xử lý Thẻ không nhận được theo quy trình xử lý Thẻ tồn của OCB. Sau khi Thẻ đã bị xử lý theo quy trình, nếu Chủ Thẻ có nhu cầu nhận Thẻ mới, Chủ Thẻ sẽ chịu các phí liên quan đến việc cấp lại Thẻ.
- 6.5. Chủ Thẻ phải ký vào mặt sau của Thẻ ngay khi nhận được Thẻ. Chủ Thẻ không được phép cho bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ và phải luôn giữ gìn và bảo mật thông tin Thẻ, bao gồm cả PIN của Thẻ.
- 6.6. Chủ Thẻ bắt buộc phải đặt PIN trên Ứng dụng/website OCB OMNI trước khi thực hiện các Giao dịch Thẻ có sử dụng PIN.
- 6.7. Trong trường hợp Thẻ bị mất, đánh cắp, bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin của Thẻ (gọi chung là Thẻ bị lợi dụng), Chủ Thẻ phải:
 - a) Thông báo và yêu cầu OCB khoá thẻ qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 theo tổng đài số 1800 6678, hoặc Chủ Thẻ chủ động khoá Thẻ trên Ứng dụng/website OCB OMNI.
 - b) Chủ Thẻ phải cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ bị lộ/ đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của OCB.
- 6.8. Chủ Thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm về toàn bộ các tiện ích Thẻ mà OCB đã cấp đối với Thẻ hoặc đối với tất cả các Giao dịch Thẻ mà Chủ Thẻ đã thực hiện (dù là tự nguyện hoặc không tự nguyện) cũng như tất cả các phí liên quan được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này và Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB.

- 6.9. Cho đến thời điểm OCB khóa Thẻ theo thông báo hợp pháp của Chủ Thẻ về việc Thẻ bị lợi dụng, Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại, thanh toán mọi chi phí phát sinh liên quan do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra.
- 6.10. OCB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ khi Chủ Thẻ có đề nghị cấp lại Thẻ bằng văn bản cho OCB. Khi cấp lại, Chủ Thẻ phải trả Phí tái cấp Thẻ theo Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB. Nếu Chủ Thẻ tìm thấy Thẻ mà trước đó đã thông báo cho OCB là mất, Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ này và chủ động tiêu hủy Thẻ để Thẻ không sử dụng được.
- 6.11. Nếu Thẻ bị giữ/kẹt do lỗi kỹ thuật tại ATM/thiết bị chấp nhận Thẻ của các Ngân hàng khác, Chủ Thẻ phải làm thủ tục thay đổi Thẻ và đặt lại PIN. Việc thay Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của Chủ Thẻ được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
- 6.12. Khi thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ/ hủy Thẻ, OCB sẽ không thu hồi lại Thẻ cũ. Chủ Thẻ có nghĩa vụ tự hủy Thẻ trong các trường hợp sau:
- a) Khi Chủ Thẻ yêu cầu hoặc thông báo cho OCB về việc hủy Thẻ. Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm OCB xác nhận với Chủ Thẻ dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả tin nhắn SMS, email...về việc đã hủy Thẻ.
 - b) Khi Chủ Thẻ yêu cầu OCB thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ và được OCB đồng ý cấp Thẻ mới. Với các trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu thay Thẻ không đổi số, Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ không chủ động hủy Thẻ.
 - c) Khi OCB thông báo hủy Thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ vì bất cứ lý do gì, bao gồm theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định pháp luật, theo yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật về Thẻ hoặc các lý do khác theo thỏa thuận giữa OCB và Chủ Thẻ hoặc quy định nội bộ của OCB phù hợp với quy định pháp luật, thì Thẻ sẽ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm OCB thông báo cho Chủ Thẻ về việc hủy Thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ.
 - d) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch liên quan đến Thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm OCB chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ kể cả những Giao dịch Thẻ phát sinh trong trường hợp Thẻ đã hủy về vật lý.

Trường hợp Thẻ bị mất, Chủ Thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo các điều khoản của Điều khoản và Điều kiện này.

- 6.13. Đối với sản phẩm Thẻ tín dụng Phi vật lý, Chủ Thẻ hiểu và đồng ý rằng OCB sẽ không phát hành Thẻ vật lý cho Chủ Thẻ. Chủ Thẻ vẫn có trách nhiệm quản lý thẻ, PIN theo quy định tại Điều này.

ĐIỀU 7. THẺ PHỤ

- 7.1. Nếu OCB phát hành Thẻ Phụ theo yêu cầu chung của Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ, thì Chủ Thẻ Phụ sẽ bị ràng buộc bởi Điều khoản và Điều kiện này và phải chịu trách

- nhiệm cho việc sử dụng Thẻ. Việc vô hiệu, không thể thi hành hay miễn trừ trách nhiệm của Chủ Thẻ Chính sẽ không xóa bỏ trách nhiệm của (các) Chủ Thẻ Phụ và ngược lại.
- 7.2. Đối với sản phẩm Thẻ tín dụng Phi vật lý, OCB không phát hành Thẻ Phụ ngay cả khi có yêu cầu của Chủ Thẻ Chính.
 - 7.3. Trong phạm vi hạn mức Thẻ đã được OCB cấp cho Chủ Thẻ Chính, và trên cơ sở chấp thuận của OCB, (các) Chủ Thẻ Phụ được phép sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trong phạm vi hạn mức Chủ Thẻ Chính đã đăng ký cho Chủ Thẻ Phụ. Bằng việc đăng ký hạn mức cho Chủ Thẻ Phụ, Chủ Thẻ Chính đồng ý rằng hạn mức cho Thẻ phụ sẽ được tự động tái tục tại mỗi kỳ lập Bảng thông báo giao dịch.
 - 7.4. Trong trường hợp cần thiết, theo nhận định và quyết định của OCB, (các) Chủ Thẻ Phụ có quyền yêu cầu OCB làm thủ tục chấm dứt việc sử dụng Thẻ Phụ.
 - 7.5. Bằng việc chấp thuận Chủ Thẻ Phụ sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ Chính đồng ý cho phép Chủ Thẻ Phụ đăng ký và sử dụng các Dịch vụ Thẻ trên Thẻ (kể cả dịch vụ trả góp cho chính Chủ Thẻ Phụ đó).

ĐIỀU 8. GIAO DỊCH THẺ

- 8.1. Các khoản tiền mặt ứng trước sẽ bao gồm tất cả các khoản tiền mặt rút từ Tài khoản Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn các khoản tiền mặt được rút từ bất kỳ nguồn tiền nào được chuyển hoặc ghi có vào Tài khoản Thẻ trước đó. Các khoản tiền mặt ứng trước sẽ phải chịu phí ứng tiền mặt cho mỗi lần rút tiền từ máy ATM hoặc rút tiền mặt bằng hình thức khác. Các khoản phí (như được quy định trong Biểu phí Thẻ Tín dụng được công bố trên website OCB) sẽ được OCB áp dụng đối với mỗi khoản ứng tiền mặt kể từ khi ứng tiền mặt cho đến khi tất cả các khoản ứng tiền mặt được trả đầy đủ.
- 8.2. OCB không có trách nhiệm đối với bất kỳ sự từ chối nào của Đơn vị Chấp nhận Thẻ. OCB cũng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hàng hóa hay dịch vụ nào được cung cấp cho Chủ Thẻ theo bất kỳ cách thức nào. Khiếu nại của Chủ Thẻ đối với Đơn vị chấp nhận Thẻ sẽ không giải phóng Chủ Thẻ khỏi các nghĩa vụ đối với OCB theo Điều khoản và Điều kiện này. Cụ thể là việc thiết lập, thay đổi hoặc chấm dứt các yêu cầu ủy quyền ghi nợ trực tiếp đối với bất kỳ khoản thanh toán thường xuyên nào được tính vào Tài khoản Thẻ, OCB có quyền không thiết lập, thay đổi hoặc chấm dứt bất kỳ thỏa thuận nào trong trường hợp có tranh chấp xảy ra giữa Chủ Thẻ và Đơn vị Chấp nhận Thẻ.
- 8.3. Giao dịch Thẻ chỉ sẽ được thể hiện trên Bảng Thông báo giao dịch khi thông tin về các giao dịch này được gửi đến OCB từ các Đơn vị Chấp nhận Thẻ, và thông thường là sau ngày mà Chủ Thẻ thực hiện Giao dịch Thẻ đó. Do đó, sẽ có khác biệt giữa ngày giao dịch thực tế và ngày ghi nhận trên hệ thống ngân hàng (là ngày mà Giao dịch Thẻ được thể hiện trên Bảng Thông báo giao dịch).
- 8.4. Trong trường hợp Giao dịch Thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác PIN, OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ thì chỉ cần PIN, OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để OCB xác định đây các Giao dịch Thẻ hợp lệ do Chủ Thẻ thực hiện.

- 8.5. OCB sẽ từ chối bất kỳ Giao dịch Thẻ nào nếu OCB, với sự hiểu biết và nhận định của mình, cho rằng Giao dịch Thẻ đó không tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.
- 8.6. Chủ Thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ Thẻ thực hiện các Giao dịch Thẻ mà không bảo mật các thông tin về Thẻ, thì Thẻ của Chủ Thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ (ví dụ: các giao dịch được thực hiện thông qua các cuộc gọi điện thoại, gửi email đến Đơn vị Chấp nhận Thanh toán, các Giao dịch thanh toán trên internet...). Chủ Thẻ xác nhận và chấp thuận hoàn toàn đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các Giao dịch Thẻ này.

ĐIỀU 9. PHÍ VÀ TIỀN LÃI

9.1. Phí

- a) Phí phát hành: Là khoản phí Chủ Thẻ phải trả khi đăng ký phát hành Thẻ trên cơ sở Hợp đồng và được OCB chấp nhận.
- b) Phí thường niên: Là khoản phí để duy trì Thẻ. Năm đầu tiên, phí thường niên được thu vào tháng phát sinh sự kiện kích hoạt thẻ. Từ năm thứ hai trở đi, phí thường niên được thu định kỳ vào kỳ lập Bảng Thông báo giao dịch của tháng trùng với tháng cấp thẻ và không phụ thuộc vào sự kiện kích hoạt thẻ.
- c) Phí cấp lại PIN: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp lại PIN mới.
- d) Phí cấp lại Thẻ: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu thay thế hoặc cấp lại Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
- e) Phí giao Thẻ/PIN tận tay: Là phí giao Thẻ/PIN theo địa chỉ yêu cầu của Chủ Thẻ.
- f) Phí gửi Bảng Thông báo giao dịch theo yêu cầu Chủ Thẻ: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu OCB gửi Bảng Thông báo Giao dịch Thẻ.
- g) Phí cấp bản sao Bảng Thông báo giao dịch: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp bản sao Bảng Thông báo giao dịch.
- h) Phí dịch vụ SMS banking: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ đăng ký nhận tin nhắn về các giao dịch thẻ thông qua số điện thoại di động.
- i) Phí thay đổi hạn mức tín dụng: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu tăng/giảm Hạn mức Thẻ.
- j) Phí vượt hạn mức tín dụng: Là khoản phí phát sinh khi dư nợ của Tài khoản Thẻ vượt quá Hạn mức Thẻ hoặc Hạn mức tín dụng.
- k) Phí quản lý hạn mức tín dụng: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu phát hành thẻ mới/ điều chỉnh tăng hạn mức thẻ hiện hữu với hạn mức cao hơn hạn mức tối đa theo quy định sản phẩm.
- l) Phí không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu chậm nhất vào Ngày đề nghị thanh toán.

- m) Phí chuyển đổi và xử lý giao dịch ngoại tệ: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ thực hiện các Giao dịch Thẻ khác VND và được tính trên Số tiền giao dịch quy đổi vào ngày Giao dịch được ghi nợ/ghi có vào Tài khoản Thẻ. Phí này được tính gộp vào Số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/ghi có vào Tài khoản Thẻ.
- n) Khoản dự phòng biến động tỷ giá (áp dụng cho các giao dịch khác VND): Là khoản phí được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào Tài khoản Thẻ. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào Tài khoản Thẻ.
- o) Phí xử lý giao dịch tại nước ngoài (áp dụng cho giao dịch VND): Là khoản phí được tính trên số tiền giao dịch bằng đồng Việt Nam tại các đại lý chấp nhận thẻ có mã quốc gia khác Việt Nam (đối với thẻ JCB) hoặc tại các đại lý của Ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam (đối với thẻ Mastercard). Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch và được ghi nợ/có vào Tài khoản Thẻ.
- p) Phí nhận tiền nhanh qua thẻ Mastercard (Moneysend): Là phí phát sinh khi Chủ Thẻ Mastercard nhận tiền thông qua việc tiền được chuyển ghi có trực tiếp vào Tài khoản Thẻ Mastercard của Chủ Thẻ tại OCB (có thể nhận tiền từ trong nước hoặc nước ngoài).
- q) Phí rút tiền mặt (hoặc Phí rút tiền): Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ thực hiện Giao dịch rút tiền mặt và được tính trên số tiền ghi nợ của Giao dịch rút tiền mặt .
- r) Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ Thẻ: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu xác nhận các thông tin về Hạn mức Thẻ, tình trạng Tài khoản Thẻ và các thông tin khác liên quan đến Thẻ.
- s) Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp bản sao hoá đơn giao dịch ngoài hoá đơn giao dịch Chủ Thẻ đã nhận tại Đơn vị chấp nhận Thẻ (không bao gồm hoá đơn giao dịch của giao dịch Easy Payment).
- t) Phí thanh lý thẻ: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ đề nghị OCB chấm dứt sử dụng Thẻ.
- u) Phí chuyển đổi giao dịch trả góp: Là khoản phí phát sinh khi Chủ Thẻ đăng ký thành công giao dịch trả góp trong thời gian tham gia trả góp theo quy định của OCB tại từng thời điểm.
- v) Phí rà soát giao dịch: Trong trường hợp giao dịch phát sinh từ Thẻ của Khách hàng mà OCB xét thấy có dấu hiệu chưa đảm bảo quy định về sử dụng, thanh toán thẻ tín dụng theo các tiêu chí mà OCB quy định từng thời kỳ, OCB có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ tài liệu/chứng từ để rà soát tính hợp lệ của giao dịch. Nếu OCB không nhận được tài liệu/ chứng từ trong thời hạn quy định hoặc đã nhận được tài liệu/ chứng từ do Khách hàng cung cấp nhưng không đáp ứng theo yêu cầu, OCB được quyền thu phí rà soát giao dịch theo Biểu phí dịch vụ thẻ có hiệu lực tại thời điểm giao dịch.

- w) Phí vượt hạn mức chi tiêu tối đa theo ngành hàng: Đối với các mã ngành hàng đặc thù được quy định tại Biểu phí OCB niêm yết từng thời kỳ, tổng chi tiêu cho các mã ngành hàng đặc thù trong mỗi tháng dương lịch không vượt quá 90% hạn mức tín dụng được cấp ("hạn mức chi tiêu tối đa theo ngành hàng"). Nếu Khách hàng có 03 tháng liên tiếp vượt hạn mức chi tiêu tối đa theo ngành hàng, thẻ sẽ bị tính phí vượt hạn mức chi tiêu tối đa theo ngành hàng. Kể từ sau 03 tháng liên tiếp này, vào các tháng đơn lẻ tiếp theo nếu Khách hàng tiếp tục chi tiêu vượt hạn mức chi tiêu tối đa theo ngành hàng thì sẽ bị tính phí ngay trong kỳ sao kê liền kề. Mức phí này áp dụng đối với các Chủ thẻ tín dụng do OCB phát hành có hạn mức tín dụng từ 50 triệu đồng trở lên.
- x) Các loại phí khác: Được OCB thông báo tại từng thời điểm theo các hình thức quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

Ngoài các loại phí được quy định tại Điều 9.1 nêu trên, OCB có quyền thu các khoản phí dịch vụ/ phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do OCB cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Chủ Thẻ phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.

Tất cả các Giao dịch Thẻ được thực hiện bằng các loại tiền tệ không phải Đồng Việt Nam (VND) sẽ được ghi nợ/ ghi có vào Tài khoản Thẻ sau khi quy đổi sang Đồng Việt Nam (VND) vào thời điểm Giao dịch Thẻ được ghi nợ/ ghi có vào Tài khoản Thẻ. Các Giao dịch Thẻ được thực hiện tại các Đơn vị chấp nhận Thẻ của OCB, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá bán chuyển khoản của OCB. Các Giao dịch Thẻ thực hiện tại các Đơn vị chấp nhận Thẻ không thuộc OCB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của Tổ chức Thẻ quốc tế.

9.2. Tiền lãi và nguyên tắc tính lãi

a) Tiền lãi:

Tiền lãi sẽ được cộng dồn hàng ngày và được tính theo công thức như sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư nợ gốc} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365}$$

Số tiền lãi của Kỳ tính lãi bằng (=) tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong Kỳ tính lãi.

Trong đó:

- Số dư nợ gốc: Là số dư nợ của Giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ, Giao dịch rút tiền mặt, Phí dịch vụ phát sinh được xác định tại thời điểm cuối ngày tính lãi.
- Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất theo từng loại Thẻ được quy định tại Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ % theo năm với một năm là 365 ngày.

b) Nguyên tắc tính lãi

- Giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ :
 - o Trường hợp Chủ Thẻ không có Dư nợ đầu kỳ và chậm nhất vào Ngày đề nghị thanh toán, nếu Chủ Thẻ thanh toán toàn bộ Dư nợ cuối kỳ được thông báo trên Bảng Thông báo giao dịch, OCB sẽ ưu đãi miễn lãi cho toàn bộ dư nợ của các giao dịch phát sinh trong kỳ lập Bảng Thông báo giao dịch đó của Chủ Thẻ.
 - o Trường hợp Chủ Thẻ có Dư nợ đầu kỳ hoặc chậm nhất vào Ngày đề nghị thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần Dư nợ cuối kỳ (bao gồm cả trường hợp chỉ thanh toán số tiền tối thiểu theo Bảng Thông báo giao dịch), OCB sẽ tính lãi đối với tất cả các giao dịch kể từ ngày giao dịch được ghi nợ thành công vào Tài khoản thẻ cho đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ Thẻ thanh toán, phần dư nợ còn lại chưa thanh toán sẽ tiếp tục bị tính lãi và được thể hiện trên Bảng thông báo giao dịch kỳ tiếp theo.
- Giao dịch rút tiền mặt: OCB sẽ tính lãi ngay từ ngày giao dịch rút tiền mặt được ghi nợ thành công vào Tài khoản thẻ đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ Thẻ thực hiện thanh toán (không phụ thuộc vào Ngày lập Bảng thông báo giao dịch và Ngày đề nghị thanh toán). Trường hợp Chủ Thẻ không thanh toán toàn bộ dư nợ hay chỉ thanh toán một phần dư nợ trong kỳ lập Bảng Thông báo giao dịch (bao gồm cả lãi và phí), dư nợ còn lại sẽ tiếp tục được tính lãi cho đến khi được thanh toán hết và sẽ được thể hiện trên Bảng Thông báo giao dịch của các kỳ tiếp theo

c) Lãi suất quá hạn

Trong trường hợp khoản nợ Thẻ bị chuyển nợ quá hạn, thì Chủ Thẻ phải trả lãi trên số dư nợ gốc bị quá hạn tương ứng với thời gian chậm trả, lãi suất áp dụng theo quy định của OCB trong từng thời kỳ nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay trong hạn áp dụng đối với số dư nợ gốc quá hạn tại thời điểm chuyển nợ quá hạn

- 9.3. OCB không hoàn trả các khoản Phí, Tiền lãi này cho Chủ Thẻ, trừ trường hợp do lỗi của OCB và hoàn trả theo quy định pháp luật.
- 9.4. Tất cả giá trị Giao dịch Thẻ, Phí, Tiền lãi phát sinh trong Kỳ được nhập vào số dư nợ đầu kỳ tiếp theo. OCB vẫn được quyền ghi nợ Tài khoản Thẻ mà không phụ thuộc vào việc số dư nợ vượt quá Hạn mức Thẻ.
- 9.5. Mức phí, lãi suất được quy định chi tiết tại Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB.
- 9.6. Nếu Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB có sự thay đổi, thì OCB sẽ thông báo đến Chủ Thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều khoản và Điều kiện này trước tối thiểu 07 (bảy) ngày tính đến ngày Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB mới được áp dụng. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB có hiệu lực.

ĐIỀU 10. BẢNG THÔNG BÁO GIAO DỊCH

- 10.1. Hằng tháng, một Bảng Thông báo giao dịch sẽ được gửi vào ngày lập Bảng Thông báo giao dịch cho Chủ Thẻ, trong đó nêu chi tiết về (i) Dư nợ cuối kỳ, (ii) Số tiền thanh toán tối thiểu, và (iii) Ngày đề nghị thanh toán. Nếu không có một giao dịch nào phát sinh trong khoảng chu kỳ lập Bảng Thông báo giao dịch thì Bảng Thông báo giao dịch sẽ không được gửi trong tháng đó và bất kỳ giao dịch nào phát sinh sau ngày lập Bảng Thông báo giao dịch sẽ được thể hiện trong Bảng Thông báo giao dịch của tháng kế tiếp.
- 10.2. OCB có quyền gửi Bảng thông báo giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào mà OCB cho là phù hợp, bao gồm: (i) một Bảng Thông báo giao dịch điện tử áp dụng đối với Chủ Thẻ đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ebanking, hoặc một Bảng Thông báo giao dịch bằng tập tin PDF gửi đến thư điện tử của Chủ Thẻ có đăng ký với OCB; (ii) một thông báo tóm tắt về số tiền đề nghị thanh toán trong kỳ bằng tin nhắn qua điện thoại; hoặc (iii) các hình thức khác được OCB thông báo đến Chủ Thẻ theo một trong các phương thức quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- 10.3. Việc không nhận được hay nhận trễ Bảng Thông báo giao dịch không miễn trừ bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào của Chủ Thẻ, và Chủ Thẻ vẫn có nghĩa vụ thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu vào hoặc trước Ngày đề nghị thanh toán để không bị thu Phí không thanh toán đủ Số tiền thanh toán tối thiểu.

ĐIỀU 11. THANH TOÁN**11.1. Phương thức thanh toán**

- a) Chủ Thẻ có thể thanh toán Thẻ bằng các hình thức sau:
- (i) Nộp tiền mặt tại các Chi nhánh/ Phòng Giao dịch của OCB;
 - (ii) Chuyển khoản tại Chi nhánh/ Phòng Giao dịch của OCB hoặc trên Ebanking;
 - (iii) Chuyển khoản từ Ngân hàng khác (CITAD);
 - (iv) Chuyển khoản tại ATM OCB bằng thẻ ghi nợ OCB;
 - (v) Đăng ký trích nợ tự động bằng tài khoản thanh toán tại OCB.
- b) Việc thanh toán chỉ được tính khi OCB nhận được báo có với số tiền thực báo có vào Tài khoản Thẻ. Thời gian tiền được hạch toán vào Tài khoản Thẻ được xác định như sau:
- (i) Thanh toán qua kênh Ebanking: nếu giao dịch được thực hiện trước 19g30' thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản Thẻ trên hệ thống trong ngày.
 - (ii) Thanh toán bằng chuyển khoản từ Ngân hàng khác đến OCB: nếu giao dịch được thực hiện và OCB nhận được báo có trước 16g00' (Thứ 2 – Thứ 6) thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản Thẻ trong ngày.
 - (iii) Thanh toán tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch của OCB: nếu giao dịch được thực hiện trong giờ làm việc của Chi nhánh/ Phòng giao dịch của OCB thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản Thẻ trong ngày.

- (iv) Chuyển khoản tại ATM OCB bằng Thẻ ghi nợ OCB: nếu giao dịch được thực hiện trước 19g30' thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản Thẻ trên hệ thống trong cùng ngày.
 - (v) Đối với Chủ Thẻ có đăng ký dịch vụ trích nợ tự động bằng tài khoản thanh toán tại OCB: Số dư tài khoản thanh toán đăng ký trích nợ phải đảm bảo đủ Số tiền thanh toán tối thiểu (Min) hoặc Dư nợ cuối kỳ (Full) (theo thông tin Chủ Thẻ đã đăng ký) trước 17g00' Ngày đề nghị thanh toán (Thứ 2 – Thứ 6) để hệ thống thực hiện trích nợ thành công.
 - (vi) Các trường hợp thanh toán ngoài thời gian quy định tại mục (i), (ii), (iii), (iv) nêu trên, giao dịch sẽ được xử lý vào ngày liền kề tiếp theo.
- c) OCB khuyến nghị với Chủ Thẻ rằng việc thanh toán nên được thực hiện trước hoặc chậm nhất vào Ngày đề nghị thanh toán. Nếu Chủ Thẻ thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu hoặc thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu sau Ngày đề nghị thanh toán sẽ bị tính Phí không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu và có thể ảnh hưởng tiêu cực đến các khoản tín dụng trong tương lai của Chủ Thẻ.
- 11.2. Hàng tháng, trong trường hợp Chủ Thẻ đăng ký trích nợ tự động, OCB sẽ tự động ghi nợ tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại OCB để thanh toán cho các Giao dịch Thẻ (bao gồm: số dư nợ, các khoản lãi, phí và các khoản phải trả khác theo quy định).
- 11.3. Việc đăng ký/ hủy/ thay đổi tỷ lệ thanh toán sẽ có hiệu lực cho Bảng Thông báo giao dịch kỳ hiện tại khi Chủ Thẻ thực hiện đăng ký/ hủy/ thay đổi hình thức thanh toán/ trích nợ trước thời điểm OCB thực hiện ghi nợ trên tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ. Sau thời điểm này, tỷ lệ đăng ký thanh toán mới sẽ được áp dụng cho Kỳ kế tiếp.
- 11.4. Tại thời điểm ghi nợ trên tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ, hệ thống sẽ căn cứ trên số dư khả dụng (Available Balance) còn lại của tài khoản thanh toán đã đăng ký dịch vụ, và không trích vào hạn mức vay thấu chi đối với tài khoản thanh toán có gắn kết hạn mức thấu chi. Trường hợp tài khoản thanh toán không đủ số dư khả dụng (Available Balance) tại thời điểm tạm khóa để ghi nợ, Chủ Thẻ phải chủ động thanh toán số dư nợ còn thiếu qua các phương thức thanh toán khác quy định tại Điều 11.1.b) để tránh phát sinh lãi/phí.
- OCB có quyền ghi nợ tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ vào bất kỳ thời điểm nào trong Ngày đề nghị thanh toán. Chủ Thẻ phải đảm bảo duy trì đủ số tiền trong tài khoản thanh toán trong khoảng thời gian này.
- 11.5. Trường hợp Ngày đề nghị thanh toán rơi vào ngày nghỉ (thứ 7, chủ nhật, nghỉ lễ) thì Ngày đề nghị thanh toán sẽ là: ngày làm việc liền kề trước ngày nghỉ.
- 11.6. OCB không chịu trách nhiệm về các khoản phí và/hoặc lãi phát sinh trên Tài khoản Thẻ (nếu có) do việc tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ không đủ số dư khả dụng (Available balance) tại thời điểm OCB ghi nợ.

11.7. Tất cả các khoản tiền chuyển hoặc ghi có vào Tài khoản Thẻ sẽ được OCB sử dụng để giảm Số dư nợ hiện tại trong tài khoản Thẻ (nếu có), nếu nhiều hơn số dư nợ nói trên thì số tiền còn lại sẽ được ghi Có vào Tài khoản đảm bảo thanh toán thẻ tín dụng. Số tiền dư có này được xem như là số tiền khách hàng ký quỹ và sẽ được dùng để thanh toán cho các Giao dịch Thẻ trong tương lai khi các Giao dịch này được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ hoặc OCB có quyền (mà không phải nghĩa vụ) sử dụng để giảm số dư nợ hiện tại trong (các) tài khoản Thẻ khác của Chủ Thẻ (nếu có).

11.8. Thứ tự ưu tiên thanh toán

a) Nợ trong hạn

Số dư nợ sẽ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên như dưới đây:

- (i) Giao dịch chuyển đổi trả góp;
- (ii) Tiền phí đã lên sao kê chưa được thanh toán của kỳ trước;
- (iii) Tiền phí đã lên sao kê của kỳ hiện tại;
- (iv) Tiền lãi đã lên sao kê chưa được thanh toán của kỳ trước;
- (v) Tiền lãi đã lên sao kê của kỳ hiện tại;
- (vi) Giao dịch rút tiền mặt đã lên sao kê chưa được thanh toán của kỳ trước;
- (vii) Giao dịch rút tiền mặt đã lên sao kê của kỳ hiện tại;
- (viii) Giao dịch thanh toán đã lên sao kê chưa được thanh toán của kỳ trước;
- (ix) Giao dịch thanh toán đã lên sao kê của kỳ hiện tại;
- (x) Tiền phí chưa lên sao kê;
- (xi) Giao dịch rút tiền mặt chưa lên sao kê;
- (xii) Giao dịch thanh toán chưa lên sao kê.

b) Nợ quá hạn

Số dư nợ sẽ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên dưới đây:

- (i) Giao dịch rút tiền mặt
- (ii) Giao dịch thanh toán
- (iii) Tiền phí
- (iv) Tiền lãi

11.9. Trường hợp Chủ Thẻ không thể tiếp tục sử dụng Thẻ vì lý do Thẻ hết hiệu lực và/hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, Chủ Thẻ vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, Bảng Thông báo giao dịch, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) cho đến khi thanh toán hết toàn bộ số dư nợ, các khoản lãi, phí và các khoản phải trả khác theo quy định, trừ trường hợp OCB có thông báo thay đổi.

- 11.10. Trường hợp Chủ Thẻ thanh toán Thẻ bằng cách phương thức quy định tại Điều 11.1 Điều khoản và Điều kiện này với số tiền lớn hơn số tiền mà Chủ Thẻ phải thanh toán theo Bảng thông báo giao dịch, thì Chủ Thẻ đồng ý rằng, số tiền còn lại sau khi đã được OCB thu nợ sẽ được OCB quản lý và sử dụng để thanh toán cho dư nợ phát sinh của các Kỳ kế tiếp, khoản tiền này sẽ không được hưởng lãi hoặc OCB có quyền (mà không phải nghĩa vụ) sử dụng để giảm Số dư nợ hiện tại trong (các) tài khoản Thẻ khác của Chủ thẻ (nếu có).
- 11.11. Trường hợp OCB nhận được khiếu nại của Chủ Thẻ trong thời hạn quy định và đang trong quá trình giải quyết khiếu nại thì Chủ Thẻ vẫn phải thanh toán các Giao dịch Thẻ đang khiếu nại.
- 11.12. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, OCB sẽ điều chỉnh các Giao dịch Thẻ mà Chủ Thẻ khiếu nại đúng theo quy định của OCB, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến Giao dịch Thẻ khiếu nại đúng (nếu có).
- 11.13. Trong trường hợp khiếu nại Giao dịch Thẻ không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các Giao dịch Thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh (nếu có).

ĐIỀU 12. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHI SỬ DỤNG THẺ

- 12.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
- 12.2. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại Đơn vị chấp nhận thẻ (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và/hoặc cung ứng dịch vụ).
- 12.3. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, Chủ Thẻ và giao dịch Thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- 12.4. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử giao dịch Thẻ.
- 12.5. 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.
- 12.6. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
- 12.7. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 13. CÁC TRƯỜNG HỢP TẠM KHOÁ, TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ

OCB có quyền từ chối thanh toán Thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ, tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

- 13.1. Thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Điều 12 Điều khoản và Điều kiện này hoặc trái với quy định pháp luật.

- 13.2. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc Tổ chức thẻ quốc tế.
- 13.3. OCB có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
- 13.4. Giao dịch Thẻ có nội dung trái với tập quán sử dụng Thẻ hoặc theo đánh giá và nhận định của OCB, nghi ngờ Thẻ bị gian lận hoặc giao dịch Thẻ không do chính Chủ Thẻ thực hiện.
- 13.5. Chủ Thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng hoặc cam kết hoặc thỏa thuận nào với OCB.
- 13.6. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất hoặc bị lộ thông tin hoặc bị đánh cắp thông tin hoặc bị lợi dụng hoặc lý do khác theo yêu cầu của Chủ Thẻ.
- 13.7. Giấy tờ tùy thân của Chủ Thẻ hết hiệu lực hoặc hết thời hạn.
- 13.8. Thẻ hết thời hạn sử dụng hoặc Thẻ bị khóa.
- 13.9. Hạn mức không đủ chi trả khoản thanh toán.
- 13.10. Thẻ không phát sinh giao dịch trong vòng 12 (mười hai) tháng gần nhất.
- 13.11. Không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Số tiền đề nghị thanh toán của 02 (hai) kỳ liên tiếp.
- 13.12. Chủ Thẻ có bất kỳ khoản vay và/hoặc tài khoản Thẻ đang bị nợ quá hạn tại OCB và/hoặc tại tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không trả được nợ. Việc xem xét Chủ Thẻ có nguy cơ không trả được nợ là tùy theo nhận định của OCB.
- 13.13. Doanh nghiệp nơi Chủ Thẻ làm việc có bất kỳ khoản vay đang bị nợ quá hạn tại OCB và/hoặc tại tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không trả được nợ. Việc xem xét Doanh nghiệp có nguy cơ không trả được nợ, có thể gây suy giảm nguồn thu nhập trả nợ tại OCB của Chủ Thẻ là tùy theo nhận định của OCB.
- 13.14. Các trường hợp khác theo quy định của OCB và/hoặc pháp luật.

ĐIỀU 14. TẠM NGƯNG, CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ

- 14.1. OCB có quyền tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ trong các trường hợp sau đây:
 - a) Chủ Thẻ có bất kỳ khoản vay và/hoặc Tài khoản Thẻ đang bị nợ quá hạn tại OCB và/hoặc tại tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không trả được nợ. Việc xem xét Chủ Thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của OCB.
 - b) Doanh nghiệp nơi Chủ Thẻ làm việc có bất kỳ khoản vay đang bị nợ quá hạn tại OCB và/hoặc tại tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không trả được nợ. Việc xem xét Doanh nghiệp có nguy cơ không trả được nợ, có thể gây suy giảm nguồn thu nhập trả nợ tại OCB của Chủ Thẻ là tùy theo nhận định của OCB.
 - c) Thẻ phát sinh các Giao dịch Thẻ có dấu hiệu không bình thường, sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác, theo nhận định của OCB.

- d) Thẻ có liên quan đến các trường hợp giả mạo, gian lận, sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ, theo nhận định của OCB.
- e) Theo quy định pháp luật, quy định của OCB, quy định của Tổ chức Thẻ Quốc tế hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- f) OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm và/hoặc người đại diện theo pháp luật, người điều hành của Bên bảo đảm là tổ chức vi phạm pháp luật hoặc đang bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều tra, xác minh về hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật, hoặc bị khởi tố/truy tố/ xét xử về hình sự.
- g) OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm là cá nhân bị mất năng lực hành vi hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc bên bảo đảm là tổ chức bị giải thể, phá sản, bị thu hồi giấy phép, chấm dứt hoạt động, chia tách, hợp nhất, sát nhập, chuyển đổi hình thức, thay đổi chủ sở hữu,...
- h) Chủ Thẻ vi phạm các điều kiện, điều khoản của Hợp đồng hoặc bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào với OCB.
- i) OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm là cá nhân chết mà không có người thừa kế được OCB chấp thuận.
- j) Bên bảo đảm yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ khi đã hoàn tất hết nghĩa vụ của Chủ Thẻ theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- k) Thẻ chưa kích hoạt sau 11 (mười một) tháng kể từ ngày phát hành.
- l) Thẻ trong tình trạng tạm khóa trong vòng 03 (ba tháng) liên tục tính đến thời điểm OCB quyết định chấm dứt sử dụng thẻ trước hạn.
- m) Thẻ có dấu hiệu vi phạm quy định về giao dịch của đối tác gây ảnh hưởng đến uy tín/quyền lợi của OCB, theo nhận định của OCB.
- n) Thẻ có dấu hiệu vi phạm việc bảo mật thông tin giao dịch và theo nhận định của OCB việc chấm dứt sử dụng Thẻ nhằm đảm bảo an toàn Giao dịch Thẻ.
- o) Thay đổi về tỷ giá ngoại tệ/giá mua bán vàng dẫn đến Hạn mức tín dụng vượt quá giá trị tài sản bảo đảm/giá trị nghĩa vụ được bảo đảm trong trường hợp loại tiền được dùng để xác định giá trị tài sản bảo đảm/giá trị nghĩa vụ được bảo đảm khác loại tiền cấp Hạn mức tín dụng.
- p) Tài sản bảo đảm bị giảm giá trị do OCB xác định, hoặc phát sinh những thay đổi khác về tài sản bảo đảm dẫn đến nguy cơ không xử lý, quản lý được tài sản bảo đảm theo nhận định của OCB.
- q) Thẻ phát hành cho Chủ Thẻ là cán bộ nhân viên OCB và không thuộc đối tượng được cho phép tiếp tục sử dụng thẻ sau khi nghỉ việc tại OCB.

- r) Trong các trường hợp OCB đơn phương tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ, trong phạm vi pháp luật cho phép, OCB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ trước ít nhất 03 (ba) ngày làm việc.
 - s) Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều 16.1 Điều khoản và Điều kiện này.
 - t) Trong bất kỳ trường hợp nào mà theo nhận định của OCB là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật.
- 14.2. Khi Thẻ bị tạm ngưng sử dụng theo Điều 14.1 nêu trên, theo yêu cầu của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ đồng ý rằng OCB có quyền quyết định chấm dứt hoặc tiếp tục việc tạm ngưng sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ trên cơ sở Chủ Thẻ đáp ứng các điều kiện theo quy định của OCB.
- 14.3. Chủ Thẻ có quyền yêu cầu tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ bằng văn bản sau khi Chủ Thẻ đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ tài chính với OCB. Việc tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Chủ Thẻ có hiệu lực từ thời điểm OCB có xác nhận về việc tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ.
- 14.4. Chủ Thẻ Chính có thể đơn phương tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ của bất kỳ Chủ Thẻ Phụ nào nhưng Chủ Thẻ Phụ không được yêu cầu tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ Chính/Chủ Thẻ Phụ nào khác.
- 14.5. Sau khi việc chấm dứt sử dụng Thẻ có hiệu lực:
- a) OCB sẽ không thu hồi lại Thẻ cũ, Chủ Thẻ có trách nhiệm tự tiêu huỷ Thẻ cũ để Thẻ không thể sử dụng.
 - b) Chủ Thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả những Giao dịch Thẻ, phí, chi phí, tiền phạt và bất kỳ khoản bồi thường thiệt hại nào phát sinh trước, trong hoặc sau khi chấm dứt sử dụng Thẻ (kể cả chi phí và phí chưa được thể hiện trên Thẻ).
 - c) Hạn mức tín dụng của Chủ Thẻ sẽ chấm dứt, dư nợ của Chủ Thẻ kể cả phí và lãi của tất cả các Giao dịch Thẻ sẽ đến hạn ngay lập tức và Chủ Thẻ phải thanh toán mà không cần phải có thông báo hay yêu cầu thanh toán từ OCB. Sau 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ ngày chấm dứt sử dụng Thẻ, nếu Chủ Thẻ không thanh toán đầy đủ số dư nợ thì OCB sẽ chuyển toàn bộ số dư nợ sang nợ quá hạn và áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của OCB phù hợp với quy định pháp luật để thu hồi nợ, các chi phí có liên quan.
 - d) OCB sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ Thẻ theo quy định hoặc liên quan đến Hợp đồng.
- 14.6. Bất kỳ khoản dư có nào trong Tài khoản Thẻ mà OCB không thể hoàn trả cho Chủ Thẻ theo cách thức Chủ thẻ yêu cầu tại Giấy đề nghị thanh lý Thẻ vì các lý do thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ hoặc Chủ Thẻ không có văn bản khác hợp lệ gửi đến OCB để yêu

cầu hoàn trả trong thời hạn 06 (sáu) tháng kể từ thời điểm chấm dứt sử dụng thẻ sẽ trở thành tài sản của OCB.

- 14.7. Việc tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện này, không ảnh hưởng đến bất kỳ nghĩa vụ nào của Chủ Thẻ trước và sau khi Thẻ bị tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng với OCB. OCB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ Thẻ về việc tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Thẻ.

ĐIỀU 15. CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN, TÍNH LÃI QUÁ HẠN VÀ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

- 15.1. Chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ Thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu thì vào ngày tiếp theo Ngày đến hạn thanh toán, OCB sẽ chuyển toàn bộ dư nợ sang nợ quá hạn.
- 15.2. Đối với các khoản tiền thuộc Giao dịch Thẻ chưa được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ vào thời điểm chuyển nợ quá hạn sẽ được chuyển nợ quá hạn, áp dụng lãi suất quá hạn theo quy định vào thời điểm các khoản tiền này được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ.
- 15.3. Sau khi chuyển nợ quá hạn, OCB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của OCB phù hợp với quy định pháp luật để thu hồi nợ (bao gồm: số dư nợ, lãi trong hạn, lãi quá hạn, phí và các khoản phải trả khác).
- 15.4. Trường hợp tài sản bảo đảm là số dư tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, sổ tiết kiệm mà OCB phải xử lý tài sản để thu nợ trước khi số dư tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, sổ tiết kiệm đến hạn thì các tài sản này mặc nhiên được xem là loại tài khoản không kỳ hạn.

ĐIỀU 16. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

- 16.1. Sự Kiện Bất Khả Kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù bên gặp phải sự kiện này đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm:
- a) Chiến tranh hoặc tuyên bố chiến tranh, xâm lược, hành động quân sự thù địch, đảo chính, cấm vận hoặc bất kỳ hành vi, hành động vũ lực của bất kỳ chính quyền hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - b) Sự cố điện; Sự hư hỏng/lỗi của ATM, POS hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin.
 - c) Trưng thu, trưng dụng tài sản theo yêu cầu, lệnh, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - d) Rò rỉ hạt nhân, hóa chất độc hại hoặc sự cố môi trường khác dẫn đến phải di tản người sinh sống trong khu vực theo yêu cầu hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - e) Động đất, thiên tai, dịch bệnh.

- f) Đình công ở cấp độ quốc gia, xét trong lĩnh vực hoạt động của các bên.
- g) Các sự kiện ảnh hưởng trực tiếp đến nguy cơ an toàn thanh khoản của OCB, của hệ thống ngân hàng Việt Nam.
- h) Các sự kiện bất khả kháng khác theo thỏa thuận của OCB và Chủ Thẻ, theo quy định của pháp luật hoặc kết luận, quyết định của Tòa án, cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Để tránh hiểu nhầm, Sự Kiện Bất Khả Kháng sẽ không bao gồm các khó khăn, thiếu hụt về tài chính đơn thuần trong sinh hoạt, sản xuất, kinh doanh của bất kỳ bên nào.

- 16.2. Khi xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, Chủ Thẻ và OCB sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp đồng. Tuy nhiên, việc tạm ngưng này không được xem là vi phạm của OCB và sẽ không phát sinh trách nhiệm bồi thường của OCB đối với Chủ Thẻ hoặc bên thứ ba. Sau khi Sự Kiện Bất Khả Kháng chấm dứt, Chủ Thẻ và OCB sẽ tiếp tục thực hiện các nội dung tại Hợp đồng.

ĐIỀU 17. TRA SOÁT VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- 17.1. Chủ Thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho OCB bằng cách:

- a) Liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng 24/7 của OCB thông qua tổng đài điện thoại 1800 6678; hoặc
- b) Liên hệ trực tiếp tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của OCB.

Trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu tra soát, khiếu nại tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của OCB, Chủ Thẻ sử dụng mẫu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại của OCB.

Trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu tra soát, khiếu nại thông qua Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng 24/7 của OCB (thông qua tổng đài điện thoại), thì Chủ Thẻ phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của OCB) trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại.

Trường hợp Chủ Thẻ ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, thì Chủ Thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và quy định của OCB tại từng thời điểm.

- 17.2. Chủ Thẻ phải gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại cho OCB trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh Giao dịch Thẻ cần tra soát/ bị khiếu nại. Trong vòng 02 (hai) ngày kể từ ngày yêu cầu tra soát/ khiếu nại, Chủ Thẻ phải cung cấp cho OCB Hóa đơn giao dịch hay các chứng từ/ thông tin khác có liên quan để chứng minh.
- 17.3. Kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thông báo cho Chủ Thẻ trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc đối với Thẻ tín dụng nội địa và trong vòng 60 (sáu mươi) ngày làm việc đối với Thẻ tín dụng quốc tế, tính từ ngày OCB tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ lần đầu của Chủ Thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Điều 17.1 Điều khoản và Điều kiện này.

Trường hợp hết thời hạn nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào, thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo (hoặc trong thời hạn khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), OCB và Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp OCB, Chủ Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Trường hợp Chủ Thẻ không đồng ý với kết quả yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại của OCB, Chủ Thẻ có trách nhiệm phản hồi cho OCB trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày OCB thông báo kết quả yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại, cho Chủ Thẻ bằng một các phương thức quy định tại Điều 17.1 Điều khoản và Điều kiện này.

- 17.4. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại cho Chủ Thẻ, OCB thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng này.
- 17.5. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của pháp luật Việt Nam về pháp luật tố tụng hình sự (theo đánh giá hợp lý của OCB), OCB sẽ thực hiện thông báo/báo cáo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (hoặc thời hạn khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), OCB và Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- 17.6. Trường hợp các Giao dịch Thẻ được thực hiện qua các Tổ chức Thanh toán Thẻ quốc tế và/hoặc Tổ chức Thẻ Quốc tế, OCB sẽ giải quyết tra soát/ khiếu nại theo quy chế giao dịch của Tổ chức Thanh toán Thẻ quốc tế và/hoặc Tổ chức Thẻ Quốc tế. Chủ Thẻ thừa nhận và đồng ý rằng: trong trường hợp này, thủ tục giải quyết tra soát/ khiếu nại mà OCB thực hiện cũng như kết quả giải quyết tra soát/ khiếu nại của Chủ Thẻ sẽ bị ràng buộc và chịu sự điều chỉnh của các quy chế này.
- 17.7. Chủ Thẻ có trách nhiệm xuất trình/ giao nộp lại Thẻ theo yêu cầu của OCB nhằm mục đích yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại, của Chủ Thẻ theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 18. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

18.1. Quyền của Chủ Thẻ

- a) Yêu cầu OCB thực hiện các dịch vụ liên quan đến Thẻ được OCB cung cấp, phù hợp với các thỏa thuận giữa OCB và Chủ Thẻ.
- b) Được cung cấp thông tin đột xuất về Hạn mức tín dụng, Hạn mức Thẻ, dư nợ, các

giao dịch liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của OCB.

- c) Thay đổi phương thức xác thực của Dịch vụ 3D Secure tùy theo nhu cầu sử dụng.
- d) Chủ động thực hiện xác nhận hoặc đồng ý cho OCB thực hiện xác nhận đối với giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến trong trường hợp sử dụng Hình thức xác nhận EMV 3DS.
- e) Khởi kiện OCB trong trường hợp OCB vi phạm Điều khoản và Điều kiện này theo quy định pháp luật.
- f) Các quyền khác theo quy định của Pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

18.2. Nghĩa vụ của Chủ Thẻ

- a) Chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro (nếu có) khi yêu cầu OCB thực hiện các dịch vụ liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện.
- b) Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ (ví dụ: giao dịch thẻ trực tuyến có sử dụng Hình thức xác nhận EMV 3DS, giao dịch thẻ có/ không nhập PIN, giao dịch thanh toán trực tuyến Thẻ Tín dụng nội địa...) mà không phụ thuộc vào số lần và số tiền giao dịch được OCB quy định tại từng thời điểm.
- c) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của OCB khi Chủ Thẻ đề nghị OCB phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ theo các phương thức do OCB quy định. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin văn bản, tài liệu đã cung cấp cho OCB.
- d) Có trách nhiệm chủ động kiểm tra, tìm hiểu và nắm rõ các loại phí, khoản phí mà Chủ thẻ có thể phải thanh toán cho OCB trong quá trình sử dụng thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí, khoản phí được quy định tại Biểu phí dịch vụ và Điều khoản & Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ (cùng các sửa đổi, bổ sung, thay thế nếu có). Trường hợp không đồng ý với bất kỳ loại phí, khoản phí nào, Chủ thẻ có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ theo quy định của OCB và Điều khoản & Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ, đồng thời có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ cho OCB các khoản phí, lãi và nghĩa vụ tài chính phát sinh đến thời điểm chấm dứt sử dụng thẻ.
- e) Chấp hành các yêu cầu của OCB khi OCB kiểm tra thông tin của Chủ Thẻ.
- f) Hợp tác với OCB trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Thẻ bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến Thẻ, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng Thẻ, thông tin liên quan đến Giao dịch Thẻ và các thông tin khác cần thiết phục vụ cho việc điều tra gian lận theo yêu cầu của OCB.
- g) Thanh toán số dư nợ đúng hạn cho OCB và thanh toán toàn bộ dư nợ khi huỷ Thẻ.
- h) Chủ Thẻ tự chịu trách nhiệm thông báo số Thẻ mới khi được OCB phát hành lại Thẻ hoặc thay thế Thẻ cho bất kỳ bên nào mà Chủ Thẻ thực hiện giao dịch và OCB sẽ

không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ những giao dịch bị từ chối do sử dụng số Thẻ cũ.

- i) Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các Giao dịch Thẻ Chip/ Thẻ Chip Contactless mà Chủ Thẻ cho rằng bị giả mạo.
- j) Trường hợp Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm có nhiều chủ thẻ thì toàn bộ các chủ thẻ này có trách nhiệm liên đới trong việc thực hiện các nghĩa vụ đã cam kết với OCB trong Điều khoản và Điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Điều khoản và Điều kiện, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).
- k) Tự chịu trách nhiệm trong việc giải quyết các tranh chấp (nếu có) với Đơn vị chấp nhận thẻ.
- l) Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Điều khoản và Điều kiện này, Hợp đồng bảo đảm (nếu có), các văn bản chỉnh sửa, bổ sung, các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) và tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.
- m) Không sử dụng lại Thẻ mà Chủ Thẻ đã thông báo cho OCB là bị mất cắp, thất lạc, Thẻ có khiếu nại Giao dịch Thẻ không thực hiện, Thẻ đang trong quá trình tra soát gian lận.
- n) Chủ thẻ thực hiện kích hoạt thẻ qua ứng dụng/website OCB OMNI hoặc chịu trách nhiệm gửi tin nhắn SMS/ gọi điện đến OCB từ chính số điện thoại di động Chủ Thẻ đã đăng ký với OCB để đề nghị kích hoạt thẻ qua SMS/gọi điện, Chủ Thẻ có trách nhiệm chịu mọi rủi ro có thể phát sinh.
- o) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm bảo quản và đảm bảo an toàn đối với các thiết bị của Chủ Thẻ được dùng để kết nối với hệ thống của OCB và thực hiện các Giao dịch Thẻ.
- p) Chủ thẻ cam kết nhận thức rõ rủi ro và đồng ý rằng:
 - Khi Chủ thẻ đã đồng ý để OCB xác nhận đối với tất cả giao dịch trực tuyến: OCB có toàn quyền xác nhận giao dịch với mọi giá trị giao dịch trực tuyến theo Hình thức xác nhận EMV 3DS phát sinh tại Việt Nam mà không gửi mật khẩu OTP cho Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả giao dịch trực tuyến do OCB thực hiện xác nhận
 - Khi Chủ thẻ đã đồng ý để OCB xác nhận đối với giao dịch trực tuyến có giá trị theo hạn mức yêu cầu: OCB có toàn quyền xác nhận các giao dịch trực tuyến theo Hình thức xác nhận EMV 3DS có giá trị không vượt quá giá trị yêu cầu phát sinh tại Việt Nam mà không gửi mật khẩu OTP cho Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với giao dịch trực tuyến do OCB thực hiện xác nhận

ĐIỀU 19. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

19.1. Quyền của OCB

- a) Đồng ý hay từ chối phát hành Thẻ (Thẻ Chính và/hoặc Thẻ Phụ) cho Chủ Thẻ dù Chủ Thẻ đáp ứng đầy đủ điều kiện phát hành Thẻ do OCB quy định.

- b) Yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ khi đề nghị OCB phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
- c) Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ trên Tài khoản Thẻ liên quan đến việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.
- d) Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào Tài khoản Thẻ từ hệ thống các Tổ chức Thẻ quốc tế, bất kể sự đồng ý của Chủ Thẻ liên quan đến giao dịch đó.
- e) Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên Tài khoản Thẻ hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào Tài khoản Thẻ khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ, gian lận, vi phạm quy định pháp luật... theo nhận định của OCB, nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ.
- f) Thực hiện việc phong tỏa trước các khoản phí rút tiền mặt đối với các giao dịch rút tiền mặt khi giao dịch đã được OCB chấp thuận nhưng chưa ghi nợ vào Tài khoản Thẻ.
- g) OCB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) ngăn chặn các giao dịch được truyền về OCB để xin lệnh cấp phép thực hiện giao dịch.
- h) OCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hoá/ dịch vụ mà Chủ Thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ Thẻ và Đơn vị chấp nhận Thẻ liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hoá/ dịch vụ không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ Thẻ theo yêu cầu của OCB.
- i) OCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ Thẻ về những Giao dịch Thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:
 - Đơn vị chấp nhận thẻ từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không do lỗi của OCB.
 - Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM của các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
 - Sự Kiện Bất Khả Kháng hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của OCB, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
 - Lỗi của Chủ Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do Chủ Thẻ vi phạm Điều khoản và Điều kiện này vì bất cứ lý do gì.
 - Chủ Thẻ không chủ động hủy Thẻ cũ khi đề nghị OCB thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ/ hủy Thẻ.
- j) OCB có quyền giới hạn số lượng giao dịch và/hoặc số tiền thực hiện giao dịch trong một ngày và thay đổi các giá trị này theo thông báo của OCB trong từng thời kỳ.

- k) OCB không cung cấp hóa đơn giao dịch đối với Giao dịch Easy Payment.
- l) OCB có quyền thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ Thẻ đề nghị thực hiện tại ATM/ Ebanking/ quầy giao dịch và Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 theo quy định của OCB mà OCB tin rằng do chính Chủ Thẻ đưa ra và OCB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ Thẻ.
- m) Tự động đăng ký dịch vụ 3D Secure cho Thẻ cấp mới/ tái cấp/ thay Thẻ (mà trước đó chưa được đăng ký 3D Secure) bằng số điện thoại di động/ email mà Chủ Thẻ đã đăng ký trên hệ thống thẻ OCB khi Chủ Thẻ thực hiện giao dịch đầu tiên tại các trang web có xác thực giao dịch trực tuyến 3D Secure.
- n) OCB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chuyển đổi Thẻ Chip sang thẻ Chip Contactless cho Chủ Thẻ. Trường hợp chuyển đổi/ thay Thẻ/ tái cấp từ Thẻ Chip sang thẻ Chip Contactless, Chủ Thẻ phải đề nghị chuyển đổi đồng thời cho Thẻ Chính và Thẻ Phụ còn hiệu lực (nếu có) và Chủ Thẻ cần đề nghị OCB thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Thẻ Chip Contactless.
- o) OCB không có nghĩa vụ cung cấp hoá đơn giao dịch trong các trường hợp số tiền giao dịch thanh toán của Chủ Thẻ có giá trị nhỏ hơn số tiền quy định của từng Tổ chức thẻ quốc tế trong từng thời kỳ.
- p) Trường hợp nghi ngờ Thẻ có phát sinh các giao dịch gian lận hoặc không đúng quy định, OCB có quyền chủ động hủy việc đăng ký các gói hạn mức giao dịch mà không cần có sự đồng ý của Chủ Thẻ.
- q) Chủ Thẻ đồng ý và/hoặc ủy quyền cho OCB được quyền:
- Phong toả/ trích số dư tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm, dư có trong tài khoản thẻ tín dụng của Chủ Thẻ mở tại OCB và xử lý tài sản bảo đảm (nếu có) để thanh toán cho bất kỳ hoặc tất cả dư nợ mà không cần có sự xác nhận hay đồng ý trước của Chủ Thẻ. Trường hợp OCB đã trích tiền từ số dư tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm, dư có trong tài khoản thẻ tín dụng và xử lý tài sản bảo đảm nhưng vẫn không đủ để thu hồi nợ, Chủ Thẻ vẫn chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho OCB số dư nợ còn lại.
 - Thay mặt Chủ Thẻ để ký bất kỳ/tất cả tài liệu và thực hiện bất kỳ/ tất cả hành động cần thiết để thu nợ của Chủ Thẻ.
- r) Đưa tên Chủ Thẻ vào danh sách các Chủ Thẻ vi phạm (hoặc các loại danh sách tương tự) của OCB, của bất kỳ Cơ quan Nhà nước hoặc Tổ chức nào khác.
- s) Tiến hành các biện pháp cần thiết để thu hồi nợ kể cả việc gọi điện thoại/gửi văn bản cho bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào để thông báo việc vi phạm của Chủ Thẻ và yêu cầu hỗ trợ điều tra, xác minh và/hoặc khởi kiện.
- t) OCB có quyền yêu cầu Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm này thực hiện các nghĩa vụ đã cam kết với OCB tại Hợp đồng, Hợp đồng bảo đảm, các văn bản chỉnh sửa, bổ

sung và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

- u) Khởi kiện Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm theo quy định pháp luật khi Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.
- v) OCB khóa Thẻ/ tính năng trên Thẻ khi có nghi ngờ Thẻ/ thông tin Thẻ bị tiết lộ hoặc đang bị lợi dụng theo số điện thoại/ địa chỉ email đã thỏa thuận tại Điều khoản, điều kiện về phát hành và sử dụng Thẻ này và các cuộc điện thoại từ OCB.
- w) Trong các trường hợp Chủ Thẻ bị tạm ngừng sử dụng thẻ do vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng này hoặc vi phạm quy định pháp luật, tùy thuộc vào kết quả đánh giá của các rủi ro tín dụng có liên quan đến Chủ Thẻ, OCB, theo toàn quyền quyết định của mình, có thể khôi phục lại việc cung cấp các dịch vụ cho chủ thẻ.
- x) Yêu cầu Chủ Thẻ thanh toán các khoản Giao dịch Thẻ và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.
- y) OCB có quyền liên hệ với vợ/chồng/người tham chiếu của Chủ Thẻ mà Chủ Thẻ đã điền trên Hợp đồng nhằm mục đích thẩm định đề nghị phát hành Thẻ của Chủ Thẻ, thông báo về lịch trả nợ/nghĩa vụ trả nợ của Chủ Thẻ và/hoặc các mục đích khác phù hợp với quy định pháp luật.
- z) Được thực hiện xác nhận đối với tất cả hoặc một phần giao dịch thanh toán trực tuyến sử dụng thẻ ngân hàng khi Chủ thẻ đồng ý để OCB thực hiện xác nhận giao dịch trong trường hợp sử dụng Hình thức xác nhận EMV 3-D Secure và được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện việc xác nhận các giao dịch này.
- aa) OCB có quyền chấm dứt toàn bộ các ưu đãi (về phí, lãi suất,...) đang được áp dụng trên tất cả các Thẻ Chính và Thẻ Phụ kèm theo kể từ thời điểm:
 - (i) Chủ Thẻ là cán bộ nhân viên OCB và đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động hoặc bị xử lý kỷ luật bằng hình thức sa thải hoặc khi hết thời hạn của hợp đồng lao động mà cán bộ nhân viên OCB không đồng ý tiếp tục ký kết hợp đồng lao động mới hoặc các trường hợp chấm dứt HĐLĐ khác theo Điều 34 Bộ luật lao động số 45/2019/QH14 và các văn bản thay thế, bổ sung (nếu có); hoặc
 - (ii) Chủ Thẻ không còn là đối tượng được hưởng ưu đãi theo quy định của OCB trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp là khách hàng ưu tiên, khách hàng chi lương, sinh viên.

bb) Các quyền khác theo quy định của Pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

19.2. Nghĩa vụ của OCB

- a) Công bố thông tin cho Chủ Thẻ về các loại phí, lãi suất mà Chủ Thẻ phải trả và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.
- b) Thực hiện đúng thỏa thuận trong Điều khoản và Điều kiện này, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Điều khoản và Điều kiện này từng thời kỳ, Hợp đồng bảo đảm, các

văn bản chỉnh sửa, bổ sung, các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) và tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

c) Lưu trữ hồ sơ phù hợp với quy định pháp luật.

ĐIỀU 20. CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG

20.1. Thay đổi thông tin

Chủ Thẻ có trách nhiệm thông báo ngay cho OCB khi có những thay đổi của Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm về nguồn thu nhập trả nợ các tranh chấp có khả năng ảnh hưởng đến việc trả nợ, tình trạng tài sản bảo đảm, địa chỉ liên lạc/ cư trú/ nơi làm việc/ điện thoại di động/ email, thông tin về tài khoản của Chủ Thẻ tại tổ chức tín dụng khác.

OCB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ Thẻ không thông báo/ thông báo không đầy đủ về sự thay đổi các thông tin nêu trên.

20.2. Cung cấp thông tin/thông báo

a) OCB sẽ gửi/thông báo các tin liên quan đến Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn việc phát hành thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ, các điều chỉnh liên quan đến phí, lãi suất, hạn mức theo thông tin liên lạc cuối cùng mà Chủ Thẻ chính/Chủ Thẻ Phụ đăng ký tại OCB hoặc tất cả các hình thức khác mà OCB cho là phù hợp. Thời điểm được xem là Chủ Thẻ nhận được đầy đủ thông tin như sau:

- Vào ngày OCB gửi thông tin, nếu OCB gửi thông tin qua hình thức SMS hoặc email hoặc điện thoại trực tiếp hoặc trên ứng dụng/website OCB OMNI hoặc công bố trên website chính thức của OCB.
- 03 (ba) ngày tính từ ngày OCB gửi bằng thư (tính theo dấu bưu điện đi).
- Vào ngày OCB thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

b) Chủ Thẻ được quyền yêu cầu OCB cung cấp thông tin về số dư Tài khoản Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ bằng cách liên hệ Trung Tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 (tổng đài điện thoại: 1800 6678) thông qua số điện thoại mà Chủ Thẻ đã đăng ký với OCB tại Hợp đồng hoặc số điện thoại được Chủ Thẻ đăng ký thay đổi với OCB bằng văn bản. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Chủ Thẻ, OCB sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Chủ Thẻ trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật.

20.3. Ủy quyền dịch vụ thẻ

Việc ủy quyền liên quan đến các dịch vụ Thẻ phải được: (a) thực hiện tại trụ sở/ địa điểm kinh doanh của OCB và thực hiện theo quy định của OCB; hoặc (b) được chứng nhận bởi Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

20.4. Ghi âm cuộc gọi

OCB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa OCB và Chủ Thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ từ Chủ Thẻ,

đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).

20.5. Luật điều chỉnh

- a) Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh và tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.
- b) Trong quá trình thực hiện Điều khoản và Điều kiện này, nếu có tranh chấp, các Bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.
- c) Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện nào của Điều khoản và Điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Điều khoản và Điều kiện này trở thành không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Điều khoản và Điều kiện này.
- d) Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của OCB theo như Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ một phần hay toàn bộ quyền hạn và nghĩa vụ của OCB trừ khi OCB có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.
- e) Trường hợp Chủ Thẻ không thông báo cho OCB về sự thay đổi thông tin theo Điều khoản và Điều kiện này, trong trường hợp phát sinh tranh chấp, OCB được quyền yêu cầu Tòa án giải quyết, xét xử vắng mặt đối với Chủ Thẻ, và Chủ Thẻ chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ Thẻ.
- f) Trường hợp Tòa án buộc Chủ Thẻ phải trả nợ, thì Chủ Thẻ phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của OCB trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư).

20.6. Thông Tin Cá Nhân

- a) Chủ Thẻ đồng ý rằng OCB có quyền sử dụng, lưu giữ, tiết lộ, chuyển giao, soạn, kết hợp, thu thập và cung cấp cho bên thứ ba các thông tin liên quan đến Chủ Thẻ/Thẻ/các sản phẩm, dịch vụ liên quan đến Thẻ/ Chủ Thẻ/ Giao dịch Thẻ nhằm mục đích:
 - (i) Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và xử lý các Giao Dịch Thẻ;
 - (ii) Mở rộng, gia tăng thêm giá trị sử dụng thẻ cho Chủ thẻ hoặc phục vụ cho hoạt động, cải tiến dịch vụ của OCB;
 - (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi đặc quyền, cải thiện các sản phẩm, dịch vụ của OCB;
 - (iv) Phòng chống lừa đảo hoặc vi phạm pháp luật, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố; theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

- (v) Sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa OCB, Chủ Thẻ và các bên liên quan;
 - (vi) Thu hồi nợ;
 - (vii) Cung cấp, tra cứu và sử dụng các thông tin từ Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam và các công ty thông tin tín dụng;
 - (viii) Đăng ký giao dịch bảo đảm;
 - (ix) Phục vụ công tác đánh giá, phân tích, kiểm soát rủi ro;
 - (x) Mục đích khác được OCB thông báo đến Chủ Thẻ trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật.
- b) Chủ Thẻ đồng ý để tổ chức, cá nhân khác được quyền cung cấp các thông tin về Chủ Thẻ theo yêu cầu của OCB vào bất kỳ thời điểm nào mà OCB cho là cần thiết nhằm các mục đích quy định tại Điều 20.6.(a) nêu trên.
- c) Trường hợp Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ thì ngoài các biện pháp xử lý để thu hồi nợ theo quy định hoặc theo Điều khoản và Điều kiện này thì Chủ Thẻ đồng ý và OCB có quyền cung cấp thông tin cho bên thứ ba có liên quan đến Chủ Thẻ, Bên bảo đảm về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm nhằm mục đích thu hồi khoản nợ của Chủ Thẻ tại OCB.
- 20.7. Chủ Thẻ đồng ý cho tổ chức nơi Chủ Thẻ làm việc được quyền trích lương, thưởng, phụ cấp, trợ cấp và các khoản thu nhập khác (nếu có) của Chủ Thẻ để thực hiện nghĩa vụ trả nợ theo yêu cầu của OCB phù hợp với Điều khoản và Điều kiện này.
- 20.8. Ngôn ngữ
- a) Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng, Điều khoản và Điều kiện, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa OCB và Chủ thẻ là tiếng Việt.
 - b) Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

20.9. Sửa Đổi, Bổ Sung, Thay Thế Các Điều Khoản, Điều kiện

Chủ Thẻ đồng ý rằng OCB có quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều khoản và Điều kiện này nhưng phải thông báo trước khi có hiệu lực cho Chủ Thẻ bằng một trong các hình thức quy định tại Điều 20.2.

Trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày OCB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều khoản và Điều kiện này, nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung, thay thế do OCB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với OCB để thỏa thuận chấm dứt sử dụng dịch vụ liên quan đến Thẻ. Nếu OCB không nhận được ý kiến của Chủ thẻ trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ thời điểm thông báo nói trên, hoặc Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau ngày mà các sửa đổi, bổ sung, thay thế của Điều khoản và Điều kiện

này có hiệu lực, thì được hiểu là Chủ thẻ chấp nhận toàn bộ và xác nhận tuân thủ Điều Khoản và Điều Kiện với các sửa đổi, bổ sung, thay thế đó.

TERMS AND CONDITIONS FOR THE ISSUANCE AND USE OF OCB CREDIT CARDS FOR INDIVIDUAL CUSTOMERS

The terms and conditions for the issuance and use of OCB credit cards for personal customers (hereinafter referred to as "Terms and Conditions"), together with any amendments, supplements, agreements, Welcome Letters, Transaction Notices, Service Fee Schedules, Card Transaction Limits, publicly posted on the website www.ocb.com.vn from time to time, and other communications between OCB and the Cardholder regarding the issuance and use of OCB personal credit cards, along with the "Application and Agreement for Opening and Using Non-Physical Credit Cards for Personal Customers" and/or the "Application and Agreement for Opening and Using Credit Cards, Debit Card Payment Accounts, and Service Registration for Personal Customers" or other names as per OCB's regulations from time to time, collectively constitute a complete and legally binding agreement (hereinafter referred to as "Agreement") between the Cardholder and OCB.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

When used in these Terms and Conditions, the following words shall have the meanings ascribed to them below:

- 1.1. **OCB:** Refers to Orient Commercial Joint Stock Bank, including its Head Office, Branches, Transaction Offices, and affiliated Centers.
- 1.2. **Card:** Refers to the international credit card or domestic credit card issued by OCB in the form of a physical card or a virtual card provided to the Cardholder for performing Card Transactions within the approved Card Limit as agreed with OCB.
- 1.3. **Physical Card:** Refers to a card that has a tangible, physical presence, typically made of plastic, embedded with a magnetic strip or electronic chip to store card data, with information printed on the card as per legal regulations and OCB's requirements.
- 1.4. **Virtual Card:** Refers to a card that exists in electronic form, containing card information according to legal regulations and issued by OCB to the Cardholder for conducting transactions online or via mobile applications. The Virtual Card does not include cases where a Physical Card is registered for transactions on the internet or mobile applications.
- 1.5. **EMV/VCCS Chip Card:** Refers to a card product embedded with an electronic chip containing a microprocessor functioning as a small multifunctional computer, capable of storing important encrypted information with high security.
- 1.6. **Contactless Chip Card:** Refers to a smart card applying both 'Contact' and 'Contactless' technologies, allowing interaction either by physically touching a card reader or through remote communication. The Cardholder can simply tap or wave the card near a POS machine for payment.

- 1.7. **Cardholder:** Refers to an individual provided with a Card by OCB for use, including the Primary Cardholder and Supplementary Cardholder.
- 1.8. **Primary Cardholder:** Refers to the individual named in the agreement with OCB.
- 1.9. **Supplementary Cardholder:** Refers to an individual authorized by the Primary Cardholder to use the Card, with the Primary Cardholder being legally responsible for all obligations arising from the use of the Card as per the agreement.
- 1.10. **Card Payment Organization:** Refers to the credit institution or foreign bank branch authorized to process card payments under legal regulations.
- 1.11. **International Card Organization:** Refers to an organization established and operating abroad, per foreign legal regulations, that has agreements with OCB, the Card Payment Organization, and other related parties to collaborate on card issuance and payment, following Vietnamese legal regulations and international commitments.
- 1.12. **Merchant:** Refers to an organization or individual accepting card payments for goods and services, per the card payment contract signed with the Card Payment Organization.
- 1.13. **The EMV 3DS Authentication Method:** Refers to the authentication mechanism applied to online card payment transactions, based on risk evaluation in accordance with the EMV 3-D Secure standard and must ensure that the card issuer, card acquirer, and **merchant** have fully implemented the EMV 3-D Secure standard
- 1.14. **The EMV 3DS Service:** An online card transaction authentication service for international payment cards, designed to enhance security for Cardholders when performing online transactions on websites or applications displaying the Verified by Visa, Mastercard SecureCode, or JCB J/Secure logos. Under this service, the Cardholder is authenticated either by entering a password or by consenting for the Card Issuer to authenticate on the Cardholder behalf for online payment transactions that utilize the EMV 3DS authentication method.
- 1.15. **3D Secure Service:** A service for authenticating international online card transactions to enhance the safety of the Cardholder when making online card transactions on websites with the "Verified by Visa" or "MasterCard SecureCode" logo, by authenticating the Cardholder through a password. This service is registered based on the mobile phone number/email that the Cardholder has registered with OCB.
- 1.16. **Card Delivery Service by Request:** A service where the card is delivered as requested by the Cardholder to a location specified by the Cardholder in the Agreement.
- 1.17. **One-Time Password (OTP):** A secret password that is valid for one-time use and effective within a certain period, used as a second authentication factor for the user to perform Card Transactions. Depending on the OTP generation method, the Cardholder uses a device to generate the OTP (OTP Token), or OCB sends the OTP via SMS (OTP SMS) to the mobile phone number registered with OCB in the Agreement, or via email (OTP email) to the email address registered with OCB in the Agreement, or registered

later with OCB in writing by the Cardholder.

- 1.18. **Automated Teller Machine (ATM):** A device that the Cardholder can use to perform one or more Card Transactions such as depositing, withdrawing cash, transferring funds, paying bills for goods/services, account inquiry, PIN change, checking card information, or other transactions as per legal regulations.
- 1.19. **Point of Sale Device (including Point of Sale, Mobile Point of Sale, and other types of card acceptance devices – hereinafter referred to as POS/mPOS):** These are card readers and terminal devices installed and used at Merchants where the Cardholder can use the Card to pay for goods and services. Card acceptance devices may also be installed at branches or transaction offices of the Card Payment Organization to provide cash to the Cardholder, in accordance with the agreement between the Card Payment Organization and OCB, and in compliance with the applicable regulations regarding the usage of the Card.
- 1.20. **Personal Identification Number (PIN):** A secret number assigned by OCB to the Cardholder initially, which the Cardholder can later change at an ATM or at an OCB transaction office or set on the OCB OMNI application/website to be used in Card Transactions. In electronic transactions, the PIN is considered the Cardholder's signature.
- 1.21. **Card Account:** A payment account to manage Card Transactions, fees, interest, and other matters related to the use of the Card. The Primary Cardholder and Supplementary Cardholder(s) share the same Card Account.
- 1.22. **Credit Limit:** The maximum amount of credit OCB approves for the Cardholder at a given time..
- 1.23. **Card Limit:** The maximum outstanding credit balance on the Card Account that OCB approves for the Cardholder at any given time to perform Card Transactions. The Card Limit at any time must not exceed the Credit Limit. The Card Limit is managed independently on each Card Account.
- 1.24. **Daily Card Usage Limit:** The maximum amount and/or number of times the Cardholder is allowed to use the Card to pay for goods/services and/or withdraw cash in a day.
- 1.25. **Goods/Service Payment Limit:** The maximum amount the Cardholder is allowed to use the Card to pay for goods/services, not exceeding the Card Limit and/or Credit Limit.
- 1.26. **Cash Withdrawal Limit:** The maximum amount the Cardholder is allowed to use for cash withdrawal, not exceeding the Card Limit and/or Credit Limit.
- 1.27. **Foreign Currency Cash Withdrawal Limit Abroad:** The maximum amount the Cardholder is allowed to use the Card to withdraw cash abroad in a day, not exceeding the cash withdrawal limit of the Card. The maximum foreign currency cash withdrawal limit abroad is equivalent to 30 million VND/day or as regulated by the State Bank of Vietnam from time to time.

- 1.28. **Card Validity Period:** The period during which the Cardholder can use the Card. The Card is valid until the end of the expiration month printed/embossed on the Card unless terminated earlier by OCB or the Cardholder.
- 1.29. **Repayment Period:** The period for paying the outstanding balance, interest, fees, penalties, and other amounts arising from the use of the Card. The repayment period does not depend on the Card Validity Period.
- 1.30. **Over-limit Amount:** The difference between the Card Account balance and the Card Limit when the Card Account's outstanding balance exceeds the Card Limit; or the difference between the balance of all Card Accounts and the Credit Limit if multiple Card Accounts share the same Credit Limit.
- 1.31. **Card Transaction:** The use of the Card to perform payment, cash withdrawal, and other services provided by OCB and the Card Payment Organization in accordance with the law.
- 1.32. **Online Card Transaction:** The use of the Card to pay for goods/services directly on websites of Merchants connected to OCB's online payment system.
- 1.33. **Goods/Service Payment Transaction:** The use of the Card to pay for goods and/or services.
- 1.34. **Cash Withdrawal Transaction:** The use of the Card to withdraw cash at an ATM or transaction office of OCB or other credit institutions.
- 1.35. **Transaction Notice:** A document in paper or electronic format detailing, but not limited to, Card Transactions, refunds, payment transactions, reward transactions from promotions (if any), installment conversion transactions, interest, and fees arising from the use of the Card by the Cardholder, and any adjustment entries (if any) during the statement period.
- 1.36. **Transaction Statement Date:** The date OCB generates the Transaction Notice for the Cardholder.
- 1.37. **Transaction Receipt:** A document confirming the Card Transactions made by the Cardholder at the Merchant.
- 1.38. **Easy Payment Transaction:** A transaction where the Cardholder uses the Card to pay for goods/services through POS without needing to sign the receipt. Easy Payment Transactions only apply to certain types of Merchants and when the transaction amount is below a certain value as regulated by the International Card Organization from time to time.
- 1.39. **Transaction Amount:** The amount the Cardholder performs in the Card Transaction.
- 1.40. **Converted Transaction Amount:** The Transaction Amount converted into Vietnamese Dong (VND) at the exchange rate of the International Card Organizations or OCB.
- 1.41. **Debit Amount:** The Transaction Amount (excluding deposit transactions) including the

Converted Transaction Amount, fees regulated by OCB, the International Card Organizations (if any), and any surcharges (if any) debited to the Card Account.

- 1.42. **End-of-Period Debt:** The total amount the Cardholder has not paid and still owes at the end of each period related to the Card Account(s), including the Transaction Amount, fees, interest, and other costs arising from the use of the Card as listed in the Transaction Notice.
- 1.43. **Current Outstanding Balance:** The total amount the Cardholder has not paid and still owes at any time related to the Card Account(s), including the Transaction Amount, fees, interest, and other costs arising from the use of the Card.
- 1.44. **Minimum Payment Amount:** The amount specified in the Transaction Notice that the Cardholder is responsible for paying to OCB.
- 1.45. **Payment Due Date:** The latest date the Cardholder must pay the Minimum Payment Amount to avoid the "Minimum Payment Shortfall Fee". The Payment Due Date is stated on the Transaction Notice.
- 1.46. **Cycle:** The period calculated from the day after the previous statement date to the end of the current statement date.
- 1.47. **Past Due Date:** The date of the 5th statement cycle when the Cardholder has not paid or has underpaid the Minimum Payment Amount for the 4 consecutive preceding cycles.
- 1.48. **Temporary Card Suspension:** The action taken by OCB to temporarily block the Card on the system, resulting in the Cardholder being temporarily unable to use the Card.
- 1.49. **Ebanking:** The system of electronic means OCB uses to communicate with the Cardholder and through which OCB provides banking products and services to the Cardholder, including but not limited to the OCB OMNI application and website <https://omni.ocb.com.vn> (hereinafter referred to as the "OCB OMNI application/website").
- 1.50. **Card Services:** Services and features related to the Card provided by OCB to meet the Cardholder's needs.
- 1.51. **Security Agreement:** Includes mortgage agreements, pledge agreements, guarantee agreements, deposit agreements, or any other document or agreement relating to securing the repayment obligations of the Cardholder to OCB.
- 1.52. **Security Provider:** The party that uses their property or rights to land, creditworthiness, or commitment to secure the fulfillment of civil obligations to OCB, including the guarantor, pledger, mortgagor, depositor, or any other individual or organization identified as the security provider according to legal regulations and the agreements between the parties involved.
- 1.53. **24/7 Customer Service Center:** A unit under OCB that supports and receives requests from the Cardholder via phone related to Card Services.

- 1.54. **Enterprise:** A company established under Vietnamese law (excluding sole proprietorships) that has a credit relationship with OCB.

ARTICLE 2. CREDIT LIMIT, CARD LIMIT, TRANSACTION LIMITS

- 2.1. Each Card issued will have a separate Card Limit that does not exceed the Credit Limit. If the Cardholder is issued more than one (01) Card or Card Account by OCB, the total maximum outstanding credit balance on all Cards or Card Accounts under any circumstances shall not exceed the Credit Limit.
- 2.2. The Cardholder may request OCB to consider increasing the Credit Limit or Card Limit at any time. OCB has full authority but is not obligated to increase the Credit Limit or Card Limit as requested by the Cardholder.
- 2.3. Depending on the risk assessment results related to the Card Account or based on information obtained by OCB, the Cardholder agrees that OCB has full authority to reduce the Card Limit to a level deemed appropriate without prior notice to the Cardholder unless required by law.
- 2.4. In the event that OCB proactively increases the Credit Limit or Card Limit for the Cardholder, OCB will notify the Cardholder using one of the methods specified in these Terms and Conditions. If OCB does not receive a written refusal from the Cardholder within 5 working days from the date the notice is sent, it will be understood that the Cardholder agrees to OCB's increase in the limit. The Cardholder shall be responsible for all related Card Transactions in accordance with these Terms and Conditions.
- 2.5. The transaction limits for goods/service payment, online card transactions, and cash withdrawal transactions are detailed in the OCB Card Transaction Limits.
- 2.6. The Cardholder agrees that the execution of any Card Transaction exceeding the Card Limit, Credit Limit, or transaction limit set forth is at OCB's discretion.
- 2.7. In the event the Cardholder uses the Card beyond the Card Limit and/or Credit Limit, the Cardholder must immediately repay the Over-limit Amount even if OCB does not issue a demand. If the Cardholder fails to promptly repay the Over-limit Amount, OCB has the right to temporarily suspend the use of the Card until the over-limit condition is resolved. Allowing a Card Transaction that exceeds the Card Limit and/or Credit Limit does not imply that OCB agrees to increase the Card Limit and/or Credit Limit.

ARTICLE 3. SECURITY MEASURES

- 3.1. The use of security measures for the issuance and use of the Card will be agreed upon in writing between OCB, the Cardholder, and the Security Provider, and this document shall form an inseparable part of the Agreement.
- 3.2. In the event that the Cardholder's obligations are secured by multiple security measures, OCB has the right to choose any security measure for processing first to recover the debt.

- 3.3. Changing one or more security measures does not affect other security measures. Releasing/changing the security measure of one or more Security Providers does not affect the rights and obligations of the remaining Security Providers.
- 3.4. When the Cardholder requests a reduction in the Credit Limit secured by assets, OCB has the right to partially or fully release the collateral that is the account balance, savings book (if any) after the Cardholder repays the difference between the total outstanding Card debt (including Current Outstanding Balance and transaction fees blocked in the system that have not been debited to the Card Account (if any) up to the time of requesting the Credit Limit reduction) and the reduced Credit Limit.
- 3.5. The release of collateral will only be executed when all the following conditions are met:
- a) The Cardholder has paid off the Current Outstanding Balance and transaction fees blocked in the system that have not been debited to the Card Account (if any) up to the time of the collateral release;
 - b) All claims (if any) related to the use of the Card have been resolved;
 - c) The Cardholder has completed all obligations related to the use of the Card with OCB.
- 3.6. In the event that OCB issues a Card without collateral, the Cardholder commits to:
- a) Implement (the) security measures as required by OCB whenever OCB deems it necessary; and
 - b) Repay the debt early to OCB in case the Cardholder fails to implement the required security measures.
- 3.7. If the currency used to determine the value of the collateral/secured obligation differs from the currency in which OCB grants the Credit Limit to the Cardholder, and due to exchange rate or gold price fluctuations, the Credit Limit exceeds the collateral value or the maximum ratio agreed between OCB and the Security Provider, OCB has the right to:
- a) Reduce the Credit Limit granted to the Cardholder to match the collateral value ratio previously agreed upon in the Security Agreement; or
 - b) Request the Cardholder to supplement the collateral; or
 - c) Terminate the use of the Card by the Cardholder.
- 3.8. If the Security Provider uses the collateral to repay the Card debt, OCB has the right to convert the collateral at OCB's exchange rate/interest rate on the execution date if the collateral is not in Vietnamese Dong (VND) and accept any changes to the interest rate applied to the collateral due to this request. At the time of execution, if the collateral is a term deposit account or savings book, these assets will be automatically considered as non-term deposits.

- 3.9. The application of the foreign exchange rate/gold price conversion to determine the ratio between the Credit Limit and the collateral value is decided by OCB.

ARTICLE 4. RENEWAL OF CARDS

- 4.1. OCB will review and decide on the periodic renewal or the Cardholder's request for card renewal in writing. The Cardholder may continue to use the old card that has not yet expired until receiving the new card.
- 4.2. OCB reserves the right to proactively decide and issue a new card to replace the card that OCB has stopped issuing when the card is due for renewal without any other written proposal or approval from the Cardholder. The Cardholder agrees that OCB has the right to evaluate, review, and proactively renew the card, issue a new card, and change the transaction limits of each Cardholder's Card. The Cardholder may continue to use the old card until it expires or until receiving the new card.
- 4.3. OCB has the right (but is not obliged) to notify about the issuance of a new card, card renewal, Credit Limit renewal, and change of transaction limits of each card by phone or other methods.
- 4.4. The Cardholder is not entitled to refuse any obligations arising from the card, dispute the card's validity, or declare the Agreement/Card Transaction invalid due to non-acceptance of the issuance of a new card, renewal of Credit Limit, card renewal, or change of transaction limits of each card. The Cardholder's receipt and use of the card, resulting in an outstanding card balance, is considered as the Cardholder's agreement to the issuance of a new card, renewal of the Credit Limit, card renewal, and change of transaction limits of each card.
- 4.5. The issuance of a new card or card renewal will not affect the Cardholder's responsibilities stipulated in these Terms and Conditions.

ARTICLE 5. CARD USAGE PURPOSE

- 5.1. The Cardholder may use the Card to conduct payment transactions for goods/services at Merchants and other transactions in accordance with OCB's and legal regulations. Non-Physical Credit Cards do not support cash withdrawal transactions.
- 5.2. The Cardholder must use the Card for the purpose registered with OCB and in compliance with Vietnamese law, including overseas transactions by Card. The Card must not be used for illegal transactions or transactions that violate OCB's regulations.

ARTICLE 6. CARD AND PIN MANAGEMENT

- 6.1. For Physical Credit Card products, the Cardholder understands and agrees that OCB will deliver the Card to the Cardholder (including cases such as card renewal, new card issuance, and additional card issuance) using any delivery method to the correct recipient information registered and/or provided by the Cardholder to OCB, which OCB deems safe and reliable. The Cardholder signs to confirm receipt of the Card on the document specified by OCB for each delivery method.

- 6.2. If OCB delivers the Card directly to the Cardholder at a specific address, OCB will identify the Cardholder through certain personal information of the Cardholder and information on the Card as required by OCB. OCB shall be exempt from any responsibility for delivering the Card to the Cardholder when the received identification information is accurate and complete.
- 6.3. The Cardholder must promptly notify OCB of any changes to the address registered/provided to OCB. If the Cardholder fails to promptly notify and results in damages arising from OCB delivering the Card and/or PIN to the registered/provided address, the Cardholder shall be responsible for such damages.
- 6.4. If the Cardholder does not receive the Card from OCB, the Cardholder shall actively contact OCB to receive the Card within 90 days from the date of card issuance as notified by OCB. After this period, OCB will process the unreceived Card according to OCB's card processing procedure. After the card has been processed, if the Cardholder wishes to receive a new Card, the Cardholder will bear the related reissue fees.
- 6.5. The Cardholder must sign on the back of the Card immediately upon receipt. The Cardholder is not allowed to let anyone else use the Card and must always keep and secure the Card information, including the Card's PIN.
- 6.6. The Cardholder is required to set a PIN on the OCB OMNI application/website before performing any Card Transactions that require a PIN.
- 6.7. In the event the Card is lost, stolen, misused, or the Card information is exposed (collectively referred to as "Card Misuse"), the Cardholder must:
 - a) Notify and request OCB to block the card via the 24/7 Customer Service Center at 1800 6678 or the Cardholder proactively block the Card on the OCB OMNI application/website.
 - b) Provide information regarding the time and place of the incident to assist OCB in verifying, investigating, and handling the Card Misuse case.
- 6.8. The Cardholder shall be responsible for all the card features and services that OCB has provided for the Card, as well as for all Card Transactions conducted by the Cardholder (whether voluntarily or involuntarily), along with all related fees as stipulated in these Terms and Conditions and the OCB Card Service Fee Schedule.
- 6.9. Until the time when OCB blocks the Card following the legal notice from the Cardholder regarding the Card being misused, the Cardholder shall be fully responsible and compensate for damages, as well as pay all costs arising related to the misuse of the Card.
- 6.10. OCB will review and decide on reissuing the Card when the Cardholder submits a written request for Card reissuance to OCB. Upon reissuance, the Cardholder must pay the Card Reissuance Fee according to the OCB Card Service Fee Schedule. If the Cardholder finds the Card that was previously reported lost to OCB, the Cardholder is

not allowed to use that Card and must actively destroy the Card to prevent it from being used.

- 6.11. If the Card is retained or jammed due to a technical error at an ATM or card acceptance device of other banks, the Cardholder must follow the procedure to replace the Card and reset the PIN. The replacement of the Card shall not affect the Cardholder's responsibilities as stipulated in these Terms and Conditions.
- 6.12. When the Card is replaced, reissued, converted, or canceled, OCB will not reclaim the old Card. The Cardholder is obligated to destroy the Card themselves in the following cases:
- a) When the Cardholder requests or notifies OCB of the Card cancellation. The Card's validity will terminate from the time OCB confirms with the Cardholder through any means, including SMS, email, etc., that the Card has been canceled.
 - b) When the Cardholder requests OCB to replace, reissue, or convert the Card and OCB agrees to issue a new Card. In cases where the Cardholder requests a Card replacement without a change in the Card number, the Cardholder is responsible for all Card Transactions if they do not proactively destroy the Card.
 - c) When OCB notifies the Cardholder of the Card cancellation and termination of the Card's validity for any reason, including as required by a competent state agency, by law, by professional or technical requirements related to the Card, or for other reasons as agreed between OCB and the Cardholder or by OCB's internal regulations in accordance with the law, the Card's validity shall terminate from the time OCB notifies the Cardholder of the cancellation and termination of the Card's validity.
 - d) The Cardholder is responsible for all transactions related to the canceled Card that occur before OCB terminates the Card's validity, including Card Transactions that occur in cases where the Card has been physically destroyed. In the case of a lost Card, the Cardholder is still responsible for complying with the terms of these Terms and Conditions.
- 6.13. For non-physical credit card products, the Cardholder understands and agrees that OCB will not issue a physical Card to the Cardholder. The Cardholder remains responsible for managing the Card and PIN in accordance with the provisions of this Article.

ARTICLE 7. SUPPLEMENTARY CARD

- 7.1. If OCB issues a Supplementary Card at the joint request of the Primary Cardholder and the Supplementary Cardholder, the Supplementary Cardholder shall be bound by these Terms and Conditions and shall be responsible for the use of the Card. The invalidity, unenforceability, or waiver of responsibility of the Primary Cardholder does not eliminate the responsibility of the Supplementary Cardholder(s) and vice versa.

- 7.2. For non-physical credit card products, OCB does not issue Supplementary Cards even if requested by the Primary Cardholder.
- 7.3. Within the Card Limit granted by OCB to the Primary Cardholder, and based on OCB's approval, the Supplementary Cardholder(s) are permitted to use the Card to perform transactions within the Card Limit registered by the Primary Cardholder for the Supplementary Cardholder. By registering the limit for the Supplementary Cardholder, the Primary Cardholder agrees that the limit for the Supplementary Card will be automatically renewed at each Transaction Statement cycle.
- 7.4. In necessary cases, as determined and decided by OCB, the Supplementary Cardholder(s) have the right to request OCB to terminate the use of the Supplementary Card.
- 7.5. By agreeing to the Supplementary Cardholder's use of the Card, the Primary Cardholder consents to the Supplementary Cardholder registering and using Card Services on the Card (including installment payment services for that Supplementary Cardholder).

ARTICLE 8. CARD TRANSACTIONS

- 8.1. Cash advances shall include all cash amounts withdrawn from the Card Account, including but not limited to any funds withdrawn from any source that has been previously transferred or credited to the Card Account. Cash advances are subject to a cash advance fee for each withdrawal from an ATM or other cash withdrawal method. The fees (as specified in the Credit Card Fee Schedule published on the OCB website) will be applied by OCB to each cash advance from the time of the advance until the full repayment of all cash advances.
- 8.2. OCB bears no responsibility for any refusal by the Merchant. OCB also assumes no responsibility for any goods or services provided to the Cardholder in any manner. The Cardholder's claims against the Merchant do not relieve the Cardholder from their obligations to OCB under these Terms and Conditions. Specifically, the establishment, modification, or termination of any direct debit authorization requirements for any regular payments charged to the Card Account shall be at OCB's discretion, and OCB reserves the right not to establish, modify, or terminate any agreements in the event of a dispute between the Cardholder and the Merchant.
- 8.3. Card Transactions will only be reflected on the Transaction Statement when information about these transactions is received by OCB from the Merchants, which is usually after the date the Cardholder conducts the Card Transaction. Therefore, there may be a discrepancy between the actual transaction date and the date recorded in the banking system (the date when the Card Transaction is reflected on the Transaction Statement).
- 8.4. In cases where a Card Transaction requires the accurate provision of a PIN, OTP, personal information, or Card information, the accurate provision of these details will be sufficient for OCB to determine that the Card Transaction is legitimate and performed by the Cardholder.

- 8.5. OCB will refuse any Card Transaction if, in its judgment and understanding, it believes that the Card Transaction does not comply with the laws of Vietnam.
- 8.6. The Cardholder fully understands and acknowledges that if the Cardholder conducts Card Transactions without safeguarding Card information, the Cardholder's Card may be exploited for transactions that do not require the physical Card (e.g., transactions conducted via phone calls, emails to Merchants, or online transactions). The Cardholder fully accepts and agrees to bear all risks and losses arising from such Card Transactions.

ARTICLE 9. FEES AND INTERESTS

9.1. Fees

- a) **Issuance Fee:** This is the fee that the Cardholder must pay when applying for the issuance of the Card based on the Contract and as accepted by OCB.
- b) **Annual Fee:** This fee is for maintaining the Card. In the first year, the annual fee is charged in the month when the card activation event occurs. From the second year onward, the annual fee is charged periodically in the billing cycle of the month corresponding to the card issuance month, regardless of the card activation event.
- c) **PIN Reissuance Fee:** This fee is incurred when the Cardholder requests a new PIN.
- d) **Card Reissuance Fee:** This fee is incurred when the Cardholder requests a replacement or reissuance of the Card before the Card's expiration date.
- e) **Card/PIN Delivery Fee:** This fee is for delivering the Card/PIN to the address requested by the Cardholder.
- f) **Transaction Statement Delivery Fee:** This fee is incurred when the Cardholder requests OCB to send the Transaction Statement.
- g) **Transaction Statement Copy Fee:** This fee is incurred when the Cardholder requests a copy of the Transaction Statement.
- h) **SMS Banking Service Fee:** This fee is incurred when the Cardholder registers to receive SMS notifications for card transactions via mobile phone.
- i) **Credit Limit Adjustment Fee:** This fee is incurred when the Cardholder requests an increase or decrease in the Card Limit.
- j) **Over-limit Fee:** This fee is incurred when the outstanding balance of the Card Account exceeds the Card Limit or Credit Limit.
- k) **Credit Limit Management Fee:** This fee is incurred when the Cardholder requests the issuance of a new card or adjusts the existing card limit to a higher limit than the maximum limit allowed by the product.
- l) **Minimum Payment Shortfall Fee:** This fee is incurred when the Cardholder does not pay or underpays the Minimum Payment Amount by the Payment Due Date.

- m) **Foreign Currency Conversion and Processing Fee:** This fee is incurred when the Cardholder conducts transactions in currencies other than VND and is calculated based on the converted transaction amount on the date the transaction is debited/credited to the Card Account. This fee is included in the converted transaction amount and is debited/credited to the Card Account.
- n) **Foreign Exchange Rate Fluctuation Provision (applicable for non-VND transactions):** This fee is calculated based on the converted transaction amount on the date the transaction is debited/credited to the Card Account. This fee is included in the converted transaction amount and is debited/credited to the Card Account.
- o) **Foreign Transaction Processing Fee (applicable for VND transactions):** This fee is calculated based on the transaction amount in VND at merchants with a country code other than Vietnam (for JCB cards) or at acquirer merchants with a country code other than Vietnam (for Mastercard). This fee is included in the transaction amount and is debited/credited to the Card Account.
- p) **Mastercard MoneySend Fee:** This fee is incurred when the Mastercard Cardholder receives funds through direct crediting to the Mastercard Card Account at OCB (receiving funds either domestically or internationally).
- q) **Cash Advance Fee (or Cash Withdrawal Fee):** This fee is incurred when the Cardholder performs a cash advance transaction and is calculated based on the debited amount of the cash advance transaction.
- r) **Confirmation Fee upon Cardholder's Request:** This fee is incurred when the Cardholder requests confirmation of information about the Card Limit, Card Account status, and other card-related information.
- s) **Transaction Receipt Copy Fee:** This fee is incurred when the Cardholder requests a copy of the transaction receipt, excluding receipts already received at the Merchant (excluding receipts for Easy Payment transactions).
- t) **Early Termination Fee within 12 Months of Issuance:** This fee is incurred when the Cardholder requests OCB to terminate the Card within 12 months from the date of issuance (new issuance/reissuance) of the Card to the date OCB receives the Cardholder's termination request.
- u) **Installment Transaction Conversion Fee:** This fee is incurred when the Cardholder successfully registers for installment transactions during the installment period as regulated by OCB from time to time.
- v) **Transaction Review Fee:** In the event that a transaction arising from the Customer's Card is deemed by OCB to show signs of non-compliance with the regulations on the use and payment of credit cards, based on criteria prescribed by OCB from time to time, OCB reserves the right to request the Customer to provide sufficient documents/evidence for verifying the validity of the transaction. If OCB does not

receive such documents/evidence within the prescribed timeframe, or if the documents/evidence provided by the Customer are deemed unsatisfactory, OCB shall be entitled to charge a transaction review fee in accordance with the applicable Card Service Fee Schedule at the time of the transaction.

- w) **Excessive Spending Fee by Merchant Category:** For designated merchant category codes (MCCs) as specified in OCB's prevailing Fee Schedule, total monthly spending within a calendar month must not exceed 90% of the approved credit limit (the "Maximum Allowable Spending by Merchant Category"). If the Cardholder exceeds this threshold for three (03) consecutive months, an Excessive Spending Fee by Merchant Category shall be imposed. Thereafter, for any subsequent individual month in which the Cardholder continues to exceed the Maximum Allowable Spending by Merchant Category, the fee shall be charged in the next billing cycle. This fee is applicable to all OCB-issued credit cards with a credit limit from VND 50 million or higher.
- x) **Other Fees:** These are fees notified by OCB from time to time as stipulated in these Terms and Conditions.

In addition to the fees specified in Article 9.1 above, OCB reserves the right to charge service fees/administrative fees for any requests, services, or additional benefits provided by OCB at the Cardholder's request arising during the use of the Card.

All Card Transactions conducted in currencies other than Vietnamese Dong (VND) will be debited/credited to the Card Account after conversion to Vietnamese Dong (VND) at the time the Card Transaction is debited/credited to the Card Account. For Card Transactions conducted at OCB's Merchant Acceptance Points, the conversion rate applied is OCB's transfer selling rate. For Card Transactions conducted at non-OCB Merchant Acceptance Points, the conversion rate applied is the rate of the International Card Organization.

9.2. Interest and Interest Calculation Principles

a) Interest:

Interest is accrued daily and calculated using the following formula:

$$\text{Daily Interest Amount} = \frac{\text{Principal Outstanding Balance} \times \text{Applicable Interest Rate}}{365}$$

The interest amount for the interest calculation period = the sum of the daily interest amounts for all days within that period.

In which:

- **Principal Outstanding Balance:** The outstanding balance of the transaction for goods and services, cash advances, and any service fees accrued at the end of each day.

- Applicable Interest Rate: The interest rate applicable to each card type as specified in the OCB Credit Card Fee Schedule. The applicable interest rate is expressed as an annual percentage rate based on a 365-day year.

b) Interest Calculation Principles

- Goods and Services Payment Transactions:
 - If the Cardholder has no outstanding balance at the start of the billing cycle and pays the full outstanding balance by the Payment Due Date as stated in the Transaction Statement, OCB will waive interest for all transactions made during that billing cycle.
 - If the Cardholder has an outstanding balance at the start of the billing cycle or does not pay the full outstanding balance by the Payment Due Date (including instances where only the minimum payment amount is paid), OCB will calculate interest on all transactions from the date they are successfully debited to the Card Account until the day immediately before the payment is made. Any remaining unpaid balance will continue to accrue interest and will be reflected in the subsequent Transaction Statement.
- Cash Advance Transactions: OCB will calculate interest from the date the cash advance transaction is successfully debited to the Card Account until the day immediately before the payment is made (regardless of the Transaction Statement date or Payment Due Date). If the Cardholder does not fully repay the outstanding balance or only partially repays it (including interest and fees) within the billing cycle, the remaining balance will continue to accrue interest until fully repaid and will be reflected in subsequent Transaction Statements.

c) Overdue Interest Rate

In the event of overdue debt, the Cardholder must pay interest on the overdue principal balance for the period of delayed payment. The interest rate applied will be in accordance with OCB's regulations at the time but will not exceed 150% of the current interest rate applicable to the overdue principal balance at the time of transitioning to overdue status.

- 9.3. OCB will not refund any fees or interest to the Cardholder unless the refund is due to OCB's error and in accordance with the law.
- 9.4. All Card Transaction amounts, fees, and interest accrued during the billing cycle are added to the outstanding balance for the next billing cycle. OCB reserves the right to debit the Card Account, regardless of whether the outstanding balance exceeds the Card Limit.
- 9.5. The detailed fee schedule and interest rates are specified in the OCB Credit Card Fee Schedule.

- 9.6. If there are changes to the OCB Credit Card Fee Schedule, OCB will notify the Cardholder through one of the methods stipulated in these Terms and Conditions at least 07 (seven) days before the new fee schedule takes effect. The Cardholder is responsible for making full payments in accordance with the effective OCB Credit Card Fee Schedule

ARTICLE 10. TRANSACTION STATEMENT

- 10.1. Monthly, a Transaction Statement will be issued on the statement date and sent to the Cardholder, detailing (i) the closing balance, (ii) the minimum payment amount, and (iii) the payment due date. If no transactions occur during the billing cycle, no Transaction Statement will be sent for that month, and any transactions occurring after the statement date will be reflected in the following month's Transaction Statement.
- 10.2. OCB reserves the right to send the Transaction Statement in any form deemed appropriate, including: (i) an electronic Transaction Statement for Cardholders registered for Ebanking services, or a PDF Transaction Statement sent to the email registered with OCB; (ii) a summary notification of the payment due amount via SMS; or (iii) other forms as notified to the Cardholder by OCB in accordance with these Terms and Conditions.
- 10.3. Failure to receive or delayed receipt of the Transaction Statement does not exempt the Cardholder from any payment obligations, and the Cardholder is still required to pay the minimum payment amount on or before the payment due date to avoid the Minimum Payment Shortfall Fee.

ARTICLE 11. PAYMENT

11.1. Payment Methods

- a) The Cardholder may make payments using the following methods:
- (i) Cash deposits at OCB Branches/Transaction Offices;
 - (ii) Bank transfers at OCB Branches/Transaction Offices or via Ebanking;
 - (iii) Bank transfers from other banks (Centralized Interbank Transfer Accounting System - CITAD);
 - (iv) Transfers at OCB ATMs using an OCB debit card;
 - (v) Automatic debit registration using a payment account at OCB.
- b) Payment is considered complete only when OCB receives the credited amount into the Card Account. The time when the funds are posted to the Card Account is determined as follows:
- (i) Payment via Ebanking: If the transaction is made before 19:30, the system will credit the Card Account on the same day.
 - (ii) Payment via bank transfer from another bank to OCB: If the transaction is made and OCB receives the credited amount before 16:00 (Monday to Friday), the system will credit the Card Account on the same day.

- (iii) Payment at OCB Branches/Transaction Offices: If the transaction is made during the business hours of the OCB Branch/Transaction Office, the system will credit the Card Account on the same day.
 - (iv) Transfer at OCB ATMs using an OCB debit card: If the transaction is made before 19:30 , the system will credit the Card Account on the same day.
 - (v) For Cardholders registered for automatic debit service using a payment account at OCB: The registered payment account must have sufficient funds to cover the Minimum Payment (Min) or the Closing Balance (Full) (as per the Cardholder's registration) before 17:00 on the Payment Due Date (Monday to Friday) for the system to successfully process the debit.
 - (vi) Payments made outside the specified times in points (i), (ii), (iii), and (iv) above will be processed on the next day.
- c) OCB recommends that the Cardholder make payments before or by the Payment Due Date. If the Cardholder fails to pay the Minimum Payment or pays the Minimum Payment after the Payment Due Date, a Minimum Payment Shortfall Fee will be charged, and this may negatively affect the Cardholder's future credit.
- 11.2. Each month, if the Cardholder has registered for automatic debit, OCB will automatically debit the payment account opened at OCB to pay for Card Transactions (including the outstanding balance, interest, fees, and other amounts payable as stipulated).
- 11.3. Registration/cancellation/change of the payment ratio will be effective for the current billing cycle's Transaction Statement if the Cardholder registers/cancels/changes the payment/debit method before OCB processes the debit from the payment account. After this time, the new payment ratio registration will be applied to the next billing cycle.
- 11.4. At the time of debiting the payment account, the system will base the debit on the available balance in the registered payment account and will not debit from the overdraft limit on accounts with linked overdraft limits. If the payment account does not have sufficient available balance at the time of temporary lock for debiting, the Cardholder must actively pay the remaining balance through other payment methods specified in Article 11.1.b) to avoid interest/fees. OCB reserves the right to debit the payment account at any time on the Payment Due Date. The Cardholder must ensure that sufficient funds are maintained in the payment account during this period.
- 11.5. If the Payment Due Date falls on a weekend (Saturday, Sunday, holiday), the Payment Due Date will be the working day immediately preceding the weekend/holiday.
- 11.6. OCB is not responsible for any fees and/or interest accrued on the Card Account (if any) due to the payment account's insufficient available balance at the time OCB processes the debit.
- 11.7. All amounts transferred or credited to the Card Account will be used by OCB to reduce the current outstanding balance in the Card Account (if any). If the amount exceeds the

outstanding balance, the remaining balance will be treated as a credit balance and will be applied to future Card Transactions when those transactions are debited to the Card Account, or OCB may (but is not obligated to) use it to reduce the outstanding balance in other Card Accounts of the Cardholder (if any).

11.8. Payment Priority Order

a) In-time debt

The outstanding balance will be settled in the following order of priority:

- (i) Installment conversion transactions
- (ii) Fees billed but unpaid from the previous statement period;;
- (iii) Fees billed in the current statement period
- (iv) Interest billed but unpaid from the previous statement period;
- (v) Interest billed in the current statement period;
- (vi) Cash advance transactions billed but unpaid from the previous statement period;
- (vii) Cash advance transactions billed in the current statement period;
- (viii) Purchase transactions billed but unpaid from the previous statement period;
- (ix) Purchase transactions billed in the current statement period;
- (x) Fees not yet billed;
- (xi) Cash advance transactions not yet billed;
- (xii) Purchase transactions not yet billed.

b) Overdue debt

The outstanding balance will be paid according to the following priority order:

- (i) Cash advance transactions;
- (ii) Payment transactions;
- (iii) Fees;
- (iv) Interest.

11.9. If the Cardholder can no longer use the Card due to the Card expiring and/or for any other reason, the Cardholder must still fulfill the payment obligations as stipulated in these Terms and Conditions, the Transaction Statement, and other commitments and documents (if any) until the entire outstanding balance, interest, fees, and other amounts payable are fully settled, unless otherwise notified by OCB.

11.10. If the Cardholder makes a payment using the methods specified in Article 11.1 of these Terms and Conditions with an amount greater than the amount required to be paid

according to the Transaction Statement, the Cardholder agrees that the remaining amount after OCB has collected the debt will be managed and used by OCB to pay for future outstanding balances in subsequent billing cycles, and this amount will not earn interest, or OCB may (but is not obligated to) use it to reduce the outstanding balance in other Card Accounts of the Cardholder (if any).

- 11.11. If OCB receives a complaint from the Cardholder within the prescribed time limit and is in the process of resolving the complaint, the Cardholder is still required to pay for the disputed Card Transactions.
- 11.12. Once the complaint has been resolved, OCB will adjust the disputed Card Transactions in accordance with OCB's regulations, Vietnamese law, international practices, and the regulations of the International Card Organizations, including any related interest and fees for the correct disputed Card Transactions (if any).
- 11.13. In the event of an incorrect or late Card Transaction dispute, the Cardholder is responsible for paying all disputed Card Transactions and any related interest and fees (if any).

ARTICLE 12. PROHIBITED ACTS WHEN USING THE CARD

- 12.1. Creating, using, transferring, and circulating counterfeit Cards.
- 12.2. Performing, organizing, or facilitating others to perform fraudulent, forged Card transactions; conducting fake payment transactions at Merchants (where no actual sale of goods and/or provision of services occurs).
- 12.3. Stealing, conspiring to steal Card information; unlawfully disclosing and providing Card, Cardholder, and Card transaction information in violation of the law.
- 12.4. Illegally accessing or attempting to access, destroying the programs or databases of Card issuance, payment systems, Card switching, or electronic Card transaction clearing systems.
- 12.5. Using the Card to conduct transactions for money laundering, terrorist financing, fraud, and other illegal activities.
- 12.6. Buying, selling, renting, leasing Cards or Card information, or opening Cards on behalf of others.
- 12.7. Other acts as prescribed by law.

ARTICLE 13. CASES OF TEMPORARY CARD BLOCKING, REFUSAL TO PROCESS CARD PAYMENTS, AND TEMPORARY SUSPENSION OF CARD TRANSACTIONS

OCB reserves the right to refuse card payments, temporarily suspend card transactions, or temporarily block the Card in the following cases:

- 13.1. Conducting card transactions that are prohibited as specified in Article 12 of these Terms and Conditions or in violation of the law.

- 13.2. Serving criminal investigation and prosecution as required by law or upon request from competent state authorities or International Card Organizations.
- 13.3. OCB suspects the Cardholder's transaction purposes or honesty, as per the legal regulations on anti-money laundering.
- 13.4. Card transactions are contrary to customary card usage, or based on OCB's evaluation and judgment, there is suspicion of Card fraud or transactions not being conducted by the Cardholder.
- 13.5. The Cardholder violates any contract, commitment, or agreement with OCB.
- 13.6. The Card has been reported by the Cardholder as lost, exposed, stolen, misused, or for any other reason as requested by the Cardholder.
- 13.7. The Cardholder's identification documents have expired or are no longer valid.
- 13.8. The Card has expired or has been blocked.
- 13.9. The limit is insufficient to cover the payment.
- 13.10. The Card has not been used for any transactions in the past 12 (twelve) months.
- 13.11. Failure to pay or insufficient payment of the Payment Due Amount for 02 (two) consecutive billing cycles.
- 13.12. The Cardholder has any overdue loans and/or Card accounts at OCB and/or other credit institutions and/or is at risk of default. Determining whether the Cardholder is at risk of default is at OCB's discretion.
- 13.13. The enterprise where the Cardholder works has any overdue loans at OCB and/or other credit institutions and/or is at risk of default. OCB's assessment of the enterprise's risk of default, which may impact the Cardholder's income and repayment ability to OCB, is at OCB's discretion.
- 13.14. Other cases as regulated by OCB and/or the law.

ARTICLE 14. TEMPORARY SUSPENSION AND TERMINATION OF CARD USAGE

- 14.1. OCB has the right to temporarily suspend or terminate the use of the Card in the following cases:
 - a) The Cardholder has any overdue loans and/or Card Accounts at OCB and/or other credit institutions and/or is at risk of default. The determination of whether the Cardholder is at risk of default is at OCB's discretion.
 - b) The enterprise where the Cardholder works has any overdue loans at OCB and/or other credit institutions and/or is at risk of default. OCB's assessment of the enterprise's risk of default, which may affect the Cardholder's income and repayment ability to OCB, is at OCB's discretion.

- c) The Card is involved in transactions showing abnormal signs, used for fraudulent purposes, or other illegal activities, as determined by OCB.
- d) The Card is related to cases of forgery, fraud, use of fake documents, or impersonation for card issuance, as determined by OCB.
- e) As required by law, OCB's regulations, International Card Organization's regulations, or by competent state authorities.
- f) OCB receives reliable information and determines that the Cardholder and/or the Guarantor and/or the legal representative or operator of the Guarantor organization is violating the law or is under investigation by competent state authorities for suspected violations of the law, or is being prosecuted/tried for criminal offenses.
- g) OCB receives reliable information and determines that the Cardholder and/or the Guarantor is an individual who has lost or is restricted in civil capacity, or the Guarantor organization is dissolved, bankrupt, revoked, terminated, split, merged, consolidated, converted, or has a change of ownership.
- h) The Cardholder violates the terms and conditions of the Contract or any agreement, commitment, or arrangement with OCB.
- i) OCB receives reliable information and determines that the Cardholder and/or the Guarantor is deceased without an heir accepted by OCB.
- j) The Guarantor requests the termination of the Cardholder's card usage after all obligations under these Terms and Conditions have been fulfilled by the Cardholder.
- k) The Card remains unactivated for 11 (eleven) months from the date of issuance.
- l) The Card is temporarily blocked for 03 (three) consecutive months up to the time OCB decides to terminate the card usage prematurely.
- m) The Card shows signs of violating transaction regulations with partners, affecting OCB's reputation/rights, as determined by OCB.
- n) The Card shows signs of violating transaction information security regulations, and OCB determines that terminating the Card is necessary to ensure transaction security.
- o) Changes in foreign exchange rates/gold prices cause the Credit Limit to exceed the collateral value/the value of the secured obligation when the currency used to determine the collateral value/the secured obligation differs from the currency of the Credit Limit.
- p) The collateral value decreases as determined by OCB, or other changes occur to the collateral that may risk its management or liquidation, as determined by OCB.
- q) The Card was issued to a Cardholder who is an OCB employee and is no longer eligible to continue using the card after leaving OCB.

- r) In cases where OCB unilaterally suspends or terminates the Card usage, within the scope permitted by law, OCB will notify the Cardholder at least 03 (three) business days in advance.
 - s) In the event of force majeure as defined in Article 16.1 of these Terms and Conditions.
 - t) In any other case deemed necessary by OCB in compliance with the law
- 14.2. When the Card is temporarily suspended as stated in Article 14.1 above, at the Cardholder's request, the Cardholder agrees that OCB has the right to decide whether to terminate or continue the temporary suspension of the Card based on the Cardholder meeting OCB's requirements.
- 14.3. The Cardholder has the right to request the temporary suspension or termination of the Card in writing after fulfilling all financial obligations with OCB. The temporary suspension or termination of the Card will take effect once OCB confirms the request.
- 14.4. The Primary Cardholder may unilaterally suspend or terminate the use of any Supplementary Card, but the Supplementary Cardholder cannot request the suspension or termination of the Primary Cardholder's or another Supplementary Cardholder's Card.
- 14.5. After the termination of the Card takes effect:
- a) OCB will not retrieve the old Card, and the Cardholder is responsible for destroying the old Card to prevent its use.
 - b) The Cardholder remains responsible for paying all Card Transactions, fees, costs, penalties, and any damages incurred before, during, or after the termination of the Card (including costs and fees not yet reflected on the Card).
 - c) The Cardholder's Credit Limit will be terminated, and the outstanding balance, including fees and interest on all Card Transactions, will be due immediately, and the Cardholder must pay without any notice or demand from OCB. After 45 (forty-five) days from the termination date, if the Cardholder does not fully settle the outstanding balance, OCB will convert the entire outstanding balance to overdue debt and take appropriate recovery measures per OCB's regulations and in compliance with the law.
 - d) OCB will not bear any liability towards the Cardholder under or related to the Contract.
- 14.6. Any credit balance in the Card Account that OCB cannot return to the Cardholder according to the Cardholder's instructions in the Card Termination Request Form due to reasons attributable to the Cardholder, or if the Cardholder does not provide other valid written instructions to OCB within 06 (six) months from the Card termination date, will become OCB's property.

- 14.7. The temporary suspension or termination of the Card does not affect the validity of these Terms and Conditions and does not relieve the Cardholder of any obligations to OCB before or after the Card is suspended or terminated. OCB is not liable for any damage to the Cardholder's honor or reputation due to the temporary suspension or termination of the Card.

ARTICLE 15. TRANSFER TO OVERDUE DEBT, OVERDUE INTEREST CALCULATION, AND HANDLING MEASURES

- 15.1. No later than the Payment Due Date, if the Cardholder does not pay or does not fully pay the Minimum Payment Amount, OCB will transfer the entire outstanding balance to overdue debt on the day following the Payment Due Date.
- 15.2. For amounts related to Card Transactions that have not been debited to the Card Account at the time of transferring to overdue debt, they will also be transferred to overdue debt, and the overdue interest rate will be applied when these amounts are debited to the Card Account.
- 15.3. After transferring to overdue debt, OCB has the right to terminate the Cardholder's Card usage and take measures as prescribed by OCB in compliance with the law to recover the debt (including the outstanding balance, regular interest, overdue interest, fees, and other payable amounts).
- 15.4. In cases where the collateral is a term deposit account or savings book, and OCB needs to liquidate the asset to recover the debt before the maturity date of the term deposit account or savings book, these assets will automatically be considered non-term deposits.

ARTICLE 16. FORCE MAJEURE EVENTS

- 16.1. A Force Majeure Event is an event that occurs objectively, cannot be foreseen, and cannot be overcome despite the affected party having taken all necessary and possible measures, including:
- a) War or declaration of war, invasion, military hostilities, coup, embargo, or any act of violence by any government or competent state authority.
 - b) Power failure; malfunction/failure of ATM, POS, or any other equipment serving Card operations, data processing systems, or telecommunications/internet systems or information exchange services.
 - c) Requisition, expropriation of assets as required by or ordered by competent state authorities.
 - d) Nuclear leakage, toxic chemical incidents, or other environmental disasters leading to evacuation as required or ordered by competent state authorities.
 - e) Earthquake, natural disaster, epidemic.
 - f) National-level strikes affecting the operational field of the parties.

- g) Events directly affecting the liquidity safety of OCB or the Vietnamese banking system.
- h) Other force majeure events as agreed upon by OCB and the Cardholder, as prescribed by law or as determined by court rulings or competent state authorities.

To avoid misunderstanding, Force Majeure Events do not include purely financial difficulties or shortages in the daily, production, or business activities of any party.

- 16.2. When a Force Majeure Event occurs, the Cardholder and OCB will temporarily suspend the execution of the Contract. However, this suspension is not considered a breach by OCB and does not give rise to any compensation liability for OCB towards the Cardholder or any third party. After the Force Majeure Event ends, the Cardholder and OCB will continue to perform the contents of the Contract.

ARTICLE 17. INQUIRY AND COMPLAINT HANDLING

- 17.1. The Cardholder must immediately notify OCB of any inquiry or complaint by:

- a) Contacting OCB's 24/7 Customer Service Center via the hotline 1800 6678; or
- b) Directly contacting OCB's Branches/Transaction Offices.

If the Cardholder requests an inquiry or complaint at OCB's Branches/Transaction Offices, the Cardholder must use OCB's Inquiry and Complaint Request Form.

If the Cardholder requests an inquiry or complaint through OCB's 24/7 Customer Service Center (via the hotline), the Cardholder must submit the Inquiry and Complaint Request Form (using OCB's template) within 05 (five) business days from the date of the request made through the hotline.

If the Cardholder authorizes another person to request an inquiry or complaint, the Cardholder must follow the laws on authorization and OCB's regulations at the time.

- 17.2. The Cardholder must submit the inquiry or complaint request to OCB within 60 (sixty) days from the date of the disputed Card Transaction. Within 02 (two) days from the date of the inquiry/complaint request, the Cardholder must provide OCB with the Transaction Invoice or other relevant documents/information as proof.
- 17.3. The results of the inquiry/complaint will be notified to the Cardholder within 30 (thirty) business days for domestic credit cards and within 60 (sixty) business days for international credit cards from the date OCB receives the Cardholder's first valid inquiry/complaint request according to one of the methods specified in Article 17.1 of these Terms and Conditions.

If, after the aforementioned time limit, the cause or fault is still undetermined, within the next 15 (fifteen) business days (or within another time limit prescribed by law at the time), OCB and the Cardholder will agree on a handling plan. If OCB, the Cardholder, and related parties cannot reach an agreement and/or do not agree with the inquiry/complaint handling process, the dispute resolution will follow the provisions of the law.

If the Cardholder disagrees with OCB's inquiry/complaint resolution results, the Cardholder must respond to OCB within 02 (two) business days from the date OCB notifies the Cardholder of the results using one of the methods specified in Article 17.1 of these Terms and Conditions.

- 17.4. Within a maximum of 05 business days from the date of notifying the inquiry/complaint resolution results to the Cardholder, OCB will compensate the Cardholder according to the agreement and current legal regulations for losses not caused by the Cardholder and/or not due to force majeure events as agreed in this contract.
- 17.5. If the case shows signs of a crime under Vietnamese criminal procedure law (as reasonably assessed by OCB), OCB will notify/report to the competent state authorities as prescribed by Vietnamese law; simultaneously, OCB will notify the Cardholder in writing about the status of the inquiry/complaint handling. The handling of inquiry/complaint results in this case will fall under the responsibility of the competent state authorities. If the competent state authorities notify that the resolution result does not involve a crime, within 15 business days from the date of receiving the conclusion from the competent state authorities (or within another time limit prescribed by law at the time), OCB and the Cardholder will agree on a plan to handle the inquiry/complaint results.
- 17.6. For Card Transactions conducted through International Payment Organizations and/or International Card Organizations, OCB will handle inquiries/complaints according to the transaction regulations of the International Payment Organizations and/or International Card Organizations. The Cardholder acknowledges and agrees that: in such cases, the inquiry/complaint handling procedures implemented by OCB and the inquiry/complaint resolution results will be bound by and subject to these regulations.
- 17.7. The Cardholder is responsible for presenting/surrendering the Card as requested by OCB for the purpose of inquiry/complaint handling according to these Terms and Conditions.

ARTICLE 18. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE CARDHOLDER

18.1. Rights of the Cardholder

- a) Request OCB to provide card-related services as offered by OCB, in line with the agreements between OCB and the Cardholder.
- b) Be provided with periodic information about the Credit Limit, Card Limit, outstanding balance, and transactions related to Card usage as per OCB's regulations.
- c) Change the authentication method for the 3D Secure Service according to usage needs.
- d) Sue OCB in case OCB violates these Terms and Conditions as prescribed by law.
- e) Exercise other rights as provided by law and these Terms and Conditions.

18.2. Obligations of the Cardholder

- a) Assume responsibility for any risks (if any) when requesting OCB to provide services related to Card usage by the Cardholder.
- b) Bear full responsibility for all successfully completed Card Transactions debited to the Card Account (e.g., online Card Transactions registered and using the 3D Secure Service, Card Transactions with/without PIN, online domestic credit card transactions) regardless of the number of transactions and transaction amounts as determined by OCB from time to time.
- c) Provide complete and accurate information and necessary documents as requested by OCB when the Cardholder requests OCB to issue the Card and during the Card usage process according to methods specified by OCB. The Cardholder is responsible for the accuracy of the information, documents, and materials provided to OCB.
- d) Comply with OCB's requirements when OCB verifies the Cardholder's information.
- e) Cooperate with OCB in investigating fraudulent transactions related to the Card by providing information related to the Card, Card usage, Card Transactions, and other necessary information to facilitate fraud investigations as requested by OCB.
- f) Pay the outstanding balance on time to OCB and fully settle the outstanding balance when canceling the Card.
- g) The Cardholder is responsible for notifying any third party of the new Card number when OCB reissues or replaces the Card, and OCB will not be responsible for any consequences arising from transactions being declined due to using the old Card number.
- h) Bear all financial losses for Chip Card/Chip Contactless Card Transactions that the Cardholder deems to be fraudulent.
- i) In cases where the Cardholder and/or the Guarantor involve multiple entities, all these entities are jointly responsible for fulfilling the obligations committed to OCB under these Terms and Conditions, amendments, and supplements, as well as any other related commitments and documents (if any).
- j) Be solely responsible for resolving any disputes (if any) with Merchants.
- k) Comply with the agreements committed to in these Terms and Conditions, the Security Agreement (if any), amendments, supplements, other related commitments, and documents (if any), and fulfill other obligations as required by law.
- l) Not use a Card that the Cardholder has reported to OCB as lost, stolen, disputed, or under fraud investigation.
- m) The Cardholder must activate the Card through the OCB OMNI application/website or take responsibility for sending an SMS/calling OCB from the mobile phone number

registered with OCB to request card activation via SMS/call, and the Cardholder is responsible for any risks that may arise.

- n) The Cardholder is responsible for safeguarding and ensuring the security of devices used to connect with OCB's system and conduct Card Transactions.

ARTICLE 19. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF OCB

19.1. Rights of OCB

- a) Agree or refuse to issue the Card (Primary Card and/or Supplementary Card) to the Cardholder, even if the Cardholder meets all the issuance conditions set by OCB.
- b) Request the Cardholder to provide complete and necessary information and documents to clarify the Card usage conditions when requesting OCB to issue the Card and during the Cardholder's use of the Card.
- c) Credit and/or debit the Card Account related to the implementation of these Terms and Conditions and/or for any reason to adjust/correct errors (if any) without prior notice to the Cardholder.
- d) Credit and/or debit the amounts of transactions automatically transmitted to the Card Account from the International Card Organizations' systems, regardless of the Cardholder's consent to the transaction.
- e) Block amounts in the Card Account or temporarily hold credits to the Card Account if there are unusual signs or suspected errors, invalid transactions, fraud, or violations of the law, as determined by OCB, to ensure the safety of the Cardholder's Card Account.
- f) Pre-block cash withdrawal fees for cash withdrawal transactions approved by OCB but not yet debited to the Card Account.
- g) OCB has the right (but not the obligation) to block transactions transmitted to OCB for authorization to execute the transaction.
- h) OCB is not responsible for any matters related to the delivery, quality of goods/services that the Cardholder pays for using the Card. Disputes between the Cardholder and the Merchant related to delivery, quality of goods/services do not affect the Cardholder's payment obligations to OCB.
- i) OCB is not responsible to the Cardholder for any executed Card Transactions, damages, or losses in the following cases:
 - The Merchant refuses to accept the Card, and the cause is not due to OCB's fault.
 - Malfunctions, defects, or breakdowns of ATMs of other banks or equipment in the card acceptance system.
 - Force Majeure Events or any event beyond OCB's control, or as a result of fraud

or forgery.

- Cardholder's fault during Card usage and/or the Cardholder violates these Terms and Conditions for any reason.
 - The Cardholder does not proactively cancel the old Card when requesting OCB to replace/reissue/convert/cancel the Card.
- j) OCB has the right to limit the number of transactions and/or transaction amounts in a day and change these values as notified by OCB from time to time.
- k) OCB does not provide transaction invoices for Easy Payment Transactions.
- l) OCB has the right to execute requests related to Card usage as requested by the Cardholder at ATMs/Ebanking/transaction counters and the 24/7 Customer Service Center according to OCB's regulations, which OCB believes are made by the Cardholder, and OCB will not be responsible for any damage resulting from executing or complying with the Cardholder's requests.
- m) Automatically register the 3D Secure service for new/reissued/replacement Cards (that were not previously registered for 3D Secure) using the mobile phone number/email that the Cardholder registered in OCB's card system when the Cardholder performs the first transaction on websites with 3D Secure authentication.
- n) OCB has the right (but not the obligation) to convert Chip Cards to Chip Contactless Cards for the Cardholder. If converting/replacing/reissuing a Chip Card to a Chip Contactless Card, the Cardholder must request the simultaneous conversion of both the Primary Card and any valid Supplementary Cards (if any), and the Cardholder must request OCB to perform the procedure to change to the new Card number using Chip Contactless technology.
- o) OCB is not obligated to provide transaction invoices in cases where the Cardholder's payment transaction amount is lower than the amount specified by each International Card Organization from time to time.
- p) If there are suspected fraudulent or improper transactions on the Card, OCB has the right to proactively cancel the registration of transaction limit packages without the Cardholder's consent.
- q) The Cardholder agrees and/or authorizes OCB to:
- Block/deduct the balance in the deposit account, savings book, credit balance in the credit card account opened at OCB, and handle the collateral (if any) to pay for any or all outstanding debts without requiring prior confirmation or consent from the Cardholder. If OCB has deducted funds from the deposit account, savings book, credit balance in the credit card account, and handled the collateral but the amount is still insufficient to recover the debt, the Cardholder remains responsible for fully paying the remaining outstanding balance to OCB.

- Act on behalf of the Cardholder to sign any/all documents and perform any/all necessary actions to recover the debt from the Cardholder.
- r) Place the Cardholder's name on the list of violators (or similar lists) maintained by OCB, any State agency, or other organizations.
- s) Take necessary measures to recover the debt, including calling/sending documents to any organization or individual to inform them of the Cardholder's violation and request support for investigation, verification, and/or litigation.
- t) OCB has the right to require the Cardholder and/or Guarantor to fulfill their obligations to OCB under the Contract, Security Agreement, amendments, and supplements, and any related commitments and documents (if any).
- u) Sue the Cardholder and/or Guarantor according to legal regulations if the Cardholder and/or Guarantor violate their obligations.
- v) OCB may block the Card/features on the Card if there are suspicions that the Card/Card information is compromised or being misused according to the phone number/email address agreed upon in these Card issuance and usage Terms and Conditions and phone calls from OCB.
- w) In cases where the Cardholder's card usage is suspended due to a violation of any terms of this Contract or legal regulations, depending on the assessment of the credit risks related to the Cardholder, OCB, at its sole discretion, may restore services to the Cardholder.
- x) Require the Cardholder to pay for Card Transactions and any interest, fees related to card issuance, usage, and payment.
- y) OCB has the right to contact the spouse/reference person listed by the Cardholder in the Contract to verify the Cardholder's card issuance request, notify them of the Cardholder's repayment schedule/obligations, and/or for other purposes in compliance with the law.
- z) OCB has the right to terminate all incentives (regarding fees, interest rates, etc.) currently applied to all Primary and Supplementary Cards from the time: (i) The Cardholder, who is an OCB employee, unilaterally terminates their labor contract or is disciplined with dismissal, or when the labor contract expires and the OCB employee does not agree to continue signing a new labor contract, or in other cases of labor contract termination according to Article 34 of the Labor Code No. 45/2019/QH14 and any amendments, supplements (if any); or (ii) The Cardholder no longer qualifies for incentives according to OCB's regulations from time to time, including but not limited to cases of priority customers, payroll customers, and students.
- aa) Other rights as provided by law and these Terms and Conditions

19.2. Obligations of OCB

- a) Disclose information to the Cardholder about the fees, interest rates the Cardholder must pay, and other changes related to the Cardholder's Card usage.
- b) Comply with the agreements in these Terms and Conditions, amendments, and supplements, the Security Agreement, amendments, and supplements, other related commitments, and documents (if any), and fulfill other obligations as required by law.
- c) Retain records according to legal regulations.

ARTICLE 20. GENERAL PROVISIONS

20.1. Change of Information

The Cardholder is responsible for immediately notifying OCB of any changes regarding the Cardholder and/or the Guarantor, such as income sources for debt repayment, disputes that may affect repayment, the status of collateral, contact/residential/workplace addresses, mobile phone numbers, email addresses, and information about the Cardholder's accounts at other financial institutions.

OCB will not be responsible for any damages resulting from the Cardholder's failure to notify or incomplete notification of changes in the above information.

20.2. Information/Notification Provision

- a) OCB will send/notify information related to the Card, including but not limited to card issuance, account balances, transaction history, and adjustments related to fees, interest rates, limits, using the latest contact information registered by the Primary Cardholder/Supplementary Cardholder at OCB or through any other forms that OCB deems appropriate. The Cardholder is considered to have received full information as follows:
 - On the day OCB sends the information, if sent via SMS, email, direct phone call, or on the OCB OMNI application/website or posted on OCB's official website.
 - 03 (three) days from the date OCB sends the information by mail (based on the postmark).
 - On the day OCB publicly announces the information through other methods.
- b) The Cardholder has the right to request OCB to provide information about the Card Account balance, transaction history, and other necessary information related to Card usage by contacting the 24/7 Customer Service Center (hotline: 1800 6678) through the phone number the Cardholder registered with OCB in the Contract or the phone number that the Cardholder has registered to change with OCB in writing. Upon receiving the Cardholder's valid request, OCB will provide the information to the Cardholder in accordance with legal regulations.

20.3. Card Service Authorization

Authorization related to Card services must be: (a) executed at OCB's headquarters/business location and in accordance with OCB's regulations; or (b)

certified by a competent State authority according to the law.

20.4. Call Recording

OCB has the right to record phone conversations/exchanges between OCB and the Cardholder as evidence for card-related requests from the Cardholder, and as proof for resolving disputes between the parties (if any).

20.5. Governing Law

- a) These Terms and Conditions are governed by and comply with Vietnamese law.
- b) During the implementation of these Terms and Conditions, if there is a dispute, the Parties will negotiate and reconcile. If the dispute cannot be resolved through negotiation, it will be resolved by a competent People's Court in Vietnam.
- c) If any one or more provisions or conditions of these Terms and Conditions, or any part of these Terms and Conditions, become invalid, null, or unenforceable under any applicable law, it will not affect the legality, validity, and enforceability of the remaining provisions and conditions of these Terms and Conditions.
- d) OCB's failure or delay in exercising its rights and obligations under these Terms and Conditions shall not be considered a waiver of part or all of OCB's rights and obligations unless OCB provides a written notice of such waiver.
- e) If the Cardholder does not notify OCB of a change in information according to these Terms and Conditions, in the event of a dispute, OCB has the right to request the Court to resolve and adjudicate in the absence of the Cardholder, and the Cardholder agrees to the Court's adjudication in their absence, even if the Cardholder's testimony is not obtained.
- f) If the Court orders the Cardholder to repay the debt, the Cardholder must bear the court fees as prescribed by law and cover all costs incurred by OCB during the litigation process, including travel expenses and attorney fees (in case an attorney is hired).

20.6. Personal Information

- a) The Cardholder agrees that OCB has the right to use, store, disclose, transfer, compile, combine, collect, and provide third parties with information related to the Cardholder/Card/products, services related to the Card/Cardholder/Card Transactions for the following purposes:
 - (i) Providing products, services, and processing Card Transactions;
 - (ii) Expanding and adding value to the Cardholder's card usage or supporting OCB's operations and service improvements;
 - (iii) Promoting, offering exclusive privileges, and improving OCB's products and services;

- (iv) Preventing fraud or legal violations, preventing money laundering, countering terrorism financing, as required by law or competent State authorities;
 - (v) Using as evidence in dispute resolution between OCB, the Cardholder, and related parties;
 - (vi) Debt recovery;
 - (vii) Providing, searching, and using information from the Vietnam National Credit Information Center and credit information companies;
 - (viii) Registering secured transactions;
 - (ix) Supporting risk assessment, analysis, and control;
 - (x) Other purposes as notified by OCB to the Cardholder, in compliance with legal regulations.
 - b) The Cardholder agrees that other organizations and individuals have the right to provide information about the Cardholder at OCB's request at any time that OCB deems necessary for the purposes specified in Article 20.6.(a).
 - c) If the Cardholder and/or the Guarantor fails to fulfill or improperly fulfills the debt repayment obligation, aside from taking measures to recover the debt according to regulations or these Terms and Conditions, the Cardholder agrees that OCB has the right to provide information to third parties related to the Cardholder, Guarantor about the Cardholder's and/or Guarantor's breach of the debt repayment obligation to recover the debt owed by the Cardholder to OCB.
- 20.7. The Cardholder agrees to allow the organization where the Cardholder works to deduct salary, bonuses, allowances, and other income (if any) to fulfill the debt repayment obligation at OCB's request, in accordance with these Terms and Conditions.
- 20.8. Language
- a) The primary language used in the Contract, Terms and Conditions, and related documents between OCB and the Cardholder is Vietnamese.
 - b) If a foreign party is involved, the parties may agree to use a foreign language alongside the Vietnamese version. In case of content discrepancies between the Vietnamese version and the foreign language version, the Vietnamese version shall prevail.
- 20.9. Amendment, Supplement, and Replacement of Terms and Conditions
- The Cardholder agrees that OCB has the right to amend, supplement, and replace these Terms and Conditions, provided that notice is given to the Cardholder before it takes effect through one of the methods specified in Article 20.2.

Within 05 (five) days from the date OCB notifies the Cardholder of amendments, supplements, or replacements to these Terms and Conditions, if the Cardholder does not agree with the changes made by OCB, the Cardholder must notify OCB to agree on terminating the card-related services. If OCB does not receive feedback from the Cardholder within 05 (five) days from the time of the above notification, or if the Cardholder continues to use the Card after the amendments, supplements, and replacements to these Terms and Conditions take effect, it shall be deemed that the Cardholder accepts and agrees to comply with these Terms and Conditions with the changes.