

## THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH

1. Chương trình Hoàn phí thường niên năm đầu cho thẻ tín dụng quốc tế OCB ..... 2
2. Chương trình ưu đãi dành cho thẻ tín dụng quốc tế OCB Bamboo Airways Mastercard Platinum..... 6

## THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI

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

- Tên chương trình:** “Hoàn phí thường niên năm đầu cho thẻ tín dụng quốc tế OCB”.
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc.
- Hình thức khuyến mại:** Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền.
- Thời gian khuyến mại:** Từ ngày **01/01/2026** đến hết ngày **13/02/2027**, trong đó:
  - Thời gian phát hành thẻ: Từ ngày **01/01/2026** đến hết ngày **31/12/2026**.
  - Thời gian giao dịch: Từ ngày **01/01/2026** đến hết ngày **13/02/2027**.
- Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:** Tất cả thẻ tín dụng quốc tế OCB mở mới, gia hạn (không bao gồm thẻ Doanh nghiệp, thẻ Com-B và thẻ Liobank).
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Tiền.
- Đối tượng được khuyến mại:**

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

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

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

- Nội dung chi tiết của Chương trình khuyến mại:**
  - Khách hàng cá nhân mở mới, gia hạn thẻ chính thẻ tín dụng quốc tế và thời điểm phát hành thành công trên hệ thống thẻ từ ngày **01/01/2026** đến hết ngày **31/12/2026**.
  - Các giao dịch hợp lệ chi tiêu trong vòng 45 ngày kể từ ngày mở, gia hạn thẻ thành công trên hệ thống trong thời gian triển khai chương trình từ ngày **01/01/2026** đến hết ngày **13/02/2027** và được ghi nhận thành công vào tài khoản thẻ chậm nhất 7 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.

**9.3.** Giao dịch hợp lệ là tất cả giao dịch sử dụng thẻ để thanh toán mua sắm hàng hóa, dịch vụ, trong đó loại trừ:

Thẻ phát hành từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/04/2026	Thẻ phát hành từ ngày 01/05/2026 trở đi
(1) Giao dịch nhận diện là rút tiền mặt, giao dịch chuyển tiền, giao dịch nạp tiền; (2) Giao dịch phát sinh từ hệ thống OCB (phí, lãi, giao dịch trả góp hàng tháng, giao dịch lỗi ...); (3) Giao dịch liên quan đến séc du lịch, game, đánh cược, xổ số, cờ bạc; (4) Giao dịch không đúng theo quy định, vi phạm chính sách phòng chống rửa tiền của Ngân hàng Nhà nước và OCB tại từng thời điểm.	(1) Giao dịch rút tiền mặt ATM; Ứng tiền mặt POS; Giao dịch tại tổ chức tài chính; Chuyển tiền; Nạp tiền ví điện tử; Nạp tiền trên các trang thương mại điện tử; Mua bán ngoại tệ/ tiền điện tử; Mua séc du lịch; (2) Giao dịch hoàn/hủy; Thanh toán dư nợ thẻ; Giao dịch thu phí lãi; Giao dịch trả góp phát sinh hàng tháng; (3) Giao dịch liên quan đến game, đánh cược, xổ số, cờ bạc; (4) Giao dịch liên quan đến quảng cáo; (5) Giao dịch liên quan đến mua bán chứng khoán, ngoại hối; (6) Giao dịch trên ứng dụng OCB OMNI; (7) Giao dịch thanh toán hóa đơn; Giao dịch thanh toán nhiên liệu, dịch vụ công. (8) Giao dịch không đúng theo quy định, vi phạm chính sách phòng chống rửa tiền của Ngân hàng Nhà nước và OCB tại từng thời điểm.

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

- Bất cứ giao dịch Thẻ nào phải hoàn trả mà Khách hàng đã được hưởng khuyến mại đối với số tiền của giao dịch đó, Khách hàng có nghĩa vụ trả lại cho OCB Số tiền hoàn lại tương ứng. Số tiền hoàn lại tương ứng sẽ được OCB ghi nhận với giá trị âm (Ghi Nợ) vào Tài khoản thẻ của Khách hàng.
- Bất cứ giao dịch nào của khách hàng trúng thưởng mà OCB nghi vấn là giao dịch không hợp lệ (bao gồm các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng ưu đãi của chương trình) dựa trên thông tin về thời gian, nơi thực hiện giao dịch hoặc các yếu tố khác, OCB có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp Tài liệu chứng minh giao dịch để kiểm tra. Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày OCB gửi yêu cầu cung cấp, khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ Tài liệu chứng minh giao dịch để OCB kiểm tra:
  - + Để hạn chế các trường hợp Khách hàng lạm dụng khuyến mại, ngay khi yêu cầu cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch, OCB sẽ Ghi Nợ vào tài khoản

Thẻ của Khách hàng Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch Khách hàng phải cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch (Số tiền hoàn lại Ghi Nợ).

- + Trường hợp OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng là hợp lệ theo Thẻ lệ chương trình này, số tiền chi tiêu của giao dịch đó sẽ được tính để hưởng khuyến mại theo chương trình này, OCB sẽ hủy việc Ghi Nợ đối với Số tiền hoàn lại tương ứng với số tiền các giao dịch đủ điều kiện hưởng khuyến mại.
- + Trường hợp Khách hàng không cung cấp/cung cấp không đầy đủ Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch trong thời hạn OCB yêu cầu và/hoặc OCB xác định Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là không phù hợp và/hoặc các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng OCB của Khách hàng không hợp lệ, số tiền chi tiêu của các giao dịch đó sẽ không được tính vào số tiền chi tiêu hưởng ưu đãi của chương trình này.
- Tổng Số tiền hoàn lại Ghi Nợ sau khi được ghi nợ vào tài khoản thẻ của khách hàng, sẽ được xem như một khoản nợ trong Bảng thông báo giao dịch và khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả số tiền này cho OCB ngay cả trong trường hợp thẻ bị hủy hiệu lực.

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

- Giao dịch không hợp lệ;
- OCB nghi ngờ chủ thẻ có sự gian lận và lạm dụng chương trình;
- Thẻ bị đóng, chậm thanh toán, nợ quá hạn, thay thế sang thẻ khác hay tạm ngưng hoạt động (ngoại trừ trường hợp khách hàng tạm khóa thẻ qua kênh OMNI) trước khi OCB hoàn tiền cho khách hàng;
- Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân OCB.

**9.6.** OCB sẽ hủy bỏ số tiền hoàn trong trường hợp giao dịch hợp lệ bị hoàn, hủy, vô hiệu.

**9.7.** OCB có quyền hoàn tiền vào tài khoản thẻ hoặc tài khoản tiền hoàn của khách hàng trong chức năng hoàn tiền trên ứng dụng OCB OMNI theo quy định của OCB từng thời kỳ. Trong trường hợp OCB áp dụng hoàn tiền vào tài khoản tiền hoàn, khách hàng cần tuân theo các điều khoản và điều kiện của chức năng hoàn tiền.

**9.8.** OCB có quyền từ chối hoàn tiền hoặc yêu cầu khách hàng hoàn trả số tiền mà OCB đã hoàn cho khách hàng trong trường hợp OCB có đủ căn cứ chứng minh giải thưởng khách hàng được nhận căn cứ trên giao dịch không hợp lệ, giao dịch nghi ngờ trục lợi, giao dịch bị pháp luật cấm hoặc hạn chế.

**9.9.** OCB có quyền chấm dứt thực hiện chương trình khuyến mại trước thời hạn trong trường hợp ngân sách của chương trình đã được sử dụng hết mà không cần thông báo trước cho Khách hàng. Các giao dịch phát sinh sau thời điểm ngân sách được sử dụng hết sẽ không được tính thưởng. Trường hợp trong tháng trả thưởng có nhiều Khách

hàng cùng đạt điều kiện khuyến mại dẫn đến vượt ngân sách, OCB sẽ ưu tiên Khách hàng có giao dịch hợp lệ được hạch toán thành công vào tài khoản thẻ sớm nhất.

**9.10. Quy định khác:**

- OCB sẽ thực hiện hoàn tiền cho khách hàng chậm nhất 45 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
- Trường hợp chương trình có mâu thuẫn với bất kỳ quy định của Pháp luật hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, chương trình sẽ được thay đổi, hủy bỏ hay sửa chữa để phù hợp với quy định của luật, chỉ thị đó.
- OCB được quyền chỉnh sửa lỗi trong trường hợp số tiền hoàn lại được tính toán chưa chính xác, ngay cả trong trường hợp thẻ đã bị chấm dứt hiệu lực.
- Thời gian OCB hỗ trợ tra soát khiếu nại không quá 90 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
- OCB sẽ không chịu trách nhiệm đối với việc Chủ thẻ không nhận được thông báo từ chương trình do địa chỉ liên hệ, email hay số điện thoại cung cấp cho OCB không chính xác hoặc thông tin liên hệ đã thay đổi nhưng chưa cập nhật cho OCB, hay việc thư thông báo bị thất lạc, hư hỏng hoặc mất cắp trong quá trình gửi do lỗi của đơn vị vận chuyển/bên thứ ba khác mà OCB không nhận được thông tin.
- Khách hàng thực hiện khiếu nại (nếu có) qua số điện thoại của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 để được OCB giải quyết. Trong đó, nếu Khách hàng khiếu nại về việc giao dịch của Khách hàng không được tính vào giá trị tính hoàn tiền hoặc không tính đúng giá trị hoàn tiền và Khách hàng cung cấp được chứng từ/ hóa đơn mua hàng chứng minh giao dịch, OCB sẽ kiểm tra và điều chỉnh.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình khuyến mại này, OCB sẽ giải quyết trên tinh thần hợp tác với Chủ thẻ. Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật.
- Bất cứ khoản thuế, phí, lệ phí hay các nghĩa vụ khác phải trả cho chính phủ hoặc tổ chức nào khác có thể phát sinh từ chương trình này thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ.
- Danh mục chi tiêu được xác định tùy thuộc vào Mã MCC do bên bán hàng thiết lập với Ngân hàng thanh toán theo quy định các Tổ chức thẻ quốc tế.
- Mọi thắc mắc của khách hàng liên quan đến chương trình khuyến mại, khách hàng vui lòng liên hệ các điểm giao dịch của OCB trên toàn quốc hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng.

## THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI

### Chương trình ưu đãi dành cho thẻ tín dụng quốc tế OCB Bamboo Airways Mastercard Platinum

- Tên chương trình khuyến mại:** “Chương trình ưu đãi dành cho thẻ tín dụng quốc tế OCB Bamboo Airways Mastercard Platinum”
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc.
- Hình thức khuyến mại:** Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền.
- Thời gian khuyến mại:** Từ ngày **17/7/2025** đến hết ngày **16/7/2026**.
- Hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại:** Thẻ tín dụng quốc tế OCB Bamboo Airways Mastercard Platinum, do OCB phát hành.
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Tiền.
- Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng được hưởng khuyến mại):**  
Khách hàng cá nhân đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
  - Là chủ thẻ tín dụng quốc tế OCB Bamboo Airways Mastercard Platinum (bao gồm thẻ chính và phụ) còn hiệu lực.
  - Không vi phạm bất kỳ điều khoản nào của chương trình khuyến mại này hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào tại Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng OCB dành cho Khách hàng cá nhân.
- Cơ cấu giải thưởng:**
  - Hoàn 10% cho các giao dịch tại Bamboo Airways.
  - Mức hoàn tiền tối đa 500,000 VND /tài khoản thẻ/kỳ xét thưởng.
- Tổng giá trị hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** 100,000,000 VND (Một trăm triệu đồng)
- Nội dung chi tiết của Chương trình khuyến mại**
  - Kỳ xét thưởng**<sup>1</sup> sẽ được tính theo tháng dương lịch:
    - Kỳ đầu tiên bắt đầu từ 17/7/2025 – 31/7/2025
    - Các kỳ tiếp theo sẽ bắt đầu từ ngày 01 của tháng đó đến hết tháng đó (ví dụ kỳ xét thưởng tháng 8/2025 bắt đầu từ 01/8/2025 – 31/8/2025)
    - Kỳ cuối cùng bắt đầu từ 01/7/2026 – 16/7/2026.
  - Giao dịch cho mục đích chi tiêu cá nhân** được thực hiện bởi chủ thẻ chính và thẻ phụ sẽ được tính cho chủ thẻ chính này.
  - Giao dịch chi tiêu trên tài khoản thẻ** của khách hàng phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ<sup>2</sup> trong thời gian triển khai chương trình và bút

<sup>1</sup> Kỳ xét thưởng của chương trình được xác định theo tháng dương lịch (từ ngày 1 đến ngày cuối tháng). Các giao dịch được tính thưởng là những giao dịch phát sinh trong thời gian triển khai chương trình và đã được hạch toán thành công trong kỳ xét thưởng. Riêng đối với kỳ xét thưởng cuối cùng chấp nhận giao dịch hoạch toán chậm nhất 7 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.

<sup>2</sup> Mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Chủ thẻ được thể hiện bằng thông tin Bên mua hàng trên Tài liệu chứng minh Giao dịch là tên Chủ thẻ. Tài liệu chứng minh giao dịch là một (01) trong các chứng từ sau: - Hóa đơn hợp pháp theo quy định tại Nghị định 123/2020/NĐ-CP quy định về hóa đơn, chứng từ và các văn bản sửa đổi bổ sung, thay thế. - Chứng từ liệt kê chi tiết giao dịch mua hàng hóa (phiếu thanh toán/ phiếu xuất kho/ phiếu giao nhận): Phải bao gồm nội dung như Tên ĐVCNT, đơn vị tính, số lượng, đơn giá hàng hóa, tổng số tiền thanh toán và ngày, tháng, năm in hóa đơn.

toán được hạch toán thành công vào tài khoản thẻ chậm nhất 7 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.

**10.4.** Giao dịch hợp lệ được xét hoàn tiền **không bao gồm** các giao dịch sau: giao dịch không đúng theo quy định, vi phạm chính sách phòng chống rửa tiền của Ngân hàng Nhà nước và OCB tại từng thời điểm.

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

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

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

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

- Thời gian OCB hỗ trợ tra soát khiếu nại không quá 90 ngày kể từ ngày kết thúc chương trình.
- OCB sẽ không chịu trách nhiệm đối với việc Chủ thẻ không nhận được thông báo từ chương trình do địa chỉ liên hệ, email hay số điện thoại cung cấp cho OCB không chính xác hoặc thông tin liên hệ đã thay đổi nhưng chưa cập nhật cho OCB, hay việc thư thông báo bị thất lạc, hư hỏng hoặc mất cắp trong quá trình gửi do lỗi của đơn vị vận chuyển/bên thứ ba khác mà OCB không nhận được thông tin.
- Khách hàng thực hiện khiếu nại (nếu có) qua số điện thoại của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 để được OCB giải quyết. Trong đó, nếu Khách hàng khiếu nại về việc giao dịch của Khách hàng không được tính vào giá trị tính hoàn tiền hoặc không tính đúng giá trị hoàn tiền và Khách hàng cung cấp được chứng từ/ hóa đơn mua hàng chứng minh giao dịch, OCB sẽ kiểm tra và điều chỉnh.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình khuyến mại này, OCB sẽ giải quyết trên tinh thần hợp tác với Chủ thẻ. Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật.
- Bất cứ khoản thuế, phí, lệ phí hay các nghĩa vụ khác phải trả cho chính phủ hoặc tổ chức nào khác có thể phát sinh từ chương trình này thuộc trách nhiệm của Chủ thẻ.
- Danh mục chi tiêu được xác định tùy thuộc vào Mã MCC do bên bán hàng thiết lập với Ngân hàng thanh toán theo quy định các Tổ chức thẻ quốc tế.
- Mọi thắc mắc của khách hàng liên quan đến chương trình khuyến mại, khách hàng vui lòng liên hệ các điểm giao dịch của OCB trên toàn quốc hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng.