

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. OCB OMNI: là dịch vụ ngân hàng điện tử do OCB cung cấp cho khách hàng để thực hiện các giao dịch trực tuyến tại ngân hàng thông qua ứng dụng OCB OMNI được cài đặt trên thiết bị di động và website có kết nối internet mà không cần đến quầy giao dịch.
- 1.3. 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.
- 1.4. Thẻ vật lý: Là Thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu trữ dữ liệu Thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của pháp luật và OCB.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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.
- 1.7. Thẻ Chip Contactless (hay “Thẻ phi tiếp xúc”): Là Thẻ thông minh được ứng dụng 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.

- 1.8. Chủ Thẻ: Là cá nhân được OCB cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ Thẻ Chính và Chủ Thẻ Phụ.
- 1.9. Chủ Thẻ Chính: Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng với OCB.
- 1.10. Chủ Thẻ Phụ: Là cá nhân được Chủ Thẻ Chính cho phép sử dụng Thẻ bằng văn bản 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 của Chủ thẻ phụ theo Hợp đồng.
- 1.11. 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.
- 1.12. 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.
- 1.13. 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.
- 1.14. 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.
- 1.15. 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.
- 1.16. 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.
- 1.17. 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.
- 1.18. 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.

- 1.19. 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 hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận Thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch, điểm đại lý thanh toán 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.
- 1.20. 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.
- 1.21. 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.
- 1.22. Hạn mức tín dụng: Là mức tối đa OCB chấp thuận cấp tín dụng cho Chủ Thẻ tại một thời điểm nhất định.
- 1.23. 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.
- 1.24. 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.
- 1.25. 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.
- 1.26. 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.
- 1.27. 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.
- 1.28. Thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng: Là khoảng thời gian được xác định từ ngày bắt đầu có hiệu lực đến ngày hết hiệu lực của Hạn mức tín dụng mà trong khoảng thời gian đó, Chủ Thẻ được phép (theo sự chấp thuận của OCB) thực hiện các giao dịch Thẻ trong giới hạn Hạn mức tín dụng được cấp. Sau khi kết thúc thời hạn hiệu lực của Hạn mức Tín dụng, Chủ Thẻ sẽ không được phép thực hiện các giao dịch Thẻ.

- 1.29. Thời hạn hiệu lực của Thẻ: Là khoảng thời gian được xác định từ ngày Thẻ được phát hành đến ngày hết hạn sử dụng thể hiện trên Thẻ hoặc trên OCB OMNI, tùy thuộc ngày nào đến trước. Đối với Chủ thẻ là người nước ngoài, thời hạn hiệu lực thẻ không vượt quá thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam.
- 1.30. 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.
- 1.31. Số tiền vượt hạn mức: Là khoản tiền chênh lệch giữa số dư Tài khoản Thẻ và Hạn mức Thẻ tại thời điểm xác định 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. Số tiền vượt hạn mức này phản ánh trạng thái dư nợ vượt hạn mức tại thời điểm xác định và không được hiểu là quyền của chủ thẻ trong việc thực hiện giao dịch vượt hạn mức tín dụng đã được cấp.
- 1.32. 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.
- 1.33. 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.
- 1.34. Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ: Là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa và/hoặc sử dụng dịch vụ.
- 1.35. 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.
- 1.36. Thanh toán MOTO: Là phương thức thanh toán thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo đó Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán thẻ thông qua việc gọi điện thoại hoặc gửi email tới ĐVCNT mà không cần gặp mặt trực tiếp.
- 1.37. 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.
- 1.38. Ngày lập Bảng Thông báo giao dịch: là ngày OCB lập Bảng Thông báo giao dịch cho Chủ Thẻ.
- 1.39. Hóa đơn giao dịch: Là chứng từ xác nhận các Giao dịch Thẻ do Chủ Thẻ thực hiện tại Đơn vị chấp nhận Thẻ.
- 1.40. 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.

- 1.41. Số tiền giao dịch: Là số tiền Chủ Thẻ thực hiện Giao dịch Thẻ.
- 1.42. 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.
- 1.43. 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.
- 1.44. 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.
- 1.45. 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.
- 1.46. 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. Số tiền thanh toán tối thiểu được xác định bao gồm:
 - 100% số tiền vượt hạn mức tín dụng được cấp (nếu có);
 - 100% số tiền trả góp đến hạn trong kỳ (nếu có).
 - 3% dư nợ chịu tỷ lệ thanh toán tối thiểu;

Trong mọi trường hợp, số tiền thanh toán tối thiểu không thấp hơn 100.000 VNĐ. Trường hợp dư nợ cuối kỳ nhỏ hơn 100.000 VNĐ thì số tiền thanh toán tối thiểu bằng dư nợ cuối kỳ.

Trường hợp Chủ Thẻ chưa thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán tối thiểu của kỳ trước, phần chưa thanh toán sẽ tiếp tục được cộng vào nghĩa vụ thanh toán của kỳ tiếp theo cho đến khi được thanh toán đầy đủ.

- 1.47. 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.
- 1.48. 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.
- 1.49. 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.

- 1.50. 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.
- 1.51. 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”).
- 1.52. 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.
- 1.53. 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.
- 1.54. 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.
- 1.55. 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.
- 1.56. 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.
- 1.57. 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 hợp pháp, rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa Chủ Thẻ với OCB và các giao dịch khác phù hợp với quy định của OCB và pháp luật; không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước, ví điện tử.
- 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 hoặc phát hành Thẻ vật lý trên cơ sở Chủ thẻ đã được phát hành Thẻ phi vật lý trước đó) 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 bảo quản thẻ, giữ gìn và bảo mật thông tin Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn mã PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch của Thẻ, không để lộ thông tin 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 1900 1846, 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 OCB iGEN Mastercard Platinum, Chủ Thẻ hiểu và đồng ý rằng OCB sẽ không in ra 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 iGEN Mastercard Platinum, 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. Thời hạn hiệu lực của Thẻ Phụ phụ thuộc vào thời hạn hiệu lực của Thẻ Chính. Nếu Thẻ Chính hết hiệu lực thì Thẻ Phụ cũng hết hiệu lực theo Thẻ Chính
- 7.5. 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.

- 7.6. 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 :
 - 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.
 - 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. Chủ thẻ là người nước ngoài có giấy tờ xác minh thời hạn cư trú hết hiệu lực/hết hạn nhưng chưa cập nhật hồ sơ hợp lệ theo quy định của OCB.
- 13.10. Chủ thẻ chưa hoàn tất cập nhật/xác thực thông tin sinh trắc học theo quy định của NHNN và OCB sẽ không đủ điều kiện thực hiện giao dịch bằng phương tiện điện tử.
- 13.11. Hạn mức không đủ chi trả khoản thanh toán.
- 13.12. Thẻ không phát sinh giao dịch trong vòng 12 (mười hai) tháng gần nhất.
- 13.13. Không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Số tiền đề nghị thanh toán của 02 (hai) kỳ liên tiếp.
- 13.14. 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.
- 13.15. 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.
- 13.16. Thẻ có phát sinh giao dịch nhưng không thể liên hệ được với khách hàng theo thông tin liên hệ do khách hàng cung cấp.
- 13.17. Các trường hợp khác theo quy định của OCB và/hoặc pháp luật.

ĐIỀU 14. TẠM NGỪNG, 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 hoặc thông qua tổng đài điện thoại của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7. Yêu cầu này chỉ được thực hiện 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 1900 1846; 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 xác nhận, đồng ý và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ kể từ thời điểm thẻ được kích hoạt. Đối với Thẻ vật lý, Chủ thẻ có thể chủ động thực hiện kích hoạt thẻ thông qua ứng dụng/website OCB OMNI hoặc Chủ thẻ sử dụng chính số điện thoại di động đã đăng ký với OCB để gửi tin nhắn SMS/gọi điện đến OCB nhằm yêu cầu kích hoạt thẻ. Đối với Thẻ phi vật lý, thẻ sẽ được kích hoạt ngay sau khi phát hành thành công theo thiết kế sản phẩm từng thời kỳ của OCB.
- 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 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/ngĩa 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: 1900 1846) 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.