

## BẢN CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ HAPPY DIGITAL CỦA NAM A BANK

Có hiệu lực từ 11/01/2021

Nội dung của các điều khoản và điều kiện dưới đây cùng với Giấy đề nghị cấp Thẻ Happy Digital hoặc các Giấy đề nghị khác do Ngân hàng thương mại cổ phần Nam Á ban hành từng thời kỳ (sau đây gọi tắt là **Giấy đề nghị**) tạo thành một hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa Khách hàng và Ngân hàng thương mại cổ phần Nam Á. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ Happy Digital có nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận nội dung Bản các Điều khoản và Điều kiện sử dụng Thẻ Happy Digital này và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện dưới đây.

### **ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

Các từ ngữ sử dụng trong Bản các Điều khoản và Điều kiện sử dụng Thẻ Happy Digital (Bản ĐK & ĐK) này được hiểu như sau:

- Nam A Bank:** Ngân hàng thương mại cổ phần Nam Á và bên kế thừa, bên được chuyển giao của Ngân hàng thương mại cổ phần Nam Á.
- Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** Là Nam A Bank hoặc các tổ chức tín dụng khác, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ.
- Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
- Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với Nam A Bank, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp hoặc có mã tổ chức phát hành thẻ của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- Hợp đồng thanh toán thẻ:** Là thỏa thuận giữa TCTTT với ĐVCNT hoặc với TCTQT, tổ chức chuyển mạch thẻ (nếu có) về việc chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number – viết tắt là BIN):** Là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định tổ chức phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.
- Chủ thẻ:** Là cá nhân sử dụng Thẻ Happy Digital.
- Thẻ Happy Digital:**
  - Là thẻ được Nam A Bank phát hành tại Việt Nam dưới dạng thẻ tín dụng định danh quốc tế (Mastercard) được dùng để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Thẻ Happy Digital không hiện hữu bằng hình thức vật chất, không in ra thẻ vật lý nhưng vẫn chứa các thông tin trên thẻ, được Nam A Bank phát hành cho Chủ thẻ để giao dịch trên internet, điện thoại di động, các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác, các website thương mại điện tử, mua hàng Online hoặc các đơn vị chấp nhận thẻ trực tuyến (khi phát hành Thẻ Happy Digital mặc định sẽ thực hiện được giao dịch E-commerce).
  - Thẻ có thể phát hành dưới dạng vật lý trong trường hợp khách hàng có nhu cầu và khách hàng chấp nhận chịu các sự ràng buộc về bảo mật thẻ vật lý theo quy định của pháp luật và Nam A Bank.

- c. Giao dịch tại máy POS/mPOS với tính năng giao dịch Moto (khi phát hành thẻ mặc định sẽ khóa giao dịch Moto, nếu khách hàng có nhu cầu giao dịch Moto sẽ tự thao tác thông qua các kênh hỗ trợ khách hàng hiện hữu của Nam A Bank).
- d. Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp thỏa thuận với Nam A Bank.

9. **VND:** đồng Việt Nam.

10. **Số thẻ:** Là dãy số gồm 16 chữ số được Nam A Bank cung cấp để Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ Happy Digital trong phạm vi cho phép của Bản ĐK & ĐK.

11. **Ngày hết hạn:** Là ngày cuối cùng của thời hạn sử dụng Thẻ Happy Digital, là ngày Nam A Bank cung cấp để Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ Happy Digital trong phạm vi cho phép của Bản ĐK & ĐK này.

12. **Giao dịch E-commerce:** Là loại hình giao dịch thương mại điện tử, không xuất trình thẻ được Chủ thẻ thực hiện tại các website bán hàng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua các cổng thanh toán. Để thực hiện giao dịch E-commerce, Chủ thẻ cần cung cấp các thông tin như: họ tên Chủ thẻ, số thẻ, số CVV hoặc CVC, thời gian hiệu lực thẻ. Giao dịch E-commerce được mặc định mở khi phát hành Thẻ Happy Digital.

13. **Giao dịch MOTO (Mail Order Telephone Order):** Là giao dịch nhập liệu các thông tin thẻ trên POS/mPOS (không sử dụng thẻ vật lý) để đặt hàng qua điện thoại, fax, E-mail bằng cách cung cấp thông tin thẻ: số thẻ, ngày hiệu lực thẻ, mã số xác thực sau mặt thẻ (CVV hoặc CVC). Giao dịch MOTO được mặc định khóa khi phát hành Thẻ Happy Digital nhằm để hạn chế các rủi ro (thẻ giả, thẻ bị gian lận, đánh cắp thông tin thẻ). Chủ thẻ có nhu cầu sử dụng giao dịch MOTO sẽ tự thao tác trên Open Banking hoặc thông qua các kênh hỗ trợ khách hàng hiện hữu của Nam A Bank.

14. **OTP (One Time Password):** Là mật khẩu dùng một lần cho một giao dịch E-commerce, mật khẩu này do Nam A Bank cung cấp cho Chủ thẻ qua tin nhắn điện thoại di động, thư điện tử (Email) mà Chủ thẻ đã đăng ký với Nam A Bank trước đó để hoàn tất bước thanh toán.

15. **Mã số xác thực thẻ (CVV hoặc CVC):** Là mã số bảo mật gồm 3 chữ số in nghiêng ở mặt sau của thẻ, có tác dụng như một mã số an ninh của thẻ. Mã số này thường được sử dụng cho mục đích xác minh, đặc biệt cho các giao dịch E-commerce.

16. **Tài khoản thẻ:** Là tài khoản VND mở tại Nam A Bank để quản lý các giao dịch Thẻ Happy Digital, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ Happy Digital.

17. **Thông tin thẻ:** Là các dữ liệu số thẻ, thời gian hiệu lực thẻ, CVV dùng để thực hiện giao dịch thẻ tại các website thương mại điện tử, giao dịch qua internet, điện thoại di động hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác.

18. **Ngày hết hạn:** Là ngày cuối cùng của thời hạn sử dụng thẻ.

19. **Hạn mức tín dụng (HMTD):** Là số tiền tối đa mà Chủ thẻ có thể sử dụng do Nam A Bank cấp.

20. **Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ; nạp, rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa chủ thẻ với TCPHT; không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.

21. **Giao dịch nội địa xuất trình thẻ:** Là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam.

22. **Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận thẻ:** Là việc sử dụng thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

23. **Số tiền giao dịch:** Là số tiền mà Chủ thẻ gửi, nạp, nhận chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch được phép khác.

24. **Số tiền giao dịch quy đổi:** Là số tiền giao dịch bằng VND và số tiền giao dịch bằng ngoại tệ được quy đổi ra VND theo tỷ giá quy định.
25. **Số tiền ghi nợ:** Là số tiền giao dịch quy đổi và các khoản phí, lãi do Nam A Bank quy định và được ghi nhận vào tài khoản thẻ.
26. **Số tiền ghi có:** Là số tiền mà Nam A Bank chuyển vào tài khoản thẻ bao gồm số tiền nạp vào Thẻ Happy Digital, giá trị các giao dịch hoàn trả theo thỏa thuận và/hoặc các giá trị hợp pháp của tài khoản thẻ.
27. **Ngày xử lý giao dịch:** Là ngày mà Nam A Bank ghi nhận giao dịch vào tài khoản thẻ.
28. **Bảng thông báo giao dịch (BTBGD):** Là chứng từ liệt kê chi tiết các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh, các bút toán điều chỉnh (nếu có), số tiền đã thanh toán, số dư nợ đầu kỳ, số dư nợ cuối kỳ, số tiền tối thiểu, ngày thanh toán số tiền tối thiểu và các thông tin khác.
29. **Kỳ thông báo giao dịch:** Là khoảng thời gian từ ngày thông báo BTBGD tháng này đến ngày thông báo BTBGD tháng liền kề.
30. **Ngày thông báo BTBGD:** là (các) ngày cố định trong tháng mà Nam A Bank sẽ thực hiện tổng hợp các giao dịch phát sinh trong kỳ thông báo giao dịch. Ngày thông báo này được thể hiện trong BTBGD hàng tháng.
31. **Dư nợ:** Là số tiền mà Chủ thẻ đã sử dụng bao gồm giá trị các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, phí, lãi phát sinh, ... được liệt kê trong BTBGD.
32. **Số tiền tối thiểu:** Là số tiền được quy định cụ thể trong BTBGD mà Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán.
33. **Ngày thanh toán số tiền tối thiểu:** Là ngày cuối cùng để Chủ thẻ thanh toán số tiền tối thiểu theo phương thức thanh toán quy định tại Điều 9 của Bản ĐK & ĐK này. Ngày thanh toán số tiền tối thiểu chậm nhất là ngày thứ 15 kể từ ngày thông báo BTBGD hàng tháng hoặc theo thời hạn được quy định trong BTBGD.
34. **Ngày đến hạn thanh toán:** Là ngày làm việc liền kề trước ngày thông báo BTBGD thứ năm mà bốn kỳ thông báo giao dịch liên tiếp trước đó Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền tối thiểu.
35. **Số tiền đến hạn:** là số tiền được ghi trên BTBGD mà Chủ thẻ phải thanh toán vào ngày hoặc trước ngày đến hạn thanh toán.
36. **Hợp đồng bảo đảm:** Là hợp đồng thế chấp/cầm cố/bảo lãnh/giấy đăng ký mở tài khoản ký quỹ được dùng để bảo đảm cho việc sử dụng thẻ theo Bản ĐK & ĐK.
37. **Ngày làm việc:** Là ngày mà không phải là ngày thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và theo quy định của Nam A Bank.
38. **Chấm dứt sử dụng thẻ:** Là việc Nam A Bank quyết định không cho Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ hoặc Chủ thẻ yêu cầu không tiếp tục sử dụng thẻ.

## **ĐIỀU 2. BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM**

1. **Đối với thẻ tín dụng có tài sản bảo đảm:** Áp dụng theo quy định hiện hành đối với hình thức cấp tín dụng có tài sản bảo đảm do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ.
2. **Đối với thẻ tín dụng không có tài sản bảo đảm:** Trong trường hợp Nam A Bank cấp thẻ tín dụng không có bảo đảm bằng tài sản, Chủ thẻ cam kết:
  - a. Thực hiện các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của Nam A Bank bất cứ khi nào Nam A Bank cho là cần thiết.
  - b. Trả nợ trước hạn cho Nam A Bank trong trường hợp không thực hiện được các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của Nam A Bank.
  - c. Trường hợp Nam A Bank thu hồi nợ, Nam A Bank có quyền xử lý bất cứ tài sản nào thuộc sở

hữu hợp pháp của Chủ thẻ để thu hồi nợ.

- d. Trường hợp Chủ thẻ vi phạm bất kỳ cam kết nào đối với Nam A Bank, các tài sản thuộc sở hữu của Chủ thẻ sẽ trở thành tài sản bảo đảm cho Nam A Bank. Việc bảo đảm này được xem là có hiệu lực kể từ thời điểm xảy ra sự kiện Chủ thẻ vi phạm cam kết đối với Nam A Bank và Nam A Bank có toàn quyền xử lý các tài sản này để thu hồi nợ.
3. Việc giải chấp tài sản bảo đảm hoặc giải tỏa số dư tiền gửi chỉ được thực hiện khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
  - a. Sau 35 (ba mươi lăm) ngày kể từ ngày việc chấm dứt sử dụng thẻ có hiệu lực; và
  - b. Tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng thẻ đã được giải quyết xong; và
  - c. Chủ thẻ hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ với Nam A Bank.

### **ĐIỀU 3. HẠN MỨC TÍN DỤNG**

1. HMTD chỉ được Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ chính. (Các) Chủ thẻ phụ chỉ được phép sử dụng trong phạm vi HMTD đã được Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ chính.
2. Việc Nam A Bank ghi nợ các khoản mục vào tài khoản thẻ được quy định tại Điều 5 Bản ĐK & ĐK này dẫn đến tổng dư nợ vượt quá HMTD không có nghĩa là Nam A Bank đồng ý tăng HMTD cho Chủ thẻ và Chủ thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ (bao gồm các khoản làm vượt HMTD).
3. Chủ thẻ xác nhận, đồng ý và ủy quyền vô điều kiện cho Nam A Bank được quyền giữ nguyên, thay đổi, chấm dứt, gia hạn thời hạn sử dụng thẻ và/hoặc gia hạn HMTD đã cấp cho Chủ thẻ dù có hay không có yêu cầu hoặc sự chấp thuận trước bằng văn bản của Chủ thẻ căn cứ vào điều kiện, tình hình thực tế của Chủ thẻ và Nam A Bank tại mỗi thời điểm. Nam A Bank sẽ thông báo cho Chủ thẻ về bất kỳ sự thay đổi, chấm dứt, gia hạn HMTD theo cách thức được quy định trong Bản ĐK & ĐK này. Chủ thẻ phải tuân thủ các thay đổi trừ trường hợp Chủ thẻ hoàn tất việc chấm dứt sử dụng thẻ với Nam A Bank trước ngày các thay đổi có hiệu lực. Ủy quyền này có hiệu lực từ ngày Chủ thẻ bắt đầu sử dụng thẻ cho đến khi Chủ thẻ hoàn thành việc chấm dứt sử dụng thẻ và không bị giới hạn hiệu lực 01 năm theo quy định của Bộ luật dân sự.
4. Trong mọi trường hợp, Nam A Bank có quyền chấp thuận hoặc từ chối việc thực hiện các giao dịch thẻ nhằm tuân thủ các quy định pháp luật/yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của Nam A Bank và Chủ thẻ.
5. Chủ thẻ cam kết sử dụng HMTD đúng mục đích, không sử dụng HMTD vào các mục đích trái Pháp luật.

### **ĐIỀU 4. THỜI HẠN, PHƯƠNG THỨC CẤP TÍN DỤNG**

1. **Thời hạn sử dụng thẻ:** là thời hạn Chủ thẻ được sử dụng thẻ.
2. **Thời hạn cấp tín dụng:** là thời hạn từ khi Chủ thẻ sử dụng thẻ cho đến khi thanh toán hết toàn bộ dư nợ hoặc cho đến khi nhận được yêu cầu của Nam A Bank về việc thanh toán hết toàn bộ dư nợ.
3. **Phương thức cho cấp tín dụng:** Cấp tín dụng thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.

### **ĐIỀU 5. CÁC KHOẢN GHI NỢ VÀO TÀI KHOẢN THẺ, CÁCH TÍNH LÃI, PHÍ**

1. **Nam A Bank được quyền ghi nợ các khoản dưới đây vào tài khoản thẻ của Chủ thẻ:**
  - a. Tất cả giao dịch thẻ: do Chủ thẻ hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hay do để lộ thông tin thẻ, PIN, OTP hay do hậu quả của việc thất lạc thẻ, các trường hợp khác phát sinh từ việc quản lý và sử dụng thẻ của Chủ thẻ.

Đối với các giao dịch thẻ không phải VND, tỷ giá quy đổi sang VND được áp dụng vào thời điểm giao dịch thẻ được xử lý. Đối với những giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của Nam A

Bank, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của Nam A Bank, các giao dịch thẻ khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc Nam A Bank sẽ được áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.

**b. Các khoản lãi, phí:**

- Lãi: là lãi được tính theo lãi suất cấp tín dụng qua thẻ tín dụng (%/năm, 01 năm = 365 ngày), áp dụng theo từng loại thẻ.
- Phí phát hành: là phí được tính khi Nam A Bank phát hành thẻ.
- Phí thường niên: là phí định kỳ duy trì thẻ hàng năm.
- Phí truy vấn số dư: là phí được tính khi sử dụng thẻ để tra cứu số dư tài khoản thẻ.
- Phí rút/ứng tiền mặt: là phí được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút/ứng tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM.
- Phí sử dụng vượt HMTD: là phí được tính trên số dư vượt HMTD được Nam A Bank đã cấp.
- Phí chậm thanh toán: là phí được tính khi Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền tối thiểu vào hoặc trước ngày thanh toán số tiền tối thiểu theo phương thức thanh toán được quy định tại Điều 9 Bản ĐK & ĐK này.
- Phí cấp lại thẻ: là phí được tính khi Nam A Bank cấp lại thẻ trước ngày hết hạn theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- Phí cấp lại PIN: là phí được tính khi Nam A Bank cấp lại PIN mới theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ: là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu Nam A Bank xác nhận bằng văn bản những thông tin liên quan đến thẻ, giao dịch thẻ hoặc tài khoản thẻ.
- Phí cấp lại bản sao HGD: là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HGD ngoài HGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
- Phí thay đổi HMTD: là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay đổi HMTD và được Nam A Bank chấp thuận.
- Phí khiếu nại: là phí được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ, phí và lãi phát sinh.
- Phí giao dịch ngoại tệ: là phí áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày xử lý giao dịch.
- Các loại phí khác: được Nam A Bank thông báo tại từng thời điểm theo cách thức quy định trong Bản ĐK & ĐK này.

**2.** Tất cả giá trị giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ được thể hiện tại số dư nợ đầu kỳ tiếp theo và không phụ thuộc vào HMTD.

**3.** Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (Ví dụ: phí giao dịch ngoại tệ, ...) được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành của Nam A Bank vào ngày xử lý giao dịch. Thời gian từ khi Nam A Bank thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về lãi, phí tối thiểu là 07 ngày.

**4. Cách tính lãi:**

**a. Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ:**

- Trừ trường hợp quy định tại Điều 10, nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần dư nợ cuối kỳ hoặc thanh toán sau ngày thanh toán số tiền tối thiểu, Nam A Bank sẽ tính lãi theo lãi suất được Nam A Bank ban hành từng thời kỳ và theo nguyên tắc như sau:
  - + Trường hợp Chủ thẻ không có dư nợ đầu kỳ thì lãi đối với dư nợ cuối kỳ (không bao gồm lãi) được tính từ ngày thông báo BTBGD đến ngày Chủ thẻ thanh toán.
  - + Trường hợp Chủ thẻ có dư nợ đầu kỳ thì lãi đối với các giao dịch phát sinh trong kỳ thông báo giao dịch được tính từ ngày thực hiện giao dịch đến ngày Chủ thẻ thanh toán.
  - + Sau ngày Chủ thẻ thanh toán, Nam A Bank sẽ tính lãi trên dư nợ thực tế còn lại (không bao

gồm lãi).

- Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ cuối kỳ vào hoặc trước ngày thanh toán số tiền tối thiểu theo phương thức thanh toán được quy định tại Khoản 1 Điều 9, Chủ thẻ sẽ được miễn toàn bộ lãi nói trên (không áp dụng cho giao dịch rút/ứng tiền mặt).
  - b. Giao dịch rút/ứng tiền mặt: Trừ trường hợp Quy định tại Điều 10, Nam A Bank sẽ tính lãi (ngoài phí rút/ứng tiền mặt) đối với số tiền ghi nợ từ ngày xử lý giao dịch cho đến ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số tiền ghi nợ phát sinh từ giao dịch rút/ứng tiền mặt. Việc tính lãi nêu trên không phụ thuộc vào ngày thông báo BTBGD, ngày thanh toán số tiền tối thiểu và ngày đến hạn thanh toán.
5. Mức lãi suất, phí được quy định chi tiết tại Biểu phí thẻ tín dụng do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ. Biểu phí thẻ tín dụng là một phần không tách rời của Bản ĐK & ĐK này. Nam A Bank có thể thay đổi Biểu phí thẻ tín dụng trong quá trình sử dụng thẻ của Chủ thẻ và sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo một trong các cách thức được quy định tại Điều 7 của Bản ĐK & ĐK này và thời điểm có hiệu lực của những thay đổi này được đề cập trong Biểu phí nêu trên.

## **ĐIỀU 6. QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN THẺ, PIN, OTP**

1. Chủ thẻ chấp nhận rằng Nam A Bank có toàn quyền chuyển thẻ, PIN, OTP cho Chủ thẻ theo bất kỳ phương thức chuyển giao nào mà Nam A Bank cho là phù hợp.
2. Chỉ có Chủ thẻ mới được phép sử dụng thẻ, thông tin thẻ, PIN, OTP của Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ.
3. Thông tin thẻ, PIN, OTP do Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ để sử dụng thẻ phải được Chủ thẻ bảo mật một cách nghiêm ngặt và không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác cho dù là tự nguyện hay không. Bất kỳ hành vi sử dụng thẻ với thông tin thẻ, PIN, OTP do Nam A Bank cung cấp cho Chủ thẻ dù được thực hiện bởi Chủ thẻ hay bất kỳ người nào đều được xem là do chính Chủ thẻ sử dụng/thực hiện và Chủ thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ hoặc chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.
4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, thông tin liên quan đến thẻ, giữ bí mật PIN của thẻ, OTP và ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Trong trường hợp thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN, thông tin thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan đến tài khoản Open Banking, Chủ thẻ phải:
  - a. Thông báo ngay cho Nam A Bank bằng cách thông qua các kênh của Trung tâm Dịch vụ khách hàng hoặc qua Trung tâm Kinh doanh, Chi nhánh, Phòng Giao dịch trực thuộc Nam A Bank (đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Nam A Bank) và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với Nam A Bank. Nếu tìm lại được thẻ bị mất, bị lộ PIN, lộ thông tin thẻ thì Chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ này mà phải hủy thẻ và gửi lại thẻ cho Nam A Bank.
  - b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm bị mất thẻ, các giao dịch thẻ thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của Nam A Bank.
5. Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho Nam A Bank và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh nếu:
  - a. Chủ thẻ gian lận và/hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng thẻ, PIN, OTP kể cả trong trường hợp Chủ thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng thẻ, PIN, OTP.
  - b. Chủ thẻ không thông báo cho Nam A Bank theo quy định tại Điều này ngay sau khi thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN, OTP, lộ thông tin thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan đến tài khoản Open Banking.
  - c. Thẻ bị sử dụng trước khi Nam A Bank có xác nhận bằng văn bản về việc đã xử lý theo thông báo mất thẻ hoặc bị lộ PIN, OTP, lộ thông tin thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan đến tài khoản Open Banking mà Nam A Bank nhận được từ Chủ thẻ.

- d. Vào ngày thẻ hết hạn hoặc vào ngày Chủ thẻ nhận được thẻ mới (thẻ được gia hạn, cấp lại), Chủ thẻ không hủy ngay thẻ cũ (nếu có) bằng cách cắt dây từ, hủy chip và các thông tin thẻ bao gồm: tên Chủ thẻ, số CVV/CVC, số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ và gửi lại cho Nam A Bank.
6. Chủ thẻ có thể đề nghị bằng văn bản cho Nam A Bank các vấn đề liên quan đến thẻ: cấp lại thẻ, gia hạn thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ... Nam A Bank sẽ xem xét và quyết định chấp nhận hay không chấp nhận về đề nghị của Chủ thẻ. Chủ thẻ phải trả phí (nếu có) theo quy định của Nam A Bank. Việc cấp lại hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ được quy định trong Bản ĐK & ĐK này.
7. Khi thẻ sắp hết hạn sử dụng, Nam A Bank có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn thẻ qua thư hoặc điện thoại hoặc Email hoặc các hình thức khác. Trước thời điểm thẻ tín dụng hết hạn, nếu Nam A Bank không nhận được yêu cầu ngưng sử dụng thẻ của Chủ thẻ đồng nghĩa với việc Chủ thẻ đồng ý cho Nam A Bank tự động gia hạn HMTD kèm gia hạn thẻ tín dụng cho Chủ thẻ và Chủ thẻ tiếp tục chịu sự ràng buộc bởi Bản ĐK & ĐK sử dụng thẻ tín dụng của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ. Khi đó, thẻ mới (nếu được gia hạn) sẽ được Nam A Bank gửi tới Chủ thẻ theo địa chỉ mà Chủ thẻ đã xác nhận với Nam A Bank tại thời điểm gia hạn thẻ. Nam A Bank không chịu trách nhiệm về việc thẻ thất lạc, bị mất, đánh cắp hay lạm dụng trong trường hợp này.

## **ĐIỀU 7. THÔNG BÁO**

1. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch mà Nam A Bank gửi cho Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ được coi là Chủ thẻ đã nhận:
- Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công bằng Email, fax đến địa chỉ Email, fax mà Chủ thẻ đã đăng ký; hoặc
  - Vào ngày công bố trên website chính thức của Nam A Bank và/hoặc các website khác của Nam A Bank; hoặc
  - Ngày làm việc thứ 03 (ba) tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi) nếu gửi bằng thư; hoặc
  - Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công thông qua hình thức nhắn tin tự động, điện thoại trực tiếp đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký; hoặc
  - Vào ngày Nam A Bank thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
2. BTBGD sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch thẻ, phí, lãi và các khoản ghi nợ, ghi có trong BTBGD là đúng và có hiệu lực nếu Nam A Bank không nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại nào của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 8 Bản ĐK & ĐK này.
3. BTBGD được lập vào một ngày cố định trong tháng và được gửi đến Chủ thẻ chính theo địa chỉ do Chủ thẻ chính đăng ký với Nam A Bank, ngoại trừ trường hợp tài khoản thẻ không phát sinh bất kỳ giao dịch nào trong kỳ thông báo giao dịch và không có dư nợ đầu kỳ.
- Trong khoảng thời gian 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Nam A Bank thông báo dư nợ cuối kỳ bằng hình thức nhắn tin đến số điện thoại mà Chủ thẻ chính đăng ký (nếu Chủ thẻ đăng ký nhận BTBGD tại Nam A Bank) hoặc kể từ ngày thông báo BTBGD (nếu Chủ thẻ đăng ký nhận BTBGD bằng các hình thức khác theo quy định), nếu Nam A Bank không nhận được bất kỳ thông báo nào của Chủ thẻ về việc không đồng ý có nghĩa là Chủ thẻ đã đồng ý với nội dung của BTBGD và có nghĩa vụ thanh toán dư nợ theo thời hạn quy định trong BTBGD (trừ trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 11).
4. Chủ thẻ có thể liên lạc với Nam A Bank thông qua các kênh của Trung tâm Dịch vụ khách hàng để được hỗ trợ tư vấn, giải đáp thắc mắc về các sản phẩm, dịch vụ (liên quan đến thẻ) do Nam A Bank cung cấp, ngoại trừ những yêu cầu ngoài khả năng của Nam A Bank (như sự cố do lỗi Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi Bên thứ ba hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Chủ thẻ).

## **ĐIỀU 8. TRA SOÁT VÀ KHIẾU NẠI**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu Nam A Bank thực hiện tra soát.
2. Nam A Bank tiếp nhận thông tin của Chủ thẻ về các giao dịch bị lỗi, giao dịch cần tra soát, khiếu nại tại Trung tâm Kinh doanh, Chi nhánh, Phòng Giao dịch và qua các kênh của Trung tâm Dịch vụ khách hàng (tổng đài có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần); đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản của Chủ thẻ đã cung cấp cho Nam A Bank.
3. Chủ thẻ phải gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Nam A Bank trong khoảng thời gian 100 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Sau thời gian nêu trên, Nam A Bank không giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại.
4. Thời hạn để Nam A Bank xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại là:
  - a. Đối với thẻ nội địa: không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
  - b. Đối với thẻ quốc tế: không quá 180 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
5. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào, trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Nam A Bank sẽ cùng Chủ thẻ và các bên liên quan thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
6. Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch thẻ đang khiếu nại và các khoản phí, lãi phát sinh theo BTBGD lập hàng tháng. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, Nam A Bank sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của Nam A Bank, quy định của Pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của TCTQT cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có).
7. Trường hợp Chủ thẻ khiếu nại không thực hiện giao dịch, Nam A Bank được quyền yêu cầu Chủ thẻ cam kết và cung cấp các bằng chứng chứng minh không thực hiện giao dịch.
8. Trường hợp Chủ thẻ liên hệ qua các kênh của Trung tâm dịch vụ khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại thì bằng Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này, Chủ thẻ đồng ý ủy quyền cho cán bộ nhân viên Nam A Bank được quyền đại diện, thay mặt Chủ thẻ ký tên trên giấy đề nghị, tra soát khiếu nại theo mẫu của Nam A Bank và các giấy tờ có liên quan đến việc tra soát, khiếu nại. Ủy quyền này có hiệu lực từ ngày Chủ thẻ bắt đầu sử dụng thẻ cho đến khi Chủ thẻ hoàn thành việc chấm dứt sử dụng thẻ và không bị giới hạn hiệu lực 01 năm theo quy định của Bộ luật dân sự. Cán bộ nhân viên Nam A Bank được quyền từ chối việc ủy quyền trong từng trường hợp cụ thể.

## **ĐIỀU 9. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

1. Chủ thẻ có thể thanh toán dư nợ bằng tiền mặt, séc, chuyển khoản, ... Khi thanh toán bằng séc hay chuyển khoản, việc thanh toán chỉ được tính khi Nam A Bank nhận được báo có với số tiền thực báo có. Số tiền thanh toán mà Nam A Bank nhận được sau 16:00 giờ (từ thứ hai đến thứ sáu, ngoại trừ ngày thông báo BTBGD hàng tháng), sau 15:00 giờ ngày thông báo BTBGD hàng tháng, vào các ngày Nam A Bank không làm việc sẽ được xử lý, tính vào ngày làm việc tiếp theo.
2. Chủ thẻ được ủy quyền cho Nam A Bank tự động trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán (TKTGTT) của Chủ thẻ mở tại Nam A Bank (tài khoản này khác với tài khoản đang ký quỹ) bằng cách đăng ký dịch vụ “Thanh toán tự động dư nợ thẻ tín dụng” để thanh toán theo tỷ lệ % dư nợ cuối kỳ.
  - a. Hàng tháng, Nam A Bank thực hiện việc trích tiền tự động vào bất cứ thời gian nào trong ngày thanh toán số tiền tối thiểu và Chủ thẻ phải bảo đảm số dư trong TKTGTT luôn đủ vào ngày Nam A Bank trích tiền. Nếu số dư trong TKTGTT không đủ để trích tiền vào ngày thanh toán số tiền tối thiểu, Nam A Bank sẽ thực hiện trích tiền từ TKTGTT vào bất kỳ thời điểm nào sau ngày thanh toán số tiền tối thiểu cho đến khi Chủ thẻ thanh toán đủ số tiền theo tỷ lệ % đăng ký.



- b. Nếu ngày thanh toán số tiền tối thiểu/ngày tự động trích tiền từ TKTGTT không phải ngày làm việc của Nam A Bank thì việc trích tiền tự động sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.
  - c. Việc đăng ký/hủy/thay đổi việc trích tiền tự động sẽ có hiệu lực cho BTBGD kỳ hiện tại khi Nam A Bank thực hiện đăng ký/hủy/thay đổi việc trích tiền tự động trước ngày thanh toán số tiền tối thiểu. Việc đăng ký/hủy/thay đổi việc trích tiền tự động sẽ có hiệu lực cho BTBGD kỳ kế tiếp khi Nam A Bank thực hiện đăng ký/hủy/thay đổi việc trích tiền tự động sau ngày thanh toán số tiền tối thiểu.
3. Trường hợp dư nợ của Chủ thẻ trong BTBGD và số tiền được trích tự động khác loại tiền thì tỷ giá quy đổi trong trường hợp này do Nam A Bank quyết định.
  4. Tất cả các khoản tiền chuyển vào hoặc ghi có vào tài khoản thẻ sẽ được Nam A Bank sử dụng để giảm dư nợ hiện tại trong tài khoản thẻ (nếu có). Nếu khoản tiền nhiều hơn số dư nợ nêu trên thì số tiền còn lại sẽ được thanh toán cho số dư nợ phát sinh trong tương lai.
  5. Thứ tự ưu tiên thanh toán dư nợ:

Tài khoản thẻ trong hạn	Tài khoản thẻ đã chuyển quá hạn
Các khoản thanh toán đến hạn của các giao dịch trả góp	Giao dịch rút/ứng tiền mặt
Phí	Giao dịch thanh toán (bao gồm các giao dịch trả góp chưa thanh toán).
Lãi	Phí
Giao dịch rút/ứng tiền mặt	Lãi trong hạn
Giao dịch thanh toán	Lãi quá hạn

- a. Đối với tài khoản thẻ trong hạn, thứ tự ưu tiên thanh toán từng khoản mục nêu trên sẽ được xét độc lập theo từng kỳ thông báo giao dịch. Các kỳ thông báo giao dịch chưa được thanh toán đủ dư nợ cuối kỳ sẽ được ưu tiên thanh toán trước.
- b. Thứ tự ưu tiên thanh toán dư nợ sẽ thay đổi theo từng thời kỳ và theo quy định của Nam A Bank.

## **ĐIỀU 10. CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN, TÍNH LÃI QUÁ HẠN VÀ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ**

1. Ngay sau ngày đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán số tiền tối thiểu hoặc số tiền đến hạn thì Nam A Bank sẽ chuyển toàn bộ dư nợ sang nợ quá hạn và áp dụng lãi suất quá hạn theo quy định của Nam A Bank. Đối với giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh chưa được xử lý vào tài khoản thẻ vào thời điểm chuyển nợ quá hạn thì sẽ được chuyển nợ quá hạn và áp dụng lãi suất nợ quá hạn theo quy định vào thời điểm các giao dịch thẻ, phí, lãi này được xử lý vào tài khoản thẻ.
2. Khi toàn bộ dư nợ bị chuyển nợ quá hạn, Chủ thẻ hiểu và đồng ý rằng Nam A Bank có quyền chuyển tài khoản thẻ trong hạn (tài khoản thẻ chưa quá hạn) sang tài khoản thẻ quá hạn và áp dụng thứ tự ưu tiên thanh toán đối với tài khoản thẻ đã chuyển quá hạn theo Khoản 5 Điều 9. Đồng thời, Nam A Bank có thể thực hiện một hoặc nhiều biện pháp sau:
  - a. Có quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của Pháp luật và quy định của Nam A Bank để thu hồi nợ (bao gồm: giao dịch thẻ, lãi trong hạn, lãi quá hạn, phí và các khoản phải trả khác).
  - b. Áp dụng lãi suất nợ quá hạn là 150% của lãi suất trong hạn tại thời điểm chuyển nợ quá hạn đối với dư nợ bị chuyển quá hạn.
  - c. Tiến hành áp dụng một hoặc nhiều biện pháp để thu hồi nợ kể cả việc khởi kiện Chủ thẻ.

- d. Chủ thẻ đồng ý ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang cho Nam A Bank trích tiền từ các loại tài khoản tiền gửi, tất toán sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi và/hoặc các hình thức khác để thanh toán một phần/toàn bộ dư nợ thẻ của Chủ thẻ tại Nam A Bank mà không cần có sự xác nhận hay đồng ý của Chủ thẻ.
- e. Chủ thẻ đồng ý ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang cho Nam A Bank sẽ thay mặt Chủ thẻ để ký bất kỳ/tất cả các tài liệu và thực hiện bất kỳ/tất cả các hành động cần thiết để thu hồi nợ.
- f. Đưa tên Chủ thẻ vào danh sách các Chủ thẻ vi phạm (hoặc các danh sách tương tự) của Nam A Bank và của bất kỳ Cơ quan Nhà nước hoặc của tổ chức nào khác, theo quyền quyết định của Nam A Bank.
- g. Có quyền ưu tiên so với các chủ nợ khác trong việc truy đòi bất kỳ khoản nợ bằng việc giữ lại bất kỳ số tiền hoặc bất kỳ tài sản nào của Chủ thẻ đang được giữ, bảo quản bởi Nam A Bank thay mặt cho Chủ thẻ.

## **ĐIỀU 11. CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ**

1. Chấm dứt việc sử dụng thẻ theo yêu cầu Chủ thẻ khi Chủ thẻ đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
  - a. Chấm dứt sử dụng thẻ chính: Nam A Bank đã tiến hành đồng thời việc thu hồi thẻ chính và các thẻ phụ (nếu có), Chủ thẻ đã trả phí theo quy định của Nam A Bank (nếu có) và hoàn tất việc thanh toán toàn bộ dư nợ.
  - b. Chấm dứt sử dụng thẻ phụ: Nam A Bank đã tiến hành việc thu hồi thẻ phụ (nếu có), Chủ thẻ đã trả phí theo quy định của Nam A Bank (nếu có).
2. Nam A Bank có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ và thu hồi nợ trước hạn và/hoặc khóa tài khoản thẻ tạm thời mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản cấp tín dụng và/hoặc dư nợ thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại Nam A Bank và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc Nam A Bank đánh giá Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ (theo nhận định của Nam A Bank).
  - b. Các giao dịch thẻ có dấu hiệu không bình thường (theo nhận định của Nam A Bank).
  - c. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm (nếu có) vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các Quy chế, Quy định khác có liên quan; Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm có liên quan đến các vụ án tranh chấp mà theo nhận định của Nam A Bank là có ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của Nam A Bank; Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm Bản ĐK & ĐK, hợp đồng bảo đảm hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với Nam A Bank.
  - d. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp HMTD.
  - e. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm là cá nhân chết hoặc đang chấp hành hình phạt tù hoặc bị mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
  - f. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định Pháp luật nào hoặc theo quy định của TCTQT hoặc theo nhận định của Nam A Bank về việc duy trì HMTD của Chủ thẻ dẫn đến Nam A Bank vi phạm các quy định của Pháp luật và các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
  - g. Các nguy cơ khác ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ theo nhận định của Nam A Bank.
  - h. Chủ thẻ không kích hoạt thẻ trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày phát hành thẻ.
3. Nam A Bank sẽ hoàn trả số tiền dư trong tài khoản thẻ cho Chủ thẻ khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
  - a. Sau 35 (ba mươi lăm) ngày kể từ ngày việc chấm dứt sử dụng thẻ có hiệu lực và

- b. Tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng thẻ đã được giải quyết xong;
  - c. Chủ thẻ hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ với Nam A Bank.
4. Việc chấm dứt sử dụng thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bản ĐK & ĐK này. Các nội dung của Bản ĐK & ĐK vẫn có giá trị ràng buộc với các Bên.

Sau 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Nam A Bank có thông báo chấm dứt việc sử dụng thẻ (trừ trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 10) mà Chủ thẻ không thanh toán đủ dư nợ thì Nam A Bank có quyền chuyển toàn bộ dư nợ sang nợ quá hạn, áp dụng lãi suất nợ quá hạn theo Điểm b Khoản 2 Điều 10 và áp dụng các biện pháp cần thiết theo quy định của Pháp luật để thu hồi nợ, các chi phí có liên quan.

## **ĐIỀU 12. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ**

### **1. Quyền của Chủ thẻ:**

- a. Sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc rút/ứng tiền mặt.
- b. Chủ thẻ chính có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ.
- c. Chủ thẻ phụ có quyền đưa ra các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ, bao gồm: khóa thẻ, mở khóa thẻ (ngoại trừ trường hợp Chủ thẻ chính yêu cầu khóa thẻ), mở khóa PIN, mở khóa OTP, cấp lại PIN, cấp lại thẻ, trả thẻ bị giữ tại ATM, chấm dứt sử dụng thẻ.
- d. Yêu cầu Nam A Bank cung cấp thông tin đột xuất liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Nam A Bank.
- e. Yêu cầu Nam A Bank cung cấp thông tin cho Chủ thẻ về hạn mức khả dụng, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác.
- f. Khởi kiện Nam A Bank trong trường hợp Nam A Bank vi phạm Bản ĐK & ĐK này theo quy định Pháp luật.

### **2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:**

- a. Chủ thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Pháp luật đối với việc sử dụng thẻ không đúng mục đích, trái với quy định của Pháp luật, trái với quy định của Nam A Bank.
- b. Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ/chuyển giao cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác.
- c. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của Nam A Bank khi Chủ thẻ đề nghị Nam A Bank phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm cam kết thông báo cho Nam A Bank về bất kỳ sự thay đổi về thông tin của Chủ thẻ và Bên bảo đảm. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ và Bên bảo đảm không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
- d. Chủ thẻ đồng ý để tổ chức tín dụng, công ty của Chủ thẻ hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu phù hợp quy định Pháp luật vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.
- e. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh từ thời điểm ký xác nhận nhận thẻ (bao gồm các giao dịch phát sinh từ thẻ phụ) cho đến khi thanh toán hết toàn bộ số dư nợ và các khoản phải trả khác mà không cần Nam A Bank cung cấp hóa đơn đã được Chủ thẻ ký hay chứng từ chứng minh khác (kể cả trường hợp Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng thẻ vì bất kỳ lý do nào).
- f. Chủ thẻ thường xuyên theo dõi các thông tin về Biểu phí, lãi suất, Bản ĐK & ĐK và các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung được công bố hoặc gửi cho Chủ thẻ qua các kênh sau: Email, gửi tin nhắn, gọi điện thoại, công bố trên website chính thức của Nam A Bank và/hoặc các website khác của Nam A Bank, gửi đến địa chỉ nơi cư trú của Chủ thẻ, điện tín, điện báo, fax và các kênh thông tin khác.

- g. Chủ thẻ phải có trách nhiệm khóa thẻ và/hoặc ngay lập tức thông báo đến Tổng đài Nam A Bank ngay khi phát hiện/ nghi ngờ thông tin thẻ bị đánh cắp/ bị gian lận.
- h. Khi hủy dịch vụ chi tiêu mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý...), Chủ thẻ phải giữ được bằng chứng chứng minh đã hủy dịch vụ này.
- i. Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin thẻ và các ứng dụng/nền tảng để vận hành thẻ. Cam kết chịu mọi trách nhiệm khi để mất/lộ các thông tin trên.
- j. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Bản ĐK & ĐK này, văn bản sửa đổi, bổ sung Bản ĐK & ĐK và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

## **ĐIỀU 13. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NAM A BANK**

### **1. Quyền của Nam A Bank:**

- a. 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/giao dịch thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị Nam A Bank phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ của Chủ thẻ.
- b. Thực hiện ghi có và/hoặc ghi nợ trên tài khoản thẻ nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- c. Nam A Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà Chủ thẻ thanh toán bằng thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ.
- d. Nam A Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát do:
  - ĐVCNT từ chối chấp nhận thẻ vì bất kỳ lý do gì.
  - Trục trặc, thiếu sót, hư hỏng của hệ thống máy ATM và các thiết bị thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ.
  - Nam A Bank thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo đúng Bản ĐK & ĐK này do các trục trặc về thiết bị, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai, hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của Nam A Bank, 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 thỏa thuận của Bản ĐK & ĐK này hoặc trước khi có xác nhận bằng văn bản của Nam A Bank về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ.
  - Chủ thẻ để lộ thông tin thẻ, PIN, OTP và/hoặc thẻ bị mất mà không thông báo cho Nam A Bank theo thỏa thuận của Bản ĐK & ĐK này hoặc trước khi có xác nhận của Nam A Bank về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ.
- e. Nam A Bank có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua các hình thức như: điện thoại, Email, fax, các kênh của Trung tâm dịch vụ khách hàng... mà Nam A Bank tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra mặc dù những yêu cầu hay thông tin có thể không được Chủ thẻ đưa ra. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu này.

Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với Nam A Bank và/hoặc với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho Nam A Bank và được Nam A Bank xác nhận về việc đã nhận văn bản.
- f. Nam A Bank có quyền đăng ký dịch vụ “Thanh toán tự động dư nợ thẻ tín dụng” để thanh toán số tiền tối thiểu từ bất kỳ TKTGTT nào của Chủ thẻ mở tại Nam A Bank.
- g. Tăng tỷ lệ trích nợ tự động hàng tháng từ TKTGTT, tự động trích tiền từ TKTGTT hoặc phong tỏa các tài khoản tiền gửi/sổ tiết kiệm của Chủ thẻ tại Nam A Bank, nhờ thu, yêu cầu phong tỏa (nếu Chủ thẻ có tài khoản ở tổ chức tín dụng khác) mà không cần sự chấp nhận của Chủ thẻ để thanh

- toán dư nợ trong trường hợp (i) đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền phải trả (mà không có sự thỏa thuận, chấp nhận nào khác của Nam A Bank), hoặc (ii) Nam A Bank nhận thấy Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ (theo nhận định của Nam A Bank hoặc (iii) Chủ thẻ vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Bản ĐK & ĐK này.
- h. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền theo Bản ĐK & ĐK này và theo các hợp đồng bảo đảm cho Bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm.
- i. 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.
- j. Nam A Bank hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ.
- k. Nam A Bank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các biện pháp cần thiết bao gồm ngăn chặn hoặc từ chối giao dịch thẻ, tạm khóa thẻ và các biện pháp khác, trong các trường hợp sau:
- Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện.
  - Do yêu cầu phòng chống rửa tiền theo đúng quy định của pháp luật.
  - Hạn mức tín dụng của Chủ thẻ không đủ để chi trả khoản thanh toán hoặc tài khoản thẻ đang khóa tạm thời (tài khoản thẻ có giao dịch đang bị khiếu nại tại Nam A Bank, việc khiếu nại này phải có căn cứ pháp lý và các trường hợp khác được quy định tại khoản 2 Điều 11 Bản ĐK & ĐK này).
  - Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
  - Để ngăn ngừa các thiệt hại xảy ra với Nam A Bank và/hoặc Chủ thẻ.
  - Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định Pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng thẻ.
  - Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm như:
    - + 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.
    - + 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 ĐVCNT.
  - Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất, bị lộ thông tin thẻ, PIN và/hoặc OTP.
  - Thẻ hết hạn sử dụng.
  - Thẻ bị khóa.
- l. Nam A Bank sẽ thu giữ thẻ hoặc hủy hiệu lực thẻ trong các trường hợp sau:
- Thẻ giả.
  - Thẻ sử dụng trái phép.
  - Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của Pháp luật.
- m. Nam A Bank được quyền sử dụng, lưu trữ, cung cấp hoặc trao đổi những thông tin về Chủ thẻ, thẻ, giao dịch thẻ nhằm mục đích phục vụ cho Bản ĐK & ĐK này và phù hợp với quy định Pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của Nam A Bank:

- a. Giải quyết, trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ.
- b. Khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, PIN, OTP, Nam A Bank phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các Bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ.

- c. Công bố hoặc gửi thông tin cho Chủ thẻ về lãi suất, các loại phí mà Chủ thẻ phải trả, Bản ĐK & ĐK, tài liệu giao dịch và các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ qua một trong các kênh thông tin sau: công bố trên website chính thức của Nam A Bank và/hoặc các website khác của Nam A Bank, Email, gửi tin nhắn, gọi điện thoại, gửi đến địa chỉ nơi cư trú của Chủ thẻ, fax và các kênh thông tin khác.
- d. Cung cấp các dịch vụ chăm sóc khách hàng cho Chủ thẻ.
- e. Bảo mật thông tin về Chủ thẻ, thẻ, các giao dịch thẻ ngoại trừ khi có yêu cầu cung cấp thông tin của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật, tổ chức thẻ quốc tế hoặc ngân hàng đại lý để xử lý các khiếu nại/gian lận mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- f. Các nghĩa vụ khác được quy định theo Bản ĐK & ĐK này và các quy định có liên quan của Pháp luật.
- g. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Bản ĐK & ĐK này, văn bản sửa đổi, bổ sung Bản ĐK & ĐK và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

#### **ĐIỀU 14. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

1. Bản ĐK & ĐK này được điều chỉnh bởi Pháp luật của Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ nội địa, thẻ quốc tế.
2. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Nam A Bank và Chủ thẻ, Bên bảo đảm là tiếng Việt. Trong trường hợp có Bên nước ngoài tham gia, các Bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo 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.
3. Trong quá trình thực hiện Bản ĐK & ĐK này, nếu có tranh chấp xảy ra các Bên sẽ tiến hành 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.
4. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản ĐK & ĐK này hay bất kỳ phần nào của Bản ĐK & ĐK này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn 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 Bản ĐK & ĐK này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.
5. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Nam A Bank theo Bản ĐK & ĐK này sẽ không được xem như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của Nam A Bank trừ khi Nam A Bank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.
6. Khi Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm có sự thay đổi *hoặc* không còn ở tại địa chỉ liên lạc, địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ trụ sở đã nêu tại Giấy đề nghị hoặc Hợp đồng bảo đảm thì phải thông báo cho Nam A Bank biết địa chỉ mới và thực hiện đăng ký với Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm không thông báo, đăng ký thì được xem là che giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp này, Nam A Bank căn cứ vào địa chỉ cuối cùng mà Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm đã đăng ký tại Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền *hoặc* địa chỉ của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm nêu tại Giấy đề nghị hoặc Hợp đồng bảo đảm để giải quyết theo quy định của Pháp luật. Nam A Bank được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt, Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm.
7. Trường hợp tòa án buộc Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải trả nợ, Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải chịu án phí theo quy định của Pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của Nam A Bank trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, lương nhân viên, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư) và các chi phí liên quan khác (nếu có).

#### **ĐIỀU 15. CÁC THỎA THUẬN KHÁC**

1. Tất cả các yêu cầu về việc thay đổi dịch vụ, thay đổi thông tin, các cam kết... do Chủ thẻ ký xác nhận theo biểu mẫu của Nam A Bank; các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ tạo thành Phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và có hiệu lực kể từ ngày Nam A Bank thực hiện và/hoặc thông báo cho Chủ thẻ theo phương thức đã quy định. Trường hợp Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ thì có nghĩa là Chủ thẻ chấp thuận rằng buộc bởi Phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
2. Chủ thẻ đồng ý rằng bằng cách gọi điện thoại hay chấp nhận cuộc gọi từ Nam A Bank hay bất kỳ Bên thứ ba được ủy quyền nào, Nam A Bank hoặc Bên thứ ba được ủy quyền có thể tùy theo sự quyết định của mình, ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại. Như vậy, Chủ thẻ đồng ý rằng những trao đổi được ghi âm lại có thể được Nam A Bank hay bất kỳ Bên thứ ba nào sử dụng vì bất kỳ mục đích gì, bao gồm sử dụng làm bằng chứng trong quá trình tố tụng giải quyết tranh chấp hoặc thủ tục hành chính.
3. 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 Bản ĐK & ĐK này thì Nam A Bank có quyền thông báo công khai, cung cấp thông tin cho Bên thứ ba, kể cả các phương tiện thông tin đại chúng, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến Chủ thẻ, Bên bảo đảm (theo nhận định của Nam A Bank) về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm.
4. Bất khả kháng bao gồm các sự kiện như: thiên tai; chiến tranh; 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; theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; sự thay đổi của Pháp luật; các sự kiện khác nằm ngoài sự kiểm soát của mỗi bên.
5. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, hai bên sẽ tạm ngưng việc thực hiện theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này, Nam A Bank sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ bằng một trong các phương thức quy định tại Điều 7 Bản ĐK & ĐK này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ thẻ, Bên thứ ba. Sau khi chấm dứt sự kiện Bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ cung cấp dịch vụ nêu trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
6. Những nội dung không quy định trong Bản ĐK & ĐK này sẽ được áp dụng theo quy định Pháp luật, quy định của các TCTQT và các thỏa thuận, cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với Nam A Bank.
7. Chủ thẻ xác nhận đã được Nam A Bank phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố.

**NAM A BANK**