

ĐIỀU KHOẢN và ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH và SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ/ TERMS AND CONDITIONS FOR ISSUANCE AND USE OF INTERNATIONAL DEBIT CARDS

(Có hiệu lực từ 25/10/2022)/ *Effective From 25/10/2022*

Eximbank trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã lựa chọn sử dụng dịch vụ Thẻ ghi nợ quốc tế tại Eximbank. Việc đọc và hiểu Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của Eximbank (sau đây gọi tắt là “ĐKĐK”) là điều quan trọng và cần thiết khi Quý khách hàng sử dụng dịch vụ Thẻ ghi nợ quốc tế tại Eximbank/ *Eximbank thank you for your use of Eximbank international debit card. The reading and understanding of the Terms and Conditions for issuance and use of international debit card of Eximbank (shortly as “TnC”) is of great importance upon your use of Eximbank international debit card.*

Khi Quý khách hàng ký vào “Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế” và được Eximbank chấp thuận, Quý khách hàng phải tuân thủ các quy định tại “ĐKĐK” này/ *By signing on the “Application for issuance and agreement on use of international debit card” and obtaining Eximbank’s consent, you shall be binding hereto.*

Điều 1: GIẢI THÍCH TỪ NGŨ/ Article 1: INTERPRETATIONS

Các từ viết tắt và các thuật ngữ sử dụng trong “ĐKĐK” được hiểu như sau/ *Abbreviations and terms used herein shall be interpreted as follows:*

1. “Eximbank”: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam bao gồm các Chi nhánh và Phòng giao dịch trực thuộc/ *“Eximbank” is Vietnam Export Import Commercial Joint Stock including its branches and transaction offices.*

2. “Đối tác”: là đơn vị hợp tác với Ngân hàng phát hành thẻ đồng thương hiệu/ *“Partner”*: The unit cooperating with the Bank to issue co-branded cards.

3. “Thẻ”: là thẻ ghi nợ quốc tế mang thương hiệu của Tổ chức thẻ quốc tế do Eximbank phát hành theo yêu cầu của Chủ thẻ để sử dụng thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và/hoặc để rút tiền mặt trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo Điều khoản và Điều kiện này/ *“Cards”*: are international debit cards bearing names of international card organizations issued by Eximbank at the request of cardholders to pay for goods, services and/or withdraw cash in and out of the territory of Vietnam under this Terms and Conditions .

4. “Thẻ Chip chuẩn EMV” (viết tắt là 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/ *“EMV-Chip card” (shortly as Chip card)*: is the card product embedded with a micro computer e- chip having multi-functions and applications, and capable of storing important encoded information with high security.

5. “Thẻ không tiếp xúc” (viết tắt là “Thẻ Chip Contactless”): là thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc để thực hiện giao dịch/ *“Contactless chip card”*: is the card using contactless technology between the contactless card and contactless card acceptance devices.

6. “Chủ thẻ”: Là người được Eximbank cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ (nếu có)/ *“Cardholder”*: is the person to whom Eximbank issues a card for use, include the Principal Cardholder and Supplementary Cardholder (if any).

7. “Chủ thẻ chính” là chủ tài khoản thanh toán và là người đứng tên thực hiện giao kết “Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế” với Eximbank/ *“Principal Cardholder”* is the account owner and the person who undersigns the “Application for issuance and agreement on the use of international debit card”.

8. “Chủ thẻ Phụ”: là người được cấp thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ Chính và được sử dụng tiền trong tài khoản thanh toán của Chủ thẻ Chính và Chủ thẻ Chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ của chủ thẻ Phụ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ/ *“Supplementary Cardholder”*: is the person having card issued at the request of and allowed to use the money in the current account of Principal Cardholder. Principal Cardholder undertakes in writing to perform all obligations pertaining to Card usage by Supplementary Cardholder in accordance with the agreement on issuance and use

of Card.

9. “Tài khoản thanh toán”: là tài khoản tiền gửi thanh toán (tài khoản VNĐ hoặc tài khoản ngoại tệ) của chủ thẻ chính mở tại Eximbank, do Chủ thẻ chính chỉ định liên kết với thẻ và được Eximbank cho phép sử dụng để phát hành thẻ theo **“Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế”**. Chủ thẻ Phụ sử dụng chung tài khoản với Chủ thẻ Chính/ **“Current account”**: *is Principal Cardholder’s demand account (in VND or foreign currencies) held with Eximbank, which is linked to Card as designated by Principal Cardholder and used for Card issuance as permitted by Eximbank under the “Application for issuance and agreement on use of international debit cards”. Supplementary Cardholder shares the same account with Principal Cardholder.*

10. “Đơn vị chấp nhận thẻ” (viết tắt là **“ĐVCNT”**): là tổ chức hay cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho Chủ thẻ/ **“Merchant”**: *The person or company accepts cards for goods/services settlement.*

11. “Máy rút tiền tự động” (gọi tắt là **“ATM”**): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc tiếp nhận một số dịch vụ khác do Eximbank hoặc ngân hàng thanh toán thẻ cung cấp/ **“Automated Teller Machine”** (shortly as **“ATM”**): *is the device that can be used by Cardholders for cash withdrawal or some other services supplied by Eximbank or acquirers.*

12. “Thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc”: là thiết bị có tích hợp công nghệ không tiếp xúc, ngoài chức năng như thiết bị chấp nhận thẻ thông thường còn có chức năng chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc và các thiết bị kết nối không dây khác/ **“Contactless card accepting device”**: *is the device integrated with contactless technology, which enables to accept, other than regular cards, contactless cards and other wireless devices.*

13. “Mã số xác định Chủ thẻ” (viết tắt là số **“PIN”**): là mã số mật được Eximbank cấp cho Chủ thẻ lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch bằng thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật/ **“Cardholder identification number”** (shortly as **“PIN”**): *is the confidential personal identification number that is first issued by Eximbank to the Cardholder and then changed by the Cardholder according to the defined process for use in card transactions. This PIN is secured by the Cardholder.*

14. “Giao dịch thẻ”: là giao dịch phát sinh khi Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch: gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ khác do Eximbank hoặc các tổ chức thanh toán thẻ cung ứng./ **“Card Transaction”**: *is transaction(s) in which the Cardholder uses a card for deposit, cash withdrawal, funds transfer payment of goods/ services and the other services are supplied by Eximbank and the card payment organizations.*

15. “Giao dịch thẻ trực tuyến” (viết tắt là **“Giao dịch trực tuyến”**): là giao dịch phát sinh khi Chủ thẻ sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Eximbank và/hoặc đối tác của Eximbank/ **“Online card transaction”** (shortly as **“Online transaction”**): *is the use of cards to pay for goods, services directly on Merchants’ websites connected to the online payment network of Eximbank and/or its counterparties.*

16. “Giao dịch thẻ không tiếp xúc”: là giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc/ **“Contactless card transaction”**: *is the transaction paying for goods or services performed by tapping or placing contactless cards to or near a contactless card accepting device.*

17. “Hệ thống ATM trong liên minh”: Là hệ thống các máy ATM của các ngân hàng trong các liên minh có hợp tác chia sẻ hệ thống với Eximbank mà Chủ thẻ có thể thực hiện giao dịch thẻ tại hệ thống này/ **“ATM systems in the Alliance”**: *The ATM systems of the banks in the alliances which share the systems with Eximbank and which allow Cardholders to carry out card transactions at such systems.*

18. “Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - viết tắt là **“QR Code”)”:** là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant- Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía chủ thẻ (Consumer-Presented QR Code)/ **“Card payment by Quick Response Code - QR Code”**: *is the use of QR Code to pay for goods and services by cards to merchants; including Merchant-Presented QR Code and Consumer-Presented QR Code.*

19. “Dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế” (gọi tắt là **“Dịch vụ 3D Secure”**): là dịch vụ giúp tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch trực tuyến tại các website có sử dụng dịch vụ xác thực

của các Tổ chức thẻ quốc tế thông qua việc yêu cầu chủ thẻ nhập OTP cho từng lần giao dịch trực tuyến nhằm xác thực Chủ thẻ/“**Online transaction authentication service for international cards**” (shortly as “**3D-Secure service**”): is the safety enhancement service for Cardholders upon performing Online transactions on the websites supporting the authentication function of international card organizations by requesting Cardholders to input OTP for each Online transaction for the purpose of Cardholder authentication.

20. “OTP”: là mật khẩu sử dụng một lần duy nhất và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định, được Eximbank cung cấp bằng cách gửi đến số điện thoại di động hoặc email của chủ thẻ đã được đăng ký với Eximbank cho việc sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế/“**OTP**”: is the one time password which is only valid for a definite period of time, provided by Eximbank through Cardholders’ mobile phone number or email address having been registered with Eximbank for the sake of Online transaction authentication service for international cards.

21. “Chứng từ giao dịch thẻ”: là bất kỳ giấy tờ, chứng từ nào có chữ ký xác nhận việc thực hiện giao dịch thẻ của Chủ thẻ hay do người được Chủ thẻ ủy quyền thực hiện giao dịch hoặc bất kỳ chứng từ nào chứng minh việc thực hiện giao dịch thẻ của Chủ thẻ mà không cần có chữ ký của Chủ thẻ/“**Card transaction documents**”: are any papers or documents signed by Cardholders to verify the performance of the card transactions or give authorization to another person, or documents using the PIN or any documents evidencing the performance of the card transactions by Cardholders without their signature.

22. “Bảng liệt kê giao dịch thẻ”: Là bảng kê chi tiết các giao dịch thẻ bao gồm giao dịch rút tiền mặt, giao dịch mua sắm hàng hóa dịch vụ bằng thẻ, giao dịch hoàn trả, phí phát sinh (nếu có) liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ trong một khoảng thời gian do Eximbank quy định/“**Card statement**”: is a statement detailing card transactions including cash withdrawal, purchase of goods or services, or arisen fees (if any) connecting to Card use by Cardholders within a period of time defined by Eximbank.

23. “Số dư khả dụng”: Là số tiền khách hàng có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ từ tài khoản thanh toán liên kết với thẻ. Số dư khả dụng bằng số dư trên tài khoản còn lại sau khi trừ đi số dư tối thiểu duy trì trên tài khoản thanh toán, số tiền phong tỏa (nếu có) và số tiền giao dịch thẻ đang tạm hoãn trên tài khoản thanh toán/“**Available balance**”: is the amount entitled by customers to conduct cash withdrawal, payment for goods and services from Current account linked to Card. Available balance is the outstanding amount after deducting the required minimum balance, frozen amount (if any) and card transaction amount(s) being held on Current account.

24. “Lãi suất dư có”: Là mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Eximbank ấn định tùy từng thời điểm/“**Interest rate on credit balance**”: is the demand deposit interest rate fixed by Eximbank from time to time.

25. “Số tiền vượt số dư tài khoản thanh toán”: Là số tiền sử dụng (của giao dịch thẻ, phí) vượt số dư có trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ/“**Out of balance amount**”: is the used amount (for card transactions or fees) in excess of the balance on Cardholders’ Current account.

26. “Thời hạn sử dụng thẻ”: Là khoảng thời gian mà thẻ có thể sử dụng để giao dịch và được in trên thẻ. Hết thời hạn sử dụng thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, Chủ thẻ thực hiện thủ tục gia hạn để Eximbank xem xét/“**Card expiry**”: is the period of time that cards are usable and printed on cards. Upon card expiry, Cardholders perform renewal procedures for Eximbank’s consideration if in need.

27. “SMS Alert”: là dịch vụ ngân hàng qua điện thoại dành cho chủ thẻ quốc tế, cung cấp tiện ích thông qua tin nhắn SMS, bao gồm thông báo giao dịch phát sinh thẻ quốc tế, Mở/ khóa thẻ quốc tế và một số tính năng khác theo quy định Eximbank trong từng thời kỳ/“**SMS Alert**”: is the phone banking service offered utilities to holders of international Cards by text messages (SMS), including notification of transactions arisen out of and lock/unlock of international Cards, and other features according to Eximbank regulations from time to time.

28. “SMS Banking”: là dịch vụ tiện ích cho phép chủ thẻ tra cứu thông tin tài khoản và đăng ký nhận những thông tin mới nhất từ ngân hàng qua điện thoại di động bao gồm tin nhắn thông báo thay đổi số dư, truy vấn thông tin (số dư tài khoản, 5 giao dịch gần nhất, lãi suất, tỷ giá, điểm đặt máy ATM, mạng lưới giao dịch Eximbank)... và các tính năng khác theo quy định Eximbank trong từng thời kỳ/“**SMS Banking**”: is the utility service enabling Cardholders to look up account information and receive the most up-to-date information from

the Bank via mobile phone, including notification of balance movements or inquiry of information (account balance, 5 most recent transactions, interest rate, exchange rate, ATM location, and Eximbank's operating network) etc., and other features according to Eximbank regulations from time to time.

29. “Internet Banking/Mobile Banking”: là dịch vụ ngân hàng điện tử được Eximbank cung cấp cho khách hàng/ *“Internet Banking/Mobile Banking”*: is the e-banking service provided by Eximbank to customers.

30. “Ghi nợ”: là trừ tiền trong tài khoản thanh toán/ *“Debit”*: is to make deductions from Current account.

31. “Ghi có”: là cộng tiền vào tài khoản thanh toán/ *“Credit”*: is to make additions to Current account.

32. “Hạn mức giao dịch thẻ”: là hạn mức giao dịch tài khoản bằng tổng số tiền tối đa trên tài khoản mà chủ tài khoản được sử dụng để giao dịch theo loại giao dịch, số lần thực hiện theo quy định của Eximbank từng thời kỳ/ *“Transaction limit of the card”*: is the account transaction limit equal to the total maximum amount on the account that the account holder can use for transactions according to the type of transaction, the number of times as prescribed by Eximbank from time to time.

Điều 2: TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CHỦ THẺ/ Article 2: RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF CARDHOLDERS

1. Trách nhiệm của Chủ thẻ/ Responsibilities of Cardholders:

a) Chủ thẻ kiểm tra và chấp nhận các giao dịch thẻ đã thực hiện trên “Bảng liệt kê giao dịch thẻ” hàng tháng được Eximbank gửi đến chủ thẻ qua email, Internet Banking/Mobile Banking, đường bưu điện (khi có yêu cầu từ Chủ thẻ). Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi lập “Bảng liệt kê giao dịch thẻ” mà Eximbank không nhận được bất kỳ thông báo hoặc thắc mắc của Chủ thẻ về các sai sót (nếu có) thì xem như Chủ thẻ đã nhận được bảng liệt kê giao dịch và đồng ý các nội dung được nêu trên “Bảng liệt kê giao dịch thẻ”/ *To check and accept card transactions listed in the monthly “Card statement” sent by Eximbank via email, Internet Banking/Mobile Banking, or by post (if requested). If Eximbank receives no information or inquiry from Cardholders regarding any discrepancies (if any) within 07 (seven) working days from the Card statement date, Cardholders shall be deemed as having received the statement and agreed with its content.*

b) Carefully keep and preserve card. Do not allow other people to use his/her card, do not disclose his/her card information and PIN. Notify Eximbank (in writing) of any changes of Cardholder's permanent residence or contact address.

c) Preserve the use of mobile phone number and email address registered with Eximbank for card use and receipt of transaction password; do not accidentally or wilfully allow other persons to use such card information, mobile phone number or email address to conduct fraudulent acts in online payments;

d) Do not conceal identity when performing transactions at ATMs such as wearing hat, helmet, sunglasses, or using hand to hide the face, face mask, mask, wig, masquerade;

e) Provide Eximbank with information, documents related to the use of the card, or information on the lost/stolen card, or the disclosed PIN, etc. Besides, the Cardholder must ensure the accuracy and authenticity of and be liable for the information provided to Eximbank;

f) Thông báo ngay cho Eximbank các trường hợp thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ theo như quy định tại Điều 6 dưới đây/ *To promptly notify Eximbank about cases of cards being lost, stolen or PIN being disclosed in accordance with Article 6 hereunder;*

g) Chịu mọi tổn thất về tài chính trước thời điểm Eximbank nhận được thông báo của Chủ thẻ qua Tổng đài 24/7 hoặc bằng văn bản đối với (các) trường hợp thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ. Eximbank sẽ thực hiện việc khóa thẻ ngay khi nhận được thông báo chủ thẻ đến Tổng đài 24/7 hoặc trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của chủ thẻ và 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/ *To bear all financial losses before Eximbank receives the cardholder's notice via Call center 24/7 or in writing about case(s) of cards being lost, stolen or PIN being disclosed. Eximbank shall promptly lock the cards upon receipt of the cardholders' notice to its Call center 24/7 or within 01 (one) hour from the written notice of the cardholders, take other necessary measures to prevent imminent damages and kept the shareholders updated.*

h) Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ thực hiện thông qua Chip/Chip Contactless và/hoặc giao dịch trực tuyến có sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế/ *To bear all financial losses from Chip/Chip Contactless card transactions and/or online transactions using online authentication for international cards;*

i) Cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định tại “ĐKĐK” này và các quy định khác được công bố trên trang thông tin điện tử của Eximbank trong từng thời kỳ. Không thực hiện các giao dịch trái với quy định của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại nơi Chủ thẻ sử dụng thẻ để giao dịch/ *Commitment to comply with the provisions of law, the provisions of this "TnC" and other regulations published on the website of Eximbank from time to time. Do not perform transactions contrary to the regulations of the Socialist Republic of Vietnam and/or the host country where the Cardholder uses the card to make transactions;*

j) Kiểm tra, xác minh tính hợp lệ của các giao dịch phát sinh trong tài khoản được Eximbank thông báo qua SMS, Internet Banking/ Mobile Banking và Bảng liệt kê giao dịch thẻ. Trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch, nếu Eximbank không nhận được bất kỳ thông tin khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đã đồng ý về tính chính xác của các giao dịch phát sinh/ *To check and verify the eligibility of the account transactions notified by Eximbank through SMS, Internet Banking/Mobile Banking and Card Statements. Within 60 (sixty) days from the date of transactions, if Eximbank receives no claims nor request for investigation from Cardholders, it shall be deemed that Cardholders have agreed with the accuracy of the arisen transactions;*

k) Phải thông báo và phối hợp với Eximbank để xử lý kể từ ngày Chủ thẻ phát hiện có phát sinh giao dịch nghi ngờ, chậm nhất là 02 (hai) ngày làm việc. Chủ thẻ có trách nhiệm hợp tác với Eximbank trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Tài khoản thanh toán bằng cách cung cấp toàn bộ các thông tin liên quan đến Tài khoản thanh toán, các giao dịch thẻ phát sinh quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ và các thông tin khác mà Eximbank nhận thấy là cần thiết trong quá trình điều tra/ *To inform and work with Eximbank for settlement from the date that Cardholder find out suspicious transaction, no later than 02 (two) working days. Cardholders shall cooperate with Eximbank during the investigation of fraudulent transactions arisen out of Current account by providing relevant information about their Current account, Card usage, relatives and other information that Eximbank deems necessary in the investigation process;*

l) Đối với các trường hợp sau, Chủ thẻ sẽ chịu toàn bộ các tổn thất phát sinh (nếu có)/ *Cardholders shall bear all incurred losses (if any) in the following circumstances:*

(i) Chủ thẻ cố tình trì hoãn thông báo cho Eximbank về các giao dịch nghi ngờ, giả mạo dù đã nhận được thông báo phát sinh giao dịch từ SMS, Internet Banking/Mobile Banking, Bảng liệt kê giao dịch thẻ hoặc các phương thức khác do Eximbank quy định từng thời kỳ. Hoặc/ *Cardholders intentionally delay the notice to Eximbank about suspicious or fraudulent transactions informed by Eximbank through SMS, Internet Banking/Mobile Banking, Card Statement or otherwise as regulated by Eximbank from time to time. Or*

(ii) Các giao dịch được thực hiện do sai sót của Chủ thẻ hoặc/ *Transactions are erroneously performed by Cardholders, or*

(iii) Chủ thẻ bị người khác lợi dụng (do lỗi từ phía chủ thẻ) để thực hiện các giao dịch phát sinh qua thẻ

hoặc/ *Cardholders are manipulated (at cardholders' mistakes) by others to make card transactions, or*

(iv) Chủ thẻ vi phạm các quy định của Bảng Điều khoản và Điều kiện này/ *Cardholders violate the provisions of this Terms and Conditions.*

m) Chủ thẻ chỉ thực hiện kích hoạt thẻ thông qua các phương thức như: tin nhắn, dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Inetrnet Banking/Mobile Banking), Tổng đài 24/7 hoặc theo các phương thức khác do Eximbank quy định từng thời kỳ sau khi đã nhận được thẻ/ *To activate the received cards only by text message or online banking services (Internet Banking/Mobile Banking), Call center 24/7 or otherwise as may be regulated by Eximbank from time to time.*

n) Chịu mọi tổn thất về tài chính phát sinh liên quan từ việc kích hoạt thẻ thông qua tin nhắn, dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Internet Banking/Mobile Banking), Tổng đài 24/7 hoặc các phương thức khác do Eximbank quy định từng thời kỳ/ *To bear all financial losses arisen out of the card activation via text message or online banking services (Internet Banking/Mobile Banking), Call center 24/7 or otherwise as regulated by Eximbank from time to time.*

o) Đối với các giao dịch thanh toán theo định kỳ (tháng, quý, năm), Chủ thẻ phải thông báo cho ĐVCNT và lưu lại bằng chứng (thông điệp/ thông tin điện tử và/hoặc các giấy tờ chứng minh liên quan...) khi ngừng sử dụng dịch vụ. Eximbank có quyền từ chối tiếp nhận khiếu nại liên quan nếu chủ thẻ không cung cấp được bằng chứng đã thông báo tới ĐVCNT/ *For periodical (monthly, quarterly or yearly) payment transactions, Cardholders shall inform Merchants and retain evidences (messages, electronic information and/or relevant supporting documents, etc.) upon termination of service use. Eximbank reserves the right to reject claims if Cardholders fail to furnish the evidences having been informed to Merchants.*

p) Trong trường hợp phát sinh Giao dịch thẻ vượt số dư trong tài khoản thanh toán với bất kỳ lý do nào thì Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho Eximbank toàn bộ số tiền sử dụng vượt số dư tài khoản thanh toán cho dù có nhận được thông báo và yêu cầu hay không/ *In case of Card transactions made out of Current account balance for whatever reasons, Cardholders shall be obliged to fully pay the excess to Eximbank regardless of being informed or requested or not.*

q) Không thể hủy hoặc thay đổi bất kỳ Giao dịch thẻ đã thực hiện thành công tại ATM và/hoặc ĐVCNT đã được hệ thống Eximbank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, số tài khoản thanh toán, mã số giao dịch cùng với các chi tiết nghiệp vụ khác/ *Card transaction successfully made at ATMs and/or merchants and recognized on Eximbank system with full information about Card number, Current account number, transaction code, and otherwise are unable to cancel or change.*

r) Chủ thẻ chính cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về pháp lý và tổn thất về tài chính (nếu có) nếu chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi sử dụng thẻ để rút tiền mặt/ *The primary cardholder commits to take full responsibility for legal and financial loss (if any) if the supplementary cardholder under 15 years old uses the card to withdraw cash.*

2. Quyền hạn của Chủ thẻ/ Rights of Cardholders:

a) Thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số dư khả dụng của tài khoản thanh toán và không trái với quy định của pháp luật/ *To carry out Card transaction within Available balance of Current account and not opposite to the law;*

b) Đề nghị Eximbank thay thế thẻ, gia hạn thẻ hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ theo như quy định tại Điều 7 dưới đây/ *To request Eximbank for card replacement, card renewal or termination of card use as regulated in Article 7 herein;*

c) Đề nghị Eximbank gửi thẻ và số PIN qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định và chịu mọi rủi ro xảy ra (nếu có)/ *To ask Eximbank to send the card and PIN via post to the address designated by Cardholders at their own risks (if any);*

d) Đề nghị Eximbank giải quyết các khiếu nại liên quan đến các giao dịch thẻ trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch/ *To request Eximbank to resolve the disputes related to his/her card transactions within 60 (sixty) days from the transaction date;*

e) Đề nghị Eximbank cung cấp thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến thẻ/ *To request Eximbank for information about account balance, card transaction history and other necessary card information.*

Điều 3: TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA EXIMBANK/ Article 3: RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF EXIMBANK

1. Trách nhiệm của Eximbank/ *Responsibilities of Eximbank*

a) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ và tài khoản thẻ theo quy định của pháp luật/ *To keep confidential information connecting to Cardholders and card accounts in accordance with law;*

b) Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, thắc mắc của Chủ thẻ có liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ/ *To settle or respond to Cardholders' claims or inquiries relating to card issuance, use and settlement;*

c) Cung cấp thông tin theo yêu cầu của Chủ thẻ về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến thẻ/ *To provide at the request of Cardholders information about card balance, card transaction history and other necessary card information.*

2. Quyền hạn của Eximbank/ *Rights of Eximbank:*

a) Eximbank với sự cân nhắc thận trọng và trên cơ sở căn cứ vào các quy định của pháp luật, quy định của Eximbank có quyền đưa ra yêu cầu có liên quan đến việc Chủ thẻ sử dụng thẻ và Chủ thẻ phải thực hiện theo yêu cầu đó/ *Eximbank with careful consideration and based on the provisions of law and regulations of Eximbank has the right to make a request related to the Cardholder's use of the card and the Cardholder must make such request;*

b) Từ chối cấp phép thanh toán/từ chối thanh toán (quy định tại Điều 11 “ĐKĐK” này), từ chối thay thế thẻ, gia hạn thẻ hoặc ngưng việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ trong trường hợp Eximbank có đủ cơ sở xác định Chủ thẻ có hành vi vi phạm và/hoặc không đáp ứng các quy định trong Điều khoản và điều kiện này hoặc các trường hợp bất khả kháng được quy định tại Điều 12. Trong bất kỳ trường hợp nào được nêu trên, việc từ chối của Eximbank tại điểm này sẽ không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ và trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Điều khoản và điều kiện này/ *To refuse payment authorization (Article 11 in this TnC), card replacement, renewal, or termination of card use by Cardholders, etc if Cardholder violate the provisions defined in these Term and Conditions or in Force majeure events mentioned in Article 12. In all of such cases, obligations and responsibilities of Cardholders provided herein shall not be affected;*

c) Từ chối tra soát khiếu nại khi chủ thẻ có một trong các hành vi quy định tại điểm d khoản 1 Điều 2 của Điều khoản và điều kiện này/ *To refuse investigation of claims when Cardholders make one of the behaviours defined in Point d Clause 1 of Article 2 of this Terms and Conditions;*

d) Thực hiện tạm khoanh tài khoản thanh toán dựa vào số tiền cấp phép giao dịch, phí dự kiến sẽ phát sinh hoặc số tiền sử dụng vượt số dư tài khoản thanh toán. Eximbank sẽ thực hiện giải khoanh khi xử lý giao dịch thẻ được ghi nợ/ghi có vào tài khoản thanh toán, hoặc khi khách hàng nạp tiền vào tài khoản để thanh toán cho số tiền sử dụng vượt số dư/ *To temporarily freeze Current account by the transaction authorization amount, expected fee or Out of balance amount. Such account shall be unfrozen when Card transactions are debited/credited to Current account or customers place deposits to their account for payment accordingly.*

e) Thực hiện ghi nợ/ghi có vào tài khoản thanh toán dựa vào (các) dữ liệu giao dịch thẻ, phí, lãi được truyền về tự động vào tài khoản thanh toán từ ĐVCNT, ATM, hệ thống các tổ chức thẻ mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó hoặc trong trường hợp tài khoản thanh toán của Chủ thẻ đang trong tình trạng vượt số dư/ *To debit/credit Current account against Card transaction data, fees and interests automatically transferred from merchants, ATMs, or card organizations' systems, etc. whether Cardholders agree or not or whether Current account is out of balance;*

f) Quy định, tính phí và ghi nợ vào tài khoản thanh toán (các) khoản phí dịch vụ (theo cách thức quy định tại Điều 5 của “ĐKĐK” này)/ *To provide for, calculate (in the method specified in Article 5 this “TnC”) and debit Current account for service fees.*

g) Khóa thẻ khi nhận được thông tin phát sinh giao dịch thẻ bị lợi dụng, nghi ngờ lộ thông tin để đảm bảo an toàn và hạn chế tổn thất phát sinh/ *To lock cards upon receipt of being aware that the cards are abused to do transactions, or card information is suspected to be disclosed so as to ensure safety and restrict losses;*

h) Từ chối tiếp nhận khiếu nại của chủ thẻ trong trường hợp chủ thẻ không đồng ý cho Eximbank khóa thẻ hoặc trì hoãn, không thông báo ngay với Eximbank khi phát sinh các giao dịch nghi ngờ, thẻ lộ thông tin,... mặc dù Chủ thẻ đã nhận được thông báo phát sinh giao dịch từ SMS, Bảng liệt kê giao dịch thẻ, Internet Banking/ Mobile Banking hoặc các phương thức khác do Eximbank quy định từng thời kỳ/ *To reject cardholders' claims in case cardholders do not allow Eximbank to lock their cards, or delay or fail to promptly inform Eximbank about any suspicious transaction or card information leakage, etc. Being detected despite having received the notification from SMS, Card statement, Internet Banking/Mobile Banking or otherwise as defined by Eximbank from time to time;*

i) Được quyền từ chối cấp phép/từ chối thanh toán các giao dịch thanh toán thẻ với các hình thức trái với quy định pháp luật Việt Nam về quản lý ngoại hối và quy định về phòng chống rửa tiền/ *Allow to decline the authorization of performing payment transaction that contrary to VietNam's law on foreign exchange control and money laundering prevention.*

j) Được quyền từ chối cấp phép/ từ chối thanh toán trên trang web thương mại điện tử và tại các ĐVCNT với các hình thức trái với quy định pháp luật Việt Nam và quy định của Ngân hàng Nhà nước như: kinh doanh ngoại hối, đánh bạc trực tuyến, rút tiền bất hợp pháp từ máy POS và quy định phòng chống rửa tiền.../ *To decline the authorization on commercial websites and merchants with respect to the methods contrary to Vietnam's law and SBV regulations on foreign exchange control, online gambling, illegal cash withdrawal from POS's and money laundering prevention, etc.*

k) Eximbank được quyền miễn trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến các dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ được cung cấp bởi bên thứ ba/ *Eximbank shall not be held liable for the disputes or claims pertaining to the special offers provided to Cardholders by any third parties.*

l) Eximbank được quyền ghi nợ vào tài khoản thanh toán giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không hoặc có đạt yêu cầu về số lượng, chất lượng hay không/ *Eximbank is entitled to debit Current account for the transaction amounts paid by Cards whether the goods or services have been delivered, received or executed, or are not in the right quantity or quality.*

m) Eximbank được miễn trách nhiệm trong trường hợp Thẻ không được đảm bảo an toàn về bảo mật thông tin, bị mất cắp/thất lạc/lộ thông tin thuộc các trường hợp quy định tại Điều 6 "**ĐKĐK**" này/ *Eximbank takes no responsibility in case of Cards' information insecurity, or loss/missing/disclosure as stated in Article 6 this "TnC".*

n) Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin của Chủ thẻ để phục vụ cho việc rà soát, khiếu nại, xử lý, giải quyết tranh chấp các Giao dịch thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của pháp luật/ *To furnish competent authorities with information about accounts, transactions and Cardholders for review or settlement of claims, charges or disputes of Card transactions or other investigations in accordance with law.*

o) Được quyền trích bất cứ tài khoản thanh toán hoặc tài khoản tiền gửi của Chủ thẻ mở tại Eximbank tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ để thanh toán số tiền sử dụng vượt số dư tài khoản thanh toán/ *To be entitled to deduct any payment account or deposit account of the Cardholder opened at Eximbank at any time without the Cardholder's consent to pay the amount used in excess of the current account balance.*

Điều 4: CÁC DỊCH VỤ NHẬN ĐƯỢC KHI SỬ DỤNG THẺ, PHẠM VI, THỜI HẠN SỬ DỤNG THẺ/ Article 4: SERVICES PROVIDED UPON CARD USING, SCOPE AND TERM OF CARD USE

Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ (bao gồm hệ thống các chi nhánh, hệ thống ATM, các ĐVCNT và/hoặc các dịch vụ khác do Eximbank triển khai như Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking) và hệ thống ATM trong

liên minh. Thời hạn sử dụng thẻ áp dụng theo quy định của Eximbank từng thời kỳ/ *Cardholders use the card to conduct legal card transactions in accordance with Vietnamese's law at card acceptance points (including branches, ATMs system, Merchants and/or other services implemented by Eximbank such as Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking) and ATM systems in the alliances. Card usage period shall be applied in accordance with Eximbank's regulations from time to time.*

Điều 5: CÁC LOẠI PHÍ DỊCH VỤ/Article 5: SERVICE FEES

1. **“Phí phát hành”**: Là khoản phí phát sinh khi khách hàng đề nghị phát hành thẻ/ **“Joining fee”**: *is the fee charged when customers apply for card issuance.*
2. **“Phí thường niên”**: Là khoản phí Chủ thẻ phải trả hàng năm để sử dụng các tiện ích của thẻ/ **“Annual fee”**: *is the fee to be annually paid by Cardholders to use card utilities.*
3. **“Phí thay thế thẻ theo yêu cầu”**: Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại thẻ/ **“Card re-issue fee”**: *is the fee charged when Cardholders apply for card re- issue.*
4. **“Phí cấp lại số PIN”**: Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN/ **“PIN re-issue fee”**: *is the fee charged when Cardholders request for re-issue of PIN.*
5. **“Phí khiếu nại”**: Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hoặc không chính xác đối với các giao dịch thẻ đã sử dụng/ **“Dispute investigation fee”**: *is the fee applied when Cardholders make wrong or incorrect complaints about the card transactions having been used.*
6. **“Phí rút tiền mặt”**: Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch rút tiền mặt hoặc các giao dịch được xem như giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ (không phải thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ). Phí này không bao gồm các phí khác (nếu có) theo quy định tại các ngân hàng hoặc tại các máy ATM/ **“Cash advance fee”**: *is the fee applied when Cardholders withdraw cash or perform transactions considered as cash withdrawal by cards (not payment for goods, services). This fee excludes other fees (if any) as may be required by banks or ATMs.*
7. **“Phí thông báo thẻ bị thất lạc, mất cắp”**: Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ thông báo thẻ bị thất lạc, mất cắp/ **“Lost/stolen card fee”**: *is the fee applied when Cardholders inform their cards are lost or stolen.*
8. **“Phí chuyển đổi tiền tệ”**: là phí áp dụng khi chủ thẻ sử dụng thẻ quốc tế Eximbank thực hiện giao dịch ngoại tệ khác VND/ **“Currency conversion fee”**: *applicable to cardholders when making transactions with currencies other than VND.*
9. **“Phí xử lý giao dịch bằng VND tại Đơn vị chấp nhận thẻ của ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam”**: là phí áp dụng khi chủ thẻ sử dụng thẻ quốc tế Eximbank thực hiện giao dịch bằng đồng VND tại các Đơn vị chấp nhận thẻ của ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam/ **“Processing currency transaction fee in VND at acquirer bank's merchants with other country codes than VIETNAM”**: *applicable to cardholders when making transactions at acquirer bank's merchants with country codes other than VIETNAM.*
10. **“Phí khác” (nếu có)**: Là các khoản phí phát sinh theo yêu cầu của Chủ thẻ như: Phí gửi bảng liệt kê giao dịch thẻ, phí cấp bản sao chứng từ giao dịch, phí xác nhận sử dụng thẻ và các loại phí khác theo quy định của Eximbank trong từng thời kỳ/ **“Others” (if any)**: *are the fees arisen as per request of Cardholders such as: fee for sending Card statements, issuing copies of transaction documents, confirming the card use and others fee according to Eximbank's regulations from time to time .*
11. Căn cứ vào dịch vụ Chủ thẻ đã đăng ký và sử dụng, Eximbank sẽ thu phí tự động trên tài khoản thẻ hoặc bằng tiền mặt theo biểu phí dịch vụ của Eximbank ban hành theo từng thời kỳ và sẽ không thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã ban hành/ *Based on the services registered and used by Cardholders, Eximbank shall automatically collect fees from the card account or in cash as per the schedule of service fees issued by Eximbank from time to time and shall not collect any other fees out of such schedule;*
12. Biểu phí dịch vụ sử dụng thẻ được Eximbank quy định phù hợp với quy định của pháp luật từng thời điểm và được công bố trên trang thông tin điện tử của Eximbank/ *The schedule of card service fees is issued by Eximbank in accordance with law regulations from time to time and posted on Eximbank's website;*

13. Khi có bất kỳ sự thay đổi về biểu phí, Eximbank sẽ thông báo cho Chủ thẻ qua email và/hoặc trên trang thông tin điện tử của Eximbank trước khi biểu phí có hiệu lực ít nhất 07 (bảy) ngày/ *In case of any change in the fee schedule, Eximbank shall notify Cardholders via email and/or Eximbank's website at least 07 (seven) days before its effect.*

Điều 6: THẤT LẠC, MẤT CẤP, LỘ SỐ PIN/ Article 6: CARD LOSS OR THEFT, PIN DISCLOSURE

1. Chủ thẻ phải có trách nhiệm thông báo với Eximbank một cách nhanh nhất (bằng điện thoại, e-mail...) và sau đó thông tin bằng văn bản để xác nhận với Eximbank trong các trường hợp chủ thẻ để Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/OTP bị mất/bị thất lạc/bị lộ/bị sử dụng bởi người khác (với bất cứ lý do nào) do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ và/hoặc các yếu tố khác không thuộc phạm vi quản lý của Eximbank hoặc Chủ thẻ nghi ngờ Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/OTP đã bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ/ *The Cardholder is responsible for notifying Eximbank as quickly as possible (by phone, e-mail...) and then in writing to confirm with Eximbank in case of loss/ missing/ disclose/misuse by others (for whatever reasons) of Cards/ Card-related information/ PIN OTP at Cardholders' faults and/or negligence and/ or other factors beyond the control of Eximbank; or in case of suspicion of Card/password/ PIN/ OTP loss/ missing/disclosure/misuse by others without their consent.*

2. Chủ thẻ đảm bảo không sử dụng lại thẻ đã tìm được do bị thất lạc hoặc mất cấp hoặc số PIN bị lộ (đã thông báo cho Eximbank bằng văn bản trước đó) trừ khi có sự đồng ý (bằng văn bản) của Eximbank/ *Cardholders guarantee not to use the lost, stolen cards or disclosed PIN which are then found (upon having prior informed to Eximbank in writing) unless agreed (in writing) by Eximbank.*

Điều 7: THAY THẺ, GIA HẠN, CHẤM DỨT SỬ DỤNG, TẠM KHÓA, HỦY HIỆU LỰC THẺ, THU GIỮ THẺ, MỞ KHÓA THẺ/ Article 7: CARD REPLACEMENT, RENEWAL, TERMINATION, TEMPORARY LOCK, INVALIDATE CARD, CARD HOLDING, UNLOCK

1. Việc thay thẻ hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Điều khoản và điều kiện này/ *Card replacement or renewal shall not affect Cardholders' responsibilities as stated herein;*

2. Việc chấm dứt sử dụng thẻ (do Eximbank hay Chủ thẻ đưa ra) có hiệu lực khi Chủ thẻ đã thanh toán toàn bộ số tiền vượt hạn mức (nếu có) và các khiếu nại của Chủ thẻ (nếu có) đã được giải quyết xong/ *The termination of card use (whether by Eximbank or Cardholders) shall only be valid when Cardholders pay for all Over-limit amounts (if any) and complaints of Cardholders (if any) have been fully settled.*

3. Eximbank sẽ chấm dứt sử dụng thẻ trong trường hợp/ *Eximbank will terminate card use in the following cases:*

a) Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ và phải thông báo cho Eximbank bằng văn bản/ *Cardholder requests to terminate card use and must notify Eximbank in writing;*

b) Thẻ hết hiệu lực sử dụng mà không được gia hạn/ *Card expires without renewal;*

c) Eximbank sẽ chấm dứt sử dụng thẻ khi Chủ thẻ vi phạm khoản 5 Điều 7 quy định tại “ĐKĐK” này mà không cần báo trước cho chủ thẻ/ *Eximbank will terminate the use of the card when the Cardholder violates Clause 5, Article 7 of this "TnC" without prior notice to the Cardholder*

4. Eximbank sẽ tạm khóa và/hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong các trường hợp sau/ *Eximbank shall temporarily lock or invalidate Cards in the following circumstances:*

a) Khi bị mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị Eximbank thực hiện việc tạm khóa thẻ bằng một trong các hình thức liên lạc (điện thoại, email, văn bản hoặc các hình thức khác theo quy định của Eximbank trong từng thời kỳ)/ *When losing the card or revealing the card information, the Cardholder have to notify and request Eximbank to lock the card by one of the communication forms (by telephone, email, in writing or otherwise as specified by Eximbank from time to time);*

b) Eximbank và/hoặc Chủ thẻ nghi ngờ thẻ hoặc thông tin về thẻ bị sử dụng giả mạo/ *Suspicion by Eximbank or Cardholders of any unauthorized use of Cards or Card information;*

c) Eximbank phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng và/hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, quy định của Eximbank trong quá trình sử dụng thẻ/ *Eximbank detects risks, deviations or unusual signs between customer identification information and customer's biometric factors and/or detects suspicious transactions in accordance with the provisions of the law on banking anti-money laundering, regulations of Eximbank during card use;*

d) Chủ thẻ sử dụng vượt số dư của tài khoản thanh toán mà không có sự đồng ý của Eximbank/ *Overspending of Current account balance by Cardholders without Eximbank's consent;*

e) Chủ thẻ không thanh toán số tiền vượt số dư tài khoản thanh toán/ *Non-payment by Cardholders of the overspent amount;*

f) Chủ thẻ vi phạm bất cứ điều kiện hoặc điều khoản nào được quy định trong hợp đồng sử dụng thẻ đã ký kết với Eximbank/ *Violation by Cardholders of any conditions or provisions set out in the agreement on card use signed with Eximbank;*

g) Các trường hợp khác theo quy định của Eximbank, của Ngân hàng nhà nước, Tổ chức thanh toán thẻ hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác của Chủ thẻ với Eximbank/ *Other cases according to regulations of Eximbank, SBV, Card acquiring organizations or other written agreements between Cardholders and Eximbank.*

5. Eximbank được quyền thu giữ thẻ trong quá trình sử dụng khi thuộc các trường hợp sau/ *Eximbank is entitled to seize Cards during their usage for the following reasons:*

a) Thẻ giả/ *Fake Card number;*

b) Thẻ sử dụng trái phép/ *Unauthorized use;*

c) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật/ *Investigation and disposition of criminal offenses according to law;*

d) Các trường hợp thu giữ thẻ khác (nếu có) theo quy định của Eximbank, của Ngân hàng nhà nước, Tổ chức thanh toán thẻ hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác giữa Chủ thẻ và Eximbank/ *Other Card seizure (if any) shall be subject to regulations of Eximbank, SBV, Card acquiring organizations or other written agreements between Cardholders and Eximbank.*

6. Các trường hợp Eximbank sẽ mở khóa thẻ/ *Cases where Cards are unlocked:*

a) Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ chỉ được mở lại sau khi Chủ thẻ thực hiện việc yêu cầu Eximbank mở lại thẻ bằng một trong các hình thức liên lạc (điện thoại, email, văn bản hoặc các hình thức khác theo quy định của Eximbank trong từng thời kỳ) và được Eximbank chấp thuận/ *Cards temporarily locked at Cardholders' request shall only be unlocked once Cardholders have duly made request in one of the communication forms (by telephone, email, in writing or otherwise as specified by Eximbank from time to time) and obtained the Bank's approval;*

b) Chủ thẻ thanh toán số tiền vượt số dư tài khoản thanh toán/ *Cardholders pay for Out of balance amount;*

c) Các trường hợp khác theo quy định của Eximbank, của Ngân hàng nhà nước, Tổ chức thanh toán thẻ hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác của Chủ thẻ với Eximbank/ *Other cases according to regulations of Eximbank, SBV, Card acquiring organizations or other written agreements between Cardholders and Eximbank.*

Điều 8: CHUYỂN TIỀN VÀ SỬ DỤNG/ Article 8: FUND TRANSFER AND USE

1. Chủ thẻ phải trả cho Eximbank khoản phí được gọi là “**Phí dịch vụ đặt chỗ**” đối với trường hợp Chủ thẻ thực hiện “dịch vụ đặt chỗ” bằng thẻ tại ĐVCNT nhưng sau đó Chủ thẻ hủy bỏ dịch vụ này (với bất cứ lý do nào). Khoản phí này được tính bằng với số tiền mà ĐVCNT đã quy định với Chủ thẻ trước đó và các khoản thuế, phí dịch vụ khác có liên quan/ *Cardholders must pay to Eximbank a so-called “No-show charge” if Cardholders make “reservation service” by cards at Merchants but then cancel the service (for whatever reasons). This charge shall be the amount already set by the Merchants plus other relevant taxes and service charges.*

2. Chủ thẻ có thể chuyển tiền vào tài khoản thanh toán nhiều lần với nhiều hình thức (nộp tiền mặt, séc, chuyển khoản hoặc trích tài khoản tại Eximbank) để đáp ứng nhu cầu sử dụng thẻ của mình. Chủ thẻ có thể chuyển tiền vào tài khoản thanh toán bằng VNĐ hoặc ngoại tệ và số tiền ngoại tệ này sẽ được quy đổi thành VNĐ tương ứng với tỷ giá tại thời điểm ghi nhận vào tài khoản thanh toán/ *Cardholders may make different transfers to Current account in various forms (in cash, by check or transfer or deduction from accounts at Eximbank) for their Card using demands. Such transfers can be in VND or foreign currencies which shall be translated into VND at the exchange rate at the time of account recognition;*

3. Đồng tiền dùng để thanh toán các giao dịch phát sinh của Chủ thẻ với Eximbank là Đồng Việt Nam. Trong trường hợp tài khoản thanh toán là tài khoản ngoại tệ (áp dụng cho đối tượng khách hàng thỏa điều kiện giao dịch trên tài khoản ngoại tệ): Eximbank mua ngoại tệ từ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ (theo tỷ giá quy định vào thời điểm ghi nợ/ghi có vào tài khoản thanh toán) để Chủ thẻ thanh toán giao dịch thẻ cho Eximbank bằng Đồng Việt Nam/ *The currency of Cardholders' payment to Eximbank is Vietnamese Dong. In case of foreign currency Current accounts (applicable to customers eligible for making transactions out of foreign currency accounts), Eximbank shall buy the foreign currencies therein (at the published exchange rate at the time of debiting/crediting to Current accounts) for Cardholders to pay for their Card transactions to Eximbank in Vietnamese Dong.*

4. Số dư có trong tài khoản thanh toán sẽ được hưởng mức lãi suất bằng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn VNĐ của Eximbank áp dụng từng thời điểm. Số tiền lãi sẽ được ghi có vào tài khoản thanh toán vào ngày ấn định trong tháng/ *The credit balance in Current account enjoys the interest rate applied to VND demand deposits by Eximbank from time to time. Such interest amount shall be credited to Current account on a fixed date in the month;*

Điều 9: TRA SOÁT, KHIẾU NẠI/ Article 9: INVESTIGATION AND CLAIMS

1. Chủ thẻ được quyền khiếu nại giao dịch qua các kênh: điện thoại (*có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần*), tại các điểm giao dịch của Eximbank, email/ *Cardholders are entitled to make claims against their transactions through such channels as: phone (with recording, and 24/7 operation), Eximbank's banking units, and email;*

2. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua Tổng đài điện thoại, nếu xét thấy cần thiết, Eximbank sẽ yêu cầu Chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của Eximbank làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại/ *If the information is received through its Call center, Eximbank shall, if deemed necessary, ask cardholders to further provide the request for investigation or claim as per the form and within the period specified by Eximbank to serve as the formal basis to handle the request for investigation and claim.*

3. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền/ *In case of giving authorization to another person to make request for investigation or claim: cardholders follow law regulations on authorization;*

4. Thời gian Eximbank giải quyết khiếu nại trong vòng 55 (năm mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ/ *Eximbank shall settle the claims within 55 (fifty five) business days from the date of first receiving the request for investigation and claim from cardholders;*

5. Thời hạn xử lý tra soát quy định tại “**ĐKĐK**” này có thể thay đổi theo thông báo của Eximbank trong từng thời kỳ để phù hợp với quy định của NHNN và tổ chức thẻ/ *Time of investigation specified in this "TnC" may be changed subject to Eximbank's notice from time to time in accordance with regulations of SBV and card organizations;*

6. Trong thời hạn tối đa 05 (Năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, Eximbank sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ 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/ *No more than 05 (five) business days from the notice date of the investigation, claim results to customers, Eximbank shall make reimbursement to cardholders for the losses incurred not at their faults and/or not among the force majeure cases as agreed in the Agreement;*

7. Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (Mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, Eximbank và chủ thẻ sẽ thỏa thuận phương án xử lý/ *Expiring the time for handling the investigation or claim but the causes or the party making mistakes are yet to be identified, Eximbank and cardholders shall, within 15 (fifteen) business days, together discuss the treatment;*

8. Trường hợp Eximbank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với kết quả xử lý tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật/ *In case Eximbank, cardholders and concerned parties cannot reach an agreement and/or disagree with the results of investigation or claim, the dispute settlement shall be subject to law regulations;*

9. Trong trường hợp vụ việc khiếu nại có dấu hiệu hình sự, Eximbank sẽ 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 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 (Mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết luận của Cơ quan có thẩm quyền, Eximbank thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại/ *In case the complaint case has criminal signs, Eximbank will notify in writing the cardholder about the status of handling the request for investigation and complaint. The handling of results of tracing and complaints falls under the settlement responsibility of competent state agencies. In case the competent state agency notices that the settlement results do not contain criminal elements, within 15 (Fifteen) working days from the date of receipt of the competent authority's conclusion, Eximbank shall agree to with the cardholder about the plan to handle the results of the investigation and complaint;*

10. Trường hợp Eximbank yêu cầu chủ thẻ phản hồi thông tin, bổ sung chứng từ tra soát khiếu nại hoặc nhận được kết quả tra soát khiếu nại thông qua điện thoại có ghi âm, email, ... hoặc các hình thức khác theo quy định của Eximbank mà chủ thẻ không phản hồi/trả lời đúng hạn thì Eximbank sẽ xử lý theo quy định do Eximbank/Tổ chức thẻ ban hành theo từng thời kỳ/ *In case Eximbank requests the cardholder to respond with information, supplement the complaint investigation document or receive the complaint investigation result via recorded phone, email, ... or otherwise as specified by Eximbank if the cardholder does not respond/answer on time, Eximbank will handle it according to regulations issued by Eximbank/Card Organization from time to time;*

11. Eximbank sẽ thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ có đề nghị phù hợp với quy định của Eximbank từng thời kỳ do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ/ *To immediately lock cards upon receipt of being aware that the cards are abused to do transactions, or card information is suspected to be disclosed so as to ensure safety and restrict losses. Eximbank shall be responsible for all financial losses incurred to Cardholders from any use of the cards after being locked;*

12. Khi thực hiện khiếu nại đối với các giao dịch mà Chủ thẻ nghi ngờ gian lận và khẳng định không thực hiện giao dịch trong khi vẫn cầm giữ Thẻ thì chủ thẻ phải nộp lại Thẻ cho Eximbank/ *When making claims against transactions suspicious of frauds and asserted not to have been performed by Cardholders while the Cards are still in their possession, Cardholders shall have to hand over the Cards to Eximbank;*

13. Chủ thẻ cần chủ động phối hợp với ĐVCNT để giải quyết các Giao dịch cần tra soát, khiếu nại trước khi gửi đến Eximbank và chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề có liên quan trực tiếp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT. Eximbank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao nhận hàng, số lượng, chất lượng hàng hóa/dịch vụ mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ và các khoản phí, lãi phát sinh liên quan đến việc chủ thẻ hủy giao dịch hoặc trả lại hàng hóa, dịch vụ cho ĐVCNT/ *Cardholders shall take initiative in working with Merchants on the Transactions requiring investigation or claim before escalating to Eximbank and bear responsibility in directly settling the concerned issues with Merchants. Eximbank shall not be responsible for the delivery and receipt, quantity, or quality of the goods/services for which Cardholders have paid by Cards, as well as the arisen fees and interests charged to the Cardholders' cancellation of the transactions or return of goods or services to Merchants.*

Điều 10: CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHI SỬ DỤNG THẺ/ Article 10: PROHIBITED ACTS WHEN USING THE CARD

1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả/ *Making, using, transferring and circulating fake card;*

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 không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ)/ *Performing, organizing the performance or creating conditions for others to perform fraudulent, forgery, and fraudulent card transactions at merchants (does not arise from the purchase and sale of goods and provision of services;*

3. Lây 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/ *Stealing, colluding to steal card information; disclosing and providing card information, Cardholder and card transactions in contravention of the law;*

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, bù trừ điện tử giao dịch thẻ/ *Infiltrate or attempt to illegally infiltrate, destroy program or database of card issuing and payment system, electronic clearing of card transactions;*

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/ *Using the card to make transactions for the purposes of money laundering, terrorist financing, fraud, fraud and other illegal acts;*

6. Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh)/ *Buying, selling, renting, leasing card or card information, open card for you (except for anonymous prepaid card).*

Điều 11: TỪ CHỐI CẤP PHÉP THANH TOÁN/TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ/ Article 11: REFUSE PAYMENT AUTHORIZATION/REFUSE CARD PAYMENT

1. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Điều 10 “ĐKĐK” này/ *Using the card to perform card transactions is prohibited according to the provisions of Article 10 of this “TnC”;*

2. Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất/ *The card has been notified lost by the cardholder;*

3. Thẻ hết hạn sử dụng/ *Expired card;*

4. Thẻ bị khóa/ *Locked card;*

5. Số dư tài khoản thanh toán không đủ chi trả cho khoản thanh toán/ *The checking account balance is not enough to cover the payment;*

6. Chủ thẻ vi phạm các quy định của “ĐKĐK” này/ *Cardholder violates the provisions of this “TnC”.*

Điều 12: TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG/ Article 12: FORCE MAJEURE

1. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm/ Force majeure events consist of:

a) Động đất, lũ lụt, thiên tai, chiến tranh, sự cố điện, vượt ngoài tầm kiểm soát của Eximbank/ *Earthquake, flood, act of God, war, or power failure, which is beyond Eximbank’s control;*

b) Sự cố hư hỏng/lỗi của ATM, POS hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của thẻ, hệ thống dữ liệu, hệ thống viễn thông/internet, dịch vụ trao đổi thông tin/ *Breakdown/errors of ATM/POS or any other machines or equipment for operations of cards, data system, communication/Internet system, or information exchange service;*

c) Nguyên nhân gây ra bởi yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sự thay đổi của pháp luật/ *Caused by the request of the competent state agency, the change of the law;*

d) Các sự kiện khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Eximbank dù Eximbank đã nỗ lực để xử lý và khắc phục/ *These other events are beyond Eximbank's control despite Eximbank's best efforts to handle and overcome.*

2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng/ Upon occurrence of force majeure events:

a) Eximbank sẽ thông báo trên trang thông tin điện tử hoặc thông báo bằng văn bản, các hình thức thông báo trực tiếp như tin nhắn, email cho Chủ thẻ/ *Eximbank shall announce on its website or notify in writing or such other direct forms as SMS or email to Cardholders.*

b) Eximbank được miễn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng/ *Eximbank is exempted from responsibilities in case of force majeure.*

c) Eximbank có quyền tạm dừng dịch vụ theo thông báo của Eximbank trong trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng/ *Eximbank reserves the right to suspend the service as may be notified in case of force majeure.*

Điều 13: SỬA ĐỔI, BỔ SUNG/ Article 13: AMENDMENT AND SUPPLEMENTATION

Chủ thẻ đồng ý rằng Eximbank vào bất cứ thời điểm nào (với sự cân nhắc thận trọng và trên cơ sở quy định của pháp luật và/hoặc quy định của Eximbank từng thời kỳ) có quyền sửa đổi/ bổ sung các điều khoản và điều kiện của “ĐKĐK” này nhưng phải thông báo (bằng văn bản, trên trang thông tin điện tử, email hoặc hình thức khác mà Eximbank cho là phù hợp) ít nhất 15 (Mười lăm) ngày trước khi các sửa đổi/bổ sung có hiệu lực. Các sửa đổi/bổ sung sẽ có giá trị ràng buộc nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời điểm sửa đổi/bổ sung có hiệu lực. Nếu Chủ thẻ không chấp nhận bất kỳ đề nghị sửa đổi/bổ sung nào, Chủ thẻ có quyền chấm dứt sử dụng thẻ theo như Điều 7 ở trên/ *The Cardholder agrees that Eximbank at any time (upon careful consideration and base on the regulations of law, regulations of Eximbank from time to time) has the right to amend/add the terms and conditions of this “TnC” but must notify (in writing, on the notice page). electronic communication, email or other form that Eximbank deems appropriate) at least 15 (Fifteen) days before the amendments/additions take effect. Amendments/additions will be binding if the Cardholder continues to use the card after the effective date of the amendment/addition. If the Cardholder does not accept any amendment/supplementation request, the Cardholder has the right to terminate the use of the card in accordance with Article 7 above.*

Điều 14: CÁC QUY ĐỊNH KHÁC/ Article 14: OTHER PROVISIONS

1. Chủ thẻ chính là cá nhân/ *Primary Cardholders should be individuals who are:*

a) Người từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật/ *18 years of age and older with full civil act capacity in accordance with law.*

b) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự/ *15 to 18 years of age without having lost or restricted civil act capacity.*

2. Đối với chủ thẻ phụ: Chủ thẻ phụ được sử dụng thẻ theo chỉ định cụ thể của chủ thẻ chính nhưng chỉ trong phạm vi quy định sau đây/ *Supplementary Cardholders may use Cards as per specific instructions of Primary Cardholders to the following extent only:*

a) Người từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật/ *Persons from 18 years old or older and having full civil act capacity as prescribed by law;*

b) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự/ *Persons from 15 to less than 18 years old and not having lost or restricted civil act capacity;*

c) Người từ đủ 6 tuổi đến chưa đủ 15 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự được người đại diện theo pháp luật của người đó đồng ý bằng văn bản về việc sử dụng thẻ được sử dụng, thông qua Giấy đề nghị phát hành thẻ phụ của chủ thẻ chính. (Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản này)/ *Persons from 6 to less than 15 years old and not having lost or restricted civil act capacity upon a written authorization by his/her legal guardian for Card use via the Application for Card issuance supplementary to Primary Cardholder (Supplementary Cardholders aged under 15 are not allowed to withdraw cash and shall only use Cards for payment purposes agreed herein).*

3. Trường hợp đối tượng được sử dụng thẻ quy định tại khoản 1 và khoản 2 của Điều này là người nước ngoài thì phải được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 12 tháng trở lên/ *If the persons identified in clauses 1 and 2 of this Article are foreigners, they should be permitted to reside in Vietnam for 12 months or longer.*

4. Khi Eximbank chấp nhận đề nghị phát hành thẻ và phát hành thẻ cho khách hàng thì Giấy đề nghị phát hành thẻ kèm theo Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ sẽ trở thành Hợp đồng sử dụng thẻ giữa Eximbank và khách hàng (Chủ thẻ), trong trường hợp có sự sai lệch giữa bản tiếng Việt và tiếng Anh thì bản tiếng Việt sẽ có giá trị pháp lý/ *When Eximbank accepts the request for card issuance and issues a card to a customer, the Card Issuance Application Form enclosed with the Terms and Conditions of Card Issuance and Use shall become the Card Use Agreement between Eximbank and the customer (Cardholder), in which case if there is any discrepancy between the Vietnamese and English versions, the Vietnamese shall prevail.*

5. Khi chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch, chủ thẻ nhận tin nhắn thông báo giao dịch phát sinh (trong trường hợp Chủ thẻ có đăng ký dịch vụ SMS Alert). Khi Eximbank thực hiện ghi nợ/ghi có giao dịch thẻ, phí, lãi vào tài khoản thanh toán, chủ thẻ nhận thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán (áp dụng đối với Chủ thẻ có đăng ký dịch vụ SMS Banking)/ *Cardholders shall receive SMS notifications about any Card transactions that arise (if they have registered for SMS Alert). When Eximbank debits/credits Current account for Card transaction amounts, fees, or interests, the account balance movements shall be notified to Cardholders (if they have registered for SMS Banking).*

6. Eximbank được miễn trừ trách nhiệm pháp lý về thực hiện nghĩa vụ quy định tại “ĐKĐK” này trong các trường hợp sau/ *Eximbank takes no responsibility in the following circumstances:*

a) Hệ thống cấp phép thanh toán, hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống truyền dữ liệu bị hư hỏng trực tiếp hay gián tiếp xảy ra ngoài sự kiểm soát của Eximbank/ *Failure of the payment authorization system, data processing system or data transmission system directly or indirectly occurring beyond control of Eximbank;*

b) Ảnh hưởng uy tín, tên tuổi, danh tiếng của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng thẻ được quy định tại Điều 7 ở trên/ *Affecting Cardholders’ prestige, name, reputation in case of card use termination as specified in Article 7 above;*

c) Các lý do xác định phát sinh từ Chủ thẻ theo quy định tại “ĐKĐK” này/ *Determined reasons arising from the Cardholder according to the provisions of this “TnC”;*

7. Nếu Chủ thẻ có bất kỳ khiếu nại hay tranh chấp với ĐVCNT với bất cứ lý do gì thì các khoản nợ đối với Eximbank sẽ không bị ảnh hưởng bởi việc tranh chấp, khiếu nại đó/ *If Cardholders have any claims or disputes with Merchants for any reasons, their liabilities to Eximbank shall not be respectively affected;*

8. Các yêu cầu của Chủ thẻ gửi đến Eximbank phải được thực hiện bằng văn bản. Tuy nhiên, Eximbank (với sự cân nhắc thận trọng) có thể chấp nhận và thực hiện yêu cầu của Chủ thẻ thông qua điện thoại hoặc e-mail mà Chủ thẻ đã đăng ký trước đó với Eximbank nhưng Eximbank sẽ không chịu trách nhiệm bất cứ thiệt hại nào có thể xảy ra khi thực hiện (các) yêu cầu này trong trường hợp có thể không do Chủ thẻ đưa ra/ *Cardholders’ requests to Eximbank must be made in writing. However, Eximbank may (upon careful consideration) accept and handle such requests by phone or email which Cardholder registered with Eximbank but Eximbank shall not be responsible for any possible damages arisen from the performance of such request(s) whether the request(s) is made by Cardholders or not;*

9. Tất cả các thông báo gửi đến Chủ thẻ sẽ có hiệu lực vào ngày giao thông báo nếu được giao trực tiếp hoặc sau 01 (một) ngày nếu gửi bằng đường bưu điện (dựa vào ngày gửi theo dấu bưu điện), và vào ngày truyền thông báo đi nếu gửi bằng fax. Riêng đối với trường hợp Chủ thẻ không cùng địa bàn tỉnh, thành với Eximbank thì các thông báo gửi đến Chủ thẻ sẽ có hiệu lực sau 03 (ba) ngày nếu gửi bằng đường bưu điện (dựa vào ngày gửi theo dấu bưu điện)/ *All notices to Cardholders are valid on the delivery date if delivered by hand or after 01 (one) day if sent by post (based on postmark date), and on the transmission date if sent by fax. In case Cardholders are not in the same province or city with Eximbank, notices to these Cardholders shall be valid after 03 (three) days if sent by post (based on postmark date);*

10. Vào bất cứ thời điểm nào, thẻ do Eximbank phát hành luôn là tài sản thuộc sở hữu của Eximbank, Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ, quyền sử dụng thẻ hay bất kỳ trách nhiệm theo quy định tại “ĐKĐK” này, theo quy định tại Hợp đồng sử dụng thẻ cho người khác/ *At any time, the card issued by Eximbank is always the property of Eximbank, the Cardholder may not transfer the card, the right to use the card or any other responsibilities as prescribed in this "TnC", in accordance with the provisions of the contract of using the card for others;*

11. Eximbank được quyền từ chối cấp phép thanh toán/từ chối thanh toán (quy định tại Điều 11 “ĐKĐK” này) các giao dịch thẻ mà có thể không tính đến số dư có hiện tại trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ/ *Eximbank is entitled to refuse to authorize/refuse payment (as defined in Article 11 of this TnC) for card transactions which may not take into account the current balance on the cardholder’s payment account;*

12. Trường hợp Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bằng ngoại tệ, giao dịch sẽ tính thêm phí chuyển đổi tiền tệ của Tổ chức thẻ và sẽ được chuyển đổi sang VNĐ theo tỷ giá của Eximbank và Tổ chức thẻ quốc tế quy định theo từng thời điểm/ *If Cardholders use their cards to perform card transactions in foreign*

currencies, the currency exchange fee of card organizations shall apply and the transactions shall be then converted to VND at the exchange rate issued by Eximbank and international card organizations from time to time;

13. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Điều khoản và điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Điều khoản và điều kiện 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 Điều khoản và điều kiện này ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác/ *In case one or more provisions of this Agreement or any part hereof becomes illegal, invalid or unenforceable according to any applicable law in any jurisdictions, such provision shall not affect the legality, validity and enforceability of the remaining provisions of the Terms and Conditions within that jurisdiction and/or any other jurisdictions;*

14. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Eximbank theo như Điều khoản và điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của Eximbank trừ khi Eximbank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình/ *Any non-performance of or delay in performing the rights and obligations of Eximbank according to this Terms and Conditions shall not be deemed as a waiver in whole or in part of its rights and obligations unless expressly waived by Eximbank in a written notice;*

15. Điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi và giải thích theo quy định của pháp luật Việt Nam. Nếu có tranh chấp phát sinh, các bên cùng nhau giải quyết trên tinh thần hiểu biết và hợp tác. Nếu không giải quyết được bằng thương lượng, các bên trong HỢP ĐỒNG đồng ý giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng mà hai bên phải tuân theo/ *This Terms and Conditions is governed and construed by law of the Socialist Republic of Vietnam. In case of disputes, the parties together settle in the spirit of understanding and cooperation. Otherwise, the parties hereto agree to refer to competent courts of the Socialist Republic of Vietnam and the Court's decision shall be final and binding to the parties.*