

BẢN THỎA THUẬN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ
AGREEMENT ON USE OF INTERNATIONAL CREDIT CARDS

(Đính kèm “GIẤY ĐỀ NGHỊ PHÁT HÀNH KIÊM HỢP ĐỒNG SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ”)

(Enclosed with the “APPLICATION FOR ISSUANCE AND AGREEMENT ON USE OF INTERNATIONAL CREDIT CARDS”)

(Có hiệu lực từ ngày 25/08/2022)
(Effective from 25/08/2022)

Nội dung các điều kiện và điều khoản của **BẢN THỎA THUẬN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ** dưới đây (Bản thỏa thuận) cùng với “Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế” tạo thành một hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa Eximbank và Chủ thẻ / *Terms and conditions of the below AGREEMENT ON USE OF INTERNATIONAL CREDIT CARDS (the “Agreement”) and the “Application for issuance and Agreement on use of international cards” constitute an agreement on card issuance and usage between Eximbank and cardholders.*

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

Trong Bản thỏa thuận này, các từ ngữ sử dụng dưới đây được hiểu là/ *In this Agreement, the hereunder terms shall be interpreted as follows:*

1. **“Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam”** (dưới đây gọi tắt là **“Eximbank”**): Là Ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ, bao gồm các Chi nhánh và Phòng giao dịch trực thuộc / **“Vietnam Export Import Commercial Joint-Stock Bank”** (shortly as **“Eximbank”**): *the card issuing and acquiring bank, including its branches and transaction offices.*
2. **“Thẻ”**: Là thẻ tín dụng 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 Bản thỏa thuận này / **“Cards”**: *international credit cards bearing names of international card organizations as issued by Eximbank upon cardholders’ request to pay for goods, services and/or withdraw cash in and out of the territory of Vietnam according hereto.*
3. **“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**): *a card embedded with a micro computer e-chip having multi-functions and applications, and capable of storing important encoded information with high security.*
4. **“Thẻ không tiếp xúc (thẻ Chip Contactless)”**: là thẻ sử dụng công nghệ thanh toán không tiếp xúc / **“Contactless Chip card”**: *card using contactless payment technology.*
5. **“Chủ thẻ”**: Là người được Eximbank cấp thẻ để sử dụng, trong đó bao gồm Chủ thẻ Chính và Chủ thẻ Phụ / **“Cardholder”**: *the person provided with cards by Eximbank for use, including primary cardholder and supplementary cardholder.*
6. **“Chủ thẻ Chính”**: Là người chủ tài khoản thanh toán thẻ và là người đứng tên trên “Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế” / **“Primary Cardholder”**: *the owner of the international credit card account who is named in the “Application for issuance and Agreement on use of international credit cards”.*

7. **“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 thẻ của Chủ thẻ Chính / **“Supplementary Cardholder”**: *the person provided with cards at the Primary Cardholder’s request and entitled to use the outstanding amount in his/her card account.*
8. **“Đơn vị chấp nhận thẻ”** (viết tắt là ĐVCNT): Là các tổ chức hay cá nhân được ủy quyền chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ứng tiền mặt cho Chủ thẻ / **“Merchants”**: *entities or individuals authorized to accept payments for goods, services and/or advance cash to Cardholders.*
9. **“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 EDC (Electronic Data Capture)”**: *the device integrated with contactless technology, which accepts contactless cards other than regular ones, and other wireless devices.*
10. **“Máy rút tiền tự động”** (dưới đây 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 (ATM)”**: *the device from which Cardholders may withdraw cash or receive some other services as offered by Eximbank or card acquirers.*
11. **“Mã số xác định Chủ thẻ”** (viết tắt là số PIN): Là số mật mã cá nhân do Eximbank ấn định cho mỗi thẻ và để sử dụng tại máy ATM và/hoặc các thiết bị đọc thẻ khác / **“Cardholder identification number”** (shortly as PIN): *the personal identification number assigned to each card by Eximbank for use at ATM’s and/or other EDC’s.*
12. **“Giao dịch thẻ”**: Là giao dịch, trong đó Chủ thẻ sử dụng thẻ hoặc (các) thông tin có liên quan đến thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc để rút tiền mặt / **“Card transaction”**: *a transaction where Cardholders use cards or card-related information to pay for goods, services and/or withdraw cash.*
13. **“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”**: *a transaction where the payment for goods or services is conducted by tapping or placing contactless cards to or near a Contactless EDC.*
14. **“Giao dịch thẻ trực tuyến”** (viết tắt là giao dịch trực tuyến): là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền mua 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): *the use of cards to pay for goods, services on Merchants’ websites connected to the online payment system of Eximbank and/or its counterparties.*
15. **“Dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế”** (dưới đây 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 biểu tượng 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): *a safety enhancement service for Cardholders to do online transactions on websites with the authentication service symbol of international card organizations by inputting OTP for each time to authenticate such Cardholders.*
16. **“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”**: *the use of QR Code to pay for goods and services by cards at Merchants, including Merchant-Presented QR Code and Consumer-Presented QR Code.*

17. **“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 qua 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”**: *the one-time password valid for a definite period of time, and provided by Eximbank through Cardholders' mobile phone number or email address having been registered with Eximbank for use of Online transaction authentication service for international cards.*
18. **“Tài khoản thanh toán thẻ”** (dưới đây gọi tắt là “Tài khoản thẻ”): Là tài khoản Việt Nam Đồng (VNĐ) của Chủ thẻ Chính do Eximbank tự động mở để quản lý các khoản thanh toán tiền sử dụng thẻ. Chủ thẻ Phụ sử dụng chung tài khoản với Chủ thẻ Chính / **“Card payment account”** (shortly as **“Card account”**): *the account in Vietnamese Dong (VND) of Primary Cardholder opened by Eximbank to control Card transactions. Supplementary Cardholder shares the same account with Primary Cardholder.*
19. **“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 Chủ thẻ ủy quyền cho người khác hay các chứng từ có sử dụng số PIN 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”**: *any papers or documents signed by Cardholders to verify the performance of Card transactions or give authorization to others, or any documents using PIN or evidencing the performance of Card transactions by Cardholders without their signature.*
20. **“Hóa đơn thanh toán dành cho Chủ thẻ”** (dưới đây gọi tắt là “sao kê”): Là chứng từ do Eximbank lập, trong đó phản ánh số dư nợ cuối kỳ, trị giá thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán và các thông tin khác liên quan đến việc sử dụng (các) thẻ hàng tháng, được gửi đến Chủ thẻ qua đường bưu điện hoặc email khi có yêu cầu. Nếu trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày lập sao kê mà Eximbank không nhận được bất cứ thông báo hoặc thắc mắc nào của Chủ thẻ về các sai sót (nếu có) trong sao kê thì Eximbank xem như Chủ thẻ đã nhận được sao kê và đồng ý với các thông tin được nêu trong sao kê / **“Payment invoice for Cardholders”** (shortly as **“Statement”**): *a document prepared by Eximbank which reflects the closing balance as at end of the period, minimum payment amount, due date for payment and other information pertaining to the use of card(s) in the month, and sent to Cardholders by post or email on demand. If, within 07 (seven) business days from the statement date, Eximbank fails to receive any notice or inquiry from Cardholders about any mistakes (if any) in such statement, Cardholders shall be deemed as having received and agreed with the information therein.*
21. **“Số dư nợ thẻ”** (dưới đây gọi tắt là “số dư nợ”): Là tổng số tiền Chủ thẻ phải thanh toán cho Eximbank bao gồm giá trị (các) giao dịch thẻ, phí tài chính (lãi vay), phí phát sinh, các khoản phải trả khác liên quan đến việc sử dụng thẻ chưa được Chủ thẻ thanh toán cho Eximbank và được chỉ định trong sao kê hàng tháng / **“Card outstanding balance”** (shortly as **“Outstanding balance”**): *the total amount payable by Cardholders to Eximbank including amount(s) of card transaction(s), financial charge (lending interest), arisen fees, and other payables in connection with the card use, which are not paid to Eximbank and specified in the monthly Statement.*
22. **“Số tiền thanh toán tối thiểu”**: Là khoản tiền tối thiểu Chủ thẻ phải thanh toán cho Eximbank trong mỗi kỳ sao kê, bao gồm: Một phần số dư nợ theo quy định của Eximbank; toàn bộ khoản nợ vượt hạn mức sử dụng của thẻ và số tiền thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán của các kỳ sao kê trước (nếu có) / **“Minimum payment due”**: *the minimum amount payable by Cardholders to Eximbank as stated in the monthly Statement including part of the Outstanding balance as required by Eximbank, total due amounts exceeding the card usage limit, and minimum payment amount(s) from previous statement period(s) not yet paid (if any).*

23. **“Ngày đến hạn thanh toán”**: Là ngày cuối cùng mà Chủ thẻ phải thanh toán cho Eximbank số dư nợ theo quy định / **“Due date”**: *the last date for Cardholders to pay Eximbank the Outstanding balance as required.*
24. **“Hạn mức tín dụng”**: Là mức tín dụng tối đa trên Thẻ Tín Dụng mà Chủ thẻ được Eximbank cho phép giao dịch. Eximbank có thể thay đổi hạn mức tín dụng tùy từng thời điểm theo quy định của Eximbank hoặc Chủ thẻ có thể đề nghị Eximbank xem xét hạn mức tín dụng đã cấp cho mình. Dựa vào kết quả đánh giá hợp lý các rủi ro liên quan, Eximbank có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) trong việc thay đổi hạn mức tín dụng mà Eximbank cho là phù hợp bằng việc gửi thông báo cho Chủ thẻ dưới bất kỳ hình thức nào / **“Credit limit”**: *the maximum credit amount on Cards which Cardholders are allowed to use. Such limit is subject to change from time to time in accordance with Eximbank regulations or Cardholders may request Eximbank for review of the credit limits granted. Based on reasonable assessment of related risks, Eximbank has the full right (but not obligation) to amend the credit limits as deemed appropriate upon notices to Cardholders in whatsoever forms.*
25. **“Thời hạn sử dụng thẻ”**: Là khoảng thời gian mà thẻ có thể sử dụng được và được in trên thẻ. Hết thời hạn sử dụng thẻ, Chủ thẻ có thể đề nghị gia hạn để Eximbank xem xét, hoặc Eximbank được quyền tự động gia hạn thẻ cho Chủ thẻ có quốc tịch Việt Nam theo quy định của Eximbank từng thời điểm bằng việc thông báo cho Chủ thẻ dưới bất kỳ hình thức nào (đối với Chủ thẻ có quốc tịch nước ngoài phải tuân thủ các quy định về cư trú tại Việt Nam) / **“Card expiry”**: *the period under which Cards are usable and is printed thereon. Upon card expiry, Cardholders may apply for Eximbank’s consideration of its extension, or Eximbank shall automatically extend Cards for Vietnamese nationals in accordance with its regulations from time to time by a notice to Cardholders in whatsoever forms (Cardholders with foreign nationalities must comply with the regulations on residence in Viet Nam).*

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

1. Trách nhiệm của Chủ thẻ / Responsibilities:

- a) Chấp nhận các giao dịch thẻ đã thực hiện và thanh toán đúng hạn, đầy đủ toàn bộ số dư nợ được chỉ định trong sao kê ngay cả đối với các trường hợp vì lý do nào đó mà Eximbank không thể gửi sao kê đến cho Chủ thẻ / *To accept all Card transactions executed, and fully, timely pay the Outstanding balance specified in Statement even in cases where Eximbank is for some certain reasons unable to send the same to Cardholders;*
- b) Không cho người khác sử dụng thẻ của mình, không được tiết lộ thông tin thẻ và số PIN của mình cho người khác biết trong suốt thời gian hiệu lực thẻ / *Not to allow others to use their Cards, and not to disclose card information and PIN to any other persons during the card validity;*
- c) Bảo quản việc sử dụng số điện thoại di động, địa chỉ email đã được đăng ký với Eximbank cho việc sử dụng thẻ, nhận mật khẩu xác nhận giao dịch; không vô tình hay cố ý để người khác lợi dụng sử dụng thông tin thẻ, số điện thoại di động, địa chỉ email đó để thực hiện các hành vi gian lận trong thanh toán trực tuyến / *To preserve the use of their own mobile phone number and email address registered with Eximbank for card use and receipt of transaction password; and not to accidentally or intentionally allow others to use such card information, mobile phone number or email address to commit frauds in online payments;*
- d) Không được phép có hành vi che giấu nhận dạng khi thực hiện giao dịch tại máy ATM như đội nón, mũ bảo hiểm, đeo kính râm, dùng tay che mặt, ... / *Not to conceal their identity when performing transactions at ATM’s by such acts as wearing hat, helmet, sunglasses, or using hand to hide their face, etc.;*
- e) Thông báo cho Eximbank (bằng văn bản hoặc qua các kênh tiếp nhận khác nếu có được Eximbank cung cấp cho từng dịch vụ) những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc,

số điện thoại di động hoặc địa chỉ email nhận mật khẩu xác nhận giao dịch trực tuyến, ... / *To inform Eximbank (in writing or otherwise as offered by Eximbank for each service) of changes in their permanent residential address, contact address, mobile phone number or email address to receive the password for online transaction verification, etc.;*

- f) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Eximbank trong quá trình sử dụng thẻ/ *To furnish sufficient and accurate information as required by Eximbank during Card use;*
- g) Thông báo ngay cho Eximbank các trường hợp thẻ bị thất lạc, mất cắp, số PIN bị tiết lộ theo như quy định tại điều 5 dưới đây / *To promptly notify Eximbank if Cards are lost or stolen, or PIN is disclosed in accordance with Article 5 hereunder;*
- h) Chịu mọi tổn thất về tài chính trước khi Eximbank nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ đối với (các) trường hợp thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc số PIN bị tiết lộ / *To bear all financial losses before Eximbank receives from Cardholders a written notice of Card missing or theft or PIN disclosure;*
- i) 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 resulting from Card transactions conducted by Chip/Contactless Chip cards, and/or Online transactions using the Online authentication service for international cards;*
- j) Cam kết thực hiện giao dịch thẻ theo đúng quy định của pháp luật hiện hành và tuân thủ theo quy định của Pháp lệnh ngoại hối / *To undertake to perform Card transactions in correspondence with current law stipulations and compliance with the Ordinance on foreign exchange;*
- k) Kiểm tra, xác minh tính hợp lệ của các giao dịch phát sinh trong tài khoản được ngân hàng thông báo qua SMS, sao kê,... Sau 07 ngày làm việc kể từ ngày lập sao kê, nếu không nhận được bất kỳ thông tin khiếu nại từ 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 transactions arisen out of their accounts as informed by Bank via SMS, or Statements, etc. After 07 working days from the statement date, any lack of claims from Cardholders shall be construed that Cardholders have agreed with the accuracy thereof;*
- l) Phải thông báo và phối hợp ngay với ngân hàng để xử lý khi thấy phát sinh giao dịch nghi ngờ, chậm nhất là 02 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 thẻ bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến Tài khoản thẻ, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ... theo yêu cầu của Eximbank / *To immediately inform and cooperate with Bank for handling upon detection of any suspicious transaction within no later than 2 business days. Cardholders shall cooperate with Eximbank in the investigation of relevant fraudulent transactions by providing information relating to card accounts, card usage and their relatives, etc. as may be requested by Eximbank;*
- m) Chủ thẻ phải chịu mọi tổn thất phát sinh do việc trì hoãn không thông báo ngay với ngân hàng về phát sinh các giao dịch nghi ngờ mặc dù đã nhận được thông báo phát sinh giao dịch từ SMS, sao kê, Internet Banking / *To bear all costs arising from the delay or failure to promptly inform Bank of suspicious transactions despite having received the notification of such occurrence by SMS, Statements or Internet Banking.*
- n) Chỉ thực hiện kích hoạt thẻ sau khi đã nhận được thẻ thông qua tin nhắn, dịch vụ ngân hàng điện tử (Internet Banking/Mobile Banking) hoặc theo các phương thức khác do Eximbank quy định từng thời kỳ / *To only activate Cards upon such receipt by text message or e-banking services (Internet Banking/Mobile Banking) or otherwise according to Eximbank regulations from time to time.*

- o) Chịu mọi tổn thất về tài chính phát sinh liên quan từ việc kích hoạt thẻ thông qua tin nhắn, dịch vụ ngân hàng điện tử (Internet Banking/Mobile Banking) / *To bear all financial losses arisen out of the card activation via text message or e-banking services (Internet Banking/Mobile Banking).*
- p) Khi Chủ thẻ tắt toán khoản vay có TSBĐ tại Eximbank, Chủ thẻ thực hiện tắt toán toàn bộ dư nợ thẻ tín dụng được cấp dựa trên khoản vay có TSBĐ (nếu có) theo yêu cầu của Eximbank / *Upon settlement of a secured loan at Eximbank, Cardholders shall settle the entire Outstanding balance of the credit cards issued against such (if any) as requested by Eximbank.*
- q) 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 periodic (monthly, quarterly or yearly) payment transactions, Cardholders shall make respective notice to 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 as having been informed to Merchants.*

2. Quyền hạn của Chủ thẻ / Rights:

- a) Thực hiện giao dịch thẻ không trái với luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam; yêu cầu Eximbank xem xét để nâng hạn mức tín dụng hoặc thay đổi hạn mức tín dụng / *To perform card transactions not opposite to the law of the Socialist Republic of Vietnam; and to apply for Eximbank's consideration of credit limit increase or adjustment;*
- b) Yêu cầu Eximbank thay thế thẻ (do thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về thẻ, ...), gia hạn thẻ (do thẻ hết hạn sử dụng) hoặc chấm dứt việc sử dụng thẻ theo như quy định tại điều 6 dưới đây / *To request Eximbank for card replacement (for reason of missing, theft, damage or leakage of card information, etc.), card extension (due to expiry) or termination of card use as regulated in Article 6 herein;*
- c) Yêu cầu Eximbank gửi thẻ và số PIN qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định với mọi rủi ro (nếu có) do Chủ thẻ gánh chịu / *To ask Eximbank to send Cards and PIN via post to the address designated by Cardholders at their own risks (if any);*
- d) Yêu cầu Ngân hàng giải quyết các khiếu nại liên quan đến các giao dịch thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch / *To request Bank to handle claims connecting to card transactions within 60 days from the transaction date;*
- e) Yêu cầu Eximbank cung cấp thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác / *To inquire from Eximbank information about account balance, card transaction history and other necessary information.*

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

1. Trách nhiệm của Eximbank / Responsibilities:

- 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 related 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 concerning the issuance, use and settlement of Cards;*

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 / *To provide at Cardholders' request information about card account balance, transaction history and other necessary information.*

2. Quyền hạn của Eximbank / Rights:

a) Đưa ra yêu cầu (với sự cân nhắc thận trọng) có liên quan đến việc sử dụng thẻ vào bất cứ thời điểm nào và đòi hỏi Chủ thẻ phải tuân thủ ngay lập tức / *To set requirements (upon careful consideration) on the use of Cards at any time which Cardholders must follow immediately;*

b) Từ chối cấp phép thanh toán, từ chối thay thế thẻ, gia hạn thẻ hoặc ngưng việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ,... Trong bất kỳ trường hợp nào được nêu trên sẽ không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ và trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản thỏa thuận này / *To refuse payment authorization, card replacement or extension, or suspension of card use by Cardholders, etc. In any such events, the obligations and responsibilities of Cardholders stated herein shall not be affected;*

c) Từ chối tra soát khiếu nại khi chủ thẻ có một trong các hành vi quy định tại mục c) khoản 1 Điều 2 của Bản thỏa thuận này / *To refuse investigation of claims when Cardholders make one of the behaviours defined in item c) clause 1 Article 2 of this Agreement;*

d) Dựa vào (các) chứng từ giao dịch thẻ để ghi nợ vào tài khoản thẻ và/hoặc ghi nợ (các) khoản mất mát hay thiệt hại phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ, (các) khoản phải trả khác (nếu có),... / *To rely on Card transaction document(s) to debit card accounts and/or loss(es) or damage(s) arisen from the use of Cards, and other payable(s) (if any), etc.;*

e) Quy định, tính (theo cách thức quy định tại điều 4) và ghi nợ vào tài khoản thẻ (các) khoản phí dịch vụ / *To determine, charge (as per the calculations stated in Article 4) and debit card accounts for service fee(s);*

f) Trích bất cứ tài khoản nào của Chủ thẻ mở tại Eximbank tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ để thanh toán (các) khoản nợ quá hạn chưa được thanh toán của Chủ thẻ / *To debit any of Cardholders' accounts held with Eximbank at any time without their prior consent to settle the overdue amount(s) owed by Cardholders;*

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 being aware of any abusive card transactions or suspected information leakage so as to ensure safety and mitigate losses;*

h) Từ chối tiếp nhận hoặc chỉ hỗ trợ xử lý khiếu nại của chủ thẻ trong trường hợp chủ thẻ không đồng ý cho ngân hàng khóa thẻ hoặc trì hoãn, không thông báo ngay với ngân hàng khi phát sinh các giao dịch nghi ngờ, thẻ lộ thông tin,... mặc dù đã nhận được thông báo phát sinh giao dịch từ SMS, sao kê, Internet Banking / *To reject or to handle Cardholders' claims only if they do not allow Bank to lock their Cards, or delay or fail to promptly inform Bank of any suspicious transaction or card information leakage, etc. despite having received respective notifications from SMS, Statements, or Internet Banking;*

i) Được quyền từ chối cấp phép thực hiện trên trang web thương mại điện tử và Điểm Bán hàng (POS) 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 phòng chống rửa tiền... / *To decline authorization on e-commerce websites and points of sale (POS) with respect to such forms contravening Vietnamese laws and SBV regulations on foreign exchange trading, online gambling, illegal cash withdrawal from POS's and anti-money laundering, etc.;*

j) Được quyền chủ động tăng hoặc giảm hạn mức tín dụng và/hoặc thay đổi hạng Thẻ của Chủ thẻ theo quy định của Eximbank / *To proactively increase or reduce Credit limits and/or changing Card types of Cardholders in correspondence with Eximbank regulations;*

- k) Được quyền ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại và/ hoặc bất kỳ các thông tin bằng lời nói giữa Chủ thẻ và Eximbank trong quá trình sử dụng thẻ / *To record all communications with Cardholders on the phone and/or any verbal exchange between Cardholders and Eximbank during Card usage;*
- l) Eximbank có quyền khóa/tạm khóa Thẻ tín dụng của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ vay trong trường hợp có thông tin bất lợi theo Eximbank đánh giá ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của Chủ thẻ / *To lock/temporarily lock Cardholders' Cards and conduct debt recovery measures if there is adverse news which is considered, at Eximbank's discretion, to likely affect Cardholders' solvency;*
- m) Được quyền sử dụng những thông tin liên quan đến Chủ thẻ, đến khoản vay của Chủ thẻ để 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 (theo nhận định của Eximbank) có liên quan đến Chủ thẻ về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ. Eximbank hoàn toàn không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ khi thực hiện các biện pháp nêu trên / *To use the information pertaining to Cardholders and their loan(s) for public announcement or information supply to third parties, including mass media, organizations and individuals (upon Eximbank's judgment) relating to Cardholders with respect to their breach of repayment obligations. Eximbank shall bear no responsibility in any harms to Cardholders' name and reputation in the execution thereof;*
- n) Eximbank được quyền ghi nợ vào tài khoản Thẻ 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 / *To debit card accounts the transactional amounts paid by Cards regardless that the underlying goods or services would have been delivered, received or executed, or in the right quantity or quality or not;*
- o) 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 / *To be exempted from any liabilities with respect to disputes or claims concerning the special offers provided to Cardholders by any third parties;*
- p) 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 trong trường hợp quy định tại Điều 5 dưới đây / *To be exempted from any responsibilities if Cards are not secured; missing/lost/disclosed corresponding to Article 5 hereunder.*

Điều 4/Article 4: CÁC LOẠI PHÍ DỊCH VỤ / SERVICE FEES

- 1. Phí phát hành:** Là khoản phí phát sinh khi khách hàng đề nghị phát hành thẻ / *Issuance fee: 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: the fee to be annually paid by Cardholders to use card utilities.*
- 3. Phí thay thẻ theo yêu cầu:** Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại thẻ / *On-demand card replacement fee: the fee charged when Cardholders apply for card re-issuance.*
- 4. Phí cấp lại số PIN:** Là khoản phí phát sinh khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN / *PIN reissuance fee: the fee charged when Cardholders request for re-issuance 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 / *Complaint fee: the fee applied when Cardholders make wrong or incorrect complaints about 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 withdrawal fee**: the fee applied when Cardholders withdraw cash or perform transactions considered as cash withdrawal by Cards (other than payments for goods, services). This fee has not included other fees (if any) as may be required by banks or ATM's.

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 / **Fee for advice of lost or stolen card**: the fee applied when Cardholders inform their Cards to have been lost or stolen.
8. **Phí tài chính (Lãi vay) đối với giao dịch thanh toán, hàng hóa, dịch vụ**: (Đối với thẻ tín dụng Passbook: được tính tương tự phí tài chính đối với giao dịch rút tiền mặt) / **Financial charge (lending interest) on goods, services payment transactions (for passbook credit cards: to apply the same financial charge as cash withdrawal)**:
 - a) Chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ thanh toán thành công toàn bộ Số dư nợ cuối kỳ được thông báo trên Sao kê thì Eximbank sẽ miễn lãi cho toàn bộ giao dịch trong Kỳ sao kê của Chủ thẻ / *By the due date for payment, Eximbank shall exempt interest for all transactions arisen in the respective period if Cardholders have fully paid the Outstanding balance as shown in Statement;*
 - b) Chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ không thanh toán đủ toàn bộ Số dư nợ thẻ cuối kỳ (bao gồm cả trường hợp có thỏa thuận thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu), Eximbank sẽ tính lãi tất cả các giao dịch kể từ ngày các giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Eximbank đến ngày Chủ thẻ hoàn trả hết nợ. Tiền lãi được tính trên số dư nợ thực tế và thời gian (tính theo ngày) phát sinh số dư nợ thực tế, được cộng dồn và thể hiện trên kỳ sao kê tiếp theo / *By the due date for payment, Eximbank shall charge interest to all transactions from the date of their entry to Eximbank's system to the date of Cardholders's full payment if they have not fully paid the Outstanding balance (including the payment of Minimum payment due as agreed). Interest shall be calculated over the actual outstanding amount and number of days of such incurrence, as accrued and shown in the following statement period.*
9. **Phí tài chính (Lãi vay) đối với giao dịch rút tiền mặt**: Các giao dịch rút tiền mặt sẽ được tính lãi ngay từ ngày giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Eximbank. Tiền lãi được tính trên số dư nợ thực tế và thời gian (tính theo ngày) phát sinh số dư nợ thực tế, được cộng dồn và thể hiện trên kỳ sao kê tiếp theo / **Financial charge (lending interest) on cash withdrawal**: cash withdrawal transactions are subject to interest computation from the date of their entry to Eximbank's system. Interest shall be calculated over the actual outstanding amount and number of days of such incurrence, as accrued and shown in the following statement period.
10. **Phí thanh toán trễ hạn**: Nếu đến hạn thanh toán Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn số tiền thanh toán tối thiểu thì Chủ thẻ sẽ chịu mức phí thanh toán trễ hạn là một phần dựa trên số tiền thanh toán tối thiểu chưa thanh toán / **Late payment charge**: if, at the due date for payment, Cardholders fail to pay or pay a smaller amount than the Minimum payment due, a late payment charge which is computed on the unpaid Minimum payment due shall apply.
11. **Phí sử dụng vượt hạn mức**: Là khoản phí phát sinh do số dư nợ vượt hạn mức tín dụng đã quy định / **Over limit fee**: the fee applied when the Outstanding balance is used in excess of the stipulated credit limit.
12. **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 exchange fee**: the fee applied when Cardholders pay by other currencies than VND.
13. **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 / **Fee for processing of VND transactions at Merchants of**

acquirers having country codes other than Viet Nam: the fee applied when holders of Eximbank international cards conduct VND transactions at Merchants of acquirers having country codes other than Viet Nam.

- 14. Phí chấm dứt sử dụng thẻ tín dụng trong vòng 06 tháng kể từ tháng phát hành thẻ:** là phí áp dụng khi chủ thẻ đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ tín dụng đã được phát hành tại Eximbank trong vòng 06 tháng kể từ tháng phát hành thẻ tín dụng / *Fee for termination of credit card within 6 months from its issuance: the fee applied when Cardholders request for termination of credit cards issued by Eximbank within 6 months from such issuance.*
- 15. Phí khác (nếu có):** Là các khoản phí phát sinh theo yêu cầu của Chủ thẻ như: Phí gửi sao kê, phí cấp bản sao chứng từ giao dịch, phí xác nhận sử dụng thẻ,... / *Others (if any): those arisen as per request of Cardholders such as: fees for sending Statements, issuing copies of transaction documents, or confirming the Card use, etc.*

Biểu phí dịch vụ sử dụng thẻ được Eximbank quy định từng thời điểm / *The schedule of card service fees is determined by Eximbank from time to time.*

Điều 5/Article 5: THẤT LẠC, MẤT CẤP THẺ; LỘ THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ / CARD LOSS OR THEFT; LEAKAGE OF CARD-RELATED INFORMATION

- 1.** Nếu 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; thì Chủ thẻ phải có trách nhiệm thông báo với Eximbank một cách nhanh nhất (bằng điện thoại, fax, e-mail...) và sau đó thông bằng văn bản để xác nhận với 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 upon Cardholders' suspicion of Card//Card-related information/password/PIN/OTP to be lost/missing/disclosed/misused by others without their consent, Cardholders shall inform Eximbank in the shortest possible time (by phone, fax, email, etc.) and send an official notice to Eximbank for confirmation of the same thereafter.*
- 2.** Chủ thẻ đảm bảo không sử dụng lại thẻ đã tìm được do bị thất lạc hoặc mất cắp 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 warrant not to use the lost, stolen cards or disclosed PIN which are then found (by prior notice to Eximbank in writing) unless agreed (in writing) by Eximbank.*

Điều 6/Article 6: THAY THẺ, GIA HẠN, CHẤM DỨT, THU HỒI THẺ / CARD REPLACEMENT, EXTENSION, TERMINATION AND REVOCATION

- 1.** Việc thay thế thẻ hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản thỏa thuận này / *Card replacement or extension shall not affect Cardholders' responsibilities stated herein;*
- 2.** Trong bất kỳ trường hợp nào, thẻ vẫn thuộc quyền sở hữu của Eximbank. Vì vậy, Eximbank (với sự cân nhắc thận trọng) được toàn quyền tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng thẻ hoặc thu hồi thẻ vào bất cứ lúc nào mà không cần thông báo trước với Chủ thẻ. Chủ thẻ có thể chấm dứt sử dụng thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho Eximbank biết / *In all circumstances, Cards remain the property of Eximbank. Therefore, Eximbank (upon careful consideration) has full discretion to terminate Card usage or revoke Cards at any time without prior notice to Cardholders. Cardholders may cease the use of Cards by a written notice to Eximbank;*

3. Việc chấm dứt sử dụng thẻ (do Eximbank hay Chủ thẻ đưa ra) có hiệu lực khi toàn bộ số dư nợ, các khoản phí và lãi được thanh toán 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 all the Outstanding balance, fees and interests as well as claims of Cardholders (if any) have been fully settled.*
4. Trước khi thẻ hết thời hạn sử dụng, Eximbank có thể xem xét việc gia hạn thẻ tự động dựa trên điều kiện và thời điểm phù hợp do Eximbank quy định. Eximbank sẽ thông báo cho Chủ thẻ về việc Thẻ sẽ được gia hạn tự động qua điện thoại/ tin nhắn (SMS)/ bằng phương thức khác phù hợp do Eximbank quyết định. Trường hợp Thẻ đủ điều kiện gia hạn tự động và Eximbank không nhận được phản đối nào từ Chủ thẻ sau khi nhận được thông báo của Eximbank, Thẻ mới sẽ được tự động gia hạn và gửi đến cho Chủ thẻ mà không cần có yêu cầu gia hạn của Chủ thẻ / *Before Card expiry, Eximbank may consider extending the same based on appropriate conditions and time as per its regulations. Eximbank will notify Cardholders about such extension by phone, text message (SMS) or otherwise as deemed suitable. In case Cards are eligible for extension and Eximbank receives no objection from Cardholders after having received respective notice, Cards shall be automatically extended and sent to Cardholders without their request for such extension.*
5. Trong quá trình gia hạn thẻ, việc sử dụng thẻ có thể bị gián đoạn / *During Card extension, its use may be interrupted.*
6. Trong trường hợp Thẻ đã được gia hạn/thay thế, mặc nhiên Giấy đề nghị phát hành kiêm hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế mà chủ thẻ đã ký kết trước đó cùng Bản thỏa thuận này sẽ tự động được gia hạn cho đến khi việc chấm dứt sử dụng thẻ có hiệu lực / *In cases where Cards are extended/replaced, the Application for issuance and Agreement on use of international credit cards previously executed and this Agreement shall be automatically renewed until the termination effect of Card use.*

Điều 7/Article 7: THANH TOÁN VÀ SỬ DỤNG / PAYMENT 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 Eximbank a so-called “No-show charge” if Cardholders make “reservation” by Cards with Merchants but then cancel the service (for whatever reasons). This charge shall be the amount already set by such Merchant plus other relevant taxes and service charges.*
2. Chủ thẻ có thể thanh toán các khoản nợ, phí cho Eximbank bằng tiền mặt, séc, chuyển khoản hoặc trích tài khoản tại Eximbank. Số tiền thanh toán thực có mà Eximbank nhận được sẽ ghi nhận tăng hạn mức còn lại của thẻ ngay trong ngày. Tuy nhiên, số tiền thanh toán thực có mà Eximbank nhận được sau 16:00 giờ (từ thứ Hai đến thứ Sáu) sẽ được ghi nhận thanh toán dư nợ thẻ vào ngày làm việc tiếp theo / *Cardholders may repay debts or pay fees to Eximbank in cash, by cheque, wire transfer or deduction of their accounts with Eximbank. Actual amounts received by Eximbank after 16:00 p.m. (Mondays to Fridays) shall be recognized as payment for Outstanding balance on the following business day.*
3. Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu Eximbank trích tài khoản mở tại Eximbank để thanh toán số dư nợ, Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản trích phải đủ số dư để Eximbank thực hiện trích nợ tự động vào bất kỳ thời điểm nào trong suốt khoảng thời gian từ sau ngày Eximbank lập sao kê đến hết ngày (làm việc) đến hạn thanh toán. Nếu trong khoảng thời gian này số dư trong Tài khoản đăng ký không đủ để Eximbank trích số dư nợ theo đăng ký của Chủ thẻ với Eximbank, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho Eximbank phần giá trị dư nợ còn thiếu và phải chịu các khoản phí, lãi phát sinh (nếu có) / *In case Cardholders request Eximbank to debit their accounts held with Bank for payment of Outstanding balance, they must ensure to maintain sufficient balance thereon for such deduction at any time from the Statement date*

to the (business) day prior to the due date. Otherwise, Cardholders are obligated to pay Eximbank the due amount together with arisen fees or interest (if any).

4. Eximbank chỉ giải chấp số tiền ký quỹ, tài sản thế chấp, hoặc số tiền dư có trong tài khoản thẻ sau 60 ngày kể từ ngày việc chấm dứt sử dụng thẻ (do Chủ thẻ hay Eximbank đưa ra) có hiệu lực như được nêu tại khoản 3 Điều 6 của Bản thỏa thuận này. Khi thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ có thể yêu cầu Eximbank trích tài sản đảm bảo (tiền ký quỹ, thẻ (sổ) tiết kiệm, tài sản thế chấp, cầm cố khác,...) thanh toán số dư nợ trên sao kê. Trị giá còn lại của tài sản đảm bảo (nếu có) vẫn đảm bảo được giải chấp như được nêu tại điều 7.4 ở trên / *Eximbank shall only release the security deposit, collateral or credit balance on card accounts 60 days after the termination effect of Card use (whether by Eximbank or Cardholders) as stipulated in clause 3 Article 6 hereof. Upon such termination, Cardholders may request Eximbank for debiting the security assets (security deposit, savings book or other mortgage or pledge, etc.) to settle the Outstanding balance stated in the Statement. The remaining security value (if any) shall be released in accordance with Article 7.4 above.*

Điều 8/Article 8: TRA SOÁT, KHIẾU NẠI / 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 may make claims against their transactions through such channels as: phone (with recording, and in 24/7 operation), Eximbank banking units, or 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 để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại / *In case of receiving claims through its Call centre, Eximbank shall ask Cardholders to further provide the request for investigation or claim as per the form and within the period specified by it to serve as the formal basis for such resolution.*
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 others to make the request for investigation or claim, Cardholders shall follow law regulations on authorization.*
4. Thời gian Eximbank giải quyết khiếu nại trong vòng 55 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của chủ thẻ / *The time for Eximbank to settle Cardholders' request for investigation or claim is 55 business days from its first receipt.*
5. Thời hạn xử lý tra soát có thể thay đổi theo thông báo của Eximbank trong từng thời kỳ đề phù hợp với quy định của NHNN và tổ chức thẻ / *The duration of investigation is subject to change upon Eximbank's notice from time to time in accordance with regulations of SBV and card organizations.*
6. Trong thời hạn tối đa 05 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 business days from the notice date of the investigation, claim results to customers, Eximbank shall make reimbursement to Cardholders for 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 mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Eximbank và chủ thẻ sẽ thỏa thuận phương án xử lý / *Expiring the time for investigation but the causes or the party making mistakes are yet to be identified, Eximbank and Cardholders shall, within the following 15 business days, together agree on 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 shall be settled in correspondence with law.*
9. Eximbank sẽ thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị 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 / *Eximbank shall promptly take proper steps to lock Cards at Cardholders' request by virtue of suspicion of frauds or losses, and be responsible for all financial losses incurred by Cardholders due to the use of Cards after having been locked.*
10. Trong trường hợp vụ việc khiếu nại có dấu hiệu hình sự, việc thông báo kết quả cho chủ thẻ thực hiện trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết luận của Cơ quan nhà nước / *In the event where claims imply criminal signs, the results shall be informed to Cardholders within 15 business days upon receipt of the conclusions from State agencies.*
11. 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 which are asserted not to be committed by Cardholders while Cards are still in their possession, such Cardholders shall return the same to Eximbank.*
12. Chủ thẻ cần chủ động giải quyết với ĐVCNT về 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 transactions requiring investigation or claim before escalating to Eximbank, and directly address 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 fees and interests arisen out of Cardholders' cancellation of transactions or return of goods or services to Merchants.*

Điều 9/Article 9: THU HỒI NỢ / DEBT RECOVERY

1. Thứ tự ưu tiên thanh toán số dư nợ / *Priority of debt repayment:*
Eximbank thực hiện việc thu nợ theo thứ tự thời gian thực hiện giao dịch và theo thứ tự ưu tiên thanh toán số dư nợ như sau / *Eximbank prioritizes debt collection by the date of transactions and in the following order:*
 - a) Các khoản phí, lãi / *Fees and interests;*
 - b) Giao dịch rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ / *Cash withdrawal, and goods, services payment transactions.*
2. Thu hồi nợ / *Debt recovery:*
 - a) Kể từ ngày đến hạn thanh toán, nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn số tiền thanh toán tối thiểu, Eximbank được quyền áp dụng các biện pháp thu hồi nợ do Eximbank quyết định bao gồm việc khóa thẻ cho đến khi Chủ thẻ thanh toán đủ số tiền do Eximbank quy định / *If, from the date due for payment, Cardholders fail to pay or pay smaller amounts than Minimum payment due, Eximbank is entitled to apply debt recovery measures at its own discretion, including card lock, until Cardholders make full payment as required.*

- b) Nếu Chủ thẻ vẫn không thanh toán đầy đủ số dư nợ trên sao kê, Eximbank được quyền thu nợ (bán, thanh lý, phát mại hoặc bất cứ hình thức nào theo ý kiến của Eximbank) từ bất cứ tài sản nào của Chủ thẻ mà không cần có xác nhận của Chủ thẻ (như tài khoản tiền gửi, thẻ (sổ) tiết kiệm, sổ tiền ký quỹ của Chủ thẻ mở tại Eximbank hoặc các tài sản thế chấp, cầm cố khác,...). Trường hợp các tài sản đảm bảo không đủ để thu hồi nợ, số dư nợ còn lại (sau khi Eximbank thu hồi một phần dư nợ từ tài sản đảm bảo) Chủ thẻ vẫn chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho Eximbank / *If Cardholders still fail to pay the whole Outstanding balance indicated in Statement, Eximbank shall collect debts (sale, liquidation, disposal or otherwise at its discretion) from any assets of Cardholders (such as deposit account, savings card (book), security deposit maintained at Eximbank or other mortgages or pledges, etc.) without their confirmation. If the security assets are not sufficient for debt collection, the remaining amount (after Eximbank has conducted partly recovery from the security assets) shall be fully paid by Cardholders to Eximbank.*

Điều 10/Article 10: TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG / FORCE MAJEURE EVENTS

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 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) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sự thay đổi của pháp luật / *Order of competent State agencies, or change in law;*
 - d) Các sự kiện khác nằm ngoài kiểm soát của Eximbank / *Other events beyond the control of Eximbank.*
2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng / *Upon occurrence of force majeure events:*
 - a) Eximbank sẽ thông báo trên website hoặc thông báo bằng văn bản, các hình thức thông báo trực tiếp như tin nhắn, email cho Chủ thẻ / *Eximbank shall publish the same on its website or notify Cardholders in writing or such other direct forms as SMS or email;*
 - b) Eximbank được miễn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng / *Eximbank is exempted from any 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 upon proper notice in case of force majeure.*

Điều 11/Article 11: SỬA ĐỔI, BỔ SUNG / AMENDMENT AND SUPPLEMENTATION

Eximbank vào bất cứ thời điểm nào (với sự cân nhắc thận trọng) được quyền điều chỉnh, thay đổi và bổ sung các điều khoản và điều kiện của Bản thỏa thuận này bằng cách thông báo (bằng văn bản, trên website, email hoặc hình thức khác theo ý kiến của Eximbank) cho Chủ thẻ biết trước 15 ngày kể từ ngày thay đổi. Nếu Chủ thẻ không chấp nhận bất kỳ đề nghị thay đổi nào, Chủ thẻ có quyền chấm dứt sử dụng thẻ theo như Điều 6 ở trên / *At any time, Eximbank shall, with prudent consideration, amend, modify and supplement the terms and conditions hereof by a notice (in writing, on its website, by email or otherwise at its own discretion) to Cardholders 15 days prior to such changes. Not agreeing with any request for changes, Cardholders reserve the right to terminate their use of Cards as stipulated in Article 6 above.*

Điều 12/Article 12: CÁC QUY ĐỊNH KHÁC / MISCELLANEOUS

1. Eximbank sẽ không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp sau / *Eximbank assumes 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 (như: Chiến tranh, thiên tai, động đất,...) / *Failure of the payment authorization system, data processing system or data transmission system occurring, directly or indirectly, beyond control of Eximbank (such as war, natural disasters, earthquake, etc.);*
 - b) Uy tín, tên tuổi, danh tiếng,... của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng thẻ được quy định tại điều 6 ở trên / *Cardholders' prestige, name, or reputation, etc. upon termination of card use as specified in Article 6 above;*
 - c) Giao dịch thẻ bị lộ số PIN trước khi Chủ thẻ thông báo (văn bản) cho Eximbank / *Disclosure of PIN for card transactions before Cardholders inform Eximbank (in writing).*
2. 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 / *In case Cardholders make claims against or disputes with Merchants for whatsoever reasons, their debts to Eximbank shall not be respectively affected.*
3. Các yêu cầu của Chủ thẻ đối với 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, fax, e-mail,... mà Eximbank cho rằng những yêu cầu này là do Chủ thẻ đưa ra hoặc do Chủ thẻ ủy quyền cho người khác thực hiện và Eximbank sẽ không chịu trách nhiệm bất cứ thiệt hại nào có thể xảy ra do việc thực hiện (các) yêu cầu này cho dù thực tế có thể không do Chủ thẻ đưa ra / *Any requests from Cardholders to Eximbank must be made in writing. However, Eximbank may (upon careful consideration) accept and handle the same by phone, fax, or email, etc. which are believed to be made by Cardholders or their authorized persons, and shall not be responsible for any possible damages arisen from the performance thereof regardless of whether it is made by Cardholders or not.*
4. Tất cả các thông báo gửi đến Chủ thẻ sẽ có hiệu lực vào ngày giao thông báo nếu được giao tận tay hoặc sau 01 (một) ngày nếu gửi bằng đường bưu điện (dựa 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 theo dấu bưu điện) / *All notices to Cardholders shall become valid on the delivery date if delivered by hand or after 01 (one) day if sent by post (based on the post stamp), and on the transmission date if sent by fax. In case Cardholders are not in the same province or city with Eximbank, notices to them shall be effective after 03 (three) days if sent by post (based on the post stamp).*
5. Chủ thẻ không được quyền chuyển lại bất cứ trách nhiệm hoặc nhượng quyền sử dụng thẻ của mình cho người khác / *Cardholders may not transfer its obligations or assign their right to Card use any other persons.*
6. Trong mọi trường hợp, Eximbank được quyền từ chối chấp thuận (cấp phép) việc thực hiện giao dịch thẻ mà có thể không tính đến số dư có hiện tại trên tài khoản thẻ / *In all cases, Eximbank is entitled to refuse to approve (authorize) the execution of card transactions regardless of the current credit balance on card accounts.*
7. 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 Cards to perform transactions in foreign currencies, such transactions shall be subject to currency exchange fee charged by card organizations and shall be exchanged into VND at the rate determined by Eximbank and international card organizations from time to time.*
8. Chủ thẻ tại Hợp đồng này đồng ý việc Eximbank thu thập và sử dụng Thông tin Chủ thẻ với mục đích nghiên cứu, đánh giá để hiểu về nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của

Chủ thẻ, phục vụ các nghiệp vụ ngân hàng, hợp tác với bên thứ ba để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Chủ thẻ / *Cardholders hereby authorize Eximbank to collect and use their information for the purpose of making research and review to learn about Cardholders' needs for banking products and services, to serve its own banking operations, and to cooperate with third parties to offer products and services to Cardholders.*

9. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Bản thỏa thuận này hay bất kỳ phần nào của Bản thỏa thuận 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 thỏa thuận 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 this Agreement within that jurisdiction and/or any other jurisdictions.*
10. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Eximbank theo như Bản thỏa thuận 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 hereto shall not be deemed as a waiver, in whole or in part, of its rights and obligations unless expressly informed by Eximbank in writing.*
11. Bản thỏa thuận này và Giấy đề nghị phát hành kèm hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế được điều chỉnh bởi và giải thích theo luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa 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 Agreement and the Application for issuance and Agreement on use of international credit cards are governed and construed by the law of the Socialist Republic of Vietnam. In case of disputes, the parties shall 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.*