

## **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG CỦA NAM A BANK**

**(Hiệu lực từ ngày 06/02/2026)**

Điều khoản và Điều kiện sử dụng Thẻ tín dụng của Nam A Bank (“Điều khoản và Điều kiện”) quy định các điều khoản làm căn cứ để Ngân hàng TMCP Nam Á cung cấp dịch vụ thẻ tín dụng cho Khách hàng.

Điều khoản và Điều kiện cùng với Giấy đề nghị kèm hợp đồng cấp thẻ tín dụng hoặc các Giấy đề nghị cấp thẻ tín dụng khác do Ngân hàng TMCP Nam Á ban hành từng thời kỳ (“**Giấy đề nghị**”) và Biểu phí liên quan sẽ tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ràng buộc về mặt pháp lý giữa Chủ thẻ và Ngân hàng TMCP Nam Á (sau đây gọi tắt là **Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ**).

Bằng việc ký vào Giấy đề nghị, Chủ thẻ đã chấp nhận nội dung Điều khoản và Điều kiện sử dụng Thẻ tín dụng này và sẽ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện dưới đây.

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

Các từ ngữ sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này được hiểu như sau:

- 1. Nam A Bank:** Ngân hàng TMCP Nam Á, trong từng ngữ cảnh cụ thể là Hội sở chính và/hoặc các Chi nhánh/Phòng giao dịch và/hoặc các đơn vị khác trực thuộc theo quy định Ngân hàng TMCP Nam Á trong từng thời kỳ.
- 2. Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** Là Nam A Bank hoặc các Tổ chức tín dụng khác, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định pháp luật.
- 3. Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với Nam A Bank, các TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp hoặc có mã tổ chức phát hành thẻ của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- 4. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với TCTTT.
- 5. Hợp đồng thanh toán thẻ:** Là thỏa thuận bằng văn bản giữa TCTTT với ĐVCNT hoặc với TCTQT, tổ chức chuyển mạch thẻ (nếu có) về việc chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- 6. Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number – viết tắt là BIN):** Là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định tổ chức phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.
- 7. Máy giao dịch tự động:** Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vãn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch

khác theo quy định của pháp luật.

- 8. Thẻ ngân hàng:** Là phương tiện thanh toán Nam A Bank phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận, bao gồm 2 loại thẻ như sau:
  - 8.1. Thẻ nội địa:** Là thẻ được Nam A Bank phát hành tại Việt Nam được dùng để giao dịch trong lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
  - 8.2. Thẻ quốc tế:** Là thẻ được Nam A Bank phát hành tại Việt Nam được dùng để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- 9. Thẻ tín dụng:** Là thẻ tín dụng do Nam A Bank phát hành cho Chủ thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp.
- 10. Thẻ vật lý:** Là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định.
- 11. Thẻ phi vật lý:** Là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ theo quy định.
- 12. Chủ thẻ:** Là cá nhân hoặc tổ chức được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam được Nam A Bank cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ.
  - 12.1. Chủ thẻ chính:** Là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với Nam A Bank. Chủ thẻ chính đồng thời là chủ tài khoản quản lý thẻ được mở tại Nam A Bank.
  - 12.2. Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ bằng văn bản (đối với Chủ thẻ chính là cá nhân) hoặc được Chủ thẻ chính ủy quyền bằng văn bản cho phép sử dụng Thẻ của tổ chức (đối với Chủ thẻ chính là tổ chức).
- 13. Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán:** Bao gồm Point Of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch, điểm đại lý thanh toán (theo quy định tại Thông tư quy định về hoạt động đại lý thanh toán) của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và Tổ chức phát hành thẻ phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này và quy định pháp luật.
- 14. Ngân hàng số:** Là dịch vụ do Nam A Bank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch thông qua dịch vụ Internet và/hoặc kết nối mạng viễn thông.
- 15. Mã số xác định Chủ thẻ (Personal Identification Number – viết tắt là PIN):** Là mã số mật được Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ tạo lập theo quy trình được Nam A Bank quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.
- 16. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP):** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực người dùng truy cập Ngân hàng số hoặc xác thực các giao dịch thực hiện trên Ngân hàng số, Giao dịch E-commerce, thực hiện đề nghị cấp thẻ trực tuyến. Đối với giao dịch mà Nam A Bank quy định khách hàng sử dụng biện pháp xác thực OTP, Nam A Bank sẽ cung cấp OTP cho Chủ thẻ bằng

các phương thức phù hợp với từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện (tin nhắn SMS đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với Nam A Bank, ứng dụng xác thực của Nam A Bank...). Chủ thẻ đồng ý rằng việc sử dụng biện pháp xác thực OTP trong các giao dịch Thẻ được xem là xác nhận và thống nhất của Chủ thẻ đối với văn bản xác nhận hoặc giao dịch phát sinh.

- 17. Mã số xác thực thẻ (CVV/CVC):** Là mã số bảo mật thẻ được sử dụng nhằm xác minh thẻ gồm 3 chữ số in nghiêng ở mặt sau của thẻ, có tác dụng như một mã số an ninh của thẻ.
- 18. Tài khoản quản lý thẻ:** Là tài khoản do Nam A Bank mở để quản lý các giao dịch thẻ, phí, lãi và các vấn đề phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ sử dụng chung một tài khoản quản lý thẻ.
- 19. Số thẻ:** Là dãy số gồm 16 chữ số được dập nổi hoặc in trên thẻ vật lý và/hoặc hiển thị trên thẻ phi vật lý.
- 20. Ngày hết hạn:** Là ngày cuối cùng của thời hạn hiệu lực thẻ. Ngày hết hạn được in dập nổi hoặc không in trên thẻ vật lý.
- 21. Hạn mức thẻ tín dụng (HMTTD):** Là số tiền tối đa mà Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ để Chủ thẻ có thể sử dụng trên Thẻ tín dụng.
- 22. Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán thẻ, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do Nam A Bank, TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật.
- 23. Giao dịch thanh toán không:** Là việc sử dụng thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
- 24. Giao dịch E-commerce:** Là loại hình giao dịch thương mại điện tử, mua hàng hóa dịch vụ không xuất trình thẻ được Chủ thẻ thực hiện bằng cách cung cấp các thông tin thẻ: số thẻ, ngày hiệu lực thẻ, mã số xác thực thẻ (CVV/CVC).
- 25. Số tiền giao dịch:** Là số tiền mà Chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán thẻ, rút tiền mặt, nhận chuyển khoản và các giao dịch được phép khác.
- 26. Số tiền giao dịch quy đổi:** Là số tiền giao dịch bằng Đồng Việt Nam (VND) và số tiền giao dịch bằng ngoại tệ được quy đổi ra VND theo tỷ giá Nam A Bank quy định tại thời điểm thanh toán.
- 27. Số tiền ghi nợ:** Là số tiền giao dịch quy đổi và các khoản phí, lãi do Nam A Bank quy định và được ghi nhận vào tài khoản quản lý thẻ.
- 28. Ghi có:** Là số tiền được Nam A Bank chuyển vào tài khoản quản lý thẻ bao gồm số tiền nạp vào thẻ, giá trị các giao dịch hoàn trả, tiền lãi theo thỏa thuận và/hoặc các giá trị hợp pháp của tài khoản quản lý thẻ.
- 29. Ngày xử lý giao dịch:** Là ngày mà Nam A Bank ghi nhận giao dịch vào tài khoản quản lý thẻ.
- 30. Hóa đơn giao dịch (HĐGD):** Là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại máy giao dịch tự động hoặc ĐVCNT.
- 31. Bảng thông báo giao dịch (BTBGD):** Là chứng từ liệt kê chi tiết các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh, các bút toán điều chỉnh (nếu có), số tiền đã thanh toán, số dư nợ đầu kỳ, số dư nợ cuối kỳ, số tiền tối thiểu, ngày thanh toán số tiền tối thiểu và các thông

tin khác.

- 32. Kỳ thông báo giao dịch:** Là khoảng thời gian từ ngày thông báo BTBGD tháng này đến ngày thông báo BTBGD tháng liền kề.
- 33. Ngày thông báo BTBGD:** Là (các) ngày cố định trong tháng mà Nam A Bank sẽ thực hiện tổng hợp các giao dịch phát sinh trong kỳ thông báo giao dịch. Ngày thông báo này được thể hiện trong BTBGD hàng tháng.
- 34. Dư nợ:** Là số tiền mà Chủ thẻ đã sử dụng bao gồm giá trị các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt, phí, lãi phát sinh, ... được liệt kê trong BTBGD.
- 35. Số tiền tối thiểu:** Là số tiền được quy định cụ thể trong BTBGD mà Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán.
- 36. Ngày thanh toán Thẻ tín dụng:** Là ngày đến hạn thanh toán Dư nợ Thẻ tín dụng (thanh toán Số tiền tối thiểu, một phần Dư nợ Thẻ tín dụng lớn hơn Số tiền tối thiểu, hoặc toàn bộ Dư nợ Thẻ tín dụng) tại các BTBGD và/hoặc ngày thanh toán Thẻ của Dư nợ Thẻ tín dụng đến hạn thanh toán.
- 37. Ngày đến hạn thanh toán:** Là ngày làm việc liền kề trước ngày thông báo BTBGD thứ năm mà bốn kỳ thông báo giao dịch liên tiếp trước đó Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền tối thiểu.
- 38. Số tiền đến hạn:** Là số tiền được ghi trên BTBGD mà Chủ thẻ phải thanh toán vào ngày hoặc trước ngày đến hạn thanh toán.
- 39. Ngày làm việc:** Là ngày mà không phải là ngày Thứ bảy, Chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật và theo quy định của Nam A Bank.
- 40. Hợp đồng bảo đảm:** Là văn bản thỏa thuận về việc Bên sở hữu tài sản bảo đảm (Bên bảo đảm) dùng tài sản của mình để bảo đảm cho việc thực hiện nghĩa vụ dân sự đối với Nam A Bank theo quy định của pháp luật và của Nam A Bank.
- 41. Chấm dứt sử dụng thẻ:** Là việc Chủ thẻ không tiếp tục sử dụng thẻ tín dụng của Nam A Bank theo yêu cầu của Chủ thẻ hoặc yêu cầu của Nam A Bank theo quy định tại Điều 12 Bảng Điều khoản và Điều kiện này.
- 42. Thu hồi thẻ:** Là việc Nam A Bank quyết định không cho Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ.

## **Điều 2. Biện pháp bảo đảm**

- 1. Đối với Thẻ tín dụng có tài sản bảo đảm:** Áp dụng theo quy định hiện hành đối với hình thức cấp tín dụng có tài sản bảo đảm do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ.
- 2. Đối với Thẻ tín dụng không có tài sản bảo đảm:** Trong trường hợp Nam A Bank cấp thẻ tín dụng không có bảo đảm bằng tài sản, Chủ thẻ cam kết:
  - 2.1.** Thực hiện các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của Nam A Bank bất cứ khi nào Nam A Bank yêu cầu.
  - 2.2.** Trả nợ trước hạn cho Nam A Bank trong trường hợp không thực hiện được các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của Nam A Bank.
  - 2.3.** Trường hợp Nam A Bank thu hồi nợ, Nam A Bank có quyền xử lý bất cứ tài sản nào thuộc sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ để thu hồi nợ.
  - 2.4.** Trường hợp Chủ thẻ vi phạm bất kỳ cam kết nào đối với Nam A Bank, việc cấp tín dụng qua thẻ không có tài sản bảo đảm tự động trở thành cấp tín dụng thông

qua thẻ tín dụng có tài sản bảo đảm. Chủ thẻ, bằng Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ, xác nhận và đồng ý rằng, khi xảy ra trường hợp nêu tại khoản này, các tài sản thuộc sở hữu của Chủ thẻ sẽ trở thành tài sản bảo đảm cho Nam A Bank. Kể từ thời điểm xảy ra sự kiện Chủ thẻ vi phạm cam kết đối với Nam A Bank thì điều khoản này mặc nhiên trở thành Hợp đồng bảo đảm giữa Chủ thẻ và Nam A Bank theo đó Nam A Bank có toàn quyền xử lý các tài sản này để thu hồi nợ.

### **Điều 3. Hạn mức thẻ tín dụng**

1. Việc Chủ thẻ chính đề nghị cấp HMTTD và được Nam A Bank chấp thuận sẽ tạo thành thỏa thuận về phương thức cấp tín dụng qua thẻ tín dụng theo HMTTD giữa Nam A Bank và Chủ thẻ. Việc giải ngân đối với HMTTD này được thực hiện thông qua việc Chủ thẻ sử dụng thẻ tín dụng theo các thỏa thuận với Nam A Bank.
2. HMTTD chỉ được Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ chính. (Các) Chủ thẻ phụ chỉ được phép sử dụng trong phạm vi HMTTD đã được Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ chính.
3. Việc Nam A Bank ghi nợ các khoản mục vào tài khoản quản lý thẻ được quy định tại Điều 6 Điều khoản và Điều kiện này dẫn đến tổng dư nợ vượt quá HMTTD không có nghĩa là Nam A Bank đồng ý tăng HMTTD cho Chủ thẻ và Chủ thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ (bao gồm các khoản làm vượt HMTTD).
4. Chủ thẻ xác nhận, đồng ý vô điều kiện cho Nam A Bank được quyền giữ nguyên, thay đổi, chấm dứt, gia hạn thời hạn hiệu lực thẻ và/hoặc gia hạn HMTTD đã cấp cho Chủ thẻ dù có hay không có yêu cầu hoặc sự chấp thuận trước bằng văn bản của Chủ thẻ căn cứ vào điều kiện, tình hình thực tế của Chủ thẻ và Nam A Bank tại mỗi thời điểm. Nam A Bank sẽ thông báo cho Chủ thẻ về bất kỳ sự thay đổi, chấm dứt, gia hạn HMTTD theo cách thức được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này. Chủ thẻ phải tuân thủ các thay đổi này trừ trường hợp Chủ thẻ hoàn tất việc chấm dứt sử dụng thẻ với Nam A Bank trước ngày các thay đổi có hiệu lực.
5. Trong mọi trường hợp, Nam A Bank có quyền chấp thuận hoặc từ chối việc thực hiện các giao dịch thẻ nhằm tuân thủ các quy định pháp luật/yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của Nam A Bank và/hoặc Chủ thẻ.
6. Chủ thẻ cam kết sử dụng HMTTD đúng mục đích, có khả năng tài chính để trả nợ thẻ đúng hạn, không sử dụng HMTTD vào các mục đích trái pháp luật.

### **Điều 4. Thời hạn, phương thức cấp tín dụng qua thẻ tín dụng**

1. **Thời hạn hiệu lực thẻ:** Là thời hạn tối đa Chủ thẻ được sử dụng thẻ, thời hạn thẻ được dập nổi hoặc in trên thẻ (bao gồm thẻ vật lý và/hoặc thẻ phi vật lý).
  - 1.1. Thời hạn hiệu lực thẻ tối đa là 05 năm kể từ ngày phát hành.
  - 1.2. Đối với người nước ngoài: Tối đa bằng thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam kể từ thời điểm đề nghị phát hành thẻ.
2. **Thời hạn cấp tín dụng qua thẻ tín dụng:** Là thời hạn từ khi Chủ thẻ được cấp HMTTD cho đến khi thanh toán hết toàn bộ dư nợ và thanh lý khoản cấp tín dụng qua thẻ tín dụng đó.
3. **Phương thức cấp tín dụng qua thẻ tín dụng:** Cấp tín dụng thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.

### **Điều 5. Phạm vi sử dụng thẻ**

1. Thẻ tín dụng được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp; rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ với Nam A Bank; không được sử dụng thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước, ví điện tử.
2. Việc thực hiện giao dịch thanh toán các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp phải tuân thủ theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.
3. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ đối với Thẻ của khách hàng cá nhân, người đại diện hợp pháp đối với Thẻ của khách hàng tổ chức với:
  - 3.1. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
  - 3.2. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
  - 3.3. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp Chủ thẻ đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
  - 3.4. Dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
4. Đối với khách hàng là tổ chức, Chủ thẻ phụ được sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch bằng phương tiện điện tử khi tổ chức đã thực hiện quy định tại khoản 3 Điều này và đăng ký với Nam A Bank cho phép Chủ thẻ phụ đó được thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử.
5. Quy định tại khoản 3 Điều này không áp dụng đối với các trường hợp sau:
  - 5.1. Thực hiện giao dịch bằng thẻ vật lý tại máy giao dịch tự động;
  - 5.2. Thanh toán tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán;
  - 5.3. Rút tiền mặt tại thiết bị chấp nhận thẻ được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch, điểm đại lý thanh toán.
  - 5.4. Trích nợ tự động theo thỏa thuận giữa Nam A Bank và Chủ thẻ;
  - 5.5. Chủ thẻ là tổ chức quy định như sau:
    - a. Các cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập;
    - b. Các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
    - c. Các tổ chức niêm yết theo quy định tại Luật chứng khoán;

- d. Các tổ chức thuộc danh sách Fortune Global 500 do Tạp chí Fortune công bố vào năm liền trước;
- e. Các tổ chức khác do Nam A Bank lựa chọn và chịu hoàn toàn trách nhiệm về các rủi ro từ việc lựa chọn này. Danh mục các tổ chức do Nam A Bank lựa chọn phù hợp với tiêu chí được quy định tại quy định nội bộ về phát hành và sử dụng thẻ của Nam A Bank. Nam A Bank phải đảm bảo xác minh chính xác về khách hàng phát hành thẻ và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với việc nhận biết khách hàng tại đơn vị mình;
- f. Trong trường hợp khách hàng đăng ký giao dịch trên phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng, Nam A Bank kiểm tra thông tin về số điện thoại của Chủ thẻ hoặc người đại diện hợp pháp (đối với khách hàng tổ chức) đảm bảo thông tin về người sử dụng thuê bao trùng khớp thông tin trên giấy tờ tùy thân của người đó.

## **Điều 6. Các khoản ghi nợ vào tài khoản quản lý thẻ, cách tính lãi, phí**

### **1. Nam A Bank được quyền ghi nợ các khoản dưới đây vào tài khoản quản lý thẻ của Chủ thẻ:**

**1.1. Tất cả giao dịch thẻ:** Do Chủ thẻ hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hay do để lộ thông tin thẻ, PIN, OTP hay do hậu quả của việc thất lạc thẻ, các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ.

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

### **1.2. Các khoản lãi, phí:**

- a. Lãi: Là lãi được tính theo lãi suất cấp tín dụng qua thẻ tín dụng (%/năm, 01 năm = 365 ngày), áp dụng theo từng Chủ thẻ và tương ứng với từng loại thẻ.
- b. Phí phát hành: Là phí được tính cho Chủ thẻ khi Nam A Bank phát hành thẻ.
- c. Phí thường niên: Là phí định kỳ duy trì thẻ hàng năm mà Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán.
- d. Phí truy vấn số dư: Là phí được tính khi sử dụng thẻ để tra cứu số dư sử dụng/giao dịch thẻ.
- e. Phí rút tiền mặt: Là phí được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại máy giao dịch tự động.
- f. Phí sử dụng vượt HMTTD: Là phí được tính trên số dư vượt HMTTD được Nam A Bank đã cấp.
- g. Phí chậm thanh toán: Là phí được tính khi Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền tối thiểu vào hoặc trước ngày thanh toán số tiền tối thiểu theo phương thức thanh toán được quy định tại Điều 10 Điều khoản và Điều kiện này.

- h.** Phí cấp lại thẻ: Là phí được tính khi Nam A Bank cấp lại thẻ trước Ngày hết hạn theo yêu cầu của Chủ thẻ.
  - i.** Phí cấp lại PIN: Là phí được tính khi Nam A Bank cấp lại PIN mới theo yêu cầu của Chủ thẻ.
  - j.** Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ: Là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu Nam A Bank xác nhận bằng văn bản những thông tin liên quan đến thẻ, giao dịch thẻ hoặc tài khoản quản lý thẻ.
  - k.** Phí cấp lại bản sao HĐGD: Là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HĐGD ngoài HĐGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
  - l.** Phí thay đổi HMTTD: Là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay đổi HMTTD và được Nam A Bank chấp thuận.
  - m.** Phí khiếu nại: Là phí được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ, phí và lãi phát sinh.
  - n.** Phí nâng hạng thẻ: Là phí phát hành hạng thẻ cao hơn so với hạn mức thẻ tín dụng tương ứng với hạng thẻ hoặc khi Chủ thẻ yêu cầu giảm HMTTD dẫn đến HMTTD mới thấp hơn HMTTD theo quy định của hạng thẻ.
  - o.** Phí giao dịch ngoại tệ: Là phí áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào Ngày xử lý giao dịch.
  - p.** Phí chuyển tiền qua hệ thống MasterCard: Là phí được tính trên số tiền Chủ thẻ nhận được từ MasterCard chuyển về.
  - q.** Các loại phí khác: Được Nam A Bank thông báo tại từng thời điểm theo cách thức quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
- 2.** Tất cả giá trị giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ được thể hiện tại số dư nợ đầu kỳ tiếp theo và không phụ thuộc vào HMTTD.
- 3.** Biểu phí thẻ tín dụng là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện này. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (Ví dụ: phí giao dịch ngoại tệ, ...) được quy định chi tiết tại Biểu phí thẻ tín dụng do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ. Bất kỳ thay đổi nào về các loại phí/mức phí trên sẽ được Nam A Bank niêm yết công khai và sẽ thông báo cho Chủ thẻ tối thiểu trước 07 (bảy) ngày theo một trong các phương thức được quy định tại Điều 8 của Điều khoản và Điều kiện này. Thời điểm có hiệu lực của những thay đổi này được đề cập trong Biểu phí nêu trên và được tính/áp dụng vào ngày xử lý giao dịch.

#### **4. Phương thức tính lãi:**

##### **4.1. Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, phí, lệ phí và các khoản nợ khác:**

Trừ trường hợp Quy định tại Điều 11 Điều khoản và Điều kiện này, nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần dư nợ cuối kỳ hoặc thanh toán sau ngày thanh toán số tiền tối thiểu, Nam A Bank sẽ tính lãi theo lãi suất được Nam A Bank ban hành từng thời kỳ và theo nguyên tắc như sau:

- a.** Trường hợp Chủ thẻ không có dư nợ đầu kỳ thì lãi đối với dư nợ cuối kỳ được tính từ ngày thông báo BTBGD cho đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán.
- b.** Trường hợp Chủ thẻ có dư nợ đầu kỳ thì lãi đối với các giao dịch phát sinh

trong kỳ thông báo giao dịch được tính từ ngày thực hiện giao dịch cho đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán.

- c. Sau ngày Chủ thẻ thanh toán, Nam A Bank sẽ tính lãi trên dư nợ thực tế còn lại (không bao gồm lãi).
- d. Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ cuối kỳ vào hoặc trước ngày thanh toán số tiền tối thiểu theo phương thức thanh toán được quy định tại khoản 1 Điều 10 Điều khoản và Điều kiện này, Chủ thẻ sẽ được miễn toàn bộ lãi nói trên (không áp dụng cho giao dịch rút tiền mặt).
- e. Tùy theo từng sản phẩm cụ thể, Nam A Bank sẽ quyết định việc không miễn lãi đối với giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, phí, lệ phí và tất cả các khoản nợ khác trên Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

#### **4.2. Giao dịch rút tiền mặt:**

Trừ trường hợp Quy định tại Điều 11 Điều khoản và Điều kiện này, Nam A Bank sẽ tính lãi (ngoài phí rút tiền mặt) đối với số tiền ghi nợ từ ngày thực hiện giao dịch cho đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số tiền ghi nợ phát sinh. Việc tính lãi nêu trên không phụ thuộc vào ngày thông báo BTBGD, ngày thanh toán số tiền tối thiểu và ngày đến hạn thanh toán.

### **Điều 7. Quản lý thẻ, thông tin thẻ, PIN, OTP**

1. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm đối với tất cả các hoạt động liên quan đến thẻ của mình và của Chủ thẻ phụ, và hoàn toàn chịu trách nhiệm pháp lý đối với tất cả các giao dịch sử dụng thẻ chính và thẻ phụ bất kể giao dịch đó có thực sử do Chủ thẻ hoặc được Chủ thẻ cho phép thực hiện hay không.
2. Chủ thẻ chấp nhận rằng Nam A Bank có toàn quyền chuyển thẻ, PIN, OTP cho Chủ thẻ theo bất kỳ phương thức chuyển giao nào mà Nam A Bank cho là an toàn và tin cậy.
3. Chỉ có Chủ thẻ mới được phép sử dụng thẻ, thông tin thẻ, PIN, OTP của Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ.
4. Thông tin thẻ, PIN, OTP, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác do Nam A Bank cấp cho Chủ thẻ để sử dụng thẻ, thông tin giao dịch thẻ phải được Chủ thẻ bảo mật một cách nghiêm ngặt và không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác hoặc gây rủi ro làm lộ thông tin không phụ thuộc theo ý chí của Chủ thẻ hoặc bị ép buộc, lỗi vô ý hoặc cố ý của Chủ thẻ. Bất kỳ hành vi sử dụng thẻ với thông tin thẻ, PIN, OTP, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác do Nam A Bank cung cấp cho Chủ thẻ dù được thực hiện bởi Chủ thẻ hay bất kỳ người nào đều được xem là do chính Chủ thẻ sử dụng/thực hiện và Chủ thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ hoặc chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.
5. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, thông tin liên quan đến thẻ, giữ bí mật PIN của thẻ, OTP và ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Trong trường hợp thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN hoặc thông tin thẻ, Chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức cho Nam A Bank bằng cách thông qua Trung tâm Dịch vụ khách hàng hoặc qua điểm giao dịch của Nam A Bank trên cơ sở:

- 5.1. Đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Nam A Bank.

- 5.2. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm bị mất thẻ, các giao dịch thẻ thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của Nam A Bank.
- 5.3. Phải xác nhận lại thông báo mất thẻ này bằng văn bản với Nam A Bank.
- 5.4. Trường hợp tìm lại được thẻ bị mất mà nhận thấy nghi ngờ thông tin về PIN và/hoặc thông tin thẻ bị lộ thì Chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ này mà phải hủy thẻ và gửi lại thẻ cho Nam A Bank, trường hợp Chủ thẻ quyết định tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi tìm được thì phải chịu mọi trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do thông tin bị lộ lọt.
6. Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho Nam A Bank và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh nếu:
  - 6.1. Chủ thẻ gian lận và/hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng thẻ, PIN, OTP kể cả trong trường hợp Chủ thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng thẻ, PIN, OTP.
  - 6.2. Chủ thẻ không thông báo cho Nam A Bank theo quy định tại Điều này ngay sau khi thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN, OTP hoặc lộ thông tin thẻ.
  - 6.3. Thẻ bị sử dụng trước khi Nam A Bank có xác nhận bằng văn bản về việc đã xử lý theo thông báo mất thẻ hoặc bị lộ PIN, OTP hoặc lộ thông tin thẻ mà Nam A Bank nhận được từ Chủ thẻ.
  - 6.4. Vào ngày thẻ hết hạn hoặc vào ngày Chủ thẻ nhận được thẻ mới (thẻ được gia hạn, cấp lại), Chủ thẻ không hủy ngay thẻ cũ (nếu có) bằng cách cắt dây từ, hủy chip và các thông tin thẻ bao gồm: tên Chủ thẻ, số CVV/CVC, số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ và gửi lại cho Nam A Bank.
7. Chủ thẻ có thể đề nghị bằng văn bản cho Nam A Bank các vấn đề liên quan đến thẻ: cấp lại thẻ, gia hạn thẻ, chấm dứt sử dụng thẻ... Nam A Bank sẽ xem xét và quyết định chấp nhận hay không chấp nhận về đề nghị của Chủ thẻ. Chủ thẻ phải trả phí (nếu có) theo quy định của Nam A Bank. Việc cấp lại hoặc gia hạn thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
8. Khi Thẻ ngân hàng sắp hết hạn sử dụng, Nam A Bank có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn thẻ qua thư hoặc điện thoại hoặc Email hoặc các hình thức khác. Trước thời điểm thẻ tín dụng hết hạn, nếu Nam A Bank không nhận được yêu cầu ngưng sử dụng thẻ của Chủ thẻ đồng nghĩa với việc Chủ thẻ đồng ý cho Nam A Bank tự động gia hạn HMTTD kèm gia hạn thẻ tín dụng cho Chủ thẻ và Chủ thẻ tiếp tục chịu sự ràng buộc bởi Điều khoản và Điều kiện sử dụng thẻ tín dụng của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ. Khi đó, thẻ mới (nếu được gia hạn) sẽ được Nam A Bank gửi tới Chủ thẻ theo địa chỉ mà Chủ thẻ đã xác nhận với Nam A Bank tại thời điểm gia hạn thẻ. Nam A Bank không chịu trách nhiệm về việc thẻ thất lạc, bị mất, đánh cắp hay lạm dụng trong trường hợp này.

## **Điều 8. Thông báo**

1. Tất cả văn bản, tài liệu, thông báo giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về phát hành thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác) của Nam A Bank đến Chủ thẻ sẽ được Nam A Bank gửi cho Chủ thẻ qua bưu điện/số điện thoại/fax/thư điện tử/Ngân hàng số theo thông tin liên lạc cuối cùng mà Chủ thẻ đăng ký tại Nam A Bank, công bố trên website chính thức của Nam A Bank, thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại các điểm giao dịch của Nam

A Bank hoặc các phương thức khác theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ. Chủ thẻ phải thông báo cho Nam A Bank về sự thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định hoặc các thông tin cá nhân khác mà Chủ thẻ đăng ký trên Giấy đề nghị. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo hoặc gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên. Mọi văn bản, tài liệu, thông báo giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:

- 1.1. Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công bằng thư điện tử, fax đến địa chỉ thư điện tử, fax mà Chủ thẻ đã đăng ký; **hoặc**
  - 1.2. Vào Ngày làm việc thứ 03 (ba) tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi) nếu gửi bằng thư; hoặc
  - 1.3. Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công thông qua hình thức nhắn tin tự động, điện thoại trực tiếp đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký; hoặc
  - 1.4. Vào ngày công bố trên website của Nam A Bank, ngày thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoặc ngày niêm yết tại các Điểm giao dịch của Nam A Bank.
  - 1.5. Vào ngày Nam A Bank thực hiện thông báo cho Chủ thẻ theo hình thức khác.
2. Mọi thông tin liên quan đến Phí, Hạn mức giao dịch và các thông tin cần thiết khác sẽ được Nam A Bank công bố trên website chính thức của Nam A Bank theo từng thời kỳ.
3. BTBGD sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch thẻ, phí, lãi và các khoản ghi nợ, ghi có trong BTBGD là đúng và có hiệu lực nếu Nam A Bank không nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại nào của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 9 Điều khoản và Điều kiện này.
4. BTBGD được lập vào một ngày cố định trong tháng và được gửi đến Chủ thẻ chính theo địa chỉ do Chủ thẻ chính đăng ký với Nam A Bank, ngoại trừ trường hợp tài khoản quản lý thẻ không phát sinh bất kỳ giao dịch nào trong kỳ thông báo giao dịch và không có dư nợ đầu kỳ.
- Trong khoảng thời gian 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày Nam A Bank thông báo dư nợ cuối kỳ bằng hình thức nhắn tin đến số điện thoại mà Chủ thẻ chính đăng ký (nếu Chủ thẻ đăng ký nhận BTBGD tại Nam A Bank) hoặc kể từ ngày thông báo BTBGD (nếu Chủ thẻ đăng ký nhận BTBGD bằng các hình thức khác theo quy định), nếu Nam A Bank không nhận được bất kỳ thông báo nào của Chủ thẻ về việc không đồng ý có nghĩa là Chủ thẻ đã đồng ý với nội dung của BTBGD và có nghĩa vụ thanh toán dư nợ theo thời hạn quy định trong BTBGD (trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 12 Điều khoản và Điều kiện này).
5. Chủ thẻ có thể liên lạc với Nam A Bank thông qua liên hệ trực tiếp tại các điểm giao dịch của Nam A Bank hoặc thông qua các kênh của Trung tâm Dịch vụ khách hàng để được hỗ trợ tư vấn, giải đáp thắc mắc về các sản phẩm, dịch vụ (liên quan đến thẻ) do Nam A Bank cung cấp, ngoại trừ những yêu cầu ngoài khả năng của Nam A Bank (như sự cố do lỗi Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi Bên thứ ba hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Chủ thẻ).
6. Chủ thẻ sử dụng thẻ có trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ được

Nam A Bank gửi cho Chủ thẻ thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho Nam A Bank và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ thẻ để lộ những thông tin này.

7. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với Nam A Bank và/hoặc với bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho Nam A Bank và được Nam A Bank xác nhận việc đã nhận văn bản. Tuy nhiên, Nam A Bank có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay thư điện tử (email) mà Nam A Bank tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được Chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền.

## **Điều 9. Tra soát và khiếu nại**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu và phối hợp với Nam A Bank để xử lý các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.
2. Nam A Bank tiếp nhận thông tin của Chủ thẻ về các giao dịch bị lỗi, giao dịch cần tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch thuộc hệ thống Nam A Bank trong giờ làm việc theo quy định của Nam A Bank và qua các kênh của Trung tâm Dịch vụ khách hàng (tổng đài có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần); đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản của Chủ thẻ đã cung cấp cho Nam A Bank.
3. Chủ thẻ phải gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Nam A Bank trong vòng 100 ngày (đối với thẻ nội địa) và 120 ngày (đối với thẻ quốc tế) kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Sau thời gian nêu trên, Nam A Bank không giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại.
4. Thời hạn để Nam A Bank xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại là:
  - 4.1. Đối với thẻ nội địa: không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
  - 4.2. Đối với thẻ quốc tế: không quá 180 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
5. Xử lý kết quả tra soát khiếu nại:
  - 5.1. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, Nam A Bank thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
  - 5.2. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Nam A Bank thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên;
  - 5.3. Trường hợp Nam A Bank, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được

hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

6. Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch thẻ đang khiếu nại và các khoản phí, lãi phát sinh theo BTBGD lập hàng tháng. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, Nam A Bank sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của Nam A Bank, quy định của pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của TCTQT cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có).
7. Trường hợp Chủ thẻ khiếu nại không thực hiện giao dịch, Nam A Bank được quyền yêu cầu Chủ thẻ cam kết.
8. Trường hợp Chủ thẻ liên hệ qua các kênh của Trung tâm dịch vụ khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại thì bằng Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này, Chủ thẻ đồng ý ủy quyền cho cán bộ nhân viên Nam A Bank được quyền đại diện, thay mặt Chủ thẻ ký tên trên giấy đề nghị, tra soát khiếu nại theo mẫu của Nam A Bank và các giấy tờ có liên quan đến việc tra soát, khiếu nại. Ủy quyền này có hiệu lực từ ngày Chủ thẻ bắt đầu sử dụng thẻ cho đến khi Chủ thẻ hoàn thành việc chấm dứt sử dụng thẻ và không bị giới hạn hiệu lực 01 năm theo quy định của Bộ luật Dân sự. Cán bộ nhân viên Nam A Bank được quyền từ chối việc ủy quyền trong từng trường hợp cụ thể. Trong trường hợp cần thiết, Nam A Bank yêu cầu Chủ thẻ bổ sung thư khiếu nại theo mẫu do Nam A Bank ban hành trong thời hạn quy định làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
9. Chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại.
10. Đối với các giao dịch liên quan đến giả mạo, gian lận, Chủ thẻ chỉ được khiếu nại tối đa 35 giao dịch tra soát trên cùng một số thẻ.

#### **Điều 10. Phương thức thanh toán**

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

vào ngày làm việc tiếp theo.

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

| <b>Tài khoản quản lý thẻ tín dụng trong hạn</b>                          | <b>Tài khoản quản lý thẻ tín dụng đã chuyển quá hạn</b>                       |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Các khoản thanh toán đến hạn của các giao dịch trả góp                   | Giao dịch rút tiền mặt                                                        |
| Phí                                                                      | Giao dịch thanh toán, dịch vụ (bao gồm các giao dịch trả góp chưa thanh toán) |
| Lãi                                                                      | Phí                                                                           |
| Giao dịch rút tiền mặt                                                   | Lãi trong hạn                                                                 |
| Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ (không bao gồm giao dịch trả góp) | Lãi quá hạn                                                                   |

Đối với tài khoản quản lý thẻ trong hạn, thứ tự ưu tiên thanh toán từng khoản mục nêu trên sẽ được xét độc lập theo từng kỳ thông báo giao dịch. Các kỳ thông báo giao dịch chưa được thanh toán đủ dư nợ cuối kỳ sẽ được ưu tiên thanh toán trước.

6. Thứ tự ưu tiên thanh toán dư nợ sẽ thay đổi theo từng thời kỳ và theo quy định của Nam A Bank.

#### **Điều 11. Chuyển nợ quá hạn, tính lãi quá hạn và các biện pháp xử lý**

1. Ngay sau ngày đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán số tiền tối thiểu hoặc số tiền đến hạn thì Nam A Bank sẽ chuyển toàn bộ dư nợ sang nợ quá hạn và áp dụng lãi suất quá hạn theo quy định của Nam A Bank. Đối với giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh chưa được xử lý vào tài khoản quản lý thẻ vào thời điểm chuyển nợ quá hạn thì sẽ được chuyển nợ quá hạn và áp dụng lãi suất nợ quá hạn theo quy định vào thời điểm các giao dịch thẻ, phí, lãi này được xử lý vào tài khoản quản lý thẻ.
2. Khi toàn bộ dư nợ bị chuyển nợ quá hạn, Chủ thẻ hiểu và đồng ý rằng Nam A Bank có quyền chuyển tài khoản quản lý thẻ trong hạn (tài khoản quản lý thẻ chưa quá hạn) sang tài khoản quản lý thẻ quá hạn và áp dụng thứ tự ưu tiên thanh toán đối với tài khoản quản lý thẻ đã chuyển quá hạn theo khoản 5 Điều 10 Điều khoản và Điều kiện

này. Đồng thời, Nam A Bank có thể thực hiện một hoặc nhiều biện pháp sau:

- 2.1. Có quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật và quy định của Nam A Bank để thu hồi nợ (bao gồm: giao dịch thẻ, lãi trong hạn, lãi quá hạn, phí và các khoản phải trả khác).
- 2.2. Áp dụng lãi suất nợ quá hạn là 150% của lãi suất trong hạn tại thời điểm chuyển nợ quá hạn đối với dư nợ bị chuyển quá hạn.
- 2.3. Tiến hành áp dụng một hoặc nhiều biện pháp để thu hồi nợ kể cả việc khởi kiện Chủ thẻ.
- 2.4. Chủ thẻ đồng ý ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang cho Nam A Bank trích tiền từ các loại tài khoản tiền gửi, tất toán sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi và/hoặc các hình thức khác để thanh toán một phần/toàn bộ dư nợ thẻ của Chủ thẻ tại Nam A Bank mà không cần có sự xác nhận hay đồng ý của Chủ thẻ.
- 2.5. Chủ thẻ đồng ý ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang cho Nam A Bank sẽ thay mặt Chủ thẻ để ký bất kỳ/tất cả các tài liệu và thực hiện bất kỳ/tất cả các hành động cần thiết để thu hồi nợ. Nội dung ủy quyền này chỉ hết hiệu lực khi Chủ thẻ đã thanh toán đầy đủ dư nợ tại Nam A Bank
- 2.6. Đưa tên Chủ thẻ vào danh sách các Chủ thẻ vi phạm (hoặc các danh sách tương tự) của Nam A Bank và của bất kỳ Cơ quan Nhà nước hoặc của tổ chức nào khác, theo quyền quyết định của Nam A Bank.
- 2.7. Có quyền ưu tiên so với các chủ nợ khác trong việc truy đòi bất kỳ khoản nợ bằng việc giữ lại bất kỳ số tiền hoặc bất kỳ tài sản nào của Chủ thẻ đang được giữ, bảo quản bởi Nam A Bank thay mặt cho Chủ thẻ.

## **Điều 12. Chấm dứt việc sử dụng thẻ/thu hồi thẻ**

1. Chủ thẻ được quyền yêu cầu Nam A Bank chấm dứt việc sử dụng thẻ khi Chủ thẻ đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
  - 1.1. **Chấm dứt sử dụng thẻ chính:** Nam A Bank đã tiến hành đồng thời việc thu hồi thẻ chính và các thẻ phụ (nếu có), Chủ thẻ đã hoàn tất thanh toán tất cả các khoản phí và toàn bộ dư nợ theo quy định của Nam A Bank (nếu có), bao gồm cả việc Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.
  - 1.2. **Chấm dứt sử dụng thẻ phụ:** Nam A Bank đã tiến hành việc thu hồi thẻ phụ (nếu có), Chủ thẻ đã hoàn tất thanh toán tất cả các khoản phí và toàn bộ dư nợ theo quy định của Nam A Bank (nếu có).
2. Nam A Bank có quyền thu hồi thẻ và thu hồi nợ trước hạn và/hoặc khóa tài khoản quản lý thẻ tạm thời mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - 2.1. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản cấp tín dụng và/hoặc dư nợ thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại Nam A Bank và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc Nam A Bank đánh giá Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ (theo nhận định của Nam A Bank).
  - 2.2. Các giao dịch thẻ có dấu hiệu không bình thường (theo nhận định của Nam A Bank nhưng không giới hạn các dấu hiệu liên quan đến rủi ro, gian lận thẻ).
  - 2.3. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm (nếu có) vi phạm Quy định về hoạt động thẻ

ngân hàng và các quy định pháp luật khác có liên quan; Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm có liên quan đến các vụ án tranh chấp mà theo nhận định của Nam A Bank là có ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của Nam A Bank; Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm Điều khoản và Điều kiện, hợp đồng bảo đảm hoặc bất cứ thỏa thuận, cam kết nào với Nam A Bank.

- 2.4. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp HMTTD.
- 2.5. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm là cá nhân chết hoặc đang chấp hành hình phạt tù hoặc bị mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
- 2.6. Chủ thẻ là pháp nhân có thay đổi về nội dung, hình thức đăng ký thành lập, hoạt động như: bị giải thể, phá sản, bị thu hồi giấy phép, chấm dứt hoạt động, chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi hình thức, cổ phần hóa, thay đổi chủ sở hữu...; người đại diện theo pháp luật của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm là pháp nhân chết hoặc đang chấp hành hình phạt tù hoặc bị mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự.
- 2.7. TSBĐ bị mất, hư hỏng, giảm sút giá trị so với giá trị TSBĐ được định giá tại thời điểm cấp Hạn mức theo định giá của Nam A Bank/Bên thứ ba.
- 2.8. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của TCTQT hoặc theo nhận định của Nam A Bank về việc duy trì HMTTD của Chủ thẻ dẫn đến Nam A Bank vi phạm các quy định của pháp luật và các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- 2.9. Các nguy cơ khác ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ theo nhận định của Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn Các trường hợp liên quan đến nghỉ việc, thay đổi thu nhập hoặc không đáp ứng điều kiện phát hành/sử dụng Thẻ/điều kiện cấp hạn mức theo quy định của Nam A Bank.
- 2.10. Chủ thẻ không nhận thẻ hoặc không kích hoạt thẻ trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày phát hành thẻ (phát hành mới/phát hành lại/gia hạn/thay thế thẻ) trên hệ thống của Nam A Bank.
- 2.11. Chủ thẻ không phát sinh Giao dịch thẻ mà không yêu cầu khóa/tạm khóa thẻ và không còn số dư trên tài khoản thẻ trong thời hạn theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- 2.12. Tài khoản thẻ bị đóng/tạm khóa/phong tỏa vì bất kỳ lý do gì.
- 2.13. Đối với thẻ liên kết, Nam A Bank được quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ khi:
  - a. Khi việc hợp tác giữa Nam A Bank và Đối tác chấm dứt hoặc hết hiệu lực hoặc theo thỏa thuận giữa Nam A Bank và Đối tác trong từng thời kỳ hoặc;
  - b. Chủ thẻ chấm dứt hoặc bị chấm dứt tư cách Thành viên hoặc Hội viên.
- 2.14. Nam A Bank phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật.
- 2.15. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định pháp luật.

3. Nam A Bank sẽ hoàn trả số tiền dư trong tài khoản quản lý thẻ cho Chủ thẻ khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
  - 3.1. Sau 35 (ba mươi lăm) ngày kể từ ngày việc chấm dứt sử dụng thẻ có hiệu lực và
  - 3.2. Tất cả khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng thẻ đã được giải quyết xong;
  - 3.3. Chủ thẻ hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ với Nam A Bank.
4. Nam A Bank sẽ thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực thẻ trong các trường hợp sau:
  - 4.1. Thẻ giả.
  - 4.2. Thẻ sử dụng trái phép.
  - 4.3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
  - 4.4. Nam A Bank phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để phát hành thẻ hoặc sử dụng thẻ cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.
5. Việc chấm dứt sử dụng thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện này. Các nội dung của Điều khoản và Điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc với các Bên.
6. Sau 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Nam A Bank có thông báo chấm dứt việc sử dụng thẻ (trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 11 Điều khoản và Điều kiện này) mà Chủ thẻ không thanh toán đủ dư nợ thì Nam A Bank có quyền chuyển toàn bộ dư nợ sang nợ quá hạn, áp dụng lãi suất nợ quá hạn theo điểm b, khoản 2 Điều 11 Điều khoản và Điều kiện này và áp dụng các biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để thu hồi nợ, các chi phí có liên quan.

### **Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

#### **1. Quyền của Chủ thẻ:**

- 1.1. Kích hoạt Thẻ ngân hàng.
- 1.2. Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thẻ theo Điều 5 Điều khoản và Điều kiện này và theo khả năng cung ứng dịch vụ của Nam A Bank.
- 1.3. Chủ thẻ chính có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ.
- 1.4. Chủ thẻ phụ có quyền đưa ra các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ, bao gồm: hạn mức, lịch sử giao dịch thẻ, khóa thẻ, mở khóa thẻ (ngoại trừ trường hợp Chủ thẻ chính yêu cầu khóa thẻ), mở khóa PIN, mở khóa OTP, cấp lại PIN, cấp lại thẻ, trả thẻ bị giữ tại máy giao dịch tự động, chấm dứt sử dụng thẻ.
- 1.5. Yêu cầu Nam A Bank cung cấp thông tin đột xuất liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Nam A Bank.
- 1.6. Yêu cầu Nam A Bank cung cấp thông tin cho Chủ thẻ về hạn mức khả dụng, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác (không bao gồm các thông tin cá nhân liên quan đến Chủ thẻ Phụ).
- 1.7. Khởi kiện, khiếu nại Nam A Bank trong trường hợp Nam A Bank vi phạm Điều

khoản và Điều kiện này theo quy định pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:**

- 2.1.** Chỉ sử dụng Thẻ tín dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp; rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ với Nam A Bank, không được sử dụng Thẻ tín dụng để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.
- 2.2.** Chủ thẻ sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với việc sử dụng thẻ không đúng mục đích, trái với quy định của pháp luật, trái với quy định của Nam A Bank. Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm về chất lượng, số lượng của hàng hóa, dịch vụ, ... phát sinh từ giao dịch thẻ với các ĐVCNT.
- 2.3.** Chủ thẻ không được chuyển nhượng thẻ/chuyển giao cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác.
- 2.4.** Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của Nam A Bank khi Chủ thẻ đề nghị Nam A Bank phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ nhằm xác minh, nhận biết khách hàng trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà mình cung cấp. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm cam kết thông báo cho Nam A Bank về bất kỳ sự thay đổi về thông tin của Chủ thẻ và Bên bảo đảm. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ và Bên bảo đảm không gửi thông báo về sự thay đổi trên.
- 2.5.** Chủ thẻ cam kết việc nhận Thẻ/thông tin Thẻ và/hoặc kích hoạt Thẻ/PIN theo các phương thức mà Nam A Bank áp dụng trong từng thời kỳ (như liên hệ các điểm giao dịch của Nam A Bank hoặc tổng đài của Nam A Bank, gửi tin nhắn SMS từ số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký, qua Ngân hàng số, tại ATM/VTM hoặc các phương thức khác) do chính Chủ thẻ thực hiện và Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh sau thời điểm kích hoạt Thẻ. Khi đó, Nam A Bank hiểu rằng Chủ thẻ đã nhận được Thẻ/thông tin Thẻ và Nam A Bank không chịu trách nhiệm đối với Thẻ đã kích hoạt.
- 2.6.** Thẻ có giá trị trong thời hạn sử dụng Thẻ. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ sau Ngày hết hạn hoặc sau khi chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc tiếp tục sử dụng Thẻ sau những sự kiện này sẽ được xem là hành vi gian lận.
- 2.7.** Chủ thẻ đồng ý để Nam A Bank, cơ quan nơi Chủ thẻ công tác hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu phù hợp quy định pháp luật vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.
- 2.8.** Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh từ thời điểm thực hiện giao dịch thẻ (bao gồm các giao dịch phát sinh từ thẻ phụ) cho đến khi thanh toán hết toàn bộ số dư nợ và các khoản phải trả khác mà không cần Nam A Bank cung cấp hóa đơn đã được Chủ thẻ ký hay chứng từ chứng minh khác (kể cả trường hợp Chủ thẻ không thể tiếp tục sử dụng thẻ vì bất kỳ lý do nào).
- 2.9.** Chủ thẻ thường xuyên theo dõi các thông tin về Biểu phí, lãi suất, Điều khoản

và Điều kiện và các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung được công bố hoặc gửi cho Chủ thẻ qua các kênh sau: Email, gửi tin nhắn, gọi điện thoại, công bố trên website chính thức của Nam A Bank và/hoặc các website khác của Nam A Bank, gửi đến địa chỉ nơi cư trú của Chủ thẻ, điện tín, điện báo, fax và các kênh thông tin khác.

- 2.10. Chủ thẻ chính đồng ý rằng thẻ phụ phát hành cho Chủ thẻ phụ chưa đủ 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ theo phạm vi sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính.
- 2.11. Khi sử dụng thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ được thấu chi, Chủ thẻ phải sử dụng tiền đúng mục đích đã cam kết và thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho Nam A Bank các khoản nợ gốc và lãi, phí phát sinh từ việc sử dụng thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ đã giao kết với Nam A Bank.
- 2.12. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, Chủ thẻ đồng ý rằng một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.
- 2.13. Đối với thẻ tín dụng, Chủ thẻ đồng ý rằng tổng hạn mức rút tiền mặt đối với Chủ thẻ tính theo BIN của Thẻ tín dụng tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng.
- 2.14. Tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của Nam A Bank và thông lệ quốc tế về phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt (PCRT/TTKB); tuân thủ Đạo luật FATCA.
- 2.15. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với bất kỳ khoản thanh toán, thiệt hại, tổn thất về tài chính và về các rủi ro phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch thẻ Chip/thẻ Chip Contactless/giao dịch được thực hiện thông qua ví cài đặt trên các thiết bị di động, kể cả do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, OTP, thiết bị bảo mật, chứng thư số, điện thoại di động hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/OTP/ mã kích hoạt ứng dụng bảo mật của khách hàng bị lộ, bị mất, hoặc bị sử dụng bởi bất kỳ bên thứ ba nào hoặc Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
- 2.16. Thanh toán cho Nam A Bank tất cả các giá trị giao dịch thẻ và lãi, phí phát sinh (nếu có) được thực hiện bằng các thẻ của Chủ thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ thẻ không ký xác nhận trên HGD.
- 2.17. Thông báo ngay cho Nam A Bank khi những thay đổi của Chủ thẻ về các thông tin như: địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc/điện thoại bàn/điện thoại di động/địa chỉ email; ... và chịu mọi thiệt hại nếu có thay đổi mà không thông báo cho Nam A Bank.
- 2.18. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Điều khoản và Điều kiện này, văn bản sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

## **Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank**

### **1. Quyền của Nam A Bank:**

- 1.1. Xác minh lại/thu thập, cập nhật thông tin nhận biết khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền/tài trợ khủng bố trong các trường hợp dưới đây:

- a. Chủ thẻ có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
  - b. Nam A Bank nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của Chủ thẻ đã thu thập khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
  - c. Thông tin của Chủ thẻ có trong danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có) và/hoặc các danh sách khác theo quy định của Nam A Bank về PCRT/TTKB và/hoặc giao dịch của Chủ thẻ có liên quan đến các con tàu, hàng hóa, bến cảng bị cấm vận bởi OFAC, EU, UN, ...trong các nghị quyết liên quan của Hội đồng Bảo an Liên hợp quốc hoặc Danh sách PCRT của Nam A Bank.
  - d. Thông tin về thẻ, Chủ thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng.
- 1.2.** Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng thẻ/giao dịch thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị Nam A Bank phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ của Chủ thẻ.
- 1.3.** Thực hiện ghi có và/hoặc ghi nợ đối với giao dịch thẻ của Chủ thẻ nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- 1.4.** Nam A Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà Chủ thẻ thanh toán bằng thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ.
- 1.5.** Nam A Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát do:
- a. ĐVCNT từ chối chấp nhận thẻ vì bất kỳ lý do gì.
  - b. Trục trặc, thiếu sót, hư hỏng của hệ thống máy giao dịch tự động và các thiết bị thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ.
  - c. Nam A Bank thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo đúng Điều khoản và Điều kiện này do các trục trặc về thiết bị, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai, hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của Nam A Bank, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
  - d. Lỗi của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ và/hoặc do Chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của Điều khoản và Điều kiện này hoặc trước khi có xác nhận bằng văn bản của Nam A Bank về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ.
  - e. Chủ thẻ để lộ thông tin thẻ, PIN, OTP và/hoặc thẻ bị mất mà không thông báo cho Nam A Bank theo thỏa thuận của Điều khoản và Điều kiện này hoặc trước khi có xác nhận của Nam A Bank về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ.
- 1.6.** Nam A Bank có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua các hình thức như: điện thoại, thư điện tử, fax, các kênh của

Trung tâm dịch vụ khách hàng... mà Nam A Bank tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra mặc dù những yêu cầu hay thông tin có thể không được Chủ thẻ đưa ra. Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu này.

**1.7.** Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với Nam A Bank và/hoặc với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho Nam A Bank và được Nam A Bank xác nhận về việc đã nhận văn bản.

**1.8.** Nam A Bank có quyền đăng ký dịch vụ “Thanh toán tự động dư nợ thẻ tín dụng” để thanh toán số tiền tối thiểu từ bất kỳ TKTGTT nào của Chủ thẻ mở tại Nam A Bank.

**1.9.** Tăng tỷ lệ trích nợ tự động hàng tháng từ TKTGTT, tự động trích tiền từ TKTGTT hoặc phong tỏa các tài khoản tiền gửi/sổ tiết kiệm của Chủ thẻ tại Nam A Bank, nhờ thu, yêu cầu phong tỏa (nếu Chủ thẻ có tài khoản ở tổ chức tín dụng khác) mà không cần sự chấp nhận của Chủ thẻ để thanh toán dư nợ trong trường hợp (1) đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền phải trả (mà không có sự thỏa thuận, chấp nhận nào khác của Nam A Bank), hoặc (2) Nam A Bank nhận thấy Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ (theo nhận định của Nam A Bank) hoặc (3) Chủ thẻ vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Điều khoản và Điều kiện này.

Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền theo Điều khoản và Điều kiện này và theo các hợp đồng bảo đảm cho Bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm. Trong trường hợp này, Bên nhận ủy thác/nhận chuyển nhượng có đầy đủ quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank như quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

**1.10.** Khởi kiện Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.

**1.11.** Nam A Bank hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ.

**1.12.** Nam A Bank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các biện pháp cần thiết bao gồm tạm dừng giao dịch thẻ, tạm khóa thẻ, từ chối giao dịch thẻ và các biện pháp khác, trong các trường hợp sau:

- a. Giao dịch thẻ không do chính Chủ thẻ thực hiện.
- b. Do yêu cầu phòng chống rửa tiền theo đúng quy định của pháp luật về PCRT/TTKB.
- c. Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- d. Khi khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin nhận không chính xác, không đầy đủ, không nhất quán dẫn đến Nam A Bank không thể hoàn thành việc nhận biết khách hàng.
- e. HMTTD của Chủ thẻ không đủ để chi trả khoản thanh toán hoặc tài khoản

quản lý thẻ đang khóa tạm thời (tài khoản quản lý thẻ có giao dịch đang bị khiếu nại tại Nam A Bank, việc khiếu nại này phải có căn cứ pháp lý và các trường hợp khác được quy định tại khoản 2 Điều 12 Điều khoản và Điều kiện này).

- f. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- g. Để ngăn ngừa các thiệt hại xảy ra với Nam A Bank và/hoặc Chủ thẻ (theo nhận định của Nam A Bank).
- h. Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng thẻ.
- i. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm như:
  - Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật và quy định của Nam A Bank về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác...
  - Các giao dịch của Chủ thẻ có liên quan đến các con tàu, hàng hóa, bến cảng bị cấm vận bởi OFAC, EU, UN, ...trong các nghị quyết liên quan của Hội đồng Bảo an Liên hợp quốc hoặc Danh sách PCRT của Nam A Bank.
  - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT.
  - Các giao dịch thẻ có dấu hiệu bất thường, nghi ngờ không hoặc tiềm ẩn rủi ro cho Nam A Bank/Chủ thẻ (theo nhận định của Nam A Bank).
- j. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất, bị lộ thông tin thẻ, PIN và/hoặc OTP.
- k. Thẻ hết hạn sử dụng.
- l. Thẻ bị khóa.

**1.13.** Nam A Bank được quyền sử dụng, lưu trữ, cung cấp hoặc trao đổi những thông tin về Chủ thẻ, thẻ, giao dịch thẻ nhằm mục đích phục vụ cho Điều khoản và Điều kiện này và phù hợp với quy định pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Nam A Bank:**

- 2.1.** Giải quyết, trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ thẻ theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- 2.2.** Khi nhận được thông báo của Chủ thẻ về việc mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ, PIN, OTP, Nam A Bank phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các Bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ.
- 2.3.** Công bố hoặc gửi thông tin cho Chủ thẻ về lãi suất, các loại phí mà Chủ thẻ phải trả, Điều khoản và Điều kiện, tài liệu giao dịch và các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ qua một trong các kênh thông tin sau: công bố trên website chính thức của Nam A Bank và/hoặc các website khác của Nam A Bank, Email, gửi tin nhắn, gọi điện thoại, gửi đến địa chỉ nơi cư trú của Chủ thẻ, fax và các kênh thông tin khác.

- 2.4. Cung cấp các dịch vụ chăm sóc khách hàng cho Chủ thẻ.
- 2.5. Bảo mật thông tin về Chủ thẻ, thẻ, các giao dịch thẻ ngoại trừ khi có yêu cầu cung cấp thông tin của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, TCTQT hoặc ngân hàng đại lý để xử lý các khiếu nại/gian lận mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
- 2.6. Các nghĩa vụ khác được quy định theo Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- 2.7. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Điều khoản và Điều kiện này, văn bản sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

#### **Điều 15. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp**

1. Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật của Việt Nam và các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ nội địa, thẻ quốc tế.
2. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Nam A Bank và Chủ thẻ, Bên bảo đảm là tiếng Việt. Trong trường hợp có Bên nước ngoài tham gia, các Bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị ưu tiên để đọc, hiểu và sử dụng.
3. Trong quá trình thực hiện Điều khoản và Điều kiện này, nếu có tranh chấp xảy ra các Bên sẽ tiến hành thỏa thuận, thương lượng. Việc thỏa thuận, thương lượng được quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện này không phải là phương thức bắt buộc. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng thẻ tín dụng của Nam A Bank sẽ được giải quyết bằng Tòa án nhân dân có thẩm quyền hoặc trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Thương mại Tài chính Ngân hàng Việt Nam (VIFIBAR) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này. Các Bên đồng ý rằng tổ tụng trọng tài sẽ được tiến hành theo Thủ tục rút gọn quy định tại Quy tắc tổ tụng trọng tài của VIFIBAR, địa điểm giải quyết tranh chấp là Thành phố Hồ Chí Minh, ngôn ngữ giải quyết tranh chấp là tiếng Việt, luật áp dụng là luật Việt Nam. Bên thua kiện chịu phí trọng tài. Phán quyết trọng tài có giá trị bắt buộc các bên thi hành.

Các Bên đồng ý để Hội đồng Trọng tài tiến hành phiên họp giải quyết vụ tranh chấp bằng hình thức trực tuyến thông qua video-conference hoặc các hình thức thích hợp khác (các ứng dụng họp trực tuyến). Phiên họp trực tuyến giải quyết tranh chấp sẽ được tổ chức tại trụ sở VIFIBAR, sử dụng thiết bị điện tử kết nối với nhau thông qua mạng Internet, cho phép các bên tham gia phiên họp tại trụ sở của Nam A Bank, trường hợp các Bên tham gia thỏa thuận địa điểm khác thì sẽ do Hội đồng trọng tài quyết định nhưng vẫn đảm bảo trực tiếp theo dõi đầy đủ hình ảnh, âm thanh cùng một thời điểm và đảm bảo trình tự, thủ tục của phiên họp theo Quy tắc tổ tụng của VIFIBAR.

4. 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.

5. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của Nam A Bank theo Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được xem như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn và nghĩa vụ của Nam A Bank trừ khi Nam A Bank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.
6. Khi Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm có sự thay đổi hoặc không còn ở tại địa chỉ liên lạc, địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ trụ sở đã nêu tại Giấy đề nghị hoặc Hợp đồng bảo đảm thì phải thông báo cho Nam A Bank biết địa chỉ mới và thực hiện đăng ký với Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm không thông báo, đăng ký thì được xem là che giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp này, Nam A Bank căn cứ vào địa chỉ cuối cùng mà Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm đã đăng ký tại Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc địa chỉ của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm nêu tại Giấy đề nghị hoặc Hợp đồng bảo đảm để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nam A Bank được quyền yêu cầu VIFIBAR xét xử vắng mặt, Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm chấp nhận việc VIFIBAR xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm.
7. Trường hợp VIFIBAR buộc Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải trả nợ, Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải chịu phí trọng tài theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của Nam A Bank trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, lương nhân viên, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư) và các chi phí liên quan khác (nếu có).

#### **Điều 16. Các thỏa thuận khác**

1. Tất cả các yêu cầu về việc thay đổi dịch vụ, thay đổi thông tin, gia hạn thẻ, các cam kết... do Chủ thẻ ký xác nhận theo biểu mẫu của Nam A Bank; các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ tạo thành Phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và có hiệu lực kể từ ngày Nam A Bank thực hiện và/hoặc thông báo cho Chủ thẻ theo phương thức đã quy định và Chủ thẻ được xem là chấp thuận ràng buộc bởi Phụ lục hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này mà Nam A Bank không cần tiến hành bất kỳ thủ tục nào khác.
2. Khách hàng/Chủ thẻ đồng ý cho Nam A Bank được quyền cung cấp thông tin Khách hàng/Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn các mục đích sau: (1) Cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm; hoặc (2) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định pháp luật; hoặc (3) Bên thực hiện việc thu hồi/mua bán nợ theo quy định của pháp luật có giao kết Hợp đồng với Nam A Bank; hoặc (4) Các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ nhằm mục đích thẩm định, tiếp thị, in ấn, giao nhận và vận chuyển các tài liệu, hồ sơ khoản vay đến Khách hàng/Chủ thẻ; hoặc (5) Phục vụ công tác quản trị, đánh giá rủi ro, thu hồi nợ.
3. Khách hàng/Chủ thẻ đồng ý tiếp nhận tin nhắn/cuộc gọi thoại liên quan đến Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ từ Nam A Bank hoặc bên thứ ba là các công ty viễn thông/công ty công nghệ thông tin theo số điện thoại mà Khách hàng/Chủ thẻ đã cung cấp cho Nam A Bank nhằm mục đích quản lý, hướng dẫn, hỗ trợ,... việc sử dụng thẻ phát sinh theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này.
4. Chủ thẻ đồng ý rằng bằng cách gọi điện thoại hay chấp nhận cuộc gọi từ Nam A Bank hay bất kỳ Bên thứ ba được ủy quyền nào, Nam A Bank hoặc Bên thứ ba được ủy quyền có thể tùy theo sự quyết định của mình, ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại. Như vậy, Chủ thẻ đồng ý rằng những trao đổi được ghi âm lại

có thể được Nam A Bank hay bất kỳ Bên thứ ba nào sử dụng vì bất kỳ mục đích gì, bao gồm sử dụng làm bằng chứng trong quá trình tố tụng giải quyết tranh chấp hoặc thủ tục hành chính.

5. Trường hợp Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ thì ngoài các biện pháp xử lý để thu hồi nợ theo quy định hoặc theo Điều khoản và Điều kiện này thì Nam A Bank có quyền thông báo công khai, cung cấp thông tin cho Bên thứ ba, kể cả các phương tiện thông tin đại chúng, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến Chủ thẻ, Bên bảo đảm (theo nhận định của Nam A Bank) về việc vi phạm nghĩa vụ trả nợ của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm.
6. Bất khả kháng bao gồm các sự kiện nhưng không giới hạn như: thiên tai; chiến tranh; sự cố điện; sự hư hỏng/lỗi của máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/Internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; sự thay đổi của pháp luật; các sự kiện khác xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, nằm ngoài sự kiểm soát của mỗi bên.

Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, hai bên sẽ tạm ngưng việc thực hiện theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này, Nam A Bank sẽ thực hiện thông báo cho Chủ thẻ bằng một trong các phương thức quy định tại Điều 8 Điều khoản và Điều kiện này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ thẻ, Bên thứ ba. Sau khi chấm dứt sự kiện Bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ cung cấp dịch vụ nêu trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

7. Những nội dung không quy định trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các TCTQT và các thỏa thuận, cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với Nam A Bank.
8. Chủ thẻ xác nhận đã được Nam A Bank phổ biến, hướng dẫn về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố.
9. Đối với dữ liệu cá nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, Chủ thẻ đồng ý rằng việc thu thập/sử dụng/bảo mật Dữ liệu cá nhân thực hiện theo Điều khoản và Điều kiện bảo vệ Dữ liệu cá nhân được niêm yết tại quầy giao dịch, website [www.namabank.com.vn](http://www.namabank.com.vn). Bản Điều khoản và Điều kiện bảo vệ Dữ liệu cá nhân là một phần không tách rời Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ này. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank và Chủ thẻ tại Bản Điều khoản và Điều kiện bảo vệ Dữ liệu cá nhân sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, mà sẽ là cộng dồn vào các quyền và nghĩa vụ mà Nam A Bank và Chủ thẻ đang có tại Điều khoản và Điều kiện này cũng như các tài liệu liên quan đến Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

**NAM A BANK**