

ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG BVBank

Hiệu lực từ ngày 07/07/2026

Ngân hàng TMCP Bản Việt (“BVBank”) trân trọng cảm ơn Khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của BVBank. Khi Chủ thẻ lựa chọn mở và sử dụng Thẻ tín dụng BVBank, Chủ thẻ cần phải tuân thủ các nội dung đã thỏa thuận và các chính sách, quy định của BVBank ban hành từng thời kỳ. Bản Điều khoản & Điều kiện sử dụng này quy định cụ thể chi tiết về việc mở và sử dụng Thẻ tín dụng BVBank.

Bằng việc ký hoặc xác nhận giao dịch bằng phương tiện điện tử trên Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Chủ thẻ xác nhận đã đọc, đồng ý tuân thủ nội dung của Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng BVBank và Bản Điều khoản & Điều kiện này.

Điều 1. Nguyên tắc chung

Bản Điều khoản và Điều kiện này cùng với Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng và các yêu cầu dịch vụ thẻ tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng BVBank (sau đây gọi tắt là “**Hợp Đồng**”) giữa BVBank và Chủ thẻ.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng:** là Ngân hàng thương mại cổ phần Bản Việt (BVBank).
- Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ:** là thỏa thuận thể hiện dưới dạng văn bản hoặc phương thức điện tử quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
- Yêu cầu dịch vụ thẻ:** là các yêu cầu dịch vụ thẻ tín dụng BVBank cung cấp cho Chủ thẻ bao gồm nhưng không giới hạn, gồm: yêu cầu cấp hạn mức tín dụng thẻ, thay thẻ, cấp lại PIN...được chủ thẻ yêu cầu theo một trong các phương thức được BVBank triển khai trong từng thời kỳ.
- Các phương thức yêu cầu dịch vụ thẻ:** Khách hàng có thể chọn một trong các các phương thức sau để thực hiện các yêu cầu dịch vụ thẻ khi có nhu cầu: bằng văn bản, các phương tiện điện tử, qua các số hotline của BVBank, và/hoặc các phương thức khác được BVBank triển khai từng thời kỳ tương ứng với từng yêu cầu dịch vụ thẻ phát sinh.
- Tài khoản Thẻ** (sau đây gọi tắt là “**Tài khoản**”): là tài khoản được mở tại BVBank để quản lý các giao dịch phát sinh trên Thẻ tín dụng.
- Thẻ tín dụng** (sau đây gọi tắt là “**thẻ**”): là các sản phẩm thẻ tín dụng mà BVBank phát hành cho Chủ thẻ, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với BVBank. Chủ thẻ có thể yêu cầu BVBank phát hành thêm một hoặc nhiều sản phẩm thẻ tín dụng khác theo một chính sách cấp thẻ phù hợp được BVBank triển khai từng thời kỳ để sử dụng trong hạn mức tín dụng đã được cấp bởi BVBank. Thẻ có thể tồn tại dưới hình thức vật lý hoặc phi vật lý để thực hiện các giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp bởi BVBank.
- Thẻ Chip theo chuẩn EMV** (sau đây gọi 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.
- Thẻ Chip theo chuẩn VCCS** (sau đây gọi tắt là “**thẻ Chip VCCS**”): là sản phẩm thẻ áp dụng công nghệ theo bộ tiêu chuẩn kỹ thuật thanh toán thẻ chip nội địa do Ngân hàng Nhà nước ban hành và các tài liệu khác có liên quan. 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, đồng thời thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa, thanh toán không tiếp xúc (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.

9. **Thẻ Chip Contactless** (hay còn gọi là thẻ phi tiếp xúc): là thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ "tiếp xúc" và "không tiếp xúc" trên một chiếc thẻ. Thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
10. **Hóa đơn giao dịch** (sau đây gọi tắt là “**HDGD**”): là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ (thẻ chính, thẻ phụ) do Chủ thẻ thực hiện tại Đơn vị chấp nhận Thẻ.
11. **Thẻ vật lý**: là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của Ngân hàng nhà nước từng thời kỳ.
12. **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 Ngân hàng nhà nước từng thời kỳ. Thẻ phi vật lý có thể được in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa tổ chức phát hành thẻ và chủ thẻ.
13. **Chủ thẻ**: là cá nhân được BVBank chấp thuận và cấp Thẻ. Chủ thẻ bao gồm: Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
14. **Chủ thẻ chính**: là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng với BVBank. Chủ thẻ chính sẽ là người chịu mọi trách nhiệm và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng Thẻ (bao gồm cả việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ).
15. **Chủ thẻ phụ**: là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
16. **Tổ chức thanh toán thẻ** (sau đây gọi tắt là “**TCTTT**”): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ.
17. **Đơn vị chấp nhận Thẻ** (sau đây gọi tắt là “**ĐVCNT**”): là đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ.
18. **Giao dịch thanh toán**: là các giao dịch bao gồm giao dịch thanh toán mua hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT và qua Internet.
19. **Giao dịch rút tiền mặt**: là các giao dịch mà Chủ thẻ rút tiền mặt từ ATM, BVBank hoặc các giao dịch tương đương tiền mặt bao gồm các giao dịch có thể quy đổi trực tiếp thành tiền, giao dịch mua ngoại tệ, giao dịch liên quan đến các trò chơi có thưởng.
20. **Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận thẻ**: là việc sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
21. **Máy giao dịch tự động** (Automated Teller Machine - sau đây gọi tắt là “**ATM**”): là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
22. **PIN**: là mã số mật được BVBank cấp cho chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được BVBank quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và có thể thay đổi mã số này trong suốt quá trình sử dụng Thẻ.
23. **Mã OTP**: là mã khóa bí mật dùng một lần, có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do BVBank cung cấp để xác thực giao dịch trực tuyến/yêu cầu dịch vụ thẻ trực tuyến. Mã OTP được gửi cho chủ thẻ qua SMS, Token, Email hoặc một phương thức/ thiết bị xác thực khác do BVBank triển khai và công bố phù hợp quy định pháp luật trong từng thời kỳ.
24. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán** (sau đây gọi tắt là “**POS**”): bao gồm POS (Point of sale), mPOS (Mobile Point of Sale) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác: là các 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 tiền hàng hóa, dịch vụ.
25. **Bảng sao kê giao dịch thẻ** (sau đây gọi tắt là “**Bảng sao kê**”): là chứng từ do BVBank lập định kỳ hàng tháng liệt kê tất cả các khoản phát sinh trên tài khoản thẻ (bao gồm các giao dịch thẻ, tiền lãi, phí, sự điều chỉnh nếu có phát sinh trong kỳ sao kê) và Dư nợ cuối kỳ, số tiền thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán. Bảng sao kê được cung cấp cho khách hàng qua email và/hoặc khách hàng có thể truy vấn sao kê điện tử trên các Ứng dụng NHĐT được BVBank triển khai từng thời kỳ.
26. **Kỳ sao kê**: là một khoảng thời gian từ ngày lập Sao kê tháng này đến ngày liền trước ngày lập Sao kê tháng tiếp theo liền kề.

27. **Dư nợ cuối kỳ** (sau đây gọi tắt là “**Dư Nợ**”): là tổng số tiền Chủ thẻ phải thanh toán cho BVBank bao gồm các giao dịch đã ghi nhận vào tài khoản thẻ, phí, tiền lãi và các khoản phải trả khác (nếu có) liên quan đến việc sử dụng Thẻ chưa được Chủ thẻ thanh toán cho BVBank và được chỉ định trong Bảng sao kê.
28. **Số tiền thanh toán tối thiểu** (sau đây gọi tắt là “**Khoản thanh toán tối thiểu**”): là số tiền tối thiểu mà Chủ thẻ phải thanh toán cho BVBank vào hoặc trước Ngày đến hạn trong mỗi Kỳ sao kê, bao gồm Định mức thanh toán tối thiểu cộng với khoản vượt hạn mức tín dụng, khoản tiền của giao dịch trả góp hàng tháng.
29. **Định mức thanh toán tối thiểu**: là phần trăm trên tổng dư nợ của Tài khoản thẻ hoặc một số tiền cố định dùng để quy ra số tiền tối thiểu cần phải thanh toán. Chủ thẻ có thể đăng ký Định mức thanh toán tối thiểu theo công bố của BVBank trong từng thời kỳ.
30. **Ngày đến hạn**: là ngày cuối cùng mà chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ Dư nợ cuối kỳ hoặc Khoản thanh toán tối thiểu được ghi trên Bảng sao kê hàng tháng.
31. **Hạn mức tín dụng**: là số tiền tối đa được BVBank cấp cho Chủ thẻ để sử dụng trên thẻ tín dụng trong một thời hạn nhất định thông qua việc phát hành thẻ, Chủ thẻ có thể yêu cầu phát hành nhiều sản phẩm thẻ tín dụng để sử dụng trong phạm vi hạn mức tín dụng tối đa được cấp.
32. **Hạn mức thẻ**: là hạn mức của từng thẻ khách hàng yêu cầu phát hành nhằm sử dụng trong phạm vi Hạn mức tín dụng đã được cấp. Khách hàng có thể yêu cầu BVBank phát hành một hoặc nhiều thẻ theo quy định của BVBank từng thời kỳ trong đó hạn mức từng thẻ tối đa lên đến bằng hạn mức tín dụng cấp cho chủ thẻ, nhưng tổng số tiền chủ thẻ được BVBank cấp để sử dụng trên tất cả các thẻ không được vượt quá 5% hạn mức tín dụng cấp cho chủ thẻ.
33. **Hạn mức rút tiền mặt**: là hạn mức tối đa mà khách hàng có thể rút tiền mặt bằng thẻ tín dụng trong phạm vi Hạn mức tín dụng đã được cấp và theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ. Tổng hạn mức rút tiền mặt tính theo BIN của thẻ tín dụng tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng (hoặc hạn mức thấp hơn theo chính sách của BVBank từng thời kỳ).
34. **Ngày làm việc**: có nghĩa là ngày làm việc thực tế của BVBank (không bao gồm ngày thứ 7, chủ nhật, các ngày lễ, Tết).
35. **Ứng dụng Ngân hàng điện tử** (Ứng dụng NHĐT): là kênh giao dịch do BVBank cung cấp cho khách hàng để đăng ký và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của BVBank theo phương thức điện tử.
36. **Mã CVV/CVC...** (Card Verification Value/Card Verification Code...): là mã xác thực gồm 3 chữ số trên thẻ, thường được in bên phải phần chữ ký chủ thẻ.
37. **Chứng từ điện tử**: là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Ứng dụng NHĐT nhằm phục vụ cho việc thực hiện các yêu cầu dịch vụ thẻ theo phương thức điện tử. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, đề nghị, chỉ thị và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các giao dịch giữa BVBank và khách hàng.
38. **Chữ ký điện tử**: là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận Chủ Thẻ ký và khẳng định sự chấp thuận của Chủ Thẻ đối với thông điệp dữ liệu.
39. **Chữ ký số**: là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
40. **Các hình thức xác nhận giao dịch**: bao gồm nhưng không giới hạn mã OTP, mã PIN (Personal Identification Number), xác nhận hai kênh, xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học, chữ ký điện tử, hoặc các hình thức khác được BVBank triển khai từng thời kỳ phù hợp quy định pháp luật.
41. **Chủ sở hữu hưởng lợi**
 - Là Cá nhân sở hữu thực tế một tài khoản hoặc chi phối hoạt động của tài khoản đó, cá nhân thiết lập mối quan hệ với BVBank và thực tế chi phối mối quan hệ đó;
 - Cá nhân có quyền chi phối tổ chức:
 - i. Là Cá nhân thực tế nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% vốn điều lệ trở lên của tổ chức đó hoặc cá nhân cuối cùng có quyền chi phối tổ chức đó; hoặc
 - ii. Là Cá nhân là người đại diện theo pháp luật của tổ chức đó, trừ trường hợp cá nhân đại diện vốn nhà nước

trong tổ chức; hoặc

iii. Là Cá nhân là người được công bố chủ sở hữu hưởng lợi của tổ chức trong trường hợp tổ chức là doanh nghiệp đã niêm yết trên các thị trường chứng khoán trong nước và nước ngoài.

- Cá nhân có quyền chi phối một thỏa thuận pháp lý: Là Bên ủy thác, Bên nhân ủy thác; người thụ hưởng, các bên có liên quan (nếu có), cá nhân có quyền kiểm soát cuối cùng đối với ủy thác.

Điều 3. Các loại phí phát hành và sử dụng thẻ

Khi được phát hành và trong quá trình sử dụng thẻ, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho BVBank các loại phí theo Biểu phí dịch vụ thẻ theo quy định của BVBank từng thời kỳ tương ứng với từng loại thẻ, dịch vụ trên thẻ mà Chủ thẻ sử dụng phù hợp với quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:

1. **Phí phát hành thẻ:** là phí ban đầu khi khách hàng đề nghị cấp Thẻ và được BVBank chấp thuận.
2. **Phí thường niên:** là phí định kỳ duy trì Thẻ hàng năm.
3. **Phí rút tiền mặt** là phí được tính ngay lập tức khi thực hiện giao dịch, 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 ATM của Ngân hàng khác.
4. **Phí xử lý giao dịch rút tiền mặt tại Ngân hàng khác:** được tính trên số tiền ghi nợ của Giao dịch rút tiền mặt khi Chủ thẻ rút tiền mặt tại Ngân hàng khác.
5. **Phí vượt hạn mức tín dụng:** được tính trên số dư nợ vượt hạn mức tín dụng theo một tỷ lệ hoặc theo một mức phí cố định theo biểu phí do BVBank ban hành trong từng thời kỳ (không áp dụng thu Phí vượt hạn mức tín dụng nếu số ngày quá hạn từ 91 ngày trở lên)
6. **Phí chậm thanh toán:** là khoản phí được thu khi Chủ thẻ không thanh toán dư nợ hoặc thanh toán dư nợ ít hơn Khoản thanh toán tối thiểu trong thời hạn thanh toán hoặc thanh toán dư nợ không đúng hạn. Phí được tính theo tỷ lệ % trên Số tiền thanh toán tối thiểu chậm thanh toán và thu một lần/mỗi kỳ sao kê (không áp dụng thu phí chậm thanh toán nếu số ngày quá hạn từ 91 ngày trở lên hoặc theo chính sách BVBank ban hành theo từng thời kỳ)
7. **Phí thay thế thẻ:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ.
8. **Phí thất lạc thẻ:** được tính khi Thẻ bị thất lạc/mất cắp và Chủ thẻ thông báo cho BVBank để thực hiện khóa thẻ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này.
9. **Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet:** được tính khi Chủ thẻ đặt hàng, dịch vụ và có xác nhận của BVBank khi thực hiện giao dịch thẻ.
10. **Phí thay đổi hạn mức tín dụng:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu và được BVBank chấp thuận tăng hay giảm hạn mức tín dụng.
11. **Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ:** được tính khi Chủ thẻ có yêu cầu chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo Thẻ.
12. **Phí xác nhận dư nợ thẻ tín dụng/ tình trạng thẻ / thanh lý thẻ:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu xác nhận dư nợ thẻ tín dụng/ tình trạng thẻ / thanh lý thẻ.
13. **Phí cung cấp sao kê thẻ tín dụng:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp thêm bản sao ngoài Bảng sao kê mà BVBank đã gửi cho Chủ thẻ hàng tháng.
14. **Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD):** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HĐGD ngoài HĐGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
15. **Phí cấp lại PIN:** được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại PIN mới.
16. **Phí khiếu nại:** được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ.
17. **Phí giao dịch ngoại tệ:** áp dụng cho các giao dịch thẻ khác Việt Nam đồng, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào Tài khoản. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào Tài khoản.
18. **Phí xử lý giao dịch tại đại lý nước ngoài:** áp dụng cho các giao dịch thẻ bằng Việt Nam đồng tại các đại lý ở nước ngoài, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào Tài khoản thẻ, Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào tài khoản thẻ.

19. **Phí không thực hiện giao dịch:** là các phí dịch vụ, thuế (nếu có) mà Chủ thẻ phải thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ theo quy định do Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước mà không sử dụng dịch vụ hoặc không được bên cung cấp dịch vụ chấp nhận hủy việc sử dụng dịch vụ đó.
20. **Phí quản lý Tài khoản thẻ:** được tính khi Tài khoản thẻ vẫn duy trì số dư có sau 15 ngày kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ.
21. **Phí tra cứu số dư:** được tính khi Chủ thẻ thực hiện tra cứu số dư tại ATM/CDM/CRM.. trong lãnh thổ Việt Nam và ngoài lãnh thổ Việt Nam.
22. **Các loại phí khác:** phù hợp theo quy định pháp luật được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ thẻ của BVBank.

Chi tiết của tất cả các loại phí nêu trên được quy định tại Biểu phí dịch vụ Thẻ được BVBank quy định và công bố công khai trên website chính thức (<https://bvbank.net.vn>) và/ hoặc tại các điểm giao dịch của BVBank tại từng thời kỳ. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, BVBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo cách thức quy định tại Điều 20 Bản Điều khoản và Điều kiện này. Biểu phí được thay đổi sẽ được áp dụng sau 07 ngày kể từ ngày thông báo của BVBank. Chủ thẻ mặc nhiên xem là đồng ý với biểu phí này nếu vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí này có hiệu lực.

Điều 4. Lãi suất, phương pháp tính lãi

1. Lãi suất và phương pháp tính lãi thẻ tín dụng
 - a. BVBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ trong trường hợp BVBank có điều chỉnh về mức lãi suất áp dụng. Mức lãi suất điều chỉnh nêu tại Điểm a này sẽ được áp dụng sau 7 ngày kể từ thời điểm BVBank thực hiện thông báo về việc điều chỉnh lãi suất cho Chủ thẻ
 - b. Phương pháp tính lãi: tiền lãi được tính trên cơ sở một năm là 365 ngày. Số tiền lãi của một Kỳ sao kê được tính toán như sau:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{Số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

Trong đó:

- Số dư thực tế: là số dư cuối ngày tính lãi của số dư nợ gốc trong hạn, số dư nợ gốc quá hạn mà Chủ thẻ còn phải trả cho BVBank được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Hợp đồng và quy định của pháp luật.
 - Số dư nợ gốc bao gồm phí, các giao dịch rút tiền mặt/ứng tiền linh hoạt, giao dịch trả góp, giao dịch thanh toán
 - Số ngày duy trì số dư thực tế: được xác định tương ứng với từng loại hình giao dịch theo quy định tại Khoản 2 Điều này.
 - Lãi suất tính lãi: là mức lãi suất trong hạn, lãi suất quá hạn được quy định tại Hợp đồng và các văn bản liên quan. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ % theo năm với một năm là 365 ngày.
2. Các khoản dư nợ của Chủ thẻ sẽ được áp dụng lãi suất theo cách sau:
 - a. Đối với giao dịch rút tiền mặt/ứng tiền linh hoạt: ngoài Phí rút tiền mặt, BVBank sẽ tính lãi đối với số tiền ghi nợ từ ngày Giao dịch rút tiền mặt/ứng tiền linh hoạt được thực hiện cho đến ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số tiền ghi nợ phát sinh từ Giao dịch rút tiền mặt/ ứng tiền linh hoạt. Nếu chủ thẻ không thanh toán hay chỉ thanh toán một phần số dư nợ rút tiền mặt/ ứng tiền linh hoạt trong kỳ, dư nợ còn lại (gốc, phí) sẽ tiếp tục được tính lãi theo quy định tại Điều này này cho đến khi được thanh toán hết. Việc tính lãi nêu trên không phụ thuộc vào ngày lập Bảng sao kê và ngày đến hạn thanh toán.
 - b. Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ:
 - (i). Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số Dư nợ cuối kỳ trước 17:00 giờ của Ngày đến hạn thanh toán được thông báo trên Bảng sao kê và thỏa đồng thời một trong các trường hợp (1) Dư nợ đầu kỳ của kỳ sao kê bằng 0 hoặc dư có; hoặc (2) Chủ thẻ không thuộc trường hợp bị tính lãi ở 2 kỳ sao kê liền trước. Chủ thẻ

sẽ được BVBank miễn lãi đối với tất cả các giao dịch Chủ thẻ đã thực hiện được liệt kê trong Bảng sao kê đó.

- (ii). Nếu Chủ thẻ chỉ thanh toán một phần dư nợ hoặc thanh toán toàn bộ số Dư nợ cuối kỳ được thông báo trên Bảng sao kê không đúng theo thời hạn quy định thì: Lãi suất sẽ được áp dụng đối với tất cả các khoản tiền ghi nợ phát sinh được liệt kê trong Bảng sao kê đó và bất kỳ khoản tiền ghi nợ mới phát sinh trong Bảng sao kê liền kề sau đó (Các khoản tiền ghi nợ là các giao dịch thẻ và các khoản phí phát sinh trên tài khoản thẻ nếu có). Lãi suất được tính kể từ ngày phát sinh giao dịch cho đến và bao gồm ngày liền trước ngày Chủ thẻ thanh toán đầy đủ toàn bộ dư nợ của giao dịch đó
 - (iii). Số tiền lãi Chủ thẻ phải trả sẽ được thông báo trên Bảng sao kê liền kề sau đó
 - c. Đối với giao dịch tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ: lãi đối với các giao dịch có tra soát của Chủ thẻ chưa thanh toán cũng được tính theo nguyên tắc của giao dịch quy định tại Điểm a, Điểm b Khoản này. BVBank sẽ hoàn lãi cho Chủ thẻ đối với những giao dịch có tra soát, khiếu nại đúng.
3. Lãi suất quá hạn: trường hợp khoản nợ Thẻ bị chuyển nợ quá hạn, thì Chủ Thẻ phải trả lãi trên dư nợ gốc bị quá hạn tương ứng với thời gian chậm trả, lãi suất áp dụng theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ.
 4. Lãi suất chậm trả lãi: áp dụng đối với khoản lãi chậm trả với mức lãi suất áp dụng theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ nhưng không vượt quá 10%/năm tính trên khoản lãi chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả hoặc theo quy định của BVBank từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
 5. Chủ thẻ đồng ý rằng, tất cả các khoản phí, phạt (nếu có) phát sinh trong quá trình Chủ thẻ sử dụng thẻ tín dụng nếu không được chủ thẻ thanh toán đúng hạn sẽ được tính vào dư nợ thẻ tín dụng, lãi suất áp dụng đối với phần dư nợ này sẽ được thực hiện theo quy định tại Điều này

Điều 5. Quản lý Thẻ, PIN, mã CVV/CVC và Mã OTP

1. Thẻ là tài sản của BVBank vì vậy Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng Thẻ cho người khác và phải bảo quản, cất giữ Thẻ.
2. Thời hạn hiệu lực của Thẻ: Thẻ có thời hạn sử dụng tối đa 60 tháng (05 năm) kể từ tháng phát hành. Trường hợp Chủ thẻ là người nước ngoài thì phải có thời hạn cư trú tại Việt Nam từ 12 tháng (360 ngày) trở lên kể từ thời điểm đề nghị phát hành thẻ; thời hạn hiệu lực thẻ không vượt quá thời hạn cư trú còn lại tại Việt Nam. Thời hạn hiệu lực của Thẻ phụ bằng với thời hạn hiệu lực còn lại của Thẻ chính.
3. Gia hạn Thẻ:
 - a) BVBank thực hiện gia hạn thẻ theo đề nghị hoặc sự đồng thuận của Chủ thẻ khi Thẻ hết hạn sử dụng.
 - b) Đối với các trường hợp đủ điều kiện gia hạn thẻ theo quy định từng thời kỳ, BVBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ về việc Thẻ sắp hết hạn sử dụng theo các hình thức thông báo phù hợp. Căn cứ trên nhu cầu của Chủ thẻ và tình trạng sử dụng thẻ của Chủ thẻ, BVBank có quyền tiếp tục hoặc không tiếp tục duy trì hạn mức tín dụng thẻ đã cấp cho Chủ thẻ.
 - c) Trường hợp gia hạn thẻ, BVBank có quyền:
 - i. Thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại Chủ thẻ theo quy định pháp luật trước khi gia hạn Thẻ hoặc khi kích hoạt Thẻ gia hạn trước khi cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ gia hạn;
 - ii. Giữ nguyên hoặc thay đổi số Thẻ;
 - iii. Gửi Thẻ/thông tin Thẻ mới cho Chủ Thẻ theo thông tin liên lạc cuối cùng Chủ Thẻ đã đăng ký tại BVBank;
 - iv. Cập nhật thông tin Thẻ mới tại các trang thông tin điện tử, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động đã liên kết/đăng ký thông tin Thẻ cũ trước thời điểm BVBank gia hạn Thẻ.
 - d) Trường hợp Chủ Thẻ có nhu cầu gia hạn Thẻ nhưng BVBank không còn áp dụng sản phẩm Thẻ theo yêu cầu của Chủ Thẻ, BVBank được quyền chuyển đổi sang sản phẩm Thẻ khác mà BVBank áp dụng trong từng thời kỳ.
4. Phương thức chuyển giao Thẻ, PIN, thông báo giữa BVBank và Chủ thẻ: BVBank có quyền chuyển Thẻ, PIN, thông báo cho Chủ thẻ bằng bất kỳ phương thức nào mà BVBank cho là phù hợp thông qua các Ứng dụng NHĐT được BVBank triển khai theo từng thời kỳ, theo thông tin, địa chỉ Chủ thẻ đã đăng ký. BVBank không chịu trách nhiệm về việc Thẻ, PIN, thông báo giữa BVBank và Chủ thẻ bị thất lạc, bị mất, bị đánh cắp hay lạm dụng trong

trường hợp này.

5. Chủ thẻ khi nhận được Thẻ (Thẻ vật lý) phải ký vào mặt sau của Thẻ để bảo vệ Thẻ của mình. Khi sử dụng Thẻ để rút tiền mặt (tại các điểm rút tiền mặt) hoặc thanh toán hàng hóa, dịch vụ, Chủ thẻ phải ký trên hóa đơn giống chữ ký này trừ những giao dịch được thực hiện bằng đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, Internet hoặc các loại hình khác được sự chấp thuận của BVBank mà không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
6. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật và là người duy nhất được sử dụng Thẻ, PIN, mã CVV/CVC và/hoặc Mã OTP kể từ thời điểm BVBank cung cấp. Bất kỳ sự sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ với PIN và/hoặc Mã OTP do BVBank cấp, dù là do chính Chủ thẻ thực hiện hay bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ thẻ thực hiện.

Trong trường hợp Thẻ bị mất, bị đánh cắp hoặc chi tiết Thẻ đã bị sử dụng bởi một người nào khác mà không được sự ủy quyền của Chủ thẻ, Chủ thẻ hay người được ủy quyền bởi Chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức bằng điện thoại hoặc văn bản cho BVBank. Chủ thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch thẻ đã thực hiện trước khi BVBank xác nhận việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ về việc Thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc chi tiết Thẻ bị lạm dụng, ví dụ như giao dịch lừa đảo và/hoặc chữ ký giả bởi bất kỳ người nào. Trong bất kỳ trường hợp nào, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn cho việc sử dụng Thẻ kể cả Chủ thẻ đã hành động gian lận hay do sơ suất trong việc sử dụng hay giữ an toàn Thẻ và chi tiết Thẻ. Chủ thẻ phải cung cấp ngay lập tức bất kỳ thông tin hay bằng chứng, bao gồm các thông tin về thời gian bị mất Thẻ, địa điểm bị mất Thẻ, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu hợp lý của BVBank để hỗ trợ cho việc điều tra về lạm dụng Thẻ. Chủ thẻ phải thông báo cho BVBank và đề nghị cấp lại Thẻ bằng văn bản hoặc điện thoại hoặc phương thức điện tử hoặc bất kỳ phương thức nào khác được BVBank triển khai từng thời kỳ. BVBank sẽ xem xét và quyết định cấp lại Thẻ. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất, bị lộ PIN và/hoặc mã CVV/CVC (mà Chủ thẻ đã thông báo cho BVBank), Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ. Phí thay thế Thẻ sẽ được ghi nợ lên Tài khoản của Chủ thẻ để thanh toán phí thay thế Thẻ và chi phí có liên quan khác.

7. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT, Chủ thẻ phải đề nghị BVBank khóa Thẻ và cấp lại thẻ.

Điều 6. Quyền, nghĩa vụ và cam kết của Chủ thẻ

1. Quyền của chủ thẻ:
 - a. Được sử dụng Thẻ để thực hiện Giao dịch rút tiền mặt/thanh toán và các giao dịch khác do BVBank quy định trên Internet, tại tất cả các máy ATM/ĐVCNT thuộc hệ thống của BVBank và các ATM/ĐVCNT thuộc mạng lưới của tổ chức thẻ mà BVBank có liên kết.
 - b. Được kiểm tra, thắc mắc về các vấn đề xảy ra khi sử dụng Thẻ, yêu cầu cấp lại PIN, cấp lại Thẻ mới và chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
 - c. Được khiếu nại BVBank trong trường hợp BVBank vi phạm các quy định của Pháp luật và Bản Điều khoản và Điều kiện này.
 - d. Yêu cầu BVBank hoàn trả lại số tiền dư có trên thẻ chưa sử dụng hết.
 - e. Chủ thẻ chính được quyền mở hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ phụ.
 - f. Chủ thẻ phụ được quyền yêu cầu BVBank thực hiện các thay đổi liên quan đến Thẻ phụ trong phạm vi cho phép của Chủ thẻ chính và theo quy định của BVBank công bố trong từng thời kỳ.
 - g. Chủ thẻ phụ được quyền thực hiện các giao dịch thẻ trong hạn mức tín dụng được cấp.
 - h. Chủ thẻ chính có quyền tra soát, khiếu nại về các giao dịch và dịch vụ liên quan đến Thẻ chính và Thẻ phụ theo quy định tại Điều 19 Bản Điều khoản và điều kiện này. Chủ thẻ phụ chỉ được quyền tra soát, khiếu nại về các giao dịch và dịch vụ liên quan đến thẻ phụ.
 - i. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu BVBank cung cấp thông tin liên quan đến số dư, lịch sử giao dịch và các thông tin khác có liên quan cho cả Thẻ chính lẫn Thẻ phụ. Việc yêu cầu cung cấp thông tin của Chủ thẻ và việc cung cấp thông tin của BVBank thực hiện theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ. Để thuận tiện cho Chủ thẻ trong việc tiếp nhận thông tin, Chủ thẻ đồng ý rằng BVBank có thể thực hiện đa dạng các phương thức cung cấp thông tin cho Chủ thẻ (cung cấp thông tin bằng văn bản, qua điện thoại, qua email, tin nhắn SMS ...). Chủ thẻ đồng ý rằng, phương thức cung cấp thông tin qua điện thoại, email và tin nhắn SMS có thể sẽ có rủi ro trong trường hợp thông tin cá nhân, tài khoản, thẻ của Chủ thẻ bị tiết lộ. Chủ thẻ xác nhận đã biết và nhận thức đầy đủ về các rủi ro này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có).
2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:

- a. Trực tiếp đến địa điểm giao dịch của BVBank nhận Thẻ, PIN hoặc đề nghị BVBank gửi Thẻ, PIN bằng đường bưu điện/chuyên phát hoặc nhận thông tin thẻ phi vật lý qua việc truy cập vào các ứng dụng NHĐT được BVBank cung cấp từng thời kỳ. Chủ thẻ đồng ý và xác nhận rằng BVBank được coi là đã hoàn thành việc giao nhận Thẻ, PIN khi Thẻ, PIN được giao tới địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với BVBank hoặc tại thời điểm xác định khởi tạo hoàn tất Thẻ phi vật lý, PIN do Chủ thẻ yêu cầu khởi tạo qua các Ứng dụng NHĐT được BVBank cung cấp từng thời kỳ. Chủ thẻ cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh do Thẻ, PIN bị thất lạc, bị lợi dụng và/hoặc các rủi ro do việc chủ thẻ không trực tiếp ký nhận hoặc người khác giả mạo chủ thẻ ký nhận Thẻ, PIN theo phương thức này.
 - b. Kích hoạt thẻ: Để sử dụng thẻ, Chủ thẻ cần thực hiện bước kích hoạt thẻ theo các phương thức sau: bằng SMS, liên hệ tổng đài hỗ trợ của BVBank 1900 555 596, thông qua Ứng dụng NHĐT, liên hệ bất kỳ chi nhánh/phòng giao dịch của BVBank, và/hoặc các phương thức khác được triển khai từng thời kỳ.
 - c. Trong vòng 45 ngày kể từ ngày mở Thẻ (Thẻ vật lý) nếu Chủ thẻ không đến BVBank nhận Thẻ, PIN hoặc đơn vị chuyên phát không thể liên lạc/giao Thẻ, PIN tối đa 02 lần mà nguyên nhân xuất phát từ chủ thẻ thì Thẻ, PIN sẽ bị hủy và Chủ thẻ sẽ chịu các chi phí phát sinh (nếu có). Các khoản phí đã thanh toán cho BVBank trước thời điểm Thẻ, PIN bị hủy sẽ không được hoàn lại với bất cứ lý do gì.
 - d. Trong một số trường hợp đặc biệt, Chủ thẻ phải điền đầy đủ thông tin vào Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Giấy xác nhận áp dụng cho việc nhận Thẻ, PIN và Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và gửi lại cho BVBank. BVBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ khi yêu cầu Chủ thẻ xác nhận theo hình thức này.
 - e. Thanh toán dư nợ đầy đủ và đúng hạn cho BVBank các giao dịch, phí, lãi do việc sử dụng Thẻ theo Bảng sao kê mà BVBank lập và gửi cho Chủ thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ có thực hiện giao dịch thẻ nhưng không nhận được hoặc nhận trễ sao kê, hoặc người sử dụng thẻ ký chữ ký không giống với chữ ký đã đăng ký hoặc không ký xác nhận lên hóa đơn giao dịch, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các giao dịch, phí, lãi được phát sinh do việc sử dụng Thẻ theo quy định.
 - f. Chịu phí và lãi suất theo biểu phí và lãi suất theo quy định của BVBank ban hành trong từng thời kỳ và được thu theo phương thức được quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
 - g. Chịu trách nhiệm thanh toán và chịu mọi tổn thất về tài chính đối với (các) giao dịch được ĐVCNT tiếp tục báo nợ trên thẻ mới được BVBank gia hạn nhưng Chủ thẻ không hủy gia hạn hợp đồng cung cấp hàng hóa/dịch vụ với ĐVCNT.
 - h. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với (các) giao dịch của thẻ Chip/thẻ Chip VCCS/thẻ Chip Contactless phát sinh tại ATM/POS mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo/gian lận.
 - i. Không được quyền khiếu nại và có trách nhiệm thanh toán các Giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT trừ các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định tại điểm j Khoản 2 Điều này.
 - j. Không được quyền khiếu nại và có trách nhiệm thanh toán các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch ...).
 - k. Khi Chủ thẻ chọn đăng ký/yêu cầu hạn mức giao dịch ngoài hạn mức giao dịch giới hạn của BVBank (có thể thay đổi theo từng thời kỳ), Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ (bao gồm cả rủi ro, tổn thất từ hoặc có liên quan đến giao dịch thẻ) và đồng ý không khiếu nại đối với tất cả các giao dịch trên thẻ kể từ ngày đăng ký/yêu cầu hạn mức giao dịch.
3. Cam đoan và bảo đảm các nội dung sau đây:
- a. Đồng ý cho BVBank sử dụng và cung cấp thông tin của khách hàng cho Công Ty Cổ Phần Thông Tin Tín Dụng Việt Nam (PCB), Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: số 0102547296, đăng ký lần đầu ngày 27/11/2007 và các tổ chức khác mà BVBank tham gia, sử dụng dịch vụ. Thông tin cung cấp bao gồm nhưng không hạn chế là dữ liệu, số liệu, dữ kiện tín dụng liên quan của khách hàng tại BVBank. Việc cung cấp thông tin phải đảm bảo quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng và các quy định pháp luật khác liên quan. Trong trường hợp PCB (và/hoặc các tổ chức khác) bị thu hồi Giấy chứng nhận, BVBank sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng và khách hàng đồng ý thông tin tín dụng của khách hàng được xử lý theo quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng. BVBank có trách nhiệm thông báo với khách hàng về việc xử lý thông tin tín dụng của khách hàng trong thời hạn tối đa 10 ngày làm việc, kể từ ngày BVBank nhận được thông báo về phương án xử lý thông tin tín dụng.

- Đã hiểu và biết rõ rằng: (i) Thông tin tín dụng được cung cấp bao gồm dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân; (ii) Thông tin tín dụng gồm dữ liệu cá nhân nhạy cảm đó được thu thập, xử lý, và lưu trữ trong thời gian tối thiểu 05 (năm) năm nhằm mục đích tạo lập các sản phẩm thông tin tín dụng bởi các phần mềm chuyên dụng của các tổ chức cung cấp thông tin tín dụng; và (iii) Mọi sự đồng ý của Chủ thẻ tại Hợp đồng này là dựa trên cơ sở tự nguyện và hiểu biết rõ ràng về các quyền của Chủ thẻ theo các quy định pháp luật có liên quan.
- b. Đồng ý cho BVBank cung cấp thông tin, số điện thoại của khách hàng cho bên thứ ba/ đối tác của BVBank để triển khai dịch vụ cho khách hàng; đồng ý tiếp nhận tin nhắn/cuộc gọi thoại liên quan đến dịch vụ cung cấp từ BVBank và/hoặc bên thứ ba là các công ty viễn thông/công ty công nghệ thông tin... theo số điện thoại mà Khách Hàng đã cung cấp cho BVBank.
 - c. Đồng ý cho BVBank sử dụng và cung cấp thông tin của khách hàng, người liên quan, cho bên thứ ba theo quyết định của BVBank. Trong đó bao gồm việc BVBank thu thập và chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho đối tác cung cấp chữ ký điện tử để phục vụ việc xác lập chữ ký điện tử của Chủ thẻ trên (các) Hợp đồng, giao dịch với BVBank.
 - d. Đồng ý cho BVBank thực hiện xác nhận (chủ thẻ không phải thực hiện thêm bước xác nhận giao dịch) (i) các giao dịch thẻ trực tuyến theo chính sách, hạn mức giao dịch của BVBank áp dụng từng thời kỳ và (ii) các giao dịch thẻ trực tuyến mà tổ chức thanh toán thẻ không yêu cầu xác nhận, đối với thẻ phát hành (phát hành mới/thay thế/gia hạn) hoặc khi chủ thẻ yêu cầu tính năng giao dịch thẻ trực tuyến qua tất cả các kênh do BVBank triển khai. Việc chủ thẻ đồng ý cho BVBank xác nhận giao dịch thẻ trực tuyến không làm thay đổi quyền, nghĩa vụ và cam kết của chủ thẻ đối với các giao dịch thẻ trực tuyến được BVBank thực hiện xác nhận.
 - e. Nhận sao kê giao dịch hàng tháng và các tin nhắn cảnh báo giao dịch thẻ từ BVBank qua số điện thoại và email đăng ký theo Hợp đồng. Các chỉ thị của Chủ thẻ thông qua số điện thoại đã đăng ký (bao gồm nhưng không giới hạn ở chỉ thị kích hoạt Thẻ tín dụng) sẽ có giá trị ràng buộc giữa Chủ thẻ và BVBank.
 - f. Thẻ đã được kích hoạt thành công, có thể sử dụng trước khi chủ thẻ thực nhận thẻ nên có thể phát sinh các rủi ro từ hoặc có liên quan đến thẻ đã được kích hoạt, bao gồm nhưng không giới hạn như lộ thông tin, gian lận ...bởi bên thứ 3 bất kỳ, Chủ thẻ theo đây cam kết và bảo đảm chịu mọi trách nhiệm đối với (các) giao dịch thẻ kể từ khi được kích hoạt, bao gồm cả rủi ro, tổn thất từ hoặc có liên quan đến việc chủ thẻ chưa nhận được thẻ.
 - g. Tuân theo các yêu cầu của BVBank khi kiểm tra các thông tin của Chủ thẻ.
 - h. Chịu trách nhiệm về tính xác thực của các giấy tờ cá nhân cung cấp cho BVBank để mở Thẻ.
 - i. Chịu trách nhiệm bảo mật Mã đăng nhập, mật khẩu, mã OTP và các yếu tố định danh khác đã đăng ký và/hoặc do BVBank cấp. Đồng thời, phải có biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các thông tin bảo mật trên. Chủ thẻ chịu mọi rủi ro (nếu có) phát sinh từ việc thông tin khách hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì.
 - j. Chịu trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để sử dụng các Ứng dụng NHĐT. Đảm bảo đăng xuất khỏi ứng dụng NHĐT sau khi thực hiện xong giao dịch.
 - k. Thực hiện theo toàn bộ các yêu cầu của BVBank, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu và thông tin cần thiết trong quá trình thực hiện các giao dịch thẻ, giải quyết khiếu nại, tranh chấp có liên quan đến giao dịch thẻ.
 - l. Không sử dụng Thẻ vào các giao dịch thẻ hoặc các mục đích trái với quy định pháp luật. Chủ thẻ chịu trách nhiệm hoàn toàn nếu sử dụng Thẻ cho những giao dịch vi phạm pháp luật và/hoặc quy định của BVBank. BVBank có quyền từ chối hoặc hủy bỏ đối với những giao dịch này.
4. Nghĩa vụ của Chủ thẻ đối với BVBank là tuyệt đối. Chủ thẻ chịu toàn bộ các rủi ro phát sinh khi thực hiện các giao dịch thẻ thông qua các kênh thanh toán trên Internet, mọi vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ, giao dịch thanh toán và những vấn đề khác có liên quan trực tiếp với ĐVCNT. Tự chịu trách nhiệm trong việc giải quyết các tranh chấp (nếu có) với Đơn vị chấp nhận thẻ. Bất kể có tranh chấp gì xảy ra giữa Chủ thẻ và ĐVCNT cũng không giải trừ Chủ thẻ ra khỏi nghĩa vụ trả nợ cho BVBank.
5. Khi thông báo việc chấm dứt sử dụng Thẻ cho BVBank, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ đã đề nghị hủy. Chủ Thẻ sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch, phí, tiền lãi, tiền phạt và bất kỳ khoản bồi thường thiệt hại nào (nếu có) phát sinh từ việc sử dụng thẻ trước hoặc sau thời điểm chấm dứt sử dụng Thẻ.
6. Thông báo ngay lập tức cho BVBank những thay đổi về thông tin Chủ thẻ đã đăng ký bao gồm thay đổi về địa chỉ và/hoặc các thông tin liên lạc, những thông tin khác mà BVBank yêu cầu trong từng thời kỳ. Trường hợp không thông báo chủ thẻ sẽ chịu hoàn toàn các hậu quả pháp lý, thiệt hại (nếu có)

7. Thông báo kịp thời với BVBank khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thẻ của mình hoặc tài khoản thẻ của mình bị lợi dụng.
8. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho BVBank theo yêu cầu của BVBank đối với các giao dịch mà Chủ thẻ rút thừa, giao dịch ghi có nhầm vào Tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Chủ thẻ đồng ý để BVBank tự động ghi nợ để thu hồi các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.
9. Cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu khi được BVBank yêu cầu và đồng ý cho BVBank toàn quyền sử dụng và quyết định việc cung cấp thông tin và tài liệu của Chủ thẻ theo quy định của BVBank.
10. Nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán của Chủ thẻ bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến cấm vận, tội phạm, khủng bố, trải trợ khủng bố, rửa tiền, hoặc các lý do khác).
11. Chủ thẻ chính chịu mọi trách nhiệm và nghĩa vụ phát sinh từ các giao dịch do Chủ thẻ phụ thực hiện (bao gồm trả phí thường niên của các thẻ phụ, các khoản phí khác có liên quan và mọi giao dịch thực hiện bằng thẻ sẽ được liệt kê và tính chung trên cùng sao kê giao dịch của Chủ thẻ chính).
12. Đồng ý áp dụng và thực hiện theo các phương thức giao dịch điện tử BVBank triển khai áp dụng trong từng thời kỳ. Theo đó Khách hàng (bao gồm Chủ thẻ chính, Chủ thẻ phụ) đảm bảo thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn khi thực hiện các giao dịch BVBank theo các phương thức điện tử. Đồng thời cũng đồng ý rằng sẽ có những rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra trong quá trình thực hiện, sử dụng dịch vụ theo các phương thức điện tử bao gồm không giới hạn như: tính không liên tục, bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, hacker tấn công, hoặc gian lận, các rủi ro khác... và Khách hàng chấp nhận những rủi ro, thiệt hại đó.
13. Trong quá trình mở và sử dụng thẻ được phát hành bằng phương thức điện tử thì Chủ thẻ không được thực hiện các hành vi:
 - Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
 - 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
 - Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
 - Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ.
14. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Bảng Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng của BVBank ban hành trong từng thời kỳ, các quy định của BVBank, các quy định của pháp luật, của tổ chức thẻ trong nước và quốc tế mà BVBank là thành viên.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của BVBank

1. Quyền của BVBank:
 - a. Thu thập, sử dụng và kiểm tra thông tin Chủ thẻ cung cấp để quyết định đồng ý hay từ chối cấp Thẻ.
 - b. Được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - Hệ thống gặp sự cố hoặc báo lỗi và nằm ngoài khả năng của BVBank.
 - Ngân hàng, ATM, POS, ĐVCNT và/hoặc các phương tiện thanh toán khác từ chối thực hiện giao dịch thẻ hoặc từ chối PIN và/hoặc Mã OTP với bất kỳ lý do gì.
 - Xảy ra sự cố do sự kiện bất khả kháng theo quy định Bộ luật dân sự bao gồm nhưng không giới hạn như động đất, thiên tai lũ lụt và chiến tranh.
 - Các giao dịch thẻ được thực hiện hoặc các hậu quả xảy ra do sự gian lận, lừa đảo, giả mạo và/hoặc phá hoại.
 - Bất cứ giao dịch thẻ nào bị Ngân hàng, ĐVCNT và/hoặc Bên thứ ba từ chối thực hiện.
 - Thẻ không được đảm bảo an toàn hoặc bị lộ PIN do lỗi và/hoặc sơ suất của Chủ thẻ và các trường hợp khác do lỗi của chủ thẻ gây ra.
 - Việc giao hàng hoặc chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán thông qua giao dịch thẻ.
 - c. BVBank có quyền quyết định việc thu hồi Thẻ, ngừng và/hoặc tạm ngừng cung cấp dịch vụ Thẻ, ngăn chặn hoặc từ chối giao dịch thẻ và/hoặc khóa Thẻ ngay khi phát sinh các trường hợp sau đây:

- Nghi ngờ Thẻ giả;
 - Nghi ngờ giao dịch Thẻ không phải là do Chủ thẻ thực hiện hoặc giao dịch đó trái với quy định pháp luật;
 - Nghi ngờ thông tin khách hàng cung cấp là giả mạo, không chính xác;
 - Chủ thẻ vi phạm pháp luật và/hoặc các quy định của BVBank;
 - Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ thanh toán dư nợ thẻ như được quy định tại Điều 12 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
 - Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của khách hàng hết hiệu lực
 - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- d. Cung cấp thông tin của Chủ thẻ, người liên quan, thông tin Thẻ cho bên thứ ba theo quyết định của BVBank. Trong đó bao gồm việc BVBank thu thập và chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho đối tác cung cấp chữ ký điện tử để phục vụ việc xác lập chữ ký điện tử của Chủ thẻ trên (các) Hợp đồng, giao dịch với BVBank.
- e. Quyết định thay đổi số thẻ và/hoặc ngày hết hạn khi phát hành lại Thẻ mới hoặc thay thế thẻ cho Chủ thẻ. Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm thông báo sự thay đổi này cho bất kỳ bên nào mà Chủ thẻ có thể thực hiện thanh toán giao dịch. BVBank sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ giao dịch bị từ chối, dù là số Thẻ cũ hay trường hợp khác.
- f. Ghi có và/hoặc ghi nợ trên Tài khoản liên quan đến việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước và bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ.
- g. Phong tỏa số tiền trên Tài khoản hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào Tài khoản khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản của Chủ thẻ.
- h. Khi đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đủ số tiền phải trả, BVBank được toàn quyền áp dụng các biện pháp bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp sau để thu nợ:
- Thực hiện các biện pháp nhắc nợ từ xa: gửi tin nhắn, thư, gọi điện thoại
 - Tự động trích hoặc yêu cầu trích các tài khoản tiền gửi, tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại BVBank hoặc tại bất kỳ tổ chức nào khác (nếu có) để thu nợ.
- i. BVBank hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ phát sinh từ việc chấm dứt sử dụng Thẻ.
- j. BVBank có quyền thay đổi hạn mức sử dụng thẻ phù hợp với chính sách của BVBank trong từng thời kỳ.
- k. Các quyền khác quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng của BVBank ban hành trong từng thời kỳ, các quy định của pháp luật hiện hành.
2. Nghĩa vụ của BVBank:
- a. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ tín dụng, bảo đảm quyền lợi của Chủ thẻ theo quy định.
 - b. Thẩm định và cấp hạn mức tín dụng đối với Chủ thẻ đáp ứng đủ điều kiện theo quy định.
 - c. Định kỳ hàng tháng, lập bảng sao kê giao dịch gửi Chủ thẻ theo đúng phương thức đã thỏa thuận với Chủ thẻ.
 - d. Giải quyết các yêu cầu, tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Tổ chức thẻ Quốc tế.
 - e. Giải quyết các khiếu nại, thắc mắc từ phía Chủ thẻ khi có các lỗi phát sinh từ phía BVBank.
 - f. Thông báo cho Chủ thẻ bằng văn bản hoặc bằng các hình thức khác mà BVBank cho là phù hợp về việc thay đổi các quy định, điều kiện, điều khoản, lãi suất, các loại phí hoặc các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ. Mọi sự thay đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày gửi thông báo. Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ, BVBank xem như Chủ thẻ chấp nhận tuân thủ nội dung đã sửa đổi, bổ sung.
 - g. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ, Bên bảo đảm (nếu có) hoặc các bên khác có liên quan trừ trường hợp phải cung cấp nhằm phục vụ cho công tác tra soát có liên quan đến bên thứ ba hoặc cung cấp theo thỏa thuận của các bên hoặc theo quyết định của BVBank, theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định Pháp luật.

Điều 8. Phạm vi sử dụng thẻ

1. Chủ thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam; nạp, rút

tiền mặt; thanh toán, rút tiền mặt ở nước ngoài.

- Chủ thẻ chỉ được thực hiện Giao Dịch Thẻ bằng phương tiện điện tử khi Chủ thẻ đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ đáp ứng quy định của pháp luật và quy định của BVBank trong từng thời kỳ.
- Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.
- Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước hoặc các giao dịch khác trái với Quy định của Pháp luật.
- Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và phù hợp với phạm vi sử dụng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BVBank và chủ thẻ chính.

Điều 9. Yêu cầu dịch vụ thẻ theo phương thức điện tử

- Khách hàng thông qua Ứng dụng NHĐT và/hoặc các phương thức điện tử khác được BVBank triển khai từng thời kỳ để yêu cầu phát hành thẻ tín dụng hoặc các yêu cầu dịch vụ thẻ khác được BVBank triển khai từng thời kỳ. Cách thức thực hiện cụ thể đối với từng yêu cầu dịch vụ thẻ sẽ được BVBank triển khai áp dụng trong từng thời kỳ. Đồng thời sẽ có những hướng dẫn để Khách hàng tiếp cận và thực hiện qua các phương tiện truyền thông phù hợp.
- Thẻ được phát hành theo phương thức điện tử bao gồm thẻ vật lý và thẻ phi vật lý.
- Phương thức xác thực: là cách thức BVBank xác thực khách hàng và các yêu cầu dịch vụ thẻ của khách hàng theo phương thức điện tử. Tùy từng trường hợp có thể là Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu hoặc số Thẻ, mã PIN, mã OTP; hoặc chữ ký số hoặc phương thức khác phù hợp với Quy định của pháp luật
- Bằng việc thực hiện yêu cầu dịch vụ thẻ theo phương thức điện tử, chủ thẻ hiểu rõ rằng trong một số trường hợp, chủ thẻ có thể bị BVBank từ chối thực hiện yêu cầu dịch vụ thẻ theo phương thức điện tử mà không cần phải thông báo chi tiết nguyên nhân từ chối cho chủ thẻ. Để được tiếp tục thực hiện các yêu cầu dịch vụ thẻ, chủ thẻ cần liên hệ trực tiếp BVBank qua số hotline của BVBank hoặc đến các điểm giao dịch để thực hiện các yêu cầu dịch vụ thẻ.

Điều 10. Hạn mức sử dụng và Hạn mức giao dịch

- Hạn mức sử dụng: là số tiền tối đa Chủ thẻ được phép sử dụng để thực hiện các giao dịch thẻ, tối đa bằng 105% tổng Hạn mức tín dụng được cấp. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ giao dịch vượt tổng Hạn mức tín dụng được cấp, BVBank sẽ áp dụng phí vượt hạn mức theo biểu phí hiện hành.
- Khi Chủ thẻ đã sử dụng hết hạn mức sử dụng được BVBank cho phép, BVBank có quyền từ chối bất kỳ giao dịch nào và tạm dừng hoạt động của Thẻ mà không cần phải thông báo trước cho Chủ thẻ.
- Chủ thẻ có thể đề nghị BVBank xem xét tăng/giảm hạn mức tín dụng đã được cấp. Tùy vào nhận định của BVBank trong từng thời kỳ dựa trên kết quả đánh giá tín dụng của Thẻ, năng lực tài chính của Chủ thẻ, BVBank có quyền điều chỉnh hạn mức tín dụng Thẻ được cấp cho Chủ thẻ bằng việc thông báo theo các phương thức quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- Hạn mức giao dịch: đối với giao dịch thẻ, BVBank có quyền giới hạn giá trị của mỗi và/hoặc tổng các giao dịch trên Thẻ trong một ngày và/hoặc một chu kỳ giao dịch và/hoặc được thay đổi bởi BVBank mà không cần phải thông báo cho Chủ thẻ. Chủ thẻ có thể đề nghị BVBank xem xét tăng hạn mức giao dịch thẻ tại bất kỳ thời điểm nào. BVBank có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện tăng hạn mức giao dịch theo đề nghị của Chủ thẻ.

Điều 11. Bảng sao kê giao dịch

- Hàng tháng, Chủ thẻ sẽ nhận Bảng sao kê liệt kê chi tiết các giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ giao dịch, các bút toán điều chỉnh (nếu có), tổng số dư nợ, số tiền tối thiểu phải thanh toán, ngày đến hạn thanh toán và các thông tin khác.

BVBank sẽ không gửi Bảng sao kê cho chủ thẻ trong các trường hợp sau:

- Có Dư có và không phát sinh giao dịch trong kỳ;
 - Dư nợ bằng 0 và không phát sinh giao dịch trong kỳ;
 - Trường hợp khác theo quy định BVBank từng thời kỳ.
- Bảng sao kê được lập vào một ngày cố định trong tháng do BVBank ấn định và thông báo cho Chủ thẻ. Trong vòng

10 ngày kể từ ngày lập Bảng sao kê, nếu Chủ thẻ không có bất kỳ thông báo nào cho BVBank thì được xem là Chủ thẻ đã nhận được Bảng sao kê và các chi tiết trên Bảng sao kê là đúng, Chủ thẻ đồng ý thanh toán toàn bộ dư nợ được ghi trên Bảng sao kê. Nếu Chủ thẻ có bất kỳ khiếu nại nào về giao dịch thể hiện trên Bảng sao kê, Chủ thẻ phải thông báo cho BVBank để được giải quyết. Việc không nhận được hay nhận trễ Bảng sao kê sẽ không loại trừ trách nhiệm thanh toán dư nợ thẻ của Chủ thẻ.

- Hàng tháng, BVBank sẽ lập và gửi Bảng sao kê cho Chủ thẻ theo địa chỉ email và/hoặc SMS mà Chủ thẻ đã đăng ký theo Hợp đồng và/hoặc cung cấp bảng sao kê trên các Ứng dụng NHĐT được BVBank triển khai từng thời kỳ (thời gian hiển thị sao kê trên Ứng dụng NHĐT theo quy định từng thời kỳ).

Điều 12. Thanh toán dư nợ thẻ

- Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán tất cả số tiền nợ được ghi trên Bảng sao kê bao gồm tất cả các giao dịch của Thẻ chính và Thẻ phụ, lãi, phí phát sinh (nếu có) chậm nhất vào Ngày đến hạn được ghi trên Bảng sao kê hàng tháng ở mục “Thanh toán trước ngày”. Chủ thẻ có thể lựa chọn thanh toán Tổng số dư nợ thẻ, Khoản thanh toán tối thiểu hoặc một khoản tiền lớn hơn Khoản thanh toán tối thiểu cho BVBank.
- BVBank có quyền thay đổi thời gian yêu cầu Chủ thẻ thanh toán và sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo bất kỳ hình thức nào mà BVBank cho là phù hợp.
- Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, khoản thanh toán của Chủ thẻ sẽ được thanh toán theo thứ tự sau (hoặc theo bất kỳ thứ tự nào mà BVBank cho là phù hợp):
 - Các khoản phí (nếu có);
 - Các khoản lãi (nếu có);
 - Dư nợ gốc (Giao dịch rút tiền mặt/ứng tiền linh hoạt);
 - Dư nợ gốc (Giao dịch trả góp (nếu có))
 - Dư nợ gốc (Giao dịch thanh toán)

Tuy nhiên, trường hợp Chủ thẻ không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán sau 90 ngày kể từ ngày đến hạn thì khoản thanh toán của Chủ thẻ sẽ được thanh toán theo thứ tự sau (hoặc theo bất kỳ thứ tự nào mà BVBank cho là phù hợp):

- Dư nợ gốc (Giao dịch rút tiền mặt/ứng tiền linh hoạt);
 - Dư nợ gốc (Giao dịch trả góp (nếu có))
 - Dư nợ gốc (Giao dịch thanh toán)
 - Các khoản phí (nếu có)
 - Các khoản lãi (nếu có)
- Các giao dịch thẻ được thực hiện bằng ngoại tệ (không phải Việt Nam Đồng) sẽ được quy đổi sang Việt Nam Đồng theo một tỷ giá do tổ chức thẻ quốc tế áp dụng cộng thêm phí giao dịch ngoại tệ do BVBank quy định tùy theo từng thời điểm.
 - Nếu hạn thanh toán của kỳ sao kê rơi vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ tết hoặc ngày nghỉ nội bộ của BVBank thì Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán dư nợ Thẻ vào trước 17:00 giờ ngày làm việc liền trước hạn thanh toán nếu như BVBank không chỉ định một thời hạn thanh toán nào khác. Nếu thanh toán sau thời gian này, Chủ thẻ phải chịu tất cả các khoản phí và lãi phát sinh (nếu có).

Điều 13. Thanh toán tự động dư nợ thẻ

- Chủ thẻ có thể đăng ký dịch vụ Thanh toán tự động theo chi tiêu là toàn bộ dư nợ hoặc khoản thanh toán tối thiểu nếu có tài khoản tiền gửi thanh toán tại BVBank hoặc tại bất kỳ tổ chức nào mà BVBank có thỏa thuận về việc ghi nợ tự động để thanh toán thẻ tín dụng. Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản được chỉ định để thanh toán tự động phải có đủ số dư trước ngày BVBank thực hiện thanh toán tự động. Trong trường hợp tài khoản thanh toán không đủ số dư so với chi tiêu thanh toán tự động đã đăng ký, BVBank sẽ thu toàn bộ số dư còn lại trên tài khoản để thanh toán dư nợ cho Thẻ, Chủ thẻ phải có trách nhiệm thanh toán trực tiếp cho các khoản dư nợ thẻ hoặc khoản dư nợ còn lại đúng thời hạn thanh toán được ghi trên Bảng sao kê và chịu tất cả các khoản phí và lãi phát sinh nếu có.
- Việc thanh toán tự động cho Thẻ được BVBank thực hiện trước thời hạn thanh toán được ghi trên Bảng sao kê từ 01 (một) đến 03 (ba) ngày. Nếu tài khoản thanh toán không đủ số dư vào ngày BVBank thực hiện thanh toán tự động, BVBank có thể hỗ trợ nhưng không có nghĩa vụ thực hiện thanh toán tự động lần thứ 02 (hai) vào ngày đến

hạn thanh toán nhằm thu thêm khoản nợ còn thiếu so với chỉ tiêu Chủ thẻ đăng ký. Sau khi đăng ký dịch vụ Thanh toán tự động thành công, Chủ Thẻ phải đảm bảo số dư trong tài khoản đủ theo tỷ lệ/số tiền đăng ký trích nợ tự động theo thời hạn nêu trên để BVBank thực hiện trích nợ tự động thành công.

- Trường hợp hạn thanh toán của kỳ sao kê rơi vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ tết hoặc ngày nghỉ nội bộ của BVBank thì BVBank sẽ thực hiện thanh toán tự động vào ngày làm việc liền trước ngày nghỉ, ngày lễ 02 (hai) ngày hoặc vào một ngày làm việc được BVBank cho là phù hợp và sẽ thông báo trước cho Chủ thẻ. Nếu như BVBank chỉ định một thời hạn thanh toán khác cho kỳ sao kê đó thì ngày thực hiện thanh toán tự động cũng được thay đổi theo và BVBank sẽ thông báo trước cho Chủ thẻ.
- Việc trích nợ tự động của cán bộ nhân viên BVBank được thực hiện vào ngày chi lương hoặc vào một ngày làm việc được BVBank cho là phù hợp tùy từng kỳ sao kê và sẽ thông báo trước cho Chủ thẻ.

Điều 14. Chuyển nợ quá hạn

- Khoản nợ quá hạn là khoản nợ mà Chủ thẻ không trả được nghĩa vụ trả nợ đến hạn thanh toán của Chủ thẻ theo thỏa thuận tại “Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng”.
- Khi một phần hoặc toàn bộ dư nợ thẻ bị chuyển nợ quá hạn BVBank sẽ áp dụng lãi suất quá hạn theo chính sách, biểu phí BVBank ban hành từng thời kỳ.

Điều 15. Vi phạm hợp đồng

- BVBank sẽ xem như Chủ thẻ đã vi phạm Hợp Đồng trong trường hợp Chủ thẻ không thanh toán ít nhất Khoản thanh toán tối thiểu cho đến kỳ phát hành Bảng sao kê tiếp theo. Nếu Chủ thẻ có nhiều hơn một Tài khoản tại BVBank thì việc vi phạm ở một Tài khoản sẽ được xem như vi phạm ở tất cả các Tài khoản khác.

Chủ thẻ ủy quyền và cho phép BVBank có quyền trích tiền từ tất cả các tài khoản của Chủ thẻ mở tại BVBank hoặc tại bất kỳ tổ chức nào khác (nếu có) để thanh toán cho dư nợ thẻ mà không cần có sự đồng ý trước của Chủ thẻ.

- Khi việc vi phạm Hợp đồng xảy ra, BVBank có toàn quyền quyết định:
 - Chấm dứt việc sử dụng Thẻ và tiến hành việc thu toàn bộ nợ;
 - Giảm hạn mức tín dụng của Thẻ;
 - Từ chối các giao dịch;
 - Đồng ý hay từ chối cấp Thẻ cho Chủ thẻ cho dù Chủ thẻ có đáp ứng đủ điều kiện cấp Thẻ của BVBank bao gồm việc cấp mới, phát hành lại, thay thế hoặc gia hạn Thẻ;
 - Tiến hành áp dụng một hoặc nhiều biện pháp thu hồi nợ kể cả việc khởi kiện Chủ thẻ;
 - Được Chủ thẻ ủy quyền 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 nợ Chủ thẻ;
 - Đưa tên Chủ thẻ vào danh sách các Chủ thẻ vi phạm (hoặc các loại danh sách tương tự) của BVBank, của bất cứ cơ quan nhà nước hoặc tổ chức nào khác theo quyền quyết định của BVBank;
 - Có quyền ưu tiên so với các chủ nợ khác trong việc, theo thủ tục hợp pháp, truy đòi bất kỳ khoản nợ bằng việc giữ lại bất kỳ số tiền hoặc bất kỳ tài sản được giữ bởi BVBank;
 - Chủ thẻ đồng ý cho BVBank được quyền trích nợ từ tài khoản đăng ký, các tài khoản tiền gửi khác của Chủ thẻ mở tại BVBank, số tiết kiệm của Chủ thẻ để thu nợ theo các phương thức được BVBank lựa chọn mà không cần thêm bất kỳ sự chấp thuận nào từ phía Chủ thẻ. Trong trường hợp xử lý số tiết kiệm là tài sản đảm bảo của Chủ thẻ hoặc trích nợ từ tiền gửi tiết kiệm của Chủ thẻ để thanh toán dư nợ, BVBank được miễn trách nhiệm về việc chấm dứt trước thời hạn gửi tiền của Chủ thẻ;
 - Chủ thẻ đồng ý cho BVBank được quyền thu nợ từ các nguồn lương, thu nhập của Chủ thẻ hay từ cơ quan, đơn vị công tác hoặc xử lý các tài sản đảm bảo đối với thẻ có tài sản đảm bảo theo các thỏa thuận với BVBank, hoặc áp dụng các biện pháp xử lý đối với bất kỳ tài sản khác (không phải tài sản đảm bảo) của Chủ thẻ để thu hồi nợ như : thu giữ tài sản, phát mãi tài sản, nhận chính tài sản để cầm trừ nợ hoặc các biện pháp khác mà BVBank được phép thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành mà không cần có xác nhận của Chủ thẻ.
 - Trong trường hợp BVBank đã áp dụng mọi biện pháp thu hồi nợ nhưng vẫn chưa đủ để thu hồi hết nợ, Chủ thẻ vẫn phải chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho BVBank toàn bộ dư nợ còn lại, phát sinh cho đến khi BVBank thu hồi hết dư nợ thẻ.

Điều 16. Nghĩa vụ thuế Hoa Kỳ

1. Các dấu hiệu Hoa Kỳ theo quy định của Đạo luật Tuân thủ thuế tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ (Đạo luật FATCA):
 - a. Khách hàng cá nhân: Là khách hàng cá nhân có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
 - Công dân Hoa Kỳ hoặc người cư trú dài hạn có thẻ xanh hoặc người cư trú Hoa Kỳ (hiện diện/sống tại Hoa Kỳ hơn 31 ngày trong 01 năm và trên 183 ngày trong 03 năm);
 - Nơi sinh tại Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
 - Số điện thoại tại Hoa Kỳ;
 - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ “nhờ chuyển thư” hay địa chỉ “giữ thư” mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
 - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
 - Người liên quan của khách hàng cá nhân có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
 - + Khách hàng cá nhân nêu trên (trường hợp Người liên quan là cá nhân); hoặc
 - + Khách hàng tổ chức theo điểm b khoản 1 Điều này (trường hợp Người liên quan là tổ chức);
 - + Khách hàng tổ chức: Là khách hàng tổ chức có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
 - Công ty có giấy phép kinh doanh ở Hoa Kỳ và được sở hữu 100% bởi công dân Hoa Kỳ;
 - Thành lập tại Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ văn phòng hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
 - Số điện thoại tại Hoa Kỳ;
 - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ “nhờ chuyển thư” hay địa chỉ “giữ thư” mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
 - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
 - Người có quyền kiểm soát của khách hàng tổ chức có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
 - + Khách hàng cá nhân được quy định tại điểm a khoản 1 Điều này (trường hợp Người có quyền kiểm soát là cá nhân); hoặc
 - + Khách hàng tổ chức nêu trên (trường hợp Người có quyền kiểm soát là tổ chức);
2. Chủ thẻ xác nhận những thông tin kê khai theo luật thuế Hoa Kỳ được cung cấp ở “Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng” và/hoặc “Giấy đề nghị thay đổi/thêm mới thông tin” là đúng, chính xác và đầy đủ. Bằng việc đánh dấu vào những ô thích hợp tại phần “Thông tin kê khai theo Luật Thuế Hoa Kỳ”, Chủ thẻ đã khai báo về tình trạng thuế theo luật thuế Hoa Kỳ. Chủ thẻ hiểu rằng việc kê khai sai hoặc gây hiểu lầm về tình trạng thuế của Chủ thẻ có thể dẫn đến việc bị phạt bởi Luật Thuế Hoa Kỳ, đặc biệt là Đạo luật tuân thủ thuế tài khoản nước ngoài (FATCA) và cam kết chấp nhận chi trả các khoản phạt này.

3. Chủ thẻ đồng ý cung cấp cho BVBank những thông tin, hồ sơ có liên quan theo như yêu cầu của BVBank trong từng thời kỳ. Trong trường hợp có bất cứ sự thay đổi nào trong các thông tin mà Chủ thẻ cung cấp cho BVBank bao gồm nhưng không giới hạn việc thay đổi tình trạng thuế Hoa Kỳ hoặc Chủ thẻ trở thành công dân hoặc người cư trú tại Hoa Kỳ, Chủ thẻ cam kết thông báo bằng văn bản cho BVBank, trong mọi tình huống, trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự thay đổi để điều chỉnh và/hoặc cập nhật các thông tin của Chủ thẻ, các thông tin được thay đổi và/hoặc cập nhật này sẽ được sử dụng và thay thế cho các thông tin mà Chủ thẻ đã cung cấp cho BVBank trước đó.
4. Tùy theo luật pháp hoặc quy định áp dụng tại địa phương, Chủ thẻ chấp thuận cho BVBank hoặc bất kỳ Công ty con/Công ty liên kết của BVBank (bao gồm chi nhánh) chia sẻ thông tin của Chủ thẻ không hạn chế cho cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ của bên thứ ba khi cần thiết để thiết lập nghĩa vụ thuế của Chủ thẻ trong bất kỳ thẩm quyền nào.
5. Trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý hoặc cơ quan thuế trong hay ngoài nước, Chủ thẻ chấp thuận và đồng ý rằng BVBank có thể giữ lại từ (các) tài khoản của Chủ thẻ số tiền như được yêu cầu theo luật, quy định và chỉ thị hiện hành. Chủ thẻ đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang rằng BVBank có toàn quyền (i) đóng (các) tài khoản; (ii) không tiếp tục cung cấp các dịch vụ BVBank; (iii) chuyển số tiền có trên tài khoản cho bất kỳ Công ty con/Công ty liên kết của BVBank theo như yêu cầu của bất kỳ cơ quan thuế nào. Theo đó, BVBank sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến khoản thuế hoặc số tiền mà BVBank giữ lại theo yêu cầu của cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước và/hoặc bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại nào phát sinh do việc BVBank tuân thủ theo quy định của các cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước.
6. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thanh toán bồi hoàn cho BVBank bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại bao gồm nhưng không giới hạn chi phí và phí tổn thu hồi các thiệt hại này phát sinh do việc phá vỡ và/hoặc không tuân thủ theo các nội dung tại cam kết này và/hoặc Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cũng như việc cung cấp cho BVBank các thông tin sai lệch. BVBank có toàn quyền thực hiện mọi hành động nhằm mục đích thu hồi lại các mất mát và thiệt hại mà BVBank đã chịu, bao gồm nhưng không giới hạn việc xử lý tài sản thuộc sở hữu của Chủ thẻ.
7. Chủ thẻ đồng ý rằng các nội dung cam kết nêu trên sẽ thay thế các nội dung mà Chủ thẻ đã cam kết với BVBank tại các văn bản khác phát sinh trước đây.
8. Chủ thẻ đồng ý cho BVBank hoặc công ty con, công ty liên kết (bao gồm các Chi nhánh/Phòng giao dịch) tuân thủ theo quy định thuế của Hoa Kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn việc cung cấp thông tin một cách không giới hạn cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu cần thiết để thiết lập các nghĩa vụ về thuế theo quy định.
9. BVBank sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các khoản thuế phải trích lập đối với các khoản thanh toán đã được báo cáo cho Chủ thẻ theo quy định Thuế của Hoa Kỳ.
10. Khi được yêu cầu bởi cơ quan quản lý trong nước hoặc nước ngoài, Chủ thẻ đồng ý cho BVBank được trích tiền từ tài khoản của mình khoản tiền được yêu cầu theo quy định pháp luật hoặc theo lệnh của cơ quan quản lý.

Điều 17. Tuân thủ nghĩa vụ thuế

1. Chủ thẻ hiểu rõ rằng BVBank không có nghĩa vụ tư vấn các vấn đề liên quan đến Thuế. Chủ thẻ tự chịu trách nhiệm với nghĩa vụ báo cáo và nộp thuế trên toàn cầu cho các khoản thu nhập liên quan đến (các) tài khoản của Chủ thẻ và hiểu rằng BVBank yêu cầu Chủ thẻ tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ Thuế. Chủ thẻ sẽ chịu trách nhiệm tìm kiếm các tư vấn Thuế độc lập cho bất kỳ giao dịch hoặc hướng dẫn nào liên quan đến tài khoản của Chủ thẻ tại BVBank. Trong trường hợp có giấy giới thiệu bởi bên thứ ba cho tư vấn thuế cụ thể, hợp đồng cho tư vấn thuế giữa Chủ thẻ và bên thứ ba, và bất cứ tư vấn nào được đưa ra thì đó là trách nhiệm của bên thứ ba, chứ không phải của BVBank.
2. Chủ thẻ có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu liên quan khi được BVBank yêu cầu theo yêu cầu của luật pháp nhằm cho phép BVBank tuân thủ đầy đủ tính pháp lý và các nghĩa vụ báo cáo thuế của BVBank.

Điều 18. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ

1. Ngoại trừ các trường hợp chấm dứt việc sử dụng Thẻ theo các điều khoản khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này, BVBank và Chủ thẻ có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi hai Bên đã giải quyết xong các vấn đề liên quan đến nghĩa vụ tài chính của các Bên và phải thông báo cho nhau.

2. BVBank có thể đơn phương chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thu hồi nợ trước hạn mà không cần phải thông báo theo quy định tại khoản 1 Điều này khi xảy ra các trường hợp sau:
 - a. Khi Chủ thẻ vi phạm các nghĩa vụ, cam kết đối với BVBank quy định tại Bản Điều khoản & Điều kiện này và/hoặc các quy định của BVBank, của pháp luật, của tổ chức thanh quyết toán có liên quan đến phát hành và sử dụng thẻ của BVBank.
 - b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản của Chủ thẻ.
 - c. Chủ thẻ mất tích/chết; Bên bảo đảm (nếu có) chết mà không có người thừa kế được BVBank chấp nhận.
 - d. Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm (nếu có) cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp hạn mức tín dụng.
 - e. 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 tổ chức thẻ quốc tế.
 - f. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại BVBank và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ, toàn bộ Dư nợ của Chủ thẻ theo Hợp đồng này cũng được xem như là quá hạn và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ. Các nguy cơ khác ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ.
 - g. Không phát sinh giao dịch trên Thẻ của Chủ thẻ trong vòng 12 tháng liên tục.
3. Chủ thẻ chính có thể đơn phương yêu cầu BVBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ. Trường hợp Chủ thẻ chính yêu cầu BVBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ chính thì ngoài việc BVBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ chính thì BVBank có quyền chấm dứt hoạt động của các Thẻ phụ.
4. Trong trường hợp Chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ: tại thời điểm Chủ thẻ thông báo chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ đồng ý (i) thanh toán toàn bộ số dư chưa thanh toán đối với cho các giao dịch đã bút toán và các giao dịch chưa được bút toán nhưng đã trừ vào Tài Khoản và tất cả các khoản dự kiến phải thu (lãi (nếu có), phí (nếu có)); (ii) hủy tất cả các lệnh Thanh toán tự động đang được thực hiện trên Tài khoản (nếu có).
5. Sau khi việc chấm dứt sử dụng Thẻ có hiệu lực:
 - a. Chủ thẻ vẫn phải tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ, phí và/hoặc chi phí phát sinh, các khoản bồi thường thiệt hại phát sinh trước hoặc sau thời điểm chấm dứt.
 - b. Hiệu lực của Hợp đồng sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi Chủ thẻ hoàn tất mọi nghĩa vụ tài chính đối với BVBank.
 - c. Đối với trường hợp chấm dứt sử dụng thẻ có đảm bảo: BVBank chỉ thực hiện giải tỏa tài sản đảm bảo (nếu có) khi Chủ thẻ thanh toán hết toàn bộ dư nợ phát sinh trong tài khoản Thẻ.
 - d. Sau tối đa 75 ngày kể từ ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số dư chưa thanh toán đối với Tài khoản đồng thời thẻ được chấm dứt sử dụng, BVBank sẽ quyết toán và hoàn trả lại số tiền còn thừa (nếu có) vào tài khoản thanh toán của Chủ thẻ tại BVBank hoặc thông báo cho Chủ thẻ đến các điểm giao dịch của BVBank để được hoàn trả. Bất kỳ khoản dư có nào không có người nhận còn tồn tại trong tài khoản đã được chấm dứt sau 06 tháng sẽ trở thành tài sản của BVBank.

Điều 19. Tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại: qua tổng đài điện thoại (có ghi âm), qua các điểm giao dịch của BVBank và qua hình thức điện tử theo triển khai của BVBank từng thời kỳ.
3. Yêu cầu khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ phải được thực hiện bằng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại do BVBank ban hành và cung cấp các hóa đơn giao dịch hay bất kỳ thông tin, chứng từ có liên quan để chứng minh nội dung khiếu nại theo yêu cầu của BVBank. Trường hợp Chủ thẻ tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, BVBank có quyền yêu cầu chủ thẻ phải bổ sung đề nghị tra soát bằng văn bản hoặc bằng hình thức điện tử.

4. Xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: BVBank giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ trong phạm vi thời hạn:
 - a. Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ;
 - b. Đối với thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và phản hồi lần đầu tiên cho Chủ thẻ là 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
5. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
 - a. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, BVBank 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 sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn những sự kiện sau: sự hư hỏng hoặc sự cố nào xuất phát từ lỗi của ATM, POS và/hoặc bất kỳ thiết bị máy móc nào của BVBank, sự cố kỹ thuật từ hệ thống Công nghệ thông tin của BVBank, lỗi phát sinh từ nhà cung cấp dịch vụ Internet, viễn thông và/hoặc điện lực hoặc bất kỳ sự kiện nào không thuộc tầm kiểm soát của BVBank và những sự kiện khác theo quy định của pháp luật.
 - b. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo khoản 4 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, BVBank sẽ 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.
 - c. BVBank có quyền từ chối các khiếu nại đối với:
 - Giao dịch của thẻ Chip/thẻ Chip VCCS/thẻ Chip Contactless phát sinh tại ATM/POS mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo/gian lận.
 - Các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT trừ các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí.
 - Các giao dịch có giá trị nhỏ hơn 25 USD, hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch ...)
 - Một thẻ khiếu nại vượt quá 35 giao dịch tại cùng ĐVCNT trong vòng 120 ngày.
 - Khiếu nại lần 2 của chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ trực tuyến bằng thẻ Napas
 - Các giao dịch phát sinh trên thẻ kể từ khi Chủ thẻ đăng ký/yêu cầu hạn mức giao dịch ngoài hạn mức giao dịch giới hạn của BVBank.
 - Các giao dịch khác đã được chủ thẻ ủy quyền cho BVBank thực hiện.
6. Đối với thẻ Visa, BVBank có quyền từ chối yêu cầu truy xuất HGD hoặc cung cấp thông tin về ĐVCNT.

Điều 20. Thông báo

1. Chủ thẻ cam kết địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, nơi cư trú, số điện thoại và/hoặc email (gọi chung là “Thông tin liên lạc”) theo Hợp đồng là thông tin liên lạc hiện nay của Chủ thẻ. Đây là các thông tin liên lạc mà BVBank có thể gửi tất cả các thông báo, Bảng sao kê giao dịch hàng tháng và chương trình khuyến mại đến cho Chủ thẻ trong quá trình Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình với BVBank.
Các chi thị của khách hàng thông qua số điện thoại đã đăng ký (bao gồm nhưng không giới hạn ở chi thị kích hoạt Thẻ) sẽ có giá trị ràng buộc Chủ thẻ.
2. Tất cả các thông báo của BVBank gửi đến cho Chủ thẻ sẽ được BVBank công bố trên website: <https://bvbank.net.vn> hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc qua các Ứng dụng NHĐT mà BVBank triển khai trong từng thời kỳ hoặc được BVBank niêm yết tại các điểm giao dịch trực thuộc BVBank.
3. Chủ thẻ được xem là đã nhận được thông báo, tài liệu của BVBank trong các trường hợp sau:

- a. Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày gửi (tính theo dấu bưu điện) nếu được gửi bằng thư; hoặc
- b. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, Thư điện tử (email), số điện thoại mà Chủ thẻ đăng ký với BVBank; hoặc
- c. Vào ngày công bố trên website nêu tại khoản 1 Điều này hoặc ngày BVBank niêm yết tại các điểm giao dịch trực thuộc BVBank hoặc BVBank gửi thông báo qua Ứng dụng NHĐT và/hoặc các ứng dụng khác được triển khai trong từng thời kỳ.

Điều 21. Các tiện ích gia tăng (dịch vụ phụ trợ):

1. BVBank có thể cung cấp và/hoặc liên kết với các đối tác để Khách hàng có thể sử dụng các tiện ích gia tăng đi kèm với Thẻ Tín Dụng của Khách Hàng. Các tiện ích này có thể bao gồm các chương trình điểm thưởng, hoàn tiền hoặc dặm thưởng, bảo hiểm sức khỏe, các cơ chế quy đổi điểm, chuyên số dư, các chương trình chuyên khoản, sắp xếp việc thanh toán, bảo hiểm thẻ, các chương trình trả góp từ thẻ và bất kỳ dịch vụ nào khác mà BVBank thông báo đến Khách Hàng hoặc các dịch vụ sẵn có vào từng thời điểm. Khách Hàng có thể liên hệ với BVBank để tìm hiểu thêm các dịch vụ sẵn có.
2. Nếu Khách Hàng đăng ký các tiện ích gia tăng, Khách Hàng chịu ràng buộc bởi các Điều kiện điều khoản và/hoặc Quy tắc, hợp đồng dịch vụ tương ứng của các tiện ích gia tăng do BVBank hoặc các đối tác trực tiếp cung cấp dịch vụ ban hành, thông báo từng thời kỳ. Nếu có bất kỳ sự mâu thuẫn giữa các quy định của các tiện ích gia tăng và Điều kiện điều khoản thẻ tín dụng thì Quy định của các tiện ích gia tăng, được ưu tiên áp dụng.
3. Khách hàng có trách nhiệm tìm hiểu kỹ tất cả các thông tin, điều kiện, điều khoản, quy tắc đối với từng tiện ích gia tăng trước khi đăng ký. Để tìm hiểu các thông tin trên Khách hàng vui lòng truy cập vào website của BVBank và/hoặc các kênh thông tin của bên đối tác trực tiếp cung cấp dịch vụ phụ trợ theo thông báo của BVBank. Vui lòng xem Điều kiện Điều khoản của dịch vụ phụ trợ được niêm yết công khai tại website của BVBank hoặc liên hệ BVBank để biết thêm thông tin chi tiết.

Điều 22. Quy định khác

1. Sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện này: BVBank được phép thay thế, sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng này và thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức: gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ của Chủ thẻ đã cung cấp cho BVBank hoặc công bố trên website của <https://bvbank.net.vn> hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của BVBank. Các nội dung được thay thế, sửa đổi, bổ sung có giá trị nếu Chủ thẻ vẫn tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi sự thay thế, sửa đổi, bổ sung nêu trên có hiệu lực trừ khi Chủ thẻ phản đối bằng cách liên hệ BVBank để biểu lộ ý định chấm dứt việc sử dụng Thẻ tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
2. Trao đổi bằng điện thoại: Chủ thẻ đồng ý bằng hình thức gọi điện thoại hoặc chấp nhận cuộc điện thoại từ BVBank hoặc Bên thứ ba được BVBank ủy quyền, BVBank hoặc Bên thứ ba được BVBank ủy quyền có thể ghi âm lại cuộc gọi và sử dụng bao gồm nhưng không giới hạn cho những mục đích như nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ, làm chứng cứ trong quá trình giải quyết tranh chấp hoặc trong quá trình tiến hành các thủ tục hành chính, tố tụng (nếu có).
3. Chuyển nhượng: Chủ thẻ không được phép chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ quyền và/hoặc nghĩa vụ của Chủ thẻ theo Hợp đồng cho bất kỳ Bên thứ ba nào. BVBank có quyền chuyển nhượng hay chuyển giao bằng hình thức khác toàn bộ hay một phần quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng với bên thứ ba bằng việc thông báo trước cho Chủ thẻ. Chủ thẻ sẽ thực hiện bất kỳ hành động nào hay chấp nhận tài liệu nào khi BVBank hướng dẫn để tác động đến việc chuyển nhượng và chuyển giao được quy định tại điều này.
4. Khách hàng thừa nhận và đồng ý với các phương thức thông báo, giải pháp bảo mật do BVBank cung cấp từng thời kỳ.
5. Khách hàng cam kết thực hiện theo các yêu cầu, thông báo của BVBank theo quy định pháp luật
6. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp: Bản Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh theo quy định pháp luật Việt Nam. Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ và/hoặc liên quan đến Hợp đồng này và các Hợp đồng sửa đổi bổ sung/Phụ lục hợp đồng sẽ được giải quyết tại Trung tâm Trọng tài Thương mại Phía Nam (STAC) hoặc Trung tâm Trọng tài Thương nhân Việt Nam (VTA) hoặc Trung tâm trọng tài thương mại khác hoặc tại Tòa án có thẩm quyền tùy theo sự lựa chọn của BVBank.

Trường hợp BVBank lựa chọn Trung tâm trọng tài giải quyết tranh chấp, các bên thỏa thuận:

- Trung tâm trọng tài cụ thể và địa điểm giải quyết tranh chấp: theo sự lựa chọn của BVBank.

- Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tuân theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm trọng tài được BVBank lựa chọn. Việc giải quyết tranh chấp tại Trung tâm trọng tài sẽ được thực hiện theo thủ tục thông thường hoặc thủ tục rút gọn quy định tại Quy tắc tố tụng của Trung tâm Trọng tài đó theo sự lựa chọn của BVBank.
 - Số lượng trọng tài viên: 01 Trọng tài viên duy nhất do Chủ tịch Trung tâm trọng tài chỉ định.
 - Ngôn ngữ sử dụng giải quyết tranh chấp là tiếng Việt, luật áp dụng giải quyết tranh chấp là pháp luật Việt Nam
7. Trường hợp Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ thường trú, tạm trú, nơi cư trú mới mà không thông báo địa chỉ nơi cư trú mới, Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại hợp đồng này là nơi cư trú cuối cùng của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm, BVBank được quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền hoặc Trung tâm trọng tài thương mại xét xử, giải quyết vắng mặt. Chủ Thẻ và/hoặc Bên bảo đảm chấp nhận việc Tòa án hoặc Trung tâm trọng tài xét xử giải quyết vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm.
- Trường hợp Tòa án có thẩm quyền và/hoặc Trung tâm trọng tài thương mại buộc Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải trả nợ, Chủ thẻ và/hoặc Bên bảo đảm phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của BVBank trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư).
8. Giới hạn trách nhiệm: Bất kỳ kiện tụng nào phát sinh từ Hợp đồng hoặc bất kỳ hành động nào có liên quan đến mà Chủ thẻ hay bất kỳ bên nào đại diện cho Chủ thẻ có thể thực hiện khởi kiện chống lại BVBank, trách nhiệm của BVBank sẽ không vượt quá số tiền 350.000 VND (ba trăm năm mươi ngàn đồng) hay ít hơn tùy theo tổn thất được chứng minh thực tế.
9. Sự riêng biệt: Nếu có bất kỳ điều khoản, điều kiện hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Bản Điều khoản và Điều kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không buộc thực hiện bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện khác, một phần hoặc tất cả các khoản mục của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
10. Thẻ có bảo đảm: BVBank có thể thỏa thuận với Chủ thẻ biện pháp bảo đảm việc thanh toán đối với các nghĩa vụ Chủ thẻ theo Hợp đồng. Nếu Thẻ kèm theo biện pháp bảo đảm được phát hành bởi BVBank thì phương thức bảo đảm do BVBank quy định sẽ được lập thành văn bản và/hoặc theo phương thức điện tử do BVBank triển khai từng thời kỳ. Theo đó thỏa thuận này trở thành một bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng. Việc Chủ thẻ bị chấm dứt cấp tín dụng tại BVBank vì bất cứ lí do gì có thể dẫn đến việc chấm dứt sử dụng Thẻ và/hoặc xử lý tài sản bảo đảm theo quyết định của BVBank.
11. Chỉ thị của Chủ thẻ
- a. Chủ thẻ ủy quyền cho BVBank thực hiện các công việc mà BVBank cho rằng phù hợp dựa trên chỉ thị của Chủ thẻ cho BVBank. Chỉ thị của Chủ thẻ có thể được thông báo hay trao đổi với BVBank trong từng thời điểm thông qua thư, điện thoại, fax đã đăng ký với BVBank.
 - b. BVBank có quyền yêu cầu những chỉ thị này của Chủ thẻ phải được gửi theo một mẫu cụ thể hoặc những chỉ thị này phải được xác nhận bằng văn bản hoặc dưới hình thức khác trước khi BVBank thực hiện công việc dựa trên những chỉ thị này. BVBank có quyền xử lý chỉ thị của Chủ thẻ như được ủy quyền hoàn toàn. Chủ thẻ bị ràng buộc trách nhiệm đối với việc thực hiện các bước liên quan đến chỉ thị này. BVBank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các chỉ thị của Chủ thẻ.
 - c. BVBank có quyền nhưng không có nghĩa vụ xác định người cung cấp chính xác các thông tin của Chủ thẻ đã đăng ký với BVBank là Chủ thẻ. Việc xác định Chủ thẻ bằng cách kiểm tra các thông tin Chủ thẻ đã đăng ký có thể được BVBank thực hiện qua điện thoại hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý.
12. Ngôn ngữ: ngôn ngữ chính được sử dụng trong Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng, Bản Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và các văn bản, tài liệu liên quan giữa BVBank và Chủ thẻ là tiếng Việt. Nếu 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 sẽ có giá trị áp dụng.