ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN

Các Điều kiện Điều khoản (sau đây viết tắt là "ĐKĐK") xung quanh hoạt động của Thẻ tín dụng cấp bởi Ngân hàng TMCP Thịnh vượng và Phát triển (sau đây gọi là "PGBank") cùng với Giấy đăng ký thông tin kiêm Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ tín dụng, thẻ nội địa và dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây gọi là "Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ") cấu thành một Hợp Đồng phát hành và sử dụng Thẻ Tín Dụng giữa PGBank và Chủ Thẻ, gọi chung là Hợp Đồng phát hành và sử dụng Thẻ (sau đây gọi là "Hợp Đồng Thẻ Tín Dụng"). Bằng việc ký kết Hợp Đồng Thẻ Tín Dụng, thể hiện bằng việc ký vào Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ, Chủ Thẻ đã đồng ý áp dụng và cam kết tuân thủ các ĐKĐK của Hợp Đồng Thẻ Tín Dụng điều chỉnh các nghiệp vụ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ Tín Dụng. Trừ những trường hợp đặc biệt được nêu rõ, nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa ĐKĐK này và các ĐKĐK khác áp dụng cho Thẻ Tín dụng, các ĐKĐK này sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

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

1. **Ngân hàng/PGBank**: Là Ngân hàng TMCP Thịnh vượng và Phát triển, thực hiện phát hành thẻ tín dụng quốc tế PGBank VISA theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức thẻ quốc tế.
2. **ĐKĐK:** Là Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế PGBank VISA này.
3. **Ngân hàng đại lý (NHĐL):** Là ngân hàng được PGBank ủy quyền/bảo trợ thực hiện một số dịch vụ thẻ thông qua hợp đồng NHĐL dịch vụ thẻ phù hợp quy định của Pháp luật trong từng thời kỳ.
4. **Chủ thẻ**: Là cá nhân được Ngân hàng cung cấp thẻ để sử dụng theo hạn mức thẻ tín dụng được cấp, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ (nếu có).
5. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết ĐKĐK này với Ngân hàng và có nghĩa vụ thực hiện ĐKĐK này.
6. **Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo ĐKĐK.
7. **Thẻ tín dụng quốc tế/Thẻ**: Là thẻ tín dụng quốc tế PGBank VISA do PGBank phát hành cho Chủ thẻ, bao gồm Thẻ hạng Vàng (Gold) và Thẻ hạng Chuẩn (Classic) và bất kỳ loại Thẻ tín dụng quốc tế nào khác mà PGBank thông báo trong từng thời kỳ là phụ thuộc vào các quy định tại ĐKĐK này, theo đó cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã cấp theo thỏa thuận với Ngân hàng.
8. **Mã số xác định chủ thẻ (PIN – Personal Identification Number)**: Là mã số mật được Ngân hàng cấp cho Chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được Ngân hàng quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ. Mã số PIN do Chủ thẻ tự quản lý và chịu trách nhiệm bảo mật.
9. **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 giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của NHNN và PGBank.
10. **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 pháp luật. Thẻ phi vật lý có thể được Ngân hàng in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Chủ thẻ.
11. **Tài khoản thẻ tín dụng**: Là tài khoản thẻ của Chủ thẻ do Ngân hàng mở để quản lý việc sử dụng hạn mức tín dụng thẻ được cấp theo ĐKĐK này. Thẻ chính và Thẻ phụ được liên kết chung với một tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ chính.
12. **Tổ chức thẻ quốc tế** (viết tắt là TCTQT): Là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của Pháp luật nước ngoài (VISA, MasterCard, Amex, Dinner Club, JCB...) có thỏa thuận với Ngân hàng, tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan khác để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã Ngân hàng do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT) của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của Pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
13. **Đơn vị chấp nhận thẻ (viết tắt là ĐVCNT):** Là Đơn vị chấp nhận thanh toán chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
14. **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 tiền hàng hóa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật.
15. **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, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
16. **Giao dịch thẻ**: Là việc sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, TCTTT cung ứng theo quy định của pháp luật.
17. **Giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT:** 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.
18. **Thẻ giả:** Là thẻ không do TCPHT phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
19. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.
20. **Điểm ứng tiền mặt** (viết tắt là ĐUTM): Là các đơn vị thuộc mạng lưới của Ngân hàng, Máy giao dịch tự

động, Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán lắp đặt tại Chi nhánh, Phòng Giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và PGBank.

21. **Thời hạn hiệu lực thẻ**: Là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực có thể được in trên thẻ theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
22. **Ngày hết hạn thẻ**: Là ngày cuối cùng của tháng hết hạn thẻ, có thể được in trên thẻ theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
23. **Thời hạn cấp hạn mức:** Là thời hạn Chủ thẻ được sử dụng hạn mức tín dụng được cấp. Thời hạn cấp hạn mức bằng thời hạn hiệu lực Thẻ, trừ trường hợp Thẻ phát hành lại.
24. **Hạn mức tín dụng**: Là số tiền tối đa Chủ thẻ được Ngân hàng cho phép sử dụng trong một chu kỳ tín dụng.
25. **Hạn mức sử dụng**: Là số tiền tối đa Chủ thẻ được phép sử dụng cho một hoặc nhiều giao dịch tại ĐVCNT/máy giao dịch tự động/ Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bằng thẻ trong một khoảng thời gian nhất định và do Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.
26. **Hạn mức khả dụng**: Là hạn mức được tính bằng hạn mức tín dụng được cấp cộng với tổng số tiền ghi có trong kỳ trừ đi dư nợ hiện tại và các khoản tiền đang bị tạm treo.
27. **Dư nợ hiện tại**: Là số tiền Chủ thẻ đang nợ Ngân hàng đến thời điểm hiện tại phát sinh từ giá trị các giao dịch thẻ của Chủ thẻ và các khoản phí, lãi (nếu có) phát sinh trong việc phát hành và sử dụng Thẻ.
28. **Dư nợ cuối kỳ**: Là số tiền Chủ thẻ đang nợ Ngân hàng tính đến hết ngày sao kê.
29. **Chu kỳ tín dụng**: Là khoảng thời gian kể từ khi Chủ thẻ bắt đầu sử dụng hạn mức tín dụng được Ngân hàng cấp cho đến khi Chủ thẻ hoàn trả lại toàn bộ dư nợ hiện tại để khôi phục lại toàn bộ hạn mức tín dụng được cấp.
30. **Sao kê**: Là bảng kê chi tiết các giao dịch thẻ của Chủ thẻ cùng các khoản phí, lãi phát sinh, các khoản thanh toán của Chủ thẻ trong một kỳ sao kê.
31. **Kỳ sao kê**: Là khoảng thời gian được tính từ sau ngày sao kê của kỳ liền trước đến ngày sao kê của kỳ tiếp theo.
32. **Ngày sao kê**: Là ngày Ngân hàng lập sao kê cho tài khoản thẻ tín dụng và do Ngân hàng quy định.
33. **Hóa đơn thanh toán**: Là chứng từ xác nhận giao dịch Thẻ do Chủ thẻ thực hiện.
34. **Ngày đến hạn thanh toán**: Là ngày cuối cùng của thời hạn thanh toán được nêu trong sao kê gửi cho Chủ thẻ.
35. **Ngày làm việc**: Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và thứ 7 (đến 12h), trừ ngày Chủ nhật và các ngày lễ, ngày Tết theo quy định của Pháp luật và quy định của PGBank trong từng thời kỳ.
36. **Ngày giao dịch**: Là ngày Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ.
37. **Ngày hạch toán**: Là ngày giao dịch của Chủ thẻ được cập nhật vào hệ thống Ngân hàng và được hạch toán vào tài khoản thẻ tín dụng của Chủ thẻ.
38. **Giá trị thanh toán tối thiểu**: Là khoản tiền tối thiểu Chủ thẻ phải thanh toán cho Ngân hàng trong mỗi kỳ sao kê theo thỏa thuận Ngân hàng và Khách hàng.
39. **Tài sản bảo đảm** (TSBĐ): Là tiền gửi tiết kiệm hoặc tài sản khác đáp ứng điều kiện nhận làm tài sản bảo đảm theo quy định của Ngân hàng và được Ngân hàng chấp nhận làm TSBĐ cho việc cấp hạn mức tín dụng cho Chủ thẻ.
40. **Giao dịch thương mại điện tử** (E-Commerce): Là loại hình giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ được thực hiện một phần hay toàn bộ thông qua phương tiện điện tử.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Quyền của Chủ thẻ
   a) Sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp; rút tiền mặt và các dịch vụ khác theo thỏa thuận giữa chủ thẻ với PGBank trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật và của PGBank;
   b) Chủ thẻ chính được quyền yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin định kỳ hoặc đột xuất về các giao dịch thẻ, dư nợ hiện tại, hạn mức tín dụng, hạn mức khả dụng liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Ngân hàng;
   c) Hàng tháng, Chủ thẻ chính có quyền được nhận sao kê qua các kênh đã đăng ký với Ngân hàng. Đối với tháng không phát sinh các giao dịch bằng thẻ và các khoản lãi, phí khác, Ngân hàng sẽ không gửi sao kê cho Chủ thẻ;
   d) Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Ngân hàng tự động ghi nợ tài khoản thanh toán VNĐ của Chủ thẻ mở tại Ngân hàng để thanh toán giá trị phải thanh toán khi đến hạn;
   e) Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Ngân hàng phát hành thêm tối đa 02 (hai) thẻ phụ;
   f) Chủ thẻ chính có quyền đơn phương chấm dứt ĐKĐK trước hạn theo quy định tại Điều 18 ĐKĐK này; yêu cầu đổi thẻ, phát hành thẻ mới theo Điều 13 ĐKĐK này;
   g) Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, chủ thẻ có quyền yêu cầu PGBank tra soát. Thời hạn chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với PGBank tối đa không quá 65 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại
   h) Chủ thẻ chính được quyền yêu cầu Ngân hàng mở/đóng và sử dụng tính năng E-Commerce theo quy định của Ngân hàng;
   i) Chủ thẻ chính được quyền yêu cầu Ngân hàng đóng/mở giao dịch nước ngoài theo quy định của Ngân hàng;
   j) Chủ thẻ chính có quyền được bảo mật thông tin cá nhân, tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác, trừ trường hợp tại Điểm s Khoản 1 Điều 3 ĐKĐK này;

k) Các quyền khác theo quy định của Pháp luật và ĐKĐK này.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ

a) Chủ thẻ chính có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán VNĐ tại Ngân hàng;

b) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, tài liệu, dữ liệu sau:

i) Thông tin, tài liệu, dữ liệu nhằm nhận biết khách hàng theo quy định của luật phòng, chống rửa tiền, quy định pháp luật có liên quan;

ii) Thông tin, tài liệu, dữ liệu về mục đích sử dụng vốn hợp pháp, khả năng tài chính, phương án sử dụng vốn, người có liên quan theo quy định của PGBank và pháp luật

iii) Cung cấp báo cáo việc sử dụng khoản cấp tín dụng qua thẻ và tài liệu, dữ liệu chứng minh khoản cấp tín dụng qua thẻ được sử dụng đúng mục đích trong quá trình kiểm tra kiểm soát sau cấp tín dụng;

iv) Địa chỉ thư điện tử (e-mail), số điện thoại di động để PGBank gửi thông tin liên quan đến việc sử dụng thẻ;

c) Chủ thẻ không thực hiện các hành vi bị cấm như sau:

i) Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả;

ii) Lấy cắp hoặc thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ nhằm thực hiện giao dịch không đúng quy định pháp luật;

iii) Sử dụng thẻ cho thuê, mượn, không đúng mục đích cá nhân của chủ thẻ

d) Sử dụng thẻ theo đúng mục đích được quy định tại Khoản 4 Điều 4 ĐKĐK này;

e) Ký chữ ký mẫu vào dải chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Mỗi lần sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ, Chủ thẻ phải ký trên hóa đơn thanh toán giống chữ ký này trừ những giao dịch thực hiện bằng đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, Internet hoặc các loại hình khác được sự chấp nhận của Ngân hàng mà không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ;

f) Khi Chủ thẻ đăng ký nhận thẻ và PIN qua đường bưu điện, Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm với những rủi ro phát sinh do quá trình vận chuyển gây ra như: thất lạc, mất cắp, lộ mã PIN;

g) Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm bảo mật mã số PIN của mình và trên các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại, máy tính cá nhân, máy tính bảng, ..), mật khẩu truy cập vào kênh giao dịch (internet banking, email,…) đã đăng ký sử dụng để nhận các thông báo của PGBank liên quan đến thẻ và giao dịch thẻ;

h) Chịu trách nhiệm hoàn toàn đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng số PIN của Chủ thẻ và các giao dịch khác thể hiện trên các hóa đơn, chứng từ giao dịch chứng minh việc thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ;

i) Trong trường hợp thẻ đã thông báo hủy do mất, thất lạc, Chủ thẻ trả lại cho Ngân hàng thẻ vật lý khi tìm lại được;

j) Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ nhận sao kê, địa chỉ liên hệ, địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hay những thay đổi về nghề nghiệp của Chủ thẻ;

k) Sau ngày mùng 10 hàng tháng, Ngân hàng gửi sao kê cho Chủ thẻ theo địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với Ngân hàng. Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày sao kê, nếu Chủ thẻ không nhận được cần liên hệ ngay với Ngân hàng để nhận được sao kê. Trong trường hợp Chủ thẻ không nhận được sao kê, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán dư nợ (nếu có) cho Ngân hàng;

l) Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác của các nội dung hiển thị trên sao kê. Trong trường hợp có tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ phải thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản các tra soát, khiếu nại của mình liên quan đến các nội dung hiển thị trên sao kê theo quy định tại Điều 10 ĐKĐK này. Nếu sau thời gian đó, Ngân hàng không nhận được các tra soát, khiếu nại thì coi như Chủ thẻ đồng ý với tất cả các giao dịch và phí, lãi phát sinh;

m) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn dư nợ (bao gồm cả gốc, lãi, phí phát sinh) theo quy định của Ngân hàng về việc phát hành và sử dụng thẻ;

n) Hàng tháng, vào ngày đến hạn thanh toán, Ngân hàng sẽ thực hiện việc ghi nợ tài khoản thanh toán VNĐ được Chủ thẻ chỉ định. Dư nợ phải thanh toán tùy theo đăng ký thanh toán của Chủ thẻ (thanh toán toàn bộ dư nợ sao kê hoặc thanh toán tối thiểu). Chủ thẻ phải đảm bảo tài khoản thanh toán này luôn đủ số dư cần thiết để Ngân hàng ghi nợ trong thời gian nêu trên. Nếu trong thời gian này, số tiền trích từ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ không đủ thanh toán dư nợ, Chủ thẻ phải có trách nhiệm liên hệ với Ngân hàng để thanh toán phần dư nợ còn lại và phải chịu phí, lãi phát sinh (nếu có). Nếu ngày đến hạn thanh toán vào ngày nghỉ cuối tuần hoặc ngày nghỉ lễ, Tết, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán vào các ngày làm việc trước đó. Việc thanh toán phải được thực hiện vào trước 16h30 của ngày thanh toán, số tiền thanh toán sau 16h30 sẽ được tính vào ngày liền kề sau đó;

o) Chủ thẻ có thể thanh toán sao kê trước hạn theo quy định của PGBank trong từng thời kỳ để được hoàn lại hạn mức tín dụng được cấp.

p) Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp với ĐVCNT liên quan đến giao dịch thẻ mà không trì hoãn việc thanh toán vào ngày đến hạn thanh toán;

q) Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng giá trị các giao dịch và các khoản phát sinh liên quan được thực hiện trước thời điểm Chủ thẻ thông báo khóa thẻ cho Ngân hàng và được hệ thống của Ngân hàng ghi nhận (trước hoặc sau thời điểm thông báo khóa thẻ);

r) Trong trường hợp không tiếp tục làm việc tại cơ quan hiện tại, Chủ thẻ thông báo cho Ngân hàng trước thời hạn tối thiểu 07 ngày làm việc tính đến ngày Chủ thẻ nghỉ việc;

s) Chịu trách nhiệm hoàn toàn với các rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch E-Commerce;

t) Chủ thẻ công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện theo đúng quy định của Ngân hàng về quy trình thanh toán bằng thẻ qua E-Commerce và có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử, mã số PIN của Chủ thẻ mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào;

u) Trường hợp Chủ thẻ thực hiện thanh toán bằng thẻ qua E-Commerce cho các nhà cung ứng dịch vụ (CƯDV), Chủ thẻ chịu trách nhiệm về việc thực hiện quy trình thanh toán theo thỏa thuận với nhà CƯDV, chịu trách nhiệm đối với các giao dịch cung cấp không chính xác mã dịch vụ, mã thanh toán và các thông tin khác liên quan; Tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của nhà CƯDV về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh toán; Chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa Chủ thẻ và nhà CƯDV trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi Ngân hàng đã chuyển tiền đến tài khoản của nhà CƯDV;

v) Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và/hoặc không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, Chủ thẻ có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT. Ngân hàng có quyền ghi nợ tài khoản thanh toán VNĐ của Chủ thẻ đối với các trường hợp này;

w) Có trách nhiệm hoàn trả theo yêu cầu của Ngân hàng, đồng ý để Ngân hàng ghi nợ tài khoản thanh toán VNĐ của Chủ thẻ các khoản tiền có được do lỗi trong quá trình xử lý, sự cố của hệ thống, hệ thống truyền tin hoặc trong các trường hợp có tranh chấp khiếu nại mà phần đúng không thuộc về Chủ thẻ.

x) Không được sử dụng thẻ để chuyển khoản (hoặc ghi có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước;

y) Cam kết bảo mật thông tin trong ĐKĐK này;

z) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật và ĐKĐK này.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

1. Quyền của Ngân hàng

a) Yêu cầu Chủ thẻ thanh toán giá trị các giao dịch thẻ và các khoản lãi, phí liên quan trong kỳ sao kê chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán;

b) Ghi nợ tự động vào tài khoản thanh toán mà Chủ thẻ đăng ký vào ngày đến hạn thanh toán để thanh toán cho giá trị các giao dịch của thẻ và các khoản phí, lãi phát sinh trong kỳ cho dù hàng hóa có được giao hoặc được thực hiện hay không; Ngân hàng sẽ thu đủ số tiền Chủ thẻ đăng ký thanh toán trong kỳ sao kê, trong trường hợp Chủ thẻ chưa thanh toán đủ số tiền phải thanh toán;

c) Ngân hàng được quyền xử lý TSBĐ hoặc yêu cầu bên bảo lãnh thực hiện nghĩa vụ trả nợ thay Chủ thẻ để thu hồi nợ. Nếu Ngân hàng xử lý TSBĐ là tiền gửi tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn của Chủ thẻ trước thời điểm khoản tiền gửi tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn đến hạn để thu hồi nợ thì khoản tiền gửi tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn đó được coi là tiền gửi không kỳ hạn. Ngân hàng được miễn trách về việc thay đổi kỳ hạn tiền gửi của Chủ thẻ;

d) Yêu cầu Chủ thẻ sử dụng mọi tài sản và nguồn thu của cá nhân các thành viên Chủ thẻ và của gia đình Chủ thẻ cũng như yêu cầu bên nắm giữ tài sản của các thành viên gia đình Chủ thẻ chuyển giao tài sản cho Ngân hàng để thanh toán các khoản nợ gốc, lãi, phí và chi phí khác phát sinh mà Chủ thẻ phải thanh toán cho Ngân hàng;

e) Tự động chuyển số dư nợ còn thiếu sang nợ quá hạn. Chủ thẻ phải chịu lãi suất nợ quá hạn bằng 150% lãi suất cho vay. Quy định lãi suất cho vay và lãi suất nợ quá hạn được thay đổi theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ;

f) Yêu cầu Đơn vị công tác của Chủ thẻ chuyển lương/thu nhập của Chủ thẻ hoặc tạm khóa/ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ tại Ngân hàng để thu hồi nợ nếu Chủ thẻ không thanh toán nợ đúng hạn;

g) Lập Ủy nhiệm thu yêu cầu Ngân hàng khác nơi Chủ thẻ mở tài khoản Chủ thẻ để trích tiền thu hồi nợ gốc, lãi, các khoản phí, phạt trong trường hợp các khoản nợ gốc, nợ lãi của Chủ thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn, nợ lãi quá hạn;

h) Yêu cầu Chủ thẻ cam kết và cung cấp các bằng chứng cho Ngân hàng trong trường hợp Chủ thẻ khiếu nại đối với những giao dịch không thực hiện;

i) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng quy định tại Điều 16 ĐKĐK này;

j) Được thu hồi lại thẻ hoặc yêu cầu thu hồi thẻ trong các trường hợp quy định tại ĐKĐK này mà không bị coi là vi phạm;

k) Để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho Chủ thẻ, Ngân hàng được phép không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại ĐKĐK này mà không bị coi là vi phạm;

l) Không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp thẻ không được bảo đảm an toàn do lỗi của Chủ thẻ/bị lộ số PIN do lỗi của Chủ thẻ/do sơ suất của Chủ thẻ để kẻ gian lấy cắp được thông tin thẻ và/hoặc mã PIN;

m) Không phải chịu trách nhiệm đối với những rủi ro liên quan đến giao dịch E-Commerce hoặc các thiệt hại khác do lỗi của Chủ thẻ;

n) Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ; thông tin, tài liệu, dữ liệu nhằm nhận biết khách hàng theo quy định của luật phòng, chống rửa tiền, quy định pháp luật có liên quan; cung cấp các thông tin, tài liệu dữ liệu về mục đích sử dụng vốn hợp pháp, khả năng tài chính, phương án sử dụng vốn, người có liên quan theo quy định của PGBank và pháp luật; cung cấp báo cáo việc sử dụng khoản cấp tín dụng qua thẻ và tài liệu, dữ liệu chứng minh khoản cấp tín dụng qua thẻ được sử dụng đúng mục đích.

o) Thu thập thông tin từ các tổ chức khác về Chủ thẻ;
p) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ;
q) Tạm khóa thẻ trong các trường hợp theo quy định tại Điều 6 ĐKĐK này;
r) Định kỳ đánh giá lại việc sử dụng hạn mức tín dụng của Chủ thẻ cũng như đánh giá các điều kiện phát hành, sử dụng thẻ của Chủ thẻ theo đúng quy định của Ngân hàng. Trên cơ sở đánh giá đó, Ngân hàng có quyền đơn phương thay đổi/chấm dứt hợp đồng, ngừng cấp hạn mức tín dụng đã cấp cho Chủ thẻ; Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 17 của bản ĐKĐK này;
s) Được phép cung cấp thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ thẻ trong các trường hợp:
   i. PGBank buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
   ii. Theo quyết định của PGBank nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện hoạt động quản lý rủi ro tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với PGBank nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thẻ cho chủ thẻ hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa PGBank và Chủ thẻ liên quan đến việc thực hiện ĐKĐK này hoặc xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật
   iii. Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Chủ thẻ.
t. Xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng, của người có liên quan hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng tổ chức cung cấp theo quy định của Pháp luật và PGBank ban hành trong từng thời kỳ.
u. Các quyền khác theo quy định tại bản ĐKĐK này và quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Ngân hàng
a) Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ để bảo đảm các quyền lợi của Chủ thẻ theo bản ĐKĐK này;
b) Bảo mật thông tin theo thỏa thuận tại ĐKĐK này;
c) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của Pháp luật và TCTQT; Giải chấp TSBĐ (nếu có) của Chủ thẻ sau 45 ngày kể từ ngày đăng ký đóng thẻ tín dụng với PGBank và Chủ thẻ đã thanh toán mọi nghĩa vụ được bảo đảm bằng tài sản với Ngân hàng, tất cả các khiếu nại (nếu có) liên quan đến việc sử dụng Thẻ đã được giải quyết xong. PGBank có thể giải chấp TSBĐ không cần chờ đến 45 ngày nếu: (i) Khách hàng đã chi tiêu hết toàn bộ hạn mức Thẻ tín dụng được cấp và đã hoàn trả toàn bộ hạn mức Thẻ tín dụng trước thời điểm tất toán khoản cấp tín dụng mà Khách hàng đang có tại PGBank; (ii) Khách hàng đã đóng thẻ và thanh toán hết toàn bộ dư nợ Thẻ tín dụng 45 ngày trước thời điểm tất toán khoản cấp tín dụng mà Khách hàng đang có tại PGBank; (iii) Khách hàng bị nợ quá hạn Thẻ tín dụng từ nhóm 2 trở lên trước đó và đã thanh toán toàn bộ dư nợ Thẻ tín dụng trước thời điểm tất toán khoản cấp tín dụng mà Khách hàng đang có tại PGBank; (iv) Khách hàng dùng tài sản bảo đảm khác để bảo đảm cho hạn mức Thẻ tín dụng; (v) Khách hàng làm đề nghị PGBank tạm khóa tài khoản thanh toán trong thời gian 45 ngày kể từ ngày đăng ký đóng thẻ với PGBank. Số tiền tạm khóa tối thiểu bằng hạn mức còn lại của Thẻ tín dụng được cấp tại ngày đóng thẻ. Trong trường hợp này, Khách hàng đồng ý rằng: PGBank có quyền tự động chấm dứt tạm khóa và chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng để thanh toán dư nợ Thẻ tín dụng; (vi) Khách hàng tất toán dư nợ đến thời điểm và bổ sung hồ sơ tương ứng phù hợp với một trong các đối tượng khách hàng được quy định tại các Phụ lục ban hành kèm theo Quy định mã số QĐ.TD.010 hoặc các chương trình, chính sách khác của Thẻ tín dụng hoặc các trường hợp được phê duyệt bởi các cấp thẩm quyền phê duyệt theo quy định của PGBank từng thời kỳ.
d) Ngân hàng chỉ trả thẻ giữ tại máy Máy giao dịch tự động của Ngân hàng trong vòng 7-10 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ với các trường hợp sau: (i) Giao dịch bị sai PIN; (ii) Máy Máy giao dịch tự động đã trả thẻ ra nhưng Chủ thẻ chưa lấy, máy Máy giao dịch tự động giữ lại thẻ.
e) Ngân hàng sẽ không trả thẻ cho Chủ thẻ trong những trường hợp sau: (i) Thẻ bị máy Máy giao dịch tự động giữ ngoài lãnh thổ Việt Nam; (ii) Thẻ đã bị khóa.

Điều 4. Phạm vi, hạn mức sử dụng, thời hạn cấp hạn mức, Mục đích cấp hạn mức thẻ/Mục đích sử dụng thẻ và giao dịch thương mại điện tử

1. Phạm vi sử dụng thẻ: Thẻ tín dụng được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp; rút tiền mặt theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ với PGBank theo Điều khoản điều kiện này, thỏa thuận khác có liên quan; 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. Hạn mức sử dụng thẻ:Thực hiện theo quy định của pháp luật và của PGBank ban hành trong từng thời kỳ.
3. Thời hạn cấp hạn mức: Bằng thời hạn hiệu lực của thẻ, theo quy định của pháp luật và của PGBank ban hành trong từng thời kỳ.
4. Mục đích cấp hạn mức/Mục đích sử dụng: Chủ thẻ được sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch được phép khác theo quy định của Ngân hàng và TCTQT phù hợp với quy Pháp luật; không thực hiện các giao dịch trái Pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại và chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng thẻ vào những mục đích vi phạm các quy định của Pháp luật.
5. Để có thể sử dụng giao dịch E-Commerce, Chủ thẻ phải đăng ký mở/đóng tính năng này thông qua các kênh mà Ngân hàng cho phép;
6. Việc đăng ký E-Commerce sẽ được thực hiện riêng cho từng thẻ (thẻ chính và thẻ phụ) và chỉ Chủ thẻ chính mới được phép yêu cầu mở tính năng này cho các thẻ phụ;

7. Mọi yêu cầu thực hiện giao dịch/đăng ký dịch vụ được gửi đến Ngân hàng từ số điện thoại/email khách hàng đã đăng ký trong Đề nghị phát hành thẻ tín dụng Quốc tế đều được coi là yêu cầu của chính Chủ thẻ gửi đến Ngân hàng;
8. Chủ thẻ cam kết đã hiểu và tuân thủ toàn bộ các quy định về giao dịch E-Commerce của Ngân hàng và của Pháp luật nước Cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

Điều 5. Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ

1. PGBank từ chối thanh toán thẻ trong các trường hợp sau:
   a. Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt;
   b. Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;
   c. Thẻ hết hạn sử dụng;
   d. Thẻ bị khóa.
2. PGBank có thể từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
3. PGBank được từ chối thanh toán thẻ theo thỏa thuận trong các trường hợp sau:
   a. Số dư tài khoản thanh toán, số dư thẻ, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
   b. Chủ thẻ vi phạm các quy định của PGBank trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với PGBank mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán, bao gồm:
      i. Thẻ chưa kích hoạt hoặc chủ thẻ nhập sai mã PIN;
      ii. Chủ thẻ vi phạm các quy định tại ĐKĐK này;
      iii. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và của PGBank ban hành trong từng thời kỳ.
4. PGBank có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu về các trường hợp từ chối thanh toán thẻ quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều này cho TCTTT (nếu PGBank không đồng thời là TCTTT); khi nhận được thông báo của PGBank hoặc TCTQT bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu về các trường hợp từ chối thanh toán thẻ quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều này, TCTTT có trách nhiệm thông báo lại cho TCTGTT có hợp tác với TCTTT, ĐVCNT.
5. Các thông báo về việc thẻ bị từ chối thanh toán (bao gồm cả các thông báo của PGBank ở nước ngoài và TCTQT) có hiệu lực kể từ thời điểm bên liên quan đến giao dịch thanh toán thẻ nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu. Sau khi bên liên quan đã nhận được thông báo mà vẫn thanh toán thẻ và để xảy ra các trường hợp thẻ bị lợi dụng thì việc xác định trách nhiệm do các bên thỏa thuận.

Điều 6. Các trường hợp Ngân hàng tạm khóa thẻ

Ngân hàng có quyền tạm khóa thẻ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
2. Nhận được thông tin từ các tổ chức thẻ trong nước và quốc tế hoặc nghi ngờ thẻ, dữ liệu thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin;
3. Sau 02 (hai) kỳ sao kê liên tiếp kể từ ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán tối thiểu, ngoại trừ các trường hợp sau:
   a) Trường hợp Chủ thẻ đang có khoản vay thế chấp tài sản tại PGBank (ngoài hạn mức thẻ VISA) và phát sinh nợ từ nhóm 2 trở lên đối với khoản vay đó, khi Chủ thẻ phát sinh chậm thanh toán từ 10 ngày trở lên đối với dư nợ hạn mức thẻ tín dụng của kỳ sao kê bất kỳ, PGBank sẽ thực hiện tạm khóa thẻ và yêu cầu Khách hàng thanh toán dư nợ thẻ;
   b) Trường hợp Chủ thẻ thuộc đối tượng là cán bộ quản lý của doanh nghiệp đang có quan hệ tín dụng với PGBank: Khi Doanh nghiệp phát sinh nợ từ nhóm 3 trở lên tại PGBank và Chủ thẻ phát sinh chậm thanh toán từ 10 ngày trở lên đối với dư nợ hạn mức Thẻ tín dụng của kỳ sao kê bất kỳ, PGBank sẽ thực hiện tạm khóa Thẻ và tiến hành thủ tục tất toán toàn bộ dư nợ Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng theo quy định của PGBank.
4. Giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của khách hàng hết hiệu lực.
5. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các tổ chức tín dụng khác liên quan đến tranh chấp, khiếu nại giao dịch về Thẻ;
6. Chủ thẻ vi phạm quy định về việc sử dụng Thẻ của Ngân hàng, vi phạm ĐKĐK này hoặc vi phạm Pháp luật trong việc sử dụng Thẻ;
7. Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc Ngân hàng hoặc theo quy định của Pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
8. Chủ thẻ là cán bộ nhân viên PGBank nghỉ không lương từ 02 tháng trở lên, nghỉ việc.
9. Các trường hợp khác theo quy định của Ngân hàng.

Điều 7. Các trường hợp tạm dừng giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử

1. Thẻ/tài khoản thanh toán gắn với thẻ nghi ngờ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
2. Nhận được thông tin từ các tổ chức thẻ trong nước, quốc tế, Hiệp hội ngân hàng…nghi ngờ thẻ, dữ liệu thẻ của Chủ thẻ có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin;
3. Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Cơ quan Công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác;

4. Thẻ/tài khoản thanh toán gắn với thẻ phát sinh giao dịch bất thường (ví dụ: Giá trị, số lượng giao dịch lớn, bất thường không phù hợp với nghề nghiệp, độ tuổi, địa chỉ cư trú, lịch sử giao dịch và hành vi…của chủ tài khoản thanh toán; phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường…);
5. Thẻ gắn với tài khoản thanh toán/ví điện tử nằm trong danh sách tài khoản thanh toán/ví điện tử nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật;
6. Thông tin, tài liệu, dữ liệu do chủ thẻ cung cấp khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;
7. Thẻ phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường;
8. Giao dịch sai PIN, OTP, thông tin thẻ nhiều lần;
9. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và PGBank trong từng thời kỳ;

Điều 8. Các trường hợp thu hồi Thẻ hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong quá trình sử dụng

Thẻ bị thu hồi hoặc hủy hiệu lực của Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ giả;
2. Thẻ sử dụng trái phép;
3. Các trường hợp Ngân hàng phát hiện khách hàng 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;
4. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của Pháp luật;
5. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ;
6. Tài khoản Thẻ tín dụng của Chủ thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Giấy đăng ký thông tin kiêm giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ tín dụng, thẻ nội địa và dịch vụ ngân hàng điện tử;
7. Thẻ đã bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống;
8. Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
9. Chủ thẻ vi phạm các quy định của Pháp luật, vi phạm các nội dung của ĐKĐK này;
10. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của Ngân hàng;
11. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
12. Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật và ĐKĐK này.

Điều 9. Đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng Thẻ và trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và thanh toán Thẻ của mình; Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ.
2. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý, 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. Khi phát hiện Thẻ bị mất/thất lạc, bị máy Máy giao dịch tự động giữ Thẻ, mất thẻ, lộ PIN, các trường hợp phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi dụng, bị truy cập trái phép, Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với PGBank qua tổng đài Dịch vụ khách hàng của Ngân hàng theo số điện thoại 1900 555 574; + 84 24 6255 5999 để Ngân hàng thực hiện ngay việc khóa Thẻ tạm thời và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời Ngân hàng thông báo lại cho Chủ thẻ, sau đó Chủ thẻ xác nhận chính thức với PGBank bằng văn bản. Việc khóa Thẻ tạm thời và các nghiệp vụ cần thiết khác sẽ được PGBank thực hiện khi tiếp nhận thông báo từ Chủ thẻ. PGBank không chịu trách nhiệm về những tổn thất, rủi ro phát sinh từ sử dụng Thẻ nếu Chủ thẻ không thông báo với PGBank; và/hoặc các tổn thất, rủi ro phát sinh từ sử dụng Thẻ xảy ra trước thời điểm PGBank khóa Thẻ.
3. Chủ thẻ phải tuân thủ theo các hướng dẫn, phổ biến của Ngân hàng 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, những hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ và trách nhiệu của chủ thẻ khi vi phạm;
4. Chủ thẻ phải cảnh giác đối với những phương thức thủ đoạn tội phạm trong phát hành và sử dụng thẻ mà Ngân hàng cảnh báo, hướng dẫn; tuân thủ việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng thẻ an toàn theo hướng dẫn, cảnh báo của Ngân hàng;
5. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trong giao dịch Thẻ do lỗi của mình. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào tài khoản do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào tài khoản của Chủ thẻ khi Ngân hàng nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong tài khoản không ghi nhận khoản tiền đó, trong vòng 15 ngày kể từ ngày hoàn trả lại hàng, Chủ thẻ cần thông báo với Ngân hàng cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
6. Ngân hàng không đảm bảo rằng đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ, Máy giao dịch tự động của ngân hàng khác sẽ luôn đồng ý chấp nhận Thẻ của Chủ thẻ làm phương tiện thanh toán. Ngân hàng không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ đơn vị cung ứng hàng hóa/dịch vụ nào hoặc trang thông tin điện tử của đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ nào không chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán.
7. Ngân hàng thực hiện tạm khóa Thẻ ngay trong các trường hợp theo quy định tại Điều 6 ĐKĐK này.
8. Ngân hàng được thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của PGBank ban hành trong từng thời kỳ.

Điều 10. Tra soát, xử lý 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 đề nghị Ngân hàng tra soát, khiếu nại thông qua tổng đài Dịch vụ Khách hàng có ghi âm của Ngân hàng theo số điện thoại 1900 555 574; + 84 24 6255 5999, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần và qua các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng và qua các kênh khác theo quy định của PGBank trong từng thời kỳ. Thời hạn tra soát khiếu nại

đối với Ngân hàng tối đa không quá 65 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

2. PGBank áp dụng các hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ bao gồm: Gọi điện thoại đến Tổng đài dịch vụ khách hàng (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) và tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch của PGBank và các hình thức khác (nếu có) theo quy định của PGBank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Khách hàng sử dụng mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy và điện tử) do PGBank ban hành khi đề nghị ra soát. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, PGBank được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, lưu trữ thông thông tin Khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
3. Trường hợp Chủ thẻ ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
4. PGBank có trách nhiệm thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong vòng tối đa 180 ngày làm việc 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, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo 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 ĐKĐK này. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (TCTTT, TCTGTT, TCTQT, ĐVCNT), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho Ngân hàng theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của Pháp luật. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại ĐKĐK này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng 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;
   b) Trường hợp Ngân hàng, 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 hiện hành.
6. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN (Vụ Thanh toán, NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân hàng thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
7. Chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại theo giải pháp mà PGBank cung cấp trong từng thời kỳ.

Điều 11. Thanh toán, thu hồi nợ và chuyển nợ quá hạn

1. Thứ tự thanh toán dư nợ

   Các khoản dư nợ sẽ được thanh toán cho Ngân hàng theo Ngày hạch toán và theo thứ tự sau: Phí quá hạn; Lãi quá hạn; Dư nợ gốc quá hạn (Rút tiền mặt; Thanh toán hàng hóa dịch vụ); Phí đến hạn; Lãi đến hạn; Dư nợ đến hạn trong kỳ thanh toán (Rút tiền mặt; Thanh toán hàng hóa dịch vụ).

2. Thanh toán dư nợ
   a) Vào ngày sao kê hàng tháng, Ngân hàng sẽ liệt kê tất cả các giao dịch của Chủ thẻ phát sinh trong kỳ sao kê. Các giao dịch bằng ngoại tệ đã được chuyển đổi giá trị sang VND theo tỷ giá do TCTQT quy định hoặc theo tỷ giá quy đổi của Ngân hàng tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của Ngân hàng;
   b) Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho Ngân hàng tất cả các khoản nợ phát sinh như nội dung ghi trên sao kê theo quy định (theo tỷ lệ thanh toán Sao kê do Chủ thẻ đăng ký, mức ít nhất bằng trị giá thanh toán tối thiểu theo quy định của Ngân hàng);
   c) Chủ thẻ có thể thanh toán dư nợ bằng tiền mặt, chuyển khoản, yêu cầu tự động ghi nợ tài khoản thanh toán theo hình thức Chủ thẻ đăng ký với Ngân hàng. Việc thanh toán dư nợ chỉ thực sự được tính sau khi có bút toán ghi nợ tài khoản thanh toán để thực hiện thanh toán sao kê Thẻ.
   d) Trong trường hợp Chủ thẻ đóng Thẻ, Thẻ hết hạn hay không muốn tiếp tục sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ dư nợ cho Ngân hàng chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán của kỳ cuối cùng phát sinh giao dịch Thẻ.
3. Chậm thanh toán, chuyển nợ quá hạn, cơ cấu lại thời hạn trả nợ và thu hồi nợ
   a) Việc Chủ thẻ không thanh toán, hoặc thanh toán không đủ Giá trị thanh toán tối thiểu của kỳ sao kê Thẻ tín dụng chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán là sự vi phạm nghĩa vụ trả nợ. Khi sự kiện vi phạm xảy ra, Chủ thẻ hiểu và đồng ý rằng PGBank có quyền thực hiện một hoặc đồng thời nhiều hành động sau đây:
      i. Từ chối thanh toán Thẻ theo quy định tại Điều 5 ĐKĐK này;
      ii. Tạm khóa Thẻ theo quy định tại Điều 6 ĐKĐK này; Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ cho Ngân hàng để được tiếp tục sử dụng Thẻ;
      iii. Nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Giá trị thanh toán tối thiểu của 01 kỳ sao kê, PGBank sẽ áp dụng phí chậm thanh toán theo quy định tại Điểm e Khoản 2 Điều 12 ĐKĐK này; đồng thời dư nợ giao dịch chi tiêu hàng hóa, dịch vụ trong kỳ sao kê của Chủ thẻ sẽ phải trả tiền lãi

theo quy định tại Điểm d(ii) Khoản 2 Điều 12 ĐKĐK này;

iv. Nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Giá trị thanh toán tối thiểu trong 02 kỳ thanh toán sao kê liên tiếp thì: Toàn bộ dư nợ Thẻ tín dụng *(Dư nợ giao dịch rút tiền mặt và dư nợ giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ)* của Chủ thẻ sẽ bị chuyển thành nợ quá hạn và sẽ bị áp dụng lãi suất nợ quá hạn theo quy định tại Điểm f Khoản 2 Điều 12 ĐKĐK này và áp dụng các phí theo quy định của PGBank trong từng thời kỳ phù hợp quy định của pháp luật. Trong trường hợp này, Thẻ bị tạm khóa theo quy định tại Khoản 3 Điều 6 ĐKĐK này; Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ sao kê hiện tại trong các kỳ sao kê tiếp theo (tối đa 03 kỳ) và sau khi Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ của các kỳ thanh toán này, Thẻ sẽ tự động được mở khóa và Chủ thẻ có thể tiếp tục sử dụng Thẻ.

v. Nếu sau 03 kỳ thanh toán sao kê liên tiếp kể từ ngày dư nợ Thẻ của Chủ thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn theo quy định tại Điểm a(iv) Khoản này, mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ dư nợ Thẻ, thì dư nợ Thẻ của khách hàng sẽ bị chuyển sang nhóm nợ quá hạn tiếp theo (theo quy định phân loại nợ của pháp luật và của PGBank trong từng thời kỳ); ở trạng thái nợ quá hạn này Thẻ sẽ bị khóa vĩnh viễn. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ dư nợ Thẻ và lãi, phí phát sinh tính đến thời điểm Chủ thẻ thanh toán thực tế; PGBank sẽ thực hiện đóng Thẻ theo quy định. Trường hợp khách hàng có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ, khách hàng làm yêu cầu phát hành Thẻ mới;

vi. Đưa tên Chủ thẻ vào danh sách Chủ thẻ vi phạm (hoặc các loại danh sách tương tự) của PGBank, của bất kỳ cơ quan nhà nước hoặc tổ chức nào khác theo quyền quyết định của PGBank;

vii. Các biện pháp khác theo quy định của PGBank.

b) Khi dư nợ ở trạng thái nợ quá hạn, Chủ Thẻ phải thanh toán toàn bộ dư nợ (không còn giá trị thanh toán tối thiểu);

c) Việc cơ cấu lại thời hạn trả nợ có thể được PGBank xem xét thực hiện trước hoặc trong thời hạn 10 (mười) ngày kể từ ngày đến thời hạn trả nợ đã được thỏa thuận trong ĐKĐK này.

d) Khi đến hạn trả nợ gốc, kể cả thời gian được PGBank gia hạn (nếu có) hoặc khi PGBank chấm dứt cho vay theo thoả thuận mà Chủ thẻ không trả hết số nợ gốc, thì toàn bộ số dư nợ gốc không được trả đúng hạn theo thỏa thuận sẽ được chuyển sang nợ quá hạn và áp dụng mức lãi suất nợ quá hạn.

e) Khi khoản nợ của Chủ thẻ chuyển sang nợ quá hạn mà Chủ thẻ không thanh toán, Ngân hàng được quyền xử lý nợ theo quy định về xử lý nợ của Ngân hàng. Ngân hàng được quyền áp dụng các biện pháp do Ngân hàng lựa chọn để thu hồi nợ. Trường hợp số tiền thu được từ việc xử lý TSBĐ không đủ để thu hồi nợ, Chủ thẻ có nghĩa vụ tiếp tục trả nợ cho đến khi tất toán mọi khoản nợ với Ngân hàng; Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ khoản nợ và chịu mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc Ngân hàng thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như phí luật sư, án phí, phí xử lý tài sản.

Điều 12. Lãi và phí

1. Biểu phí và Lãi suất cho vay đối với thẻ sẽ do Ngân hàng ban hành theo từng thời kỳ và Ngân hàng có quyền thay đổi biểu phí và lãi suất cho vay trong thời hạn cấp hạn mức. Việc ban hành và thay đổi lãi suất cho vay được công bố công khai tại trụ sở của Ngân hàng và/hoặc trên website của Ngân hàng. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí PGBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày làm việc qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với PGBank hoặc bằng văn bản và công bố trên website hoặc tại các điểm giao dịch của PGBank. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí, lãi suất liên quan đến sử dụng Thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo tới PGBank về việc chấm dứt dịch vụ.
2. Nguyên tắc và phương pháp tính lãi:
   a) Lãi được tính trên số tiền giao dịch của Thẻ (bao gồm giao dịch rút tiền mặt và giao dịch chi tiêu thanh toán hàng hóa, dịch vụ);
   b) Lãi suất cho vay: Được quy đổi theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); một năm là 365 (ba trăm sáu mươi lăm) ngày;
   c) Phí khi rút tiền mặt; tiền lãi trong hạn đối với giao dịch rút tiền mặt:
   Đối với giao dịch rút tiền mặt: Chủ thẻ phải chịu phí rút tiền, phí chuyển đổi ngoại tệ (nếu có). Ngoài ra, Chủ thẻ phải chịu tiền lãi rút tiền mặt tính trên số tiền rút theo công thức sau:
   Tiền lãi rút tiền mặt = Số tiền rút * Lãi suất cho vay với giao dịch rút tiền mặt * Kỳ hạn tính lãi/365
   Trong đó: Kỳ hạn tính lãi được tính từ Ngày hạch toán của từng giao dịch đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán.
   d) Tiền lãi trong hạn đối với giao dịch chi tiêu hàng hóa, dịch vụ:
      i. Nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ được thông báo trong kỳ sao kê chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán của kỳ sao kê đó, toàn bộ dư nợ giao dịch chi tiêu hàng hóa, dịch vụ trong kỳ sẽ được miễn lãi.
      ii. Nếu Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ dư nợ được thông báo trong kỳ sao kê vào ngày đến hạn thanh toán của kỳ sao kê đó, Chủ thẻ sẽ phải trả lãi như sau:
      Tiền lãi chi tiêu hàng hóa dịch vụ = Số tiền từng giao dịch chi tiêu hàng hóa dịch vụ * Lãi suất cho vay đối với giao dịch chi tiêu hàng hóa dịch vụ * Kỳ hạn tính lãi/365
   Trong đó: Kỳ hạn tính lãi được tính từ Ngày hạch toán của từng giao dịch đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán.
   e) Phí chậm thanh toán: Nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Giá trị thanh toán tối thiểu, Chủ thẻ phải chịu phí chậm thanh toán. Phí chậm thanh toán chỉ tính 01 lần duy nhất, chỉ áp dụng cho

kỳ đầu tiên chậm thanh toán và được tính theo công thức sau:
Số tiền phí chậm thanh toán = Mức phí chậm thanh toán * (Giá trị thanh toán tối thiểu – Số tiền đã thanh toán)
Trong đó: Mức phí chậm thanh toán thực hiện theo quy định tại Biểu phí áp dụng đối với sản phẩm Thẻ tín dụng PGBank VISA do PGBank ban hành, có giá trị áp dụng tại thời điểm tính phí chậm thanh toán.

f) Trường hợp dư nợ Thẻ tín dụng của Chủ thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn, Chủ thẻ phải trả tiền lãi quá hạn trên dư nợ gốc Thẻ tín dụng quá hạn (*Dư nợ giao dịch rút tiền mặt và dư nợ giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ)*, được tính theo công thức sau:
Số tiền lãi quá hạn = Dư nợ gốc Thẻ tín dụng quá hạn * Kỳ hạn tính lãi * Lãi quá hạn * Lãi suất cho vay/365.
Trong đó: Kỳ hạn tính lãi được tính từ ngày dư nợ Thẻ tín dụng bị chuyển sang nợ quá hạn đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán dư nợ Thẻ tín dụng quá hạn.

g) Đối với giao dịch tra soát: Lãi và phí đối với các giao dịch tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ mà chưa thanh toán cũng được thu theo nguyên tắc thứ tự ưu tiên theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 ĐKĐK này. Chủ thẻ phải đảm bảo đủ số tiền tạm thu theo quy định của Ngân hàng khi thực hiện tra soát giao dịch. Ngân hàng sẽ hoàn lại lãi và phí cho Chủ thẻ đối với những giao dịch có khiếu nại, tra soát đúng.

Điều 13. Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ

1. Chủ thẻ chính có thể yêu cầu phát hành thêm tối đa 02 (hai) Thẻ phụ. Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một hạn mức tín dụng mà Ngân hàng cấp cho Chủ thẻ chính. Hạn mức tín dụng cấp cho các Chủ thẻ phụ chỉ có thể thấp hơn hoặc bằng hạn mức tín dụng cấp cho Chủ thẻ chính. Giao dịch của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê và được gửi về cho Chủ thẻ chính để thanh toán.
2. Chủ thẻ chính, Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm liên đới và mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện các điều khoản của bản ĐKĐK Hợp đồng này. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm cuối cùng về các giao dịch của Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ và chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng số dư nợ khi đến hạn thanh toán.
3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Ngân hàng ngừng việc sử dụng Thẻ phụ bằng văn bản mà không cần sự đồng ý của (các) Chủ thẻ phụ. Nếu Chủ thẻ chính chấm dứt việc sử dụng Thẻ thì (các) Chủ thẻ phụ cũng phải đồng thời chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
4. Trường hợp Chủ thẻ chính không có khả năng thanh toán số dư nợ, (các) Chủ thẻ phụ phải có trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng toàn bộ số dư nợ.
5. Chỉ Chủ thẻ chính mới có quyền đề nghị mở khóa Thẻ, gia hạn, thay thế Thẻ và thay đổi hạn mức tín dụng hoặc hạn mức sử dụng cho các Thẻ phụ.
6. Trường hợp Chủ thẻ bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi thì việc thực hiện ĐKĐK này được thực hiện theo quy định của Pháp luật.

Điều 14. Thời hạn hiệu lực của thẻ, thay thế, chấm dứt việc sử dụng Thẻ

1. Thẻ có thời hạn hiệu lực trong 12 tháng hoặc 36 tháng tùy thuộc vào phê duyệt phát hành thẻ của Ngân hàng phù hợp với quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Thời hạn hiệu lực sẽ được in trên thẻ.
2. Trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày Ngân hàng phát hành Thẻ, nếu Chủ thẻ không nhận Thẻ và/hoặc không kích hoạt Thẻ, Ngân hàng sẽ khóa Thẻ vĩnh viễn và hủy Thẻ, Ngân hàng không hoàn lại các khoản phí liên quan đến phát hành Thẻ.
3. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu Ngân hàng phát hành Thẻ mới, thay thế khi Thẻ bị mất, thất lạc hoặc bị hư hỏng trong thời hạn hiệu lực Thẻ và Chủ thẻ phải thanh toán các phí phát hành Thẻ cho Ngân hàng theo quy định trong từng thời kỳ.
4. Khi sắp hết thời hạn hiệu lực Thẻ, Ngân hàng sẽ thông báo qua điện thoại và/hoặc bằng văn bản cho Chủ thẻ về việc Thẻ sắp hết thời hạn sử dụng. Trong trường hợp Chủ thẻ có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ, Chủ thẻ chính phải thực hiện thủ tục gia hạn Thẻ để Ngân hàng xem xét và cấp duyệt. Nếu Chủ thẻ chính không làm thủ tục theo quy định của Ngân hàng để đăng ký tiếp tục sử dụng Thẻ với thời hạn mới thì mặc nhiên được hiểu là chấm dứt việc sử dụng Thẻ nhưng không loại trừ nghĩa vụ thanh toán toàn bộ dư nợ theo quy định trong bản ĐKĐK này. (i) Trường hợp Chủ thẻ không còn dư nợ Thẻ tín dụng, trong vòng 45 ngày PGBank sẽ thực hiện đóng tài khoản Thẻ của Chủ thẻ trên hệ thống quản lý Thẻ của PGBank. (ii) Trường hợp Chủ thẻ vẫn còn dư nợ, sau khi Chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ, PGBank sẽ đóng tài khoản Thẻ của Chủ thẻ trên hệ thống quản lý Thẻ của PGBank.
5. Khi ngừng sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải gửi Thẻ vật lý tới Ngân hàng và chấm dứt việc sử dụng Thẻ để thanh toán các giao dịch mua hàng hóa dịch vụ, kể cả các giao dịch E-Commerce, giao dịch qua điện thoại hoặc thư tín. Nếu Chủ thẻ không hoàn trả lại Thẻ vật lý cho Ngân hàng, Chủ thẻ sẽ phải chịu phí theo quy định của Ngân hàng. Nếu Chủ thẻ thông báo đã chấm dứt sử dụng Thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ thì Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch trên cho Ngân hàng.

Điều 15. Hạn mức tín dụng của Thẻ và hạng Thẻ

1. Căn cứ vào đề nghị của Chủ thẻ, Ngân hàng cấp hạn mức tín dụng và hạng Thẻ cho Chủ thẻ theo quy định của Ngân hàng. Ngân hàng sẽ thông báo việc đồng ý/ không đồng ý cấp hạn mức Thẻ tín dụng cho Khách hàng bằng thư điện tử hoặc bằng phương tiện liên lạc khác *(thông báo này là một phần không tách rời của ĐKĐK này).*
2. Trong phạm vi hạn mức tín dụng được cấp, Chủ thẻ phải tuân theo hạn mức sử dụng Thẻ dưới đây:
   a) Hạn mức rút tiền mặt: Mỗi Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ để rút tiền mặt trong phạm vi hạn mức rút

tiền mặt nhất định theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ;

b) Hạn mức thanh toán hàng hóa, dịch vụ: Là hạn mức tín dụng được sử dụng để thanh toán hàng hoá, dịch vụ trong một chu kỳ tín dụng. Phần hạn mức rút tiền mặt mà Chủ thẻ chưa sử dụng trong một chu kỳ tín dụng được tự động chuyển sang hạn mức thanh toán hàng hoá, dịch vụ của chu kỳ tín dụng đó;

c) Các loại hạn mức sử dụng khác: Do Ngân hàng quy định đối với giao dịch của Chủ thẻ nhằm hạn chế các trường hợp rủi ro (nếu có). Nếu Chủ thẻ có nhu cầu thay đổi hạn mức sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải liên hệ với Ngân hàng để được xem xét và thay đổi hạn mức theo quy định của Ngân hàng;

d) Hạn mức sử dụng Thẻ tuân theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

Điều 16. Các điều khoản sửa đổi, bổ sung và thông báo của PGBank

1. PGBank có quyền sửa đổi, bổ sung quy định về biểu phí dịch vụ, cơ chế giao dịch, quy trình, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ tín dụng trên cơ sở phù hợp với các quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ thẻ các thông tin này trước khi áp dụng các sửa đổi, bổ sung này với thời hạn thông báo do PGBank quyết định và phương thức thông báo cụ thể như sau:

a. Trên website: www.pgbank.com.vn của PGBank; và

b. Bằng văn bản hoặc email hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc tại các điểm giao dịch của PGBank hoặc dưới bất cứ hình thức nào khác mà PGBank cho là phù hợp.

Riêng đối với trường hợp thay đổi phí và lãi, PGBank thực hiện công bố và/hoặc thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức và thời hạn quy định tại Khoản 1 Điều 12 ĐKĐK này.

Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau thời điểm PGBank sửa đổi, bổ sung được hiểu là Chủ thẻ đồng ý với các điều chỉnh của PGBank.

2. Trong trường hợp không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do Ngân hàng đưa ra, Chủ thẻ có quyền đề nghị bằng văn bản về việc chấm dứt việc sử dụng thẻ. Nếu sau thời điểm sửa đổi, bổ sung có hiệu lực, Chủ thẻ vẫn tiếp tục sử dụng thẻ, Ngân hàng hiểu là Chủ thẻ chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
3. Ngân hàng thông báo cho chủ thẻ về việc phát hành thẻ, số dư tài khoản, lịch sử giao dịch thẻ và các thông tin cần thiết khác bằng một trong các hình thức: văn bản hoặc email hoặc SMS hoặc phương tiện điện tử hoặc các điểm giao dịch của PGBank hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác mà PGBank cho là phù hợp.
4. Hình thức thông báo: Các thông báo của PGBank gửi cho Khách hàng qua các phương tiện điện thoại, fax, email hoặc các phương tiện điện tử khác có giá trị pháp lý như thông báo gửi bằng văn bản.

Điều 17. Trường hợp bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng được hiểu là sự kiện 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 bao gồm nhưng không giới hạn như: động đất, bão, lũ lụt, hỏa hoạn, chiến tranh, thay đổi chính sách hoặc quyết định khác của cơ quan nhà nước.
2. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng cho một bên thì trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc bên đó có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho bên kia và trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt sự kiện bất khả kháng phải gửi văn bản cho bên kia mô tả về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ ĐKĐK này, và gửi kèm các chứng nhận về việc xảy ra sự cố có chính quyền địa phương xác nhận. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên có trách nhiệm tích cực tiếp tục thực hiện ĐKĐK này.
3. Nếu các tình huống do trường hợp bất khả kháng gây ra kéo dài hơn 06 (sáu) tháng, các điều khoản và điều kiện của ĐKĐK này sẽ được xem xét một cách hợp lý và thốn g nhất giữa hai bên.

Điều 18. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Bản ĐKĐK có hiệu lực kể từ ngày ký Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ cho đến khi Chủ thẻ chính và Ngân hàng thỏa thuận chấm dứt. ĐKĐK này cũng chấm dứt trước hạn trong các trường hợp sau:

a) Khi phát sinh sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 14 ĐKĐK này và mọi nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với Ngân hàng đã hoàn thành;

Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt ĐKĐK này trước hạn và chỉ cần báo trước 05 ngày làm việc (kể từ ngày dự định chấm dứt) cho Chủ thẻ chính khi trong các trường hợp sau:

i. Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ, cam kết được quy định trong ĐKĐK này;

ii. Chủ thẻ không còn đáp ứng được điều kiện về phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của Pháp luật và/hoặc của Ngân hàng.

c) Chỉ Chủ thẻ chính mới có quyền đơn phương chấm dứt trước hạn ĐKĐK này. Yêu cầu chấm dứt ĐKĐK này của Chủ thẻ chính chỉ có hiệu lực và chỉ được Ngân hàng chấp thuận khi Chủ thẻ thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo quy định tại Điểm d Khoản này;

d) Khi Ngân hàng hay Chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ theo Điểm b, Điểm c Khoản này thì toàn bộ dư nợ còn lại trên tài khoản Thẻ tín dụng sẽ đáo hạn và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán mọi chi phí phát sinh. Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán cho Ngân hàng toàn bộ dư nợ còn lại đối với các giao dịch cập nhật về hệ thống của Ngân hàng sau thời điểm chấm dứt việc sử dụng Thẻ cùng các khoản phí, lãi phát sinh (nếu có).

2. ĐKĐK này được lập và điều chỉnh bởi Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ quốc tế của Ngân hàng và các TCTQT. Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trong trường hợp thương lượng không thành công thì các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án nhân dân có thẩm

quyền ở Việt Nam để giải quyết.

3. Khách hàng xác nhận rằng: Tại thời điểm Khách hàng giao kết Giấy Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ:
   a) Khách hàng đã được PGBank thông báo xử lý dữ liệu cá nhân và Khách hàng đã đồng ý với việc thực hiện các nội dung liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân của PGBank theo thỏa thuận tại thỏa thuận, điều khoản, điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân. Bằng việc giao kết ĐKĐK này, Khách hàng cam kết và đồng ý, thỏa thuận, điều khoản, điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân tiếp tục có giá trị pháp lý ràng buộc với các Bên, theo đó, Khách hàng và PGBank có trách nhiệm thực hiện mà không cần phải tiến hành lập, giao kết thêm bất kỳ văn bản nào khác (trừ trường hợp PGBank có yêu cầu khác).
   b) Khách hàng đồng ý cho PGBank trong việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thẻ cho chủ thẻ hoặc xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.
4. Chủ thẻ (bao gồm cả Chủ thẻ chính, Chủ thẻ phụ (nếu có) xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng ĐKĐK này, các quy định khác của Ngân hàng, của TCTQT cũng như Pháp luật hiện hành của Việt Nam và Pháp luật của nước sở tại nơi Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ.