

Số hiệu văn bản: 70/2024/SP-TPB.RB

Ngày hiệu lực: 01/10/2024

Điều kiện Điều khoản này là một phần không tách rời Đơn đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng TPBank - BNPL Shopee kèm Đăng ký mở tài khoản thanh toán, được ký giữa TPBank và Khách hàng ("Hợp Đồng"). Bằng việc ký hoặc xác nhận tại Đơn đề nghị, Khách hàng đồng ý tuân theo các quy định tại Bản Điều kiện Điều khoản này.

## **Điều 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

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

1. **"Điều kiện Điều khoản"**: Là Điều kiện, Điều khoản Phát hành và Sử dụng Thẻ tín dụng TPBank - BNPL Shopee này.
2. **"TPBank" / "Ngân hàng" (NH)**: Là Ngân hàng TMCP Tiên Phong, thực hiện phát hành và thanh toán Thẻ tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Tổ chức Thẻ.
3. **"Chủ Thẻ"**: là cá nhân được NH cấp Thẻ để sử dụng theo Hạn mức tín dụng được cấp.
4. **"Thẻ"**: Là Thẻ tín dụng nội địa Phi vật lý do NH phát hành cho Chủ thẻ theo Hợp Đồng và thoả thuận giữa NH và Chủ thẻ, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi sử dụng và hạn mức tín dụng được cấp. Thẻ phi vật lý do NH phát hành không được in ra thẻ vật lý, trừ trường hợp có thoả thuận khác giữa TPBank và Chủ thẻ.
5. **"Tài Khoản Thẻ"**: Là tài khoản Thẻ tín dụng của Chủ thẻ do NH mở và quản lý việc sử dụng hạn mức tín dụng được cấp theo Hợp đồng này.
6. **"Giao Dịch Thẻ/Giao Dịch"**: Là giao dịch trong đó Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi được phép.
7. **"Thời Hạn Hiệu Lực Thẻ"**: Là thời hạn Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ và có thể hiện trên Thẻ.
8. **"Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ" (ĐVCNT)**: là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng Thẻ này tại Sàn giao dịch Thương Mại Điện Tử Shopee và/hoặc qua Cổng thanh toán điện tử ShopeePay theo quy định của NH và pháp luật.
9. **"Hạn Mức Tín Dụng"**: Là giá trị tín dụng tối đa mà Chủ thẻ được NH cho phép sử dụng Thẻ.
10. **"Kỳ Sao Kê"**: Là khoảng thời gian NH lên sao kê với thời hạn kéo dài một tháng.
11. **"Sao kê"**: Là bảng kê tài khoản liệt kê chi tiết các giao dịch phát sinh trong kỳ sao kê (các khoản gốc đã sử dụng, Phí phát sinh, các nghĩa vụ thanh toán khác), dư nợ thẻ, Số Tiền Đến Hạn thanh toán, Ngày đến hạn và các thông tin khác. Sao kê được gửi cho Chủ thẻ hàng tháng sau Ngày sao kê để làm căn cứ trả nợ.
12. **"Ngày Sao Kê"** Là ngày NH lập Sao kê và do NH quy định ngày cụ thể.
13. **"Ngày Đến Hạn"**: Là ngày cuối cùng mà Chủ thẻ phải thanh toán cho NH các khoản chi tiêu cùng Phí phát sinh trong kỳ sao kê theo quy định của NH.
14. **"Số Tiền Đến Hạn"**: Là số tiền mà Chủ thẻ cần phải thanh toán cho TPBank chậm nhất vào Ngày đến hạn như đã được thông báo qua Sao kê hàng tháng.
15. **"Dư Nợ Thẻ"**: Là số dư các Giao dịch thẻ, Phí, Thuế (nếu có) phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ được liệt kê trong Sao kê.
16. **"Sự Kiện Bất Khả Kháng"**: Là bất kỳ sự kiện nào vượt ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của NH, bao gồm nhưng không giới hạn hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão hoặc sự kiện tự nhiên khác đình công hoặc tranh chấp lao động khác chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố, dịch bệnh hoặc bạo loạn việc hành động hoặc không hành động của bất kỳ Cơ quan có thẩm quyền nào; thay đổi Pháp luật hoặc bất kỳ lệnh

nào của bất kỳ Cơ quan có thẩm quyền nào; bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của hệ thống viễn thông, nguồn cấp điện và các hệ thống phụ trợ khác; bất kỳ sự cố kỹ thuật, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của bất kỳ hệ thống máy tính hay thiết bị nào hoặc của bất kỳ phương thức giao dịch nào (dù do phần cứng hay phần mềm gây ra) và bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của bất kỳ dịch vụ nào do NH hoặc bên thứ ba bất kỳ hay hệ thống của bên thứ ba nào cung cấp. Trong Điều kiện và Điều khoản này, Sự kiện bất khả kháng sẽ được xem là một sự kiện được miễn trừ trách nhiệm theo quy định của Pháp luật.

## **Điều 2. HẠNG THẺ, HẠN MỨC THẺ VÀ PHẠM VI SỬ DỤNG**

1. Căn cứ đề nghị của Chủ thẻ, NH cấp Hạn mức tín dụng, Thời hạn sử dụng Hạn mức và Hạn thẻ cho Chủ thẻ theo quy định của NH.
2. Thẻ được liên kết tự động với SPayLater để Chủ thẻ thanh toán cho hàng hoá, dịch vụ đã sử dụng trên Ứng dụng Shopee và các ĐVCNT có kết nối với Cổng thanh toán điện tử ShopeePay, phù hợp với quy định pháp luật và TPBank.
3. Chủ thẻ được phép sử dụng Thẻ cho các mục đích tại Khoản 2 Điều này. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ để rút tiền mặt (bao gồm việc rút tiền mặt là ngoại tệ), thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, nghĩa vụ tài chính khác ngoài phạm vi sử dụng thẻ tại Khoản 2 nêu trên, sử dụng thẻ để chuyển khoản (hoặc ghi Có) vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước, ví điện tử, chuyển đổi hạn mức từ thẻ tín dụng.
4. Chủ thẻ đồng ý được NH tự động kích hoạt Thẻ ngay sau khi phát hành để Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ ngay lập tức và theo dõi lịch sử giao dịch thẻ qua SpayLater trên Ứng dụng Shopee. Đối với mỗi giao dịch Thẻ, Chủ thẻ phải ở trạng thái đã đăng nhập Ứng dụng Shopee và/hoặc Ứng dụng ShopeePay và được xác thực như khoản 6 Điều này.
5. Trong phạm vi Hạn mức tín dụng thẻ được cấp, Chủ thẻ tuân thủ theo hạn mức sử dụng thẻ dưới đây:
  - a) Hạn mức thanh toán hàng hoá/ dịch vụ: Là hạn mức hay số tiền tối đa mà NH cấp cho Chủ thẻ thanh toán hàng hoá, dịch vụ trên Thẻ tín dụng;
  - b) Hạn mức quản lý sử dụng Thẻ: Là tổng hạn mức tín dụng và/hoặc tổng số lần sử dụng thẻ trong một ngày, một tháng hoặc một số ngày nhất định do NH cấp cho Chủ thẻ nhằm hạn chế các trường hợp rủi ro (nếu có) do việc sử dụng thẻ giả mạo, thẻ bị mất cắp, thất lạc;
  - c) Các hạn mức trên sẽ được NH quy định tại từng thời điểm.
6. Chủ thẻ đồng ý rằng, mỗi Giao dịch thẻ của Chủ thẻ sẽ được xác thực với NH bằng các hình thức xác nhận giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn:
  - d) Nhập mã OTP được TPBank gửi về số điện thoại đã đăng ký của KH (SMS OTP) khi thực hiện Giao dịch; hoặc
  - e) Bất kỳ hình thức xác nhận khác mà NH quy định phù hợp quy định pháp luật.
7. Bằng việc giao kết Hợp Đồng và bắt đầu sử dụng Hạn mức tín dụng được cấp bởi NH, Chủ thẻ được coi là đã nhận được thông báo và đồng ý Hạn mức tín dụng được cấp.
8. Trong suốt thời hạn sử dụng thẻ, NH có quyền đánh giá và thực hiện thay đổi Hạn mức tín dụng đã cấp cho Chủ thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ và sẽ thông báo đến Chủ thẻ về việc thay đổi hạn mức này.
9. Trường hợp cần đánh giá lại Hạn mức thẻ đã cấp cho Chủ thẻ theo quy định của NH, NH có quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp bổ sung hồ sơ để thực hiện thẩm định lại (nếu cần) và xem xét Hạn mức thẻ mới cho Chủ thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ.

## **Điều 3. LÃI SUẤT, CÁC LOẠI PHÍ VÀ CÁCH TÍNH**

1. **Lãi suất áp dụng:**
  - a) NH không áp dụng mức lãi suất trong hạn và/hoặc lãi suất quá hạn, lãi suất chậm trả (không tính lãi) đối với dư nợ Thẻ.
  - b) Phương pháp tính lãi: Không áp dụng do không phát sinh tính lãi.

## 2. Các loại Phí áp dụng và cách tính:

- a) **Phí đăng ký trả góp hàng tháng:** Là khoản Phí Chủ thẻ phải trả hàng tháng khi đăng ký sử dụng Tính năng Trả góp, nội dung chi tiết được nêu tại bản “Điều kiện Điều khoản Sử dụng Tính năng Trả góp của Thẻ tín dụng TPBank - BNPL Shopee”.
- b) **Phí chậm thanh toán:** Là khoản Phí phát sinh khi Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Số tiền đến hạn của từng Kỳ Sao kê vào Ngày đến hạn.
- c) Các loại phí khác (nếu có) theo quy định của NH.
- d) Mức phí, phạt được áp dụng theo Biểu phí do NH ban hành trong từng thời kỳ, được công bố công khai trên website của NH và Ứng dụng Shopee.
- e) Khi có sự thay đổi về Biểu phí áp dụng, NH sẽ thực hiện thông báo nội dung và hiệu lực áp dụng trước 07 ngày so với hiệu lực áp dụng qua Ứng dụng Shopee, website của NH hoặc qua hình thức mà NH cho là phù hợp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

## Điều 4. THANH TOÁN NỢ, THU HỒI NỢ VÀ CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN

### 1. Thanh toán nợ:

- a) NH quy định, thông báo và áp dụng cố định Ngày Sao kê và Ngày đến hạn đối với từng Chủ thẻ:

Ngày sao kê	Kỳ sao kê	Ngày đến hạn
Ngày 24	từ 00:00:00 ngày 24 tháng trước đến 23:59:59 ngày 23 tháng gửi sao kê	vào ngày 10 của tháng tiếp theo tháng sao kê hoặc vào ngày làm việc tiếp theo nếu Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của TPBank và pháp luật.
Ngày 14	từ 00:00:00 ngày 14 tháng trước đến 23:59:59 ngày 13 tháng gửi sao kê	vào ngày 01 của tháng tiếp theo tháng sao kê hoặc vào ngày làm việc tiếp theo nếu Ngày đến hạn trùng với ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của TPBank và pháp luật.

- b) Vào Ngày Sao kê, NH sẽ liệt kê tất cả các giao dịch của Chủ thẻ phát sinh và được ghi nhận thành công trên hệ thống của NH, bao gồm tổng các khoản quá hạn (nếu có), các khoản trả góp hàng tháng, các khoản Phí (nếu có), các khoản mua hàng hoá, dịch vụ khác (nếu có) phát sinh trong Kỳ Sao kê.
- c) Sao kê được gửi cho Chủ thẻ thông qua SPayLater trên Ứng dụng Shopee và/hoặc qua hình thức phù hợp khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ. Chủ thẻ thực hiện truy vấn và quản lý chi tiêu Thẻ thông qua SPayLater trên Ứng dụng Shopee.
- d) Chủ thẻ có trách nhiệm kiểm tra và gửi thắc mắc (nếu có) liên quan đến các Giao dịch thẻ trên Sao kê của mình trong vòng 07 ngày kể từ ngày NH gửi Sao kê. Nếu trong thời hạn đó, NH không nhận được thông báo của Chủ thẻ thì coi như Chủ thẻ đồng ý thanh toán tất cả các khoản thể hiện trên Sao kê. Vào chậm nhất Ngày đến hạn, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ Số tiền đến hạn được thông báo qua Sao kê hàng tháng.
- e) Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH mà Chủ thẻ không nhận được Sao kê hàng tháng, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán các khoản đến hạn theo Sao kê, đồng thời gửi yêu cầu kiểm tra và xác định nguyên nhân.
- f) Chủ thẻ uỷ quyền cho NH ghi nợ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Chủ thẻ mở tại NH để thanh toán dư nợ cuối kỳ, Số tiền đến hạn. Chủ thẻ đảm bảo tài khoản thanh toán này của Chủ thẻ luôn đủ số dư cần thiết để NH ghi nợ trong khoảng thời gian quy định (từ sau ngày Sao kê đến Ngày đến hạn). Nếu trong khoảng thời gian NH thực hiện trích nợ, số dư tài khoản thanh toán của Chủ thẻ không đủ thanh toán Số Tiền Đến Hạn, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán trực tiếp cho NH phần dư nợ còn lại đúng hạn và phải chịu các khoản Phí phát sinh (nếu có).

- g) Việc thanh toán nợ của Chủ thẻ chỉ được tính là thành công khi hệ thống của NH ghi nhận được giao dịch của Chủ thẻ (NH nhận được báo có với số tiền thực báo có). Số tiền thanh toán nhận được sau giờ làm việc của NH sẽ được tính sang ngày làm việc kế tiếp. Hạn mức tín dụng của Chủ thẻ sẽ được khôi phục bằng đúng số tiền Chủ thẻ đã thanh toán vào thời điểm NH ghi nhận được số tiền Chủ thẻ đã thanh toán.
- h) Phần tiền thừa còn lại trong Tài khoản thẻ chỉ được NH hoàn trả lại cho Chủ thẻ khi Chủ thẻ đã chấm dứt sử dụng thẻ và hoàn trả đầy đủ cho NH toàn bộ các khoản nợ gốc và Phí, chi phí khác phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ.
2. **Cách thức thanh toán:** Chủ thẻ theo dõi dư nợ và thực hiện các nghĩa vụ thanh toán phát sinh (Số tiền đến hạn) với NH hiển thị trên Ứng dụng Shopee thông qua Đối tác hỗ trợ thu hộ, chi hộ được NH chỉ định là Công ty cổ phần ShopeePay và/hoặc phương thức khác được NH áp dụng và thông báo đến KH theo từng thời kỳ. Chủ thẻ không thực hiện thanh toán nợ thẻ thông qua các kênh, phương thức thanh toán khác.
3. **Thứ tự thanh toán nợ:** trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, Dư nợ thẻ được thanh toán theo thứ tự ưu tiên như sau:
- a) Mọi khoản thanh toán của Chủ thẻ được ưu tiên thanh toán lần lượt cho Giao dịch đã ghi nhận trên Sao kê trước và Giao dịch chưa ghi nhận trên Sao kê sau.
- b) Thứ tự thanh toán cho từng Giao dịch thuộc cùng Kỳ Sao kê lần lượt là: (1) Các khoản trả góp; (2) Các khoản Phí; (3) Các khoản giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ (nếu có).
- c) Khi Dư nợ thẻ bị quá hạn, mọi khoản thanh toán sẽ được ưu tiên thanh toán các khoản quá hạn trước. Số tiền trả nợ còn lại thực hiện thu theo thứ tự tại điểm b) Khoản 3 Điều này.
- d) NH có quyền thay đổi thứ tự thanh toán nợ này và sẽ thông báo cho Chủ thẻ ít nhất 05 (năm) ngày trước ngày áp dụng bằng hình thức TPBank cho là phù hợp trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật.
- e) Việc thanh toán nợ của Chủ thẻ chỉ được tính là thành công khi hệ thống của TPBank ghi nhận được giao dịch của Chủ Thẻ (NH nhận được báo có với số tiền thực báo có). Số tiền thanh toán nợ mà TPBank nhận được sau giờ làm việc được tính sang Ngày làm việc kế tiếp. Hạn mức tín dụng của thẻ được khôi phục bằng đúng số tiền đã thanh toán nợ, vào thời điểm TPBank ghi nhận được số tiền và xử lý thành công.
- f) Phần tiền thừa trong Tài khoản thẻ (nếu có) chỉ được TPBank hoàn trả lại cho Chủ thẻ khi Chủ thẻ đã chấm dứt sử dụng thẻ và hoàn trả đầy đủ cho TPBank toàn bộ các khoản nợ gốc và Phí, chi phí khác phát sinh (nếu có) trong quá trình sử dụng Thẻ.
4. **Thu hồi nợ và chuyển nợ quá hạn:**
- a) Chậm nhất vào Ngày đến hạn, nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Số tiền đến hạn, NH được toàn quyền quyết định việc ngừng sử dụng/ khoá Thẻ tạm thời, chuyển Số tiền đến hạn nhưng chưa trả của Chủ thẻ sang nợ quá hạn vào ngày liền kề sau Ngày đến hạn và áp dụng các biện pháp thu hồi nợ theo quy định của pháp luật và NH.
- b) NH sẽ thu Phí Chậm Thanh Toán đối với các khoản nợ quá hạn phát sinh do Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Số tiền đến hạn của mỗi Kỳ Sao kê.
- c) Trong vòng 60 ngày kể từ ngày quá hạn, nếu Chủ thẻ chưa thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn tổng Số tiền đến hạn, nợ quá hạn và (các) khoản Phí Chậm Thanh Toán phát sinh như được liệt kê trên Sao kê thẻ, NH được toàn quyền quyết định việc ngừng sử dụng/khoá Thẻ tạm thời, yêu cầu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ Dư nợ thẻ (bao gồm nợ quá hạn, đến hạn và chưa đến hạn, Phí Chậm Thanh Toán phát sinh) mà Chủ thẻ chưa trả và áp dụng các biện pháp thu hồi nợ theo quy định của pháp luật và NH .
- d) Trong vòng 90 ngày kể từ ngày quá hạn, nếu Chủ thẻ chưa thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn giá trị thanh toán toàn bộ (tổng số tiền nợ quá hạn và Phí Chậm Thanh Toán phát sinh),

NH được toàn quyền khoá Thẻ vĩnh viễn, chấm dứt việc sử dụng Thẻ, thu hồi Thẻ, chuyển toàn bộ dư nợ chưa thanh toán sang nợ xấu theo quy định pháp luật và áp dụng các biện pháp thu hồi nợ theo quy định của pháp luật và NH.

- e) Thời hạn thanh toán nợ xấu không được quá 15 ngày kể từ ngày chuyển nợ xấu. Quá thời hạn này mà Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn toàn bộ dư nợ, NH áp dụng các biện pháp thu hồi nợ xấu theo các quy định của pháp luật và NH. Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ khoản nợ và chịu mọi khoản chi phí, phạt phát sinh liên quan đến việc NH thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như phí luật sư, án phí, phí xử lý tài sản.
- f) Trong trường hợp hết thời hạn hiệu lực Thẻ:
  - Trong vòng 02 Kỳ Sao Kê liên sau thời điểm hết thời hạn hiệu lực thẻ, nếu Thẻ không được gia hạn thành công, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ Dư nợ thẻ (bao gồm nợ quá hạn, đến hạn và chưa đến hạn, Phí chậm thanh toán) chậm nhất vào Ngày Đến Hạn của Kỳ Sao Kê thứ 2 (đã nêu);
  - Toàn bộ dư nợ còn lại trên Thẻ của Chủ thẻ sẽ chuyển sang nợ quá hạn vào ngày liền kề sau Ngày Đến Hạn của Kỳ Sao Kê thứ 2 (đã nêu) nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn toàn bộ dư nợ và NH áp dụng các biện pháp thu hồi nợ theo quy định của pháp luật và NH.

#### **Điều 5. HIỆU LỰC THẺ, GIA HẠN THẺ VÀ CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ**

1. Chủ thẻ đề xuất và NH đồng ý phê duyệt Thời hạn hiệu lực Thẻ và Thời hạn Hạn mức tín dụng là 05 (năm) năm kể từ ngày phát hành Thẻ.

Khi hết thời hạn hiệu lực của thẻ, NH thực hiện đánh giá theo tiêu chí ban hành và áp dụng trong từng thời kỳ để quyết định cấp lại Thẻ mới ("Gia hạn thẻ") cho Chủ thẻ. Chủ thẻ thỏa mãn điều kiện và đồng ý gia hạn thẻ với NH cần thực hiện xác thực, xác minh khách hàng theo quy định của pháp luật và TPBank. Trong vòng 02 (hai) Kỳ Sao Kê sau thời điểm hết thời hạn hiệu lực thẻ, nếu Thẻ không được gia hạn thành công, Chủ thẻ thực hiện thanh toán Dư nợ thẻ theo quy định tại điểm f) Khoản 4 Điều 4 Điều kiện Điều khoản này.

2. Chấm dứt sử dụng Thẻ

- a) Thẻ bị chấm dứt sử dụng trong các trường hợp sau:
  - Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ được NH chấp nhận và Chủ thẻ đã thực hiện nghĩa vụ thanh toán với NH;
  - NH chấm dứt việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ vi phạm các quy định của NH, quy định của pháp luật từng thời kỳ;
  - Hết Thời hạn hiệu lực thẻ hoặc Thẻ không được gia hạn thành công;
  - Chủ thẻ không còn đáp ứng các điều kiện về sử dụng Thẻ theo quy định của NH từng thời kỳ hoặc Chủ thẻ không cung cấp đầy đủ các chứng từ theo quy định của NH trong việc đánh giá lại Hạn mức tín dụng định kỳ;
  - Thẻ bị khoá vĩnh viễn;
  - Chủ thẻ chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc bị truy tố/ khởi tố/ xét xử hình sự;
  - Chủ thẻ sử dụng thẻ vi phạm pháp luật, vi phạm quy định NH, có dấu hiệu gian lận, giả mạo;
- b) Trách nhiệm của Chủ thẻ khi chấm dứt sử dụng Thẻ:
  - Khi Thẻ bị chấm dứt sử dụng, toàn bộ Dư nợ thẻ (bao gồm Dư nợ gốc, các khoản Phí phát sinh và nghĩa vụ tài chính khác liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ) sẽ đến hạn và được thông báo Ngày Đến Hạn qua Sao kê thẻ. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho NH kể từ thời điểm Thẻ bị chấm dứt sử dụng.

- Nếu Chủ thẻ đã yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng Thẻ để giao dịch hoặc còn các khoản Phí phát sinh khác (nếu có) chưa được cập nhật trên Tài khoản thẻ, thì Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các nghĩa vụ phát sinh này theo quy định của NH.
- Nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn toàn bộ dư nợ thẻ đến hạn, NH sẽ chuyển dư nợ còn lại chưa trả của Chủ thẻ sang nợ quá hạn vào ngày liền kề sau Ngày Đến Hạn và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ theo quy định của pháp luật và NH.

## **Điều 6. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ THẺ**

### **1. Quyền của Chủ thẻ**

- a) Được dùng Thẻ trong phạm vi sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ.
- b) Được quyền yêu cầu NH cung cấp thông tin về Giao dịch thẻ và Dư nợ thẻ, Hạn mức tín dụng liên quan đến việc sử dụng Thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của NH.
- c) 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 với NH theo quy định tại Điều kiện Điều khoản này và theo quy định của pháp luật.
- d) Ủy quyền cho NH quyết định cung cấp thông tin giao dịch thẻ, thông tin Chủ thẻ cho Bên thứ ba theo quy định tại khoản 1 điều 7 của Điều kiện Điều khoản này.
- e) Các quyền khác theo quy định của Điều kiện Điều khoản này và các quy định khác có liên quan của pháp luật.

### **2. Trách nhiệm của Chủ thẻ**

- a) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các tài liệu, thông tin, dữ liệu cần thiết theo yêu cầu của NH nhằm xác minh, nhận biết khách hàng, cho phép NH thu thập thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ theo quy định của pháp luật và NH trước khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ; Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà mình cung cấp. Chủ thẻ đồng ý nhận các tin nhắn qua số điện thoại đăng ký với NH từ Bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ xác minh thông tin và đánh giá tín nhiệm trong quá trình NH thực hiện phê duyệt và phát hành Thẻ cho Chủ thẻ.
- b) Chịu trách nhiệm quản lý Thẻ và giao dịch thẻ.
- c) Cam kết sử dụng Thẻ đúng mục đích đã đăng ký với NH và không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- d) Đồng ý rằng Chủ thẻ có thể thực hiện (các) Giao dịch thẻ ngay sau khi Thẻ được kích hoạt tự động bởi NH mà không cần Chủ thẻ đăng ký. Chủ thẻ cam kết nhận thức rõ rủi ro, cam kết công nhận, chịu trách nhiệm thanh toán, không huỷ ngang hay thoái thác với bất kỳ lý do nào khi thực hiện Giao dịch thẻ.
- e) Chỉ được sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành, đáp ứng các yêu cầu theo quy định pháp luật và của TPBank từng thời kỳ.
- f) Chịu hoàn toàn trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng Thẻ qua Internet, phương tiện điện tử khi đăng ký, thực hiện dịch vụ thanh toán qua Internet, phương tiện điện tử.
- g) Công nhận, không huỷ ngang và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện thanh toán bằng thẻ qua Internet, bằng phương tiện điện tử và/hoặc có sử dụng chữ ký, chữ ký điện tử, xác nhận giao dịch bằng OTP hoặc các hình thức xác nhận khác (do TPBank triển khai từng thời kỳ) của Chủ thẻ mà không được huỷ, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào; cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.
- h) Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, Chủ thẻ nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi thực hiện giao dịch, cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng qui định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ mã khóa bí mật dùng một lần (OTP), chữ ký điện tử, hình thức xác nhận giao dịch khác do TPBank triển khai từng thời kỳ dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.

- i) Công nhận các hoá đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ có sử dụng chữ ký đúng với chữ ký đã đăng ký với NH. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký của Chủ thẻ, và các giao dịch khác nếu NH cung cấp được bằng chứng về việc Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.
- j) Sử dụng thẻ trong hạn mức tín dụng được NH cấp, trừ trường hợp NH đồng ý cho chủ thẻ sử dụng vượt hạn mức và chủ thẻ phải có trách nhiệm trả Phí (nếu có) theo quy định của NH khi sử dụng thẻ quá hạn mức được cấp.
- k) Chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ và/hoặc các vấn đề khiếu nại tra soát với NH về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ mà không trì hoãn việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán với NH.
- l) Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho NH các khoản dư nợ gốc và Phí phát sinh do việc sử dụng Thẻ theo Sao kê do NH lập và gửi cho Chủ thẻ.
- m) Chủ thẻ cam kết dùng thu nhập hàng tháng ưu tiên để hoàn trả số dư nợ Sao kê, Chủ thẻ uỷ quyền cho NH được trích tiền lương và các khoản thu nhập hàng tháng của Chủ thẻ từ tài khoản thanh toán của Chủ thẻ tại NH.
- n) Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho NH khi Chủ thẻ cho rằng thông tin Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện sai sót, nhầm lẫn hoặc có nghi ngờ Thẻ đang bị lợi dụng, bị lộ thông tin thông qua Ứng dụng Shopee và/hoặc các hình thức khác được NH thông báo và áp dụng từng thời kỳ. Chủ thẻ đồng ý sẽ xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản khi có yêu cầu của NH. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã được thực hiện trước thời điểm khoá Thẻ và NH nhận được thông báo của Chủ thẻ.
- o) Cam kết tiếp tục chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ và/hoặc thông tin trên thẻ trái phép bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch lừa đảo bởi bất kỳ Bên thứ ba nào khác.
- p) Không sử dụng lại thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc, bị lộ thông tin.
- q) Yêu cầu đề nghị tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ (nếu có):
  - Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ của mình, Chủ thẻ gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản tại các điểm giao dịch của NH, hoặc bằng phương thức lời nói đến số điện thoại 1900633863 / số điện thoại khác được đăng tải trên website của NH tại từng thời điểm, trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, NH vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát, khiếu nại nhưng kết quả tra soát, khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác liên quan và Chủ thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. NH sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu chủ thẻ khiếu nại quá thời hạn trên.
  - Trong trường hợp Chủ thẻ gửi các yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng phương thức lời nói thì nếu NH xét thấy cần thiết, Chủ thẻ có nghĩa vụ bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản theo mẫu của NH và gửi tới NH. Trường hợp các nội dung tại yêu cầu tra soát bằng văn bản của Chủ thẻ có khác biệt so với yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói với NH thì Chủ thẻ đồng ý như sau:
    - + Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ thẻ đã được NH xử lý thì Chủ thẻ đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên, Chủ thẻ có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho NH với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói.
    - + Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ thẻ chưa được NH xử lý thì Chủ thẻ đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng văn bản có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên.
  - Chủ thẻ phải chịu phí khiếu nại theo quy định của NH (nếu có phát sinh).
- r) Có trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản giao dịch trước thời điểm thẻ bị chấm dứt sử dụng hoặc thẻ hết hiệu lực và các khoản phát sinh (nếu có) chưa được cập nhật trên tài khoản thẻ vào

chậm nhất Ngày đến hạn của Kỳ Sao Kê thứ 2 (hai) liền sau thời điểm hết hạn đối với trường hợp hết hiệu lực thẻ hoặc trong vòng 45 ngày kể từ ngày Chủ thẻ nhận được thông báo bằng văn bản về việc chấm dứt sử dụng thẻ đối với các trường hợp còn lại. Khi thẻ bị chấm dứt sử dụng hoặc thẻ hết thời hạn hiệu lực thì toàn bộ dư nợ sẽ đến hạn và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán mọi chi phí, giao dịch thẻ phát sinh tới thời điểm chấm dứt hoặc thẻ hết thời hạn hiệu lực. Nếu Chủ thẻ đã yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ nhưng vẫn tiếp tục sử dụng thẻ để giao dịch thì Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thanh toán các giao dịch này và các khoản lãi (nếu có), phí phát sinh theo quy định của NH.

- s) Thông báo ngay cho NH những thay đổi về các thông tin đã cung cấp tại đơn Đề nghị kiểm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của NH.
- t) Tuân thủ các quy định, chính sách hiện hành của NH liên quan đến việc sử dụng thẻ. Trong trường hợp các quy định, chính sách này có thay đổi, Chủ thẻ cam kết sẽ thực hiện theo đúng các quy định, chính sách đã được thay đổi đó đúng thời hạn hiệu lực theo thông báo.
- u) Chủ thẻ không được thực hiện các hành vi bị cấm như sau:
  - Phát hành, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
  - Thực hiện giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
  - 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.
  - Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống thẻ.
  - Cho thuê, cho mượn Thẻ, 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.
  - Các hành vi bị cấm khác theo quy định pháp luật.
- v) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện Điều khoản và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **Điều 7. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG**

### **1. Quyền của Ngân Hàng**

- a) Được quyền tìm kiếm hoặc thu thập thông tin liên quan đến Chủ thẻ từ bất kỳ Bên thứ ba nào.
- b) Được quyền cung cấp thông tin của Chủ thẻ, người có liên quan của Chủ thẻ (nếu Chủ thẻ có cung cấp) và hồ sơ đăng ký của Chủ thẻ, thông tin liên quan đến giao dịch Thẻ, thanh toán dư nợ Thẻ... với hoặc thông qua NH cho Công ty TNHH Shopee, Công ty Cổ phần ShopeePay, Đối tác hỗ trợ thu hộ chi hộ và/hoặc Bên thứ ba cung cấp dịch vụ hỗ trợ xác minh thông tin trong quá trình phê duyệt và phát hành, sử dụng thẻ của Chủ thẻ và/hoặc 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.
- c) Được quyền ghi âm lại tất cả những trao đổi của Chủ thẻ qua điện thoại và/hoặc bất kỳ các thông tin bằng lời nói giữa Chủ thẻ và NH trong quá trình sử dụng thẻ. Và những trao đổi ghi âm này có thể được NH hay bất kỳ Bên thứ ba nào sử dụng, bao gồm sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp hoặc thủ tục hành chính nào.
- d) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khai thác thông tin về Chủ thẻ, mã số khách hàng, tài khoản và các giao dịch thẻ theo đúng quy định của pháp luật; cung cấp các thông tin giao dịch thẻ của Chủ thẻ qua điện thoại khi người yêu cầu cung cấp thông tin khai báo đúng thông tin Chủ thẻ đã đăng ký với NH.
- e) Được quyền định kỳ đánh giá lại việc sử dụng Hạn mức tín dụng của Chủ thẻ cũng như đánh giá lại các điều kiện phát hành thẻ tín dụng của Chủ thẻ theo đúng quy định của NH và trên cơ sở



việc đánh giá đó, NH có quyền đơn phương thay đổi/chấm dứt việc sử dụng thẻ đã cấp cho Chủ thẻ.

- f) Được quyền tăng hoặc giảm Hạn mức tín dụng và/hoặc thay đổi hạng thẻ của Chủ thẻ theo quy định của NH.
- g) Được quyền khoá thẻ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và/hoặc có nghi ngờ về việc Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ thông tin, bị lợi dụng theo thỏa thuận tại Điều kiện Điều khoản này.
- h) Được quyền tạm khoá thẻ, đơn phương chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ, thu hồi thẻ hoặc hủy hiệu lực thẻ, trong các trường hợp sau:
  - Sau Ngày Đến Hạn, nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Số Tiền Đến Hạn được thông báo trên Sao kê thẻ;
  - Chủ thẻ đã chi tiêu vượt Hạn mức tín dụng mà không được NH cho phép;
  - Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ của NH, vi phạm Điều kiện Điều khoản này hoặc vi phạm các quy định của pháp luật;
  - NH phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật, giấy tờ tùy thân hoặc thông tin, tài liệu khác của Chủ thẻ hết hiệu lực/hết hạn;
  - Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ trả nợ (bao gồm nợ gốc, Phí và các chi phí khác phát sinh) với NH và/hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác;
  - Chủ thẻ liên quan đến các vụ kiện, vụ án mà theo quan điểm của NH thì có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ thẻ;
  - Chủ thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;
  - Chủ thẻ chết, mất tích; bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tuyên bố đã chết/mất tích;
  - Các trường hợp liên quan đến nghi việc, thay đổi thu nhập hoặc không đáp ứng điều kiện sử dụng thẻ theo quy định của NH;
  - Các trường hợp NH phát hiện, nghi ngờ, đánh giá KH sử dụng giấy tờ giả mạo, 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 và các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật;
  - Các sự kiện khác mà theo đánh giá, xem xét của NH là có khả năng ảnh hưởng tới khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn của Chủ thẻ.
  - Chủ thẻ thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điểm t Khoản 2 Điều 6 Điều kiện Điều khoản này.
  - Các trường hợp khác theo quy định tại Điều kiện Điều khoản này, quy định của NH và pháp luật.
- i) Được yêu cầu Chủ thẻ thanh toán các khoản giao dịch thẻ và các khoản Phí phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ.
- j) Được ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch thẻ, các khoản Phí phát sinh liên quan việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ theo Biểu phí được NH quy định. Không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- k) Được quyền trích nợ bất kỳ tài khoản nào của Chủ thẻ mở tại NH để thực hiện thanh toán các khoản giao dịch thẻ và các khoản Phí phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán Thẻ theo mức do NH quy định trong từng thời kỳ.
- l) Được quyền yêu cầu Chủ thẻ sử dụng mọi tài sản và nguồn thu của cá nhân và gia đình chủ thẻ; yêu cầu bên nắm giữ tài sản của Chủ thẻ, gia đình chủ thẻ chuyển giao cho NH để thanh toán, hoàn trả các khoản nợ gốc, Phí, cho phí khác phát sinh của Chủ thẻ.
- m) Được quyền từ chối thanh toán thẻ và cung cấp các dịch vụ cho chủ thẻ trong các trường hợp sau đây:
  - Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Điểm t Khoản 2 Điều 6 Điều kiện Điều khoản này, quy định của NH và Pháp luật;

- Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT;
  - Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;
  - Thẻ đã hết hạn sử dụng;
  - Thẻ bị khóa;
  - Hạn mức tín dụng của thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán;
  - Chủ thẻ vi phạm các quy định của NH trong các thỏa thuận giữa chủ thẻ với NH quy định tại Điều kiện Điều khoản này;
  - Các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH hoặc các trường hợp liên quan đến gian lận/giả mạo/rủi ro theo toàn quyền đánh giá của NH;
  - NH có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
  - Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
- n) Các quyền khác theo quy định của Điều kiện Điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **2. Trách nhiệm của Ngân Hàng**

- a) Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ; thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng thẻ và trường hợp mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ của pháp luật Việt Nam và tổ chức thẻ.
- b) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ theo quy định của pháp luật và chỉ cung cấp các thông tin này trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với Chủ thẻ.
- c) Khi nhận được thông báo của Chủ thẻ trên Ứng dụng Shopee về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ thông tin, nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, NH thực hiện khoá thẻ ngay và phối hợp các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ. Sau khi thực hiện khoá thẻ, NH hoàn thành xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ.
- d) Đối với các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ:
  - NH có trách nhiệm tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ bằng văn bản tại các điểm giao dịch của NH hoặc bằng phương thức lời nói đến số điện thoại 1900633863 hoặc số điện thoại khác được đăng tải trên website của NH tại từng thời điểm.
  - NH thực hiện ngay các biện pháp để khoá thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm đối với toàn bộ tổn thất tài chính của chủ thẻ phát sinh sau thời điểm chủ thẻ đề nghị khoá thẻ;
  - NH giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ trong vòng tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày NH tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ theo quy định pháp luật và TPBank.
  - Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
    - o Đối với trường hợp những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng: NH thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành trong thời hạn tối đa là 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho chủ thẻ; Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, bên có lỗi thực hiện bồi hoàn theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;
    - o Đối với trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về Bên nào: trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, NH sẽ tiến hành 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;
- o Đối với trường hợp NH, chủ thẻ và các bên liên quan không thoả 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 pháp luật.
  - Đối với trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH 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 Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; 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, NH tiến hành thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- e) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện Điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **Điều 8. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

### **1. Các trường hợp miễn trừ trách nhiệm**

Chủ thẻ tại đây đồng ý:

- a) NH được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc, hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH.
- b) NH được miễn trách nhiệm trong trường hợp vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho Chủ thẻ, NH không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều kiện Điều khoản này.
- c) NH không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ trường hợp nào thẻ bị ĐVCNT từ chối. Đồng thời không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- d) NH được miễn trách nhiệm trong việc không thực hiện các yêu cầu tra soát khiếu nại vượt quá thời hạn theo quy định của NH.
- e) NH được miễn trách nhiệm cho việc không thực hiện các nghĩa vụ của mình trong Hợp đồng khi nguyên nhân của việc không thực hiện đó xuất phát từ nguyên nhân của các Sự kiện bất khả kháng.

### **2. Sửa đổi, bổ sung nội dung**

- a) NH có quyền sửa đổi, bổ sung các nội dung của Điều kiện Điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào NH cho là phù hợp.
- b) Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung do NH đưa ra, Chủ thẻ có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ và Hợp Đồng.
- c) Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi, bổ sung Điều kiện Điều khoản này có nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.

### **3. Các quy định khác**

- a) Trừ khi NH có văn bản khước từ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp của mình, mọi sự thất bại hay chậm trễ trong việc thực thi bất kỳ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp nào của NH sẽ không coi như là sự khước từ toàn bộ hay khước từ một phần các quyền hạn, quyền lực hay biện pháp đó.
- b) Điều kiện Điều khoản này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- c) Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc giải thích từ ngữ cũng như việc thực hiện Điều kiện Điều khoản này giữa Chủ thẻ và NH trước hết sẽ được giải quyết thông qua

thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp hoà giải không thành, việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

- d) Khách hàng đồng ý nhận các thông báo và thông tin từ TPBank thông qua một hoặc tất cả các phương thức liên lạc (email, điện thoại, tin nhắn, gửi trực tiếp, gửi thư đến địa chỉ, thông qua website hoặc ứng dụng điện thoại), bao gồm cả các thông báo liên quan đến Thẻ tín dụng (không giới hạn), hết hạn giấy tờ tùy thân và thông báo quảng cáo từ TPBank và/hoặc đối tác của TPBank đối với sản phẩm của TPBank. Thời gian điện thoại trong khung giờ: từ 8h sáng đến 8h tối. Không liên quan đến việc Đề nghị này có được phê duyệt, không được phê duyệt, bị hủy bỏ hay chấm dứt, chấp thuận này của Khách hàng sẽ có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ý trên Đơn đề nghị này và duy trì cho đến khi Khách có từ chối theo quy định của pháp luật.

#### **4. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

- a) Điều kiện Điều khoản này là một phần không tách rời của Hợp đồng và có hiệu lực kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực cho đến khi Hợp đồng chấm dứt hiệu lực hoặc có sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc sử dụng Thẻ và Chủ thẻ đã hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán đối với NH theo Điều kiện Điều khoản này.
- b) Những tài liệu kèm theo hoặc để thực hiện Điều kiện Điều khoản này (thông báo chấp thuận phát hành thẻ tín dụng TPBank, Sao kê, biểu phí phát hành và sử dụng thẻ, đơn đề nghị tăng/giảm hạn mức tín dụng...) là một bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng.
- c) Chủ thẻ đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với Điều kiện Điều khoản này và xác nhận bằng việc nhập mã OTP do NH gửi đến số điện thoại Chủ thẻ đăng ký (SMS OTP) để giao kết Hợp đồng với NH, cam kết thực hiện đúng, đồng thời tuân thủ các quy định của pháp luật nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- d) Đến thời điểm hết thời hạn hiệu lực thẻ, nếu NH không nhận được bất kỳ thông báo nào của Chủ thẻ về việc ngừng sử dụng thẻ, được coi như Chủ thẻ vẫn có nhu cầu sử dụng thẻ và Chủ thẻ phải tuân theo các quy định về Gia hạn thẻ của NH.
- e) Khi có điều chỉnh nội dung Điều kiện Điều khoản này, NH sẽ thông báo tới Chủ thẻ về các điều chỉnh này bằng các hình thức mà NH cho là phù hợp.

Số hiệu văn bản: 70/2024/SP-TPB.RB

Ngày hiệu lực: 01/10/2024

Bản Điều Khoản Điều Khoản Sử dụng Tính năng Trả Góp của Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee ("**Điều Khoản Điều Khoản**") này là một phần không tách rời của Đơn đề nghị kiêm Hợp Đồng Phát hành và Sử dụng Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee kiêm đăng ký mở tài khoản thanh toán được giao kết giữa TPBank và Chủ Thẻ/ Khách Hàng ("**Hợp Đồng**").

## **I. ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG**

- Tính năng Trả Góp của Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee ("**Tính năng Trả góp**"/ "**Tính năng**") là tính năng cho phép Chủ Thẻ trả nợ cho (các) giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ theo hình thức Trả Góp khi dùng Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee.
- Giao Dịch Trả Góp** là giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ Tín Dụng được Chủ Thẻ đăng ký sử dụng Tính năng Trả Góp.
- Để sử dụng Tính năng Trả Góp của Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee, Chủ Thẻ phải đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:
  - Khách Hàng cá nhân là Chủ Thẻ Chính của Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee ("**Khách Hàng**" / "**Chủ Thẻ**").
  - Giao dịch phải đồng thời được thực hiện và đăng ký Trả Góp với TPBank bởi chính Chủ Thẻ.
  - Thẻ phải đang trong trạng thái hoạt động ("Active/ valid card") và không ở trong tình trạng khóa/Chậm Thanh Toán trên hệ thống TPBank tại thời điểm Chủ Thẻ sử dụng Tính năng.
  - Một Khách Hàng có thể sử dụng Tính năng Trả Góp đồng thời cho nhiều giao dịch.
  - Đáp ứng các điều kiện khác theo quy định của TPBank trong từng thời kỳ.
- TPBank có quyền từ chối cung cấp Tính năng Trả Góp khi Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện nêu tại Khoản 3, Mục I này và có quyền chấm dứt việc cung cấp Tính năng Trả Góp bằng Thẻ Tín Dụng cho Chủ Thẻ khi Chủ Thẻ không còn đáp ứng các Điều Khoản Điều Khoản quy định.

## **II. NỘI DUNG TÍNH NĂNG TRẢ GÓP**

- Kỳ Hạn Trả Góp:** Là thời hạn để Chủ thẻ thanh toán hết dư nợ của Giao Dịch Trả Góp với TPBank. Chủ thẻ được lựa chọn và xác nhận đăng ký một trong các Kỳ Hạn Trả Góp gồm: 1, 2, 3, 6, 12 tháng và/hoặc các Kỳ Hạn Trả Góp khác, đối với mỗi giao dịch sử dụng thẻ thoả mãn các điều kiện mà TPBank quy định.

- Số Tiền Trả Góp Hàng Tháng:** được xác định bằng công thức:

Số Tiền Trả Góp hàng tháng = (Giá trị Giao Dịch Trả Góp/ Kỳ Hạn Trả Góp) + Phí đăng ký trả góp hàng tháng.

Trong đó:

- Giá trị Giao Dịch Trả Góp (hay khoản nợ gốc): là số tiền của Giao Dịch Trả Góp mà Khách Hàng đã thực hiện và sử dụng Tính năng Trả góp.
- Kỳ Hạn Trả Góp: là Kỳ Hạn Trả Góp mà Chủ Thẻ đã lựa chọn và xác nhận đăng ký với TPBank.
- Phí đăng ký trả góp hàng tháng: áp dụng theo Biểu phí do TPBank ban hành trong từng thời kỳ, được công bố công khai trên website của TPBank và/hoặc Ứng dụng Shopee.

Ví dụ: Giá trị Giao Dịch Trả Góp là 300.000 VND, với Kỳ Hạn Trả Góp là 03 tháng, Phí đăng ký trả góp theo Biểu phí áp dụng là 2,95% trên số tiền trả góp đối với mỗi kỳ trả góp, thì số tiền của các Kỳ trả góp hàng tháng được tính như sau:

Các Kỳ trả góp	Kỳ trả góp 1	Kỳ trả góp 2	Kỳ trả góp 3
Nợ gốc phải trả hàng tháng	100.000 VND	100.000 VND	100.000 VND
Phí đăng ký Trả Góp hàng tháng	8.850 VND	8.850 VND	8.850 VND
Số Tiền Trả Góp hàng tháng	108.850 VND	108.850 VND	108.850 VND

Số tiền của các Kỳ Trả Góp được ghi nhận vào Sao kê (cùng với các giao dịch khác trong Kỳ Sao Kê) và là một phần trong Số Tiền Đến Hạn mà Khách Hàng phải trả trong Kỳ Sao Kê đó. Phần dư nợ còn lại chưa thanh toán của Giao Dịch Trả Góp sẽ được thể hiện trong các Kỳ Sao Kê tiếp theo cho tới khi Chủ Thẻ hoàn tất nghĩa vụ Trả Góp với TPBank và/hoặc hết Kỳ Hạn Trả Góp.

3. **Thời điểm thanh toán Số Tiền Trả Góp:** Thời điểm thanh toán số tiền Trả Góp hàng tháng là Ngày Đến Hạn của từng Kỳ Sao Kê hàng tháng của Khách Hàng. Kỳ Trả Góp đầu tiên được tính vào Kỳ Sao Kê kế tiếp gần nhất kể từ khi Giao Dịch Trả Góp được ghi nhận thành công.
4. **Thứ tự ưu tiên thanh toán:** quy định tại Điều kiện Điều khoản phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng TPBank – BNPL Shopee.
5. **Hủy Tính năng Trả Góp:** chỉ được hỗ trợ khi giao dịch mua hàng của Khách Hàng được hoàn lại và/hoặc giao dịch được hủy theo chính sách trả hàng/ hoàn tiền của Sàn giao dịch Thương Mại Điện Tử Shopee và Công ty Cổ phần ShopeePay. Người bán (Bên cung cấp hàng hoá, dịch vụ mà Khách Hàng đã sử dụng Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee để thanh toán) có trách nhiệm hoàn lại giá trị hàng hoá, dịch vụ đã xác nhận trả hàng và hoàn tiền cho Khách Hàng vào tài khoản Thẻ Tín Dụng tương ứng. Dựa trên xác nhận của Các Bên theo phương thức quy định tại Khoản 7, Mục II này, TPBank thực hiện hủy đăng ký Trả Góp theo yêu cầu và khi đó toàn bộ số tiền còn lại của Khoản trả góp (bao gồm: Số Tiền Trả Góp hàng tháng đã lên sao kê nhưng chưa trả hết (nếu có), Khoản dư nợ Trả Góp còn lại, cùng với các khoản lãi, phí (nếu có) phải trả) sẽ trở thành số tiền đến hạn thanh toán và là một phần của tổng số tiền đến hạn thanh toán vào Kỳ sao kê kế tiếp gần nhất của Khách Hàng.
6. **Tắt toán trước hạn:** hỗ trợ khi Khách Hàng có nhu cầu thanh toán toàn bộ dư nợ (đến hạn và chưa đến hạn) để chấm dứt việc sử dụng thẻ. Dựa theo yêu cầu tắt toán trước hạn của Khách Hàng được đề nghị theo phương thức quy định tại Khoản 7, Mục II này, TPBank sẽ hủy đăng ký Trả Góp đang áp dụng cho tất cả giao dịch còn dư nợ Trả Góp trên thẻ để Khách Hàng có thể thanh toán toàn bộ dư nợ vào Kỳ sao kê kế tiếp gần nhất. Khách Hàng cần phải thanh toán toàn bộ số tiền đến hạn và các khoản Phí khác (nếu có) theo thủ tục hủy thẻ quy định tại Hợp Đồng và quy định của TPBank trong từng thời kỳ.
7. **Phương thức đề nghị Hủy Tính năng Trả Góp và/hoặc Tắt toán trước hạn:**
  - Sau khi Khách Hàng gửi yêu cầu "Trả hàng/ hoàn tiền" và được Người bán đồng ý yêu cầu này trên Ứng Dụng Shopee và/ hoặc ShopeePay, Shopee sẽ tiếp nhận và chuyển tiếp để TPBank thực hiện Hủy Tính năng Trả Góp đang áp dụng trên Giao dịch thẻ tương ứng của Khách Hàng.
  - Yêu cầu tắt toán trước hạn để Hủy thẻ được Khách Hàng gửi trên Ứng Dụng Shopee, Shopee sẽ tiếp nhận và chuyển tiếp thông tin theo phương thức thỏa thuận để TPBank xử lý theo quy định của TPBank từng thời kỳ.

8. Hạn mức khả dụng của thẻ sẽ giảm tương ứng với giá trị Giao dịch Trả Góp và được tăng lại tương ứng với số tiền Trả Góp hàng tháng mà Khách Hàng trả cho TPBank theo lịch Trả Góp đã được thống nhất.
9. Trường hợp Khách Hàng được phát hành thẻ mới và/ hoặc có nhu cầu gia hạn Hiệu lực thẻ đồng thời đáp ứng điều kiện gia hạn thẻ theo quy định của TPBank: Toàn bộ phần dư nợ Trả Góp còn lại sẽ được chuyển tiếp sang Thẻ Tín Dụng mới của Khách Hàng.
10. Nếu Khách Hàng không có nhu cầu gia hạn Hiệu lực thẻ và/hoặc Khách Hàng không đủ điều kiện gia hạn thẻ theo quy định của TPBank: Khách Hàng sẽ phải thanh toán toàn bộ dư nợ Trả Góp còn lại theo quy định về Tất toán trước hạn của Điều Kiện Điều Khoản này và Điều kiện Điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng TPBank – BNPL Shopee.
11. Chủ thẻ đồng ý rằng, TPBank có quyền thay đổi, bổ sung các khoản phí liên quan tùy theo chính sách của TPBank từng thời kỳ. Việc thay đổi, bổ sung phí được quy định tại Điều kiện Điều khoản phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng TPBank – BNPL Shopee.

### **III. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TÍNH NĂNG TRẢ GÓP**

1. Tại thời điểm đề nghị Phát hành và Sử dụng Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee, Khách Hàng được gửi bản Điều Kiện Điều Khoản này để tham khảo nội dung của Tính năng Trả Góp được áp dụng.
2. Khi thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bằng Thẻ Tín Dụng TPBank - BNPL Shopee, Khách Hàng được phép chọn Kỳ hạn Trả Góp và Số Tiền Trả Góp hàng tháng sẽ áp dụng.
3. Sau khi Giao dịch Trả Góp được xử lý hoàn tất, Khách Hàng được nhận kết quả đăng ký và theo dõi Giao dịch Trả Góp qua SPayLater trên Ứng Dụng Shopee.
4. TPBank có quyền chấp nhận và/hoặc từ chối bất kỳ yêu cầu sử dụng Tính năng Trả Góp qua Thẻ Tín Dụng đối với từng Giao dịch Thẻ mà không phải cung cấp lý do cho Khách Hàng.

### **IV. CHẤM DỨT SỬ DỤNG TÍNH NĂNG TRẢ GÓP**

1. TPBank có quyền hủy bỏ hoặc chấm dứt việc cung cấp Tính năng Trả Góp đã áp dụng bằng việc thông báo đến Khách Hàng và yêu cầu Khách Hàng thanh toán toàn bộ số dư còn lại của (các) Giao dịch/ Khoản Trả Góp khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - a) Khách Hàng vi phạm nghĩa vụ theo quy định của Điều Kiện Điều Khoản này hoặc quy định tại Hợp Đồng.
  - b) Khách Hàng không đáp ứng các điều kiện như quy định tại Mục I của Điều Kiện Điều Khoản này.
  - c) Thẻ Tín Dụng của Khách Hàng bị đóng, khóa, tạm khóa... hoặc trong các trường hợp rủi ro khác theo đánh giá của TPBank nếu TPBank thấy cần thiết và không trái quy định của pháp luật.
  - d) Khách hàng sử dụng thẻ ngoài phạm vi sử dụng thẻ theo quy định của TPBank và quy định của pháp luật từng thời kỳ.
  - e) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp Đồng, quy định của TPBank, quy định pháp luật.
2. Khi chấm dứt việc cung cấp Tính năng Trả Góp cho Khách Hàng, toàn bộ số dư còn lại của (các) Khoản Trả Góp sẽ ngay lập tức trở thành số tiền đến hạn thanh toán. Tùy từng trường hợp, Khách Hàng có thể phải thanh toán các khoản phí, chi phí liên quan tới việc chấm dứt sử dụng Tính năng Trả Góp theo quyết định của TPBank.

### **V. ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

1. TPBank có quyền bổ sung hoặc điều chỉnh hoặc thay thế nội dung Điều Kiện Điều Khoản này. TPBank sẽ thông báo cho Khách Hàng về những thay đổi này bằng các phương thức do TPBank quyết định.

2. TPBank không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện nào giữa Khách Hàng và Bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ liên quan tới Khoản Trả Góp.
3. Các nội dung không được quy định tại Điều Khoản Điều Khoản này được thực hiện theo nội dung quy định tại Hợp Đồng và quy định của pháp luật. Trường hợp có bất kỳ nội dung nào của Điều Khoản Điều Khoản này mâu thuẫn với nội dung Hợp Đồng, quy định của pháp luật thì nội dung của Điều Khoản Điều Khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng.
4. Điều Khoản Điều Khoản này được điều chỉnh và giải thích theo quy định của pháp luật Việt Nam.
5. Điều Khoản Điều Khoản này có hiệu lực kể từ thời điểm Khách Hàng đăng ký thành công Khoản Trả Góp đến khi Khách Hàng hoàn tất việc thanh toán Khoản Trả Góp và các chi phí liên quan (nếu có) cho TPBank.