**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA DỊCH VỤ TRẢ GÓP QUA THẺ TÍN DỤNG VIETINBANK**

*(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân)*

**Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. "**Ngân hàng**" (NH): là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (VietinBank).
2. "**Tổ chức thẻ Quốc tế**" (TCTQT): là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với NH, các tổ chức phát hành thẻ (TCPHT), tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT), 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 TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã của TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
3. "**Ngân hàng Nhà nước**" (NHNN): là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
4. "**Website/Trang thông tin điện tử chính thức của NH**": là trang web của NH theo đường dẫn sau www.vietinbank.vn.
5. **"Thẻ tín dụng":** là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ.
6. **"Thẻ":** là Thẻ tín dụng VietinBank do NH phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bao gồm cả thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có). Thẻ tín dụng nội địa là thẻ mang thương hiệu của Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam (NAPAS), thẻ tín dụng quốc tế là thẻ mang thương hiệu của các TCTQT.
7. **"Dịch vụ trả góp qua thẻ tín dụng":** là hình thức thanh toán cho phép mua hàng hoá, dịch vụ và trả tiền một cách linh hoạt bằng cách chia nhỏ tổng số tiền thành các đợt trả góp hàng tháng qua thẻ tín dụng. Thay vì phải thanh toán toàn bộ số tiền một lần, khách hàng sẽ trả tiền theo kế hoạch trả góp đã được thỏa thuận trước với ngân hàng/nhà cung cấp với mức lãi suất hoặc phí chuyển đổi trả góp được quy định.
8. **"Thẻ ghi nợ":** là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số dư được phép sử dụng trên tài khoản thanh toán kết nối với thẻ.
9. **"Thẻ tài chính cá nhân":** là một loại hình thẻ tín dụng nội địa mang thương hiệu Napas (Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt nam) phát hành cho cá nhân.
10. **"Thẻ tín dụng doanh nghiệp"** là một loại thẻ tín dụng được ngân hàng phát hành dành cho tổ chức. Theo đó, ngân hàng sẽ cấp cho tổ chức một hạn mức tín dụng thẻ nằm trong hạn mức tín dụng của doanh nghiệp hoặc dựa trên giá trị tài sản bảo đảm của tổ chức. Căn cứ trên hạn mức tín dụng thẻ được cấp, tổ chức sẽ ủy quyền cho một số cá nhân sử dụng thẻ vào các mục đích chi tiêu hoạt động của tổ chức. Mỗi cá nhân được ủy quyền sẽ đứng tên trên một thẻ phụ liên kết với hạn mức tín dụng thẻ của tổ chức và chi tiêu trong phạm vi hạn mức được tổ chức quy định.
11. "**Chủ thẻ**": là cá nhân được NH phát hành thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
12. "**Chủ thẻ chính**": là cá nhân đứng tên ký Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và Dịch vụ ngân hàng (bao gồm nội dung phát hành và sử dụng thẻ) với Tổ chức phát hành thẻ và có nghĩa vụ thực hiện các thỏa thuận với NH. Chỉ chủ thẻ chính có thể đề nghị được cấp thẻ phụ.
13. "**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 phụ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
14. "**Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng** " (Hợp đồng): là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank dành cho Khách hàng cá nhân, bao gồm Giấy đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ, Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cá nhân này hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và Dịch vụ ngân hàng (bao gồm nội dung phát hành và sử dụng thẻ ) ….., các đề nghị phát hành thêm thẻ/phát hành lại thẻ/phát hành thẻ phụ, các yêu cầu thay đổi thông tin/dịch vụ thẻ trong quá trình sử dụng thẻ và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung khác (nếu có).
15. "**Tài khoản**": là tài khoản thanh toán (tài khoản VNĐ hoặc tài khoản ngoại tệ) của chủ thẻ chính mở tại NH và được NH cho phép sử dụng để phát hành Thẻ theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và Dịch vụ ngân hàng (bao gồm nội dung phát hành và sử dụng thẻ) và phục vụ cho các Giao dịch thẻ của Chủ thẻ.
16. "**Tổ chức thanh toán thẻ**" (TCTTT): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
17. "**Đơn vị chấp nhận thẻ**" (ĐVCNT): là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ.
18. **"Giao dịch thẻ"**: là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do TCPHT, TCTTT khác cung ứng.
19. **"Hạn mức tín dụng":** là số tiền tối đa mà một tổ chức tín dụng cho phép một cá nhân hoặc tổ chức vay trong một khoảng thời gian nhất định. Và tùy thuộc vào thu nhập, điểm tín dụng, lịch sử tín dụng, và hồ sơ tài chính cá nhân/tổ chức thì mỗi khách hàng có hạn mức tín dụng khác nhau
20. "**Thẻ giả**": là thẻ không do TCPHT phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, Chủ thẻ thật.

21. **"Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo"**: là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.
22. "**Chứng từ giao dịch thẻ** ": là chứng từ giấy hoặc điện tử được tự động in/xuất ra khi thực hiện giao dịch thanh toán thẻ qua thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ.
23. **"Khóa thẻ (hay Tạm khóa thẻ)**" là việc thẻ bị dừng mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không thực hiện bất kỳ giao dịch nào bằng thẻ cho đến khi thẻ được mở khóa theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
24. **"Hủy hiệu lực thẻ (hay Ngừng sử dụng thẻ)**" là việc thẻ bị chấm dứt mọi chức năng giao dịch và chủ thẻ không được mở lại thẻ bị hủy hiệu lực thẻ (ngừng sử dụng thẻ) để sử dụng.
25. **"Chấm dứt sử dụng thẻ"**: là việc NH hủy hiệu lực của toàn bộ thẻ được phát hành theo Hợp đồng này.
26. "**Ngày**": là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.
27. "**Ngày làm việc**": là bất kỳ ngày nào, trừ ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà (các) ngân hàng tại Việt Nam được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
28. "**Phương thức nhận thông tin**": bao gồm: thông báo của VietinBank tại website www.vietinbank.vn hoặc số điện thoại đã đăng ký tại mục Thông tin cá nhân chủ thẻ chính, thông tin chủ thẻ phụ hoặc số điện thoại được cập nhật tại thông tin hồ sơ khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng hoặc bằng một trong các hình thức gửi thư điện tử đến địa chỉ email mà Khách hàng đã đăng ký hoặc thông báo thông qua các kênh ngân hàng điện tử như hệ thống VietinBank Ipay hoặc theo thỏa thuận của VietinBank và khách hàng hoặc hình thức khác theo quy định của VietinBank từng thời kỳ và quy định pháp luật.

**Điều 2: Quy định chung về dịch vụ**

a) Dịch vụ trả góp không áp dụng trong những trường hợp sau:
- **Giao dịch bằng các loại thẻ :**
  - Thẻ ghi nợ.
  - Thẻ tài chính cá nhân
- **Các giao dịch không hợp lệ:**
  - Giao dịch là phí, lãi của thẻ tín dụng VietinBank;
  - Giao dịch bằng thẻ tín dụng VietinBank đang chờ tra soát, giao dịch có tranh chấp;
  - Giao dịch có giá trị chuyển trả góp dưới mức tối thiểu do VietinBank quy định;
  - Giao dịch thanh toán chi phí cờ bạc, Cá độ, bao gồm vé xổ số, chơi bài tại sòng bạc, đặt cược;
  - Giao dịch chuyển tiền vào ví điện tử,;
  - Giao dịch với các tổ chức tín dụng khác, các giao dịch chiếm dụng vốn VietinBank
  - Giao dịch Dịch vụ tài chính, thu phí…
  - Giao dịch liên quan đến hoạt động mua bán chứng khoán,ngoại hối
  - Giao dịch liên quan đến loại dịch vụ tài chính
  - Giao dịch đã lên sao kê tại thời điểm đăng ký trả góp.
- **Giao dịch đối với thẻ tín dụng ở trạng thái thẻ/ tài khoản thẻ (tại thời điểm đăng ký trả góp):**
  - Thẻ bị hủy, khóa vĩnh viễn, khóa do mất cắp thất lạc, thẻ hết hiệu lực, thẻ tạm khóa, thẻ nghi lộ thông tin,thẻ chờ tra soát;
  - Thẻ có chi tiêu vượt hạn mức thẻ tại thời điểm thực hiện giao dịch.
  - Tài khoản thẻ tín dụng trong tình trạng chậm thanh toán;
  - Chủ thẻ vi phạm các điều khoản & điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank;
  - Phương thức/số tiền trả góp chủ thẻ đăng ký có tỷ lệ/giá trị và/hoặc thời hạn trả góp không theo quy định của VietinBank.
  - VietinBank là chủ thể quyết định cuối cùng trong việc xét duyệt chuyển trả góp cho khách hàng.
  - Hạn mức cấp tín dụng và tài khoản về 0đ tại thời điểm KH có nhu cầu chuyển trả góp

b) Đối với các giao dịch thanh toán mua vé máy bay Vietnam Airlines (MID 000100100073576)
  - Không áp dụng trả góp qua kênh iPay (Vietnam Airlines tự động chia nhỏ các giao dịch khi trả về hệ thống ngân hàng, do đó dẫn đến việc chuyển trả góp số tiền không đúng nhu cầu của khách hàng)
  - Trường hợp khách hàng có nhu cầu trả góp đối với giao dịch này, liên hệ chi nhánh/ phòng giao dịch gần nhất hoặc Contact Center để được hỗ trợ.

c) Đối với các giao dịch trả góp thành công sau ngày chốt sao kê (giao dịch trả góp nhưng vẫn lên sao kê cần thanh toán), Khách hàng liên hệ tổng đài VietinBank hỗ trợ hủy và hoàn phí trả góp. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ nghĩa vụ đã lên sao kê.

d) Trả góp với các giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ tín dụng: Chỉ áp dụng đối với các giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ tín dụng tại POS.

e) Giao dịch rút tiền mặt không được hưởng thời gian miễn lãi. Lãi suất theo quy định của VietinBank ban hành (hiện là 22%/năm) sẽ phát sinh và được tính ngay từ ngày thực hiện giao dịch cho đến ngày hệ thống ghi nhận giao dịch được chuyển trả góp thành công. Chỉ sau khi chuyển trả góp thành công, dư nợ của giao dịch rút tiền mặt được hưởng lãi suất 0%.

f) Trường hợp giao dịch đã được trả nợ một phần (do KH trả nợ tại (các) kỳ sao kê trước đó hoặc do được khuyến mãi, hoàn

tiền…), việc trả góp chỉ được thực hiện đối với phần giao dịch chưa trả nợ.

g) Giá trị giao dịch thanh toán đăng ký trả góp tối thiểu từ 1.000.000 VND và với tính năng trả góp theo combo là 300.000 VNĐ/giao dịch, giá trị này có thể thay đổi theo từng thời kỳ chính sách của sản phẩm.

h) Khách hàng/chủ thẻ tính theo chứng minh thư/CCCD/Hộ chiếu của chủ tài khoản.

i) Trường hợp thời hạn thẻ còn lại nhỏ hơn thời hạn trả góp vẫn cho phép áp dụng trả góp.

j) Khi hủy hoặc tất toán trước hạn, Chủ thẻ không được hoàn lại phí chuyển đổi giao dịch trả góp và không phải nộp phí tất toán trước hạn.

k) Tính năng trả góp tự động:

- Khách hàng/chủ thẻ có thể đăng ký tự động chuyển trả góp các giao dịch đủ điều kiện, tối đa 5 kế hoạch/bản ghi.
- Giá trị giao dịch thanh toán đăng ký trả góp tối thiểu từ 1.000.000 VND, giá trị này có thể thay đổi theo từng thời kỳ chính sách của sản phẩm.
- Điều chỉnh/ hủy kế hoạch sau tối thiểu 24h kể từ lần đăng ký/điều chỉnh/hủy kế hoạch gần nhất.
- VietinBank không hỗ trợ hoàn phí đối với các giao dịch đã được chuyển trả góp thành công.
- Việc hủy/điều chỉnh kế hoạch trả góp tự động sẽ được áp dụng đối với các giao dịch phát sinh sau thời điểm điều chỉnh kế hoạch. Các giao dịch phát sinh trước đó sẽ được chuyển trả góp theo kế hoạch tại bản ghi đã đăng ký.

l) Tính năng trả góp nhiều giao dịch (trả góp theo combo):

- Khách hàng/chủ thẻ có thể đăng ký trả góp cùng lúc nhiều giao dịch cùng loại (thanh toán hoặc rút tiền mặt)
- Tại 1 lần đăng ký giá trị tối thiểu mỗi giao dịch từ 300.000 VNĐ và tổng giá trị combo đạt 1.000.000 VNĐ trở lên.

**Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ**

**1. Quyền của Chủ thẻ**

a) Chủ thẻ được đăng ký trả góp tối đa 100% hạn mức tín dụng của thẻ hoặc giá trị hạn mức tối đa khác thay đổi theo tùy theo chính sách của sản phẩm theo từng thời kỳ.

b) Chủ thẻ được miễn lãi trả góp nếu đạt đủ điều kiện theo thể lệ của chương trình trả góp. Chịu trách nhiệm lưu giữ hóa đơn, chứng từ mua bán hàng để phục vụ công tác tra soát khiếu nại (nếu có).

c) Chủ thẻ không phải thanh toán thêm bất kỳ khoản chi phí/ phụ thu nào liên quan đến việc mua hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán trả góp bằng thẻ VietinBank.

d) Hưởng các chương trình ưu đãi khi sử dụng dịch vụ trả góp dành riêng cho Chủ thẻ theo quy định của NH và/ hoặc các đối tác của NH cung cấp theo từng thời kỳ.

e) Khiếu nại về các sai sót (nếu có) đối với các giao dịch chuyển trả góp phát sinh trên thẻ theo hướng dẫn của NH.

f) Chủ thẻ được hủy giao dịch đã chuyển đổi trả góp thành công: dư nợ còn lại trên hợp đồng (contract) trả góp của khách hàng được tất toán và chuyển về hợp đồng thông thường. Khách hàng thực hiện đăng ký hủy qua kênh chi nhánh, tại quầy của bất kỳ Chi nhánh nào trong hệ thống VietinBank/tổng đài VietinBank, hoặc theo các kênh chính thức của NH quy định theo từng thời kỳ.

g) Yêu cầu cung cấp sao kê dịch vụ trả góp, cung cấp lịch sử giao dịch và các thông tin cần thiết khác liên quan đến trả góp qua thẻ và giao dịch thẻ phù hợp với quy định của pháp luật.

h) Các quyền khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật và VietinBank.

**2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ**

a) Chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho Ngân hàng phần Phí chuyển đổi trả góp được quy định theo chính sách của VietinBank ban hành từng thời kỳ. Hiện được tính bằng mức phí chuyển đổi trả góp nhân với giá trị chuyển trả góp thành công đã được quy đổi sang VND.

b) Số tiền thanh toán của giao dịch mua hàng hóa,dịch vụ bằng thẻ VietinBank được chia thành những khoản thanh toán nhỏ hơn với số tiền bằng nhau và được thanh toán trong mỗi kỳ sao kê để xác định Khoản trả góp định kỳ. Khoản trả góp định kỳ đầu tiên sẽ được cập nhật vào sao kê của Chủ thẻ trong kỳ sao kê tiếp theo sau khi giao dịch trả góp được đăng ký thành công

c) Khoản trả góp định kỳ là một phần của Số tiền thanh toán tối thiểu. Chủ thẻ sẽ thanh toán Khoản trả góp định kỳ theo quy định về thanh toán sao kê thẻ tín dụng của VietinBank.

d) Nếu Chủ Thẻ không thanh toán toàn bộ số tiền đến hạn thanh toán được nêu trong sao kê vào hoặc trước ngày đến hạn thanh toán thì Chủ Thẻ phải thanh toán một khoản phí, lãi theo quy định tại Điều kiện và Điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank dành cho khách hàng cá nhân.

e) Chủ Thẻ chỉ được đăng ký một Phương Án Trả Góp cho một Giao Dịch Hợp Lệ và không được thay đổi Phương Án Trả Góp đã chọn sau khi Giao Dịch Hợp Lệ đã được chuyển đổi thành công.

f) Chủ Thẻ đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang với VietinBank về việc VietinBank có quyền cung cấp thông tin của Chủ thẻ và thông tin các Giao dịch trả góp của Chủ thẻ theo yêu cầu của người/cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật mà không cần thông báo cho Chủ thẻ. Chủ thẻ đồng ý cho VietinBank được sử dụng, cung cấp các thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba để phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ ưu đãi cho Chủ thẻ và thu phí Chủ thẻ (nếu có). Đồng ý cho NH được quyền thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp nghi ngờ, có dấu hiệu nghi ngờ liên

quan đến tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật,... mà không cần thông báo cho Chủ thẻ.

g) Chủ Thẻ sẽ tiếp tục chịu ràng buộc bởi Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank dành cho khách hàng cá nhân của VietinBank và bất kỳ thỏa thuận nào khác giữa Chủ thẻ và VietinBank.

h) Các nghĩa vụ khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin và quy định của Tổ chức thẻ, pháp luật.

**Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng**

**3. Quyền của Ngân hàng**

a) VietinBank có quyền hủy hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ trả góp tại thời điểm phát sinh những sự kiện dưới đây, bao gồm nhưng không giới hạn:
   - Chủ Thẻ vi phạm bất kỳ Điều Khoản và Điều Kiện nào của Dịch vụ này;
   - Chủ thẻ vi phạm bất kỳ Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank;
   - Thẻ bị hủy bởi Chủ Thẻ hoặc bởi VietinBank;
   - Thẻ hết hiệu lực và Chủ thẻ không gia hạn/ không đủ điều kiện gia hạn;
   - Thẻ bị nghi ngờ lộ thông tin, bị khóa hủy/đưa lên danh sách cấm lưu hành mà không có thẻ thay thế;
   - Tài khoản không thanh toán hoặc không thanh toán đủ số dư tối thiểu trong 2 kỳ sao kê liên tiếp;
   - Thẻ/Chủ thẻ có nợ xấu từ nhóm 3 trở lên theo quy định của NHNN tại VietinBank/tổ chức tín dụng khác;
   - Chủ thẻ được xác định là mất tích, qua đời.

b) Trong các trường hợp nêu tại điểm a, việc hủy trả góp sẽ được coi là tất toán trước hạn và VietinBank sẽ thực hiện thu hồi các khoản trả góp còn lại của Chủ thẻ và thu phí, lãi nếu có theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện của Dịch vụ và Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank. Trong các trường hợp này, Chủ thẻ không được hoàn lại phí chuyển đổi giao dịch trả góp.

c) VietinBank có quyền chấp nhận hoặc từ chối bất kỳ yêu cầu sử dụng Dịch vụ nào từ phía chủ thẻ mà không phải cung cấp lý do.

d) Giao dịch trả góp của chủ thẻ được tính tại ngày chuyển và ghi nhận thành công vào hệ thống VietinBank. VietinBank là người quyết định cuối cùng trong mọi tình huống về ngày thực hiện thành công giao dịch chuyển trả góp.

e) VietinBank có quyền sửa đổi/bổ sung/thay thế nội dung Điều Khoản và Điều Kiện của Dịch vụ trả góp trong trường hợp quy định của Pháp luật hoặc VietinBank có sự thay đổi. Khi sửa đổi/bổ sung/thay thế nội dung Điều khoản điều kiện, VietinBank có trách nhiệm thông báo theo các Phương thức nhận thông tin tối thiểu 07 ngày trước khi có hiệu lực, trừ trường hợp phải thực hiện ngay các sửa đổi, bổ sung đó theo quy định của pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nếu không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ trả góp và (hoặc) các dịch vụ đã đăng ký; nếu tiếp tục sử dụng dịch vụ trả góp được hiểu là Khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung, thay thế đó.

f) Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Bản Điều kiện điều khoản phát hành và sử dụng thẻ tín dụng VietinBank dành cho khách hàng cá nhân và Bản Điều Khoản và Điều Kiện này, Bản Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng với các giao dịch của Dịch vụ này.

**4. Nghĩa vụ của Ngân hàng**

a) Tuân thủ các quy định về dịch vụ trả góp qua thẻ tín dụng, đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ, lưu giữ các thông tin của Chủ thẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Thông báo cho Chủ thẻ về việc NH thu các loại phí và các khoản phải thu định kỳ hoặc phát sinh nếu có khi sử dụng dịch vụ trả góp của Chủ thẻ theo các Phương thức nhận thông tin.

c) Thời gian từ khi thông báo/cập nhật đến khi áp dụng các thay đổi về phí dịch vụ trả góp tối thiểu là 07 (bảy) ngày.

d) Thời hạn NH trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng dịch vụ trả góp qua Thẻ theo quy định là 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày NH nhận được khiếu nại của Chủ thẻ.

e) NH sẽ hoàn trả phí dịch vụ trả góp cho Chủ thẻ giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt NH sẽ có thông báo cụ thể cho Chủ thẻ.

f) Trong thời hạn tối đa 07 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, NH có trách nhiệm thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này.

g) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý.

h) Đảm bảo các quyền lợi của Chủ thẻ khi sử dụng dịch vụ trả góp, lưu giữ và bảo mật các thông tin của Thẻ, Chủ thẻ và Tài khoản, giao dịch thẻ và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Chủ thẻ, của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp có quy định khác.

i) Các nghĩa vụ khác khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ có thông báo theo các Phương thức nhận thông tin.

**Điều 5. Quy định về phí**

a) Loại tiền được sử dụng trong Dịch vụ là Đồng Việt Nam (VND). Các giao dịch gốc bằng đồng ngoại tệ sẽ được quy đổi sang VND khi cập nhật về hệ thống VietinBank theo quy định của VietinBank từng thời kỳ

b) Giao dịch gốc được hiểu là giao dịch thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại đơn vị chấp nhận thẻ theo số tiền nguyên tệ trước khi được cập nhật và quy đổi về VND trên hệ thống VietinBank.

c) Mức phí chuyển đổi trả góp được VietinBank công bố tới Khách hàng bằng các phương thức nhận thông tin, tuân theo quy định trong từng thời kỳ. Mức phí chuyển đổi trả góp áp dụng cho Chủ thẻ là mức phí đang có hiệu lực tại thời điểm Chủ thẻ đăng ký chuyển đổi trả góp thành công.

d) Phí chuyển đổi trả góp chỉ thu 01 lần và sẽ được cập nhật vào sao kê của Chủ thẻ trong kỳ sao kê tiếp theo sau khi giao dịch trả góp được đăng ký thành công

e) Lãi suất áp dụng trong toàn bộ thời gian trả góp là 0%.

f) Khoản trả góp mà Chủ thẻ có nghĩa vụ phải thanh toán cho NH sẽ tuân theo thứ tự ưu tiên thanh toán theo quy định của NH, cụ thể: Khoản trả góp cho giao dịch rút tiền mặt; Khoản trả góp cho giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ; khoản chi tiêu cho giao dịch rút tiền mặt; khoản chi tiêu cho giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ thông thường. Thứ tự ưu tiên thu nợ nêu trên có thể được thay đổi theo quy định của NH từng thời kỳ.

## Terms and Conditions of Flexible Credit Card Installment Service on VietinBank Credit Card:

(Applying for individual customers)

**Section 1: Explanation of Terms:**

1. **Bank":** Refers to Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (VietinBank).
2. **"International Card Organization":** An organization established and operating abroad according to foreign laws, with agreements in place with the bank, card issuing organizations , card payment organizations, card switching organizations, and/or other relevant parties to collaborate on banking card activities. This applies to cards with card issuing organizations codes issued by International Card Organization or cards with codes from other countries' card issuing organizations, in compliance with Vietnamese laws and international commitments.
3. **"State Bank":** Refers to the State Bank of Vietnam.
4. **"Official Bank Website/Information Portal":** The bank's official website accessible at www.vietinbank.vn.
5. **"Credit Card":** A card that allows the cardholder to conduct transactions within the credit limit granted as per the agreement with the card issuing organization.
6. "**Card": VietinBank Credit Card:** Issued by VietinBank to cardholders for conducting card transactions within and outside the territory of the Socialist Republic of Vietnam. This includes both primary cards and supplementary cards (if applicable); **Domestic Credit Card:** A card branded by the National Payment Corporation of Vietnam (NAPAS), used for domestic transactions; **International Credit Card:** A card branded by international card organizations (TCTQT) for global use.
7. **"Credit Card Installment Service":** Allows flexible payment for goods and services by dividing the total amount into monthly installments via the credit card. Instead of paying the entire amount at once, customers follow an agreed-upon installment plan with the bank/provider, subject to specified interest rates or conversion fees.
8. **"Debit Card":** Enables cardholders to conduct transactions within the allowed balance on the connected payment account.
9. **"Personal Financial Card":** A type of domestic credit card branded by Napas (National Payment Corporation of Vietnam) issued for individual use.
10. **"Business Credit Card":** Issued by the bank for organizations. The bank assigns a credit limit within the business's overall credit limit or based on secured assets. Authorized individuals within the organization can use the card for approved spending purposes. Each authorized individual is associated with a supplementary card linked to the organization's credit limit, as defined by the organization.
11. **"Cardholder":** Refers to an individual to whom the bank issues a card, including both the primary cardholder and supplementary cardholders.
12. **"Primary Cardholder":** The individual whose name appears on the Application Form cum Issuance and Usage Agreement or the Application Form cum Account Opening and Usage Agreement (including card issuance and usage details) with the card issuing organization. The primary cardholder is obligated to fulfill agreements with the bank. Only the primary cardholder can request supplementary cards.
13. "**Supplementary Cardholder":** An individual authorized by the primary cardholder to use the card. The primary cardholder commits in writing to fulfill all obligations related to the use of the supplementary card, as per the Issuance and Usage Agreement.
14. "**Credit Card Issuance and Usage Agreement" (Agreement):** The agreement governing the issuance and use of VietinBank credit cards for individual customers. It includes the Application Form cum Issuance and Usage Agreement, terms and conditions for personal credit card issuance and usage, or the Application Form cum Account Opening and Usage Agreement (including card issuance and usage details), additional card issuance requests, card reissuance requests, supplementary card issuance requests, changes to card information/services during card usage, and any relevant
15. **"Account":** The payment account (in VND or foreign currency) opened by the primary cardholder at the bank. This account is used for card issuance based on the Application Form cum Account Opening and Usage Agreement (including card issuance and usage details) and serves card transactions for the cardholder.
16. **"Card Payment Organization":** A credit organization or foreign bank branch authorized to process card payments according to the regulations of the State Bank of Vietnam.

17. **"Card Acceptance Entity":** Refers to an organization or individual that accepts payment for goods and services via cards under a card payment agreement.

18. **"Card Transactions":** Refers to using the card for purposes such as cash deposits, withdrawals, fund transfers, payment for goods and services, and utilizing other services provided by card payment organizations and card payment entities.

19. **"Credit Limit":** The maximum amount that a credit organization allows an individual or organization to borrow within a specific period. The credit limit varies based on income, credit score, credit history, and individual/organizational financial profiles.

20. **"Counterfeit Card"** A card not issued by the authorized card payment organization (TCPHT) but containing information from a genuine card and its legitimate cardholder.

21. **"Fraudulent Card Transactions":** Transactions involving counterfeit cards, unauthorized card usage, or fraudulent card information.

22. **" Transaction Documents":** Paper or electronic records automatically generated when conducting card payment transactions through card acceptance devices.

23. **"Card Locking or Temporary Card Lock":** Temporarily suspending all card transaction functions, preventing the cardholder from using the card until it is unlocked according to the bank's regulations during specific periods.

24. **"Card Deactivation or Card Suspension":** Terminating all card transaction functions, preventing the reactivation of a deactivated card for further use.

25. **"Card Termination":** The bank cancels the validity of all cards issued under this Agreement.

26. **"Date":** Refers to the day, month, and year according to the Gregorian calendar.

27. **"Working Day":** Any day except Saturday, Sunday, public holidays, and other days specified by Vietnamese law when banks in Vietnam are allowed or required to close based on decisions by competent authorities.

28. **"Information Delivery Method":** Includes the following methods: Notifications from VietinBank via the website www.vietinbank.vn or the registered phone number provided in the Personal Information section for both primary and supplementary cardholders; Email notifications sent to the email address registered by the customer; Communication through electronic banking channels such as the VietinBank Ipay system or other methods as specified by VietinBank based on the prevailing regulations and legal requirements.

**Section 2: General Provisions on the Service**

**a) The installment service does not apply in the following cases:**

***Transactions using the following card types:***

- Business credit cards (including company-authorized cards for individual use).
- Debit cards.
- Personal financial cards.

***Invalid transactions:***

- Transactions are fees and interest of VietinBank credit card;
- Transactions with VietinBank credit cards pending reconciliation or in dispute.
- Transactions with installment transfer value below the minimum level prescribed by VietinBank;
- Previously registered installment transactions.
- Payments related to gambling, betting, including lottery tickets and casino games.
- Transfers to e-wallets.
- Transactions with other credit institutions, capital misappropriation from VietinBank.
- Financial service transactions, fees.
- Securities trading and foreign exchange-related transactions.
- Cash advances or financial service transactions.
- Transactions have been posted at the time of installment registration.

***Transactions involving credit cards in the following states (at the time of installment registration):***

- Cards permanently canceled, permanently locked, lost or stolen, expired, temporarily locked, suspected of data leakage, or pending reconciliation.

- Cards with spending exceeding the card limit at the time of the transaction.
- Credit card accounts in arrears.
- Cardholders violating VietinBank's terms and conditions for credit card issuance and usage.
- Cardholders' registered installment amount/rate and/or tenure not compliant with VietinBank's regulations.
- VietinBank has the final decision regarding approving installment transfers for customers.
- Credit limits and account balances set to zero at the time card holders regstered installment transfers.

**b) For Vietnam Airlines ticket purchase transactions (MID 000100100073576)**

- Installment payment via iPay is not applicable (as Vietnam Airlines currently splits transactions automatically when sending them back to the bank's system, which may result in an incorrect installment amount compared to the customer's request).
- If customers wish to convert this transaction into an installment plan, please contact the nearest branch/transaction office or the Contact Center for support.

**c) Partial Repayment Cases:** If a transaction has been partially repaid (either due to repayments in previous statement periods or as part of promotions or refunds), installment payments are only applicable to the remaining unpaid portion of the transaction.

**d) Credit card cash withdrawal installments:** Only applicable to cash withdrawal transactions made via credit cards at POS terminals.

**e) Cash withdrawal transactions** are not eligible for an interest-free period. The prevailing interest rate applied by VietinBank (currently 22%/year) will accrue and be calculated from the transaction date until the date the customer successfully registers for the installment conversion. Only after the installment plan is successfully converted will the outstanding balance of the cash withdrawal transaction enjoy a 0% interest rate.

**f) Minimum Transaction Value for Installment Registration:** The minimum transaction value eligible for installment registration is **1,000,000 VND**. This value may vary based on the product's policy.

**g) Customer/Cardholder Identification:** Customers/cardholders are identified based on their **ID card/passport**.

**h) Remaining Card Validity Period:** Even if the remaining card validity period is shorter than the installment tenure, installment payments are still allowed.

**i) Early Settlement:** When settling before the agreed term, the cardholder is **not entitled to a refund** of the installment conversion fee and is **not required to pay an early settlement fee**.

**j) Automatic installment payment feature:**

- Customers/cardholders can register for automatic installment payment for eligible transactions at the beginning of the period, up to 5 plans/records.
- Adjust/cancel the plan after at least 24 hours from the last plan registration/adjustment/cancellation.
- VietinBank does not support refunds for transactions that have been successfully transferred to installment payment.
- Cancellation/adjustment of automatic installment payment plan will be applied to transactions arising after the time of adjustment/cancellation of the plan. Transactions arising before that will be transferred to installment payment according to the plan in the registered record.

**k) Multiple transaction installment payment feature (combo installment payment):**

- Customers/cardholders can register for installment payments for multiple transactions of the same type (payment or cash withdrawal) at the same time
- At 1 registration, the minimum value of each transaction is from 300,000 VND and the total combo value is 1,000,000 VND or more.

**Section 3: Rights and Obligations of the Cardholder**

**1. Cardholder's Rights:**

a) The cardholder can register for installment payments up to 100% of the credit limit on the card or other maximum value as determined by the product's policy during specific periods.

b) The cardholder is exempt from interest on installment payments if they meet the program's eligibility criteria. The cardholder is responsible for retaining invoices and purchase documents for reconciliation and dispute resolution purposes (if applicable).

c) The cardholder is not required to pay any additional fees or surcharges related to purchasing goods or services when making installment payments using VietinBank cards.

d) The cardholder can enjoy special installment-related promotions as specified by the bank and/or its partners during specific periods.

e) The cardholder can raise complaints regarding any errors (if any) related to installment transactions following the bank's instructions.

f) The cardholder will comply with VietinBank's policy as applicable during specific periods.

g) The cardholder can request statements related to the installment service, transaction histories, and other necessary information regarding installment payments via the card and card transactions, in compliance with legal regulations.

h) Other rights as specified by the bank during specific periods, communicated through **the Information Delivery Method** and in accordance with the card organization's regulations, legal requirements, and VietinBank's policies.

**2. Cardholder obligations**

a) The cardholder is responsible for full and timely payment to the bank for the installment conversion fee as specified by VietinBank's policy issued during specific periods. Currently, this fee is calculated by multiplying the installment conversion fee by the successfully converted installment value, converted to VND.

b) The payment amount for transactions (goods or services) using VietinBank cards is divided into equal smaller installments, which are paid in each statement period to determine the regular installment amount. The first regular installment will be reflected in the cardholder's statement in the subsequent statement period after the successful registration of the installment transaction.

c) The regular installment amount is part of the minimum payment amount. The cardholder will pay the regular installment amount as per VietinBank's regulations for credit card statement payments.

d) If the cardholder fails to pay the full amount by the due date specified in the statement or before the due date, they must pay a fee and interest as stipulated in the terms and conditions for credit card issuance and usage by individual customers.

e) The cardholder can only register one Installment Plan for a valid transaction and cannot change the selected Installment Plan after the valid transaction has been successfully converted.

f) The cardholder unconditionally agrees that VietinBank has the right to provide information about the cardholder and installment transactions to competent state authorities upon request, in accordance with legal regulations, without prior notice to the cardholder. The cardholder also agrees that VietinBank may use and provide the cardholder's information to third parties for the purpose of offering cardholder benefits and collecting cardholder fees (if applicable). The cardholder further agrees that the bank has the right to notify competent state authorities in cases of suspicion or signs of irregularities related to crimes, money laundering, legal violations, etc., without prior notice to the cardholder.

i) The cardholder will continue to be bound by the terms and conditions for credit card issuance and usage by individual customers of VietinBank and any other agreements between the cardholder and VietinBank during specific periods.

j) Other obligations as specified by the bank during specific periods, communicated through the Information Delivery Method and in accordance with the card organization's regulations and legal requirements.

**Section 4: Rights and Obligations of the Bank**

**1. Bank's Rights:**

a) VietinBank has the right to cancel or terminate the provision of the installment service in the following events, including but not limited to:

- The cardholder violates any terms and conditions of this service.
- The cardholder violates any terms and conditions for credit card issuance and usage by VietinBank.
- The card is canceled by the cardholder or by VietinBank.
- The card expires, and the cardholder does not renew or does not meet the renewal criteria.
- The card is suspected of data leakage, is temporarily locked, or is placed on the restricted circulation list without a replacement card.
- The account is not paid or does not maintain the minimum balance for two consecutive statement periods.
- The cardholder has bad debts classified as group 3 or higher according to the State Bank of Vietnam's regulations at VietinBank or other credit institutions.
- The cardholder is declared missing or deceased.

b) In the cases mentioned in point (a), the cancellation of the installment service will be considered as an early settlement, and VietinBank will proceed to recover any remaining installments from the cardholder and collect fees and interest (if applicable) as stipulated in the terms and conditions for credit card issuance and usage. In these cases, the cardholder is not entitled to a refund of the installment conversion fee.

c) VietinBank has the right to accept or reject any request for using the service from the cardholder without providing a reason.

d) The cardholder's installment transactions are calculated on the conversion date and recorded successfully in VietinBank's system. VietinBank has the final decision in all situations regarding the date of successful installment transaction execution.

e) VietinBank has the right to amend, supplement, or replace the content of the terms and conditions for the installment service in cases stipulated by the law or when VietinBank undergoes changes. When amending, supplementing, or replacing the terms and conditions, VietinBank is responsible for notifying the cardholder through the Information Delivery Method at least 07 days before the changes take effect, except in cases where immediate implementation is required by legal regulations or competent state authorities. If the cardholder disagrees with the proposed changes, they have the right to terminate the use of the installment service and/or any other registered services. Continuing to use the installment service implies the cardholder's full acceptance of the proposed amendments, supplements, or replacements.

f) In cases of any inconsistency between the terms and conditions for credit card issuance and usage by individual customers of VietinBank and these terms and conditions, the latter will take precedence for transactions related to this service.

**2. Bank's Obligations:**

a) The bank will **comply with the regulations** regarding the installment service via credit cards, ensuring the cardholder's rights and preserving their information, except where legal provisions dictate otherwise.

b) The bank will **notify the cardholder** of any fees and regular or incurred charges related to the use of the cardholder's installment service through the **Information Delivery Method**.

c) The minimum time from notification/update to the application of changes regarding installment service fees is **07 (seven) days**.

d) The bank will respond to the cardholder's requests for reconciliation or complaints related to the use of the installment service via the card within **07 (seven) working days** from the date the bank receives the cardholder's complaint.

e) The bank will **refund the installment service fee** to the cardholder for valid complaint transactions. In special cases, the bank will provide specific notifications to the cardholder.

f) Within a maximum period of **15 working days** from the date of notification of the reconciliation or complaint results, the bank will agree with the cardholder on the handling plan if the cause or fault cannot be determined according to the agreement in these terms and conditions.

g) The bank will ensure the cardholder's rights when using the installment service, preserve and secure the information of the card, cardholder, and account, and provide information upon request from the cardholder or competent state authorities, in accordance with legal regulations, except where other provisions apply.

h) Other obligations as specified by the bank during specific periods, communicated through the **Information Delivery Method**.

**Section 5: Fee Regulations**

a) The currency used for this service is the Vietnamese Dong (VND). Original transactions in foreign currencies will be converted to VND when updated in the VietinBank system, following VietinBank's regulations during specific periods.

b) An original transaction refers to a card transaction used to pay for goods or services at an accepting unit in the original foreign currency amount before being updated and converted to VND in the VietinBank system.

c) The installment conversion fee is announced by VietinBank to the cardholder through the Information Delivery Method, adhering to the regulations applicable during specific periods. The installment conversion fee applied to the cardholder is the fee in effect at the time of successful registration for the installment conversion.

d) The installment conversion fee is charged only once and will be reflected in the cardholder's statement in the subsequent statement period after the successful registration of the installment transaction.

e) The applicable interest rate for the entire installment period is 0%.

f) The installment payment that the Cardholder is obliged to pay to the Bank will follow the payment priority order as prescribed by the Bank, specifically: Installment payment for cash withdrawal transactions; Installment payment for payment of goods and services; expenditure for cash withdrawal transactions; expenditure for payment of regular goods and services. The above debt collection priority order may be changed according to the Bank's regulations from time to time.