

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐIỂM THƯỜNG DU LỊCH/ TIỀN HOÀN

1. Điều kiện tham gia

- 1.1. Chủ thẻ chính của thẻ tín dụng Platinum CashBack, Priority WorldMiles hoặc WorldMiles (“Chủ Thẻ”) do Ngân hàng TNHH MTV Standard Chartered (Việt Nam) (Ngân Hàng) phát hành.
- 1.2. Tài Khoản Thẻ Tín Dụng phải hợp lệ và trong tình trạng tốt (thẻ không trong tình trạng chậm thanh toán, bị tạm ngưng hoặc bị hủy) sẽ được tham gia chương trình (Chương Trình) Điểm Thường Du Lịch; Tiền Hoàn bao gồm việc tích lũy và quy đổi.
- 1.3. Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn tích lũy của thẻ phụ sẽ được tự động chuyển vào tài khoản điểm của Chủ Thẻ chính.

2. Các quy định chung về Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn:

- 2.1. Chủ Thẻ hợp lệ sẽ được tích lũy Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn vào tài khoản điểm thường sau khi thực hiện giao dịch hợp lệ. Giao dịch hợp lệ không bao gồm việc rút tiền mặt, thanh toán phí, các lệ phí, chi phí hành chính (MCC – 4900) các giao dịch không phải là mua bán cá nhân thuần túy, các giao dịch ở hạng mục xăng dầu (mã hạng mục: 5541 & 5542) và hạng mục từ thiện (mã hạng mục 8398 & 8661)
- 2.2. Chủ Thẻ được tham gia các ưu đãi nhân Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn hoặc tặng thêm Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn như được quy định (nếu có) và cập nhật chi tiết trên trang web Ngân Hàng.
- 2.3. Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn không được tích lũy đối với các giao dịch thẻ chưa được ghi nhận, các giao dịch thẻ bị hủy. Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn sẽ bị giảm tương ứng đối với các giao dịch thẻ đã được ghi nhận nhưng sau đó được hoàn tiền toàn bộ hoặc một phần, bao gồm các khoản hoàn thuế đối với giao dịch mua sắm ở nước ngoài.
- 2.4. Cho những giao dịch mua trả góp, Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn sẽ được tích lũy khi giao dịch trả góp được ghi nhận vào Tài Khoản Thẻ Tín Dụng.
- 2.5. Trên Bảng Sao Kê thẻ tín dụng, thời hạn hết hạn của Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn được hiểu là ngày làm việc cuối cùng của tháng đó.
- 2.6. Chủ Thẻ chỉ có thể quy đổi khi Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn còn hiệu lực trước một (1) ngày làm việc trước khi điểm thường du lịch hết hạn. Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn sẽ tự động mất hiệu lực khi hết hạn và Ngân Hàng sẽ không chấp nhận bất cứ yêu cầu quy đổi nào sau đó.
- 2.7. Khi Chủ Thẻ yêu cầu hủy thẻ, tất cả Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn trong Tài Khoản Thẻ Tín Dụng sẽ tự động mất hiệu lực và Ngân Hàng sẽ không chấp nhận bất cứ yêu cầu quy đổi nào vào hoặc sau ngày Chủ Thẻ yêu cầu hủy thẻ.
- 2.8. Chủ Thẻ không được phép chuyển Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn đã được tích lũy sang thẻ tín dụng khác.
- 2.9. Chủ Thẻ có thể kiểm tra số Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn theo một trong những cách được cập nhật chi tiết trên trang web Ngân Hàng.
- 2.10. Trong trường hợp Chủ Thẻ có những giao dịch hợp lệ nhưng không nhận được ưu đãi Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn, vui lòng liên hệ Ngân Hàng chậm nhất 30 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hợp lệ để được giải đáp. Ngân Hàng có quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp thông tin, chứng từ về giao dịch để tiện cho việc xem xét giải đáp. Nếu quá 30 ngày mà Chủ Thẻ không liên hệ với Ngân Hàng, Ngân Hàng có quyền không giải đáp và giải quyết các thắc mắc của Chủ Thẻ.

3. Tỷ lệ quy đổi Điểm Thưởng Du Lịch/ Tiền Hoàn:

3.1. Tỷ lệ quy đổi Tiền Hoàn đối với thẻ tín dụng Platinum CashBack:

- Hoàn 1% đối với các giao dịch nước ngoài¹
- Hoàn 0,5% đối với giao dịch trong nước¹
- Hoàn 0,5% đối với các giao dịch chi tiêu trực tuyến cho những danh mục sau:

Danh mục	MCC ²
Dịch vụ Limousines và taxi chuyên chở	4121
Dịch vụ quảng cáo	7311/ 5968
Dịch vụ lữ hành	4722
Dịch vụ khách sạn, nhà nghỉ	7011
Kho ứng dụng, cửa hàng bán lẻ	5310/ 5310 / 5331 / 5732 / 5734 / 5735/ 5999 / 8999
Dịch vụ kinh doanh	7399
Dịch vụ tin học	7372/ 4816
Hãng hàng không	3079/4511
Dịch vụ chứng khoán và môi giới	6211
Giáo dục và trường học	8299

Lưu ý:

- (1) Giao dịch trong nước hay nước ngoài được xác định dựa vào địa chỉ nơi Ngân hàng thanh toán của điểm chấp nhận giao dịch đăng ký
- (2) Mã danh mục mà bên bán hàng đăng ký với MasterCard. Ngân hàng không chịu trách nhiệm trong trường hợp Mã danh mục đăng ký với MasterCard bị lỗi. MasterCard và/hoặc bên bán hàng có thể thay đổi Mã danh mục mà không cần báo trước.

3.2. Tỷ lệ quy đổi Điểm Thưởng Du Lịch đối với thẻ tín dụng Priority WorldMiles hoặc WorldMiles

- Tích lũy 1 Điểm Thưởng Du Lịch cho mỗi 25.000 VNĐ chi tiêu trong nước¹
- Tích lũy 3 Điểm Thưởng Du Lịch cho mỗi 25.000 VNĐ chi tiêu tại nước ngoài¹
- Tích lũy 1 Điểm Thưởng Du Lịch cho mỗi 25.000 VNĐ đối với các giao dịch chi tiêu trực tuyến cho những danh mục sau:

Danh mục	MCC ²
Dịch vụ Limousines và taxi chuyên chở	4121
Dịch vụ quảng cáo	7311/ 5968
Dịch vụ lữ hành	4722
Dịch vụ khách sạn, nhà nghỉ	7011
Kho ứng dụng, cửa hàng bán lẻ	5310/ 5310 / 5331 / 5732 / 5734 / 5735/ 5999 / 8999
Dịch vụ kinh doanh	7399
Dịch vụ tin học	7372/ 4816
Hãng hàng không	3079/4511
Dịch vụ chứng khoán và môi giới	6211
Giáo dục và trường học	8299

Lưu ý:

- (1) Giao dịch trong nước hay nước ngoài được xác định dựa vào địa chỉ nơi Ngân hàng thanh toán của điểm chấp nhận giao dịch đăng ký

- (2) Mã danh mục mà bên bán hàng đăng ký với MasterCard. Ngân hàng không chịu trách nhiệm trong trường hợp Mã danh mục đăng ký với MasterCard bị lỗi. MasterCard và/hoặc bên bán hàng có thể thay đổi Mã danh mục mà không cần báo trước.

4. Phương thức quy đổi Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn:

- Chủ Thẻ có thể thực hiện quy đổi Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn theo một trong các cách được cập nhật chi tiết trên trang web Ngân Hàng.
- Yêu cầu quy đổi Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn sẽ không được thực hiện khi thông tin yêu cầu quy đổi không được Chủ Thẻ cung cấp đầy đủ và chính xác.
- Chỉ có Chủ Thẻ Chính mới có thể yêu cầu quy đổi Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn.
- Các yêu cầu quy đổi Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn khi đã thực hiện thì không thể bị hủy bỏ, hoàn lại hay thay đổi. Quà tặng đã đổi không thể đổi thành quà tặng khác hay trả lại, thay thế, hay chuyển thành tiền dưới bất cứ hình thức nào.
- Nếu sau 45 ngày kể từ ngày thực hiện quy đổi điểm thưởng du lịch nếu Ngân Hàng không nhận được phản hồi từ Chủ Thẻ, Ngân Hàng mặc định hiểu rằng yêu cầu quy đổi đã thành công. Ngân hàng cũng gửi đính kèm thư xác nhận đã quy đổi thành công đến địa chỉ email mà Chủ Thẻ đăng kí trong đơn mở thẻ với Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không giải quyết khiếu nại sau thời điểm này.

5. Danh mục quà tặng:

5.1. Đối với thẻ tín dụng Platinum CashBack:

5.1.1. Lựa chọn 1: Quy đổi thành Tiền Hoàn

- Số Tiền Hoàn tối thiểu cho mỗi yêu cầu quy đổi là 100.000 VNĐ
- Tiền Hoàn không thể quy đổi thành các hình thức quà tặng khác
- Tiền Hoàn có thể sử dụng để thanh toán cho các chi tiêu được thực hiện trên thẻ tín dụng; Tiền Hoàn không thể quy đổi thành tiền mặt, hoặc sử dụng để rút tiền
- Tiền Hoàn sẽ được ghi có vào tài khoản thẻ tín dụng của chủ thẻ chính không chậm hơn 5 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu.

5.1.2 Lựa chọn 2: sử dụng chức năng Chi Tiêu cùng Điểm Thường: vui lòng tham khảo mục 6

5.2. Đối với thẻ tín dụng Priority WorldMiles hoặc WorldMiles: Chủ thẻ có thể quy đổi Điểm Thường Du Lịch với 3 lựa chọn sau:

5.2.1. **Lựa chọn 1:** Quy đổi Điểm Thường Du Lịch thành tiền hoàn

- Điểm Thường Du Lịch tối thiểu cho mỗi yêu cầu quy đổi là 1.000 điểm thưởng và là bội số của 100
- Tỷ lệ quy đổi cho 1 Điểm Thường Du Lịch = 150 VNĐ
- Tiền hoàn đã được quy đổi từ Điểm Thường Du Lịch có thể sử dụng để thanh toán cho các chi tiêu được thực hiện trên thẻ tín dụng; tiền hoàn không thể quy đổi thành tiền mặt, hoặc sử dụng để rút tiền
- Tiền hoàn sẽ được ghi có vào tài khoản thẻ tín dụng của chủ thẻ chính không chậm hơn 5 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu.

5.2.2. **Lựa chọn 2:** Quy đổi Điểm Thường Du Lịch với các quà tặng trong danh mục quy đổi

- Quy đổi Điểm Thường Du Lịch để nhận các quà tặng: phiếu đặt phòng Agoda, ẩm thực, khách sạn và khu nghỉ dưỡng, dịch vụ sân bay, thư giãn trong danh mục quy đổi.
- Danh mục, tỷ lệ quy đổi, cách thức và thời gian quy đổi: Vui lòng tham khảo chi tiết trong danh mục quy đổi được cập nhật trên website của Ngân hàng
- Quà tặng trong danh mục điểm thưởng chỉ được quy đổi khi được xác nhận vẫn còn hiệu lực từ Ngân Hàng. Trong trường hợp quà tặng muốn đổi không còn hiệu lực hoặc đã ngưng cung cấp, Ngân Hàng có quyền thay thế quà tặng khác có giá trị tương đương với món quà muốn đổi.

5.2.3. **Lựa chọn 3:** Quy đổi Điểm Thường Du Lịch thành dặm thưởng Bông Sen Vàng

- Điểm Thường Du Lịch tối thiểu cho mỗi yêu cầu quy đổi thành dặm thưởng Bông Sen Vàng là 1.000 điểm thưởng và là bội số của 100
- Tỷ lệ quy đổi cho 1 Điểm Thường Du Lịch = 1 dặm thưởng Bông Sen Vàng
- Chủ thẻ phải là hội viên của Bông Sen Vàng và chỉ được yêu cầu cộng dặm thưởng vào chính tài khoản dặm của mình.
- Dặm thưởng không được phép chuyển cho hội viên khác.
- Dặm thưởng sẽ được cộng vào tài khoản dặm của chủ thẻ trong vòng 6 tuần.
- Việc sử dụng dặm thưởng sẽ tuân theo Điều khoản & Điều kiện của chương trình Hội Viên Bông Sen Vàng

5.2.4. **Lựa chọn 4:** sử dụng chức năng Chi Tiêu cùng Điểm Thưởng: vui lòng tham khảo mục 6

6. Chi tiêu cùng Điểm thưởng:

- 6.1. Chi tiêu cùng Điểm thưởng là công cụ quy đổi Điểm Thường Du Lịch/Tiền Hoàn để thanh toán cho các giao dịch hợp lệ trực tiếp thông qua Ngân hàng Trực tuyến (iBanking) và Ngân hàng Trực tuyến thông qua ứng dụng di động (mobile banking).
- 6.2. Các tính năng phụ sau đây có sẵn cho Quý khách (và mọi điều khoản và điều kiện được áp dụng liên quan tới các tính năng phụ sẽ được áp dụng):
 - (i) “Chi tiêu cùng Điểm thưởng” bằng cách kích hoạt/lựa chọn thẻ; và
 - (ii) “Chi tiêu cùng Điểm thưởng” bằng việc chủ động trả lời các thông báo của Ngân hàng về điểm thưởng du lịch và tiền hoàn
 Các tính năng (i) (ii) đều dựa trên tỷ lệ chuyển đổi được quy định ở mục 5.1.1 và 5.2.1.
- 6.3. Công cụ chỉ được áp dụng cho các khách hàng thỏa mãn các điều kiện sau:
 - Có thẻ tín dụng hợp lệ của Ngân hàng Standard Chartered Vietnam
 - Có Điểm Thường Du Lịch/Tiền Hoàn trong tài khoản.
 - Có thể truy cập vào iBanking và mobile banking
- 6.4. Quý khách hàng sẽ nhận được thông báo và thông tin qua tin nhắn SMS và/hoặc e-mail và/hoặc hòm thư Ngân hàng trực tuyến về việc sử dụng dịch vụ Chi Tiêu cùng Điểm Thưởng; ngoài ra, Quý khách hàng đồng ý và hiểu rằng bất kỳ thông báo nào mà Quý khách nhận được liên quan đến số dư của Điểm Thường Du Lịch/Tiền Hoàn sẽ không được mã hóa và có thể chứa thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến tài khoản liên kết của Quý khách, và Ngân hàng sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào đối với bất kỳ trường hợp mất mát hay lộ thông tin cá nhân.
- 6.5. Để có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ Chi Tiêu cùng Điểm Thưởng, Quý khách có thể được yêu cầu đảm bảo rằng chức năng Nhận Thông báo sẽ phải được kích hoạt trên thiết bị di động cho ứng dụng điện thoại và có kết nối với internet.
- 6.6. Đối với bất kỳ thông tin cá nhân của bên thứ ba mà Quý khách tiết lộ, Quý khách chấp nhận rằng Quý khách đã nhận được sự đồng ý để tiết lộ thông tin trên.
- 6.7. Nếu Quý khách thông báo rằng bảo mật của ứng dụng di động hoặc mật khẩu của Quý khách đã bị xâm phạm hoặc thiết bị điện tử của Quý khách sử dụng để truy cập dịch vụ ngân hàng điện tử bị mất hoặc đánh cắp, chúng tôi có thể sẽ yêu cầu Quý khách thay đổi mật khẩu hoặc ngưng sử dụng dịch vụ Chi Tiêu cùng Điểm Thưởng.
- 6.8. Ngân hàng không đảm bảo rằng dịch vụ sử dụng dịch vụ Chi Tiêu cùng Điểm Thưởng sẽ luôn có thể được truy cập mọi lúc, hay bất cứ thiết bị điện tử, cơ sở hạ tầng hoặc dịch vụ ngân hàng điện tử nào khác mà chúng tôi cung cấp theo thời gian.
- 6.9. Khách hàng sẽ bồi thường cho Ngân hàng đối với mọi tổn thất và thiệt hại mà Ngân hàng có thể phải chịu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Chi Tiêu cùng Điểm Thưởng không đúng cách.
- 6.10. Trong trường hợp Quý khách cùng lúc yêu cầu nhiều Lựa chọn cho việc quy đổi điểm thưởng nhưng tổng số Điểm Thường Du Lịch/ Tiền Hoàn không đủ để thực hiện tất cả các yêu cầu đó, một (hoặc nhiều) yêu cầu của Quý khách sẽ tự động hủy bởi ngân hàng mà không cần phải báo trước.
- 6.11. Giao dịch hợp lệ đối với tính năng Chi Tiêu cùng Điểm Thưởng:
 - Là giao dịch được thực hiện thành công ngay sau khi kích hoạt tính năng Chi tiêu cùng Điểm thưởng trên iBanking & mobile Banking (đối với hình thức quy đổi chủ động)

- Không bao gồm các phí ngân hàng, giao dịch ứng tiền mặt và các giao dịch có mã MCC như sau:

Hạng mục	MCC ²
Dịch vụ đặt phòng, khách sạn, nhà nghỉ	3501-3999/ 7011
Giao dịch mua bán tiền tệ, chuyển tiền, rút tiền mặt	4829/6010-6012/ 6050/6051
Xăng dầu, nhiên liệu	5172/ 5983/9752
Giao dịch đánh cược, xổ số, giao dịch tại sòng bài	7995

6.12. Tỷ lệ quy đổi điểm qua tính năng Chi tiêu cùng Điểm thưởng như sau:

- 1 điểm Thưởng Du lịch = 150 VND. Điểm Thưởng Du Lịch tối thiểu cho mỗi yêu cầu quy đổi là 1.000 điểm thưởng (tương đương với 150.000 VND Tiền Hoàn)
- 1 điểm Tiền Hoàn = 1 VND. Số Tiền Hoàn tối thiểu cho mỗi yêu cầu quy đổi là 100.000 VNĐ

6.13. Số tiền quy đổi tùy thuộc vào số điểm hiện có trên thẻ của Quý khách mà giao dịch hoàn tiền sau đó sẽ:

- Hoàn tiền toàn phần: Xảy ra trong trường hợp Điểm Thưởng Du Lịch/ Tiền Hoàn khả dụng của Quý khách đủ để thanh toán toàn bộ giao dịch. Toàn bộ giao dịch sẽ được hoàn tiền bằng giá trị điểm thưởng tương đương.
- Hoàn tiền một phần: Xảy ra trong trường hợp điểm thưởng / tiền hoàn khả dụng của Quý khách không đủ để thanh toán toàn bộ giao dịch. Hệ thống sẽ tự động hoàn tiền một phần với giá trị bằng với giá trị quy đổi của số điểm khả dụng.

6.14. Khi giao dịch hợp lệ được thực hiện, điểm thưởng / tiền hoàn tương ứng sẽ được tự động quy đổi vào tài khoản thẻ tín dụng đã đăng ký để thanh toán cho giao dịch hợp lệ trên.

- Giao dịch quy đổi sẽ được ghi có vào tài khoản thẻ tín dụng của quý khách trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi giao dịch thành công
- Trong một số trường hợp, số tiền hoàn có thể sẽ chênh lệch so với số tiền thực tế (do thay đổi tỷ giá/ phí cộng thêm của nơi chấp nhận thẻ/...)
- Số tiền hoàn sẽ là số tiền làm tròn gần nhất có thể so với giá trị giao dịch thực tế.

6.15. Đăng ký thành công cho Chi tiêu cùng Điểm thưởng ("PwR") sẽ chỉ được áp dụng cho 01 giao dịch hợp lệ tiếp theo. Để thực hiện thêm giao dịch quy đổi, Quý khách vui lòng đăng ký lại.

6.16. Giao dịch quy đổi sẽ được ghi nhận là hoàn tiền trong bảng sao kê của thẻ tín dụng được đăng ký.

6.17. Sau khi quy đổi thành công, giao dịch sẽ không thể bị hủy bỏ.

6.18. Để biết thêm chi tiết, hãy xem qua "Hướng dẫn Sử dụng Chi tiêu cùng Điểm thưởng" được cập nhật trên website của Ngân hàng

Lưu ý: Trong trường hợp Quý khách yêu cầu cùng lúc nhiều hình thức quy đổi điểm khác nhau và tổng số điểm hiện tại không đủ cho tất cả các yêu cầu đó, Ngân hàng có quyền hủy một hoặc nhiều các yêu cầu quy đổi điểm thưởng của Quý khách mà không cần phải báo trước

7. Điều khoản chung

7.1. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Ngân Hàng có quyền: (i) thay đổi một phần hoặc toàn bộ Chương Trình; và (ii) đổi tỷ lệ quy đổi, thu hồi, hay thay đổi điểm thưởng du lịch theo bất kỳ điều kiện và điều khoản nào theo toàn quyền quyết định của mình mà không cần thông báo trước cho Chủ Thẻ.

7.2. Trong trường hợp có mâu thuẫn với bất kỳ quy định, luật lệ hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, Ngân Hàng sẽ có toàn quyền thay đổi, hủy bỏ hay sửa đổi Chương Trình để phù hợp với quy định của pháp luật.

7.3. Ngân Hàng không phải là nhà cung cấp hàng hóa và dịch vụ theo Chương Trình. Nếu có bất cứ thắc mắc hoặc khiếu nại liên quan đến hàng hóa và dịch vụ, Chủ Thẻ sẽ liên hệ trực tiếp cho các bên cung cấp có liên quan để được giải quyết. Ngân Hàng không đảm bảo hay đại diện cho chất lượng hoặc sự phù hợp về quà tặng được cung cấp qua Chương Trình.

- 7.4. Chủ Thẻ chỉ được cộng điểm cho những giao dịch mang mục đích tiêu dùng cá nhân. Ngân Hàng có quyền yêu cầu Chủ Thẻ cung cấp hóa đơn tài chính, các thông tin, chứng từ cần thiết để bảo đảm rằng các giao dịch của Khách hàng là hợp lệ theo quy định của luật pháp và theo quy định trong Điều Khoản Thẻ Tín Dụng về việc sử dụng thẻ.
- 7.5. Gian lận và lạm dụng liên quan đến tích lũy điểm thưởng du lịch và quy đổi điểm thưởng du lịch trong Chương Trình sẽ dẫn tới việc hủy bỏ điểm tích lũy cũng như chấm dứt Tài Khoản Thẻ Tín Dụng của Chủ Thẻ
- 7.6. Chủ Thẻ đồng ý rằng thông tin được Chủ Thẻ cung cấp khi quy đổi một số quà tặng nhất định có thể được sử dụng bởi Ngân Hàng cho các mục đích quản lý hay tiếp thị trong phạm vi pháp luật cho phép.
- 7.7. Bất cứ khoản thuế, hay các nghĩa vụ khác hoặc các khoản phí, lệ phí phải trả cho chính phủ hay tổ chức nào khác có thể phát sinh từ Chương Trình sẽ do Chủ Thẻ chịu trách nhiệm chi trả.
- 7.8. Sự lựa chọn các quà tặng, sản phẩm/dịch vụ được cung cấp theo Chương Trình sẽ theo quyết định của Ngân Hàng và có thể thay đổi mà không cần phải báo trước trong phạm vi pháp luật cho phép.
- 7.9. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp hoặc khiếu nại liên quan đến Chương Trình, Ngân Hàng sẽ cố gắng giải quyết các tranh chấp, khiếu nại một cách thỏa đáng nhất cho Khách hàng. Nếu trong quá trình giải quyết các tranh chấp, khiếu nại mà vẫn chưa đạt được sự thống nhất của Ngân Hàng và Chủ Thẻ Ngân Hàng hoặc Chủ Thẻ có thể đệ trình tranh chấp hoặc khiếu nại đó lên Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để được giải quyết.
- 7.10. Điều kiện và điều khoản của Chương Trình sẽ do pháp luật Việt Nam điều chỉnh.
- 7.11. Trong trường hợp có bất cứ sự không nhất quán nào giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên sử dụng.