

## Các Câu Hỏi Thường Gặp Dành Cho Thẻ Tín Dụng Standard Chartered

### 1 Các đặc tính của thẻ tín dụng

#### Những đặc tính chủ yếu của thẻ tín dụng Standard Chartered (“thẻ tín dụng”) là gì?

Thẻ tín dụng Standard Chartered cho phép chủ thẻ được hưởng tối đa 55 ngày tín dụng không lãi suất, thẻ được chấp nhận tại hơn 38 triệu điểm giao dịch có biểu tượng MasterCard® trên toàn thế giới, có thể thanh toán trực tuyến, thanh toán hóa đơn hay rút tiền mặt tại hơn 1 triệu máy ATM ở 210 nước.

#### Tôi có thể làm thêm thẻ tín dụng cho gia đình không?

Là chủ thẻ chính, Quý khách có thể chia sẻ những lợi ích của thẻ tín dụng đến tối đa bốn (4) chủ thẻ phụ. Các chủ thẻ phụ sẽ sử dụng chung hạn mức tín dụng của chủ thẻ chính và Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch hoặc các khoản nợ của thẻ phụ bên cạnh thẻ của chính Quý khách. Chủ thẻ phụ phải từ 16 tuổi trở lên.

#### Các loại phí và lãi suất nào sẽ được áp dụng đối với thẻ tín dụng Standard Chartered?

Quý khách có thể tham khảo Biểu Phí Thẻ Tín Dụng Standard Chartered tại chi nhánh ngân hàng Standard Chartered gần nhất hoặc truy cập [sc.com/vn](http://sc.com/vn).

### 2 Quy trình cấp thẻ

#### Tôi có thể yêu cầu cấp thẻ tín dụng bằng cách nào?

Vui lòng điền vào mẫu Đơn Đăng Ký Cấp Thẻ Tín Dụng (“Đơn Đăng Ký”) và nộp kèm các giấy tờ được yêu cầu tại chi nhánh Standard Chartered gần nhất.

Quý khách cũng có thể điền vào đơn đăng ký trực tuyến tại [sc.com/vn](http://sc.com/vn) hoặc gọi Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) để được tư vấn chi tiết.

#### Tôi cần cung cấp những giấy tờ gì?

Bên cạnh Đơn Đăng Ký, Quý khách cần cung cấp các giấy tờ chứng minh nhân thân, địa chỉ và thu nhập.

#### Cần có thu nhập bao nhiêu để đủ điều kiện được cấp thẻ tín dụng?

Quý khách cần chứng minh tổng thu nhập sau thuế hàng tháng từ 10 triệu đồng trở lên để đủ điều kiện được cấp thẻ tín dụng Platinum CashBack và từ 30 triệu đồng trở lên để đủ điều kiện được cấp thẻ tín dụng WorldMiles.

#### Tôi có cần phải cung cấp chi tiết thu nhập của mình không?

Có. Quý khách cần cung cấp cho Ngân Hàng chi tiết về thu nhập như bảng lương tháng gần nhất, sao kê ngân hàng thể hiện lương 3 tháng gần nhất và hợp đồng lao động.

#### Tôi là người không cư trú, tôi có thể yêu cầu cấp thẻ được không?

Nếu Quý khách là người không cư trú, Quý khách có thể yêu cầu cấp thẻ tín dụng bằng cách cung cấp những giấy tờ sau:

- Hộ chiếu
- Thẻ tạm trú hoặc visa hoặc giấy phép lao động
- Hợp đồng lao động

Việc cấp thẻ cho người không cư trú sẽ tùy thuộc hoàn toàn vào quyết định của Standard Chartered.

#### Tôi có thể kiểm tra tiến độ yêu cầu cấp thẻ của tôi như thế nào?

Việc xét duyệt cấp thẻ mất tối đa 4 ngày làm việc. Quý khách có thể liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) của chúng tôi để kiểm tra tiến độ cấp thẻ sau 4 ngày làm việc kể từ ngày nộp đơn.

### **Làm thế nào để tôi biết được việc yêu cầu cấp thẻ được chấp thuận hay bị từ chối?**

Một khi đơn của Quý khách được xét duyệt, Quý khách sẽ nhận được tin nhắn điện thoại thông báo kết quả.

### **Tôi có cần nộp lại đơn yêu cầu cấp thẻ khi thẻ của tôi hết hạn không?**

Không. Ngân Hàng sẽ tự động cấp một thẻ tín dụng mới một tháng trước ngày thẻ đang sử dụng của Quý khách hết hiệu lực.

## **3 Nhận thẻ tín dụng**

### **Tôi sẽ nhận thẻ Tín Dụng Standard Chartered của tôi bằng cách nào?**

Khi Đơn Đăng Ký của Quý khách được chấp thuận, Quý khách sẽ nhận được tin nhắn chấp thuận cấp thẻ. Thẻ tín dụng của Quý khách sẽ được gửi đến địa chỉ của Quý khách (địa chỉ Quý khách yêu cầu trên Đơn Đăng Ký).

### **Tôi cần chuẩn bị giấy tờ gì khi nhận thẻ tín dụng?**

Vui lòng xuất trình chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu của Quý khách để nhận thẻ. Quý khách sẽ được yêu cầu ký tên lên thẻ ngay khi nhận thẻ.

### **Tôi có thể kích hoạt thẻ bằng cách nào?**

Quý khách chỉ cần gọi Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) của Ngân Hàng để kích hoạt thẻ tín dụng.

## **4 Sử dụng thẻ tín dụng**

### **Tôi có thể sử dụng thẻ tín dụng tại đâu?**

Thẻ tín dụng của Quý khách được chấp nhận tại hơn 38 triệu điểm chấp nhận thẻ MasterCard® trên toàn thế giới. Quý khách còn có thể rút tiền mặt tại bất kỳ máy ATM có biểu tượng MasterCard®.

### **Tôi cần làm gì nếu chi tiêu quá hạn mức thẻ tín dụng của mình?**

Nếu Quý khách sử dụng vượt quá hạn mức thẻ tín dụng của mình, Quý khách cần thanh toán số tiền vượt hạn mức ngay lập tức. Quý khách sẽ phải chịu khoản phí vượt hạn mức tín dụng. Để biết thêm thông tin, vui lòng tham khảo Biểu Phí Thẻ Tín Dụng Standard Chartered hoặc liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7).

### **Lãi suất được tính như thế nào?**

Lãi suất được tính trên tổng dư nợ trên thẻ hàng ngày.

### **Thời gian miễn lãi suất được tính như thế nào?**

Quý khách được hưởng tối đa 55 ngày miễn lãi suất khi mua sắm. Thời gian miễn lãi suất bao gồm 30 ngày của chu kỳ sao kê và thêm 25 ngày của thời hạn thanh toán. Vui lòng tham khảo Điều Khoản Thẻ Tín Dụng và Hướng Dẫn Sử Dụng Thẻ Tín Dụng để biết thêm chi tiết.

### **Nếu thẻ tín dụng được chấp thuận mở, hạn mức tín dụng của thẻ là bao nhiêu?**

Hạn mức tín dụng của mỗi khách hàng là khác nhau và tùy thuộc vào nhiều yếu tố bao gồm cả mức thu nhập. Hạn mức tín dụng được thể hiện trong thư đính kèm khi chúng tôi gửi thẻ cho Quý khách và bảng sao kê hàng tháng.

### **Có giới hạn rút tiền mặt đối với thẻ tín dụng không?**

Quý khách có thể rút tiền mặt lên đến 50% hạn mức tín dụng. Ví dụ, nếu hạn mức tín dụng của Quý khách là 500.000.000 VNĐ thì số tiền mặt Quý khách có thể rút là 250.000.000 VNĐ.

### **Tôi có phải trả bất kỳ khoản phí nào khi rút tiền mặt không?**

Phí rút tiền mặt là 100.000 VNĐ hoặc 4% số tiền ứng trước, tùy theo mức nào cao hơn và được tính ngay khi thực hiện giao dịch.

### **Tôi đã mở thẻ tín dụng thành công, tôi có thể yêu cầu tăng hạn mức tín dụng khi có nhu cầu chi tiêu nhiều hơn hay Ngân Hàng sẽ điều chỉnh hạn mức thẻ của tôi theo từng thời điểm?**

Ngân Hàng sẽ xem xét hạn mức tín dụng của Quý khách và tự động điều chỉnh nếu đủ điều kiện. Tuy nhiên, nếu Quý khách có nhu cầu tăng hạn mức, Quý khách cũng có thể điền vào mẫu đơn yêu cầu và nộp lại cho Ngân Hàng với đầy đủ các giấy tờ cần thiết. Quý khách cần có tài khoản thẻ tín dụng với chúng tôi ít nhất 6 tháng để đủ điều kiện yêu cầu tăng hạn mức.

### **Tôi nên làm gì nếu có vấn đề với thẻ tín dụng của mình?**

Quý khách có thể liên hệ với Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) khi có bất kỳ thắc mắc về thẻ tín dụng vào bất cứ lúc nào.

## **Tôi cần làm gì trong trường hợp thẻ chính hoặc thẻ phụ bị mất, đánh cắp hoặc thất lạc?**

Vui lòng báo ngay đến Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) của Ngân Hàng (kể cả khi Quý khách đang không ở Việt Nam). Quý khách sẽ chịu trách nhiệm cho bất kỳ giao dịch thực hiện qua thẻ tín dụng của Quý khách cho đến khi Quý khách đã báo cáo thành công việc mất thẻ tín dụng.

## **5 Thanh toán thẻ**

### **Tôi có thể thanh toán thẻ nhiều lần trong tháng không?**

Việc thanh toán phải được thực hiện ít nhất một (1) lần mỗi tháng trước ngày đến hạn thanh toán. Quý khách có thể thanh toán nhiều lần, chỉ cần đảm bảo thanh toán ít nhất khoản số dư tối thiểu trước ngày đến hạn thanh toán.

### **Làm thế nào để biết được hàng tháng tôi phải thanh toán bao nhiêu và vào ngày nào?**

Hàng tháng Quý khách sẽ nhận được bảng sao kê giao dịch thẻ tín dụng. Bảng sao kê sẽ liệt kê chi tiết các giao dịch, các khoản phí và lãi phát sinh trên tài khoản thẻ tín dụng của Quý khách và:

- Số dư chưa thanh toán tính đến ngày lập bảng sao kê
- Số tiền tối thiểu phải thanh toán
- Ngày đến hạn thanh toán

### **Làm thế nào để nhận bảng sao kê?**

Quý khách sẽ nhận được bảng sao kê (sao kê điện tử) hàng tháng qua địa chỉ email đã đăng ký với Ngân Hàng.

### **Tôi phải làm gì nếu không nhận được bảng sao kê?**

Nếu Quý khách không nhận được bảng sao kê trong vòng 10 ngày kể từ ngày lập bảng sao kê, vui lòng liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) để biết thêm chi tiết. Vui lòng lưu ý rằng Quý khách phải thanh toán khoản thanh toán tối thiểu chậm nhất vào ngày đến hạn thanh toán, cho dù Quý khách có nhận được bảng sao kê hay không.

### **Tôi phải làm gì khi có sự khác biệt / lỗi sai trên sao kê hàng tháng?**

Nếu Quý khách nhận thấy bất kỳ sai sót nào trong sao kê hàng tháng, vui lòng thông báo vấn đề đến Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) của chúng tôi trong vòng bảy (07) ngày làm việc. Để đối chiếu các giao dịch, Quý khách nên giữ lại tất cả hóa đơn và phiếu mua hàng. Điều này sẽ giúp Quý khách theo dõi và kiểm tra tất cả các giao dịch của Quý khách.

### **Làm cách nào để thanh toán thẻ tín dụng?**

Vui lòng chọn một trong các cách thanh toán thẻ tín dụng sau đây:

- Thanh toán trực tuyến: đăng nhập vào dịch vụ ngân hàng trực tuyến của Standard Chartered tại [sc.com/vn](http://sc.com/vn)
- Thanh toán tự động: thanh toán thẻ tín dụng tự động hàng tháng bằng cách ghi nợ trực tiếp từ tài khoản Standard Chartered cho khoản thanh toán tối thiểu hoặc dư nợ cuối kỳ
- Thanh toán bằng tiền mặt: dùng tiền mặt để thanh toán tại bất kỳ chi nhánh nào của Standard Chartered
- Thanh toán chuyển khoản: chuyển khoản từ tài khoản ngân hàng khác đến tài khoản thẻ tín dụng

### **Tôi có thể trả trước một khoản đủ để thanh toán số tiền tối thiểu phải thanh toán hàng tháng cho nhiều tháng và không thực hiện việc thanh toán trong vòng vài tháng tới không?**

Số tiền tối thiểu phải thanh toán ít nhất 1 lần mỗi tháng. Nếu Quý khách không thực hiện việc thanh toán này, Quý khách sẽ phải chịu phí chậm thanh toán. Nếu Quý khách có kế hoạch đi xa trong tháng đó, Quý khách có thể đăng ký dịch vụ thanh toán tự động để bảo đảm việc thanh toán được thực hiện.

### **Việc ghi nhận khoản thanh toán vào tài khoản thẻ tín dụng của tôi mất bao lâu?**

Khoản thanh toán sẽ được ghi nhận vào tài khoản thẻ tín dụng của Quý khách trong vòng 24 giờ.

Quý khách phải thực hiện lệnh thanh toán trước ngày đến hạn thanh toán để tránh việc bị tính lãi hoặc phí chậm thanh toán. Trong trường hợp Quý khách chuyển tiền từ ngân hàng khác, vui lòng đảm bảo tiền sẽ đến tài khoản Standard Chartered trước hoặc vào ngày đến hạn thanh toán.

### **Tôi cần làm gì nếu trong sao kê có một giao dịch mà tôi không thực hiện?**

Trước tiên, hãy kiểm tra các hóa đơn đã thanh toán trước đó phòng trường hợp Quý khách có thể quên. Đồng thời, kiểm tra chi tiết giao dịch và số tiền có khớp với bất kỳ khoản nào Quý khách đã thanh toán trước đó không. Vui lòng lưu ý, một số đại lý có thể dùng những tên giao dịch khác nhau.

Vui lòng xác nhận không có chủ thẻ phụ nào đã thực hiện giao dịch trên. Sau khi kiểm tra và Quý khách vẫn tin rằng giao dịch là không đúng, vui lòng liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) để thông báo ngay lập tức.

## 6 Thay đổi thông tin

### Làm thế nào để thay đổi các thông tin về tài khoản của tôi?

Trong hầu hết mọi trường hợp, vui lòng liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7). Tuy nhiên, đối với các thay đổi cần chữ ký, vui lòng đến chi nhánh của Standard Chartered gần Quý khách nhất.

## 7 Đóng tài khoản thẻ tín dụng

### Làm thế nào để đóng thẻ tín dụng của tôi?

Chỉ cần gọi đến Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7). Quý khách cần thanh toán toàn bộ dư nợ trong tài khoản thẻ trước khi đóng thẻ.

### Tôi có thể giữ lại thẻ sau khi đã đóng tài khoản không?

Không. Quý khách cần trả lại thẻ tín dụng cho Ngân Hàng sau khi đóng tài khoản thẻ tín dụng.

### Ngân Hàng có quyền trừ tiền từ tài khoản tiền gửi của tôi mở tại Standard Chartered để thanh toán số dư nợ tài khoản thẻ tín dụng của tôi không?

Theo Điều Khoản Thẻ Tín Dụng quy định việc sử dụng thẻ, ngân hàng phát hành thẻ có thể trừ tiền từ tài khoản tiền gửi Quý khách đã mở tại Standard Chartered để thanh toán cho tổng dư nợ cần thanh toán trên thẻ của Quý khách.

## 8 Thẻ tín dụng WorldMiles

### Thẻ tín dụng WorldMiles là loại thẻ gì và sự khác biệt với các loại thẻ tín dụng khác?

Thẻ tín dụng WorldMiles đi cùng chương trình tích lũy điểm thưởng du lịch độc đáo. Quý khách nhận được điểm thưởng du lịch khi chi tiêu bằng thẻ tín dụng và có thể quy đổi điểm thưởng du lịch để thanh toán cho các chi tiêu trên thẻ hoặc quy đổi các quà tặng du lịch hấp dẫn. Ngoài ra, thẻ tín dụng WorldMiles còn mang đến nhiều đặc quyền được thiết kế riêng cho nhu cầu chuyên biệt của Quý khách.

## Điểm thưởng du lịch

### Tôi nhận được bao nhiêu điểm thưởng du lịch khi chi tiêu ở nước ngoài và trong nước?

Quý khách nhận được 3 điểm thưởng du lịch cho mỗi 25.000 VNĐ chi tiêu bằng ngoại tệ, và 1 điểm thưởng du lịch trên mỗi 25.000 VNĐ khi chi tiêu bằng Việt Nam Đồng cho tất cả danh mục chi tiêu.

Ví dụ: khi Quý khách thanh toán hóa đơn trị giá 10 triệu VNĐ ở nước ngoài bằng thẻ tín dụng WorldMiles, Quý khách sẽ nhận được 1.200 điểm thưởng du lịch.

### Chi tiêu ở danh mục nào để nhận được điểm thưởng du lịch?

Điểm thưởng du lịch được áp dụng cho tất cả các danh mục chi tiêu như nhà hàng, khách sạn, hàng không, các dịch vụ sân golf, dịch vụ chăm sóc trẻ em và nhiều hơn thế nữa.

### Khi nào điểm thưởng du lịch hết hạn được quy đổi?

Điểm thưởng du lịch có giá trị trong vòng 36 tháng kể từ ngày được tích lũy.

### Tôi có nhận được điểm thưởng du lịch nếu chi trả bằng tiền mặt không?

Không. Quý khách chỉ nhận được điểm thưởng du lịch khi thanh toán bằng thẻ tín dụng.

### Có quy định về số điểm thưởng du lịch tối đa trên mỗi giao dịch hay không?

Không. Ngân Hàng không có giới hạn về số điểm thưởng du lịch tối đa Quý khách có thể nhận cho mỗi giao dịch.

### Chủ thẻ phụ có được nhận điểm thưởng du lịch hay không?

Có. Tuy nhiên, điểm thưởng du lịch hàng tháng sẽ được tích lũy cho chủ thẻ chính và chỉ duy nhất chủ thẻ chính có thể yêu cầu quy đổi.

### Trong trường hợp nào tôi không được nhận điểm thưởng du lịch?

Trong trường hợp các giao dịch bị hoàn trả, tranh chấp, gian lận hoặc không chuẩn chi, Quý khách sẽ không được nhận điểm thưởng du lịch. Cuối cùng, Quý khách sẽ không được nhận điểm thưởng du lịch khi rút tiền mặt hoặc trên các khoản phí và lãi phát sinh cũng như trên các giao dịch bị tra soát.

## Quy đổi điểm thưởng du lịch

### Làm thế nào để quy đổi điểm thưởng du lịch?

Quý khách vui lòng liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7) để yêu cầu quy đổi điểm thưởng du lịch.

### Làm thế nào để biết tổng số điểm thưởng du lịch đã tích lũy?

Điểm thưởng du lịch được thể hiện trên sao kê hàng tháng của Quý khách. Đồng thời, Quý khách cũng có thể kiểm tra điểm thưởng du lịch của mình vào bất kỳ lúc nào bằng cách liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7).

### Tôi có thể quy đổi những quà tặng gì?

Quý khách có thể chọn quy đổi điểm thưởng du lịch thành tiền hoặc một loạt các quà tặng du lịch hấp dẫn trong danh mục quy đổi bao gồm: ẩm thực, du lịch, dịch vụ sân bay và các trải nghiệm cao cấp.

### Tôi phải làm gì nếu số điểm thưởng du lịch để quy đổi một quà tặng nhiều hơn số điểm thưởng tôi đang có?

Nếu Quý khách không có đủ điểm thưởng du lịch để quy đổi, Quý khách có thể thanh toán số điểm thưởng du lịch còn thiếu bằng tiền và ghi nợ vào tài khoản thẻ tín dụng của Quý khách.

## 9 Thẻ tín dụng Platinum CashBack

### Thẻ tín dụng Platinum CashBack là loại thẻ gì và sự khác biệt với các loại thẻ tín dụng khác?

Thẻ tín dụng Platinum CashBack có tính năng hoàn tiền, được thiết kế đặc biệt để giảm chi phí hàng tháng của Quý khách bằng cách hoàn tiền mặt trên các giao dịch chi tiêu, giúp mang đến nhiều giá trị hơn trên mỗi đồng chi tiêu của Quý khách.

### Thẻ Platinum CashBack hoàn tiền như thế nào?

Quý khách sẽ nhận được 1% Tiền Hoàn đối với các giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ và 0,5% Tiền Hoàn đối với các giao dịch thanh toán bằng Việt Nam Đồng.

### Có giới hạn Tiền Hoàn tối đa trên mỗi giao dịch hay không?

Không có giới hạn về số Tiền Hoàn tối đa Quý khách có thể nhận được khi chi tiêu bằng thẻ.

### Chi tiêu ở danh mục nào để được hoàn tiền?

Quý khách được hoàn tiền cho tất cả danh mục chi tiêu như nhà hàng, khách sạn, hàng không, dịch vụ sân golf, dịch vụ chăm sóc trẻ em, các dịch vụ thanh toán và nhiều hơn thế nữa. Vui lòng tham khảo Hướng Dẫn Hoàn Tiền để biết thêm chi tiết.

### Trong trường hợp nào tôi không được nhận Tiền Hoàn?

Trong trường hợp các giao dịch bị hoàn trả, tranh chấp, gian lận hoặc không chuẩn chi, Quý khách sẽ không được nhận Tiền Hoàn. Cuối cùng, Quý khách sẽ không được hoàn tiền khi rút tiền mặt hoặc trên các khoản phí và lãi phát sinh cũng như trên các giao dịch bị tra soát.

### Khi nào Tiền Hoàn hết hạn được quy đổi?

Tiền Hoàn có giá trị trong vòng 24 tháng kể từ ngày được tích lũy.

### Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng (24/7)

Thành phố Hồ Chí Minh : (84 28) 3911 0000

Hà Nội : (84 24) 3696 0000