

## MỤC LỤC

### TABLE OF CONTENTS

|   |     |
|---|-----|
| ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG .....   | 2   |
| GENERAL TRANSACTION CONDITIONS .....  | 2   |
| PHẦN A - CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG .....  | 4   |
| PART A - GENERAL TERMS AND CONDITIONS .....   | 4   |
| PHẦN B – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/<br>TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC.....             | 21  |
| PART B – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON OPENING AND USING CURRENT<br>ACCOUNTS/JOINT CURRENT ACCOUNTS FOR CORPORATE CUSTOMERS.....            | 21  |
| PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ (DÀNH<br>CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC).....                                 | 58  |
| PART C – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON THE ISSUANCE AND USE OF DEBIT CARDS<br>(APPLICABLE TO CORPORATE CUSTOMERS).....                      | 58  |
| PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VPBANK<br>NEOBIZ.....   | 89  |
| PART D – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON THE PROVISION AND USE OF VPBANK<br>NEOBIZ.....   | 89  |
| PHẦN E – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ<br>KỶ HẠN .....   | 136 |
| PART E – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF TERM DEPOSIT<br>SERVICE .....   | 136 |
| PHẦN F – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH<br>QUA FAX.....   | 148 |
| PART F – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FAX-BASED<br>TRANSACTION SERVICE .....  | 148 |
| PHẦN G – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH<br>QUA EMAIL.....   | 171 |
| PART G – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF EMAIL-BASED<br>TRANSACTION SERVICE .....  | 171 |
| PHẦN H – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MUA BÁN<br>NGOẠI TỆ GIAO NGAY .....                                       | 194 |
| PART H – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FOREIGN<br>EXCHANGE SPOT TRANSACTION SERVICE.....                               | 194 |
| PHẦN I – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN<br>QUỐC TẾ VÀ MUA BÁN NGOẠI TỆ .....                          | 200 |
| PART I – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF INTERNATIONAL<br>MONEY TRANSFER AND FOREIGN EXCHANGE TRANSACTION SERVICES ..... | 200 |

## ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC TẠI VPBANK

### GENERAL TRANSACTION CONDITIONS

ON PROVISION AND USE OF NON-CREDIT SERVICES APPLICABLE TO CORPORATE CUSTOMERS AT VPBANK

(Áp dụng kể từ ngày 05/06/2023)

(Effective from 05/06/2023)

Điều kiện giao dịch chung này bao gồm các điều khoản ổn định do VPBank công bố từng thời kỳ để áp dụng chung cho tất cả các Khách hàng tổ chức đăng ký sử dụng sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng của VPBank, bao gồm các cấu phần như sau:

*These General Transaction Conditions include stable terms published by VPBank from time to time, applicable to all Corporate Customers who register non-credit products/services of VPBank, and consist of the following components:*

1. **Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức sử dụng bất kỳ sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng nào tại VPBank được quy định trong Điều kiện giao dịch chung này.

*Part A – General Terms and Conditions: Apply to Corporate Customers who use any non-credit products/services at VPBank specified in the General Transaction Conditions.*

2. **Phần B – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/ Tài Khoản Thanh Toán Chung Khách Hàng Tổ Chức:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại VPBank.

*Part B – General Transaction Conditions on Opening and Using Current Accounts/ Joint Current Accounts for Corporate Customers: Apply to Corporate Customers who open and use current accounts at VPBank.*

3. **Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ (Dành Cho Khách Hàng Tổ Chức):** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức mở và sử dụng thẻ ghi nợ tại VPBank.

*Part C – General Transaction Conditions on Issuance and Use of Debit Cards (for Corporate Customers): Apply to Corporate Customers who open and use debit cards at VPBank.*

4. **Phần D – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ VPBank Neobiz:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ VPBank Neobiz.

*Part D – General Transaction Conditions on Provision and Use of VPBank Neobiz: Apply to Corporate Customers who apply for using VPBank Neobiz services.*

5. **Phần E – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức gửi tiền gửi có kỳ hạn tại VPBank.

*Part E – General Transaction Conditions on Provision and Use of Term Deposit Service: Apply to Corporate Customers who make term deposits at VPBank.*

6. **Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Giao Dịch Qua Fax:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ giao dịch qua fax tại VPBank.

**Part F – General Transaction Conditions on Provision and Use of Fax-based Transaction Service:** Apply to Corporate Customers who register the fax-based transaction service at VPBank.

7. **Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Giao Dịch Qua Email:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ giao dịch qua email tại VPBank.

**Part G – General Transaction Conditions on Provision and Use of Email-based Transaction Service:** Apply to Corporate Customers who register the email-based transaction service at VPBank.

8. **Phần H – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Mua Bán Ngoại Tệ Giao Ngay:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay với VPBank.

**Part H – General Transaction Conditions on Provision and Use of Foreign Exchange Spot Transaction Service:** Apply to Corporate Customers who make foreign exchange spot transactions with VPBank.

9. **Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ:** Áp dụng đối với Khách hàng tổ chức thực hiện giao dịch chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ với VPBank.

**Part I – General Transaction Conditions on Provision and Use of International Money Transfer and Foreign Exchange Services:** Apply to Corporate Customers who make international money transfers and foreign exchange transactions with VPBank.

Sau đây: (i) Các dịch vụ được đề cập từ Phần B đến Phần I nêu trên được gọi chung là “**Dịch vụ phi tín dụng**” và (ii) Phần B, Phần C, Phần D, Phần E, Phần F, Phần G, Phần H, Phần I được gọi riêng là “**Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng**”.

Hereinafter: (i) Services specified in Parts B to I above shall be referred to as “**Non-credit Services**” and (ii) Parts B, C, D, E, F, G, H, and I shall be, individually, referred to as “**Separate Terms and Conditions**”.

**NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG**  
**VIETNAM PROSPERITY JOINT-STOCK**  
**COMMERCIAL BANK**  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**CHIEF EXECUTIVE OFFICER**

## PHẦN A - CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

### PART A - GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)

(Under General transaction conditions on the provision and use of non-credit services applicable to corporate customers at VPBank)

#### Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ, Nguyên Tắc Áp Dụng Điều Kiện Giao Dịch Chung

##### Article 1. Interpretation of Terms and Principles for Applying the General Transaction Conditions

#### 1. Giải Thích Từ Ngữ:

##### *Interpretation of Terms:*

- a) **VPBank:** Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (bao gồm bất kỳ Hội sở chính, các Chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng).

*VPBank: refers to Vietnam Prosperity Joint-Stock Commercial Bank (including its Headquarters, any Branches, and transaction offices of Vietnam Prosperity Joint-Stock Commercial Bank).*

- b) **Khách hàng:** Là Khách hàng tổ chức sử dụng Dịch vụ phi tín dụng của VPBank được ghi nhận tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

*Customer: refers to a Corporate Customer who uses a Non-credit Service of VPBank specified in the Document on Providing and Using Non-credit Services.*

- c) **Điều kiện giao dịch chung:** Là Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng tổ chức tại VPBank áp dụng kể từ ngày 05/06/2023. Điều kiện giao dịch chung được VPBank thông báo công khai theo quy định của pháp luật.

*General Transaction Conditions: refer to the General Transaction Conditions on the provision and use of non-credit services applicable to Corporate Customers at VPBank from 05/06/2023. The General Transaction Conditions shall be published by VPBank in accordance with the laws.*

- d) **Dịch vụ phi tín dụng:** Là các dịch vụ ngân hàng do VPBank cung cấp cho Khách hàng được quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ tài khoản, thẻ ghi nợ, internet banking (VPBank Neobiz), tiền gửi có kỳ hạn, giao dịch qua fax, giao dịch qua email, giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay, giao dịch chuyển tiền quốc tế kiêm mua bán ngoại tệ.

*Non-credit Services: refer to banking services provided by VPBank as specified in the General Transaction Conditions herein, including but not limited to account services, debit cards, internet banking (VPBank Neobiz), term deposits, fax-based transactions, email-based transactions, foreign exchange spot transactions, international money transfers cum foreign exchange.*

- e) **Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng:** Là bất kỳ văn bản, chứng từ nào được giao kết giữa VPBank và Khách hàng ghi nhận về việc cung cấp và sử

dụng một hoặc một số Dịch vụ phi tín dụng cụ thể, được hiểu bao gồm cả các phụ lục đính kèm của các văn bản, chứng từ này. Thông tin về Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với từng Dịch vụ phi tín dụng được đề cập tại từng Phần Điều Khoản và Điều Khoản Riêng của Dịch vụ phi tín dụng đó.

**Document on Providing and Using Non-credit Services:** refers to any document entered into between VPBank and the Customer, which specifies the provision and use of one or more than one Non-credit Service, including the appendices attached to such a document. Information about the Document on Providing and Using Non-credit Services for each Non-credit Service shall be specified in its corresponding Separate General Terms and Conditions.

- f) **Ngày làm việc:** Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 không bao gồm thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

**Working days:** refer to days from Monday to Friday, excluding Saturday, Sunday, public and Lunar New Year holidays as prescribed by VPBank and the laws from time to time.

- g) **Giờ làm việc:** là thời gian làm việc trong các ngày làm việc (không bao gồm thời gian giao dịch ngoài giờ) theo quy định của VPBank.

**Working hour:** refers to the working time in working days (excluding after-hour transaction time) as prescribed by VPBank.

- h) **FATCA:** Là Đạo luật về tuân thủ thuế đối với các chủ tài khoản ở nước ngoài do Hoa Kỳ ban hành.

**FATCA:** refers to the Foreign Account Tax Compliance Act for foreign account holders enacted by the United States.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Khoản Chung này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong các các Phần Điều Khoản và Điều Khoản Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng, Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, quy định của VPBank và của pháp luật có liên quan.

*Other capitalized terms without definitions in Part A - General Terms and Conditions shall be construed and interpreted in accordance with respective sections in the Separate Terms and Conditions of corresponding Non-credit Services, relevant Documents on Providing and Using Non-credit Services, VPBank's regulations and related laws.*

## 2. Nguyên Tắc Áp Dụng Điều Khoản Giao Dịch Chung:

### **Principles for Applying the General Transaction Conditions:**

- a) Với mỗi Dịch vụ phi tín dụng cụ thể, Khách hàng đăng ký sử dụng theo Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

*For a specific Non-credit Service, the Customer shall apply for using it in accordance with the Document on Providing and Using Non-credit Services.*

- b) Bằng việc ký vào Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng, Khách hàng và VPBank chấp nhận và cam kết tuân thủ đúng các điều khoản, điều kiện nêu tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Khoản Chung và từng Phần Điều Khoản và Điều Khoản Riêng của Điều kiện giao dịch chung này tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng mà Khách hàng đăng ký sử dụng tại VPBank theo Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng

Dịch vụ phi tín dụng. Khi đó, Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng này sẽ là phụ lục gắn liền, không tách rời của Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng.

*By signing the Document on Providing and Using Non-credit Services, the Customer and VPBank shall accept and undertake the compliance with terms and conditions specified in Part A - General Terms and Conditions and each Separate Terms and Conditions corresponding to each Non-credit Service for which the Customer applies at VPBank under the Document on Providing and Using Non-credit Services. Part A - General Terms and Conditions and each Separate General Terms and Conditions of each Non-credit Service shall then become appendices that are integral and attached to the Document on Providing and Using Non-credit Services.*

- c) Trường hợp bất kỳ nội dung nào trong Điều kiện giao dịch chung này khác với nội dung trong Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng thì nội dung trong Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng được ưu tiên áp dụng.

*If any content in the General Transaction Conditions is different from the Document on Providing and Using Non-credit Services, then the Document on Providing and Using Non-credit Services shall prevail.*

## **Điều 2. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Khách Hàng**

### **Article 2. Rights, Obligations and Commitments of the Customer**

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

##### ***Rights of the Customer:***

- a) Yêu cầu VPBank cung cấp các thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng của Khách hàng theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này;

*Request VPBank to provide information related to the Customer's use of Non-credit Services as specified in the General Transaction Conditions;*

- b) Sử dụng Dịch vụ phi tín dụng trong phạm vi thỏa thuận với VPBank;

*Use the Non-credit Services within the scope of the agreement with VPBank;*

- c) Các quyền khác theo quy định tại Phần A này và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng của Điều kiện giao dịch chung này và quy định pháp luật liên quan.

*Exercise other rights as specified in Part A herein and each Separate Terms and Conditions corresponding to each Non-credit Service of these General Transaction Conditions and relevant laws.*

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

##### ***Obligations of the Customer:***

- a) Thanh toán đầy đủ các khoản phí, nợ, tiền phạt, và các nghĩa vụ tài chính khác với VPBank;

*Make full payment of fees, debts, fines, and fulfill other financial obligations with VPBank;*

- b) Khách hàng có nghĩa vụ kê khai, cung cấp đầy đủ các tài liệu, thông tin theo yêu cầu của VPBank, bao gồm cả các thông tin, tài liệu phục vụ công tác phòng, chống rửa tiền theo quy định của pháp luật và quy định của VPBank;

*Make declarations and provide sufficient documents and information as requested by VPBank, including information and documents for the purposes of anti-money laundering as prescribed by the laws and VPBank;*

- c) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Phần A này và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng của Điều kiện giao dịch chung này và quy định pháp luật liên quan.

*Fulfill other obligations as specified in Part A herein and each Separate Terms and Conditions corresponding to each Non-credit Service of these General Transaction Conditions and relevant laws.*

### **3. Cam kết của Khách hàng:**

#### ***Commitments of the Customer:***

- a) Khách hàng xác nhận đã đọc và được tư vấn đầy đủ về các điều khoản, điều kiện tại Phần A này và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng, bao gồm các điều khoản về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên. Khách hàng đồng ý rằng các điều khoản, điều kiện này đã bảo đảm được sự bình đẳng giữa Khách hàng và VPBank trong sử dụng Dịch vụ phi tín dụng;

*The Customer acknowledges to have read and been given full explanations of the terms and conditions in Part A and Separate Terms and Conditions of each Non-credit Service, including terms on the rights, obligations and responsibilities of all parties. The Customer agrees that these terms and conditions have ensured the equality between the Customer and VPBank while using the Non-credit Service;*

- b) Đại diện của Khách hàng giao kết Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng là người đại diện hợp pháp và có đủ thẩm quyền theo quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật;

*The Customer's representative signing the Document on Providing and Using Non-credit Services shall be the competent Statutory Agent as prescribed by the Customer's regulations and laws;*

- c) Các giao dịch theo Điều kiện giao dịch chung này và các Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng đã được phê duyệt đầy đủ, hợp lệ bởi cấp có thẩm quyền theo quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật;

*Transactions under these General Transaction Conditions and the Documents on Providing and Using Non-credit Services have been fully and duly approved by the Competent Authority as prescribed by the Customer's internal regulations and laws;*

- d) Khách hàng đồng ý rằng, VPBank có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện giao dịch chung này, bao gồm cả Phần A này và bất kỳ phần nào thuộc Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng theo yêu cầu kinh doanh của VPBank trong từng thời kỳ, và/hoặc nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật trong từng thời kỳ hoặc tuân thủ quy định của FATCA, KYC trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. VPBank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện giao dịch chung này theo phương thức

quy định tại Phần A này. Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của VPBank nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ phi tín dụng gắn liền hoặc có liên quan đến nội dung sửa đổi, bổ sung sau thời điểm VPBank thông báo;

*The Customer agrees that VPBank has the right to amendment and supplementation of the General Transaction Conditions, including Part A herein and any part of the Separate Terms and Conditions of each Non-credit Service per the business requirements of VPBank from time to time, and/or in order to comply with the laws from time to time, or comply with regulations of FATCA and KYC, provided that the amendment and supplementation are aligned with relevant provisions of the laws. VPBank shall send a notice to the Customer to inform about the amendment and supplementation of the General Transaction Conditions by methods specified in Part A. The Customer shall be deemed to have accepted all modifications mentioned in VPBank's notice if the Customer continues to use the Non-credit Service associated with or related to the amendment or supplementation after VPBank's notice;*

- e) Đối với thông báo các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại của VPBank (bao gồm cả thông tin quảng cáo, khuyến mại về các sản phẩm, dịch vụ, ưu đãi, chương trình, hoạt động... của VPBank) Khách hàng đồng ý nhận thông qua tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi điện thoại và các phương tiện khác được VPBank triển khai từng thời kỳ. Nếu từ chối nhận các thông tin nêu trên, Khách hàng sẽ gọi đến hotline 1900545415 hoặc theo các phương thức khác được VPBank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của VPBank.

*For notices of VPBank's products, services, and promotions (including advertisements and promotions on VPBank's products, services, incentives, programs, activities, etc.), the Customer agrees to receive them via text messages, emails, phone calls and other means deployed by VPBank from time to time. The Customer shall call the hotline 1900545415 or contact via other means as announced by VPBank, from time to time, on its official website to refuse the receipt of the above information.*

### **Điều 3. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

#### **Article 3. Rights and Obligations of VPBank**

##### **1. Quyền của VPBank:**

###### ***Rights of VPBank***

- a) Được yêu cầu Khách hàng, Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng thẻ khi đề nghị được cung ứng Dịch vụ phi tín dụng và trong quá trình sử dụng Dịch vụ phi tín dụng; thu thập thông tin từ các tổ chức khác về Khách hàng, Chủ thẻ khi đề nghị sử dụng Dịch vụ phi tín dụng;

*Request the Customer and Cardholder(s) to provide all necessary information and documents to clarify card-using conditions when the Customer asks for the provision of a Non-credit Service or while using the Service; collect information on the Customer and Card Holder(s) from other institutions when the Customer asks for the use of a Non-credit Service;*

- b) VPBank có thể thu thập và xác minh bất cứ thông tin nào liên quan đến Khách hàng (bao gồm cả cán bộ, nhân viên và các cá nhân liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng của Khách hàng) từ bất cứ đơn vị nào mà VPBank cảm thấy phù hợp (bao gồm nhưng



không giới hạn các tổ chức tín dụng nào hoặc bất cứ tổ chức hay công ty nào khác được thành lập với mục đích đánh giá thứ hạng tín dụng cho các cá nhân, từ các nhân viên của Khách hàng hoặc những nhân viên khác có liên quan và/hoặc VPBank hay tổ chức tín dụng tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác);

*Collect and verify any information about the Customer (including its employees and persons related to the Customer's use of the Non-credit Service) from any units that VPBank deems appropriate (including but not limited to any credit institutions or any other organizations or companies established to provide credit ratings for individuals, the Customer's employees or other relevant employees, and/or VPBank or credit institutions in Vietnam or anywhere else);*

- c) Được quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện giao dịch chung này, bao gồm cả Phần A này và bất kỳ phần nào thuộc Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng theo yêu cầu kinh doanh của VPBank trong từng thời kỳ, và/hoặc nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật trong từng thời kỳ hoặc tuân thủ quy định của FATCA, KYC trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. VPBank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện giao dịch chung này theo phương thức quy định tại Phần A của Điều kiện giao dịch chung này;

*Amend and supplement the General Transaction Conditions, including Part A herein and any part of the Separate Terms and Conditions of each Non-credit Service per the business requirements of VPBank from time to time, and/or in order to comply with the laws from time to time, or comply with regulations of FATCA and KYC, provided that the amendment and supplementation are aligned with relevant provisions of the laws. VPBank shall send a notice to the Customer to inform about the amendment and supplementation of the General Transaction Conditions by methods specified in Part A of the General Transaction Conditions;*

- d) Cho mục đích tuân thủ quy định pháp luật; mục đích xây dựng, hoàn thiện, phát triển các sản phẩm, dịch vụ và thực hiện các hoạt động kinh doanh, hoạt động hợp pháp khác của VPBank; và/hoặc mục đích tạo điều kiện để Khách hàng có thể tiếp cận và sử dụng đa dạng các sản phẩm, dịch vụ do VPBank hoặc các bên liên quan, các đối tác khác cung cấp, Khách hàng đồng ý rằng VPBank có thể sử dụng các thông tin của Khách hàng, thông tin từ các văn bản, tài liệu do Khách hàng cung cấp và thông tin các giao dịch của Khách hàng tại VPBank để cung cấp cho (i) các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật; (ii) các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm, kiểm toán; (iii) các công ty con, công ty liên kết, công ty thành viên của VPBank; (iv) các đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với VPBank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của VPBank; (v) các đại lý, nhà thầu hay các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng, thỏa thuận với VPBank liên quan tới các hoạt động của VPBank và/hoặc (vi) các bên liên quan khác mà VPBank thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng;

*For the purposes of legal compliance; development and improvement of products, services and execution of business activities and other lawful activities of VPBank; and/or enabling the Customer to access and use a wide variety of products, services provided VPBank or other relevant parties or partners, the Customer agrees that VPBank can use information of the Customer and from documents provided by the Customer, and the*

*Customer's transaction information at VPBank and provide it for (i) competent authorities who require the information as prescribed by the laws; (ii) units providing credit information, credit ratings and audits; (iii) subsidiaries, affiliated companies and member companies of VPBank; (iv) business and related partners who work with VPBank to develop and deliver, or work on issues related to the development and delivery of, VPBank's products and services; (v) agents, contractors, or suppliers of goods and services who enter into contracts or agreements with VPBank pertaining to VPBank's activities, and/or (vi) other related parties that VPBank deems appropriate to satisfy and protect the legitimate rights and interests of the Customer;*

- e) Được giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại của VPBank, cảnh báo các rủi ro khi thực hiện dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng theo các cách thức mà VPBank cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email, thông báo trên website,...) với số lượng và thời gian không hạn chế;

*Introduce VPBank's products, services, or promotions; give warnings of risks while delivering services and other notifications for the use of Non-credit Services via methods that VPBank deems appropriate (including but not limited to sending text messages, emails, posting an announcement on the website, etc.) with unlimited quantity and time;*

- f) Được quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt bất kỳ Dịch vụ phi tín dụng nào của Khách hàng mà không cần thông báo cho Khách hàng. Khách hàng có thể yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng bất kỳ Dịch vụ phi tín dụng nào vào bất kỳ lúc nào bằng văn bản đề nghị chấm dứt Dịch vụ phi tín dụng cho VPBank. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi VPBank chấp thuận. Các nghĩa vụ của Khách hàng với VPBank và của VPBank với Khách hàng phát sinh trước ngày VPBank chấm dứt cung cấp Dịch vụ phi tín dụng cho Khách hàng vẫn tiếp tục có hiệu lực cho đến khi Khách hàng và VPBank hoàn tất các nghĩa vụ tương ứng;

*Suspend or terminate any Non-credit Services used by the Customer without prior notice. The Customer may request VPBank to terminate the use of any Non-credit Services at any time by sending a written request for the termination of Non-credit Services to VPBank. The termination shall be effective upon the approval of VPBank. Obligations of the Customer to VPBank and vice versa that arise prior to the date of terminating the Non-credit Services shall continue to be effective until the Customer and VPBank fulfill their respective obligations;*

- g) Các quyền khác theo quy định tại Phần A này và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng của Điều kiện giao dịch chung này và quy định pháp luật.

*Other rights as specified in Part A herein and each Separate Terms and Conditions corresponding to each Non-credit Service of the General Transaction Conditions and the laws.*

## 2. Nghĩa vụ của VPBank

### *Obligations of VPBank*

- a) Bảo quản, lưu trữ hồ sơ đăng ký sử dụng Dịch vụ phi tín dụng và các chứng từ giao dịch theo đúng quy định của pháp luật và quy định của VPBank đối với từng loại hình Dịch vụ phi tín dụng;

*Maintain and store the documents of the application for a Non-credit Service and transaction documents as prescribed by the laws and VPBank's regulations for each type of Non-credit Service;*

- b) Các nghĩa vụ khác theo quy định Phần A này và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng của Điều kiện giao dịch chung này và quy định pháp luật.

*Other obligations as specified in Part A herein and each Separate Terms and Conditions corresponding to each Non-credit Service of the General Transaction Conditions and the laws.*

## **Điều 4. Cung Cấp Thông Tin, Hình Thức Thông Báo Và Các Điều Khoản Sửa Đổi Bổ Sung**

### ***Article 4. Provision of Information, Forms of Notification, and Amended and Supplemented Articles***

1. Khách hàng được quyền yêu cầu VPBank cung cấp thông tin cần thiết liên quan tới việc sử dụng Dịch vụ phi tín dụng của Khách hàng. Khách hàng có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các điểm giao dịch của VPBank hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ. Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí... của VPBank khi đề nghị VPBank cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, VPBank sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được VPBank thực hiện bằng phương thức do VPBank và Khách hàng thỏa thuận tại thời điểm Khách hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.

*The Customer shall have the right to request VPBank to provide the necessary information in relation to the Customer's use of the Non-credit Service. The Customer may directly submit a request for information at a transaction office of VPBank or call the hotline (+844) 39 288 880/1900 545 415/another telephone number as announced by VPBank or other methods deployed by VPBank from time to time. The Customer shall have the obligation to comply with VPBank's regulations, requests, and pay the fees, etc., upon the request for information from VPBank. Upon receipt of a valid request from the Customer, VPBank shall provide the Customer with the information in accordance with the laws. The provision of information shall be conducted by VPBank via a method agreed upon by VPBank and the Customer at the time requested by the Customer in accordance with the laws.*

2. Trường hợp Khách hàng và VPBank đã ký kết các thỏa thuận, văn bản (văn bản dịch vụ ngân hàng qua internet, điện thoại, email,...) trong đó có thỏa thuận về dịch vụ thông báo số dư tài khoản, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán, thẻ,... thì việc thông báo sẽ được VPBank thực hiện theo thỏa thuận, văn bản đã ký với Khách hàng.

*In case the Customer and VPBank have signed agreements or documents (on banking services via the Internet, telephone, email, etc.) which include arrangements on account balance*

*notification service, transactions arising out of a current account, a card, etc., the notification shall be done by VPBank in accordance with the agreements or documents signed with the Customer.*

3. VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng các vấn đề liên quan tới việc sử dụng (các) Dịch vụ phi tín dụng cũng như các sản phẩm, dịch vụ của VPBank bao gồm cả các sửa đổi bổ sung các điều khoản, điều kiện theo Điều kiện giao dịch chung này, biểu phí của từng Dịch vụ phi tín dụng và các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với (các) Dịch vụ phi tín dụng bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn một trong các phương thức sau: gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS hoặc gửi email hoặc gửi fax tới số điện thoại, địa chỉ email, số máy fax được Khách hàng đăng ký với VPBank tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng hoặc trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank hoặc tại bất kỳ tài liệu nào khác; niêm yết tại trụ sở địa điểm kinh doanh hoặc thông báo trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) hoặc hiển thị trên màn hình cung cấp Dịch vụ phi tín dụng (nếu có). Đối với các nội dung VPBank thông báo cho Khách hàng bằng văn bản, Khách hàng hiểu rằng văn bản có thể được VPBank lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS hoặc email hoặc fax... cho Khách hàng theo quy định tại Điều này. VPBank không có nghĩa vụ phải xác minh việc Khách hàng đã nhận được các thông báo được VPBank gửi cho Khách hàng. Trường hợp Khách hàng có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email, số fax liên hệ thì phải thực hiện thủ tục thay đổi thông tin theo quy định của VPBank; nếu không thay đổi thông tin thì VPBank có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại email, số máy fax cũ và mặc nhiên coi như Khách hàng đã nhận được thông báo khi VPBank thông báo tới địa chỉ, số điện thoại, email và số máy fax này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc Khách hàng.

*VPBank shall notify the Customer of issues related to the use of Non-credit Service(s) and VPBank's products and services, including amendment and supplementation of terms and conditions under the General Transaction Conditions, fee schedule of each Non-credit Service, and amendment, supplementation, or adjustment made to VPBank's policy for Non-credit Service(s) via one of the contact methods deployed by VPBank from time to time, including but not limited to one of the following: making phone calls, sending SMS messages, email or fax respectively to a telephone number, email address or fax number registered by the Customer at VPBank in the Document on Providing and Using Non-credit Services or Application for a Current Account of the Customer at VPBank, or any other document; published at the headquarters or business locations, or announced on the official website of VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) or shown on the Non-credit Service display (if any). For information of which VPBank notifies the Customer in writing, the Customer understands that the writing may be made and sent by VPBank in paper form, or in data messages via SMS, email, or fax, etc., to the Customer as prescribed in this Article. VPBank shall have no obligation to verify whether the Customer has received notices sent by VPBank. In case the Customer changes its address, telephone number, email, or fax number, the Customer should follow the procedure for information change as prescribed by VPBank; otherwise, VPBank shall have the right to send notices to the old address, telephone number, email, and fax number and the Customer shall be deemed to have received such notices which are sent to these address, telephone number, email, and fax number; and the content of such notices shall be binding on the Customer.*

4. Trừ trường hợp Điều kiện giao dịch chung này có quy định khác, Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của VPBank nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ phi tín dụng sau thời điểm VPBank có thông báo.

*Unless otherwise specified by the General Transaction Conditions, the Customer shall be deemed to have accepted all amendments as notified by VPBank if the Customer continues to use the Non-credit Service after VPBank's notice.*

## **Điều 5. Tuân Thủ FATCA**

### **Article 5. FATCA Compliance**

Khách hàng xác nhận rằng (i) Khách hàng đã được VPBank thông báo về Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ đạo luật FATCA dành cho Khách hàng tổ chức trên website của VPBank ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) (“Điều khoản và Điều kiện FATCA”); (ii) Khách hàng đã đọc, hiểu rõ và cam kết tuân thủ đầy đủ các nội dung trong bản Điều khoản và Điều kiện FATCA này; (iii) Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền thay đổi (sửa đổi, bổ sung, thay thế) các nội dung của bản Điều khoản và Điều kiện FATCA trong từng thời kỳ theo quyết định của VPBank mà không phải thông báo trước hoặc nhận được sự đồng ý của Khách hàng.

*The Customer confirms that (i) the Customer has been informed by VPBank about the Terms and Conditions on FATCA Compliance for Corporate Customers on VPBank’s website ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)) (“FATCA Terms and Conditions”); (ii) the Customer has read, understood, and committed to the full compliance with the FATCA Terms and Conditions; (iii) the Customer agrees that VPBank has the right to change (amend, supplement, replace) the content of the FATCA Terms and Conditions from time to time at VPBank’s discretion without prior notice or prior consent of the Customer.*

## **Điều 6. Tuân Thủ Quy Định Về Phòng, Chống Rửa tiền, Chống Tài Trợ Khủng Bạo, Chống Tài Trợ Phổ Biến Vũ Khí Hủy Diệt Hàng Loạt, Tuân Thủ Cấm Vắn, Trừng Phạt Và Tuân Thủ FATCA**

### **Article 6. Compliance with Regulations on Anti-money Laundering, Counter-terrorist Financing, Counter-proliferation Financing; Embargoes & Sanctions Compliance; FATCA Compliance**

1. **Cung cấp thông tin:** Khách hàng (bao gồm cả Người sử dụng thẻ chính, các chủ thẻ phụ...) có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin nhận biết khách hàng và hoặc thông tin nhận biết khách hàng tăng cường, cung cấp các thông tin bổ sung liên quan đến giao dịch được thực hiện qua VPBank, thông tin FATCA theo yêu cầu của VPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp không thông báo/thông báo không đầy đủ/không kịp thời, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót, thiệt hại, chi phí phát sinh hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ có liên quan.

**Information Provision:** *The Customer (including the Primary Card User and Supplementary Cardholders, etc.) shall provide sufficient, clear, and accurate identity information and/or enhanced identity information of theirs, provide additional information related to transactions made via VPBank, FATCA information as requested by VPBank from time to time. If a risk or loss arises in the event of failure to notify/incomplete or untimely notification, the Customer shall take full responsibility for errors, damages, costs incurred or acts of exploitation or fraud when using related services.*

## 2. Nghĩa vụ và cam kết của Khách hàng:

### *Obligations and Commitments of the Customer:*

- a) Không được sử dụng Dịch vụ phi tín dụng để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm hoặc thực hiện các hành vi nhằm che giấu việc vi phạm các quy định về cấm vận/trừng phạt hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác; Khách hàng chịu trách nhiệm trước VPBank và pháp luật về các giao dịch liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, vi phạm/che giấu việc vi phạm các quy định về cấm vận/trừng phạt, các hành vi vi phạm pháp luật khác của Người sử dụng Thẻ chính và các Chủ thẻ;

*Not use the Non-credit Services to make transactions for the purposes of money laundering, terrorist financing, proliferation financing, violations or performance of acts to hide the violations of regulations on embargoes/sanctions or other illegal acts; The Customer shall take responsibility to VPBank and the law for transactions related to money laundering, terrorist financing, violations/concealment of violations against regulations on embargoes/sanctions and other illegal acts committed by the Primary Card User and Supplementary Cardholders;*

- b) Khách hàng, Người sử dụng thẻ chính và các Chủ thẻ (nếu có) nhận thức đầy đủ và cam kết chịu các rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán/chuyển tiền... bị các cơ quan, tổ chức trong nước có thẩm quyền, các cơ quan, tổ chức quốc tế và/hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu hoặc niêm phong hoặc tạm dừng, trì hoãn thực hiện giao dịch do vi phạm hoặc có liên quan đến các lệnh cấm vận/trừng phạt, liên quan đến tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và/hoặc thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, quyết định của các cơ quan có thẩm quyền tại nước ngoài hoặc vì bất kỳ lý do nào khác;

*The Customer, Primary Card User and Cardholders (if any) are fully aware of and committed to bearing risks in the event that payment transactions/money transfers, etc., are withdrawn, seized, suspended or delayed by competent national authorities, international authorities and/or authorities of any countries due to violation of or involvement in embargoes/sanctions, crimes, terrorism, terrorist financing, money laundering, proliferation financing and/or being subject to court orders, decisions of overseas competent authorities or any other reasons;*

- c) Khách hàng có nghĩa vụ thực hiện đúng các quyền và nghĩa vụ phù hợp với tất cả các luật hoặc quy định hiện hành về chống rửa tiền, chống tài trợ cho khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc chính sách cấm vận của bất kỳ quốc gia nào và/hoặc tổ chức nào áp đặt đối với (bao gồm nhưng không giới hạn): hàng hóa, người hưởng và/hoặc các ngân hàng, các quốc gia có liên quan... Nếu giao dịch vi phạm các quy định này, Khách hàng cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh;

*The Customer shall properly exercise its rights and obligations in accordance with current laws or regulations on anti-money laundering, counter-terrorist financing, counter-proliferation financing or embargo policy of any country and/or organization imposed on (including but not limited to): goods, beneficiaries and/or relevant banks, countries, etc. If the transactions violate such provisions, the Customer shall bear all arising risks;*

- d) Cam kết tất cả các khoản tiền được sử dụng trong các giao dịch liên quan đến Dịch vụ phi tín dụng được hình thành từ các nguồn hợp pháp và không vi phạm bất kỳ các quy định

nào của pháp luật, bao gồm cả các quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

*Undertake that all funds used in transactions in connection with Non-credit Services shall be originated from lawful sources, which do not violate any laws, including laws on anti-money laundering, counter-terrorist financing, and counter-proliferation financing.*

### 3. Quyền của VPBank:

#### **Rights of VPBank:**

- a) Có quyền tạm dừng, từ chối, chấm dứt cung cấp Dịch vụ phi tín dụng/thực hiện các lệnh thanh toán... của Khách hàng trong trường hợp:

*Suspend, reject, or terminate the delivery of Non-credit Services/execution of payment orders, etc., made by the Customer in case:*

- Khách hàng không đáp ứng các điều kiện được cung cấp Dịch vụ phi tín dụng theo quy định của VPBank từng thời kỳ;

*The Customer does not meet the requirements of using Non-credit Services as prescribed VPBank from time to time;*

- Khách hàng và/hoặc Chủ thẻ có tên trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách cấm vận/trừng phạt, danh sách Phòng, chống rửa tiền khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành, khuyến nghị áp dụng và/hoặc được áp dụng tại VPBank hoặc khi VPBank nhận thấy có rủi ro cao về phòng, chống rửa tiền, cấm vận/trừng phạt nếu tiếp tục duy trì tài khoản/cung cấp dịch vụ cho Khách hàng;

*The Customer and/or Cardholders are named in blacklists, warning lists, embargoed/sanctioned lists, and other anti-money laundering lists issued by the State competent authorities, or recommended and/or applied at VPBank when VPBank detects a high risk of anti-money laundering, embargoes/sanctions if it maintains the Customer's account/continues to provide services for the Customer;*

- Khi giao dịch của Khách hàng có liên quan đến các cá nhân, tổ chức nằm trong danh sách đen, danh sách cảnh báo, danh sách phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt do các cơ quan có thẩm quyền ban hành và/hoặc khuyến nghị áp dụng và/hoặc có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng/có cơ sở hợp lý nghi ngờ giao dịch nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật từng thời kỳ và/hoặc khi giao dịch có liên quan đến các yếu tố cấm vận/trừng phạt theo quy định của pháp luật Việt Nam, của các tổ chức quốc tế, quốc gia khác và thông lệ quốc tế về Phòng chống rửa tiền, cấm vận, trừng phạt;

*The Customer's transactions are involved in individuals, organizations named in blacklists, warning lists, anti-money laundering lists, counter-terrorist financing lists, or counter-proliferation financing lists which are issued and/or recommended by competent authorities; and/or upon the written request of the State competent authorities; there is evidence/grounds for suspecting the transactions aim at money laundering, terrorist financing, or proliferation financing as prescribed by the laws from time to time; and/or the transactions are involved in embargoes/sanctions as*

*prescribed by Vietnamese laws, international organizations, other countries, and international practices on anti-money laundering, embargoes, and sanctions;*

- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng;

*The Customer does not completely fulfill requirements for payment procedures; payment orders are invalid, do not match the registered information, or not align with agreements between VPBank and the Customer;*

- Các trường hợp liên quan đến giao dịch giả mạo và quản lý rủi ro và/hoặc theo các quy định liên quan đến Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận trừng phạt, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;

*In cases which are involved in fraudulent transactions and risk management, and/or prescribed in the regulations on anti-money laundering, counter-terrorist financing, embargoes, sanctions, or counter-proliferation financing;*

- Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ nhằm tuân thủ quy định pháp luật và quy định nội bộ của VPBank về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận, trừng phạt.

*In other cases as prescribed by VPBank from time to time in order to comply with the laws and VPBank's internal regulations on anti-money laundering, counter-terrorist financing, counter-proliferation financing, and to comply with embargoes/sanctions.*

- b) Được sửa đổi chính sách liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ phi tín dụng theo yêu cầu kinh doanh của VPBank và/hoặc nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật trong từng thời kỳ (bao gồm pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt) hoặc tuân thủ quy định của FATCA;

*Amend policies in relation to the delivery of Non-credit Services per business requirements of VPBank and/or in compliance with the laws from time to time (including laws on anti-money laundering, counter-terrorist financing, and counter-proliferation financing) or in compliance with FATCA;*

- c) Được cung cấp các thông tin Khách hàng và thông tin liên quan đến Dịch vụ phi tín dụng của Khách hàng cho bên thứ ba theo quy định của FATCA hoặc theo các thỏa thuận liên chính phủ khác có liên quan.

*Provide information about the Customers and their Non-credit Services for a third party in accordance with FATCA or other relevant inter-governmental agreements.*

## **Điều 7. Sự Kiện Bất Khả Kháng Và Thỏa Thuận Của Các Bên Liên Quan Khi Xảy Ra Sự Kiện Bất Khả Kháng**

### **Article 7. Force Majeure and Agreements of Related Parties in Case of Force Majeure**

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi Bên hoặc các Bên trong Điều kiện giao dịch chung này không thể lường trước được và không thể khắc phục được để



thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Điều kiện giao dịch chung này, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

*Force majeure is an event occurring in an objective manner that each Party or all Parties in the General Transaction Conditions cannot anticipate and remedy to fulfill their obligations under the General Transaction Conditions, even though all necessary and possible measures have been taken.*

2. Các Bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:

*All Parties agree that force majeure includes one of the following events:*

- a) Chiến tranh hoặc do thiên tai, dịch bệnh hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;

*Wars, natural disasters, epidemics, or changes in policies and laws of the State;*

- b) Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức thế quốc tế, các tổ chức quốc tế có liên quan đến các hoạt động phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận/trừng phạt, phòng chống gian lận, ...;

*Decisions or requests of the State competent authorities, international organizations, other international bodies in relation to anti-money laundering, counter-terrorist financing, embargoes/sanctions, fraud prevention, etc.;*

- c) Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho VPBank,.... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPBank;

*Incidents in relation to transmissions, electricity, Internet connection, devices, viruses, technical errors, disruptions in the operations of VPBank's service providers or any third parties providing services for VPBank, etc., which unexpectedly occur and are out of control of VPBank;*

- d) Các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù VPBank đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép;

*Events that occur in an objective, unanticipated, and irremediable manner, even though VPBank has taken every necessary and possible measure;*

- e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Other cases as prescribed by the laws.*

3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, VPBank trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp Dịch vụ phi tín dụng cho Khách hàng một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, việc một trong các Bên/các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Điều kiện giao dịch chung này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Điều kiện giao dịch chung này và cũng không phải là cơ sở để Bên còn lại yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm và các quyền khác theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

*If force majeure occurs, VPBank shall, to the possible extent, notify the Customer and take measures, at the maximum extent, to mitigate and remedy the problem, thereby ensuring the uninterrupted delivery of Non-credit Services for the Customer. Notwithstanding provisions mentioned in this Article, the fact that one Party/all Parties is/are affected by force majeure,*

*leading to the failure to fulfill their obligations under the General Transaction Conditions, shall not constitute a breach of obligations under the General Transaction Conditions and not serve as the grounds for which the other Party requests a compensation or fine or exercises other rights under the General Transaction Conditions.*

## **Điều 8. Luật Điều Chỉnh Và Giải Quyết Tranh Chấp**

### **Article 8. Governing Law and Dispute Resolution**

1. Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng và Điều kiện giao dịch chung này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

*The Document on Providing and Using Non-credit Services and the General Transaction Conditions shall be interpreted and governed by the laws of Vietnam.*

2. Các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến các Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng và Điều kiện giao dịch chung này sẽ được Các Bên bàn bạc xử lý trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau.

Trường hợp Các Bên không tự thỏa thuận được hoặc không muốn thỏa thuận với nhau, một trong Các Bên có quyền khởi kiện ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Các Bên thống nhất rằng, địa chỉ của Khách hàng như nêu tại Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng là địa chỉ được sử dụng để Tòa án xác định thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp Khách hàng thay đổi địa chỉ mà không thông báo cho VPBank bằng văn bản, thì được hiểu là Khách hàng cố tình giấu địa chỉ, trốn tránh nghĩa vụ và VPBank có quyền yêu cầu Tòa án thụ lý giải quyết vụ án theo thủ tục chung. Khách hàng chấp nhận việc Tòa án xét xử vắng mặt Khách hàng, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Khách hàng.

*The resolution of disputes arising out of or in relation to the Document on Providing and Using Non-credit Services and the General Transaction Conditions shall be negotiated between the Parties on the basis of cooperation, equality, and mutual respect.*

*In the event that the Parties cannot reach an agreement or do not wish to reach an agreement, each of the Parties has the right to initiate a lawsuit to the competent People's Court for a settlement in accordance with the laws. The Parties agree that the address of the Customer specified in the Document on Providing and Using Non-credit Services shall be used by the Court to determine the jurisdiction to resolve disputes as prescribed by the laws. In case the Customer changes its address without written notification to VPBank, it shall be deemed that the Customer has deliberately concealed its address or evaded its obligations and VPBank shall have the right to request the Court to accept and settle the case according to the common procedure. The Customer shall accept the Court's trial in the absence of the Customer, even in the case where the testimony of the Customer cannot be obtained.*

## **Điều 9. Điều Khoản Thi Hành**

### **Article 9. Term of Enforcement**

1. Điều kiện giao dịch chung có hiệu lực kể từ ngày áp dụng nêu tại phần đầu Điều kiện giao dịch chung này và thay thế Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng tổ chức tại VPBank (Áp dụng kể từ ngày 18/01/2023).

*The General Transaction Conditions shall be effective from the application date specified at the beginning hereof and shall replace the General Transaction Conditions On Provision And*

*Use Of Non-Credit Services Applicable To Corporate Customers At VPBank (Effective from January 18, 2023).*

2. Trường hợp Điều kiện giao dịch chung này và các Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng hay màn hình cung cấp Dịch vụ phi tín dụng (nếu có) được lập hay thể hiện bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh thì tiếng Việt được ưu tiên áp dụng và ưu tiên khi xử lý tranh chấp, bản dịch tiếng Anh chỉ có giá trị tham khảo.

*In case these General Transaction Conditions and the Document on Providing and Using Non-credit Services or the Non-credit Service display (if any) made or shown in both Vietnamese and English, the Vietnamese version shall prevail in case of any discrepancy and the English version shall be for reference only.*

3. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung này sẽ được thực hiện theo từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng mà Khách hàng sử dụng, quy định về từng loại hình Dịch vụ phi tín dụng của VPBank, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng với VPBank (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp có sự khác biệt nội dung giữa Phần A này và từng Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng thì quy định tại Phần Điều Khoản và Điều Kiện Riêng có giá trị ưu tiên áp dụng.

*Matters that have not been mentioned in Part A - General Terms and Conditions herein shall be executed in accordance with the Separate Terms and Conditions corresponding to each Non-credit Service used by the Customer, regulation on each type of VPBank's Non-credit Service, and other commitments or agreements between the Customer and VPBank (if any) and as prescribed by relevant laws. If there is a difference between Part A herein and each Separate Terms and Conditions, the provisions in the Separate Terms and Conditions shall prevail.*

4. Trường hợp có điều khoản nào đó của Điều kiện giao dịch chung này bị vô hiệu theo phán quyết của cơ quan có thẩm quyền thì các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực với Các Bên. VPBank sẽ xem xét để sửa đổi, bổ sung lại điều khoản đó cho phù hợp với quy định của pháp luật.

*If any provision of the General Terms and Conditions is invalid under the judgment of a competent authority, the remaining provisions shall still be effective for the Parties. VPBank shall review for amending or supplementing that provision to ensure its alignment with the laws.*

5. Ngoại trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa VPBank và Khách hàng, Điều kiện giao dịch chung này áp dụng cho tất cả các Khách hàng sử dụng Dịch vụ phi tín dụng tại VPBank kể từ ngày Điều kiện giao dịch chung này được áp dụng (được hiểu bao gồm cả các Khách hàng đã được VPBank cung cấp Dịch vụ phi tín dụng trước thời điểm có hiệu lực của Điều kiện giao dịch chung này theo phương thức giao kết Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng và chấp thuận điều kiện giao dịch chung tương ứng với từng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể hoặc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với khách hàng tổ chức tại VPBank áp dụng kể từ ngày 18/01/2023).

*Unless otherwise agreed between VPBank and the Customer, the General Transaction Conditions shall apply to all Customers who use Non-credit Services at VPBank from the application date of the General Terms and Conditions (including Customers who have been using Non-credit Services of VPBank before the effective date of these General Terms and Conditions by signing the Documents on Providing and Using Non-credit Services and*



*accepting the general transaction conditions corresponding to each specific Non-credit Service or the General Transaction Conditions On Provision And Use Of Non-Credit Services Applicable To Corporate Customers At VPBank which taking effect from January 18, 2023).*

**PHẦN B – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN/ TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHUNG KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC**

**PART B – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON OPENING AND USING CURRENT ACCOUNTS/JOINT CURRENT ACCOUNTS FOR CORPORATE CUSTOMERS**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)*

*(Under the General Transaction Conditions on the Provision and Use of Non-credit Services applicable to Corporate Customers at VPBank)*

**Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

**Article 1. Interpretation of Terms**

- 1. Tài khoản thanh toán (“TKTT”):** Là tất cả các tài khoản tiền gửi không kỳ hạn bằng Việt Nam đồng hoặc ngoại tệ của Khách hàng mở tại VPBank, bao gồm cả tài khoản thanh toán chung.

*Current Accounts: refer to all demand deposit accounts in Vietnamese dong or foreign currency opened by the Customer at VPBank, including the joint current account.*

- 2. Tài khoản thanh toán chung (TKTT chung):** Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đề nghị và đứng tên mở tài khoản tại VPBank.

*Joint Current Account: refers to a current account with at least two subjects who jointly apply for opening the account at VPBank in their names.*

- 3. Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng:** Trong Phần B này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Tùy từng trường hợp, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng có thể là Giấy đề nghị đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ hoặc Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán/ tài khoản thanh toán chung (Áp dụng cho Khách hàng tổ chức) hoặc Giấy đề nghị mở thêm tài khoản thanh toán hoặc bất kỳ văn bản, chứng từ nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc mở, sử dụng Tài khoản thanh toán.

*Proposal cum Contract: refer to, in Part B herein, the Document on Providing and Using specific Non-credit Services in relation to the opening and use of a current account. On a case-by-case basis, the Proposal cum Contract can be a Proposal cum Contract for Using Services, a Proposal for Service Registration, a Proposal cum Contract for Opening and Using a Current Account/ Joint Current Account (for Corporate Customers), or an Application for Opening Additional Current Accounts, or any other document entered into between Customer and VPBank on opening and using Current Accounts.*

4. **Hợp đồng mở và sử dụng TKTT:** Là Hợp đồng mở và sử dụng Tài khoản thanh toán được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kèm Hợp đồng; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần B – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán/ Tài Khoản Thanh Toán Chung Khách Hàng Tổ Chức này của Điều kiện giao dịch chung; và (iii) Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ đạo luật FATCA dành cho Khách hàng tổ chức trên website của VPBank. Hợp đồng mở và sử dụng TKTT có hiệu lực kể từ ngày Đại diện VPBank ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cho đến khi VPBank và Khách hàng thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng mở và sử dụng TKTT.

***Contract for Opening and Using a Current Account:** refer to the Contract for Opening and Using a Current Account, which is constituted by (i) the Proposal cum Contract; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part B - General Transaction Conditions on Opening and Using a Current Account/ Joint Current Account for Corporate Customers under the General Transaction Conditions; and (iii) the Terms and Conditions on FATCA Compliance for Corporate Customers published on the website of VPBank. The Contract for Opening and Using a Current Account shall be effective from the date of signature by VPBank Representative as specified in the Proposal cum Contract until VPBank and the Customer fulfill all rights and obligations under the Contract for Opening and Using a Current Account.*

5. **Chủ tài khoản:** Là (các) tổ chức mở tài khoản. Trong Phần B này, Chủ tài khoản chính là Khách hàng.

***Account Holder(s):** refer(s) to organizations(s) who open(s) the account(s). In Part B, the Account Holder refers to the Customer.*

6. **Đại diện hợp pháp:** Là Đại diện theo pháp luật hoặc Đại diện theo ủy quyền của Chủ tài khoản thay mặt Chủ tài khoản thực hiện các giao dịch liên quan đến TKTT trong phạm vi đại diện. Họ tên và các thông tin khác của Đại diện hợp pháp được ghi nhận trong các Giấy đề nghị kèm Hợp đồng được giao kết giữa Khách hàng và VPBank.

***Statutory Agent:** refers to the Legal Representative or Authorized Representative of the Account Holder who acts on behalf of the Account Holder to make transactions related to the Current Account within the scope of representation. The full name and other information about the Statutory Agent shall be specified in the Proposal cum Contract entered into between the Customer and VPBank.*

7. **Dịch vụ tài khoản:** Là dịch vụ Khách hàng được sử dụng trên TKTT như quy định chi tiết tại Điều 3 của Phần B này.

***Account services:** are services used by customers on the current account as detailed in Article 3 of this Part B.*

8. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu trên TKTT mà Khách hàng phải duy trì theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

***Minimum Balance:** refers to the minimum amount in the Current Account that the Customer must maintain as prescribed by VPBank from time to time.*

9. **Số dư khả dụng:** Là số tiền Khách hàng có thể sử dụng để thực hiện giao dịch trên TKTT. Số dư khả dụng được xác định bằng Số tiền hiện có trên TKTT (+) cộng với Hạn mức thấu chi tài khoản (nếu có) (-) trừ Số tiền bị phong tỏa (-) trừ Số tiền bị tạm khóa (-) trừ các khoản phí và nghĩa vụ tài chính khác Khách hàng phải trả theo quyết định của VPBank hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

*Available Balance: refers to the amount that the Customer can use to make transactions by the Current Account. The Available Balance is determined by the Available Amount in the Current Account (+) plus the Overdraft Limit (if any) (-) minus the Frozen Amount (-) minus the Locked Amount (-) other fees and financial obligations to be paid or fulfilled by the Customer at the discretion of VPBank and State competent authorities.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần B này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong **Phần A** - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, Điều khoản và Điều kiện về tuân thủ đạo luật FATCA dành cho Khách hàng tổ chức trên website của VPBank trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms which are not included in Part B herein shall be understood and interpreted per Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, the Proposal cum Contract, Terms and Conditions on FATCA Compliance for Corporate Customers on VPBank's website on the basis of alignment with relevant laws.*

## **Điều 2. Mở Tài Khoản Thanh Toán**

### **Article 2. Opening Current Account**

1. VPBank và Khách hàng cùng đồng ý và thỏa thuận về việc Khách hàng mở và sử dụng TKTT tại VPBank. Thông tin chi tiết về TKTT (tên, số hiệu TKTT, ngày bắt đầu hoạt động của TKTT, ...) được ghi nhận tại các Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng.

*VPBank and the Customer mutually agree on the Customer's opening and use of the Current Account at VPBank. Details of the Current Account (account holder, account number, start date, etc.) shall be specified in the Proposals cum Contract.*

2. Khách hàng có thể có một hoặc nhiều TKTT tại VPBank. Việc mở thêm TKTT được thực hiện theo trình tự, thủ tục do VPBank quy định từng thời kỳ và phù hợp với quy định pháp luật.

*The Customer may have one or more than one Current Accounts at VPBank. The opening of additional Current Accounts shall be carried out per the procedure prescribed by VPBank from time to time and in accordance with the laws.*

## **Điều 3. Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán**

### **Article 3. Using Current Account**

1. Phạm vi sử dụng TKTT:

*Scope of the Current Account usage:*

- a) Khách hàng được yêu cầu VPBank thực hiện cung ứng các Dịch vụ tài khoản trong phạm vi Số dư khả dụng của (các) TKTT. Các Dịch vụ tài khoản được VPBank cung ứng bao gồm: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ giá trị gia tăng khác do VPBank cung ứng từng thời kỳ.

*The Customer can request VPBank to deliver the Account Services within the capacity of the Available Balance of the Current Account(s). The Account Services delivered by VPBank include: providing means of payment, performing check payment services, payment orders, payment collections, collection orders, bank cards, letters of credits, money transfers, cash collection/payment services and other value-added services delivered by VPBank from time to time.*

- b) Trường hợp đáp ứng các điều kiện về vay thấu chi qua tài khoản và được VPBank phê duyệt cho vay, Khách hàng có thể sử dụng Tài khoản thanh toán để nhận và sử dụng vốn vay thấu chi được VPBank cấp. Trong mọi trường hợp, khi Khách hàng đã sử dụng vốn vay được VPBank cấp qua Tài khoản thanh toán, Khách hàng cam kết sử dụng hạn mức thấu chi, thực hiện nghĩa vụ trả nợ và các nghĩa vụ khác theo đúng thỏa thuận với VPBank và quy định của pháp luật.

*If the Customer is eligible for overdraft loans via the Account and is approved by VPBank, the Customer can use the Current Account to receive and use overdraft loans funded by VPBank. Under all circumstances where the Customer has used the loans funded by VPBank via the Current Account, the Customer undertakes to use the overdraft limit, fulfill the repayment obligation in accordance with agreements with VPBank and the laws.*

- c) Trường hợp đáp ứng các điều kiện về phát hành Thẻ ghi nợ Khách hàng được phát hành Thẻ ghi nợ gắn với Tài khoản thanh toán. Trường hợp Khách hàng được phát hành Thẻ ghi nợ gắn với Tài khoản thanh toán, việc mở và sử dụng Thẻ của Khách hàng được thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng thẻ.

*If the Customer is eligible for Debit Card issuance, the Customer shall be issued a Debit Card in association with the Current Account. If the Customer is eligible for the issuance of a Debit Card associated with the Current Account, the Customer's Card opening and use shall be carried out in accordance with the agreements between VPBank and the Customer in the Contract for Card Opening and Use.*

- d) Khách hàng được thực hiện các giao dịch tài khoản bằng phương tiện điện tử (qua internet, điện thoại di động...) sau khi đáp ứng được các điều kiện của VPBank và sau khi đã giao kết thỏa thuận sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử với VPBank. Trường hợp này, các giao dịch tài khoản phải được thực hiện phù hợp với thỏa thuận sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử giữa VPBank và Khách hàng.

*The Customer can make account transactions by electronic means (via the Internet, mobile phone, etc.) after VPBank's requirements have been met and the agreement on e-banking service use with VPBank has been entered into. In this case, account transactions should be made in accordance with the agreement on e-banking service use between VPBank and the Customer.*



- e) Khách hàng được sử dụng các Dịch vụ tài khoản khác theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng.

*The Customer can use other Account Services as agreed upon between VPBank and the Customer.*

Phạm vi sử dụng TKTT quy định tại Điểm b, Điểm c, Điểm d Khoản này không áp dụng đối với TKTT chung.

*The scope of the Current Account usage is prescribed in Points b, c, and d of this Clause and is not applicable to the Joint Current Account.*

2. Hạn mức giao dịch qua TKTT: Theo quy định của VPBank từng thời kỳ và trong phạm vi Số dư khả dụng của TKTT của Khách hàng.

*Transaction limit of the Current Account: Shall be prescribed by VPBank from time to time and within the capacity of the Available Balance of the Customer's Current Account.*

3. Tùy thuộc vào từng loại hình Dịch vụ tài khoản, VPBank và Khách hàng có thể ký kết các hợp đồng, thỏa thuận khác theo quy định của VPBank để ghi nhận chi tiết về nội dung, điều kiện và các vấn đề khác liên quan tới việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ này.

*Depending on each type of Account Service, VPBank and the Customer can enter into other contracts or agreements in accordance with VPBank's regulations to specify the details, conditions, and other matters in connection with the provision and use of these services.*

4. Khách hàng cam kết tuân thủ tất cả các yêu cầu, hướng dẫn của VPBank khi sử dụng TKTT. Tất cả các chứng từ giao dịch liên quan tới TKTT phải được lập hợp lệ theo quy định pháp luật và theo mẫu, theo yêu cầu của VPBank. Không phụ thuộc vào bất kỳ quy định nào khác của Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng đồng ý rằng, VPBank có quyền từ chối giao dịch, từ chối cung cấp bất kỳ Dịch vụ tài khoản nào cho Khách hàng nếu Khách hàng không thực hiện theo đúng yêu cầu, hướng dẫn của VPBank và/hoặc chứng từ giao dịch không được lập một cách hợp lệ theo quy định/yêu cầu của VPBank hoặc theo quy định của pháp luật.

*The Customer shall undertake to follow all VPBank's requirements and instructions when using the Current Account. All transaction documents in relation to the Current Account shall be duly made in accordance with the laws and VPBank's forms and requirements. Notwithstanding any other provisions of these General Transaction Conditions, the Customer agrees that VPBank shall have the right to reject transactions or delivery of any Account Service to the Customer if the Customer fails to follow the requirements and instructions of VPBank and/or the transaction documents are not duly made in accordance with the regulations/requirements of VPBank or the laws.*

5. Tất cả các chứng từ giao dịch liên quan tới TKTT phải được lập hợp lệ và theo “Nguyên tắc sử dụng mẫu dấu và mẫu chữ ký” tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng trừ trường hợp trong Điều kiện giao dịch chung này có quy định khác và hoặc trong từng Sản phẩm/Dịch vụ của VPBank mà Khách hàng đăng ký tham gia có quy định khác.

*All transaction documents related to the Current Account must be duly made, which follows the “Principle of using the seal and signature specimens” mentioned in the Proposal cum Contract, unless otherwise provided by these General Transaction Conditions and/or in each VPBank’s Product/Service for which the Customer applies.*

6. Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch liên quan tới TKTT và sử dụng các Dịch vụ tài khoản của VPBank tại tất cả các điểm giao dịch của VPBank.

*The Customer can make transactions related to the Current Account and use the Account Services of VPBank at all transaction points of VPBank.*

7. Trường hợp TKTT của Khách hàng là tài khoản ngoại tệ, tài khoản chuyên dùng (không phải là TKTT thông thường) thì việc sử dụng TKTT phải bảo đảm tuân thủ quy định của VPBank và của pháp luật về quản lý ngoại hối và các quy định có liên quan khác của pháp luật.

*In case the Customer's Current Account is a foreign currency account or a specialized account (not a normal current account), the use of the Current Account must comply with VPBank's regulations, the law on foreign exchange management and other relevant laws.*

8. Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho Khách hàng biết về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT, việc TKTT bị tạm khóa, phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT sẽ được VPBank thực hiện phù hợp với quy định về thông báo tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*The information provision and form of notification to the Customer of the balance and transactions by the Current Account, its locking, freeze, and other necessary information while using the Current Account shall be carried out by VPBank in accordance with the provision on notification specified in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

9. **Quy định riêng áp dụng cho TKTT chung:** Bên cạnh việc áp dụng các quy định tại Điều này, đối với TKTT chung cần thực hiện thêm các quy định sau:

***Separate Provision Applicable to the Joint Current Account:*** *In addition to the application of provisions of this Article, the following additional regulations shall be applied to the Joint Current Account:*

- a) Tên TKTT chung, mục đích sử dụng, nguyên tắc quản lý, sử dụng TKTT chung được thực hiện theo đề nghị của Khách hàng tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và theo quy định tại Phần B này.

*The Joint Current Account Holder, purposes of usage, principles of managing and using the Joint Current Account shall be carried out as requested by the Customer in the Proposal cum Contract and in accordance with provisions in Part B herein.*

- b) Tất cả các chứng từ giao dịch liên quan tới TKTT chung phải được lập hợp lệ và theo “Nguyên tắc sử dụng mẫu dấu và mẫu chữ ký” tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và theo quy định tại Điều c, Khoản 9 này.

*All transaction documents related to the Joint Current Account must be duly made in accordance with the “Principle of using the seal and signature specimens” specified in the Proposal cum Contract and Point c of Article 9 herein.*

- c) Không phụ thuộc vào “Nguyên tắc sử dụng mẫu dấu và mẫu chữ ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, đối với các chứng từ giao dịch liên quan đến việc sử dụng TKTT chung sau đây luôn phải được đóng dấu và ký bởi tất cả các Chủ tài khoản:

*Notwithstanding the “Principle of using the seal and signature specimens” specified in the Proposal cum Contract, the following transaction documents related to the Joint Current Account usage must always be signed and sealed by all Account Holders*

- Giao dịch sửa đổi thông tin TKTT chung;  
*Transaction documents on modifying the Joint Current Account’s details;*
- Giao dịch tạm khóa TKTT chung;  
*Transaction documents on locking the Joint Current Account;*
- Giao dịch chấm dứt tạm khóa TKTT chung;  
*Transaction documents on terminating the locking of the Joint Current Account;*
- Giao dịch chấm dứt phong tỏa TKTT chung; và  
*Transaction documents on terminating the freeze of the Joint Current Account; and*
- Các giao dịch khác mà VPBank xét thấy cần thiết phải được ký bởi tất cả các Chủ tài khoản để bảo đảm an toàn cho các giao dịch liên quan đến TKTT chung của Khách hàng.  
*Other transaction documents which VPBank considers must be signed by all Account Holders to ensure safety for transactions related to the Customer’s Joint Current Account.*

#### **Điều 4. Duy Trì, Quản Lý TKTT Và Ủy Quyền Sử Dụng TKTT**

##### ***Article 4. Maintenance and Management of Current Account; Authorization of Current Account Usage***

1. Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo đúng quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp số dư còn lại trên TKTT nhỏ hơn hoặc bằng Số dư tối thiểu, Khách hàng sẽ:

*The Customer shall maintain the minimum balance of the Current Account as prescribed by VPBank from time to time. If the remaining balance of the Current Account is less than or equal to the Minimum Balance, the Customer shall:*

- a) Không được hưởng lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn trên số dư còn lại này;

*Not earn interest of the demand deposit on the remaining balance:*

- b) Không được thực hiện các yêu cầu rút tiền mặt, chuyển khoản, các lệnh thanh toán hoặc các giao dịch tài khoản khác từ/thông qua TKTT này;

*Not make any request for cash withdrawals, money transfers, payment orders or other transactions from/via this Current Account;*

- c) Tiếp tục thanh toán các loại phí và chi phí phát sinh trong quá trình VPBank quản lý TKTT cho đến khi số dư trên TKTT của Khách hàng về bằng 0 (không);

*Continue to pay fees and costs arising out of VPBank's management of the Current Account until its balance turns to 0 (zero);*

- d) Không được sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng khác cho TKTT này theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Not use other value-added services for this Current Account as prescribed by VPBank from time to time.*

## 2. Quản lý TKTT:

### *Management of Current Account:*

- a) Khách hàng có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với sổ phụ tài khoản, sao kê giao dịch tài khoản hoặc các chứng từ tài khoản khác, quản lý các giao dịch trên TKTT và thông báo ngay với VPBank thông qua các đề nghị tra soát, khiếu nại khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT hoặc có dấu hiệu TKTT bị lợi dụng gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của KH theo đúng quy định tại Điều 10, Phần B này.

*The Customer shall carry out, on its own, the accounting, monitoring, comparing with the sub-ledger, transaction statements, or other transaction documents; manage transactions by the Current Account and immediately notify VPBank via trace requests or complaints when detecting errors on the Current Account or signs showing that the Current Account has been used to compromise the legitimate rights and interests of the Customer as prescribed in Article 10 of Part B herein.*

- b) Khách hàng có trách nhiệm lưu giữ các chứng từ giao dịch với VPBank nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết. VPBank chỉ giải quyết đối với các khiếu nại, tra soát mà Khách hàng xuất trình được các chứng từ giao dịch với VPBank còn nguyên vẹn; không bị rách nát; không bị tẩy xóa, sửa chữa nội dung trên chứng từ và trong thời hạn khiếu nại hợp lệ theo quy định tại Điều 10, Phần B này;

*The Customer shall store transaction documents made with VPBank for comparison when necessary. VPBank only handles complaints or trace requests presented with transaction documents with VPBank which are intact; not torn; not erased or modified within the valid duration as prescribed by Article 10 of Part B herein;*

- c) Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại do Khách hàng có sai sót trong giao dịch TKTT hoặc TKTT của Khách hàng bị lợi dụng, lừa đảo do lỗi của Khách hàng.

*The Customer shall take responsibility for damages caused by the Customer's faults during the transactions via the Current Account or exploitation, frauds of the Current Account occurred by the Customer's fault.*

- d) Tại thời điểm mở TKTT, Khách hàng có trách nhiệm chỉ định người giao nhận Hợp đồng, văn bản, chứng từ TKTT (“**Người giao nhận**”) để thực hiện việc giao nhận hồ sơ, chứng từ liên quan đến TKTT của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các hồ sơ tài liệu, chứng từ giao dịch, sổ séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền.....) và có thể thay đổi/bổ sung Người giao nhận hợp đồng, văn bản, chứng từ TKTT này trong quá trình sử dụng TKTT. VPBank được miễn trừ trách nhiệm trong mọi trường hợp nếu Khách hàng chậm trễ trong việc đăng ký/cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin về Người giao nhận với VPBank.

Người giao nhận khi đến thực hiện tại VPBank cần xuất trình giấy tờ chứng minh nhân thân (Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân còn thời hạn đã đăng ký với VPBank) và văn bản chứng minh đã được Khách hàng chỉ định. Khách hàng cam kết các nội dung, chữ ký, con dấu trên các hồ sơ, chứng từ do Người giao nhận cung cấp cho VPBank là chính xác, chân thực, hợp lệ và đúng chữ ký, con dấu của cấp có thẩm quyền (Người đại diện hợp pháp, Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán, người được ủy quyền bởi Kế toán trưởng/phụ trách kế toán) và miễn trừ trách nhiệm của VPBank trong mọi trường hợp VPBank đã thực hiện các giao dịch liên quan đến TKTT trên cơ sở các hồ sơ, chứng từ do Người giao nhận cung cấp.

Trường hợp giao nhận hồ sơ theo phương thức khác sẽ thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*When opening a Current Account, the Customer shall assign the deliverer of the Contracts and Documents of the Current Account (the “**Deliverer**”) to send/receive documents related to the Customer’s Current Account (including but not limited to dossiers, transactions documents, cheques, payment orders, payment collections, collection orders, money transfers, etc.) and can change/add the Deliverer of such contracts and documents while using the Current Account. VPBank shall be exempt from responsibilities in any case if the Customer delays registering/updating/modifying/adding information about the Deliverer with VPBank.*

*The Deliverer should, upon doing business at VPBank, present his/her identity document (valid ID Card/Passport/Citizen Card registered at VPBank) and the document proving the Customer’s designation. The Customer undertakes that the content, signatures, and seals on the documents provided by the Deliverer for VPBank are accurate, authentic, valid, and signed and sealed by competent authorities (the Statutory Agent, Chief Account/Person in charge of Accounting, authorized person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting) and VPBank shall be exempt from all responsibilities if VPBank makes transactions related to the Current Account on the grounds that relevant documents are provided by the Deliverer.*

*In case the documents are received or sent by other methods, the regulations of VPBank shall be followed from time to time.*

### 3. Ủy quyền sử dụng TKTT:

*Authorization of Current Account usage:*

- a) Chủ tài khoản được ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT của mình. Việc ủy quyền trong sử dụng TKTT phải bằng văn bản và được thực hiện theo quy định và thủ tục do VPBank quy định từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp quy định của pháp luật về ủy quyền.

Riêng đối với TKTT chung, tại thời điểm mở TKTT chung và trong quá trình sử dụng TKTT chung, Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán của Khách hàng (nếu có) có thể ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT chung. Việc ủy quyền sử dụng TKTT chung phải: (i) được lập thành văn bản; (ii) phù hợp với nguyên tắc ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và (iii) thực hiện theo thủ tục, quy định do VPBank quy định từng thời kỳ.

*The Account Holder can authorize another person to use the Current Account. Such authorization must be made in writing and follow the regulations and procedures prescribed by VPBank from time to time in accordance with the law on authorization.*

*Regarding the Joint Current Account, when opening and using it, the Account Holder, Chief Accountant/Person in charge of Accounting (if any) of the Customer can authorize another person to use the Joint Current Account. The authorization of the Joint Current Account usage should: (i) be made in writing; (ii) be aligned with the principles specified in the Proposal cum Contract; and (iii) follow VPBank's procedures and regulations from time to time.*

- b) Tại nội dung ủy quyền sử dụng TKTT của Chủ tài khoản, việc đề cập đến các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ) phát sinh từ và/hoặc liên quan đến việc sử dụng, quản lý TKTT; và các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ) để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ do VPBank phát triển từng thời kỳ được hiểu như sau:

*In the content on the authorization of the Current Account usage by the Account Holder, the mention of the Contracts and Documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes) arising out of and/or in relation to the use and management of the Current Account; and the Contracts and Documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes) on the application for and use of Products/Services developed by VPBank from time to time shall be construed as follows:*

- (i) Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ) phát sinh từ và/hoặc liên quan đến việc sử dụng, quản lý TKTT bao gồm nhưng không giới hạn:

*Contracts and Documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes) arising out of and/or in relation to the use and management of the Current Account, including but not limited to:*

- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ/lệnh thanh toán theo yêu cầu của VPBank để nộp tiền, rút tiền mặt, đề nghị thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế như cung ứng phương tiện thanh toán qua TKTT, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ... và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

*Contracts, documents, payment orders required by VPBank to deposit or withdraw cash, requests for domestic and international payment services such as providing payment means via the Current Account, performing cheque payments, payment orders, payment collections, collection orders, money transfers, cash collections/payments, etc., and other value-added services in accordance with the current laws.*

- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ theo yêu cầu của VPBank để quản lý TKTT bao gồm nhưng không giới hạn như văn bản Đề nghị xác nhận số dư TKTT; Tạm khóa TKTT; Phong tỏa TKTT; Chấm dứt tạm khóa TKTT; Giải tỏa/ chấm dứt phong tỏa TKTT; Đóng TKTT; Đề nghị cung cấp thông tin; Sửa đổi thông tin TKTT; Đề nghị tra soát khiếu nại và các văn bản khác liên quan đến sử dụng quản lý TKTT.

*Contracts and Documents required by VPBank for the management of the Current Account, including but not limited to the Request for Confirmation of Current Account Balance; Current Account Locking; Current Account Freeze; Termination of Current Account Locking; Release/Termination of Current Account Freeze; Current Account Closure; Request for Information Provision/Modification of Current Account; Trace Request/Complaint and other documents related to the use of the Current Account.*

- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ theo yêu cầu của VPBank để tham gia, sử dụng tất cả các Sản phẩm/Dịch vụ thông qua TKTT, bao gồm nhưng không giới hạn như Dịch vụ sổ phụ tài khoản/nhận hóa đơn; Dịch vụ SMS Banking/VPBank SMS; Yêu cầu số séc; Dịch vụ internet banking/VPBank Online/VPBank Neobiz/Ngân hàng trực tuyến; Dịch vụ thẻ ngân hàng (Thẻ ghi nợ); Dịch vụ trả lương qua tài khoản; Dịch vụ nộp thuế điện tử; Dịch vụ thu hộ, chi hộ và các Sản phẩm/Dịch vụ khác thông qua TKTT.

*Contracts and documents required by VPBank to apply for and use all Products/Services via the Current Account, including but not limited to sub-ledger/invoice receipt; SMS Banking/VPBank SMS; Cheque requests; Internet Banking/VPBank Online/VPBank Neobiz/Online Banking; Bank Card (Debit Card); Salary Payment via bank account; E-tax Payment; Cash Collection/Payment and other Products/Services provided through the Current Account.*

- (ii) Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ) để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ do VPBank phát triển từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn:

*Contracts and documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes) to apply for and use Products/Services developed by VPBank from time to time, including but not limited to:*

- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ theo yêu cầu của VPBank để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ liên quan đến Tài trợ thương mại do VPBank cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn Sản phẩm/Dịch vụ thư tín dụng (L/C trả ngay, L/C trả chậm, L/C UPAS, L/C xuất khẩu...và các loại L/C khác), Nhờ thu xuất/nhập khẩu;

*Contracts and documents required by VPBank to apply for and use Products/Services related to Trade Finance provided by VPBank, including but not limited to Letters of Credit (At-sight L/C, Deferred L/C, UPAS L/C, Export L/C, and other types of L/C), Import/Export Collection;*

- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ liên quan đến các Hợp đồng, văn bản, chứng từ này) theo quy định của VPBank để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ Tiền gửi, Chứng chỉ tiền gửi, Kỳ phiếu, Trái phiếu, mua bán Giấy tờ có giá, Ngoại hối (giao dịch ngoại tệ, hoán đổi lãi suất, phái sinh lãi suất, vàng...), Giao dịch qua fax, Giao dịch qua email, Dịch vụ thu hộ, Dịch vụ chi hộ;

*Contracts and documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes related to these Contracts and documents) as prescribed by VPBank to apply for and use Products/Services on Deposits, Certificates of Deposit, Promissory Notes, Bonds, Valuable Papers Trading, Foreign Exchange (foreign currency transactions, interest rate swaps, interest rate derivatives, gold, etc.), Fax- or Email-based Transactions, Cash Collection/Payment;*

- Các Hợp đồng, văn bản, chứng từ (bao gồm các văn bản/phụ lục sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ) để tham gia, sử dụng các Sản phẩm/Dịch vụ khác do VPBank phát triển từng thời kỳ.

*Contracts and documents (including amended, supplemented, annulled texts/annexes) to apply for and use other Products/Services developed by VPBank from time to time.*

## **Điều 5. Lãi, Phí Và Các Chi Phí Liên Quan Tới Việc Mở Và Sử Dụng TKTT**

### **Article 5. Interest Rate, Fees and Charges in Relation to the Current Account Opening and Use**

1. Lãi suất: Số dư trên TKTT của KH (với điều kiện số dư này phải lớn hơn Số dư tối thiểu theo quy định của VPBank) được tính lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho TKTT. Mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do VPBank ấn định, công bố và niêm yết công khai trên website chính thức của VPBank và các điểm giao dịch của VPBank trong từng thời kỳ. Mức lãi suất này có thể được điều chỉnh trên cơ sở yếu tố thị trường và theo nguyên tắc không vượt mức lãi suất tối đa tiền gửi không kỳ hạn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ. Tại thời điểm điều chỉnh mức lãi suất VPBank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng theo phương thức được quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này. Lãi suất áp dụng trong các trường hợp số dư tiền gửi trên TKTT của Khách hàng bị tạm khóa, phong tỏa hoặc ký quỹ cho các mục đích nhất định được thực hiện theo quy định của VPBank hoặc theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng (nếu có).

*Interest rate: The Customer's Current Account Balance (provided that this balance amount must be greater than the Minimum Balance as prescribed by VPBank) shall be charged an interest rate as the demand deposit interest applicable to the Current Account. The interest*



*rates on demand deposits shall be decided by VPBank and published on its official website and transaction offices from time to time. These interest rates may be adjusted based on the market and the principle of not exceeding the maximum interest rates on demand deposits as prescribed by the State Bank from time to time. Upon the adjustment of interest rates, VPBank shall send a notice to the Customer by the method specified in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions. The interest rate on the deposit balance in cases where the Customer’s Current Account is locked, frozen or deposited for certain purposes shall follow the regulations of VPBank or agreements between VPBank and the Customer (if any).*

**2. Phương pháp tính lãi tiền gửi không kỳ hạn:**

*Method of calculating the interest on demand deposit:*

**a) Yếu tố tính lãi:**

*Components for interest calculation:*

- (i) Thời hạn tính lãi: Được xác định từ ngày VPBank nhận khoản tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày VPBank thanh toán hết khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi). Thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

*Interest period: Determined from the date VPBank receives the deposit to the end of the day immediately preceding the date VPBank fully pays the Deposit amount (including the first day and omitting the last day of the interest period). The time to determine the balance to calculate the interest is the end of each day within the interest period.*

- (ii) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà VPBank phải trả cho Khách hàng được sử dụng để tính lãi theo quy định tại Phần B này.

*Actual balance: The balance at the end of the interest day of the deposit balance that VPBank has to pay to the Customer, which is used to calculate the interest as prescribed in Part B herein.*

- (iii) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.

*Number of days maintaining actual balance: Number of days with unchanged actual ending balance.*

- (iv) Lãi suất tính lãi là mức lãi suất quy định tại khoản 1 Điều này, được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); một năm là ba trăm sáu mươi lăm ngày.

*Interest rate is the one specified in Clause 1 of this Article, calculated as a percentage per annum (annual interest rate) with a year of three hundred and sixty-five days.*

- b) Công thức tính lãi: Đối với mỗi khoản tiền gửi, tiền lãi được tính theo công thức sau:**

*Interest formula: For each deposit, the interest amount is determined by the formula below:*

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{\sum (\text{Actual balance} \times \text{Number of days maintaining the actual balance} \times \text{Interest rate})}$$

365

- c) Đối với mỗi khoản tiền gửi, trường hợp thời hạn tính từ khi VPBank nhận tiền gửi đến khi Khách hàng rút tiền gửi là dưới một ngày, Các Bên thỏa thuận rằng, thời hạn tính lãi và số ngày duy trì số dư thực tế để tính lãi được xác định là 01 (một) ngày, số dư thực tế dùng để tính lãi là số dư cuối ngày trong thời hạn tính lãi. Để làm rõ, Các Bên thống nhất rằng trường hợp Khách hàng gửi tiền và rút luôn trong cùng ngày làm việc thì không phát sinh tiền lãi trả cho Khách hàng.

*For each deposit, if the period from VPBank's fund receipt to the Customer's fund withdrawal is less than one day, all Parties agree that the interest period and the number of days maintaining the actual balance for interest calculation shall be 01 (one) day, and the actual balance to calculate the interest shall be the daily ending balance within the interest period. For the avoidance of doubt, all Parties agree that if the Customer deposits and withdraws funds on the same working day, no interest shall be paid to the Customer.*

3. Quy đổi lãi suất: Các Bên thống nhất rằng mức lãi suất tính lãi nêu tại Khoản 1 Điều này bằng với các mức lãi suất năm tương ứng theo phương pháp tính lãi sử dụng: Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày nhận khoản tiền gửi đến hết ngày thanh toán hết khoản tiền gửi (bỏ ngày đầu, tính ngày cuối của thời hạn tính lãi) và số dư để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi. Để làm rõ, việc quy đổi lãi suất theo quy định tại Khoản này chỉ nhằm mục đích minh bạch lãi suất mà không áp dụng để tính lãi theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 2 Điều này.

*Interest rate conversion: All Parties agree that the interest rate determined in Clause 1 of this Article shall be equal to the corresponding annual interest rate per the applied calculation method: The interest period shall last from the day following the date of deposit receipt until the end of the day of full deposit payment (omitting the first day and including the last day of the period) and the balance for interest calculation shall be the opening balance of the concerned day. For the avoidance of doubt, the interest rate conversion specified in this Clause is for transparency only, not for interest calculation specified in Clause 2 of this Article.*

4. Các loại phí liên quan đến TKTT bao gồm nhưng không giới hạn: phí quản lý, phí giao dịch và các khoản phí liên quan khác thực hiện theo biểu phí do VPBank công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có). Khách hàng có trách nhiệm thanh toán phí liên quan đến TKTT ngay cả khi Khách hàng không sử dụng TKTT. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự thay đổi, VPBank sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng theo các phương thức quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày VPBank thông báo, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho VPBank.

*Types of fees related to the Current Account include but are not limited to: Management fee, transaction fee, and other related fees under the fee schedule announced and published by VPBank from time to time or in accordance with specific agreements between VPBank and the Customer (if any). The Customer shall take the responsibility for paying fees in relation*

to the Current Account even if not using it. If the Fee Schedule is adjusted, VPBank shall send a notice to the Customer by the method specified in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions. The new Fee Schedule shall take effect from the date of announcement by VPBank, and the Customer shall have the responsibility for paying the fees in full per the new Fee Schedule of VPBank.

5. Phí, Chi phí liên quan tới các Dịch vụ tài khoản riêng rẽ của VPBank (nếu có) được thực hiện theo quy định về Dịch vụ tài khoản của VPBank từng thời kỳ.

*Fees and charges in relation to VPBank's Separate Account Services (if any) shall follow VPBank's regulations on Account Services from time to time.*

## **Điều 6. Chủ Động Trích Nợ và Miễn Trừ Nghĩa Vụ**

### **Article 6. Proactive Fund Deduction and Waiver of Obligations:**

1. Chủ động trích nợ TKTT: Không phụ thuộc vào bất kỳ quy định nào của Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng và VPBank đồng ý thỏa thuận rằng, VPBank có quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) từ TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*Proactive fund deduction from the Current Account: Notwithstanding any provisions of these General Transaction Conditions, the Customer and VPBank agree that VPBank shall have the right to proactive fund deduction (debit) from the Current Account of the Customer in the following cases:*

- a) Để thu các khoản tiền mà Khách hàng/ tất cả các bên hoặc bất kỳ bên nào thuộc Khách hàng (trong trường hợp TKTT chung) có nghĩa vụ thanh toán cho VPBank bao gồm nhưng không giới hạn: các khoản nợ đến hạn, nợ quá hạn, nợ lãi, lãi quá hạn, các khoản phí dịch vụ, các khoản tiền phạt do chi trả vượt quá số dư tài khoản tiền gửi hoặc do vi phạm quy định chi trả và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng với VPBank;

*To collect amounts that the Customer/all parties or any party of the Customer (in case of the Joint Current Account) has/have the obligation to pay to VPBank, including but not limited to: due debts, overdue debts, interest debts, overdue interests, service fees, fines for payments exceeding the deposit account balance or violations of payment regulations and other financial obligations of the Customer to VPBank;*

- b) Để thực hiện các nghĩa vụ tài chính của Khách hàng/ tất cả các bên hoặc bất kỳ bên nào thuộc Khách hàng (trong trường hợp TKTT chung) theo quy định, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

*To fulfill financial obligations of the Customer/ all parties or any party of the Customer (in case of the Joint Current Account) as prescribed or decided by the State competent authorities;*

- c) Để điều chỉnh các giao dịch/khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất theo nhận định của VPBank hoặc không phù hợp với mục đích sử dụng TKTT theo quy định pháp luật;

*To adjust transactions/items with wrong accounting, misaccounting, improper accounting at VPBank's judgment, or unsuitable accounting for the purpose usage of the Current Account as prescribed by the laws;*

- d) Để chi trả cho các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ cho bên thứ ba theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng với VPBank;

*To make recurrent or periodic payments to third parties as agreed in writing between the Customer and VPBank;*

- e) Khi VPBank phát hiện đã ghi Có (tăng số dư tài khoản) nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;

*VPBank detects that it has mistakenly credited (increased the account balance) to the Customer's Account; or upon the request for canceling the credit transfer order of the payment service provider, the payment service provider detects errors or mistakes against the order of the remitter;*

- f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa VPBank với Khách hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Other cases as prescribed by the laws or agreed upon between VPBank and the Customer, which is not in contravention with current laws.*

2. Miễn trừ nghĩa vụ: Các Bên đồng ý rằng, VPBank được miễn trừ trách nhiệm đối với Khách hàng và/hoặc trước pháp luật trong các trường hợp sau đây:

*Waiver of obligations: All Parties agree that VPBank shall be exempt from its responsibilities to the Customer and/or the law in the following cases:*

- a) Các giao dịch TKTT bị chậm trễ, thất lạc, sai sót hoặc không thể thực hiện được do các sự cố về công nghệ, đường truyền, do việc cung ứng dịch vụ của bên thứ ba hoặc do các sự kiện bất khả kháng khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPBank hoặc không phải do lỗi của VPBank;

*Transactions of the Current Account are subject to delays, missing, errors or are unable to make due to incidents on technology, transmission lines, service delivery of a third party or force majeure which is out of the control of VPBank or not VPBank's fault;*

- b) TKTT của Khách hàng bị lợi dụng do Khách hàng để lộ thông tin tài khoản hoặc do các lỗi khác của KH;

*The Customer's Current Account is exploited because the Customer discloses the Account details or other faults of the Customer;*

- c) Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản, và/hoặc những người có thẩm quyền giao dịch TKTT của Khách hàng sử dụng TKTT không đúng mục đích hoặc có hành vi gian lận, giả mạo trong việc sử dụng TKTT;

*The Account Holder or one of the Account Holders, and/or persons eligible for making transactions by the Customer's Current Account improperly use it or conduct acts of fraud, forgery while using it;*

- d) Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, thiệt hại có thể xảy ra do Khách hàng vô tình hoặc cố ý để lộ chữ ký điện tử, tên giao dịch, mật khẩu giao dịch dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng;

*For e-payment transactions, losses may be incurred because the Customer accidentally or deliberately discloses his/her e-signature, transaction name, or password of which is taken advantage by another person;*

- e) Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản bị tổn hại về uy tín, hình ảnh, tài sản trong trường hợp VPBank ngừng hoặc chấm dứt việc sử dụng TKTT của Khách hàng;

*The Account Holder or one of the Account Holders is compromised in terms of reputation, image, or property in case VPBank cancels or terminates the Customer's use of the Current Account;*

- f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng.

*Other cases as prescribed by the laws and as agreed upon between VPBank and the Customer.*

## **Điều 7. Tạm Khóa, Phong Tỏa và Đóng TKTT**

### **Article 7. Locking, Freeze, and Closure of Current Account**

#### **1. Tạm khóa TKTT:**

*Locking of the Current Account:*

- a) Các trường hợp tạm khóa TKTT: VPBank và Khách hàng thỏa thuận rằng, VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tạm khóa TKTT (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau đây:

*Cases where the Current Account is locked: VPBank and the Customer agrees that VPBank shall have the right (but no obligation) to lock the Current Account (lock transactions), applicable to part or the entire fund in the Current Account of the Customer in the following cases:*

- (i) Khi có yêu cầu bằng văn bản của Chủ tài khoản/các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung), văn bản đề nghị này phải được lập theo mẫu hoặc đáp ứng các yêu cầu về nội dung và hình thức theo quy định của VPBank;

*Upon a written request of the Account Holder/ Account Holders (in case of the Joint Current Account), this request must be made in accordance with the form or requirements on content and form, as specified by VPBank;*

- (ii) Khi VPBank nghi ngờ có sự nhầm lẫn, sai sót trong việc thực hiện các giao dịch liên quan đến TKTT;

*VPBank suspects a mistake or an error in the course of making transactions related to the Current Account;*

- (iii) Khi có tranh chấp liên quan đến TKTT;

*There is a dispute in relation to the Current Account;*

- (iv) Khi Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) vi phạm một trong các quy định liên quan đến chính sách duy trì, quản lý TKTT theo quy định của VPBank;

*The Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current Account) violates one of the provisions on the policy for the maintenance and management of the Current Account as prescribed by VPBank;*

- (v) Khi Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) đến hạn thực hiện bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào đối với VPBank nhưng Chủ tài khoản đó chưa thực hiện hoặc thực hiện chưa đầy đủ;

*The Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current Account) is due to fulfill any financial obligations to VPBank but the Account Holder fails to do it or does it incompletely;*

- (vi) Khi Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) phát sinh nợ quá hạn tại VPBank;

*The Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current Account) incurs an overdue debt at VPBank;*

- (vii) Khi VPBank nghi ngờ hoặc phát hiện có dấu hiệu gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT;

*VPBank suspects or detects signs of fraud, forgery, or legal violations in relation to the Current Account;*

- (viii) Trong các trường hợp mà VPBank thấy là cần thiết để bảo đảm an toàn cho TKTT của Khách hàng và/hoặc bảo đảm cho việc thực hiện nghĩa vụ của Khách hàng đối với VPBank;

*Cases where VPBank deems necessary for the safety of the Customer's Current Account and/or the performance of the Customer's obligations to VPBank;*

- (ix) Khi Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) vi phạm một trong các điều khoản theo thỏa thuận tại Điều kiện giao dịch chung này hoặc bất kỳ văn bản, thỏa thuận nào ký kết giữa VPBank và Khách hàng;

*The Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current Account) violates one of the provisions under these General Transaction Conditions or any other document, agreement entered into between VPBank and the Customer;*

- (x) Khi VPBank nhận được văn bản đề nghị tạm khóa TKTT từ phía nội bộ Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) (bao gồm nhưng không giới hạn: Đại hội đồng cổ đông/Cổ đông/Hội đồng Quản trị/Thành viên Hội đồng Quản trị/Hội đồng Thành viên/Thành viên Hội đồng Thành viên/Tổng Giám đốc/Chủ tịch Công ty/Thành viên góp vốn...);

*VPBank receives a written request for the Current Account locking from the internal body of the Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current Account) (including but not limited to: The General Meeting of Shareholders/Shareholders/Board of Directors (BOD)/Members of BOD/Members' Council/Members of the Members' Council/General Director/Company's Chairman/Capital-contributing Members, etc.);*

- (xi) Khi VPBank nhận được văn bản/tài liệu/thông báo/yêu cầu từ phía các cơ quan, cá nhân nêu tại mục (x), khoản này mà dựa trên các văn bản/tài liệu/thông báo/yêu cầu đó VPBank đánh giá có tranh chấp/bất đồng/mâu thuẫn xảy ra trong nội bộ Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản liên quan đến việc sử dụng TKTT;

*VPBank receives documents/notices/requests from agencies or individuals specified in Item (x) of this Clause and considers there is a dispute/disagreement/conflict within the organization of the Account Holder or one of the Account Holders in relation to the Current Account usage, based on such documents/notices/requests;*

- (xii) Các trường hợp khác theo Điều kiện giao dịch chung này hoặc theo các văn bản thỏa thuận khác (nếu có) giữa VPBank và Khách hàng và theo quy định của pháp luật.

*Other cases under the General Transaction Conditions or other agreements (if any) between VPBank and the Customer and in accordance with the laws.*

- b) VPBank có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa của Chủ tài khoản/ các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) khi Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VPBank hoặc chưa thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT hoặc các trường hợp khác theo quy định của VPBank và của pháp luật;

*VPBank shall have the right to reject the request for account locking from the Account Holder/ Account Holders (in case of the Joint Current Account) when the Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current Account) has not fulfilled the financial obligations under the coercive decision of the State competent authority, or has not repaid debts to VPBank, or has not fulfilled all obligations in relation to the Current Account, or other cases as prescribed by VPBank and the laws*

- c) Việc ngừng tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Chủ tài khoản đối với trường hợp tạm khóa quy định tại Tiết (i), Điểm a, Khoản 1, Điều này. Đối với các trường hợp tạm khóa khác, việc ngừng tạm khóa sẽ được VPBank thực hiện theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc sự kiện dẫn đến tạm khóa Tài khoản thanh toán đã bị chấm dứt theo đánh giá của VPBank;

*The locking of part or the entire fund in the Current Account and processing of incoming and outgoing payment orders during the locking period shall follow the requirements of the Account Holder for cases specified in Item (i), Point a, Clause 1 of this Article. For other cases, the termination of account locking shall be done by VPBank at the discretion of competent authorities or when the event caused the Current Account locking has ended, at VPBank's judgment;*

- d) Số tiền bị tạm khóa được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung tạm khóa và hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn theo quy định của VPBank. Trường hợp tài khoản bị tạm khóa một phần thì số tiền không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường;

*The locked fund shall be preserved and under strict control per the request and subject to demand deposit interest rate per VPBank's regulations. In case of partial locking, the unaffected fund shall still be used normally*

- e) Hồ sơ, thủ tục liên quan đến tạm khóa, chấm dứt tạm khóa TKTT được thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Documents and procedures related to the locking and locking termination of the Current Account shall be prepared per VPBank's regulations from time to time.*

## 2. Phong tỏa TKTT:

### *Freeze of the Current Account*

- a) Các trường hợp phong tỏa TKTT: VPBank và Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*Cases where the Current Account is frozen: VPBank and the Customer agrees that VPBank shall have the right to freeze part of or the entire fund in the Customer's Current Account in the following cases*

- (i) VPBank nhận được yêu cầu phong tỏa tài khoản bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

*VPBank receives a written request for account freeze from a competent authority in accordance with the laws;*

- (ii) VPBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;

*VPBank detects a mistake or error when crediting to the Customer's Current Account or at the refund request of the payment service provider due to a mistake or error against the payment order of the remitter;*



- (iii) Có thông báo bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung (trong trường hợp TKTT chung).

*There is a written notice from one of the Account Holders of the dispute over the Joint Current Account between its Account Holders (in case of the Joint Current Account).*

- b) Sau khi thực hiện phong tỏa tài khoản, VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT. Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho Khách hàng sẽ được VPBank thực hiện phù hợp với quy định về thông báo tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này. Để làm rõ, việc Khách hàng có nhận được hay không nhận được thông báo từ VPBank sẽ không ảnh hưởng tới việc VPBank phong tỏa TKTT của Khách hàng.

*After freezing the account, VPBank shall notify the Customer of the reason and the extent of the Current Account freeze. The information provision and form of notification to the Customer shall be carried out by VPBank in accordance with the provision on notification in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions. For the avoidance of doubt, whether the Customer receives the notice from VPBank shall not affect VPBank's act of freezing the Customer's Current Account.*

- c) Trường hợp phong tỏa tài khoản theo quy định tại Tiết (ii), Điểm a, Khoản 2 Điều này thì số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

*If the Account is frozen as prescribed in Item (ii), Point a, Clause 2 of this Article, the frozen amount in the Current Account shall not exceed the amount subject to mistakes or errors.*

- d) Số tiền bị phong tỏa trên TKTT của Khách hàng được VPBank bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

*The frozen amount in the Customer's Current Account shall be preserved and strictly controlled by VPBank per the request for account freeze. In case of a partial freeze, the unaffected fund shall still be used normally.*

- e) VPBank sẽ chấm dứt phong tỏa TKTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*VPBank shall terminate the freeze of the Customer's Current Account in the following cases:*

- (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa TKTT;

*The freeze period of the Current Account has ended;*

- (ii) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT;

*There is a written request from a competent authority for the termination of the Current Account freeze;*

(iii) VPBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;

*VPBank has remedied the mistakes or errors in money transfers;*

(iv) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ TKTT chung về việc tranh chấp TKTT chung giữa các chủ TKTT chung đã được giải quyết (trong trường hợp TKTT chung).

*There is a written notification from all Joint Current Account Holders that the dispute between them over the Joint Current Account has been settled (in case of the Joint Current Account).*

f) Hồ sơ, thủ tục liên quan đến phong tỏa TKTT (nếu có), chấm dứt phong tỏa TKTT (nếu có) được thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Documents and procedures related to the freeze (if any) and freeze termination (if any) of the Current Account shall be prepared per VPBank's regulations from time to time.*

### **3. Đóng TKTT:**

*Closure of the Current Account:*

a) TKTT của Khách hàng có thể bị đóng trong những trường hợp sau:

*The Customer's Current Account may be closed in the following cases:*

- (i) Chủ tài khoản hoặc các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) có văn bản yêu cầu đóng TKTT và (các) Chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT, đã hoàn thành thủ tục đóng tài khoản theo quy định của VPBank. Văn bản đề nghị đóng tài khoản này phải được lập theo mẫu hoặc đáp ứng các yêu cầu về nội dung và hình thức theo quy định của VPBank;

*The Account Holder or Account Holders (in case of the Joint Current Account) provide(s) a written request for closing the Current Account and the Account Holder(s) has/have fulfilled all obligations related to the Current Account and finished the account closure procedure per VPBank's regulations. Such a written request must be made in accordance with the form or requirements on the content and form as prescribed by VPBank;*

- (ii) Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản (trong trường hợp TKTT chung) chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;

*The Account Holder or one of the Account Holders (in case of the Joint Current Account) terminates its operations in accordance with the laws;*

- (iii) Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản vi phạm một trong các điều kiện được thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT, quy định về mở và sử dụng TKTT của VPBank từng thời kỳ hoặc quy định có liên quan của pháp luật;

*The Account Holder or one of the Account Holders violates one of the conditions agreed upon in the Contract for Opening and Using a Current Account, VPBank's regulations on opening and using Current Accounts from time to time, or other relevant laws;*

- (iv) TKTT của Khách hàng không phát sinh giao dịch hoặc không duy trì đủ số dư tối thiểu trong một thời gian nhất định theo quy định của VPBank;

*The Customer's Current Account does not have any transactions or its minimum balance has not been maintained for a period prescribed by VPBank;*

- (v) Khách hàng không thực hiện thanh toán hoặc thanh toán không đủ phí theo quy định của VPBank;

*The Customer fails to pay or insufficiently pays the fees as prescribed by VPBank;*

- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*Other cases as prescribed by VPBank from time to time.*

- b) Xử lý số dư còn lại sau khi đóng TKTT: Số dư (số tiền) còn lại sau khi đóng TKTT sẽ được sử dụng để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn của Chủ tài khoản hoặc một trong các Chủ tài khoản tại VPBank, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được VPBank: (i) chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản đối với trường hợp nêu tại Tiết (i), Điểm a) Khoản 3 Điều này; (ii) chi trả hoặc xử lý theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật đối với các trường hợp đóng tài khoản còn lại.

*Handling of the remaining balance after closing the Current Account: The remaining balance (amount) after the Current Account closure shall be used to fulfill due financial obligations of the Account Holder or one of the Account Holders at VPBank, and the*

*unused amount shall be used by VPBank to: (i) make payments at the request of the Account Holder for cases specified in Item (i), Point a, Clause 3 of this Article; (ii) make payments or be used per VPBank's regulations from time to time in accordance with the laws applicable to the remaining cases of account closure.*

- c) Trường hợp Khách hàng đã được thông báo mà không đến nhận, toàn bộ số dư còn lại sau khi đóng TKTT (nếu có) sẽ được VPBank quản lý và không được hưởng lãi hoặc xử lý theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

*If the Customer has been notified but has not come to receive the fund, all of the remaining balance (if any) after the Current Account closure shall be under VPBank's management and not subject to interest rate, or be used as prescribed by the laws from time to time.*

- d) Hồ sơ, thủ tục liên quan tới việc đóng TKTT và việc xử lý số dư còn lại sau khi đóng TKTT được thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*Documents and procedures in relation to the Current Account closure and the handling of the remaining balance after the closure shall follow VPBank's regulations from time to time.*

## **Điều 8. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Khách Hàng**

### **Article 8. Rights, Obligations and Commitments of the Customer**

#### **1. Khách hàng có các quyền sau:**

*The Customer shall have the rights to:*

- a) Sử dụng TKTT trong phạm vi nêu tại Điều 3 Phần B này;

*Use the Current Account within the scope specified in Article 3 of Part B herein*

- b) Sử dụng số dư khả dụng trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, được VPBank tạo mọi điều kiện để sử dụng TKTT của mình theo cách hiệu quả và an toàn;

*Use the available balance of its Current Account to perform legal and valid payment orders, and receive support from VPBank for efficient and safe use of the Current Account*

- c) KH được yêu cầu VPBank sử dụng số dư trên TKTT để thực hiện chi trả các khoản thanh toán định kỳ, thường xuyên theo thỏa thuận cụ thể giữa Khách hàng và VPBank liên quan đến việc thực hiện yêu cầu này, phù hợp các sản phẩm, dịch vụ liên quan mà VPBank cung cấp trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật;

*Request VPBank to use the balance in the Current Account to make periodic and recurrent payments per specific agreements between the Customer and VPBank in relation to the execution of this request, suitable for relevant products and services provided by VPBank from time to time and the laws;*

- d) Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do VPBank cung ứng;

*Make decisions upon payment means, services and applications provided by VPBank;*

- e) Ủy quyền sử dụng TKTT theo quy định của Phần B này và quy định của VPBank;

*Authorize the use of the Current Account as specified in Part B herein and VPBank's regulations;*

- f) Yêu cầu VPBank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TKTT theo quy định của VPBank;

*Request VPBank to perform legal and valid payment orders, and receive information about transactions and balance of the Current Account as prescribed by VPBank;*

- g) Được yêu cầu VPBank tạm khóa, đóng TKTT khi cần thiết theo thỏa thuận và quy định tại Phần B này;

*Request VPBank to lock or close the Current Account when necessary and in accordance with Part B herein;*

- h) Được hưởng lãi trên số dư tiền gửi trong TKTT theo thỏa thuận với VPBank trong Phần B này;

*Receive interests on the remaining amount deposited in the Current Account per the agreement with VPBank specified in Part B herein;*

- i) Được đảm bảo an toàn số dư trên TKTT và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản của Khách hàng theo quy định pháp luật hiện hành và quy định của Phần B này;

*Have the Current Account balance secured and keep information related to the account, transactions of the account confidential as prescribed by current laws and Part B herein;*

- j) Các quyền khác theo quy định của Hợp đồng mở và sử dụng TKTT và thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng với VPBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Exercise other rights in accordance with the Contract for Opening and Using a Current Account and as agreed in writing between the Customer and VPBank, which is not in contravention of current laws.*

## 2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau:

*The Customer shall have the obligations to:*

- a) Đảm bảo có đủ Số dư khả dụng trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với VPBank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TKTT;

*Ensure sufficient Available Balance in the Current Account to execute payment orders created. In case there is an overdraft agreement with VPBank, relevant obligations must be fulfilled when payments exceed the balance of the Current Account;*

- b) Chịu trách nhiệm về các giao dịch TKTT đã được VPBank thực hiện trên cơ sở các lệnh thanh toán được VPBank xác định là hợp lệ;

*Take responsibility for transactions of the Current Account made by VPBank on the grounds that payment orders are determined to be valid by VPBank;*

- c) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật hiện hành và quy định của VPBank;

*Comply with regulations on opening and using the Current Account as prescribed by current laws and VPBank;*

- d) Thông báo ngay tới điểm giao dịch của VPBank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ TKTT bị lợi dụng;

*Immediately notify to transaction offices of VPBank upon detection of errors or mistakes happened to the Current Account or suspected exploitation of the Current Account;*

- e) Hoàn trả hoặc phối hợp với VPBank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT;

*Refund or work with VPBank to refund amounts gained due to errors or mistakes resulting in crediting to the Current Account;*

- f) Cung cấp và đăng ký đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng TKTT. Thông báo và đăng ký lại kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho VPBank trong vòng 30 ngày kể từ khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT hoặc trong một thời hạn khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất;

*Provide and register sufficient, clear, and accurate information about the opening and use of the Current Account. Timely notify and re-register and send relevant documents to VPBank within 30 days upon the changes of details in the application for opening a Current Account or within a certain period prescribed by VPBank from time to time. If the Customer fails to notify and risks or losses occur, the Customer shall take full responsibility for any error or act of exploitation, fraud while using the service arising out of the Customer's fault or improper, incomplete, inaccurate and untimely information provision to change details; and undertakes to bear all risks, including financial losses and costs incurred as a result of wrong or inconsistent information provision;*

- g) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của VPBank và quy định tại Phần B này;

*Maintain the Minimum Balance of the Current Account as specified by VPBank and Part B herein;*

- h) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ TKTT do lỗi của mình;

*Take responsibility for damages due to errors or acts of exploitation, fraud occurring while using the Current Account services as a result of the Customer's fault;*

- i) Không được cho người khác sử dụng TKTT, chuyển nhượng TKTT cho người khác, cầm cố/thế chấp TKTT cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào;

*Not allow others to use the Current Account, transfer the Current Account to another person, pledge/mortgage the Current Account to any organization or individual;*

- j) Không được cho thuê, cho mượn TKTT của mình;

*Not lease or lend the Current Account to another person;*

- k) Không được sử dụng TKTT để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích trốn thuế, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ, rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác;

*Not use the Current Account to make transactions for the purposes of tax evasion, avoidance of debt repayment obligation, money laundering, terrorist financing, fraud, cheating, or other illegal acts;*

- l) Tuân thủ các hướng dẫn của VPBank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng các phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán;

*Follow VPBank's instructions on making payment orders and using payment means; making payment transactions via the account; use, forward, and store transaction documents; and ensure security in payment;*

- m) Tự quản lý con dấu, các chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản (séc, ủy nhiệm chi, giấy nộp/lĩnh tiền mặt...) và chịu trách nhiệm trong trường hợp con dấu, chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản bị mất hoặc bị lợi dụng, tài liệu, hồ sơ mờ và sử dụng tài khoản bị giả mạo hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba;

*Self-manage the seals, transaction-value documents (cheques, payment orders, cash payment/receipt slips) and take responsibility in case the seals or transaction-value documents are lost or exploited, documents on account opening and using are forged, or there is a dispute with a third party;*

- n) Không được cung cấp thông tin sai sự thật về TKTT và các giao dịch TKTT cho bên thứ ba;

*Not provide false information on the Current Account and transactions by the Current Account for a third party;*

- o) Có trách nhiệm theo dõi số dư tài khoản và giao dịch, các Báo nợ, Báo có; định kỳ hoặc đột xuất nhận sao kê, thông tin, giao dịch tài khoản tại VPBank. Mọi thắc mắc, khiếu nại, tra soát liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản phải được thực hiện trong thời hạn quy định tại Phần B này;

*Monitor the account balance and transactions, debits, and credits; receive periodic or ad hoc statements, information, or account transactions at VPBank; All inquiries, complaints, or trace requests in relation to the account or account transactions must be conducted within the period specified in Part B herein;*

- p) Có trách nhiệm cung cấp/hoàn thiện đầy đủ các chứng từ thanh toán theo yêu cầu của VPBank (nếu có);

*Provide/complete payment and transaction documents at VPBank's request (if any);*

- q) Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, Khách hàng nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ, cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại có thể xảy ra do vô tình hoặc cố ý để lộ chữ ký điện tử, tên giao dịch, mật khẩu giao dịch dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng;

*For e-payment transactions, the Customer is fully aware of possible risks when using the service and undertakes that the activities taking place due to their electronic certificates*

*are made in accordance with the regulations, and shall take responsibility for any damages that may occur due to unintentionally or intentionally disclosing the e-signature, transaction name, or password, leading to being taken advantage of by another person;*

- r) Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật đối với các thông tin về Khách hàng và tài khoản tại VPBank. Khách hàng cam kết tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin về Khách hàng và thông tin giao dịch, số dư tài khoản của Khách hàng cung cấp qua điện thoại/email bị lộ hoặc mật khẩu giao dịch bị lợi dụng qua điện thoại/email vì bất cứ lý do vô tình hoặc cố ý mà không phải do lỗi của VPBank;

*The Customer shall ensure the confidentiality of the information about the Customer and accounts at VPBank. The Customer undertakes to take sole responsibility in case information about the Customer, transactions, or account balance, provided via telephone/email, is disclosed; or the password for transactions is taken advantage of via telephone/email for any reasons that are, whether accidentally or deliberately, not VPBank's fault;*

- s) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT, quy định của pháp luật và thỏa thuận với VPBank.

*Other obligations as prescribed in the Contract for Opening and Using a Current Account, laws, and agreements with VPBank.*

**3. Cam kết của Khách hàng: Tại Phần B này, Khách hàng cam kết như sau:**

*Commitments of the Customer: In Part B, the Customer undertakes the following:*

- a) Nội dung, con dấu và chữ ký (bao gồm chữ ký trực tiếp hoặc chữ ký phôi) được ghi nhận trên các hồ sơ, chứng từ của Khách hàng và do Người giao nhận hồ sơ, chứng từ cung cấp cho VPBank là chính xác, chân thực, hợp lệ và phù hợp với quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật. VPBank không có nghĩa vụ xác thực tính chính xác, chân thực, hợp lệ của các nội dung, con dấu và chữ ký này và được miễn trừ mọi trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch liên quan đến TKTT theo các hồ sơ tài liệu, chứng từ do Người giao nhận hồ sơ, chứng từ cung cấp cho VPBank.

*The content, seals, and signatures (including direct and copied signatures) in documents of the Customer and provided by the Deliverer to VPBank are accurate, authentic, valid, and consistent with the internal regulations of the Customer and the laws. VPBank has no obligations to verify the accuracy, authenticity, and validity of such content, seals, and signature; and is exempt from all responsibilities when making transactions in relation to the Current Account per documents provided by the Deliverer to VPBank.*

- b) Khách hàng đồng ý mở, sử dụng TKTT, thực hiện duy trì và tuân thủ các quy định về quản lý, sử dụng TKTT của VPBank trong từng thời kỳ.

*The Customer agrees to open and use the Current Account, and maintain and follow VPBank's regulations on the management and use of the Current Account from time to time.*

- c) Chịu hoàn toàn trách nhiệm trong việc quản lý và sử dụng (các) TKTT của Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật và của VPBank.

*The Customer takes full responsibility for the management and use of the Customer's Current Account(s) per the laws and VPBank's regulations.*



**Điều 9. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank*****Article 9. Rights and Obligations of VPBank*****1. VPBank có các quyền sau:**

*VPBank shall have the rights to:*

- a) Được chủ động trích tiền (ghi Nợ) từ TKTT của Khách hàng trong những trường hợp quy định tại Khoản 1, Điều 6 của Phần B này.

*Proactively deduct funds (debit) from the Customer's Current Account in cases specified in Clause 1, Article 6 of Part B herein.*

- b) Được từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong những trường hợp sau:

*Reject the payment orders of the Customer in the following cases:*

- (i) Khách hàng không thực hiện đúng hoặc đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp pháp, không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Khách hàng với VPBank;

*The Customer fails to properly or fully perform the requirements for payment procedures, payment orders are illegal, invalid, do not match the registered information or not align with agreements between the Customer and VPBank;*

- (ii) TKTT không có đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;

*The Current Account does not have enough available balance or exceeds the overdraft limit to execute payment orders;*

- (iii) TKTT đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang bị đóng hoặc bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;

*The Current Account is locked, frozen entirely or is closed, locked, or partially frozen and the unaffected amount in the Account is insufficient (except for the case of overdraft) or exceeds the overdraft limit to execute payment orders;*

- (iv) TKTT đang có tranh chấp;

*There is a dispute over the Current Account;*

- (v) Các trường hợp khác mà VPBank cần phải từ chối thực hiện để đảm bảo an toàn cho TKTT/Khách hàng hoặc để đảm bảo tuân thủ pháp luật theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật hiện hành.

*Other cases where VPBank needs to reject the orders to ensure the safety of the Current Account/ Customer, or ensure compliance with VPBank's regulations and current laws.*

- c) Được từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TKTT của Khách hàng khi Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho VPBank;

*Reject the request for locking or closing the Customer's Current Account if the Customer has not fulfilled the financial obligations at the coercive decision of a State competent authority, or has not paid all debts to VPBank;*

- d) Được quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình Khách hàng mở và sử dụng TKTT phù hợp với đặc thù hoạt động của VPBank và phù hợp với các quy định của pháp luật;

*Specify and apply safety and security measures during the opening and use the Current Account by the Customer, which is aligned with VPBank's operations and the laws;*

- e) Được áp dụng và thu các loại phí, phạt do Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật và của VPBank về sử dụng tài khoản và quy định thanh toán. Các loại phí, phạt và mức phí phạt được quy định trong biểu phí của VPBank áp dụng trong từng thời kỳ;

*Apply and collect fees, charges and fines due to the Customer's violation of the laws and VPBank's regulations on Account usage and payment. Fees, charges, and fines and are specified in VPBank's fee schedule from time to time;*

- f) Được bù trừ các nghĩa vụ của Khách hàng tại VPBank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật;

*Clear the obligations at VPBank and have other cases resolved in accordance with the agreement between VPBank and the Customer and laws;*

- g) Được quy định về Số dư tối thiểu;

*Specify the Minimum Balance;*

- h) Được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp quy định tại Khoản 2, Điều 6 của Phần B này;

*Be exempt from responsibilities in cases specified in Clause 2, Article 6 of Part B herein;*

- i) Được cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về dịch vụ TKTT, giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch TKTT theo đúng quy định của pháp luật;

*Provide other competent parties with information on the Current Account services, transactions for trace requests or complaints about the Current Account transactions in accordance with the laws;*

- j) Được cung cấp thông tin cho Bên thứ ba để phục vụ công tác quản lý và cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản của VPBank đối với Khách hàng;

*Provide information to a third party for management and delivery of VPBank's payment services via a bank account to the Customer;*

- k) Được thực hiện các quyền khác theo Hợp đồng mở và sử dụng TKTT, quy định của VPBank phù hợp với quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Khách hàng với VPBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Exercise other rights in accordance with the Contract for Opening and Using a Current Account, VPBank's regulations in accordance with the laws or as agreed between the Customer and VPBank, which is not in contravention with current laws.*

**2. VPBank có các nghĩa vụ sau:**

*VPBank shall have the obligations to:*

- a) Thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;

*Execute payment orders of the Customer after examining the legality and validity of the orders;*

- b) Lưu giữ mẫu chữ ký của Khách hàng, Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán và những người được ủy quyền theo đăng ký của Khách hàng để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình Khách hàng sử dụng TKTT;

*Store the signature specimens of the Customer, Chief Accountant/Person in charge of Accounting, and authorized persons as registered by the Customer for examining and comparing during the Customer's use of the Current Account;*

- c) Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng quy định của pháp luật và của VPBank khi lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch, lập lệnh thanh toán, rút hoặc nộp tiền mặt vào tài khoản và các quy định khác có liên quan trong việc sử dụng TKTT;

*Instruct the Customer to comply with the laws and VPBank's regulations when preparing documents for opening an account, preparing transaction documents, creating orders of payment, cash withdrawal or deposit from/to the account, and other relevant provisions on the Current Account usage;*

- d) Ghi Có vào TKTT của Khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TKTT của Khách hàng;

*Timely credit to the Customer's Current Account when the orders of money transfer or cash deposit are delivered; timely refund amounts gained due to wrongly debiting from the Customer's Current Account as a result of mistakes or errors;*

- e) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT theo thỏa thuận với Khách hàng và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin do VPBank cung cấp;

*Promptly provide sufficient information about the balance and transactions of the Current Account as agreed upon with the Customer and take responsibility for the accuracy of information provided by VPBank;*

- f) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TKTT của Khách hàng;

*Timely update information upon notification of changes in the documents on opening a Current Account of the Customer;*

- g) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên TKTT theo quy định của pháp luật;

*Keep information about the Current Account and its transactions confidential as prescribed by the law;*

- h) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT và quy định của pháp luật.

*Fulfill other obligations as prescribed in the Contract for Opening and Using a Current Account and the laws.*

## **Điều 10. Tra Soát, Xử lý Khiếu Nại Trong Quá Trình Sử Dụng TKTT**

### **Article 10. Handling a Trace Request or Complaint During the Use of the Current Account**

#### **1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng:**

***Method to Receive a Trace Request or Complaint from the Customer:***

- a) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch TKTT, Khách hàng có thể trực tiếp đến các điểm giao dịch của VPBank hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai và thông báo cho Khách hàng từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của VPBank, Khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của VPBank) trong thời hạn do VPBank quy định trong từng thời kỳ. Khách hàng cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của VPBank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của VPBank và quy định của pháp luật về ủy quyền.

*In case a trace request or complaint about the Current Account transactions is needed, the Customer may directly submit a request at a transaction office of VPBank or call the hotline (+844) 39 288 880/1900 545 415/another telephone number as announced by VPBank or other methods deployed by VPBank and notified to the Customer from time to time. If the Customer makes a trace request or complaint via the hotline of VPBank, the Customer shall have the responsibility for further providing a written trace request or complaint (per VPBank's form) within a period prescribed by VPBank from time to time. The Customer should comply with all regulations, requirements, and procedures as prescribed by VPBank when handling the trace request or complaint in accordance with the laws. If the Customer authorizes another person to make a trace request or complaint, VPBank's regulations and the law on authorization shall be followed.*

- b) Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Sau thời hạn này mà Khách hàng không thực hiện việc đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra và cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện gì với VPBank.

*The time limit within which the Customer is entitled to make a trace request or complaint shall be 60 days from the date of transaction subject to examination or complaint. After this period, if the Customer does not make a trace request or complaint, the Customer shall bear all responsibilities and damages incurred, and agrees to accept all possible consequences and undertakes to make no complaint against VPBank.*

2. **Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của VPBank:** Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng, VPBank sẽ thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

***Time Limit for VPBank to Handle a Trace Request or Complaint:*** Within a maximum of 30 working days upon the receipt of the first trace request or complaint from the Customer, VPBank shall handle such a request or complaint of the Customer.

3. **Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:**

***Handling the Results:***

Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Khách hàng sẽ được VPBank thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

*The handling of the trace or complaint results shall be conducted by VPBank within a period prescribed by the laws and comply with the following principles:*

- a) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Phần A của Điều kiện giao dịch chung này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, VPBank sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VPBank và Khách hàng.

*In case of a loss where the cause is identified as not the Customer's fault and/or not the force majeure specified in Part A of the General Transaction Conditions, within a maximum of 05 working days upon notifying the results to the Customer, VPBank shall compensate the Customer as agreed upon in writing between VPBank and the Customer.*

- b) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Khách hàng: VPBank không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng.

*In case of a loss where the cause is identified as the Customer's fault: VPBank shall have no obligation to compensate the Customer for the loss.*

- c) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Khoản 2 Điều này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

*In case the time limit for handling the trace request or complaint specified in Clause 2 of this Article is over but the cause has not been identified as at which Party's fault, VPBank and the Customer shall, within the next 15 working days, make a written agreement on how to handle the trace request or complaint.*

- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VPBank sẽ 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 (Vụ thanh toán, cơ quan thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ phụ thuộc vào kết quả giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. 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, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

*If the case shows criminal signs, VPBank shall inform the State competent authority in accordance with the law on criminal proceedings and report to the State Bank (local Payment Department, investigation agency, bank supervisor, and the city/provincial State Bank); and notify the Customer in writing of the current handling of the trace request or complaint. The handling of the results shall, in this case, depend on the settlements of the State competent authority. If the State competent authority announces that there are no criminal signs, VPBank and the Customer shall, within 15 working days upon the conclusion of the State competent authority, negotiate about how to handle the trace request or complaint.*

- e) Trường hợp VPBank, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo đúng quy định pháp luật.

*In case VPBank, the Customer, and related parties cannot reach a consensus and/or do not agree with the handling of the trace request or complaint, the dispute resolution shall be conducted as prescribed by the laws.*

## **Điều 11. Bảo Đảm An Toàn Và Bảo Mật Trong Quá Trình Sử Dụng TKTT**

### **Article 11. Safety and Confidentiality During the Current Account Usage**

1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT, Khách hàng có trách nhiệm:

*In order to ensure safety and confidentiality in using the Current Account, the Customer shall have the responsibilities to:*

- a) Bảo mật các thông tin về TKTT của Khách hàng, không chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bên thứ ba trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Điều kiện giao dịch chung này.

*Keep information about the Customer's Current Account confidential, not transfer the Customer's information to a third party, unless at the request of the State competent authorities and/or specified in these General Transaction Conditions.*

- b) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình giao dịch của VPBank khi thực hiện các giao dịch TKTT. Khách hàng phải ký đúng chữ ký đã đăng ký với VPBank khi thực hiện các giao dịch TKTT có yêu cầu chữ ký của Khách hàng. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của Khách hàng, bằng việc giao kết Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng và chấp thuận áp dụng Phần B này, Khách hàng đồng ý và đề nghị VPBank thực hiện các biện pháp xác minh cần thiết và/hoặc tạm khóa, từ chối giao dịch khi VPBank nhận thấy chữ ký của Khách hàng trên các chứng từ giao dịch không đúng với mẫu chữ ký Khách hàng đã đăng ký tại VPBank.

*Comply with VPBank's instructions and procedures for transactions when making transactions via the Current Account. The Customer must use the signature registered at VPBank when making transactions via the Current Account which requires the Customer's signature. To ensure the safety of the Customer's assets and transactions, by signing the Proposal cum Contract and accepting the application of Part B herein, the Customer agrees and requests VPBank to take necessary verification measures and/or lock the Account, reject the transactions if VPBank sees that the Customer's signatures in transaction documents do not match the signature specimens registered at VPBank.*

- c) Trường hợp Khách hàng thực hiện giao dịch qua Thẻ kết nối với TKTT hoặc qua các phương tiện điện tử, tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Khách hàng thực hiện, Khách hàng có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Khách hàng mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số tài khoản, tên chủ tài khoản, số điện thoại, email mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank, ... Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. Khách hàng chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ...

*In case the Customer makes transactions via a Card connected with the Current Account or electronic means, depending on the specific transaction or service used by the Customer, the Customer can use one or several authentication factors corresponding to the authentication method required by that transaction or service, including but not limited to information on the account number, account holder, telephone number, email which the Customer registered at VPBank, etc. The Customer shall be responsible for keeping the above authentication factors confidential and take appropriate measures to prevent them from being misused. The Customer shall take responsibility for damages caused by the disclosure, stealing, exploitation, etc..., of authentication factors.*

- d) Khách hàng có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của VPBank và thực hiện các giao dịch tài khoản (máy tính, điện thoại, ...), Khách hàng không nên rời thiết bị mà Khách hàng dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.

*Protect electronic devices used to connect to the system of VPBank and make transactions via the Account (computer, phone, etc.). The Customer should not, at any time, leave the device that the Customer uses to make transactions, or let anyone use the device until the Customer has logged out of the system and transaction display.*

- e) Thông báo và phối hợp kịp thời với VPBank để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật TKTT trong quá trình sử dụng TKTT. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của Khách hàng, bằng việc chấp thuận áp dụng Phần B của Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng đồng ý và đề nghị VPBank thực hiện các biện pháp thích hợp như tạm khóa TKTT, từ chối giao dịch tài khoản khi các yếu tố bảo mật của Khách hàng được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.

*Timely notify and work with VPBank to address issues in relation to the safety and confidentiality of the Current Account while using it. In order to ensure the safety of the Customer's assets and transactions, by accepting the application of Part B under these General Transaction Conditions, the Customer agrees and requests VPBank to take appropriate measures, e.g. locking the Current Account, rejecting the account transactions if authentication factors of the Customer are checked and responded by the system as incorrect after certain times of logging in.*

- f) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng tài khoản.

*Comply with other obligations and responsibilities as prescribed by the laws on safety and information security in bank account usage.*



2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT, VPBank có trách nhiệm:

*In order to ensure safety and confidentiality in using the Current Account, VPBank shall have the responsibilities to:*

- a) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch tài khoản theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.

*Take measures to ensure safety and prevent risks for account transactions in accordance with principles and laws.*

- b) Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động tài khoản phù hợp với Phần B của Điều kiện giao dịch chung này và quy định của pháp luật.

*Keep information about account activities confidential in accordance with Part B of the General Transaction Conditions and the laws.*

- c) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng tài khoản.

*Comply with other obligations and responsibilities as prescribed by the laws on safety and information security in bank account usage.*

3. Khi các thông tin về TKTT, các thông tin về yếu tố bảo mật TKTT bị lộ, bị lợi dụng, Khách hàng phải báo ngay cho VPBank theo số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch VPBank gần nhất. Bằng việc chấp thuận áp dụng Phần B của Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng đồng ý và đề nghị VPBank thực hiện tạm khóa TKTT ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng hoặc áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro khác đồng thời phối hợp với 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.

*If information about the Current Account and its authentication factors are disclosed and taken advantage of, the Customer must immediately notify VPBank by calling (+844) 39 288 880/1900 545 415/another telephone number specified by VPBank from time to time, or coming to the nearest VPBank's transaction office. By accepting the application of Part B under the General Transaction Conditions, the Customer agrees and requests VPBank to lock the Current Account upon the receipt of the Customer's notice or take other risk prevention measures and work with relevant parties to take other necessary professional measures to prevent possible damages.*

## **PHẦN C – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ (DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC)**

### **PART C – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON THE ISSUANCE AND USE OF DEBIT CARDS (APPLICABLE TO CORPORATE CUSTOMERS)**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)*

*(Under General transaction conditions on the provision and use of non-credit services applicable to corporate customers at VPBank)*

#### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

##### **Article 1. Interpretation of terms**

- 1. Giấy đề nghị kèm Hợp đồng:** Trong Phần C này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ. Tùy từng trường hợp, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng có thể là Giấy đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ hoặc Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc bất kỳ văn bản, chứng từ nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ tại VPBank.

***Proposal cum Contract:** In this Part C, is understood as the document on the provision and use of a specific non-credit service - the issuance and use of debit cards. On a case-by-case basis, the Proposal cum Contract can be an Application cum Contract for service use, a Service Application, a Proposal cum Contract for card issuance and use, or any other document entered into between the Customer and VPBank on the issuance and use of debit cards at VPBank.*

- 2. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ:** Là Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ được tạo lập bởi (i) (các) Giấy đề nghị kèm Hợp đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần C – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Phát Hành Và Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ (Dành Cho Khách Hàng Tổ Chức) này của Điều kiện giao dịch chung. Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ có hiệu lực kể từ ngày Đại diện VPBank ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cho đến khi VPBank và Khách hàng thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.

***Contract on debit card issuance and use:** Is the Contract on debit card issuance and use established by (i) the Proposal(s) cum Contract(s) approved by VPBank; and (ii) Part A - General Terms and Conditions and this Part C – General Transaction Conditions on Debit Card Issuance and Use (applicable to Corporate Customers) under the General Transaction Conditions. The Contract on debit card issuance and use shall be effective from the date of signature by VPBank Representative as specified in the Proposal cum Contract until VPBank and the Customer fulfill all rights and obligations per the Contract on debit card issuance and use.*

- 3. Thẻ ghi nợ/Thẻ:** Là Thẻ ghi nợ do VPBank phát hành cho Khách hàng theo đề nghị của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có, trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank. Thẻ ghi nợ kết nối với tài khoản thanh toán VND.

***Debit Card/Card:** Is the Debit Card issued by VPBank to the Customer at the request of the Customer in the Proposal cum Contract, which allows the Cardholder to conduct card transactions within the amount of cash and the overdraft limit (if any, within the limit prescribed by law) on the current account opened by the Customer at VPBank. The debit card is linked to the current account in VND.*

- 4. Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu:** Là Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thời có thương hiệu của tổ chức chuyên mạch thẻ tại Việt Nam và thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyên mạch thẻ của quốc gia khác. Khách hàng chỉ được phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện, quy định của VPBank về phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu.

***International Co-branded Debit Card:** Is an international debit card bearing both the brand of a card switch organization of Vietnam and the brand of an international card organization or a card switch organization of another country. The Customer shall only be issued and use an International Co-branded Debit Card when meeting all the conditions and requirements of VPBank on the issuance and use of International Co-branded Debit Cards.*

- 5. Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ:** Là (các) tổ chức hợp tác với VPBank để phát hành Thẻ ghi nợ cho Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

***Card Issuance Partner:** Refers to one or multiple organizations which work with VPBank to issue Debit Cards to the Customer in line with the law.*

- 6. Chủ thẻ chính:** Là tổ chức có thông tin cụ thể nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản chi tiêu và phí phát sinh và chịu tất cả trách nhiệm liên quan đến sử dụng Thẻ của Người sử dụng thẻ chính và các Chủ thẻ phụ. Trong Phần C này, Khách hàng chính là Chủ thẻ chính.

***Primary Cardholder:** Is the organization whose information is specified on the Proposal cum Contract. The Primary Cardholder shall pay for all expenses and fees incurred and assume all responsibility for how the Primary Card User and Supplementary Cardholders use the Cards. In this Part C, the Customer is the Primary Cardholder.*

- 7. Người sử dụng Thẻ chính:** Là cán bộ, nhân viên được Khách hàng ủy quyền sử dụng Thẻ chính của Khách hàng và chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với Khách hàng. Thông tin chi tiết về Người sử dụng thẻ chính được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

***Primary Card User:** The staff person authorized by the Customer to use its Primary Card and held responsible for the use of the card before the Customer. Details regarding the Primary Card User are recorded in the Proposal cum Contract.*

8. **Chủ thẻ phụ:** Là cán bộ, nhân viên của Khách hàng được Khách hàng cho phép sử dụng Thẻ phụ và được Chủ thẻ chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung này. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ phụ với Khách hàng. Thông tin chi tiết về Chủ thẻ phụ được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

***Supplementary Cardholder:** The staff person of the Customer authorized by the Customer to use the Supplementary Card with the commitment of Primary Cardholder to fulfill all obligations arising from the use of the Supplementary Card as prescribed in the General Transaction Conditions. The Supplementary Cardholder is held responsible for his/her use of the Supplementary Card before the Customer. Details regarding the Supplementary Card User are recorded in the Proposal cum Contract.*

9. **Chủ thẻ:** Là Chủ thẻ chính (gồm cả Người sử dụng thẻ chính) và Chủ thẻ phụ.

***Cardholder:** Refers to the Primary Cardholder (including the Primary Card User) and the Supplementary Cardholders.*

10. **Thời hạn sử dụng Thẻ/ Thời hạn hiệu lực Thẻ:** Là khoảng thời gian mà Thẻ có thể được sử dụng theo quy định của VPBank.

***Time Limit of Card Use/Card Validity Period:** The period of time during which the Card can be used as specified by VPBank.*

11. **Hạn mức rút tiền mặt trong ngày:** Là tổng số tiền mặt tối đa mà Chủ thẻ được phép rút tại các ATM/ điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong một (01) ngày. Hạn mức rút tiền mặt trong ngày thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

***Daily Cash Withdrawal Limit:** The maximum amount of cash that the Cardholder is allowed to withdraw from ATMs/cash withdrawal locations developed by VPBank from time to time on one (01) day. The Daily Cash Withdrawal Limit shall be specified by VPBank from time to time.*

12. **Hạn mức rút tiền mặt/lần:** Là tổng số tiền mặt tối đa mà Chủ thẻ được phép rút tại các ATM/điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ trong một (01) lần. Hạn mức rút tiền mặt/lần thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

***Cash Withdrawal Limit at One Time:** The maximum amount of cash that the Cardholder is allowed to withdraw from ATMs/cash withdrawal locations developed by VPBank from time to time at one (01) time. The Cash Withdrawal Limit at One Time shall be specified by VPBank from time to time.*

13. **Hạn mức giao dịch thẻ/ Hạn mức thẻ:** Bao gồm hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài), hạn mức chuyển khoản, hạn mức thấu chi (nếu có) và các hạn mức khác phù hợp với quy định của VPBank và pháp luật.

***Card Transaction Limits/Card Limits:** Include the payment limit for goods and services, the cash withdrawal limit (including the cash withdrawal limit overseas), the transfer limit, the overdraft limit (if any), and other applicable limits as prescribed by VPBank and the law.*

14. **VND:** Là đồng tiền hợp pháp của Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

***VND:** Is the legally valid currency of the Socialist Republic of Vietnam.*

**15. Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT):** Là Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard.

*International Card Organization: Is Mastercard.*

**16. Napas:** Là Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam.

*Napas: Is National Payment Corporation of Vietnam.*

**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 ký kết với VPBank.

*Card Acceptor: Is an organization or individual that accepts card payment for goods and services per the card payment contract signed with VPBank.*

**18. 3D Secure:** Là giải pháp xác thực cho việc thanh toán trực tuyến với thẻ quốc tế.

*3D Secure: Is an authentication solution for online payment using international cards.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần C này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, quy định phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ của VPBank, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng với VPBank (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan.

*Other capitalized terms which are not mentioned in this Part C shall be understood and interpreted according to Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, the Proposal cum Contract, VPBank's regulations on Debit Card issuance and use, other commitments or agreements between the Customer and VPBank (if any), and applicable provisions of law.*

## **Điều 2. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng**

### **Article 2. Rights and Obligations of the Customer**

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

##### ***Rights of the Customer***

a) Sử dụng Thẻ để nạp, rút/ứng tiền mặt, thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các giao dịch thẻ khác trong phạm vi số dư tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ/hạn mức thấu chi (nếu có và trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán tại VPBank và trong phạm vi sử dụng thẻ như quy định tại Điều 5 Phần C này.

*Deposit cash, withdraw/advance cash, pay for goods and services, and conduct other card transactions within the balance of the current account linked to the Card/the overdraft limit (if any and within the limit prescribed by law) on the current account opened at VPBank and within the card limit specified in Article 5 of this Part C*

b) Được sử dụng thẻ phù hợp với các hạn mức giao dịch thẻ do VPBank quy định trong từng thời kỳ.

*Use the card within the transaction card limits specified by VPBank from time to time.*

- c) Được tham gia các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ của VPBank và/hoặc các đối tác của VPBank nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của VPBank và/hoặc đối tác trong từng thời kỳ.

*Enjoy the promotional offers for Cardholders provided by VPBank and/or VPBank partners if meeting the criteria specified by VPBank and/or VPBank partners from time to time.*

- d) Đề nghị VPBank phát hành lại Thẻ, tạm ngừng/chấm dứt sử dụng Thẻ, gia hạn Thẻ, thay đổi hạn mức thanh toán thẻ theo quy định của VPBank; yêu cầu cấp lại PIN theo quy định của Phần C này và quy định của VPBank.

*Request VPBank to reissue the Card, suspend/terminate the card service, and change the card limit as prescribed by VPBank; request VPBank to reissue the PIN as prescribed in this Part C and by VPBank.*

- e) Yêu cầu tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ theo quy định của Phần C của Điều kiện giao dịch chung này, quy định của VPBank và của pháp luật. Các khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi bằng văn bản hoặc bằng các phương thức hợp lệ khác theo quy định tại Phần C này, quy định của VPBank trong thời hạn do VPBank quy định phù hợp với quy định của pháp luật.

*File trace requests and complaints about card transactions as the Cardholder as prescribed in this Part C of the General Transaction Conditions, by VPBank, and by law. Trace requests and complaints must be filed in writing or other valid forms as prescribed in this Part C and by VPBank within the time limit specified by VPBank in accordance with the law.*

- f) Được hưởng lãi không kỳ hạn trên số dư tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ theo quy định tại Hợp đồng/ thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán đó.

*Enjoy the non-term interest rate on the balance of the current account linked to the Card as prescribed in the Contract/Agreement on current account opening and use.*

- g) Được nhận lại số dư tiền gửi trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ tại Hợp đồng/ thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán đó và theo quy định của pháp luật.

*Be refunded the remaining cash in the current account linked to the Card as prescribed in the Contract/Agreement on current account opening and use and by law.*

- h) Được VPBank cung cấp thông tin định kỳ hoặc cung cấp thông tin đột xuất về lịch sử giao dịch thẻ và số dư tài khoản, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ và các thông tin cần thiết khác theo quy định của VPBank.

*Be provided by VPBank updates on a regular or ad hoc basis on the history of card transactions, account balances, card limits, and others as necessary as prescribed by VPBank.*

- i) Được VPBank thông báo mọi giao dịch thực hiện thông qua Thẻ bằng tin nhắn SMS hoặc thư điện tử mà Khách hàng đã đăng ký theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Be informed by VPBank about all Card transactions via SMS message or email using the contact details registered by the Customer in the Proposal cum Contract.*

- j) Yêu cầu VPBank khóa/mở khóa/tạm ngừng sử dụng Thẻ phù hợp với quy định tại Phần C này và theo quy định của VPBank.

*Request VPBank to lock/unlock/suspend the Card service per the provisions specified by this Part C and by VPBank.*

- k) Thẻ ghi nợ và tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Khách hàng có thể tích hợp thêm tính năng thấu chi trong trường hợp Khách hàng có đăng ký và đáp ứng đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi theo quy định của VPBank.

*The overdraft feature can be embedded in the Debit Card and current account linked to the Card of the Customer in case the Customer registers and meets the criteria to be granted an overdraft limit as prescribed by VPBank.*

- l) Được VPBank hoàn trả lại số tiền chưa sử dụng hết trong những trường hợp theo quy định tại Phần C này, quy định của VPBank và Pháp luật.

*Be refunded by VPBank the unspent amount in cases specified in this Part C, by VPBank, and by law.*

- m) Các quyền khác theo quy định của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và quy định của pháp luật.

*Enjoy other rights as prescribed in the Contract on debit card issuance and use and by law.*

## **2. Nghĩa vụ của Khách hàng/Chủ thẻ:**

### ***Obligations of the Customer/Cardholder:***

- a) Có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của VPBank khi phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.

*Fully and accurately provide the documents and information required by VPBank during Card issuance and use to comply with the law, and assume responsibility for the truthfulness of the information provided.*

- b) Khi sử dụng thẻ ghi nợ được thấu chi, Chủ thẻ phải sử dụng tiền đúng mục đích và thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho VPBank các khoản tiền vay và lãi phát sinh từ việc sử dụng thẻ theo hợp đồng đã ký với VPBank.

*When an overdraft is granted for the Debit Card, Cardholder must use the amount for the right purpose and pay VPBank in full and on time for the loans and interests incurred from Card use per the contract signed with VPBank.*

- c) Sử dụng hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài) và các hạn mức giao dịch thẻ khác trong việc sử dụng Thẻ theo đúng quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Adhere to the payment limit, cash transfer limit, cash withdrawal limit (including the overseas one), and other card transaction limits during Card use as specified by VPBank from time to time.*

- d) Có nghĩa vụ thông báo ngay cho VPBank bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với VPBank. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng phải hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

*Report promptly to VPBank in writing any changes to the information registered with VPBank. In case of failure to report, if any risk or loss is incurred, the Customer shall assume responsibility for all errors or acts of abuse or fraud during service use resulting from its own fault or failure to report information changes in a correct, complete, accurate, and timely manner; undertake to bear all risks including financial losses or costs incurred from its provision of incorrect or inconsistent information.*

- e) Có trách nhiệm nhận Thẻ và PIN theo đúng phương thức đã đăng ký với VPBank. Trường hợp Khách hàng đăng ký nhận Thẻ và PIN qua đường bưu điện, VPBank sẽ gửi Thẻ và PIN bằng chuyên phát nhanh cho người nhận theo thông tin và địa chỉ được Khách hàng chỉ định trong Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng VPBank được coi là hoàn thành việc giao nhận Thẻ và PIN khi Thẻ và PIN đã được giao tới người nhận, địa chỉ đã đăng ký với VPBank tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Khách hàng có trách nhiệm chịu mọi rủi ro, chi phí phát sinh: (i) do việc gửi Thẻ, PIN qua đường bưu điện; (ii) do việc Thẻ, PIN bị thất lạc, bị lợi dụng hoặc người khác giả mạo ký nhận Thẻ, PIN; và (iii) đồng thời cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào với VPBank trong các trường hợp nêu trên.

*Be responsible for picking up the Card and PIN in the manner registered with VPBank. In case the Customer registers to receive the Card and PIN by post, VPBank shall send the Card and PIN via express delivery to the recipient whose information and address are specified by the Customer in the Proposal cum Contract. The Customer agrees and confirms that VPBank is considered completing its Card and PIN handover when the Card and PIN is delivered to the recipient whose address is registered with VPBank in the Proposal cum Contract. The Customer shall assume all risks and costs incurred: (i) due to the Card and PIN being sent by post; (ii) due to the Card and PIN being lost and/or taken advantage of or picked up by someone else by the act of forgery; and (iii) shall not file any complaint or lawsuit against VPBank in the aforementioned cases.*

- f) Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ thực hiện kích hoạt thẻ bằng các phương thức do VPBank quy định trong từng thời kỳ.

*The Primary Card User and Supplementary Cardholders shall activate the cards using the methods specified by VPBank from time to time.*

- g) Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ có nghĩa vụ ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau của Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch thẻ, Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ phải ký hóa đơn/chứng từ thanh toán giống chữ ký mẫu này trừ những giao dịch không yêu cầu chữ ký của Chủ thẻ.

*The Primary Card User and Supplementary Cardholders shall provide specimens of their signatures using ballpoint pen in the signature boxes on the back of the Cards upon receiving them. When conducting a card transaction, the Primary Card User and Supplementary Cardholders must sign the invoices/receipts with the provided specimens, except when the signature of the Cardholder is not required.*



- h) Khách hàng có nghĩa vụ mở tài khoản thanh toán tại VPBank và duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*The Customer is obliged to open a current account at VPBank and maintain the minimum account balance as specified by VPBank from time to time.*

- i) Khách hàng/Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ trong suốt quá trình sử dụng thẻ. Không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác.

*The Customer/Cardholder shall keep the Card, PIN, other cardholder identification numbers, card information, and transaction information secure and not disclose the card information throughout its use. The Card cannot be transferred to someone else.*

- j) Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch Thẻ phát sinh trên tài khoản thẻ của Khách hàng/Chủ thẻ (bao gồm cả giao dịch có hoặc không có chữ ký, mã PIN hoặc có chữ ký khác với chữ ký của Chủ thẻ tại mặt sau Thẻ) phù hợp với quy định về Phạm vi sử dụng thẻ tại Điều 5 Phần C này.

*The Customer shall pay for all Card transactions arising from the account of the Customer/Cardholder (including both transactions with and without signatures or PIN required or with signatures different from the specimen provided on the back of the Card) in accordance with the Scope of Card Use specified in Article 5 of this Part C.*

- k) Khách hàng, Người sử dụng Thẻ chính và các Chủ thẻ phụ không được phép sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác. Khách hàng chịu trách nhiệm trước VPBank và pháp luật về các giao dịch thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo Thẻ, các hành vi vi phạm pháp luật khác của Người sử dụng Thẻ chính và các Chủ thẻ.

*The Customer, Primary Card User and Supplementary Cardholders shall not use the Cards to conduct transactions for the purposes of fraud or other illegal purposes. The Customer shall be held responsible before VPBank and the law regarding the Card transactions where frauds, forgeries or other illegal acts are committed by the Primary Card User and Supplementary Cardholders.*

- l) Khách hàng/Chủ thẻ chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến Giao dịch thẻ.

*The Customer/Cardholder shall resolve any disputes with Card Acceptors over issues relating to Card transactions.*

- m) Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho VPBank đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút/thanh toán quá Hạn mức giao dịch thẻ của Chủ thẻ, giao dịch ghi Có nhằm vào tài khoản thanh toán của Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp và đồng ý để VPBank tự động ghi Nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng các khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Khách hàng.

*The Customer shall refund VPBank immediately and unconditionally any amounts which the Cardholder overdraws or withdraws/pays over the Card Transaction Limits, any amounts mistakenly credited to the current account of the Customer, and other amounts mistakenly transacted of which the Cardholder fails to prove legal ownership and agrees*

*to let VPBank debit them from the current account of the Customer by default without any need to notify the Customer;*

- n) Chủ thẻ không được sử dụng thẻ đã thông báo mất, thất lạc và Chủ thẻ phải trả lại cho VPBank thẻ vật lý bị mất, thất lạc đã tìm lại được.

*The Cardholder shall not use the card which has been reported as lost and return the previously lost physical card to VPBank if later found.*

- o) Chủ thẻ, Người sử dụng thẻ chính có nghĩa vụ đăng ký chữ ký mẫu sử dụng trên các chứng từ giao dịch liên quan đến Thẻ được thực hiện trực tiếp tại Trụ sở VPBank. Trụ sở VPBank được hiểu là Hội sở chính, các Chi nhánh, Phòng Giao dịch của VPBank.

*The Cardholder and Primary Card User shall register their signature specimens to be used on all invoices and receipts relating to Card transactions conducted in person at VPBank's Offices. The Offices of VPBank are understood as its Headquarters, Branches, and Transaction Offices.*

- p) Trường hợp Thẻ được VPBank phát hành cho Khách hàng là Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm duy trì và đáp ứng đủ các điều kiện sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế đồng thương hiệu theo quy định của VPBank trong suốt thời gian sử dụng Thẻ. Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ không đáp ứng đủ điều kiện để được sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank, VPBank được quyền áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý theo quy định tại Phần C này.

*In case the Card issued by VPBank to the Customer is an International Co-branded Debit Card, the Customer/Cardholder shall maintain and meet all the criteria for using an International Co-branded Debit Card prescribed by VPBank throughout the duration of Card use. In case the Customer/Cardholder fails to meet all the criteria for Card use prescribed by VPBank, VPBank is entitled to apply one, several or all handling measures specified in this Part C.*

- q) Thông báo và phối hợp với VPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ/ lộ thông tin thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại theo quy định tại Phần C này và quy định của VPBank.

*Report to and coordinate with VPBank to respond to cases where the Card is lost or any card information is leaked, or a trace request or a complaint is filed as prescribed in this Part C and by VPBank.*

- r) Không được phép sử dụng thẻ cho bất kỳ giao dịch hay mục đích bất hợp pháp nào. Chịu trách nhiệm với VPBank và pháp luật về các hành vi gian lận, giả mạo thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch thẻ liên quan đến gian lận, giả mạo.

*Do not use the card for any illegal transactions or any illegal purposes. Assume responsibility before VPBank and the law for any acts of fraud or forgery committed by the Cardholder and transactions where frauds or forgeries are involved.*

- s) Thông báo kịp thời với VPBank khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng.

*Report promptly to VPBank any error or mistake or act of misuse observed on its account.*

- t) Khách hàng/ Chủ thẻ không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật.

*The Customer/Cardholder shall not commit any act prohibited by the law.*

- u) Khách hàng/Chủ thẻ có các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, văn bản thỏa thuận khác ký giữa Khách hàng và VPBank, các quy định của VPBank, các tổ chức/hiệp hội Thẻ/TCTQT/Napas và các quy định của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.

*The Customer/Cardholder shall fulfill other obligations specified in the Contract on debit card issuance and use, other written agreements signed between the Customer and VPBank, regulations of VPBank and of card organizations/card associations/international card organizations/Napas, and provisions of law on Card issuance and use.*

- 3. Cam kết của Khách hàng:** Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng đồng ý rằng số điện thoại, địa chỉ email của Người sử dụng thẻ chính và từng Chủ thẻ phụ đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, ngoài việc được sử dụng trong các giao dịch, mục đích nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng còn được mặc định sử dụng cho các giao dịch khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ mà Người sử dụng thẻ chính và Chủ thẻ phụ phải thực hiện thông qua số điện thoại, địa chỉ email Người sử dụng thẻ chính và Chủ thẻ phụ đã đăng ký liên quan đến giao dịch Thẻ của Khách hàng.

*Customer commitment: By signing this Proposal cum Contract, the Customer hereby confirms that the telephone numbers and email addresses of the Primary Card User and all Supplementary Cardholders registered in the Proposal cum Contract, apart from being used for transactions and purposes specified in the Proposal cum Contract, will by default be used for other transactions specified by VPBank from time to time which the Primary Card User and Supplementary Cardholders must conduct using the telephone numbers and email addresses registered by the Primary Card User and Supplementary Cardholders relating to the Customer's Card transactions.*

### **Điều 3. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

#### **Article 3. Rights and Obligations of VPBank**

##### **1. Quyền của VPBank**

###### **Rights of VPBank**

- a) Có quyền từ chối phát hành thẻ nếu Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ hoặc xảy ra bất cứ sự kiện nào tại Điều 7 Phần C này; quyết định thu hồi thẻ trong quá trình sử dụng nếu Chủ thẻ không thực hiện đầy đủ các điều khoản điều kiện trong Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Refuse to issue a card if the Customer fails to meet all the terms and conditions of card use or any event specified in Article 7 of this Part C arises; decide to revoke a card in use if the Cardholder fails to fulfill the terms and conditions specified in the Contract on debit card issuance and use and by VPBank from time to time.*

- b) Có quyền quyết định thu hồi số tiền VPBank cho Chủ thẻ vay; quy định các hình thức bảo đảm an toàn cho việc sử dụng thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.

*Decide to recover a loan granted by VPBank to the Cardholder; specify the ways to ensure it is secure to use the card in line with the policy specified by VPBank from time to time.*

- c) Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do ngoài khả năng kiểm soát của VPBank gây nên khiến cho Thẻ hoặc mã PIN của Chủ thẻ không thực hiện được giao dịch, bị tổn thất hoặc bất kỳ sự lợi dụng nào; hoặc các trường hợp VPBank không gửi hoặc đã gửi nhưng Chủ thẻ không nhận được các tin nhắn, thông báo liên quan tới biến động số dư tài khoản liên kết với Thẻ hoặc thông báo về các nội dung khác liên quan đến tài khoản của Khách hàng do lỗi hệ thống, lỗi đường truyền, các lỗi kỹ thuật, sự cố của nhà cung cấp dịch vụ/của VPBank hoặc vì bất kỳ lý do khách quan nào khác; các trường hợp khác do lỗi của Chủ thẻ gây ra.

*Be exempt from liability in case the data processing or transmission systems fail for any reasons beyond VPBank's control and causes the Card or PIN of the Cardholder to fail to conduct a transaction, to incur a loss, or to be misused; or in case VPBank fails to send or the Cardholder fails to receive messages or notifications on the balance changes of the current account linked to the Card or on other contents relating to the Customer's account due to system errors, transmission errors, technical errors, and incidents on the side of the service provider or of VPBank or due to any other objective reason; or in case of other faults caused by the Cardholder.*

- d) Được miễn trách đối với: (i) mọi thất lạc, mất cắp, sử dụng đúng hoặc sai mục đích của Thẻ hoặc mã PIN của Chủ thẻ bị lộ do Chủ thẻ không bảo quản được Thẻ/PIN của mình; (ii) mọi gian lận và hoặc giả mạo gây ra cho VPBank hoặc bất kỳ Đơn vị chấp nhận thẻ nào.

*Be exempt from liability regarding: (i) any Card or PIN loss, theft, and use for the right or wrong purposes because it is leaked as the Cardholder fails to keep its Card/PIN secure; (ii) any fraud and/or forgery committed against VPBank or any Card Acceptor.*

- e) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. VPBank không tham gia giải quyết các tranh chấp giữa Chủ thẻ và Đơn vị chấp nhận thẻ và được quyền ghi nợ vào tài khoản liên kết với Thẻ giá trị hàng hóa, dịch vụ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không.

*Not assume responsibility for the delivery and quality of the goods and services paid for using the Card. VPBank shall not partake in resolving any disputes between the Cardholder and Card Acceptors, and is entitled to debit the amount equivalent to the value of the goods or services from the current account linked to Card, regardless of their being delivered or not.*

- f) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ/Khách hàng, tài khoản giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật.

*Provide for competent parties information on the Cardholder/Customer and the transaction account for the purposes of Card transaction tracing or complaint processing as prescribed by law.*

- g) Chấm dứt việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ bằng việc huỷ hoặc thu giữ Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các điều kiện và điều khoản sử dụng Thẻ theo quy định của Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và/hoặc của VPBank, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.

*Terminate the service use of the Cardholder by canceling or seizing the Card if the Cardholder violates the terms and conditions of Card use specified in the Contract on*

*debit card issuance and use and/or by VPBank, or uses a confirmed and/or suspected counterfeit card.*

- h) Được miễn trách trong trường hợp khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ không được VPBank thanh toán/các tổ chức thẻ trong nước/quốc tế giải quyết theo quy định của các tổ chức này.

*Be exempt from liability in case the complaint or trace request of the Cardholder is not met by VPBank or local or international card organizations per the regulations of these organizations.*

- i) Được chủ động tạm khóa, trích bất kỳ tài khoản (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản khác), khoản tiền gửi, tài sản gửi khác của Khách hàng tại VPBank trong các trường hợp sau: (i) Thanh toán các nghĩa vụ tài chính của Khách hàng trong quá trình sử dụng Thẻ; (ii) Thanh toán, bù trừ các nghĩa vụ tài chính khác (bao gồm cả các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, phí,...) của Khách hàng tại VPBank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và VPBank.

*Temporarily lock and deduct from any account (the current account, the term deposit account, or others), deposit cash, and other deposit assets of the Customer at VPBank to: (i) Pay for financial obligations incurred by the Customer during Card use; (ii) Pay for and clear other financial obligations (including due debts, overdue debts, interests, fees, etc.) incurred by the Customer at VPBank and handle other cases per the agreement between the Customer and VPBank.*

- j) Thay đổi các Hạn mức giao dịch Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ.

*Change the Card Transaction Limits in line with policy issued by VPBank from time to time.*

- k) VPBank có các quyền khác theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và theo quy định của pháp luật.

*Enjoy other rights prescribed in the Contract on debit card issuance and use and by law.*

## **2. Nghĩa vụ của VPBank**

### ***Obligations of VPBank***

- a) Tôn trọng quyền và lợi ích của Chủ thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.

*Respect the rights and interests of the Cardholder per the Contract on debit card issuance and use.*

- b) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ trừ các trường hợp pháp luật hoặc Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ có quy định khác.

*Keep information relating to the Cardholder confidential, unless otherwise prescribed by law or the Contract on debit card issuance and use.*

- c) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của VPBank, của pháp luật, các Tổ chức thẻ.

*Address the trace requests and complaints filed by the Cardholder on card use as prescribed by VPBank, by law, and by Card Organizations.*

- d) Công bố đầy đủ thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí mà Chủ thẻ phải trả.

*Disclose to the Cardholder all types of fees and charges which the Cardholder must cover.*

- e) Đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ như quy định tại Điều 9 Phần C này.

*Ensure the security of card use as prescribed in Article 9 of this Part C.*

- f) Hỗ trợ cung cấp các dịch vụ kèm theo liên quan đến hoạt động sử dụng thẻ trong phạm vi hoạt động của VPBank trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật.

*Provide additional services relating to card use within the scope of VPBank's operations and in line with the law.*

- g) Các nghĩa vụ khác theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và quy định của pháp luật.

*Fulfill other obligations as prescribed in the Contract on debit card issuance and use and by law.*

#### **Điều 4. Các Loại Phí, Các Thay Đổi Về Phí**

##### **Article 4. Fees and Fee Changes**

1. Các loại phí và mức phí, thời hạn và phương thức thanh toán phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ được VPBank quy định và được công bố công khai trên website chính thức và/ hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank tại từng thời kỳ. Đối với phí thường niên của Thẻ ghi nợ quốc tế, VPBank sẽ thực hiện thu phí thường niên năm đầu ngay sau khi thẻ được kích hoạt thành công.

*The fees and their amounts and the fee payment time limit and method relating to Card use shall be specified and disclosed by VPBank on its official website and/or at its transaction locations from time to time. Regarding the annual fee of an international Debit Card, VPBank shall collect the annual fee for the first year immediately after the card is activated successfully.*

2. Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ thẻ của VPBank có sự thay đổi, VPBank sẽ thông báo đến Khách hàng theo một trong các phương thức quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Khách hàng sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày VPBank thông báo và Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho VPBank.

*In case of changes to VPBank's Fee Schedule for card services, VPBank shall notify the Customer in one of the ways specified in Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions. Fee changes shall apply to the Customer after 07 (seven) days after they are notified by VPBank and the Customer have to fully pay VPBank the fees per the new Fee Schedule.*

3. Tùy thuộc vào chính sách của VPBank từng thời kỳ, Khách hàng có thể được ưu đãi một, một số loại phí khi mở Thẻ hoặc trong một giai đoạn nhất định trong quá trình sử dụng Thẻ. Hết thời hạn ưu đãi hoặc khi Khách hàng/Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi, VPBank sẽ thực hiện thu phí theo biểu phí thông thường và Khách hàng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho VPBank.

*Depending on the policy issued by VPBank from time to time, the Customer may be entitled to one or many discounted fees when the Card is opened or during a certain period of Card*

*use. When the discount expires or the Customer/Cardholder fails to meet the criteria to be granted the discount, VPBank shall collect the fees per the normal fee schedule and the Customer shall fully pay VPBank applicable service fees*

4. Khách hàng đồng ý thanh toán các khoản chi phí và các nghĩa vụ tài chính khác liên quan tới việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The Customer agrees to pay other charges and financial obligations relating to Card issuance and use specified by VPBank from time to time*

## **Điều 5. Phạm Vi Sử Dụng Thẻ Và Hạn Mức Giao Dịch Thẻ**

### **Article 5. Scope of Card Use and Card Transaction Limits**

#### **1. Phạm vi sử dụng Thẻ và nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng**

##### ***Scope of Card use and payment obligation of the Customer***

- a) Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ được sử dụng Thẻ để thanh toán mua hàng hóa và dịch vụ hợp pháp tại các ĐVCNT, trên Internet và/hoặc rút tiền mặt tại các ATM và các điểm rút tiền mặt khác do VPBank phát triển từng thời kỳ và/hoặc có biểu tượng của TCTQT (đối với Thẻ ghi nợ quốc tế)/ Napas (đối với Thẻ ghi nợ nội địa) và các dịch vụ khác do VPBank cung cấp (nếu có) trong phạm vi số dư và hạn mức thấu chi (nếu có, trong phạm vi pháp luật cho phép) trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ của Khách hàng. Chủ thẻ đồng ý rằng, khi tham gia các giao dịch thanh toán bằng Thẻ, tùy thuộc vào từng giao dịch thẻ và yêu cầu/quy định của VPBank và/hoặc của Tổ chức thẻ quốc tế/Napas và/hoặc của ĐVCNT, giao dịch thẻ có thể được xác thực bằng một trong các phương thức bao gồm:

*The Primary Card User/Supplementary Cardholders may use the Card to pay for legal goods and services offered by Card Acceptors or on the Internet, and/or withdraw cash from ATMs or other cash withdrawal locations developed by VPBank from time to time and/or bearing the logo of an international card organization (in case of an international Debit Card/Napas (in case of a domestic Debit Card), and pay for other services provided by VPBank (if any) as long as they do not exceed the balance and the overdraft limit (if any, within the limit allowed by the law) of the current account linked to the Card of the Customer. The Cardholder agrees that when conducting Card transactions, depending on the transaction and the requirement of VPBank and/or the International Card Organization/Napas and/or Card Acceptors, a card transaction may be authenticated by one of the following means:*

- Thẻ và Chủ thẻ phải hiện diện tại ĐVCNT; hoặc  
*The Card and Cardholder must be present physically before the Card Acceptor; or*
  - Chữ ký của Chủ thẻ trên hóa đơn giao dịch thẻ; hoặc  
*The signature of the Cardholder must be provided on the invoice/receipt of the transaction; or*
  - Nhập mã Pin khi giao dịch; hoặc  
*The PIN must be provided when the transaction is conducted; or*
  - Các thông tin thẻ (Tên thẻ/Số thẻ/mã CVV/CVC....) được cung cấp qua email, điện thoại, internet...; hoặc  
*Card information (Card name/Card number/CVV/CVC, etc.) must be provided via email, telephone, the Internet, or others; or*
  - Giải pháp xác thực 3D Secure cho việc thanh toán thẻ trực tuyến; hoặc  
*The 3D Secure solution is applied to online card payments; or*
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà Chủ thẻ đăng ký với VPBank; hoặc  
*Any other means of authentication is applied as registered by the Cardholder with VPBank; or*
  - Bất kỳ phương thức xác thực nào khác mà VPBank, Napas/Tổ chức thẻ quốc tế và ĐVCNT quy định.  
*Any other means of authentication is applied as prescribed by VPBank, Napas/the International Card Organization, and Card Acceptors.*
- b) Chủ thẻ hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD: Giao dịch MOTO; giao dịch thanh toán trên internet...) và khi Chủ thẻ không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của Chủ thẻ có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Chủ thẻ không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Bằng việc ký vào Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng/Chủ thẻ xác nhận và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro này.
- The Cardholder understands and is fully aware that when it conducts card transactions without the Card and/or the Cardholder present physically before the Card Acceptor (e.g., MOTO transactions; online payments, etc.) and when the Cardholder fails to keep its Card information secure, the Card of the Cardholder may be misused in payments where the physical presence of the Card and/or its Holder before the Card Acceptor is not required. By signing the Proposal cum Contract, the Customer/Cardholder hereby confirms their knowledge and fully accepts these risks.*
- c) Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm thanh toán cho VPBank đối với tất cả các giao dịch phát sinh và được xác thực bằng bất kỳ phương thức nào nêu tại Điểm a) Khoản 1 này. Chủ thẻ đồng ý rằng, Sao kê tài khoản sẽ là bằng chứng xác nhận các giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các khoản ghi nợ, ghi có trong Sao kê là đúng và có hiệu lực và Chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán tất cả các giao dịch, phí, lãi thẻ hiện trên Sao kê đúng thời hạn quy định trong Sao kê, trừ trường hợp do lỗi hạch toán nhầm của VPBank.
- The Customer commits to pay VPBank for all transactions arising from and authenticated by any of the means mentioned in point a) of this Clause 1. The Cardholder agrees that*



*Account Statements shall be evidence of transactions, fees, and interests (if any) and that all the debits and credits included in the Statements are correct and valid, and that the Cardholder shall pay for all transactions, fees, and interests shown on the Statements before the deadline specified in the Statements, unless there is any accounting error committed by VPBank.*

## **2. Hạn mức giao dịch Thẻ và thay đổi Hạn mức giao dịch Thẻ:**

### ***Card Transaction Limits and Card Transaction Limit Changes:***

- a) Chủ thẻ sử dụng Thẻ trong phạm vi các Hạn mức giao dịch Thẻ. Hạn mức giao dịch Thẻ bao gồm hạn mức thanh toán hàng hóa dịch vụ, hạn mức rút tiền mặt (bao gồm cả hạn mức rút tiền mặt tại nước ngoài), hạn mức chuyển khoản, hạn mức thấu chi (nếu có) và các hạn mức khác phù hợp với quy định của VPBank và pháp luật.

*The Cardholder shall use the Card within the Card Transaction Limits. The Card Transaction Limits includes the payment limit for goods and services, the cash withdrawal limit (including the cash withdrawal limit overseas), the transfer limit, the overdraft limit (if any), and other applicable limits per VPBank's regulations and the law.*

- b) VPBank được thay đổi các Hạn mức giao dịch Thẻ phù hợp với chính sách của VPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp thay đổi, VPBank sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết theo một, một số trong các phương thức do VPBank quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*VPBank may change the Card Transaction Limits in line with policy issued by VPBank from time to time. If the Card Transaction Limits change, VPBank shall notify the Cardholder in one or some of the ways specified by VPBank in Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions.*

## **Điều 6. Phát Hành Lại Thẻ, Từ Chối Thanh Toán Thẻ Và Thu Giữ Thẻ**

### ***Article 6. Card Reissuance, Card Payment Refusal, and Card Seizure***

#### **1. Phát hành lại Thẻ:**

##### ***Reissue a Card***

- a) Trường hợp Thẻ bị mất/bị đánh cắp, Thẻ hết hạn sử dụng, thay đổi hạng Thẻ hoặc yêu cầu phát hành Thẻ mới thay thế thẻ cũ, thẻ hỏng, Khách hàng có quyền đề nghị VPBank phát hành lại Thẻ.

*In case the Card is lost or stolen, the Card expires, the class of the Card changes, or the Card is too old or damaged, the Customer may request VPBank to reissue a Card*

- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến phát hành lại Thẻ theo quy định của VPBank.

*The Customer shall pay the costs of reissuing a Card as prescribed by VPBank*

#### **2. Từ chối thanh toán Thẻ:** Thẻ sẽ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

***Refuse a Card payment:*** A Card payment may be refused in the following cases:

- a) Chủ thẻ sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định pháp luật (Điều 8 Thông tư 19/2016/TT-NHNN và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế - nếu có) và quy định của VPBank;

*The Cardholder uses the Card to conduct the transactions prohibited by the law (Article 8 of Circular 19/2016/TT-NHNN and any revised or alternative documents (if any)) and by VPBank;*

- b) Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và VPBank đã xác nhận việc nhận được thông báo này;

*The Card has been reported by the Cardholder as lost with confirmation on receiving such report sent by VPBank;*

- c) Thẻ đã hết Thời hạn sử dụng Thẻ;

*The Card has expired;*

- d) Thẻ bị khóa;

*The Card has been locked;*

- e) Số dư tài khoản thanh toán liên kết với thẻ, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;

*The payment amount has exceeded the balance of the current account linked to the Card and the overdraft limit (if any);*

- f) Thẻ bị liệt kê trong danh sách Thẻ đen;

*The Card has been blacklisted;*

- g) Thẻ giả hoặc Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo;

*The Card is counterfeit or involved in a case of forgery;*

- h) Chủ thẻ vi phạm cam kết, quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và/hoặc các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ trong từng thời kỳ;

*The Cardholder violates the commitments and provisions specified in the Contract on debit card issuance and use and/or regulations specified VPBank on Card use from time to time;*

- i) Khách hàng/Chủ thẻ vi phạm quy định thanh toán Thẻ của TCTQT/Napas và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

*The Customer/Cardholder violates the Card payment regulations of the International Card Organization/Napas or the State Bank of Vietnam;*

- j) Thẻ hỏng, xước, cong vênh;

*The Card is damaged, scratched, or warped;*

- k) Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của VPBank về việc sử dụng Thẻ;

*The Cardholder fails to comply with VPBank's regulations on Card use;*

- l) Chủ thẻ không thanh toán đủ các khoản phí và/hoặc các nghĩa vụ tài chính khác theo biểu phí và/hoặc quy định được công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank;

*The Cardholder fails to fully pay the fees and/or financial obligations per the fee schedule and/or as disclosed on the official website of VPBank and/or at VPBank's transaction locations;*

- m) Chủ thẻ vi phạm các quy định của Ngân hàng trong các thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng mà theo đó Thẻ bị từ chối thanh toán;

*The Cardholder violates the regulations of the Bank specified in the agreements between the Bank and the Customer based on which a Card payment can be refused;*

- n) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, TCTQT/Napas và của Pháp luật có liên quan.

*Other cases specified by VPBank, the International Card Organization/Napas, and relevant laws.*

### **3. Đổi Thẻ, Thu giữ Thẻ:**

#### ***Card Exchange and Card Seizure***

- a) Các Thẻ bị hư hỏng trong quá trình sử dụng có thể được đổi Thẻ mới theo yêu cầu của Chủ thẻ.

*Damaged Cards can be exchanged for a new one at the request of the Cardholder.*

- b) Thẻ sẽ bị thu giữ trong các trường hợp sau:

*The Card shall be seized in the following cases:*

- Thẻ nằm trong danh sách thẻ đen, thẻ giả, thẻ hết Thời hạn sử dụng Thẻ;

*The Card is blacklisted, is counterfeit, or has expired;*

- Thẻ sử dụng trái phép;

*The Card is used illicitly;*

- Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;

*For the purposes of criminal investigation and handling as prescribed by law;*

- Theo yêu cầu của Khách hàng;

*At the Customer's request;*

- Các trường hợp khác theo yêu cầu, quy định của VPBank, của TCTQT/Napas và của Pháp luật.

*Other cases as requested and specified by VPBank, the International Card Organization/Napas, and relevant laws.*

- c) VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phung hại nào tới danh dự, uy tín của Khách hàng/Chủ thẻ trong việc yêu cầu thu giữ Thẻ.

*VPBank is exempt from liability regarding any harm caused to the honor and reputation of the Customer/Cardholder by the request of Card seizure.*

## **Điều 7. Tạm Khóa, Chấm Dứt Sử Dụng Thẻ**

### **Article 7. Card Locking and Card Service Termination**

#### **1. Tạm khóa Thẻ**

##### ***Lock a Card***

VPBank có quyền tạm khóa Thẻ (tạm ngừng việc sử dụng Thẻ) của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*VPBank may temporarily lock the Card (or temporarily suspend the card service) provided the Customer in the following cases:*

- a) Chủ thẻ vi phạm các điều khoản thỏa thuận theo Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, các quy định của TCTQT/Napas và của pháp luật liên quan đến việc sử dụng Thẻ.

*The Cardholder violates the terms specified in the Contract on debit card issuance and use, regulations of the International Card Organization/Napas, and the laws on Card use.*

- b) Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng.

*The account linked to the Card is closed.*

- c) Người sử dụng thẻ chính/ Chủ thẻ phụ chết/ mất tích, bị tuyên là đã chết/ mất tích.

*The Primary Card User/Supplementary Cardholders are confirmed or declared dead or missing.*

- d) Khách hàng thực hiện thay đổi lớn bộ máy quản trị, điều hành, thay đổi cơ cấu sở hữu hoặc dùng phần lớn tài sản của mình để góp vốn, liên doanh, mua cổ phần; thực hiện việc chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi, tạm ngừng kinh doanh, giải thể, phá sản, bị tuyên bố giải thể, phá sản.

*The Customer drastically changes the governance or management structure, drastically changes the ownership structure, or uses most of its assets to contribute capital into another business, engage in a joint venture, or acquire stocks; separates, consolidates, merges, transforms, suspends, or dissolves its business, or goes bankrupt, or is declared dissolved or bankrupt.*

- e) Thẻ, Chủ thẻ có liên quan đến những trường hợp gian lận, giả mạo.

*The Card and Cardholder are involved in fraud or forgery.*

- f) Theo yêu cầu của Khách hàng.

*At the Customer's request.*

- g) Khách hàng không duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*The Customer fails to maintain the minimum balance on the account linked to the Card as specified by VPBank from time to time.*

- h) VPBank phát hiện Chủ thẻ sử dụng Thẻ tại nước ngoài bất hợp pháp, không phù hợp với quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và các quy định của pháp luật.

*VPBank finds out that the Cardholder uses the Card overseas in an illegal way or against the provisions specified in the Contract on debit card issuance and use and the laws.*

i) Chủ thẻ không thực hiện kích hoạt Thẻ theo quy định của VPBank.

*The Cardholder fails to activate the Card as required by VPBank.*

j) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, của TCTQT/Napas và của Pháp luật.

*Other cases specified by VPBank, the International Card Organization/Napas and relevant laws.*

Đối với thẻ bị tạm khóa/ tạm ngừng, khi Khách hàng đáp ứng các điều kiện theo quy định của VPBank, và Khách hàng có nhu cầu, VPBank sẽ thực hiện mở lại thẻ tạm thời bị khóa/ bị tạm ngừng cho Khách hàng. Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng/người được ủy quyền hợp lệ có thể đến bất kỳ quầy giao dịch nào của VPBank hoặc gọi điện đến P.CS&DVKH 24/7 của VPBank theo số (+84) 2439 288 880 hoặc 1900545415 hoặc số điện thoại khác được VPBank thông báo, để VPBank hỗ trợ mở thẻ cho Khách hàng theo quy định của VPBank.

*Regarding temporarily locked or suspended cards, when the Customer meets the criteria specified by VPBank and when the Customer makes a service request, VPBank shall unlock them. The legal representative of the Customer/the authorized person may visit any transaction counter of VPBank or contact the Customer Care and Service hotline (+84) 2439 288 880 or 1900545415, or other telephone numbers specified by VPBank so that VPBank can help the Customer unlock the Card as prescribed by VPBank.*

## **2. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ (hủy hiệu lực Thẻ)**

### ***Card Service Termination (Card Deactivation)***

a) VPBank có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ (hủy hiệu lực Thẻ) trong các trường hợp sau:

*VPBank is entitled to terminate the Card service (deactivate the Card) in the following cases:*

- Chủ thẻ vi phạm quy định về sử dụng thẻ của VPBank, của TCTQT/Napas hoặc vi phạm quy định pháp luật về sử dụng Thẻ.

*The Cardholder violates regulations of VPBank, regulations of the International Card Organization/Napas, or provisions of law on Card use.*

- VPBank phát hiện các tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.

*VPBank finds out that the materials and information provided by the Cardholder is inaccurate, untruthful, and false.*

- Các trường hợp liên quan đến giao dịch giả mạo và quản lý rủi ro và/hoặc theo các quy định liên quan đến Phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận trừng phạt.

*In cases involving fraudulent transactions and risk management, and/or per regulations anti-money laundering, counter-terrorist financing, embargoes, sanctions, or counter-proliferation financing.*

- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT/Napas về việc ngừng sử dụng thẻ.  
*At the request of a competent state authority or the International Card Organization/Napas.*
- Các trường hợp VPBank thấy cần thiết.  
*In cases where VP deems necessary to do so.*
- Theo yêu cầu của Khách hàng.  
*At the Customer's request.*
- Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ bị đóng theo quy định của VPBank và của pháp luật.  
*The current account linked to the Card has been closed as prescribed by VPBank and the law.*
- Khách hàng không còn là khách hàng/thành viên của Tổ chức liên kết, hợp tác phát hành thẻ hoặc không đáp ứng các điều kiện khác để được tiếp tục sử dụng Thẻ ghi nợ theo quy định của VPBank từng thời kỳ.  
*The Customer is no longer a customer/member of the Card Issuance Partner or no longer meets other criteria to continue using the Debit Card as specified by VPBank from time to time.*
- Khách hàng có tên trong danh sách ngừng hoạt động/tạm ngừng kinh doanh/chấm dứt hoạt động trên website của Tổng cục thuế.  
*The Customer is listed as ceased operation/temporarily suspended business/terminated business on the website of the General Department of Taxation.*
- Hết thời hạn hiệu lực Thẻ nhưng Khách hàng không có yêu cầu gia hạn thời hạn hiệu lực Thẻ.  
*The Card has expired but the Customer does not wish to extend its validity.*
- Chủ thẻ vi phạm các thỏa thuận với VPBank tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ.  
*The Cardholder violates the agreements made with VPBank in the Contract on debit card issuance and use.*
- Khách hàng không phát sinh giao dịch Thẻ (đối với Thẻ ghi nợ nội địa) trong khoảng thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên.  
*The Customer does not conduct any Card transactions (in case of a domestic Debit Card) in a continuous period of 12 months or more.*
- Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, quy định của VPBank và pháp luật.  
*Other cases as prescribed in the Contract on debit card issuance and use, as prescribed by VPBank, and as prescribed by law.*

b) Khách hàng có thể yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng Thẻ khi:

*The Customer can request VPBank to terminate the Card service when:*

- Thẻ chưa hết Thời hạn sử dụng Thẻ nhưng Khách hàng không có nhu cầu sử dụng Thẻ. Việc yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ phải được thông báo cho VPBank bằng văn bản theo mẫu quy định từng thời kỳ. Đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ của Khách hàng chỉ được VPBank chấp thuận sau khi Khách hàng hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán với VPBank.

*The Card has not expired but the Customer no longer needs to use the Card. The request to terminate the Card service must be made to VPBank in writing using the template specified from time to time. The request to terminate the Card service made by the Customer shall only be approved by VPBank once the Customer has fulfilled all payment obligations with VPBank.*

- Khách hàng có yêu cầu ngừng hoặc chấm dứt sử dụng thẻ của Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ;

*The Customer wishes to suspend or terminate the Card service provided to the Primary Card User/Supplementary Cardholders.*

- Khách hàng có nhu cầu thay đổi Người sử dụng Thẻ chính/Chủ thẻ phụ.

*The Customer wishes to change the Primary Card User/Supplementary Cardholders.*

- Thẻ hết thời hạn hiệu lực mà Khách hàng không có yêu cầu gia hạn Thẻ.

*The Card has expired but the Customer does not wish to extend its validity.*

- Thẻ bị mất cắp, thất lạc và Khách hàng không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Thẻ.

*The Card is stolen or lost, and the Customer does not wish to continue using the Card.*

- c) Việc chấm dứt sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Khách hàng chỉ có hiệu lực khi được VPBank chấp thuận và Khách hàng/ Chủ thẻ đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ và trách nhiệm với VPBank như sau:

*The Card service shall only be terminated as requested by the Customer when VPBank provides its approval and the Customer/Cardholder has fulfilled all obligations and responsibilities with VPBank as follows:*

- Khi chấm dứt sử dụng thẻ, Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán cho VPBank toàn bộ các khoản phí phát sinh (nếu có) và các nghĩa vụ tài chính liên quan tới việc mở và sử dụng Thẻ.

*When the Card service is terminated, the Cardholder shall pay VPBank all the fees arising (if any) and financial obligations relevant to Card opening and use.*

- Chủ thẻ phải trả lại Thẻ cho VPBank và chấm dứt việc sử dụng Thẻ để thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ thông qua internet, điện thoại hoặc thư tín. Không kể việc chấm dứt đó, bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bằng Thẻ hoặc mã PIN (dù là bởi Chủ thẻ hay không) trước khi Thẻ được trả lại cho VPBank vẫn sẽ được coi là do Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch Thẻ, Chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thanh toán đối với các giao dịch phát sinh đó cho VPBank.

*The Cardholder shall return the Card to VPBank and stop using the Card to pay for goods and/or services purchased via the Internet, phone or mail. Regardless of the Card service termination, any transactions conducted using the Card or PIN (whether by the Cardholder or not) before the Card is returned to VPBank shall be considered ones conducted by the Cardholder, and the Cardholder shall pay VPBank for such transactions.*

- Trường hợp Chủ thẻ không nộp lại Thẻ, Chủ thẻ sẽ phải thanh toán cho VPBank khoản phí thất lạc thẻ (nếu có) theo quy định của VPBank.

*In case the Cardholder does not return the Card, the Cardholder shall pay VPBank the card loss fee (if any) as specified by VPBank.*

3. Việc tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ của Khách hàng không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của Khách hàng trước và sau khi Thẻ bị tạm khóa hoặc chấm dứt với VPBank. VPBank được miễn trách đối với bất kỳ sự phung hại nào tới danh dự, uy tín của Chủ thẻ trong việc yêu cầu tạm khóa/chấm dứt sử dụng Thẻ.

*That the Card is locked or the Card service is terminated does not affect the obligations of the Customer arising before and after the Card is locked or the Card service terminated. VPBank is exempt from liability regarding any harm caused to the honor and reputation of the Cardholder by the request to lock the Card/terminate the Card service.*

## **Điều 8. Cung Cấp Thông Tin, Hoàn Trả Lại Số Tiền Trên Thẻ Chưa Sử Dụng Hết**

### **Article 8. Information sharing and Refund**

1. Khách hàng được quyền yêu cầu VPBank cung cấp thông tin về số dư tài khoản liên kết với Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ. Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho Khách hàng được VPBank thực hiện phù hợp với quy định tại Phần A – Các Điều Khoản Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*The Customer may ask VPBank to share information on the balance of the account linked to Card, the history of Card transactions, and other information as necessary regarding Card use and Cardholder. Information shall be shared by VPBank with the Customer in a way in line with the provisions of Part A - General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

2. Do Thẻ được phát hành gắn với Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank, trong mọi trường hợp, tiền của Khách hàng sẽ được quản lý trong tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ. Tiền sẽ được hoàn trả cho Khách hàng khi đóng Tài khoản thanh toán phù hợp với thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng trong hợp đồng, thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán đó và quy định của pháp luật có liên quan.

*Since the Card issued is linked to the Current Account opened by the Customer at VPBank, the Customer's money shall always be managed in the current account linked to the Card.*



*Money shall be refunded to the Customer when the Current Account is closed in a proper way in line with the agreement made between VPBank and the Customer in the contract/agreement on current account opening and use and with relevant provisions of law.*

## **Điều 9. Đảm Bảo An Toàn Và Bảo Mật Trong Sử Dụng Thẻ**

### **Article 9. Security and Confidentiality in Card Use**

#### **1. Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có trách nhiệm:**

*To ensure security and confidentiality in card use, the Customer/Cardholder shall:*

- a) Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ, tài khoản thẻ,....

*Keep the Card, PIN, other cardholder identification numbers, card information, and transaction information secure and not disclose card information, the account linked to the Card, etc.*

- b) Không được cho người khác sử dụng Thẻ, chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thế chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.

*Not let someone else use the Card, transfer the Card to someone else, register the Card as a pledged asset/mortgage with any organization or individual.*

- c) Không thực hiện giao dịch nhập thông tin số thẻ tại các ĐVCNT không tín nhiệm, hạn chế mở tính năng thanh toán qua mạng khi không cần thiết; thực hiện đổi PIN, mật khẩu truy cập liên tục để tránh rủi ro phát sinh.

*Not conduct transactions where the card number is required with untrustworthy Card Acceptors and not open the online payment feature when not necessary; change the PIN and password regularly to mitigate the risk.*

- d) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà VPBank và/hoặc các tổ chức liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT, ...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện, Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank, ... Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. Chủ thẻ/Khách hàng chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ... phù hợp với quy định tại Khoản 3 Điều này.

*Adhere to the security guidelines and process provided, established or required to be followed by VPBank and/or relevant organizations (Card Payment Organizations, Card Switch Organizations, Card Acceptors, etc.) when the Cardholder conducts card transactions. Depending on the transaction or service conducted by the Cardholder, the Cardholder may be requested to provide one or multiple security factors corresponding to the authentication method required of that transaction or service, including but not limited to the card number, password, user name, OTP, security question, security code, telephone number, and email address registered by the Customer with VPBank. The Cardholder shall keep the aforementioned security factors confidential and take reasonable measures to prevent their unauthorized use. The Cardholder/Customer shall*

*assume responsibility for the losses incurred because the security factors are leaked, stolen, taken advantage of, etc., in line with Clause 3 of this Article.*

- e) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của VPBank và thực hiện các giao dịch Thẻ (máy tính, điện thoại, ...), Chủ thẻ không nên rời thiết bị mà Chủ thẻ dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Chủ thẻ đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.

*The Cardholder shall keep the electronic devices used to connect to VPBank's system and conduct Card transactions (computers, mobile phones, etc.) secure. The Cardholder should never leave their devices used to conduct transactions unattended or let anyone else use those devices until the Cardholder has logged out of the system and the transaction interface.*

- f) Thông báo và phối hợp kịp thời với VPBank để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an cho tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Khách hàng đề nghị VPBank thực hiện các biện pháp thích hợp như khóa hoặc tạm khóa Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ khi các yếu tố bảo mật của Chủ thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.

*Promptly report to and coordinate with VPBank to handle matters relating to Card security and confidentiality during Card use. To secure their assets and transactions, the Customer may request VPBank to take appropriate measures such as locking the Card and reject a Card transaction when security factors of the Cardholder are checked by the system and confirmed incorrect after a certain number of attempts.*

- g) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Thẻ.

*Adhere to other obligations and responsibilities as prescribed by law on information security and confidentiality in Card use.*

2. Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, VPBank có trách nhiệm:

*To ensure that the Card is safe and secure, VPBank shall:*

- a) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.

*Take security and risk management measures for Card transactions in line with principles and provisions of law.*

- b) Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành an toàn và thông suốt.

*Keep the information regarding Card activities confidential; ensure that the physical and technical infrastructures which support Card issuance and payment operate securely and smoothly.*

- c) Thiết lập, duy trì tổng đài điện thoại 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh từ Chủ thẻ.

*Establish and maintain a 24/7 hotline to receive and process promptly feedback from the Cardholders.*

- d) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.

*Adhere to other obligations and responsibilities as prescribed by law on information security and confidentiality in Card issuance and payment.*

3. Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng, Doanh nghiệp/Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ phải đổi số PIN và báo ngay cho VPBank theo số ĐT (+84) 2439 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho VPBank. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi VPBank có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc VPBank đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Chủ thẻ, Khách hàng phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra, trừ trường hợp do lỗi của VPBank. VPBank sẽ thực hiện khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do NHNN cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

*When the Card is stolen or lost or the PIN or security factors are leaked or taken advantage of, the Enterprise/Primary Card User/Supplementary Cardholders must immediately change the PIN; report verbally to VPBank via (+84) 2439 288 880 or 1900 545 415 or other telephone number specified by VPBank from time to time, or the nearest transaction location; and report in writing to VPBank officially right after. In case the Card is taken advantage of due to stolen, lost or leaked PIN, and frauds/forges are committed before VPBank confirms in writing or via legally valid data message that VPBank has addressed the lost Card report from the Cardholder, the Customer must fully bear the loss and compensate for all Card transactions which happen due to the Card being taken advantage of, unless VPBank is at fault. VPBank shall lock the Card immediately after receiving the report from the Cardholder and address the matter stated in the report within 05 working days in case of a Card with a BIN issued by the State Bank of Vietnam or within 10 working days in case of a Card with a BIN issued by the International Card Organization from the date of receiving the report from the Cardholder as prescribed in this clause.*

## **Điều 10. Tra Soát, Xử Lý Khiếu Nại Trong Quá Trình Sử Dụng Thẻ**

### **Article 10. Tracing and Complaint Handling in Card Use**

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ, Chủ thẻ có quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với VPBank. Thời hạn Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại cho VPBank thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*When detecting or suspecting an error in a card transaction, the Cardholder may file a trace request or a complaint with VPBank. The time limit within which the Cardholder has the right to file a trace request or a complaint shall be specified by VPBank from time to time.*

2. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ:

*How VPBank receives trace requests and complaints from Cardholders:*

- a) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Thẻ, Khách hàng/Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với VPBank thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+84) 2439 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của VPBank hoặc thông qua phương thức khác do VPBank triển khai và thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, nếu xét thấy cần thiết theo quy định nội bộ của VPBank hoặc theo thỏa thuận của VPBank với các bên liên quan, VPBank có quyền yêu cầu Chủ thẻ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của VPBank làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền. Khách hàng/Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của VPBank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.

*When the Customer/Cardholder wishes to file a trace request or a complaint regarding Card transactions, he/she may visit the transaction locations of the Bank in person or contact VPBank via the hotline (+84) 2439 288 880 or 1900 545 415 or other telephone number specified by VPBank or via another channel deployed by VPBank and notified to the Customer/Cardholder from time to time. In case the report is made via the hotline, if it is deemed necessary based on the internal regulations of VPBank or based on the agreement made by VPBank with relevant stakeholders, VPBank may request the Cardholder to additionally submit a written trace request or a written complaint using the template specified within the timeline specified by VPBank, which provides the official ground to handle the trace request or the complaint. In case someone else is authorized to file the trace request or the complaint, the Cardholder shall comply with provisions of law on authorization. The Customer/Cardholder must comply with all regulations, requirements, and procedures prescribed by VPBank as a trace request or a complaint is addressed in accordance with the law.*

- b) Trường hợp Khách hàng/Chủ thẻ thông báo cho VPBank về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Khách hàng/Chủ thẻ đồng ý cho VPBank thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng/Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Khách hàng/Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.

*In case the Customer/Cardholder reports to VPBank a suspected fraud or loss, to promptly minimize the losses incurred, the Customer/Cardholder shall agree to allow VPBank to consider locking the Card. In case the Card is locked, VPBank shall let the Customer/Cardholder know and assume responsibility for all financial losses incurred by the Customer/Cardholder due to using the Card after the Card is locked.*

**3. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của VPBank:**

*Time limit for VPBank to address a trace request or a complaint:*

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do VPBank nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng VPBank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ...), VPBank sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Depending on the Card type (a Card with a BIN issued by the State Bank of Vietnam, a Card with a BIN issued by the International Card Organization) and the type of card transaction conducted by the Cardholder (a transaction within VPBank, an interbank transaction, a payment transaction, a cash withdrawal transaction from an ATM, etc.), VPBank shall address and respond to the trace requests and complaints of Cardholders within the time limit required of each transaction and not exceeding the maximum time limit prescribed by law for addressing a trace request or a complaint. The time limit within which a trace request or a complaint is addressed shall be specified by VPBank from time to time.*

#### 4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

*Addressing the result of tracing or complaint processing:*

Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Khách hàng/Chủ thẻ sẽ được VPBank thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:

*The result of tracing or complaint processing shall be addressed by VPBank within the time limit prescribed by law and follow the following principles:*

- a) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Khách hàng/Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng/Chủ thẻ, VPBank sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng và quy định của pháp luật hiện hành. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, ĐVCNT, ...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho VPBank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

*In case loss is incurred and the cause is determined not the fault of the Customer/Cardholder and/or not force majeure specified in the Contract on debit card issuance and use, within 05 working days after the result of tracing or complaint processing is released to the Customer/Cardholder, VPBank shall compensate the Customer based on the agreement made between VPBank and the Customer and based on the prevailing law. In case loss is incurred due to the fault of relevant stakeholders (Card Payment Organizations, the Card Switch Organizations, International Card Organizations, Card Acceptors, etc.), the party at fault shall make compensation to VPBank based on the agreement made between parties in accordance with the law.*

- b) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Khách hàng/Chủ thẻ: VPBank không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng/Chủ thẻ.

*In case loss is incurred and the cause is determined the fault of the Customer/Cardholder: VPBank shall not be obliged to compensate the Customer/Cardholder for the loss.*

- c) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Bản Điều kiện giao dịch chung này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý phù hợp với quy định pháp luật hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

*In case the cause or the party at fault is not found within the time limit for addressing a trace request or a complaint specified in these General Transaction Conditions, within the next 15 working days, VPBank and the Customer shall reach an agreement in writing on how it should be addressed in accordance with the law or on making a temporary compensation for the loss incurred by the Customer until a conclusion is reached by a competent authority on who is at fault and the responsibilities of all parties.*

- d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VPBank sẽ 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 VPBank Nhà nước (Vụ Thanh toán, ngân hàng nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng/Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. 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, VPBank và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định về xử lý tra soát, khiếu nại của VPBank.

*In case of signs of crime, VPBank shall report to a competent state authority in accordance with the law on criminal proceedings and to the State Bank of Vietnam (the Payment Department, the branches of the State Bank in relevant provinces and cities), while informing in writing to the Customer/Cardholder on the status of processing his/her trace request or complaint. The competent state authority shall address the result of tracing or complaint processing. In case the competent state authority confirms that no criminal element is involved, within 15 working days after the conclusion of the competent state authority is released, VPBank and the Customer shall reach an agreement on how to address the result of tracing or complaint processing in accordance with the regulations of VPBank on addressing trace requests and complaints.*

- e) Trường hợp VPBank, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

*In case VPBank, the Customer and relevant parties fail to reach an agreement and/or disagree with how the trace request or complaint is processed, the dispute shall be resolved in accordance with the law.*

## **Điều 11. Thẻ Chính Và Thẻ Phụ**

### **Article 11. Primary Card and Supplementary Card**

1. Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ chỉ được chi tiêu trong phạm vi hạn mức do Khách hàng chỉ định hoặc theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Một cá nhân không được đồng thời là Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ của Khách hàng.

*The Primary Cardholder and Supplementary Cardholders shall only spend within the limits designated by the Customer or specified by VPBank from time to time. An individual cannot be a Primary Card User and a Supplementary Cardholder of the Customer at the same time.*

2. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu phát hành Thẻ phụ cho người được mình ủy quyền sử dụng với số lượng tối đa theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản mà VPBank cấp cho Chủ thẻ chính.

*The Primary Cardholder may request the issuance of Supplementary Cards to ones authorized by him/her with the maximum quantity specified by VPBank from time to time. The Primary Cardholder and Supplementary Cardholders shall share the account provided by VPBank to the Primary Cardholder.*

3. Chủ thẻ chính có thể xem được toàn bộ các giao dịch Thẻ thực hiện bởi Người sử dụng Thẻ chính và Chủ thẻ phụ. Tuy nhiên, Chủ thẻ phụ chỉ có thể xem được giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ phụ thực hiện.

*The Primary Cardholder can view all Card transactions conducted by the Primary Card User and Supplementary Cardholders. However, the Supplementary Cardholders can only view the Card transactions conducted by him/herself.*

4. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng Thẻ chính và thẻ phụ.

*The Primary Cardholder shall fulfill all obligations arising from transactions conducted using the Primary Card and the Supplementary Cards.*

5. Chủ thẻ chính có quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ và chịu trách nhiệm với các yêu cầu này. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu tạm khóa, chấm dứt sử dụng thẻ của Người sử dụng thẻ chính/Chủ thẻ phụ. Chủ thẻ phụ có quyền yêu cầu VPBank chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ được cấp cho mình bằng cách thông báo bằng văn bản tới VPBank. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ thì Chủ thẻ phụ cũng bắt buộc chấm dứt sử dụng thẻ cùng lúc với Chủ thẻ chính. Tuy nhiên việc tạm khóa/ tạm ngừng hoặc chấm dứt thẻ phụ thì không làm ảnh hưởng đến Thẻ chính.

*The Primary Cardholder may set requirements regarding how the Supplementary Cardholders use the Cards and shall assume responsibility for such requirements. The Primary Cardholder may request VPBank to suspend or terminate the Card service provided to the Primary Card User/Supplementary Cardholders. The Supplementary Cardholders may request VPBank to terminate the card service granted to themselves by reporting in writing to VPBank. If the Primary Cardholder officially terminates the Contract on debit card issuance and use, the Supplementary Cardholders shall stop using the card at the same time as the Primary Cardholder. However, that a supplementary card is locked/suspended or terminated shall not affect the Primary Card.*

6. Việc thay đổi thông tin về thẻ, hạn mức giao dịch/hạn mức sử dụng của từng thẻ (Thẻ chính và Thẻ phụ) sẽ được thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*The card information and transaction/card use limits for each card (Primary Card and Supplementary Card) shall be changed in accordance with the policy specified by VPBank from time to time.*

## **Điều 12. Thời Hạn Sử Dụng Thẻ**

### **Article 12. Card validity period**

1. Thời hạn sử dụng Thẻ theo quy định của VPBank và được ghi nhận trên Thẻ. Thời hạn sử dụng Thẻ cụ thể được dập nổi trên mặt trước của Thẻ. Hết thời hạn sử dụng Thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, Khách hàng thực hiện thủ tục gia hạn Thẻ theo quy định của VPBank để VPBank xem xét.

*The card validity period shall be specified by VPBank and recorded on the Card. The specific validity period shall be embossed on the front of the Card. When the Card expires, if the Customer wishes to keep using it, the Customer may apply for validity extension in accordance with the procedure prescribed by VPBank for its consideration.*

2. Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ đã hết hạn hay Thẻ cũ (đã được phát hành Thẻ thay thế). Khách hàng phải trả lại ngay lập tức thẻ cũ cho VPBank khi Thẻ thay thế đã được phát hành.

*The Cardholder is not allowed to use an expired Card or an old Card (for which a replacement has been issued). The Customer shall immediately return the old card to VPBank once a replacement has been issued.*

## **Điều 13. Luật Điều Chỉnh**

### **Article 13. Governing law**

Ngoài được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam theo quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ còn được giải thích và điều chỉnh theo các quy định của TCTQT/Napas.

*Apart from being interpreted according to and governed under the law of Vietnam as prescribed in Part A - General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions, the Contract on debit card issuance and use shall also be interpreted according to and governed by the regulations of the International Card Organization/Napas.*



## **PHẦN D – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VPBANK NEOBIZ**

### **PART D – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON THE PROVISION AND USE OF VPBANK NEOBIZ**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)*

*(Under General transaction conditions on the provision and use of non-credit services applicable to corporate customers at VPBank)*

#### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

##### **Article 1. Interpretation of Terms**

- Dịch vụ VPBank NEOBiz/ Dịch vụ VPBank Online KHDN:** Là dịch vụ ngân hàng trên internet được VPBank cung cấp cho Khách hàng thông qua các phương tiện điện tử có kết nối internet. Dịch vụ VPBank NEOBiz có thể được cung ứng cho Khách hàng thông qua các phiên bản: Website của VPBank, giao diện website/ứng dụng của VPBank được cài đặt trên thiết bị, phương tiện điện tử hoặc các phiên bản khác theo chính sách của VPBank trong từng thời kỳ nhằm tạo sự thuận tiện cho Khách hàng trong việc thực hiện các giao dịch thông qua hệ thống internet. Trong trường hợp Giấy đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng thuật ngữ “VPBank Online KHDN” thì thuật ngữ “VPBank NEOBiz” được ghi nhận tại Điều kiện giao dịch chung này chính là tên gọi khác của “VPBank Online KHDN” được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và có ý nghĩa sử dụng giống nhau.

***VPBank NEOBiz/VPBank Online Corporate Customer Service:** Refers to an Internet banking service provided by VPBank to Customers through Internet-connected electronic means. VPBank NEOBiz can be provided to Customer under the following versions: VPBank's Website, VPBank's website/app interface installed on electronic devices and media or other versions according to VPBank's policies from time to time for convenient transactions by Customer via the Internet system. In case the Proposal cum Contract uses the term "VPBank Online Corporate Customer", the term "VPBank NEOBiz" recorded in these General Transaction Conditions is another name of the same meaning for "VPBank Online Corporate Customer" recorded at the Proposal cum Contract.*

- Giấy đề nghị kèm Hợp đồng:** Trong Phần D này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz. Tùy từng trường hợp, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng có thể là Giấy đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ hoặc Đơn đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank Online KHDN/ VPBank NEOBiz hoặc Đơn đăng ký thay đổi sử dụng dịch vụ VPBank Online KHDN/ VPBank NEOBiz hoặc bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz.

***Proposal cum Contract:** Understood in Part D as the document on the provision and use of a specific non-credit service related to VPBank NEOBiz. On a case-by-case basis, the Proposal cum Contract can be the Proposal cum Contract for Using Service or Proposal for Service Registration or Application cum Contract for Using VPBank Online Corporate Customer Service/VPBank NEOBiz or Application for Changing the Use of VPBank Online Corporate Customer Service/VPBank NEOBiz or any other document entered into between Customer and VPBank regarding the provision and use of VPBank NEOBiz.*

- Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz:** Là hợp đồng được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kèm Hợp đồng; và (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần D – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ VPBank NEOBiz của Điều kiện giao dịch chung này. Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz có hiệu lực kể từ ngày VPBank chấp thuận như ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cho đến khi VPBank và Khách hàng thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz.

***Contract for Use of VPBank NEOBiz:** Refers to a contract constituted by (i) Proposal cum Contract; and (ii) Part A - General Terms and Conditions, and Part D - General Transaction Conditions for the Provision and Use of VPBank NEOBiz of these General Transaction Conditions. The Contract for Use of VPBank NEOBiz is effective from the date of acceptance by VPBank as recorded in the Proposal cum Contract until VPBank and Customer realize all rights and obligations under the Contract for Use of VPBank NEOBiz.*

- Hệ thống/Hệ thống ngân hàng điện tử:** Là hệ thống Internet Banking của VPBank – một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số phục vụ cho việc quản lý và cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz cho Khách hàng. Hệ thống ngân hàng điện tử bao gồm Hệ thống VPBank NEOBiz, Hệ thống CMP và/hoặc hệ thống ngân hàng điện tử khác mà VPBank triển khai từng thời kỳ.

***E-banking system/system:** Refers to VPBank's Internet Banking system - a structured collection of hardware, software, database, communication and security network systems for production, transmission, collection, processing, storage and exchange of digital information for the management and provision of VPBank NEOBiz to Customers. The E-banking system includes VPBank NEOBiz System, CMP System and/or other e-banking systems that VPBank deploys from time to time.*

- Phương tiện điện tử:** Là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học hoặc công nghệ tương tự mà Khách hàng có thể sử dụng nhằm truy cập Hệ thống để sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz. Phương tiện điện tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, điện thoại di động có tính năng kết nối internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...

***Electronic medium:** Refers to a medium based on electrical, electronic, digital, magnetic, wireless transmission, optical or similar technologies with which Customers may access the System to use VPBank NEOBiz. Electronic media may include (but are not limited to) desktops, laptops, mobile phones with Internet connection of various forms such as ADSL, GPRS, 3G, and Wifi.*

- Lệnh giao dịch:** Là các chỉ thị/yêu cầu của Khách hàng được xác lập thông qua Hệ thống dưới dạng thông điệp dữ liệu để yêu cầu VPBank cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz tương ứng với các dịch vụ/gói dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank.

***Transaction order:** Refers to Customer's instruction/request that is established via the System in the form of a data message to request VPBank to provide VPBank NEOBiz corresponding to services/service packages that Customer has registered with VPBank.*

- 7. Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó với nội dung thông điệp dữ liệu được ký.

***Electronic signature:** Refers to a signature created in the form of words, letters, numbers, symbols, sounds or other forms with electronic media, attached or logically combined with a data message containing the ability to verify the person signing the data message and to confirm their consent to the content of the signed data message.*

- 8. Chữ ký số (chữ ký số-Token CA):** Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng theo đó người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khoá công khai của người ký có thể xác định được chính xác việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khoá và sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

***Digital signature (CA Token):** Refers to a form of electronic signature created by a change to data message using an asymmetric cryptographic system, whereby the person who obtains the original data message and the signer's public key can determine with accuracy that the above-mentioned change is generated with a correct private key corresponding to the public key in the same key pair and content integrity of the data message from the date of change.*

- 9. Ứng dụng VPBank Smart OTP:** Là phần mềm ứng dụng tạo ra Soft OTP được xây dựng và quản lý bởi VPBank, được cài đặt trên điện thoại di động/máy tính bảng của Khách hàng.

***VPBank Smart OTP:** Refers to an application software developed and managed by VPBank to create Soft OTPs, installed on Customer's mobile phone(s)/tablet(s).*

- 10. Phương thức xác thực giao dịch:** Là giải pháp công nghệ VPBank triển khai từng thời kỳ để xác thực giao dịch được thực hiện trên Hệ thống VPBank NEOBiz. Tùy theo điều kiện từng thời kỳ VPBank triển khai các hình thức đăng ký, kích hoạt, áp dụng phương thức xác thực phù hợp cho từng loại giao dịch khác nhau nhằm đảm bảo tính bảo mật an toàn cho Khách hàng và tuân thủ quy định pháp luật. Trường hợp có thay đổi phương thức xác thực, VPBank sẽ thông báo thay đổi trên màn hình dịch vụ VPBank NEOBiz. Khách hàng được coi là đồng ý nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz sau thời điểm có thông báo thay đổi đó. VPBank cung cấp Phương thức xác thực giao dịch là OTP SMS, OTP Email, Soft OTP, chữ ký số và các phương thức khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

***Transaction authentication method:** Refers to a technology solution deployed by VPBank from time to time to authenticate transactions made via VPBank NEOBiz. Depending on the conditions from time to time, VPBank shall deploy the registration, activation, and application of appropriate authentication methods for different types of transactions to ensure Customer's security and safety as well as compliance with the law. In case there is a change in the authentication method, VPBank shall notify such change on VPBank NEOBiz's interface. The Customer is deemed to agree if they continue to use VPBank NEOBiz after the notice of such change. VPBank provides such transaction authentication methods as SMS OTP, Email OTP, Soft OTP, digital signature among others as prescribed by VPBank from time to time.*

- 11. Mã khóa bí mật/OTP:** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ hai để xác thực Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz truy cập vào Hệ thống hoặc thực hiện Lệnh giao dịch. Tùy từng Lệnh giao dịch, trước mỗi lần thực hiện Lệnh giao dịch, VPBank sẽ cung cấp cho Khách hàng OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Lệnh giao dịch theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi qua địa chỉ thư điện tử (Email OTP) hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động (SMS OTP) của Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz mà Khách hàng đã đăng ký với VPBank hoặc Ứng dụng VPBank Smart OTP (Soft OTP).

***One-time password/OTP:** Refers to a secret password that is valid for one-time use for a certain period of time, often used as a second factor to authenticate VPBank NEOBiz User accessing the System or executing a Transaction Order. Depending on each Transaction Order, before execution of a Transaction Order, VPBank shall provide the Customer with an OTP by methods suitable to each Transaction Order in accordance with VPBank's regulations from time to time, including but not limited to sending via Email (Email OTP) or SMS to mobile phone number (SMS OTP) of VPBank NEOBiz User that the Customer has registered with VPBank or VPBank Smart OTP (Soft OTP).*

- 12. Tài khoản thanh toán/Tài khoản (TKTT):** Là tất cả các tài khoản thanh toán bằng Việt Nam đồng hoặc ngoại tệ của Khách hàng mở tại VPBank đăng ký sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng. Tài khoản thanh toán có thể là tài khoản thanh toán của một tổ chức hoặc tài khoản thanh toán chung.

***Current account/Account:** Refers to all accounts owned by the Customer, disbursed in Vietnam dong or foreign currencies, opened at VPBank, and that register VPBank NEOBiz under the Proposal cum Contract. A current account can be a current account of a corporate customer or a joint current account.*

- 13. Tên truy cập:** Là các ký tự được VPBank cung cấp cho Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz hoặc do Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz tự tạo trên Hệ thống. Tên truy cập được dùng để đăng nhập vào Hệ thống. Tên truy cập, bao gồm cả tên truy cập lần đầu được tạo đáp ứng điều kiện theo quy định pháp luật từng thời kỳ và sẽ là duy nhất trên Hệ thống.

***Username:** Refers to characters provided by VPBank to VPBank NEOBiz User or created by VPBank NEOBiz User on the System. Username is used to log in to the System. Username, including default username, meets the conditions prescribed by law from time to time and shall be unique on the System.*

- 14. Tên truy cập lần đầu (áp dụng đối với Hệ thống CMP):** Là dãy số do VPBank cung cấp cho mỗi Người sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP qua địa chỉ email đã đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng hoặc địa chỉ email do Quản trị viên VPBank NEOBiz kê khai trên Hệ thống CMP (trường hợp Người dùng do Quản trị viên VPBank NEOBiz đăng ký trên Hệ thống CMP). Người dùng sử dụng tên truy cập lần đầu để đăng nhập Hệ thống CMP lần đầu và phải đổi tên truy cập ngay sau khi đăng nhập lần đầu thành công.

**Default username (applicable to CMP System):** Refers to a sequence of numbers provided by VPBank to each VPBank NEOBiz User on the CMP System via the email address registered in the Proposal cum Contract or email address declared by VPBank NEOBiz Admin on the CMP System (in case the User is registered by VPBank NEOBiz Admin on the CMP System). The User uses default username to log in to CMP System for the first time and must reset the username right after the first successful login.

- 15. Mật khẩu:** Là chuỗi các ký tự đáp ứng điều kiện theo quy định pháp luật từng thời kỳ mà Người sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống phải nhập để xác thực khi đăng nhập vào Hệ thống. Từng Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz sẽ có mật khẩu riêng.

**Password:** Refers to a string of characters that meet the conditions prescribed by law from time to time that VPBank NEOBiz User on the System must enter to be authenticated when logging into the System. Each VPBank NEOBiz User shall have their own password.

- 16. Mật khẩu truy cập lần đầu:** Là mật khẩu do VPBank cung cấp cho Người sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz qua số điện thoại di động đã đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng hoặc số điện thoại di động do Quản trị viên VPBank NEOBiz kê khai trên Hệ thống (trường hợp Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz do Quản trị viên VPBank NEOBiz đăng ký trên Hệ thống). Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz sử dụng mật khẩu truy cập lần đầu để đăng nhập Hệ thống và phải thay đổi mật khẩu truy cập do VPBank cấp ngay khi đăng nhập hệ thống lần đầu thành công.

**Default password:** Refers to the password provided by VPBank to VPBank NEOBiz User via the mobile phone number registered in the Proposal cum Contract or the mobile phone number declared by VPBank NEOBiz Admin on the System (in case VPBank NEOBiz User is registered on the System by VPBank NEOBiz Admin). VPBank NEOBiz User uses default password to log in to the System and must reset the password issued by VPBank right after the first successful login to the system.

- 17. Mật khẩu truy cập cấp lại:** Là mật khẩu do VPBank cấp lại theo đề nghị của Khách hàng cho Người sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống. Mật khẩu truy cập cấp lại được cấp và sử dụng như mật khẩu truy cập lần đầu.

**Re-issued password:** Refers to the password re-issued by VPBank at the request of the Customer for VPBank NEOBiz User on the System. A re-issued password is issued and used as a default password.

- 18. Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz/Người dùng:** Là Người đại diện theo pháp luật, Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc cán bộ nhân viên của Khách hàng được Khách hàng, Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền sử dụng dịch vụ. Khách hàng thực hiện đăng ký Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz thông qua phương thức: (i) được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng hoặc (ii) được khởi tạo bởi Quản trị viên VPBank NEOBiz trên Hệ thống (nếu tính năng Hệ thống cho phép) theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

**VPBank NEOBiz User/User:** Refers to the Legal Representative, Chief Accountant/person in charge of accounting and/or staff of the Customer, authorized/assigned to use the service by the Customer, Chief Accountant/person in charge of accounting. The Customer registers VPBank NEOBiz User through the following methods: (i) recorded in the Proposal cum Contract or (ii) initiated by VPBank NEOBiz Admin on the System (if permitted by the System) in accordance with VPBank's regulations from time to time.

- 19. Quản trị viên VPBank NEOBiz/Quản trị viên:** Là Người sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Các tính năng của Quản trị viên do Khách hàng đăng ký với VPBank và được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

***VPBank NEOBiz Admin/Admin:** Refers to VPBank NEOBiz User on the System as recorded in the Proposal cum Contract. Admin features are registered by the Customer with VPBank and recorded in the Proposal cum Contract.*

- 20. Hạn mức giao dịch:** Là giá trị tối đa mà Khách hàng có thể thực hiện hoặc yêu cầu thực hiện được đối với các giao dịch trên Hệ thống. Hạn mức giao dịch được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

***Transaction limit:** Refers to the maximum value within which the Customer can perform or request to perform transactions on the System. The transaction limit is recorded in the Proposal cum Contract.*

- 21. Yếu tố bảo mật:** Là Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã khóa bí mật/OTP, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của Khách hàng, mã số bảo mật, các yếu tố nhận diện sinh trắc học hay bất kỳ yếu tố nào khác mà Khách hàng đăng ký với VPBank hoặc được VPBank cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz. Tùy từng Loại giao dịch mà Khách hàng thực hiện, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được VPBank sử dụng để xác thực Khách hàng trên cơ sở phù hợp với phương thức xác thực mà VPBank quy định cho giao dịch đó.

***Authentication factor:** Refers to Username, Password, OTP, security questions, the Customer's phone number, security code, biometric identification factors or any other factor that the Customer registers with VPBank or that is provided and/or identified and authenticated by VPBank when the Customer uses VPBank NEOBiz. Depending on each Transaction Order executed by the Customer, one or more of the above factors shall be used by VPBank to authenticate the Customer on the basis of conformity with authentication method(s) prescribed by VPBank for such transaction.*

- 22. Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7:** Là dịch vụ chuyển tiền nhanh được VPBank cung cấp 24/7 cho Khách hàng trên cơ sở hợp tác giữa VPBank và Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.

***Instant interbank money transfer 24/7:** Refers to an express money transfer service offered by VPBank around the clock to the Customer on the basis of cooperation between VPBank and the National Payment Corporation of Vietnam (NAPAS).*

- 23. Khách hàng chuyển đổi:** Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống VPBank NEOBiz có nhu cầu sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP.

***Migrated customer:** Refers to the Customer who has registered to use VPBank NEOBiz on the VPBank NEOBiz System and needs to use VPBank NEOBiz on the CMP System.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần D này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các điều khoản và điều kiện chung của Điều kiện giao dịch chung, Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, các quy định về Dịch vụ VPBank NEOBiz/ dịch vụ ngân hàng trực tuyến của VPBank, Điều kiện giao dịch chung về đăng ký và sử dụng phương thức xác thực VPBank Smart OTP, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng với VPBank (nếu có) và theo quy định của pháp luật có liên quan.

*Other capitalized terms which are not included in Part D herein shall be understood and interpreted per Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, the Proposal cum Contract, VPBank's regulations on VPBank NEOBiz /online banking services, the General Transaction Conditions on the registration and use of VPBank Smart OTP authentication methods, other undertakings or agreements between the Customer and VPBank (if any), and per applicable provisions of law.*

## **Điều 2. Cung Cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz, Mật Khẩu, Tên Truy Cập, Chữ Ký Và Chứng Từ Điện Tử**

### **Article 2. Provision of VPBank NEOBiz, Password, Username, Signature and Electronic Documents**

1. Sau khi tìm hiểu và nghiên cứu kỹ Dịch vụ VPBank NEOBiz, Phần A và Phần D của Điều kiện giao dịch chung này, bao gồm các tiện ích cũng như các rủi ro có thể gặp phải, Khách hàng đề nghị VPBank cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz trên cơ sở Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Thông tin chi tiết các nội dung do Khách hàng đăng ký để sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng do Khách hàng lập và đã được xác nhận bởi VPBank.

*After thorough research of VPBank NEOBiz, Part A and Part D of these General Transaction Conditions, including utilities as well as possible risks, the Customer requests VPBank to provide VPBank NEOBiz on the basis of the Proposal cum Contract. Details to be registered by the Customer to use VPBank NEOBiz are recorded in the Proposal cum Contract made by the Customer and confirmed by VPBank.*

2. Khách hàng đăng ký Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc tại Hệ thống theo số lượng tối đa VPBank cho phép từng thời kỳ trong đó đảm bảo chức năng lập lệnh (tạo), duyệt lệnh giao dịch phải được thực hiện bởi những người khác nhau; đồng thời đáp ứng các nguyên tắc sau:

*The Customer registers for VPBank NEOBiz User at the Proposal cum Contract or at the System according to the maximum quantity allowed by VPBank from time to time, in which the function of making (creating) and approving transaction orders must be performed by different people and responsive to the following principles:*

#### **2.1. Đối với Hệ thống VPBank NEOBiz:**

*Regarding VPBank NEOBiz System:*

- a) Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống VPBank NEOBiz bao gồm Người truy vấn, Người lập lệnh, Người xác nhận lệnh và Người duyệt lệnh. Trong đó:

*VPBank NEOBiz Users on VPBank NEOBiz System include Querier, Order Creator, Order Verifier and Order Approver. In which:*

- **Người truy vấn:** Là Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz được phân quyền/ủy quyền thực hiện chức năng truy vấn theo đúng đăng ký của Khách hàng và phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

***Querier:** Refers to a VPBank NEOBiz User assigned/authorized to perform queries according to the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.*

- **Người lập lệnh:** Là Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz được phân quyền/ủy quyền khởi tạo các lệnh theo đúng chức năng đăng ký của Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

Người lập lệnh là (i) người được Chủ tài khoản phân quyền/ủy quyền lập lệnh trong trường hợp Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền đăng ký chức năng Người xác nhận lệnh; hoặc (ii) Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền trong trường hợp Khách hàng không đăng ký chức năng Người xác nhận lệnh; hoặc (iii) Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền trong trường hợp Khách hàng có đăng ký Người xác nhận lệnh và Người xác nhận lệnh là người được Chủ tài khoản phân quyền/ủy quyền xác nhận.

Trường hợp Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền và/hoặc Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz được Quản trị viên VPBank NEOBiz khởi tạo trên Hệ thống VPBank NEOBiz đăng ký chức năng là Người lập lệnh thì Người sử dụng này vừa có chức năng là Người lập lệnh và đồng thời là người kiểm soát tương ứng đối với Lệnh giao dịch theo Gói tài chính mà Khách hàng đăng ký.

**Order Creator:** Refers to a VPBank NEOBiz User assigned/authorized to initiate orders in accordance with the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.

*Order Creator is (i) the person assigned/authorized by the Account Holder to create orders in case the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting register(s) Order Verifier; or (ii) Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting in case the Customer does not register Order verifier; or (iii) Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting in case the Customer registers Order Verifier who is assigned/authorized by the Account Holder to verify orders.*

*In case the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or VPBank NEOBiz User initiated by VPBank NEOBiz Admin on VPBank NEOBiz System registers Order Creator, then such User functions as both the Order Creator and the corresponding controller for Transaction Orders under the Financial Package registered by the Customer.*

- **Người xác nhận lệnh:** Là Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz được phân quyền/ủy quyền xác nhận lệnh theo đúng chức năng đăng ký của Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

Người xác nhận lệnh (i) Là Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền xác nhận lệnh; hoặc (ii) Là người được Chủ tài khoản phân quyền/ủy quyền trong trường hợp Kế toán trưởng/phụ trách kế toán và/hoặc người được Kế toán trưởng/phụ trách kế toán phân quyền/ủy quyền



đăng ký chức năng Người lập lệnh.

**Order Verifier:** Refers to a VPBank NEOBiz User assigned/authorized to verify orders in accordance with the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.

*Order Verifier (i) is the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting to verify orders; or (ii) is the person assigned/authorized by the Account Holder in case the Chief Accountant/person in charge of accounting and/or the person assigned/authorized by the Chief Accountant/person in charge of accounting registers Order Creator.*

- **Người duyệt lệnh:** Là Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz được phân quyền/ủy quyền duyệt lệnh theo đúng chức năng đăng ký của Khách hàng phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.

**Order Approver:** Refers to a VPBank NEOBiz User assigned/authorized to approve orders in accordance with the Customer's registration and VPBank's regulations from time to time.

- Người lập lệnh, Người duyệt lệnh, Người xác nhận lệnh của Lệnh thay đổi thông tin chính là những Người lập lệnh, Người duyệt lệnh, Người xác nhận lệnh mà Khách hàng đã đăng ký.

*Order Creator, Order Approver, Order Verifier of information change orders is the Order Creator, Order Approver, Order Verifier that the Customer registers.*

- b) **Phương thức xác thực bằng “Chữ ký số”:** Là đăng ký bắt buộc đối với Người duyệt lệnh khi Khách hàng đăng ký chức năng “Tài trợ thương mại và tài trợ chuỗi” hoặc “Tài trợ thương mại, tài trợ chuỗi và thanh toán mở rộng” để tham gia Sản phẩm Thư tín dụng (L/C) online, Bảo lãnh online, Tài trợ chuỗi của VPBank.

**“Digital signature” authentication:** Refers to a mandatory registration for Order Approver when the Customer registers the function of “Trade financing and supply chain financing” or “Trade financing and supply chain financing and extended payment” to participate in VPBank’s Online Letter of Credit (L/C), Online Guarantee, Supply Chain Financing.

- c) **Loại phê duyệt:** Duyệt đơn là giao dịch được duyệt bởi 01 Người duyệt lệnh; Duyệt kép là giao dịch được duyệt bởi 02 Người duyệt lệnh. Khách hàng cần đăng ký đảm bảo giao dịch thanh toán phải có tối thiểu 01 Người lập lệnh và 01 Người duyệt lệnh, Người xác nhận lệnh là không bắt buộc.

**Approval type:** Single approval refers to a transaction approved by 01 order approver; Dual approval refers to a transaction approved by 02 order approvers. The Customer needs to register to ensure that the payment transaction must have at least 01 Order Creator and 01 Order Approver, and an optional Order Verifier.

## 2.2. Đối với Hệ thống CMP:

*Regarding CMP System:*

- a) Trường hợp Khách hàng đăng ký giao dịch được duyệt bởi 1 Người dùng thì Người dùng lập lệnh (khởi tạo giao dịch) đồng thời kiểm soát giao dịch phải là kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (hoặc người được ủy quyền bởi kế toán trưởng/người phụ trách kế toán).

*In case the Customer registers a transaction approved by 01 User, the User who creates orders (initiates transactions) and controls the transactions must be the chief accountant/person in charge of accounting (or the person authorized by the chief accountant/person in charge of accounting).*

- b) Trường hợp Khách hàng đăng ký giao dịch được duyệt bởi 2 Người dùng trở lên thì phải có một Người dùng duyệt lệnh là kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (hoặc người được ủy quyền bởi kế toán trưởng/người phụ trách kế toán).

*In case the Customer registers for a transaction approved by 02 or more Users, one of them who approves the order must be the chief accountant/person in charge of accounting (or the person authorized by the chief accountant/person in charge of accounting).*

- c) Đối với TKTT chung, Khách hàng cần đăng ký nguyên tắc sử dụng Internet Banking với VPBank tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*For a Joint Current Account, the Customer needs to register Internet Banking with VPBank at the Proposal cum Contract.*

- d) Trường hợp Khách hàng được pháp luật cho phép áp dụng chế độ kế toán đơn giản và phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ thì Khách hàng có thể đăng ký 01 Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, khi đó Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz này vừa có chức năng khởi tạo giao dịch, vừa có chức năng duyệt giao dịch và phải là đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản.

*In case the Customer is allowed by law to apply a simple accounting system in accordance with VPBank's regulations from time to time, the Customer can register 01 VPBank NEOBiz User who then has both the function of initiating transactions, and the function of approving transactions and must be the legal representative of the Account Holder*

- e) Phương thức xác thực bao gồm:

*Authentication methods:*

- Phương thức xác thực khi đăng nhập: Là giải pháp VPBank triển khai thêm để xác thực Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz truy cập Hệ thống CMP. Khách hàng có thể đăng ký sử dụng phương thức xác thực này tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng hoặc cách thức đăng ký khác do VPBank triển khai từng thời kỳ. Phương thức xác thực nếu Khách hàng đăng ký sử dụng là SMS/Email OTP hoặc phương thức xác thực khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.

*Authentication method at login: Refers to a solution VPBank further deploys to authenticate VPBank NEOBiz User with access to the CMP System. The Customer can register to use this authentication method at the Proposal cum Contract or other registration methods deployed by VPBank from time to time. Authentication method if registered by the Customer is SMS/Email OTP or other authentication method deployed by VPBank from time to time.*

- Phương thức xác thực giao dịch: Áp dụng tối thiểu biện pháp xác thực đối với Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz có chức năng phê duyệt giao dịch phù hợp với quy định của Pháp luật.

*Transaction authentication method: A minimum of authentication measures shall be applied to VPBank NEOBiz User who has the function of approving transactions in accordance with the provisions of the Law.*

- f) Luồng phê duyệt giao dịch thực hiện theo đăng ký của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, bao gồm nhưng không giới hạn số lượng Người dùng thực hiện duyệt giao dịch, thứ tự duyệt giao dịch và các thông tin đăng ký duyệt giao dịch khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

*The transaction approval flow follows the Customer's registration in the Proposal cum Contract, including but not limited to the number of Users who approve the transaction, the order of transaction approval and other registration information for transaction approval in accordance with VPBank's regulations from time to time.*

3. Sau khi Khách hàng đã hoàn thiện các thủ tục đăng ký sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz theo quy định của VPBank, Khách hàng sẽ được VPBank cung cấp Tên truy cập/Tên truy cập lần đầu và Mật khẩu truy cập lần đầu để truy cập vào Hệ thống. Việc đăng ký, thay đổi, hủy bỏ, cấp lại Mật khẩu và Tên truy cập được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng (bao gồm cả đề nghị của Quản trị viên được thực hiện trên Hệ thống theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ) hoặc của VPBank và chỉ có giá trị khi VPBank xác nhận về việc đăng ký, thay đổi, hủy bỏ, cấp lại đó.

*After completion of the registration procedures to use VPBank NEOBiz in accordance with VPBank's regulations, the Customer shall be provided by VPBank with Username/Default Username and Default Password to access the System. Registration, change, cancellation, re-issuance of Password and Username are made at the Customer's (including Admin's which is performed on the System in accordance with VPBank's regulations from time to time) or VPBank's request and, valid only with VPBank's confirmation of such registration, change, cancellation or re-issuance.*

4. Khách hàng đồng ý rằng các giao dịch VPBank NEOBiz được coi là được xác lập bởi Khách hàng và không thể bị từ chối khi Hệ thống xác thực được Chữ ký điện tử của Khách hàng và/hoặc (các) Yếu tố bảo mật được sử dụng là của Khách hàng. Các Bên đồng ý rằng Chữ ký điện tử của Khách hàng là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua Hệ thống của VPBank hoặc hệ thống khác do VPBank chỉ định. Bất kỳ hành động nào của Khách hàng nhằm xác lập, thực hiện các Dịch vụ VPBank NEOBiz (như đăng nhập bằng Tên truy cập, Mật khẩu; Khách hàng kê khai thông tin tạo lập Chứng từ điện tử, kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên Hệ thống để thực hiện giao dịch; nhập mã OTP; nhấn tin theo cú pháp từ số điện thoại đã đăng ký với VPBank; gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới VPBank ....) được coi là Khách hàng đã sử dụng Chữ ký điện tử để ký kết các Chứng từ điện tử với VPBank. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Phần D Điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, bất kỳ Yếu tố bảo mật nào của Khách hàng, sau khi được Hệ thống của VPBank xác nhận là hợp lệ cũng được coi là Chữ ký điện tử của Khách hàng và Chứng từ điện tử được coi là đã được ký kết bởi Khách hàng khi Hệ thống của VPBank xác thực Khách hàng và xác nhận sự chấp thuận của Khách hàng với Chứng từ điện tử đó thông qua xác thực các Yếu tố bảo mật và quá trình Khách hàng thực hiện các hành động để hoàn tất các Lệnh giao dịch trên Hệ thống.

*The Customer agrees that VPBank NEOBiz transactions are deemed to be established by the Customer and cannot be rejected when the System authenticates that the Electronic Signature and/or Authentication factor(s) applied by the Customer is/are theirs. The Parties agree that the Customer's Electronic Signature is a signature recognized and authenticated through VPBank's System or another system designated by VPBank. Any actions of the Customer to establish and perform VPBank NEOBiz Services (such as login with Username, Password; the Customer declaring information to create an E-Document, clicking to accept/continue on the System to proceed with transactions; entering OTPs; sending text messages according to the syntax from the phone number registered with VPBank; and calling from the phone number registered with VPBank) are deemed that the Customer uses their E-Signature to sign Electronic Documents with VPBank. Notwithstanding the other provisions of Part D in these General Transaction Conditions, the Customer understands and agrees that, when the Customer uses VPBank NEOBiz, any of their Authentication factors, after being confirmed by VPBank's system as valid are considered as their Electronic Signature and Electronic documents are deemed to have been signed by the Customer when VPBank's System authenticates the Customer and confirms the Customer's consent to such Electronic Documents through authenticating Authentication factors and the process by which the Customer takes actions to complete the Transaction Orders on the System.*

5. Chữ ký điện tử của Khách hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Phần D này có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay của Khách hàng trên văn bản giấy và có giá trị chứng minh sự đồng ý/chấp thuận của Khách hàng đối với Chứng từ điện tử được ký. Khách hàng theo đó sẽ có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với VPBank theo quy định tại các Chứng từ điện tử tương ứng, quy định của Phần D này, quy định của VPBank và quy định của pháp luật. Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz và/hoặc giao dịch giữa VPBank và Khách hàng, các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của VPBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng với VPBank và có giá trị pháp lý. Đối với các Lệnh giao dịch phải có chứng từ gốc kèm theo quy định của pháp luật hoặc VPBank, Lệnh giao dịch chỉ được coi là có hiệu lực và được thực hiện khi VPBank nhận đủ các chứng từ gốc kèm theo.

*The Customer's electronic signature created and authenticated according to the provisions of Part D herein has the same legal value as the Customer's handwritten signature on a written document and is valid for proving the consent/approval of the Customer to the signed e-Documents. The Customer hereby shall have the right and be fully bound by obligations to VPBank as per provisions of the respective Electronic Documents, provisions of Part D herein, regulations of VPBank, and provisions of law. Documents and data related to the provision of VPBank NEOBiz and/or transactions between VPBank and the Customer, and data recorded, confirmed and kept by VPBank's system shall be equal to evidence of the Customer's transactions with VPBank and have legal validity. For Transaction Orders that require original documents to be enclosed according to the provisions of law or VPBank, such Transaction Orders are only deemed effective and executed when VPBank receives all the original documents enclosed.*

6. Chứng từ được sử dụng trong Dịch vụ VPBank NEOBiz là Chứng từ điện tử. Chứng từ điện tử là thông điệp dữ liệu điện tử do Hệ thống tự động tạo lập trên cơ sở các Lệnh giao dịch do Khách hàng thực hiện. Chứng từ điện tử có giá trị pháp lý như văn bản gốc do Khách hàng ký lập và ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng đối với các Lệnh giao dịch liên quan. Khách hàng cam kết chấp nhận vô điều kiện mọi Chứng từ điện tử do Hệ thống tạo ra và không có bất cứ khiếu kiện, khiếu nại nào đối với các giao dịch liên quan.

*Documents used in VPBank NEOBiz are Electronic Documents. An electronic document is an electronic data message automatically generated by the System on the basis of Transaction Orders performed by the Customer. Electronic documents have the same legal validity as the original documents signed by the Customer and bind the Customer's responsibility for the relevant Transaction Orders. The Customer undertakes to accept unconditionally all E-Documents generated by the System and has no complaints or claims against related transactions.*

7. Các Bên hiểu rằng, Khách hàng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, thiết lập các Lệnh giao dịch trên Hệ thống thông qua Người sử dụng, Quản trị viên và Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Quản trị viên thiết lập các Lệnh giao dịch trên Hệ thống theo các nguyên tắc/quy định tại Phần D này sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng. Đồng thời, tất cả quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm và ràng buộc theo Phần D này cũng được áp dụng cho cả Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Quản trị viên.

*The Parties understand that, the Customer's use of VPBank NEOBiz to establish Transaction Orders on the System through User, Admin and User of VPBank NEOBiz, and Admin establishing Transaction Orders on the System in accordance with the principles/regulations in Part D herein shall bind the responsibility of the Customer. At the same time, all rights,*

*obligations, and responsibilities under Part D herein are also applicable to VPBank NEOBiz User and Admin.*

### **Điều 3. Nội Dung Dịch vụ VPBank NEOBiz**

#### **Article 3. VPBank NEOBiz Contents**

- 1. Đối với Hệ thống VPBank NEOBiz:** Tùy theo gói dịch vụ mà Khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và được VPBank chấp thuận, Dịch vụ VPBank NEOBiz gồm các tính năng cho phép Khách hàng thực hiện các Lệnh giao dịch sau:

***Regarding VPBank NEOBiz System:*** *Depending on the package registered by the Customer in the Proposal cum Contract and approved by VPBank, VPBank NEOBiz includes features that allow the Customer to perform the following Transaction Orders:*

**a) Gói Tài chính:**

***Financial package:***

**(i) Lệnh thanh toán:**

*Payment orders:*

- Chuyển khoản trong nước với VND.

*Domestic transfer in VND.*

- Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7.

*Instant interbank money transfer 24/7.*

- Chuyển khoản trong nước với Ngoại tệ.

*Domestic transfer in a foreign currency.*

- Chuyển tiền quốc tế.

*International money transfer.*

- Thanh toán theo định kỳ.

*Periodic payment.*

- Thanh toán hóa đơn.

*Bill payment.*

- Thanh toán thuế; Đăng ký sử dụng/thay đổi/hủy bỏ dịch vụ nộp thuế điện tử và Hải quan điện tử.

*Tax payment; Registration to use/change/cancel e-customs tax payment.*

- Mua, bán ngoại tệ với VPBank.

*Foreign currency purchase with VPBank.*

- Đăng ký sử dụng/thay đổi/hủy bỏ dịch vụ thu hộ qua đối tác.

*Registration to use/change/cancel COBO through a partner.*

- Các lệnh thanh toán khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.  
*Other payment orders as prescribed by VPBank from time to time.*
- (ii) Lệnh thanh toán lương:  
*Salary payment orders:*
  - Thanh toán lương đơn lẻ.  
*Single salary payment.*
  - Thanh toán lương theo lô.  
*Bulk salary payment.*
  - Những tiện ích khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.  
*Other utilities as prescribed by VPBank from time to time.*
- (iii) Lệnh truy vấn:  
*Query orders:*
  - Tra cứu thông tin TKTT.  
*Look up current account information.*
  - Truy vấn giao dịch qua TKTT.  
*Transaction query via current account.*
  - Biểu phí các loại dịch vụ.  
*Service fee schedule.*
  - Tra cứu tỷ giá hoán đổi ngoại tệ.  
*Look up foreign exchange rates.*
  - Tra cứu lãi suất tiền gửi.  
*Look up deposit interest rates.*
  - Kết xuất dữ liệu báo cáo TKTT của Khách hàng ra tệp tin.  
*Export the Customer's current account report data to a file.*
  - Các lệnh truy vấn khác theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ.  
*Other query orders as prescribed by VPBank from time to time.*

(iv) Lệnh tiền gửi có kỳ hạn Online:

*Online term deposit orders*

- Mở tiền gửi có kỳ hạn online.  
*Online opening of a term deposit account.*
- Tắt toán tiền gửi có kỳ hạn online.  
*Online settlement of term deposits.*
- Tra cứu tiền gửi có kỳ hạn online.  
*Look up term deposits online.*

(v) Lệnh tài trợ thương mại:

*Trade financing orders:*

- Đề nghị Tư vấn phát hành L/C.  
*Request for L/C issuance consultation.*
- Đề nghị Phát hành L/C.  
*Request for L/C issuance.*
- Đề nghị Sửa đổi L/C.  
*Request for L/C amendment.*
- Đề nghị Hủy L/C.  
*Request for L/C cancellation.*
- Đề nghị Phát hành bảo lãnh.  
*Request for Bank Guarantee.*
- Đề nghị Sửa đổi bảo lãnh  
*Request for Amendment of Guarantee.*
- Đề nghị Chấm dứt trước hạn bảo lãnh.  
*Request for Termination of Guarantee before Maturity.*
- Các lệnh khác (nếu có) theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ.  
*Other orders (if any) as prescribed by VPBank from time to time.*

(vi) Lệnh tài trợ chuỗi:

*Supply chain financing orders:*

- Đề nghị giải ngân kiêm khế ước nhận nợ kiêm đề nghị phát hành bảo lãnh kiêm phụ lục hợp đồng thế chấp.  
*Disbursement request cum debt recognition agreement cum request for Bank Guarantee cum mortgage contract annex.*
- Đề nghị giải ngân kiêm khế ước nhận nợ.  
*Disbursement request cum debt recognition agreement.*



- Đề nghị phát hành bảo lãnh kiêm phụ lục hợp đồng thế chấp.  
*Request for Bank Guarantee cum mortgage contract annex.*
- Đề nghị giải ngân kiêm khế ước nhận nợ kiêm phụ lục hợp đồng thế chấp.  
*Disbursement request cum debt recognition agreement cum mortgage contract annex.*
- Đề nghị phát hành L/C.  
*Request for L/C issuance.*
- Các lệnh khác liên quan đến tài trợ chuỗi theo quy định của VPBank từng thời kỳ.  
*Other orders related to supply chain financing as prescribed by VPBank from time to time.*

(vii) Lệnh tài trợ thương mại, tài trợ chuỗi và thanh toán mở rộng:

*Trade financing, supply chain financing and extended payment orders:*

- Lệnh thanh toán và/hoặc Lệnh tài trợ thương mại và/hoặc Lệnh tài trợ chuỗi.  
*Payment Order and/or Trade Financing Order and/or Supply Chain Financing Order.*

(viii) Lệnh thay đổi thông tin:

*Information change orders:*

- Đề nghị thay đổi thông tin Khách hàng (hồ sơ Khách hàng).  
*Request for change of the Customer information (Customer profile)*
- Đề nghị thay đổi thông tin tài khoản thanh toán, sổ phụ, hóa đơn, Dịch vụ VPBank NEOBiz và các sản phẩm, dịch vụ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.  
*Request for changing information of current account, sub-ledger, invoices, VPBank NEOBiz and other products and services in accordance with VPBank's regulations from time to time.*
- Các lệnh đề nghị thay đổi thông tin khác được triển khai trên Hệ thống VPBank NEOBiz theo quy định của VPBank từng thời kỳ.  
*Orders for change of other information are implemented on VPBank NEOBiz System in accordance with VPBank's regulations from time to time.*

(ix) Lệnh do Quản trị viên thực hiện (Lệnh quản trị viên):

*Admin-executed orders (Admin orders):*

- Lệnh đề nghị cấp lại mật khẩu cho Người sử dụng VPBank NEOBiz.  
*Order for password re-issuance to VPBank NEOBiz User.*
- Lệnh đề nghị gửi lại link kích hoạt cho Người sử dụng VPBank NEOBiz.  
*Order for resending activation link to VPBank NEOBiz User.*
- Lệnh đề nghị tạm khóa/mở tạm khóa Người sử dụng VPBank NEOBiz.

*Order for temporary lock/unlock of VPBank NEOBiz User.*

- **Lệnh đề nghị tạo mới, thay đổi thông tin, hủy Người sử dụng VPBank NEOBiz là Người lập lệnh, Người truy vấn.**

*Order for creation, information change, cancellation of VPBank NEOBiz User as a Creator and Querier.*

- **Các lệnh khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.**

*Other orders as prescribed by VPBank from time to time.*

- (x) **Các lệnh khác theo đăng ký của Khách hàng/ Quản trị viên trên cơ sở phù hợp với quy định của VPBank từng thời kỳ.**

*Other orders as registered by Customer/Admin on the basis of compliance with VPBank's regulations from time to time.*

- b) **Gói truy vấn:** Khách hàng chỉ được thực hiện các Lệnh truy vấn và Lệnh quản trị viên như quy định tại Tiết (iii) và Tiết (viii), Điểm a), Khoản 1 Điều này (ngoại trừ Lệnh đề nghị tạo mới, thay đổi thông tin, hủy Người sử dụng VPBank NEOBiz là Người lập lệnh).

***Query package:** The Customer is only allowed to execute query and admin orders as specified in Item (iii) and Item (viii), Point a), Clause 1 of this Article (except for orders for creation, information change, cancellation of VPBank NEOBiz User as an Order Creator).*

- 2. **Đối với Hệ thống CMP:** Tùy thuộc tiến độ triển khai của Hệ thống CMP từng thời kỳ, các dịch vụ, tính năng VPBank NEOBiz cung cấp cho Khách hàng trên Hệ thống CMP bao gồm:

***Regarding CMP System:** Depending on implementation progress of the CMP System from time to time, services and features that VPBank NEOBiz provides to the Customer on the CMP System include:*

- a) **Dịch vụ Truy vấn:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện truy vấn thông tin và giao dịch tài khoản Khách hàng mở tại VPBank và mở tại Ngân hàng khác; truy vấn thông tin và giao dịch thẻ, tiền gửi, tiền vay Khách hàng mở tại VPBank.

***Query:** Refers to a service that enables the Customer to make information inquiry and transactions on their account opened at VPBank and opened at other banks; Information inquiry and transactions of cards, deposits and loans opened by the Customer at VPBank.*

- b) **Dịch vụ thanh toán:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán/chuyển tiền hoặc các dịch vụ gia tăng khác liên quan đến dịch vụ thanh toán/ chuyển tiền, bao gồm:

***Payment:** Refers to a service that allows the Customer to perform payment/money transfer transactions or other value-added services related to payment/money transfer services, including:*

- Chuyển tiền nội bộ trong VPBank.  
*Internal money transfer within VPBank.*
  - Chuyển tiền giữa các tài khoản của khách hàng mở tại VPBank.  
*Money transfer between the Customer's accounts opened at VPBank.*
  - Chuyển tiền trong nước.  
*Domestic money transfer.*
  - Chuyển tiền quốc tế.  
*International money transfer.*
  - Chuyển tiền định kỳ.  
*Periodic money transfer*
  - Gửi điện MT101 tới Ngân hàng đối tác để đề nghị trích nợ tài khoản của Khách hàng tại Ngân hàng đối tác.  
*Sending MT101 to a Partner Bank to request a debit from the Customer's account at such Partner Bank.*
  - Thanh toán lương.  
*Salary payment.*
  - Thanh toán theo lô bao gồm thanh toán theo lô đơn lẻ và thanh toán theo lô tổng.  
*Bulk payment, including single bulk payment and total bulk payment.*
  - Thanh toán hóa đơn.  
*Bill payment.*
  - Thanh toán thẻ.  
*Card payment.*
  - Thanh toán qua kết nối H2H trực tiếp.  
*Payment via direct H2H connection.*
- c) **Dịch vụ tài khoản nhiều số hiệu:** Theo quy định/ hướng dẫn về của VPBank từng thời kỳ.  
*Virtual account: According to regulations and instructions of VPBank from time to time.*
- d) **Dịch vụ quản lý thanh khoản:**  
*Liquidity management:*

- Dịch vụ quản lý vốn tập trung: Là dịch vụ cho phép Khách hàng khởi tạo/chỉnh sửa/hủy/tạm dừng/tiếp tục sử dụng dịch vụ điều chuyển vốn tự động giữa các tài khoản của Khách hàng trên Hệ thống CMP.

*Centralized capital management service: Refers to a service that allows the Customer to initiate/edit/cancel/pause/resume automatic capital transfer between the Customer's accounts on the CMP System.*

- Dịch vụ thu chi hộ cho các khoản vay nội bộ khách hàng doanh nghiệp: Là dịch vụ cho phép Khách hàng khởi tạo, truy vấn các hợp đồng và giao dịch vay nội bộ thực hiện trên Hệ thống CMP.

*COBO and POBO for internal loans of corporate customers: Refers to services that allow the Customer to initiate and query internal loan contracts and transactions performed on the CMP System.*

- e) **Dịch vụ tiền gửi:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng truy vấn, khởi tạo và tất toán các khoản tiền gửi có kỳ hạn.

*Deposit: Refers to a service that allows the Customer to query, create and settle term deposits.*

- f) **Dịch vụ tài trợ thương mại:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng đăng ký tạo mới/sửa đổi/đóng/tra cứu thông tin giao dịch/truy vấn các báo cáo giao dịch liên quan đến thu tín dụng hoặc bảo lãnh.

*Trade financing: Refers to a service that allows the Customer to register to create/edit/close/look up transaction details/query transaction reports related to letters of credit or guarantees.*

- g) **Dịch vụ thu hộ và quản lý các khoản phải thu**

**COBO and management of receivables**

- Dịch vụ thu hộ: Là dịch vụ VPBank thực hiện ủy nhiệm của Bên thụ hưởng (Khách hàng) thu tiền của người nộp tiền cho các khoản phải thu của Khách hàng trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa VPBank và Khách hàng.

*Receivables COBO: Refers to a service that VPBank has authorized by the Beneficiary (Customer) to collect money from payers for such Customer's receivables on the basis of written agreement between VPBank and the Customer.*

- Quản lý các khoản phải thu: là dịch vụ VPBank cho phép Khách hàng thực hiện việc tạo/ quản lý/ sửa đổi/ truy vấn/ đối soát các khoản phải thu của Khách hàng trên Hệ thống.

*Receivables management: Refers to VPBank's service that allows the Customer to create/manage/edit/query/reconcile the Customer's receivables on the System.*

- Các hình thức thu hộ và quản lý các khoản phải thu sẽ được VPBank triển khai, thông báo từng thời kỳ.

*Forms of receivables COBO and management shall be deployed and notified by VPBank from time to time.*

- h) **Dịch vụ dự báo dòng tiền:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng xem được báo cáo tổng hợp dòng tiền sẽ nhận được và dòng tiền sẽ chi ra trong khoảng thời gian nhất định. Cụ thể:

**Cash flow forecasting:** *Refers to a service that allows the Customer to view a summary of cash inflow and outflow in a certain period of time. Specifically:*

- Dòng tiền sẽ nhận được bao gồm:

*Cash inflows include:*

- + Các khoản phải thu từ dịch vụ Thu hộ

*Receivables from COBO*

- + Các khoản tiền gửi chưa đến hạn

*Undue deposit amounts*

- + Số dư tài khoản thanh toán

*Current account balance*

- Dòng tiền chi ra bao gồm:

*Cash outflows include:*

- + Các khoản chuyển tiền định kỳ chưa đến hạn

*Undue periodic money transfers*

- + Các hóa đơn chưa thanh toán

*Unpaid bills*

- + Thanh toán thẻ

*Card payments*

- + Các khoản vay khác

*Other loans*

- i) **Tính năng Quản trị viên:**

**Admin features:**

- (i) Quản trị viên đại diện cho Khách hàng thực hiện các tính năng sau:

*Admin on behalf of the Customer performs the following functions:*

- Nhóm (i): Tạo mới/sửa đổi/xóa Người dùng (không bao gồm Quản trị viên VPBank NEOBiz trên CMP)

*Group (i): Create/edit/delete User (excluding VPBank NEOBiz Admin on CMP)*

- Nhóm (ii): Phân quyền/sửa đổi phân quyền/hủy phân quyền cho Người dùng

*Group (ii): Assign/Edit Assignment of/Cancel Assignment of User*

- Nhóm (iii): Tạo mới/sửa đổi/hủy luồng phê duyệt giao dịch

*Group (iii): Create/edit/cancel transaction approval flow:*

- Nhóm (iv): Quản lý Người dùng bao gồm kích hoạt và vô hiệu hóa Người dùng. Theo đó kích hoạt được hiểu là bật tính năng cho phép Người dùng được sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP; vô hiệu hóa được hiểu là tắt tính năng cho phép Người dùng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP.

*Group (iv): User management includes enabling and disabling User. Enabling means turning on the feature that allows User to use VPBank NEOBiz on the CMP System; Disabling means turning off the feature that allows User to use VPBank NEOBiz on the CMP System.*

- Nhóm (v): Cấp lại mật khẩu truy cập lần đầu hoặc mật khẩu truy cập cấp lại cho Người dùng

*Group (v): Re-issue default password or re-issued password for User*

- Nhóm (vi): Truy vấn/tra cứu thông tin Người dùng

*Group (vi): Query/lookup User information*

(ii) Mô hình Quản trị viên bao gồm:

*Admin model*

- Quản trị viên cao cấp: Khi thực hiện các tính năng từ nhóm (i) đến nhóm (v) nêu trên thì yêu cầu cần phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP.

*Senior Admin: When performing the features from group (i) to group (v) above, a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Admin on the CMP System.*

- Quản trị viên thông thường:

*Ordinary Admin*

- + Khi thực hiện các tính năng nhóm (i) và nhóm (ii) cho Người dùng chỉ được phân quyền chức năng truy vấn thì yêu cầu phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP.

*When performing the features from group (i) and group (ii) for Users who are only assigned to query functions, a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Admin on the CMP System.*

- + Khi thực hiện các tính năng nhóm (i), nhóm (ii) và nhóm (iii) cho Người dùng được phân quyền chức năng lập lệnh và duyệt lệnh thì yêu cầu phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP trước khi được phê duyệt cuối cùng bởi VPBank.

*When performing the features from group (i), group (ii) and group (iii) for Users who are assigned to order creation and approval functions, a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Admin on the CMP System before final approval by VPBank.*

- + Khi thực hiện tính năng nhóm (iv), (v) thì yêu cầu phải được thực hiện qua hai bước nhập và duyệt của Quản trị viên VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP.

*When performing the features from group (iv) and group (v), a request must be made through two steps of input and approval by VPBank NEOBiz Admin on the CMP System.*

- j) **Dịch vụ, tính năng khác:** Là các dịch vụ, tính năng Khách hàng gửi yêu cầu đến Ngân hàng đề nghị mở và đóng tài khoản ký quỹ, đề nghị đóng – mở thẻ và các dịch vụ khác mà Pháp luật cho phép VPBank cung cấp cho Khách hàng sử dụng trong từng thời kỳ.

*Other services and features: Refer to services and features that enable the Customer to request the Bank to open and close escrow accounts, close and open cards among others that VPBank is permitted by Law to provide for the Customer from time to time.*

3. Đối với các giao dịch được nêu tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này mà theo quy định của pháp luật và/hoặc của VPBank, Khách hàng phải cung cấp chứng từ chứng minh, hồ sơ theo giao dịch thì Khách hàng phải xuất trình để VPBank kiểm tra trước khi thực hiện Dịch vụ VPBank NEOBiz. Để làm rõ thêm, đối với các giao dịch VPBank đã thực hiện cho Khách hàng mà sau đó theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của VPBank cần bản gốc/bản chính để đối chiếu thì Khách hàng phải xuất trình ngay khi có yêu cầu. Đối với các đề nghị liên quan đến hoạt động cấp tín dụng, sau khi nhận được đầy đủ chứng từ, hồ sơ giao dịch, các bước xử lý, thẩm định, phê duyệt, ký hợp đồng cấp tín dụng, hợp đồng liên quan khác (nếu có) sẽ được thực hiện theo quy định nội của VPBank từng thời kỳ.

*For the transactions mentioned in Clause 1 and Clause 2 of this Article, which according to the provisions of law and/or VPBank, the Customer must provide proofs and documents under the transaction, the Customer must present such proofs and documents to VPBank for inspection before performing such transactions on VPBank NEOBiz. For the avoidance of doubts, regarding transactions VPBank has performed for the Customer and then upon request of the competent authority and/or VPBank, the original text is required for comparison, the Customer must immediately present them upon request. For requests related to credit extension, after receipt of all transaction documents, steps of processing, appraisal, approval, signing of credit extension contracts and other related contracts (if any) shall be implemented in accordance with VPBank's internal regulations from time to time.*

4. Trừ trường hợp VPBank và Khách hàng có thỏa thuận khác hoặc Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ của Điều kiện giao dịch chung này có quy định khác, tỷ giá mua bán ngoại tệ áp dụng đối với giao dịch mua/bán ngoại tệ được thực hiện trên Hệ thống được xác định như sau:

*Unless otherwise agreed by VPBank and the Customer or otherwise provided at Part I – General Transaction Conditions on Provision and Use of International Money Transfer and*

*Foreign Exchange Services of these General Transaction Conditions, foreign exchange rates applicable to foreign currency transactions performed on the System are determined as follows:*

- a) Tỷ giá mua bán ngoại tệ hiển thị trên màn hình cho Khách hàng tại thời điểm Khách hàng khởi tạo/duyệt giao dịch là tỷ giá tham khảo.

*The foreign exchange rate displayed on the Customer screen at the time of transaction initialization/approval by the Customer is reference exchange rate.*

- b) Tỷ giá mua bán ngoại tệ áp dụng để thực hiện giao dịch hoặc hoàn trả giao dịch được xác định theo tỷ giá mua/bán chuyển khoản tại bảng tỷ giá ngoại tệ được VPBank công bố và niêm yết công khai (sau đây gọi tắt là “tỷ giá niêm yết”) tại thời điểm VPBank xử lý giao dịch thanh toán hoặc hoàn trả giao dịch cho Khách hàng theo quy định của VPBank. Bảng tỷ giá ngoại tệ sẽ được VPBank công bố, niêm yết công khai trên website chính thức và tại các điểm giao dịch của VPBank.

*The foreign exchange rate applied to perform a transaction or reverse a transaction is determined according to the transfer exchange rate in the table of foreign exchange rates disclosed and publicly quoted by VPBank (hereinafter referred to as “quoted rate”) at the time VPBank processes the payment transaction or reverses the transaction to the Customer in accordance with VPBank's regulations. The foreign exchange rate table shall be disclosed and publicly quoted by VPBank on the official website and at VPBank's transaction points.*

5. Tùy thuộc chính sách của VPBank trong từng thời kỳ, Khách hàng hoặc Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz hoặc Quản trị viên VPBank NEOBiz có thể đăng ký tham gia sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, lệnh giao dịch khác được VPBank cung cấp qua hệ thống VPBank NEOBiz thông qua một trong các phương thức sau: (i) ký giấy đề nghị sử dụng sản phẩm, dịch vụ VPBank NEOBiz theo mẫu biểu do VPBank quy định; (ii) đọc, kê khai thông tin và xác nhận đồng ý sử dụng sản phẩm, dịch vụ trên Hệ thống hoặc thông qua website của VPBank; (iii) các phương thức khác do VPBank phát triển và chấp thuận trong từng thời kỳ.

*Depending on VPBank's policies from time to time, the Customer or VPBank NEOBiz User or VPBank NEOBiz Admin may register to use other products, services and transaction orders provided by VPBank via the VPBank NEOBiz system with one of the following methods: (i) sign an proposal for using VPBank NEOBiz products and services according to the form prescribed by VPBank; (ii) read, declare information and confirm consent to use products and services on the System or via VPBank's website; (iii) other methods developed and approved by VPBank from time to time.*

6. Khi đăng ký và sử dụng các Dịch vụ VPBank NEOBiz, Khách hàng cam kết tuân thủ thỏa thuận của các bên trong Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz bao gồm cả Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyên Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ của Điều kiện giao dịch chung và các quy định có liên quan của VPBank và của pháp luật.

*When registering and using VPBank NEOBiz, the Customer undertakes to comply with the agreement of the parties in the Contract for Use of VPBank NEOBiz, including Part I – General Transaction Conditions on Provision and Use of International Money Transfer and Foreign Exchange Services of these General Transaction Conditions and relevant regulations of VPBank and the law.*



## **Điều 4. Đăng Ký Và Sử Dụng Dịch Vụ VPBank NEOBiz**

### **Article 4. Registration and Use of VPBank NEOBiz**

1. Để sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Khách hàng phải có TKTT tại VPBank, đăng ký sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz theo quy định của VPBank và đáp ứng các điều kiện khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Hồ sơ, trình tự, thủ tục đăng ký Dịch vụ VPBank NEOBiz thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*To use VPBank NEOBiz, the Customer must have a current account at VPBank, register to use VPBank NEOBiz in accordance with VPBank's regulations and meet other conditions as prescribed by VPBank from time to time. The application, order and procedures for registering VPBank NEOBiz shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

2. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Khách hàng có thể thay đổi các thông tin liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz đã đăng ký với VPBank. Hồ sơ, trình tự, thủ tục đăng ký thay đổi Dịch vụ VPBank NEOBiz thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*In the process of using VPBank NEOBiz, the Customer may change details related to VPBank NEOBiz registered with VPBank. The application, order and procedures for changing VPBank NEOBiz shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

3. Khách hàng có thể đăng ký sử dụng và thay đổi Dịch vụ VPBank NEOBiz của VPBank tại tất cả các điểm giao dịch của VPBank, trên Hệ thống hoặc theo các phương thức khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.

*The Customer may register to use and change VPBank NEOBiz at all transaction points of VPBank, either on the System or by other methods deployed by VPBank from time to time.*

4. Trường hợp TKTT của Khách hàng là tài khoản ngoại tệ, tài khoản chuyên dùng (không phải là TKTT thông thường) thì việc sử dụng TKTT phải bảo đảm tuân thủ quy định của VPBank và của pháp luật về quản lý ngoại hối và các quy định có liên quan khác của pháp luật.

*In case the Customer's current account is a foreign currency account or a specialized account (not a regular current account), the use of the current account must comply with VPBank's regulations, the law on foreign exchange management and other relevant provisions of the law.*

5. Thực hiện Lệnh giao dịch trên Hệ thống VPBank NEOBiz:

*Execution of Transaction Orders on VPBank NEOBiz System:*

- a) Khách hàng gửi các Lệnh giao dịch đến VPBank thông qua Hệ thống VPBank NEOBiz. Các Lệnh giao dịch phải được Khách hàng lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của VPBank.

*The Customer sends Transaction Orders to VPBank through VPBank NEOBiz System. Transaction Orders must be made by the Customer with accurate and complete information in accordance with VPBank's regulations.*

- b) Đối với Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Khách hàng thực hiện qua các bước là lập lệnh và duyệt lệnh hoặc lập lệnh, xác nhận và duyệt lệnh tùy theo nhu cầu quản lý/đăng ký của Khách hàng và đồng thời thực hiện trong phạm vi Hạn mức giao dịch đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*For Payment Orders and Information Change Orders, the Customer shall go through the steps of order creation and approval or order creation, verification and approval depending on their management/registration needs, and within the Transaction Limit registered in the Proposal cum Contract.*

- c) Đối với Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi:

*Regarding Trade Financing Orders and Supply Chain Financing Orders:*

- (i) Đối với Lệnh tư vấn phát hành L/C: Khách hàng thực hiện qua một (01) bước lập lệnh theo đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Order for L/C issuance consultation: the Customer shall perform one (01) step of creating the order as registered in the Proposal cum Contract.*

- (ii) Đối với Lệnh đề nghị phát hành L/C, Lệnh đề nghị sửa đổi L/C, Lệnh đề nghị hủy L/C, Lệnh đề nghị phát hành bảo lãnh, Lệnh đề nghị sửa đổi bảo lãnh, Lệnh đề nghị chấm dứt trước hạn bảo lãnh, Lệnh tài trợ chuỗi: Khách hàng thực hiện qua các bước lập lệnh và duyệt lệnh hoặc lập lệnh, xác nhận và duyệt lệnh tùy theo nhu cầu quản lý/đăng ký của Khách hàng và đồng thời thực hiện trong phạm vi Hạn mức giao dịch đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Order for of L/C issuance, Order for L/C amendment, Order for L/C cancellation, Order for Bank Guarantee, Order for guarantee amendment, Order for early termination of guarantee, and Order for Supply Chain Financing: the Customer shall go through the steps of order creation and approval or order creation, verification and approval depending on their management/registration needs, and within the Transaction Limit registered in the Proposal cum Contract.*

- d) Đối với Lệnh quản trị viên:

*Regarding Admin orders:*

- (i) Quản trị viên được VPBank thiết lập theo cơ chế Quản trị viên đơn hoặc Quản trị viên kép theo đăng ký của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Admins are established by VPBank under the mechanism of Single Admin or Dual Admin according to the Customer's registration in Proposal cum Contract.*

- (ii) Quản trị viên đơn: Là chỉ cần 1 Quản trị viên thực hiện các chức năng quản trị viên.

*Single admin: Means that only 01 Admin is needed to perform admin functions.*

- (iii) Quản trị viên kép: Là có 02 Quản trị viên cùng thực hiện các chức năng quản trị viên, theo đó sẽ cần sự xác nhận của 02 Quản trị viên mới hoàn thành Lệnh quản trị viên.

*Dual admin: Means that 02 Admins are needed to perform admin functions together, and their confirmation shall be required to complete Admin Orders.*

- e) Thời gian thực thi các Lệnh giao dịch:

*Execution time of Transaction orders:*

- (i) Lệnh truy vấn và Lệnh quản trị viên: sẽ được VPBank triển khai thực hiện ngay khi nhận được lệnh hợp lệ.

*Query order and Admin order: to be implemented by VPBank immediately upon receipt of valid orders.*

- (ii) Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi:

*Payment Order, Information Change Order, Trade Financing Order and Supply Chain Financing Order:*

- Trường hợp Lệnh thanh toán, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi do VPBank độc lập xử lý hoàn tất: sẽ được VPBank triển khai thực hiện ngay khi nhận được lệnh. Trường hợp pháp luật và/hoặc VPBank có quy định bắt buộc về việc Khách hàng phải cung cấp các chứng từ có liên quan đến giao dịch thì giao dịch chỉ được thực hiện sau khi VPBank nhận đủ các chứng từ hợp lệ có liên quan đó và đã thực hiện kiểm tra theo quy định của VPBank.

*In case the Payment Order, Trade Financing Order, or Supply Chain Financing Order is independently processed by VPBank: to be implemented by VPBank immediately upon receipt of the order. Where the law and/or VPBank mandates that the Customer provide documents related to the transaction, the transaction may only be performed after VPBank has received all relevant documents and has carried out the inspection in accordance with VPBank's regulations.*

- Trường hợp Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi cần đến một Tổ chức tín dụng khác hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác để hoàn tất: phần xử lý do VPBank thực hiện sẽ được tiến hành ngay khi nhận lệnh tương tự như trường hợp Lệnh thanh toán, Lệnh thay đổi thông tin, Lệnh tài trợ thương mại, Lệnh tài trợ chuỗi do VPBank độc lập xử lý hoàn tất, phần xử lý thuộc trách nhiệm của Tổ chức tín dụng khác hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác sẽ được triển khai theo quy định tương ứng của các tổ chức này.

*Where Payment Order, Information Change Order, Trade Financing Order, or Supply Chain Financing Order needs to be completed by another Credit Institution or any other third party: to be processed by VPBank immediately upon receipt of the order as in the case Payment Order, Information Change Order, Trade Financing Order, or Supply Chain Financing Order is independently processed by VPBank, and the responsibility in another Credit Institution's or any other third party's charge shall be processed in accordance with their respective regulations.*

- f) Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào Hệ thống VPBank NEOBiz bằng chính Tên truy cập và Mật khẩu của Khách hàng thông qua Người sử dụng VPBank NEOBiz, Quản trị viên đều được VPBank xem là do chính Khách hàng chủ động tạo ra và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và hợp pháp của bất kỳ Lệnh giao dịch nào được thực hiện từ hành động truy cập đó. VPBank không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào đối với các Lệnh giao dịch ngoài việc kiểm tra đúng Tên truy cập, Mật khẩu và phương thức xác thực đã được Khách hàng lựa chọn.

*The Customer accepts that any act of accessing VPBank NEOBiz System with the Customer's own Username and Password through VPBank NEOBiz User or Admin shall*

*be considered by VPBank as being done by the Customer themselves, and the Customer shall be responsible for the accuracy, truthfulness and legality of any Transaction orders executed as a result of such access. VPBank is not responsible for applying any form of authenticity check to the Transaction Orders other than checking if the Username, Password and authentication method selected by the Customer are correct.*

- g) Khách hàng phải đảm bảo rằng, mọi Lệnh giao dịch yêu cầu VPBank thực hiện đều đã được Khách hàng kiểm tra chặt chẽ, và VPBank tùy thuộc vào sự xem xét của mình, có quyền từ chối tất cả các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng đối với Lệnh giao dịch đã được thực hiện. Việc đối chiếu các Lệnh giao dịch đã được VPBank thực hiện với các chứng từ, văn bản (nếu có) không ảnh hưởng tới giá trị, hiệu lực của các Lệnh giao dịch này.

*Customer must ensure that all Transaction Orders that VPBank is requested to execute have been strictly checked by the Customer, and VPBank shall, at its discretion, have the right to refuse all inquiries and complaints made by the Customer against the executed Transaction Orders. The reconciliation of Transaction Orders executed by VPBank against documents (if any) does not affect the value and effect of such Transaction Orders.*

- h) Mọi dữ liệu, thông tin ghi nhận trên Hệ thống VPBank NEOBiz về việc nhận và xử lý các Lệnh giao dịch của Khách hàng cũng như nội dung của các Lệnh giao dịch này cho dù được thể hiện dưới bất kỳ hình thức nào đều được coi là bằng chứng có giá trị pháp lý chứng minh việc Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các Lệnh giao dịch đã thực hiện.

*All data and information recorded on VPBank NEOBiz System regarding the receipt and processing of the Customer's Transaction Orders as well as their content, whether expressed in any form, shall be considered as valid evidence proving that the Customer has used VPBank NEOBiz and the Customer is responsible for the executed Transaction Orders.*

## 6. Nguyên tắc thực hiện giao dịch trên Hệ thống CMP:

*Principles of performing transactions on the CMP System:*

- a) Ngoại trừ truy vấn/tra cứu thông tin, xuất báo cáo thì các giao dịch khác khi thực hiện trên Hệ thống CMP phải bao gồm tối thiểu hai bước là tạo, phê duyệt giao dịch và được thực hiện bởi những Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz khác nhau, trừ trường hợp Khách hàng là tổ chức được pháp luật cho phép áp dụng chế độ kế toán đơn giản và phù hợp với quy định của VPBank.

*Except for information query/look-up and report exports, other transactions when performed on the CMP System must include at least two steps of creation and approval, and be performed by different VPBank NEOBiz Users, unless the Customer is an organization permitted by law to apply a simple accounting system in accordance with VPBank's regulations.*

- b) Trường hợp thanh toán qua kết nối H2H (host to host) trực tiếp, Khách hàng sẽ đăng ký một Người dùng H2H trên hệ thống của Khách hàng đồng thời cũng là Người dùng lập lệnh trên Hệ thống CMP. Giao dịch được khởi tạo trên hệ thống của Khách hàng bởi Người dùng nói trên trên hệ thống của Khách hàng sau đó được chuyển tới Hệ thống CMP của VPBank. Người dùng đó tiếp tục đăng nhập vào Hệ thống CMP và thực hiện giao dịch trên Hệ thống CMP theo luồng phê duyệt đã đăng ký với VPBank, phù hợp với nguyên tắc nêu tại Điểm a) Khoản này.

*In case of payment via direct H2H (host to host) connection, the Customer shall register for an H2H User on their system as well as a User creating orders on the CMP System. Transactions are initiated on the Customer's system by the said User on the Customer's system and then transferred to VPBank's CMP System. That user continues to log in to the CMP System and perform transactions on the CMP System according to the approval flow registered with VPBank, in accordance with the principles stated at Point a) of this Clause.*

- c) Trong trường hợp thanh toán lương hoặc thanh toán theo lô tổng: Việc ghi Nợ TKTT theo lệnh giao dịch của Khách hàng không đồng nghĩa với việc VPBank xác nhận, chấp thuận thực hiện giao dịch cho Khách hàng. Trường hợp sau khi ghi Nợ TKTT của Khách hàng mà VPBank kiểm tra và phát hiện giao dịch chưa hợp lệ theo quy định của VPBank thì VPBank sẽ thực hiện hoàn trả lại số tiền đã ghi Nợ TKTT của Khách hàng sau khi đã trừ đi các khoản phí theo quy định của VPBank.

*In the case of salary payment or total bulk payment: Debiting the current account according to the Customer's transaction order does not mean that VPBank confirms or approves the transaction for the Customer. In case VPBank checks and finds that a transaction is not valid according to VPBank's regulations after debiting the Customer's current account, VPBank shall refund the amount debited to the Customer's current account after deducting the fees as prescribed by VPBank.*

7. Đối với Khách hàng chuyển đổi, để sử dụng Hệ thống CMP, Khách hàng (bao gồm cả Người dùng của Khách hàng) cần thực hiện theo đúng chỉ dẫn của VPBank và lưu ý như sau:

*For Migrated Customer to use the CMP System, the Customer (including the Customer's User) needs to strictly follow VPBank's instructions and note that:*

- a) Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz sử dụng Tên truy cập đang sử dụng trên Hệ thống VPBank NEOBiz và Mật khẩu truy cập lần đầu do Hệ thống CMP cung cấp để đăng nhập Hệ thống CMP và sẽ phải đổi mật khẩu theo hướng dẫn của Hệ thống CMP.

*VPBank NEOBiz User uses an active username on VPBank NEOBiz System and Default Password provided by the CMP System to log in to the CMP System and shall change the password according to the instructions of the CMP System.*

- b) Phạm vi sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz trên Hệ thống CMP của Khách hàng chuyển đổi được giữ nguyên như khi Khách hàng đăng ký sử dụng trên Hệ thống VPBank NEOBiz.

*The scope of using VPBank NEOBiz on the CMP System by Migrated Customer remains the same when the Customer registers to use it on the VPBank NEOBiz System.*

- Ủy quyền sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz (bao gồm cả tính năng thiết lập, đăng ký, hủy bỏ Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz):

*Authorization to use VPBank NEOBiz (including setting up, registering, and deleting VPBank NEOBiz User):*

Tại thời điểm đăng ký sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz và trong quá trình sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Khách hàng và Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán của Khách hàng (nếu có) có thể ủy quyền/đăng ký Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Quản trị viên VPBank NEOBiz. Việc ủy quyền này thực hiện theo quy định và thủ tục do VPBank quy định từng thời kỳ.

*At the time of registering and using VPBank NEOBiz, the Customer and their Chief Accountant/Person in charge of accounting (if any) may authorize/register VPBank NEOBiz User or VPBank NEOBiz Admin. Such authorization shall comply with regulations and procedures prescribed by VPBank from time to time.*

## **Điều 5. Phí Dịch Vụ VPBank NEOBiz**

### **Article 5. VPBank NEOBiz Fees**

- Tùy từng loại hình Dịch vụ VPBank NEOBiz và Hệ thống ngân hàng điện tử được áp dụng để cung ứng Dịch vụ VPBank NEOBiz, VPBank sẽ quy định tương ứng về loại phí, mức phí áp dụng, thời điểm và phương thức thu phí. Các loại phí mà VPBank có thể áp dụng liên quan đến các Dịch vụ VPBank NEOBiz bao gồm nhưng không giới hạn như phí đăng ký sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, phí hàng tháng, phí thường niên, phí ngừng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, phí duy trì, thay đổi, và các loại phí liên quan khác theo quy định của VPBank tại từng thời kỳ. Biểu phí dịch vụ sẽ được VPBank công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank và/hoặc thông báo cho Khách hàng khi Khách hàng thực hiện từng giao dịch trên Hệ thống.

*Depending on the type of VPBank NEOBiz Service and the e-banking system applied to provide VPBank NEOBiz, VPBank shall stipulate respective type, rate, time and method of fee collection. Fees that VPBank may apply in relation to VPBank NEOBiz Services include but are not limited to VPBank NEOBiz registration fee, monthly fee, annual fee, VPBank NEOBiz termination fee, fees for maintenance and changes among other related fees as prescribed by VPBank from time to time. The service fee schedule shall be publicly announced by VPBank on the official website and/or at VPBank's transaction points and/or notified to the Customer at each of their transactions on the System*

- VPBank có quyền quy định, áp dụng và thay đổi các loại phí liên quan đến các Dịch vụ VPBank NEOBiz. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí áp dụng, VPBank sẽ thực hiện thông báo tới Khách hàng hoặc Đại diện theo pháp luật hoặc Đại diện theo ủy quyền của Khách hàng hoặc Người sử dụng VPBank NEOBiz phù hợp với quy định về thông báo tại Phần A – Các điều khoản và điều kiện chung của Điều kiện giao dịch chung này. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.

*VPBank reserves the right to stipulate, apply and change VPBank NEOBiz-related fees. When there is a change in the type of fees and applicable rates, VPBank shall notify the Customer or the Legal Representative or the Authorized Representative of the Customer or VPBank NEOBiz User in accordance with regulations on notification in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions. The fee schedule shall be binding on the*

*Customer if the Customer continues to use VPBank NEOBiz after the change in fee type and rate takes effect.*

3. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Phần D này, Khách hàng đồng ý rằng VPBank được quyền thu phí dịch vụ theo phương thức khấu trừ bất kỳ khoản phí dịch vụ phát sinh từ bất kỳ TKTT nào của Khách hàng mở tại VPBank và/hoặc tại Tổ chức tín dụng khác.

*Notwithstanding the other provisions in Part D herein, the Customer agrees that VPBank is entitled to collect service fees by deducting any service fees arising from any Customer's current account opened at VPBank and/or at another credit institution.*

## **Điều 6. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **Article 6. Rights and Obligations of VPBank**

#### **1. Quyền của VPBank:**

*VPBank shall have the rights to:*

- a) Tạm ngừng/Từ chối thực hiện các Lệnh giao dịch của Khách hàng nếu:

*Suspend/Refuse to execute the Customer's Transaction Order if:*

- (i) VPBank phát hiện tại thời điểm thực hiện, Lệnh giao dịch đó không hợp lệ hoặc hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPBank và ngăn cản VPBank thực hiện Lệnh giao dịch này;

*VPBank detects that at the time of execution, such Transaction Order is invalid, or the system is faulty, hacked, or there are other causes beyond VPBank's control, which prevent VPBank from executing such Transaction Order;*

- (ii) Khách hàng không thực hiện đúng hoặc đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, thủ tục tài trợ thương mại, thủ tục phát hành bảo lãnh, Lệnh thanh toán/Lệnh tài trợ thương mại không hợp pháp, không hợp lệ, không khớp đúng theo hướng dẫn tại Hệ thống VPBank Online, theo quy định của VPBank và theo quy định của bên thứ ba có liên quan đến giao dịch;

*The Customer fails to properly or fully comply with the requirements of payment procedures, trade financing procedures, Bank Guarantee procedures, or Payment Orders/Trade financing orders are illegal, invalid, or fails to follow the instructions at VPBank Online System, VPBank's regulations and the third party's regulations related to the transaction;*

- (iii) TKTT không có đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các Lệnh thanh toán;

*The current account does not have enough available balance or exceeds the overdraft limit to execute Payment Orders;*

- (iv) Khách hàng không xuất trình hoặc xuất trình không đầy đủ các chứng từ chứng minh hợp lệ cho VPBank đối với các giao dịch mà theo quy định của pháp luật và/hoặc của VPBank, Khách hàng phải cung cấp chứng từ chứng minh;

*The Customer fails to present or presents insufficient valid documents to VPBank for transactions for which, according to the provisions of law and/or VPBank, the Customer must provide supporting documents;*

- (v) Theo kiểm soát, đánh giá, nhận định chủ động của VPBank thì chứng từ, hồ sơ chứng minh mục đích của Lệnh giao dịch đó không xác thực và/hoặc có dấu hiệu giả mạo và/hoặc không hợp lý, hợp lệ và/hoặc không phù hợp với các quy định pháp luật/ chính sách của VPBank từng thời kỳ;

*According to VPBank's proactive control, assessment and judgment, documents demonstrating the purpose of such Transaction Order are unauthenticated and/or indicative of forgery and/or are illogical and invalid and/or inconsistent with regulations and policies of VPBank from time to time;*

- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của VPBank, quy định của pháp luật hiện hành hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

*Other cases according to VPBank's regulations, applicable laws or decisions of competent state agencies.*

- b) Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản, tài liệu, chứng từ cần thiết để VPBank thực hiện các Lệnh giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực hiện các Lệnh giao dịch do chậm nhận được các văn bản, tài liệu, chứng từ từ Khách hàng.

*Have the right to request the Customer to provide necessary documents for VPBank to execute Transaction Orders, and VPBank is not responsible for delayed execution of Transaction Orders due to late receipt of such documents from the Customer.*

- c) Tự động tạm khóa, trích tiền trên bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Khách hàng tại VPBank hay tại Tổ chức tín dụng khác để thu các loại phí dịch vụ, nghĩa vụ tài chính mà Khách hàng nợ VPBank và/hoặc VPBank được phép thu hồi và/hoặc các khoản phí mà Khách hàng đang nợ bên thứ ba do VPBank thực hiện các Lệnh giao dịch cho Khách hàng hoặc các khoản tiền phạt, mức phí phạt theo Điều này.

*Automatically suspend, deduct money on any current account of the Customer at VPBank or at another credit institution to collect service fees, and financial obligations that the Customer owes VPBank and/or that VPBank is authorized to recover and/or fees owed by the Customer to a third party due to VPBank executing the Transaction Orders for the Customer or the fines and penalties under this Article.*

- d) Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc Khách hàng, Người sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Quản trị viên để lộ Tên truy cập, Mật khẩu, Chữ ký điện tử và các chứng thư điện tử liên quan vì bất kỳ lý do gì.

*Take no responsibility for any damages caused by the disclosure of Username, Password, Electronic Signature and related electronic certificates by the Customer, VPBank NEOBiz User or Admin for any reason.*



- e) Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi các Lệnh giao dịch đã được VPBank thực hiện hoặc chậm thực thi các Lệnh giao dịch của Khách hàng.

*Take no responsibility for any damages arising from the inability to cancel or modify Transaction Orders executed by VPBank or delayed execution of the Customer's Transaction Orders.*

- f) Không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát mà Khách hàng phải chịu phát sinh do lỗi của Khách hàng hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng hướng dẫn của VPBank hoặc do Hệ thống không thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng hoặc do các nguyên nhân khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát của VPBank bao gồm nhưng không giới hạn trong các trường hợp rủi ro xảy ra do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, kỹ thuật ..... bị trục trặc hoặc vì bất cứ lý do nào khác.

*Take no responsibility for any damage or loss incurred by the Customer arising from the Customer's fault or failure to comply with VPBank's instructions or the System's failure to perform the transaction at the Customer's request or due to objective reasons beyond VPBank's control, including but not limited to cases where the risk occurs due to malfunction of the processing system, communication system, techniques, etc. or any other reason.*

- g) Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo Lệnh giao dịch của Khách hàng.

*Take no responsibility for any disputes (if any) between the Customer and their beneficiary under the Transaction Order.*

- h) Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz không do VPBank cung cấp.

*Take no responsibility if the Customer uses software, documents or follows instructions related to VPBank NEOBiz but not provided by VPBank.*

- i) Có quyền thay đổi các tài liệu liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz, thay đổi giao diện, địa chỉ website để Khách hàng truy cập VPBank NEOBiz, thay đổi tên gọi của Dịch vụ VPBank NEOBiz, thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình website bao gồm nhưng không giới hạn ở việc thay đổi danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ ... mà không cần thông báo cho Khách hàng.

*Have the right to change documents related to VPBank NEOBiz, change interface, website address for the Customer to access VPBank NEOBiz, change the name of VPBank NEOBiz, change, add, remove information on the website screen, including but not limited to changing the list of banks, service providers, foreign currency rates, etc. without notifying the Customer.*

- j) Được quyền sử dụng hình ảnh, tên tuổi của Khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz hay giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của VPBank, cảnh báo các rủi ro khi thực hiện dịch vụ và các thông báo khác phục vụ cho việc sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz theo các cách thức mà VPBank cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi tin nhắn, email, thông báo trên website,...) với số lượng và thời gian không hạn chế.

*Have the right to use the Customer's image and name for advertisements related to VPBank NEOBiz or introduction of VPBank's products, services and promotions, warn of risks during delivery of services and other notifications for the use of VPBank NEOBiz in ways that VPBank deems appropriate (including but not limited to sending text messages, emails, announcements on the website, etc.) with unlimited quantity and time.*

- k) Quyết định Lệnh giao dịch nào sẽ do VPBank độc lập xử lý và Lệnh giao dịch nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.

*Decide which Transaction Orders shall be handled by VPBank independently and which Transaction Orders require a third party to complete processing.*

- l) Được áp dụng và thu các loại phí, phạt do Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật và của VPBank về sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz. Các loại phí, phạt và mức phí phạt được quy định trong biểu phí của VPBank áp dụng trong từng thời kỳ.

*Apply and collect fees and fines due to the Customer's violation of the provisions of law and VPBank's regulations on using VPBank NEOBiz. Fees, fines and penalties are specified in VPBank's fee schedule from time to time.*

- m) Được quyền sửa đổi bổ sung Phần D này, biểu phí Dịch vụ VPBank NEOBiz và các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch vụ VPBank NEOBiz. VPBank sẽ thực hiện thông báo tới Khách hàng hoặc Đại diện theo pháp luật hoặc Đại diện theo ủy quyền của Khách hàng hoặc Người sử dụng VPBank NEOBiz phù hợp với quy định về thông báo tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*Have the right to amend and supplement Part D herein, VPBank NEOBiz fee schedule and any amendments, supplements and adjustments to VPBank's policies for VPBank NEOBiz. VPBank shall notify the Customer or the Legal Representative or the Authorized Representative of the Customer or VPBank NEOBiz User in accordance with regulations on notification in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

- n) Được thực hiện các quyền khác theo quy định của VPBank phù hợp với quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Khách hàng với VPBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Exercise other rights in accordance with VPBank's regulations as prescribed by law or as agreed between the Customer and VPBank, not contrary to the provisions of applicable laws.*

## 2. Nghĩa vụ của VPBank:

*VPBank shall be obliged to:*

- a) Tuân thủ quy định của pháp luật liên quan tới việc cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz. VPBank cam kết sẽ sử dụng nỗ lực cao nhất để bảo đảm khả năng hoạt động liên tục, tính ổn định và an toàn của Hệ thống.

*Comply with the provisions of law related to the provision of VPBank NEOBiz. VPBank undertakes to use its best efforts to ensure the system's continuity, stability and security.*

- b) Thực hiện các Lệnh truy vấn nhận được qua Hệ thống theo đúng quy định của Bản điều kiện giao dịch chung này.

*Execute Query Orders received through the System in accordance with the provisions of these General Transaction Conditions.*

- c) Cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz trong phạm vi Khách hàng đã đăng ký và thỏa thuận với VPBank.

*Provide VPBank NEOBiz to the extent registered and agreed between the Customer and VPBank.*

- d) VPBank sẽ cung cấp các tính năng mới, phiên bản mới nhất của Dịch vụ VPBank NEOBiz cho Khách hàng khi VPBank nâng cấp hoặc chỉnh sửa các Dịch vụ VPBank NEOBiz này.

*VPBank shall provide the latest features and version of VPBank NEOBiz Services to the Customer when VPBank upgrades or modifies such VPBank NEOBiz Services.*

- e) Trong trường hợp để bảo vệ Khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay VPBank nghi ngờ Khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm Phần D này hay các nghĩa vụ khác trong quan hệ với VPBank, VPBank sẽ tạm ngừng cung cấp một số tính năng hoặc toàn bộ Dịch vụ VPBank NEOBiz hoặc khóa quyền sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz hoặc khóa Tên truy cập ngay khi lý do trên phát sinh. Ngay sau đó, VPBank sẽ cố gắng liên hệ với Khách hàng bằng điện thoại, email hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.

*To protect the Customer or at the request of a competent State agency, according to provisions of the law or if VPBank suspects that the Customer has violated the law, Part D herein or other obligations in the relationship with VPBank, VPBank shall suspend some features or the entire VPBank NEOBiz or lock their right to use VPBank NEOBiz or lock their Username as soon as the above reasons arise. VPBank shall thereupon try to contact the Customer by phone, email or other suitable means to notify about the matter.*

- f) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz và quy định của pháp luật.

*Other obligations in accordance with the provisions of the VPBank NEOBiz Use Contract and the law.*

## **Điều 7. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Khách Hàng**

### **Article 7. Rights, obligations and undertakings of the Customer**

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

*The Customer shall have the rights to:*

- a) Sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz trong phạm vi đã thỏa thuận với VPBank.

*Use VPBank NEOBiz within the scope agreed with VPBank.*

- b) Thực hiện các quyền khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz và của pháp luật.

*Exercise other rights in accordance with the provisions of the VPBank NEOBiz Use Contract and the law.*

**2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

*The Customer shall be obliged to:*

- a) Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, mã OTP, chữ ký số và các thông tin liên quan đến quyền sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz của chính Khách hàng.

*Keep their Username, Password, OTPs, digital signature and information related to their right to use VPBank NEOBiz confidential.*

- b) Chịu trách nhiệm vô điều kiện về tất cả các Lệnh giao dịch được lập bởi Tên truy cập và Mật khẩu của Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do Tên truy cập, Mật khẩu, mã OTP, chữ ký số bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz hết hiệu lực.

*Take unconditional responsibility for all Transaction Orders made under the Customer's Username and Password. Take responsibility for all damages caused by revelation, theft, exploitation of their Username, Password, OTP, or digital signature for any reason, even after the Contract for Use of VPBank NEOBiz expires.*

- c) Thông báo kịp thời cho VPBank để được hướng dẫn xử lý khi:

*Promptly notify VPBank for handling instructions when:*

- (i) Khách hàng không thể truy cập Hệ thống hay nghi ngờ Mật khẩu, Tên truy cập, mã OTP, chữ ký số bị lộ, bị đánh cắp hay quên Mật khẩu, Tên truy cập;

*The Customer cannot access the System or doubts their Password, Username, OTP, or digital signature is revealed, or stolen, or forgets their Password and/or Username;*

- (ii) Khách hàng bị mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khoá bảo mật tạo chữ ký số; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công;

*The Customer lost, misplaced, damaged OTP generating device, SMS receiving phone number, security key storage device creating digital signature; being scammed or suspected of being scammed; hacked or suspected of being hacked;*

- (iii) Khách hàng phát hiện Chữ ký điện tử và/hoặc Yếu tố bảo mật và/hoặc Phương tiện điện tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình. Theo đó, Khách hàng phải thông báo cho VPBank ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào Hệ thống hoặc về bất kỳ Lệnh giao dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu Khách hàng nghi ngờ ai đó biết các Yếu tố bảo mật của Khách hàng. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại liệt kê trên trang mạng thuộc Hệ thống được VPBank thông báo tùy từng thời điểm. VPBank có thể yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp. Khách hàng cũng có thể nhận được yêu cầu thay đổi ngay Mật khẩu sang một Mật khẩu khác mà Khách hàng chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi VPBank xác nhận đã nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz của người không được phép.

*The Customer discovers that Electronic Signatures and/or Authentication factors and/or Electronic Vehicles may no longer be under their control. Accordingly, the Customer must notify VPBank immediately of any unauthorized connection to the System or of any unauthorized Transactions or requests that the Customer knows or suspects or if the Customer suspects that someone knows their Authentication factors. The Customer can notify directly or call the phone numbers listed on the System's website as notified by VPBank from time to time. VPBank may require the Customer to confirm in writing any details provided by the Customer. The Customer may also receive a request to immediately change the Password to another Password that the Customer has never used before. Until VPBank confirms receipt of the above notice, the Customer remains responsible for the unauthorized person's use of VPBank NEOBiz.*

- (iv) Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong Hệ thống.

*The Customer discovers any unusual problems or technical or business problems related to security in the System.*

- d) Ngay lập tức thông báo cho VPBank khi Khách hàng phát hiện có Lệnh giao dịch đang, đã hoặc sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp.

*Immediately notify VPBank when the Customer detects that a Transaction Order is being, has been or will be executed illegally.*

- e) Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz nhưng không được gây thiệt hại cho Hệ thống dưới bất kỳ hình thức nào.

*Take reasonable measures to mitigate damage for themselves when there is any incident that is directly or indirectly related to the Customer's use of VPBank NEOBiz, but must not cause damage to the System in any form.*

- f) Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba tham gia cung cấp dịch vụ trên màn hình Dịch vụ VPBank NEOBiz trước khi sử dụng.

*Check the rationality and validity of the information related to third parties providing services on the VPBank NEOBiz screen before use.*

- g) Kiểm tra các thông tin nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ website truy cập Dịch vụ VPBank NEOBiz.

*Check the information received from any source related to VPBank NEOBiz before use, including the website address to access VPBank NEOBiz.*

- h) Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện các Lệnh giao dịch của mình và thông báo ngay cho VPBank nếu Lệnh giao dịch không được VPBank xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ và theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz.

*Regularly check the execution status of their Transaction Orders and immediately notify VPBank if such Transaction Orders are not processed by VPBank after a reasonable period of time in accordance with practices and provisions of the Contract for Use of VPBank NEOBiz.*

- i) Thực hiện đúng các quy định, yêu cầu của pháp luật và của VPBank về mở, sử dụng TKTT và chuyển khoản, chuyển tiền, mua bán ngoại tệ, phát hành thư tín dụng (L/C), bảo lãnh.

*Strictly comply with regulations and requirements of law and VPBank on opening and use of current account and transfer, money transfer, foreign currency transaction, issuance of letter of credit (L/C), guarantee.*

- j) Chịu trách nhiệm vô điều kiện mọi rủi ro về mặt tỷ giá mua bán ngoại tệ khi thực hiện các Lệnh giao dịch liên quan đến tỷ giá trong trường hợp giao dịch bị VPBank hoàn trả/chậm thực hiện do không/chưa hợp lệ theo quy định của VPBank và pháp luật.

*Take unconditional responsibility for all risks in terms of foreign exchange rates when executing Transaction orders related to exchange rates in case such transactions are reversed/delayed by VPBank due to its invalidity in accordance with VPBank's regulations and laws.*

- k) Hợp tác, cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz khi VPBank có yêu cầu.

*Cooperate and provide all accurate information related to the use of VPBank NEOBiz at the request of VPBank.*

- l) Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz (bao gồm cả đăng ký, sử dụng VPBank Smart OTP) của VPBank hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.

*Comply with the registration procedures and instructions related to VPBank NEOBiz (including registration and use of VPBank Smart OTPs) of VPBank or authorized entities or individuals.*

- m) Chấp nhận vô điều kiện để VPBank thu hồi lại các khoản tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào TKTT của Khách hàng do lỗi của Hệ thống hay do lỗi trong Lệnh giao dịch hoặc do lỗi của Khách hàng trong quá trình lập các Lệnh giao dịch hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận khác của VPBank và Khách hàng.

*Unconditionally accept VPBank's recovery of mistakenly transferred or over-transferred amounts to the Customer's current account due to the System's error or error in the Transaction Order or the Customer's error in the process of creating such Transaction*

*Order or at the request of a competent state agency or as prescribed by law or as otherwise agreed between VPBank and the Customer.*

- n) Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của VPBank hay có liên quan đến Dịch vụ VPBank NEOBiz khi chưa được sự đồng ý của VPBank.

*Refuse to use images, logos, trademarks of VPBank or related to VPBank NEOBiz without the consent of VPBank.*

- o) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT khi VPBank xử lý các Lệnh giao dịch liên quan của Khách hàng.

*Maintain enough balance on the current account when VPBank processes relevant Transaction Orders of the Customer.*

- p) Có trách nhiệm cung cấp/hoàn thiện đầy đủ các chứng từ thanh toán, chứng từ giao dịch theo yêu cầu của VPBank (nếu có).

*Take responsibility for providing/completing payment and transaction documents at VPBank's request (if any).*

- q) Có trách nhiệm lưu trữ tài liệu bản gốc đã được chuyển thành dữ liệu có màu (scan màu) để đưa lên Hệ thống và có trách nhiệm cung cấp bản gốc khi VPBank yêu cầu.

*Take responsibility for archiving original documents that have been converted into color mode (color scans) to upload to the System and Take responsibility for providing the originals at VPBank's request.*

- r) Chịu trách nhiệm hình sự theo quy định pháp luật nếu có hành vi giả mạo giấy tờ, tài liệu cung cấp cho VPBank (bao gồm cả bản gốc và bản scan màu).

*Hold criminal responsibility in accordance with the law for any act of forging papers and documents provided to VPBank (including originals and color scanned copies).*

- s) Khách hàng nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Dịch vụ như tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận và các rủi ro khác ... Khách hàng xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. Khách hàng chấp nhận thực hiện các Lệnh giao dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho VPBank về mọi rủi ro phát sinh. Khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định Khách hàng có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các dịch vụ, giao dịch mà VPBank cung cấp do việc bảo trì hệ thống, lỗi đường truyền hoặc vì bất kỳ một lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, dịch bệnh... hoặc các hạn chế khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào. Khách hàng cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại có thể xảy ra do vô tình hoặc cố ý để lộ Chữ ký điện tử, Tên truy cập, Mật khẩu giao dịch dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.

*Be fully aware of possible risks of using the Service such as security, uninterrupted continuity, transmission problems, electricity, network, equipment, viruses, technical errors, mistakes, or frauds among other risks. The Customer confirms that they have assessed and been fully aware of the risks that may arise. The Customer accepts to execute Transaction Orders and agrees to waive legal liability and compensate VPBank for all risks arising. The Customer acknowledges that at certain times, the Customer may not be*

*able to access, use and perform some or all of the services and transactions provided by VPBank due to system maintenance, transmission problems or any other reason, including but not limited to fire, flood, earthquake, tsunami, war, riot, epidemic, etc. or other restrictions of the competent state authority without any complaint. The Customer undertakes that the activities taking place under their electronic certificates are in accordance with the regulations, and they take responsibility for any damages that may occur due to unintentionally or intentionally disclosing the Electronic Signature, Username, Transaction Password, leading to being taken advantage of by crooks.*

- t) Tuân thủ các quy định về Hạn mức giao dịch theo quy định của VPBank.

*Comply with regulations on Transaction Limit as prescribed by VPBank.*

- u) Thanh toán đầy đủ cho VPBank các khoản phí theo quy định tại Điều 5 của Phần D này và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào liên quan đến việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz.

*Make full payment of VPBank fees as prescribed in Article 5 of Part D herein and debts arising in any form in connection with the Customer's use of VPBank NEOBiz.*

- v) Đồng ý ủy quyền cho VPBank được tự động tạm khóa, trích tiền theo Điểm c, Khoản 1 Điều 6 và các thỏa thuận/ quy định khác nêu tại Phần D này.

*Agree to authorize VPBank to automatically temporarily lock and deduct money according to Point c, Clause 1, Article 6 and other agreements/regulations mentioned in Part D herein.*

- w) Tự chịu trách nhiệm đối với nội dung thông tin và nội dung thanh toán của Khách hàng trên Hệ thống. Nội dung thanh toán không được trái pháp luật và trái đạo đức, thuần phong mỹ tục. Trường hợp nếu phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật trong việc sử dụng Hệ thống, Khách hàng có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức với VPBank. VPBank không phải chịu trách nhiệm đối với những giao dịch đã thực hiện trước khi nhận được thông báo của Khách hàng về sự sai lệch thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật đó.

*Take responsibility for the Customer's information and payment details on the System. Payment details must not be against the law and against morality, fine customs and traditions. If detecting inaccurate information and payment details or law violations in use of the System, the Customer is obliged to immediately notify VPBank. VPBank is not responsible for the transactions made before receiving the Customer's notice about such inaccurate information and payment details or law violations.*

- x) Đảm bảo các chứng từ cung cấp qua Hệ thống là chính xác, đầy đủ theo quy định của VPBank, quy định của pháp luật và hoàn toàn khớp đúng với chứng từ gốc.

*Ensure that the documents provided through the System are accurate and complete in accordance with VPBank's regulations, the law and completely match the original documents.*

- y) Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz, quy định của VPBank và pháp luật có liên quan.

*Perform other obligations in accordance with the provisions of the Contract for Use of VPBank NEOBiz, regulations of VPBank and relevant laws.*



### 3. Cam kết của Khách hàng:

#### *Undertakings of the Customer:*

- a) Khách hàng cam kết/đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử của VPBank gửi tới để nhận: (i) mã OTP; và (ii) tải ứng dụng VPBank Smart OTP; và (iii) Thông báo các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của VPBank; và (iv) Thông báo về các giao dịch/giá trị giao dịch đã được thực hiện/thông báo biến động số dư tài khoản/tiền gửi (nếu Khách hàng có đăng ký theo quy định của VPBank),...; và (v) các thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện Dịch vụ VPBank NEOBiz. Khách hàng đồng ý rằng, VPBank được quyền chủ động quy định về mức giá trị giao dịch/mức biến động số dư tài khoản/tiền gửi,... sẽ được VPBank gửi tin nhắn/thư điện tử tới Khách hàng. Mức giá trị giao dịch/mức biến động số dư tài khoản/tiền gửi,... được thông báo sẽ được VPBank công bố công khai trên website của VPBank từng thời kỳ.

*The Customer undertakes/agrees to receive text messages/emails from VPBank for: (i) OTPs; and (ii) Download of VPBank Smart OTP application; and (iii) Notifications of VPBank's products, services and promotions; and (iv) Notifications of transactions/value of transactions executed/notifications of changes in account/deposit balance (if the Customer has already registered according to VPBank's regulations), etc.; and (v) Other notifications for the operation of VPBank NEOBiz. The Customer agrees that VPBank has the right to proactively determine transaction value/changes in account/deposit balance, etc. about which VPBank is supposed to send a text message/email to the Customer. The notified transaction value/changes in account/deposit balance, etc. are supposed to be publicly announced by VPBank on VPBank's website from time to time.*

- b) Không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện gì trong trường hợp VPBank chấm dứt việc cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz cho Khách hàng do lỗi phát sinh từ phía Khách hàng hoặc VPBank đơn phương xét thấy cần thiết chấm dứt cung cấp dịch vụ theo quy định/chính sách của VPBank.

*There shall not be any complaints or lawsuits in the event that VPBank terminates the provision of VPBank NEOBiz to the Customer due to an error arising from the Customer's side or VPBank unilaterally deems it necessary to terminate such provision in accordance with the regulations/policies of VPBank.*

- c) Tự chịu trách nhiệm đối với việc đăng ký, sử dụng số điện thoại di động, địa chỉ email của Người sử dụng VPBank NEOBiz/Quản trị viên do Khách hàng đăng ký với VPBank để sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz.

*Take responsibility for the registration and use of mobile phone numbers and email addresses of VPBank NEOBiz User/Admin registered by the Customer with VPBank to use VPBank NEOBiz.*

## **Điều 8. Bảo Mật Thông Tin**

### **Article 8. Information security**

#### **1. Khách hàng cam kết:**

*The Customer undertakes to:*

- a) Không cung cấp thông tin của VPBank liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz theo Giấy đề nghị kèm Hợp đồng và những thông tin về Dịch vụ VPBank NEOBiz cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của VPBank.

*Refuse to provide VPBank's information related to the provision of VPBank NEOBiz under the Proposal cum Contract and information about VPBank NEOBiz to any other third party, except in the case of providing information to competent State agencies in accordance with the law or with VPBank's consent.*

- b) Có trách nhiệm bảo mật các Yếu tố bảo mật của mình đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố bảo mật này, bao gồm nhưng không giới hạn các công việc sau:

*Be responsible for keeping their Authentication factors confidential and taking reasonable steps to prevent unauthorized use of such Authentication factors, including but not limited to:*

- (i) Không chia sẻ các thiết bị lưu trữ thông tin của Yếu tố bảo mật;

*Refuse to share devices that store Authentication factors' information;*

- (ii) Thiết lập mật khẩu và thay đổi mật khẩu truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;

*Set up a password and reset password periodically at least once a year or in case of revelation or suspected revelation;*

- (iii) Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch trên Hệ thống. Khách hàng đồng ý rằng, trường hợp Khách hàng sử dụng bất kỳ ứng dụng phần mềm nào của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, tiếp cận hoặc tham gia Hệ thống của VPBank, thông tin về Khách hàng, Tài khoản và giao dịch của Khách hàng có thể được biết, lưu giữ và sử dụng bởi Bên thứ ba đó. Trường hợp này Khách hàng hiểu rằng VPBank sẽ không phải chịu trách nhiệm về việc lưu giữ, sử dụng thông tin của Bên thứ ba nêu trên đồng thời Khách hàng cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc Bên thứ ba biết và sử dụng các thông tin của Khách hàng;

*Refuse to use public computers to access and perform transactions on the System. The Customer undertakes that, in case the Customer uses any software application of any third party to log in, access or participate in VPBank's System, information about the Customer, Account and the Customer's transactions may be known, maintained and used by such Third Party. In such case, the Customer understands that VPBank shall not be responsible for the storage and use of the above Third Party's information and the Customer undertakes to bear all risks arising from the Third Party's knowledge and use of the Customer's information;*

- (iv) Không lưu lại Yếu tố bảo mật trên các trình duyệt web;

*Refuse to save Authentication factors on web browsers;*

- (v) Bảo quản các Phương tiện điện tử được dùng để kết nối với Hệ thống của VPBank để sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz. Khi Khách hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz, Khách hàng không nên rời Phương tiện điện tử mà Khách hàng dùng để kết nối tới Hệ thống vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi Hệ thống. Khách hàng phải có trách nhiệm bảo đảm rằng Khách hàng đã đăng xuất (thoát) khỏi Hệ thống sau khi thực hiện xong Dịch vụ VPBank NEOBiz;

*Preserve Electronic Vehicles connected to VPBank's System for use of VPBank NEOBiz. Once the Customer has logged in to use VPBank NEOBiz, the Customer should not leave the Electronic Vehicle that they use to connect to the System at any time or let any other person use the device until the Customer has logged out of the System. The Customer is responsible for ensuring that they have logged out (exited) from the System after completing the VPBank NEOBiz Services;*

- (vi) Thận trọng khi thực hiện Dịch vụ VPBank NEOBiz tránh tình huống lừa đảo, giả mạo website;

*Use VPBank NEOBiz with care to avoid web-based frauds and scams;*

- (vii) Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên Phương tiện điện tử sử dụng để thực hiện giao dịch VPBank NEOBiz;

*Install and use anti-virus software on Electronic Vehicles used to perform transactions on VPBank NEOBiz;*

- (viii) Lựa chọn các Phương thức xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của Khách hàng về hạn mức giao dịch;

*Select Authentication Methods with a level of safety and security responsive to the Customer's needs on transaction limits;*

- (ix) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng thực hiện Dịch vụ VPBank NEOBiz, phần mềm tạo OTP.

*Refuse to use unlocked mobile devices to download and use VPBank NEOBiz application software and OTP generation software.*

2. VPBank cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng và Tài khoản, các giao dịch của Khách hàng theo thỏa thuận với Khách hàng tại Phần D Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các quy định có liên quan của pháp luật.

*VPBank undertakes to keep confidential information related to the Customer and Account, the Customer's transactions as agreed with the Customer in Part D of this General Transaction Conditions and relevant provisions of law.*

3. Các bên phải chịu trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm các quy định về bảo mật thông tin tại Điều này. Việc bảo mật thông tin sẽ được các bên thực hiện ngay cả khi Khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ VPBank NEOBiz tại VPBank.

*The parties must be held responsible to the law for violating the regulations on information security in this Article. Information security shall be maintained by the parties even if the Customer terminates using VPBank NEOBiz at VPBank.*

## **Điều 9. Rủi Ro Và Xử Lý Rủi Ro**

### **Article 9. Risks And Risk Management**

1. Dịch vụ VPBank NEOBiz được cung cấp cho Khách hàng thông qua Internet và Khách hàng có thể truy cập Dịch vụ VPBank NEOBiz qua các trình duyệt web. VPBank không chịu trách nhiệm về việc máy tính hay Phương tiện điện tử truy cập Dịch vụ VPBank NEOBiz của Khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa, ngắt quãng, hủy bỏ, cũng như bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ đối với việc sử dụng các Phương tiện điện tử, chương trình máy tính này và không chịu trách nhiệm về các sự cố kỹ thuật gây ra do lỗi vô ý, cố ý của Khách hàng.

*VPBank NEOBiz is provided to the Customer via the Internet, and the Customer can access VPBank NEOBiz via web browsers. VPBank is not responsible for damages, lost data, deleted, interrupted, canceled computer programs of the Customer's computer or electronic media used to access VPBank NEOBiz, as well as copyright, intellectual property rights for the use of such electronic media and computer programs, or technical problems caused by the Customer's intentional or unintentional fault.*

2. VPBank được miễn trừ mọi trách nhiệm theo Hợp đồng sử dụng dịch vụ VPBank NEOBiz hoặc theo các quy định pháp luật liên quan đối với việc chậm trễ, các thiệt hại, tổn thất, mất mát phát sinh gây ra bởi Khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của VPBank. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của VPBank có thể là các sự cố cản trở VPBank thực hiện các nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, nguyên nhân do bên thứ ba gây nên, những sự cố về điện, về truyền thông, về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc VPBank xử lý các Lệnh giao dịch của Khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, Hệ thống bị tin tặc tấn công, các Lệnh giao dịch bị lỗi hay nguyên nhân gây ra bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

*VPBank is exempt from all liability under the Contract for Use of VPBank NEOBiz or relevant laws for delays, damages, or losses incurred by the Customer, or by events beyond VPBank's control, prevention and anticipation. Events beyond VPBank's control, prevention and anticipation may be incidents that prevent VPBank from performing its reasonable obligations, including but not limited to natural disasters, fires, floods, strikes, wars, third party causes, electrical failures, problems of communications, interbank payment systems or third party systems related to the Customer's Transaction Orders handled by VPBank, information system problems, hacked systems, faulty transaction orders or incidents caused by laws and decisions of competent State agencies.*

3. VPBank được miễn trách nhiệm pháp lý và mọi thiệt hại xảy ra do số lượng Lệnh giao dịch mà VPBank nhận được vượt quá năng lực xử lý của VPBank tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong Phần D này hoặc quy định của VPBank và pháp luật có liên quan dẫn đến VPBank không thể hay chậm thực hiện các Lệnh giao dịch này.

*VPBank is exempt from liability for all damages caused by the number of Transaction Orders received by VPBank exceeding VPBank's processing capacity at the time of processing in accordance with Part D herein or VPBank's regulations and relevant laws and regulations, which leads to VPBank's inability or delay to execute such Transaction Orders.*

## **Điều 10. Thông Tin Khách Hàng, Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng**

### **Article 10. Customer Information, Collection and Use of Customer Information**

1. Khách hàng phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin của Khách hàng, giấy tờ liên quan đến Khách hàng và các thông tin khác cần thiết mà VPBank yêu cầu một cách hợp lý để VPBank có thể cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz và thực thi các Lệnh giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng và tuân thủ các quy định của Pháp luật có liên quan. Nếu Khách hàng không cung cấp thông tin mà VPBank yêu cầu thì VPBank có thể sẽ không cung cấp Dịch vụ VPBank NEOBiz và/hoặc thực thi Lệnh giao dịch cho Khách hàng. Khách hàng phải bảo đảm rằng thông tin mà Khách hàng cung cấp cho VPBank liên quan tới Dịch vụ VPBank NEOBiz là chính xác, đầy đủ và cập nhật.

*Customers must provide fully and accurately Customer information, Customer-related documents and other necessary information that VPBank reasonably requires so that VPBank can provide VPBank NEOBiz, execute Transaction Orders at the request of the Customer and comply with relevant Laws. If the Customer fails to provide the information requested by VPBank, VPBank may not provide VPBank NEOBiz and/or execute Transaction Orders for the Customer. The Customer must ensure that the information that the Customer provides to VPBank in connection with VPBank NEOBiz is accurate, complete and up-to-date.*

2. Thu thập thông tin Khách hàng: VPBank và các thành viên khác thuộc VPBank có quyền thu thập thông tin Khách hàng (bao gồm thông tin có liên quan về Khách hàng, giao dịch của Khách hàng, việc Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của VPBank và quan hệ giữa Khách hàng và VPBank ...). Thông tin Khách hàng có thể được thu thập thông qua các dữ liệu Khách hàng cung cấp, thông qua các yêu cầu của VPBank với Khách hàng (hoặc người đại diện của Khách hàng) hoặc có thể được thu thập bởi VPBank từ các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà VPBank có được.

*Collection of Customer Information: VPBank and other members of VPBank have the right to collect Customer information (including relevant information about the Customer, the Customer's transactions, the Customer's use of products, services of VPBank and the relationship between the Customer and VPBank, etc.). Customer Information may be collected through the data provided by the Customer, through VPBank's requests to the Customer (or the Customer's representative) or may be collected by VPBank from other sources (including publicly available information), generated or aggregated with other information that VPBank may have*

3. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Khách hàng: Khách hàng công nhận và đồng ý rằng VPBank và các thành viên khác thuộc VPBank có thể sử dụng, lưu trữ, chia sẻ và chuyển giao (dù ở trong hoặc ngoài Việt Nam) và/hoặc trao đổi các chi tiết về thông tin của Khách hàng, thông tin về Tài khoản thanh toán, Giao dịch của Khách hàng trong các trường hợp sau:

*Purpose and scope of use of Customer information: the Customer acknowledges and agrees that VPBank and other members of VPBank may use, store, share and transfer (whether inside or outside Vietnam) and/or exchange details of Customer Information, the Customer's Current Account and Transactions in the following cases:*

- a) Cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, kiểm toán hoạt động hợp pháp tại Việt Nam hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

*Provide to agencies and organizations that provide credit rating credit information, legal operation audit services in Vietnam or provide to competent authorities as prescribed by law;*

- b) Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của VPBank hoặc các đơn vị thành viên của VPBank (bao gồm việc phục vụ các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống, hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);

*Meet requirements in the internal operations of VPBank or its members (including for the purposes of credit and risk management, system planning and development, or product, insurance, audit and administration);*

- c) VPBank phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà VPBank phải tuân thủ;

*VPBank must disclose information in accordance with the provisions of law, international treaties and commitments that VPBank must comply with;*

- d) Chia sẻ cho bất kỳ thành viên nào thuộc VPBank; Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, hoặc các bên liên kết của VPBank (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ);

*Share to any member of VPBank; Any contractors, agents, service providers, or affiliates of VPBank (including their employees, directors and officers);*

- e) Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh Khách hàng (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới Tài Khoản thanh toán, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý ...);

*Provide to any person acting on behalf of the Customer (payee, beneficiary, designee in connection with the Current Account, intermediaries, confirming banks and correspondent banks, etc.);*

- f) Cung cấp cho các bên liên quan trong các trường hợp có liên quan đến bất kỳ giao dịch chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động của VPBank;

*Provide to related parties in cases related to any transfer, disposition, merger or acquisition transaction for VPBank's operations;*

- g) VPBank có trách nhiệm với cộng đồng phải tiết lộ thông tin;

*VPBank has a responsibility to the community for information disclosure;*

- h) VPBank phải tiết lộ thông tin vì mục đích kinh doanh hợp pháp của VPBank hoặc để thực thi hoặc bảo vệ các quyền hợp pháp của VPBank và các thành viên của VPBank và trong những trường hợp mà VPBank cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc VPBank, các nhà cung cấp dịch vụ cho VPBank ... vì các mục đích liên quan tới Dịch vụ VPBank NEOBiz và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch vụ VPBank NEOBiz của VPBank tới các Khách hàng nói chung;

*VPBank must disclose information for VPBank's legitimate business purposes or to exercise or protect the legal rights of VPBank and its members and in cases VPBank*

*deems necessary, including but not limited to exchange of information with any member of VPBank, service providers for VPBank, etc. for purposes related to VPBank NEOBiz and/or to develop, improve and enhance the provision of VPBank NEOBiz to general Customers;*

- i) Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của Khách hàng; hoặc

*The disclosure of information shall be done with the consent of the Customer; or*

- j) Việc tiết lộ thông tin được Khách hàng chấp thuận khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của VPBank.

*The disclosure of information shall be approved by the Customer when the Customer uses other products and services of VPBank.*

4. Ngoại trừ các trường hợp VPBank được phép cung cấp, tiết lộ thông tin Khách hàng theo thỏa thuận với Khách hàng, quy định của pháp luật và Điều kiện giao dịch chung này, VPBank cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ thông tin Khách hàng đồng thời sẽ quản trị, bảo mật thông tin khách hàng theo đúng quy định của pháp luật. Không phụ thuộc vào quy định tại Khoản này, Khách hàng đồng ý rằng VPBank không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin Khách hàng bị bán, tiết lộ, rò rỉ do sự kiện bất khả kháng vượt quá khả năng kiểm soát của VPBank.

*Except for cases where VPBank is allowed to provide and disclose Customer Information as agreed with the Customer, provisions of law and these General Transaction Conditions, VPBank undertakes not to sell, disclose or leak Customer Information, manage and keep Customer Information confidential in accordance with the law. Notwithstanding the provisions of this Clause, the Customer agrees that VPBank shall not be liable in the event that Customer Information is sold, disclosed, or leaked due to force majeure events beyond VPBank's control.*

## **PHẦN E – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN**

### **PART E – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF TERM DEPOSIT SERVICE**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)*

*(Under General transaction conditions on the provision and use of non-credit services applicable to corporate customers at VPBank)*

#### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

##### **Article 1. Interpretation of Terms**

- 1. Thỏa Thuận Tiền Gửi/ Hợp Đồng Tiền Gửi (sau đây gọi chung là “Thỏa Thuận Tiền Gửi”):** Trong phần E này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn tại VPBank.

*Deposit Agreement/Deposit Contract (hereinafter collectively referred to as “Deposit Agreement”): Understood in Part E as the document on the provision and use of a specific non-credit service related to term deposit service at VPBank.*

- 2. Khoản Tiền Gửi:** Là (các) khoản tiền gửi có kỳ hạn của Khách hàng tại VPBank như được ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Deposit Amount: Refers to the Customer’s term deposit(s) at VPBank as recorded in the Deposit Agreement.*

- 3. Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi:** Là tài khoản thanh toán được Khách hàng sử dụng để nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn. Chi tiết thông tin Tài khoản thanh toán nhận chi trả tiền gửi của khách hàng được quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi hoặc các đề nghị tất toán/ rút tiền trước hạn của Khách hàng.

*Account for crediting deposit: Refers to the Current Account used by the Customer to credit term deposits. Details on the Current Deposit Account are regulated in the Deposit Agreement or any Customer’s requests for settlement/withdrawal of term deposits before maturity.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần E này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Thỏa Thuận Tiền Gửi và các thỏa thuận khác giao kết giữa VPBank và Khách hàng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms which are not included in Part E herein shall be understood and interpreted per Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, Deposit Agreement and other agreements concluded between VPBank and the Customer on the basis of alignment with relevant laws.*

#### **Điều 2. Thỏa Thuận Về Gửi Và Nhận Khoản Tiền Gửi, Phương Pháp Tính Lãi**

##### **Article 2: Agreement on Debiting and Crediting Deposit Amounts, Interest Calculation Method:**



1. Khách hàng đồng ý gửi và VPBank đồng ý nhận (các) Khoản Tiền Gửi của Khách hàng với thông tin về Số tiền gửi, Đồng tiền gửi, Lãi suất, Thời hạn gửi tiền, Ngày gửi tiền, Ngày đến hạn, Phương thức trả lãi, thanh toán gốc lãi, thỏa thuận kéo dài Thời hạn gửi tiền, Tài khoản thanh toán được dùng để gửi, nhận chi trả Khoản Tiền Gửi, Phương án rút tiền gửi trước hạn được Các Bên thỏa thuận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*The Customer agrees to deposit and VPBank agrees to receive the Customer's Deposit Amount(s) with information regarding Deposit amount, Deposit currency, Interest rate, Deposit term, Deposit date, Maturity date, Interest payment, principal payment, deposit term extension agreement, the current account used for debiting and crediting Deposit Amount(s), and Plan on deposit withdrawal before maturity as agreed by the Parties in the Deposit Agreement.*

2. Phương pháp tính lãi đối với Khoản Tiền Gửi:

Interest calculation method for Deposit Amount:

Các bên thống nhất phương pháp tính lãi đối với (các) Khoản Tiền Gửi theo Thỏa Thuận Tiền Gửi như sau:

*The Parties agree upon the interest calculation method for Deposit Amount(s) under the Deposit Agreement(s) as follows:*

- a) Thời hạn tính lãi và thời điểm xác định số dư để tính lãi: Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày VPBank nhận tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

*Interest period and time to determine the balance for interest calculation: Interest period is identified from the date VPBank receives the deposit to the end of the date preceding the date of full payment of the Deposit Amount (including the first day, and excluding the last day of the interest period), and the time to determine the balance for interest calculation is the end of each day during the interest period.*

- b) Tiền lãi được tính trên cơ sở một năm là 365 ngày. Số tiền lãi VPBank phải trả mỗi kỳ được tính theo công thức bằng  $(=) \sum (\text{Số dư thực tế nhân } (x) \text{ Số ngày duy trì số dư thực tế nhân } (x) \text{ Lãi suất tính lãi}) \text{ chia } (/) \text{ } 365$ , trong đó:

*The interest is calculated on the basis of one year of 365 days. The amount of interest VPBank must pay each period is calculated by  $(=) \sum (\text{Actual balance multiplied } (x) \text{ by Number of days maintaining actual balance multiplied } (x) \text{ by Interest rate}) \text{ divided } (/) \text{ by } 365$ , in which:*

- (i) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi mà VPBank còn phải trả cho Khách hàng được sử dụng để tính lãi theo thỏa thuận tại Phần E này và quy định của pháp luật.

*Actual balance: Refers to the deposit balance at the end of the interest day that VPBank still has to pay the Customer, which is used to calculate interest as specified in Part E herein and the provisions of law.*

- (ii) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.

*Number of days maintaining actual balance: Refers to number of days with no change in the actual balance at the end of each day.*

- (iii) Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi hoặc mức lãi suất trong trường hợp kéo dài Thời hạn gửi tiền hoặc mức lãi suất rút trước hạn theo Điều 3 của Phần E này. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm với một năm là 365 ngày.

*Interest Rate: Refers to the interest rate recorded at the Deposit Agreement or the interest rate in case of extending Deposit Term or the interest rate for withdrawal before maturity in accordance with Article 3 of Part E herein. Interest rate is calculated in percentage (%) per year of 365 days.*

- c) Đối với Khoản tiền gửi mà thời hạn tính từ khi VPBank nhận tiền gửi đến khi Khách hàng rút tiền là dưới một ngày và duy trì qua đêm: Thời hạn tính lãi và số ngày duy trì số dư thực tế để tính lãi được xác định là 01 (một) ngày, số dư thực tế dùng để tính lãi là số dư cuối ngày trong thời hạn tính lãi. Trường hợp Khách hàng gửi tiền và rút tiền trong cùng ngày làm việc thì Khách hàng không được hưởng lãi.

*For Deposit Amount(s), of which the period from receipt of such deposit by VPBank to withdrawal by the Customer is less than one day and maintained overnight: The interest period and the number of days maintaining actual balance for interest calculation are determined as 01 (one) day, and the actual balance used to calculate interest is the balance at the end of the day within the interest period. In case the Customer deposits and withdraws money in the same working day, the Customer shall not be entitled to interest.*

3. Mức lãi suất tính lãi theo phương pháp tính lãi nêu tại Khoản 2 Điều này tương ứng với mức lãi suất năm theo phương pháp tính lãi quy định tại Khoản 1, Điều 5, Thông tư số 14/2017/TT-NHNN.

*The interest rate according to the interest calculation method mentioned in Clause 2 of this Article is equivalent to the annual interest rate according to the interest calculation method specified in Clause 1, Article 5, Circular No. 14/2017/TT-NHNN.*

### **Điều 3. Chi Trả Khoản Tiền Trước Hạn Và Thỏa Thuận Kéo Dài Thời Hạn Gửi Tiền**

#### **Article 3. Deposit Payment Before Maturity and Agreement to Extend Deposit Term**

1. Chi trả Khoản Tiền Gửi trước hạn:

*Deposit Payment Before Maturity*

- a) Khách hàng được yêu cầu VPBank chi trả Khoản Tiền Gửi trước hạn, trừ trường hợp tại Thỏa Thuận Tiền Gửi, Các Bên có thỏa thuận rõ ràng về việc Khách hàng không được rút tiền gửi trước hạn.

*The Customer can request VPBank to pay the Deposit Amount before maturity, except the case where it is clearly agreed by the Parties in the Deposit Agreement that the Customer is not allowed to withdraw the Deposit before the maturity date.*

- b) Trường hợp chi trả Khoản Tiền Gửi trước hạn các quy định sau sẽ được áp dụng:

*In case of Deposit payment before maturity, the following provisions shall apply:*

- (i) Lãi suất rút trước hạn đối với Khoản Tiền Gửi rút trước hạn được áp dụng như sau:

*Interest rate for withdrawal before maturity regarding Deposit Amounts withdrawn before maturity date is applied as follows:*

- *Trường hợp Khách hàng rút trước hạn toàn bộ Số tiền gửi của Khoản Tiền Gửi: toàn bộ Số tiền gửi của Khách hàng rút trước hạn sẽ được hưởng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đối tượng khách hàng và theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn tiền gửi.*

*In case the Customer withdraws the whole Deposit Amount before the maturity date: the Customer's entire Deposit Amount withdrawn before maturity shall be entitled to the lowest prevailing demand deposit interest rate of VPBank based on the type of customer and currency of the deposit at time of withdrawal before maturity.*

- *Trường hợp Khách hàng rút trước hạn một phần Số tiền gửi của Khoản Tiền Gửi:*

*In case the Customer withdraws part of the Deposit Amount before the maturity date:*

- + *Đối với phần tiền gửi rút trước hạn, Khách hàng sẽ được hưởng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của VPBank theo đối tượng khách hàng và theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm Khách hàng rút trước hạn tiền gửi;*

*For deposit amount(s) withdrawn before maturity, the Customer shall be entitled to the lowest prevailing demand deposit interest rate of VPBank based on the type of customer and currency of the deposit at time of withdrawal before maturity.*

- + *Đối với phần tiền gửi còn lại, Khách hàng sẽ được hưởng mức lãi suất đang áp dụng đối với Khoản Tiền Gửi mà khách hàng rút trước hạn một phần.*

*For the remaining deposit, the Customer shall be entitled to the interest rate applicable to the Deposit Amount from which the Customer withdraws a part before maturity.*

- Đối tượng khách hàng nêu tại tiết (i), điểm (b) Khoản 1, Điều này được xác định theo tiêu chí phân khúc khách hàng theo quy định khai thác khách hàng doanh nghiệp của VPBank từng thời kỳ.

*Type of Customer mentioned in Item (i), Point (b) Clause 1 of this Article is determined according to customer segmentation criteria per VPBank's regulations on corporate customer management from time to time.*

- (ii) VPBank sẽ thu hồi lại phần chênh lệch giữa tiền lãi Khách hàng nhận được khi chi trả trước hạn và tiền lãi mà Khách hàng đã thực nhận trước đó (nếu có) bằng cách trừ vào phần gốc của Khoản Tiền Gửi trước khi thực hiện chi trả;

*VPBank shall recover the difference between the interest received by the Customer upon prepayment and the actual interest received by the Customer before (if any) by deducting from the principal of the Deposit Amount before making a payment;*

- (iii) Khách hàng phải gửi thông báo bằng văn bản cho VPBank trước thời điểm đề nghị rút tiền tối thiểu 01 ngày làm việc hoặc một thời hạn khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ;

*The Customer must send a written notice to VPBank before the time of requesting withdrawal at least 01 working day or another period as prescribed by VPBank from time to time;*

- (iv) Số tiền gốc đề nghị trả trước hạn và lãi của Khoản Tiền Gửi trước hạn sẽ được VPBank chuyển vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi.

*The principal amount upon request for withdrawal before maturity and interest of the Deposit Amount shall be transferred by VPBank to the Account for crediting deposit.*

## 2. Thanh toán gốc và thỏa thuận kéo dài Thời hạn gửi tiền của (từng) Khoản Tiền Gửi:

*Principal payment and agreement to extend the Deposit Term of (each) Deposit Amount:*

Phương thức xử lý liên quan đến việc thanh toán gốc và thỏa thuận kéo dài thời hạn gửi tiền của (từng) Khoản Tiền Gửi sẽ được ghi nhận cụ thể tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Quy định cụ thể đối với từng phương thức xử lý đã ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi như sau:

*The processing method related to principal payment and agreement to extend the deposit term of (each) Deposit Amount shall be specified in the Deposit Agreement. Specific regulations for each processing method as in the Agreement on Deposit are as follows:*

- a) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là **“Tái tục gốc và lãi khi đến hạn”**: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn, lãi của số tiền gửi sẽ nhập gốc và toàn bộ số tiền gửi gốc/số tiền gửi gốc còn lại và lãi sẽ được tái tục sang kỳ hạn mới bằng Thời hạn gửi tiền ban đầu như quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Mức lãi suất áp dụng là mức lãi suất tương ứng theo quy định hoặc thông báo của VPBank tại thời điểm bắt đầu Thời hạn gửi tiền mới. Nếu Ngày đến hạn trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của VPBank và/hoặc pháp luật thì vẫn tái tục vào Ngày đến hạn đó. Để làm rõ thêm, trường hợp Khách hàng tắt toán sau Ngày đến hạn thì ứng xử như trường hợp rút tiền gửi trước hạn theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi và Khoản 1 Điều này.

*In case the Deposit Agreement recognizes/selects the processing method as “**Roll-over of principal and interest upon maturity**”:* The Parties agree that, on the Maturity Date, the

*interest of the Deposit shall merge with the Principal and the full Principal/Remaining Principal and interest shall be rolled over to a new term equal to the original deposit term as specified in the Deposit Agreement. The applicable interest rate is the corresponding interest rate as prescribed or notified by VPBank at the time of starting the new Deposit Term. If the Maturity Date falls on a holiday or public holiday as prescribed by VPBank and/or the law, it shall still be rolled over on that Maturity Date. For the avoidance of doubts, settlement after the Maturity Date by the Customer shall be treated as deposit withdrawal before maturity as specified in the Deposit Agreement and Clause 1 of this Article.*

- b) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là “**Tái tục gốc khi đến hạn**”: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn toàn bộ số tiền gửi gốc/số tiền gửi gốc còn lại sẽ được tái tục sang kỳ hạn mới bằng Thời hạn gửi tiền ban đầu như quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Mức lãi suất áp dụng là mức lãi suất tương ứng theo quy định hoặc thông báo của VPBank tại thời điểm bắt đầu Thời hạn gửi tiền mới. Nếu Ngày đến hạn trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của VPBank và/hoặc pháp luật thì vẫn tái tục vào Ngày đến hạn đó. Để làm rõ thêm, trường hợp Khách hàng tắt toán sau Ngày đến hạn thì ứng xử như trường hợp rút tiền gửi trước hạn theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi và Khoản 1 Điều này.

*In case the Deposit Agreement recognizes/selects the processing method as "**Roll-over of principal upon maturity**": The Parties agree that, on the Maturity Date, the entire Principal/Remaining Principal shall be rolled over to a new term equal to the original Deposit Term as specified in the Deposit Agreement. The applicable interest rate is the corresponding interest rate as prescribed or notified by VPBank at the time of starting the new Deposit Term. If the Maturity Date falls on a holiday or public holiday as prescribed by VPBank and/or the law, it shall still be rolled over on that Maturity Date. For the avoidance of doubts, settlement after the Maturity Date by the Customer shall be treated as deposit withdrawal before maturity as specified in the Deposit Agreement and Clause 1 of this Article.*

- c) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là “**Không tái tục khi đến hạn**”: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn, VPBank sẽ thực hiện chi trả số tiền gốc vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi. Theo đó, Các Bên thỏa thuận không kéo dài thời hạn gửi tiền vào Ngày đến hạn theo ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Nếu Ngày đến hạn trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của VPBank và/hoặc pháp luật thì việc thanh toán gốc, lãi tiền gửi sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ, lễ đó. Khi đó, ngày nghỉ, lễ cũng được tính vào thời hạn gửi tiền và VPBank phải thanh toán cho Khách hàng tiền lãi tính đến (nhưng không bao gồm) ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ, lễ đó.

*In case the Deposit Agreement recognizes/selects the processing method as "**No roll-over upon maturity**": The Parties agree that, on the Maturity Date, VPBank shall pay the Principal to the Account for crediting deposit. The Parties accordingly agree not to extend the Deposit Term on the Maturity Date as recorded in the Deposit Agreement. If the Maturity Date falls on a holiday or public holiday as prescribed by VPBank and/or the law, the payment of deposit principal and interest shall be made on the next working day after such holiday or public holiday. Such holiday or public holiday is then also included in the Deposit Term, and VPBank must pay the Customer interest up to (but not including) the next working day after such holiday or public holiday.*

- d) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi ghi nhận/ tích chọn phương thức xử lý là “***Không tái tục khi đến hạn và không lùi ngày nếu ngày đến hạn trùng ngày nghỉ, ngày lễ***”: Các Bên thống nhất rằng, vào Ngày đến hạn, VPBank sẽ thực hiện chi trả số tiền gốc vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi. Theo đó, Các Bên thỏa thuận không kéo dài thời hạn gửi tiền vào ngày đến hạn theo ghi nhận tại Thỏa Thuận Tiền Gửi. Nếu Ngày đến hạn trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của VPBank và/hoặc pháp luật thì việc thanh toán gốc, lãi tiền gửi vẫn sẽ được thực hiện vào ngày đến hạn theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*In case the Deposit Agreement records/checks the processing method as "No roll-over upon maturity and no delay if the Maturity Date coincides with a holiday or a public holiday": The Parties agree that, on the Maturity Date, VPBank shall pay the Principal to the Account for crediting deposit. The Parties accordingly agree not to extend the Deposit Term on the Maturity Date as recorded in the Deposit Agreement. If the Maturity Date falls on a holiday or a public holiday as prescribed by VPBank and/or the law, the payment of deposit principal and interest shall also be made on the next working day after such holiday or public holiday as specified in the Deposit Agreement.*

#### **Điều 4. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng**

##### **Article 4. Rights and Obligations of the Customer**

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

The Customer shall have the rights to:

- a) Được hưởng lãi tiền gửi theo lãi suất thỏa thuận với VPBank trong Thỏa Thuận Tiền Gửi kể từ ngày VPBank thực tế nhận được Số tiền gửi từ Khách hàng.

*Be entitled to the Deposit Interest at the Interest Rate agreed with VPBank in the Deposit Agreement from the date VPBank actually receives the Deposit from the Customer.*

- b) Được yêu cầu VPBank thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản lãi, gốc đến hạn, lãi quá hạn (nếu có) theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi và Phần E này.

*Request VPBank to pay interest, due principal and overdue interest (if any) in full and on time as specified in the Deposit Agreement and Part E herein.*

- c) Được sử dụng số dư khoản tiền gửi làm tài sản đảm bảo theo quy định của pháp luật về giao dịch đảm bảo.

*Use the deposit balance as collateral in accordance with the provisions of the law on secured transactions.*

- d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

*Other rights as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

The Customer shall be obliged to:

- a) Chuyển cho VPBank Số tiền gửi đúng thời gian quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Transfer the Deposit to VPBank on time specified in the Deposit Agreement.*

- b) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và các vấn đề liên quan khác đến nguồn gốc Số tiền gửi tại VPBank.

*Be responsible for the legality and other related issues related to the origin of the Deposit at VPBank.*

- c) Chịu trách nhiệm giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Số tiền gửi tại VPBank.

*Be responsible for resolving all disputes, lawsuits and complaints related to the Deposit at VPBank.*

- d) Cung cấp cho VPBank tất cả các thông tin, tài liệu theo yêu cầu hợp lý của VPBank nhằm tuân thủ các quy định của Pháp luật và/hoặc thỏa thuận liên Chính phủ có liên quan.

*Provide VPBank with all information and documents as reasonably required by VPBank in order to comply with relevant Laws and/or intergovernmental agreements.*

- e) Đảm bảo tài khoản gửi tiền, tài khoản nhận chi trả tiền gửi là của chính Khách hàng và có thông tin chính xác như kê khai tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Ensure that the deposit account and the Account for crediting deposit are in the Customer's ownership and have the same information as declared in the Deposit Agreement.*

- f) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

*Other obligations as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

## **Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **Article 5. Rights and Obligations of VPBank**

#### **1. Quyền của VPBank:**

VPBank shall have the rights to:

- a) Được yêu cầu Khách hàng chuyển tiền theo đúng thời gian đã thỏa thuận trong Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Request the Customer to transfer money on time as agreed in the Deposit Agreement.*

- b) Không chịu trách nhiệm về việc xác định tính hợp pháp và các vấn đề liên quan khác đến nguồn gốc Số tiền gửi của Khách hàng.

*Take no responsibility for the legality and other issues related to the origin of the Deposit at VPBank.*

- c) Yêu cầu Khách hàng giải quyết tất cả các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Số tiền gửi của Khách hàng.

*Take no responsibility for the legality and other issues related to the origin of the Deposit at VPBank.*

- d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

*Other rights as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

#### **2. Nghĩa vụ của VPBank:**

VPBank shall be obliged to:

- a) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn Số tiền gửi (cả gốc, lãi phát sinh) khi đến hạn cho Khách hàng theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi.

*Pay the Deposit in full and on time (both principal and interest) upon maturity to the Customer as specified in the Deposit Agreement.*

- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho Khách hàng khi Khách hàng có nhu cầu sử dụng Số tiền gửi theo Thỏa Thuận Tiền Gửi làm tài sản đảm bảo.

*Create favorable conditions for the Customer when they need to use the Deposit under the Deposit Agreement as collateral.*

- c) Bảo đảm bí mật thông tin, từ chối việc điều tra phong toả, cầm giữ, trích chuyển tiền gửi mà không có sự đồng ý của Khách hàng trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc trường hợp pháp luật có quy định khác.

*Ensure confidentiality of information, refuse to freeze, hold, and deduct deposits without the Customer's consent, unless otherwise required by a competent state agency and/or by law.*

- d) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của Các Bên.

*Other obligations as specified by law and agreement(s) between the Parties.*

## **Điều 6. Sửa Đổi, Gia Hạn Và Chấm Dứt Thỏa Thuận Tiền Gửi**

### **Article 6. Amendment, Extension and Termination of Deposit Agreement**

1. Thỏa Thuận Tiền Gửi có thể được sửa đổi hoặc gia hạn trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản của Các Bên. Để làm rõ, các thỏa thuận liên quan đến sửa đổi Điều kiện giao dịch chung (bao gồm cả Phần A và Phần E này) sẽ thực hiện theo quy định tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*This Deposit Agreement may be modified or extended on the basis of the Parties' written agreement(s). For the avoidance of doubts, agreements regarding amendments to the General Transaction Conditions (including Part A and Part E herein) shall follow the provisions in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

2. Thỏa Thuận Tiền Gửi được chấm dứt trong các trường hợp sau:

*The Deposit Agreement shall be terminated in the following cases:*

- a) Theo quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi;

*As specified in the Deposit Agreement;*

- b) Các Bên đồng ý bằng văn bản về việc chấm dứt Thỏa Thuận Tiền Gửi trước thời hạn.

*The Parties agree in writing to terminate the Deposit Agreement ahead of time.*

- c) Một trong Các Bên bị giải thể, phá sản hoặc bị chấm dứt hoạt động theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

*One of the Parties is dissolved, bankrupt or terminated under the decision of a competent state agency.*

- d) Các trường hợp khác theo quy định VPBank và quy định của pháp luật Việt Nam.

*One of the Parties is dissolved, bankrupt or terminated under the decision of a competent state agency.*



3. Trong trường hợp nêu tại Điểm b và Điểm c Khoản 2 Điều này, Các Bên sẽ thoả thuận về những điều khoản và điều kiện cụ thể của việc chấm dứt Thỏa Thuận Tiền Gửi phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

*In the case mentioned at Points b and c, Clause 2 of this Article, the Parties shall agree on specific terms and conditions to terminate the Deposit Agreement in accordance with the provisions of Vietnamese law.*

## **Điều 7. Các Thỏa Thuận Khác**

### **Article 7. Other Agreements**

1. Trường hợp Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi vì lý do nào đó mà bị đóng, bị phong tỏa, bị tạm khóa hoặc thay đổi tình trạng, Các Bên đồng ý xử lý như sau:

*In case the Account for crediting deposit is closed, frozen, temporarily locked or changed status for any reason, the Parties agree to take the following actions:*

- a) Trường hợp Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi bị đóng/phong tỏa/tạm khóa hoặc thay đổi trạng thái dẫn đến việc không thể nhận chi trả tiền gốc, lãi của số tiền gửi thì VPBank nhận giữ hộ toàn bộ số tiền này cho đến khi Khách hàng và VPBank có văn bản thỏa thuận về việc thay đổi thông tin Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi. Số tiền gửi không được hưởng lãi trong thời gian VPBank giữ hộ.

*In case the Account for crediting deposit is closed/frozen/temporarily locked or changed status, resulting in an inability to credit principal and interest of the deposit, VPBank shall hold all the deposit amount until when the Customer and VPBank reach a written agreement on changing the information of the Account for crediting deposit. The deposit is not entitled to interest during the time VPBank holds it.*

- b) Trường hợp Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi bị phong tỏa hoặc tạm khóa hoặc thay đổi trạng thái nhưng vẫn nhận được khoản chi trả tiền gốc, lãi của số tiền gửi thì VPBank vẫn thực hiện chuyển tiền vào Tài Khoản Nhận Chi Trả Tiền Gửi này.

*In case the Account for crediting deposit is frozen or temporarily locked or changed its status but still able to receive Principal and Interest of the Deposit, VPBank shall still transfer money to the Account for crediting deposit.*

2. Tra cứu và thông báo khi có thay đổi đối với Khoản Tiền Gửi:

*Check and notify when there are changes to the Deposit Amount:*

- a) Khách hàng có thể tra cứu thông tin về tiền gửi thông qua hình thức trực tiếp đến địa điểm giao dịch trên toàn hệ thống của Bên Ngân hàng; hoặc tra cứu thông qua website chính thức của VPBank (<https://www.vpbank.com.vn>); hoặc phương thức khác được VPBank triển khai từng thời kỳ.

*The Customer can check their Deposit information by visiting transaction offices throughout VPBank's system; or via VPBank's official website (<https://www.vpbank.com.vn>); or other methods deployed by VPBank from time to time.*

- b) VPBank có thể thông báo cho Khách hàng các vấn đề liên quan tới Khoản Tiền Gửi bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ theo quy định tại Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*VPBank may notify the Customer of issues related to the Deposit Amount by one of the contact methods deployed by VPBank from time to time as detailed in Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions.*

3. Xử lý trong trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi bị mất, hư hỏng (hư hỏng được hiểu là Thỏa Thuận Tiền Gửi bị nhàu nát và/hoặc rách và/hoặc nhòe chữ và/hoặc hư hỏng đến mức không thể nhận dạng được thông tin chính xác và đầy đủ trên Hợp đồng):

*Actions in case the Deposit Agreement is lost, damaged (damaged means that the Deposit Agreement is crumpled and/or torn and/or blurred and/or damaged to an extent that it is impossible to identify exact and complete information on the Agreement):*

- a) Trường hợp Thỏa Thuận Tiền Gửi bị mất, hư hỏng Khách hàng thông báo cho VPBank và có thể đề nghị VPBank cấp một bản sao y Thỏa Thuận Tiền Gửi. Thủ tục thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*In case the Deposit Agreement is lost or damaged, the Customer shall notify VPBank and may request VPBank to issue a copy of the Deposit Agreement. Such procedures shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

- b) Việc chi trả khoản tiền gửi được thực hiện theo bản Thỏa Thuận Tiền Gửi do VPBank giữ.

*Deposit payment is made in accordance with the Deposit Agreement kept by VPBank.*

4. Số tiền gửi theo Thỏa Thuận Tiền Gửi có thể được sử dụng để thực hiện ký quỹ theo Thỏa thuận/Hợp đồng ký quỹ giữa Khách hàng, các bên liên quan (nếu có) và VPBank.

*The Deposit Amount under the Deposit Agreement may be used to make a deposit under an Escrow Agreement between the Customer, related parties (if any) and VPBank.*

5. Trường hợp một trong Các Bên vi phạm nghĩa vụ quy định tại Thỏa Thuận Tiền Gửi, Phần A – Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần E này gây thiệt hại cho Bên kia thì phải chịu trách nhiệm bồi thường tất cả các thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp phát sinh cho Bên bị thiệt hại.

*In the event that one of the Parties violates the obligations specified in the Deposit Agreement, Part A – General Terms and Conditions of these General Transaction Conditions, and Part E herein, resulting in damage to the other Party, that Party shall be liable to compensate for all direct and/or indirect damages incurred to the Damaged Party.*

6. Bằng việc ký vào Thỏa Thuận Tiền Gửi, Khách hàng đồng ý rằng, ngoại trừ các trường hợp theo quy định của pháp luật và quy định khác (nếu có) tại Thỏa Thuận Tiền Gửi, VPBank có quyền phong tỏa số tiền gửi tại (các) Thỏa Thuận Tiền Gửi nếu VPBank nhận được đề nghị bằng văn bản từ một trong các chủ sở hữu chung (*Áp dụng trong trường hợp tiền gửi chung có từ 02 chủ sở hữu trở lên*).

*By signing the Deposit Agreement, the Customer agrees that, except for cases specified by law and other regulations (if any) in the Deposit Agreement, VPBank has the right to freeze the deposit at the Deposit Agreement(s) if VPBank receives a written request from one of the joint owners (Applicable in case of joint deposit from 02 or more owners).*

7. Bằng việc ký vào Thỏa Thuận Tiền Gửi, Khách hàng đồng ý rằng Thỏa Thuận Tiền Gửi cùng với **Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần E** này của Điều kiện giao dịch chung sẽ tạo thành một thỏa thuận tiền gửi hoàn chỉnh giữa Khách hàng và VPBank.

*By signing the Deposit Agreement, the Customer agrees that the Deposit Agreement together with **Part A - General Terms and Conditions and Part E herein** of the General Transaction Conditions shall form a complete deposit agreement between the Customer and VPBank.*

## **PHẦN F – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA FAX**

### **PART F – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FAX-BASED TRANSACTION SERVICE**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)*

*(Under the General Transaction Conditions on the Provision and Use of Non-credit Services applicable to Corporate Customers at VPBank)*

#### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

##### **Article 1. Interpretation of Terms**

- 1. Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng:** Trong Phần F này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ giao dịch qua fax. Tùy từng trường hợp Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng có thể là Giấy đề nghị đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ hoặc bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ giao dịch qua fax tại VPBank.

***Proposal cum Contract:** In Part F, it refers to a specific Document on Providing and Using Non-credit Services related to fax-based transaction service. Varying from case to case, the Proposal cum Contract may be the Proposal cum Contract for Service Use or Proposal for Service Registration, or any other document entered into between the Customer and VPBank regarding the provision and use of fax-based transaction service at VPBank.*

- 2. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax:** Là Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần F – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Giao Dịch Qua Fax của Điều kiện giao dịch chung này.

***Fax-based Transaction Service Contract:** refers to the Contract consisting of (i) the Proposal cum Contract approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part F - General Transaction Conditions on the provision and use of Fax-based Transaction Service of the General Transaction Conditions.*

- 3. Máy Fax:** Là thiết bị viễn thông sử dụng đường truyền viễn thông để truyền tải thông điệp dữ liệu dưới dạng fax (văn bản fax có thể in ra giấy).

***Fax Machine:** refers to a telecommunications device that uses a telecommunications line to transmit data messages in the form of faxes (faxed documents which can be printed on paper).*

- 4. Hồ sơ, chứng từ bản gốc:** Là hồ sơ, chứng từ do Khách hàng lập theo mẫu của VPBank hoặc mẫu của Khách hàng được VPBank chấp thuận, có chữ ký trực tiếp và đóng dấu trực tiếp của Khách hàng, đề nghị VPBank thực hiện giao dịch theo nội dung hồ sơ, chứng từ do Khách hàng gửi.

***Original Copies of Documents:** refer to documents prepared by the Customer using VPBank's forms or the Customer's form approved by VPBank, with the direct signature and direct seal of the Customer, requesting VPBank to make transactions as per the documents sent by the Customer.*

5. **Hồ sơ, chứng từ bản fax:** Là hồ sơ, chứng từ mà VPBank nhận được từ Khách hàng trong trường hợp Khách hàng gửi Hồ sơ, chứng từ bản gốc từ một trong các số fax đã được đăng ký với VPBank tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng và hợp lệ theo đúng quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Hồ sơ, chứng từ bản fax là cơ sở pháp lý để VPBank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng.

***Faxed Documents:** refer to documents that VPBank receives from the Customer in case the Customer sends the original copies of the documents from one of the fax numbers registered with VPBank in the Proposal cum Contract and are valid as per the provisions specified in the Fax-based Transaction Service Contract. Faxed documents are the legal basis for VPBank to make transactions at the request of the Customer.*

6. **Giao dịch qua fax:** Là việc VPBank đồng ý thực hiện các giao dịch cho Khách hàng theo đúng nội dung Hồ sơ, chứng từ bản fax nhận từ Khách hàng.

***Fax-based Transaction:** refers to VPBank's agreement to make transactions for the Customer as per the faxed documents received from the Customer.*

7. **Hạn mức giao dịch qua fax trong ngày:** Là tổng số tiền tối đa của các Giao dịch qua fax chưa bổ sung chứng từ gốc mà Khách hàng được phép thực hiện trong một ngày làm việc.

***Daily Limit of Fax-based Transaction:** refers to the maximum total amount of fax-based transactions without the original copies of the documents that the Customer is allowed to make in one working day.*

8. **Cán bộ đầu mối của VPBank:** Là cán bộ đầu mối giao dịch của VPBank được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận chứng từ, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ Giao dịch qua fax và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Thông tin Cán bộ đầu mối của VPBank được ghi nhận chi tiết tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

***VPBank's Contact Officer:** refers to VPBank's transaction contact officer assigned to deliver and receive documents, confirm the quantity and value of fax-based transaction documents, and other tasks as prescribed in the Fax-based Transaction Service Contract. Information of VPBank's contact officer is specified in the Proposal cum Contract.*

9. **Cán bộ đầu mối của Khách hàng:** Là đại diện của Khách hàng được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận chứng từ, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ Giao dịch qua fax và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Thông tin Cán bộ đầu mối của Khách hàng được ghi nhận chi tiết tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

***Customer's Contact Officer:** refers to the representative of the Customer assigned to deliver and receive documents, confirm the quantity and value of fax-based transaction documents, and other tasks as prescribed in the Fax-based Transaction Service Contract. Information of the Customer's contact officer is specified in the Proposal cum Contract.*

10. **Số Fax của VPBank:** Là số fax ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo các Văn bản thông báo được đóng dấu, ký bởi Đại diện có thẩm quyền của VPBank gửi tới Cán bộ đầu mối của Khách hàng khi có sự thay đổi.

***VPBank's Fax Number:** refers to the fax number stated in the Proposal cum Contract or according to the Written Notice signed and sealed by the Authorized Representative of VPBank sent to the Customer's Contact Officer when there is a change.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần F này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng và các thỏa thuận khác giao kết giữa VPBank và Khách hàng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part F shall be construed and interpreted according to sections of Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, Proposal cum Contract, and other agreements entered into between VPBank and the Customer, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

## **Điều 2. Phạm Vi Dịch Vụ Giao Dịch Qua Fax**

### **Article 2. Scope of Fax-based Transaction Service**

1. Khách hàng đề nghị và VPBank đồng ý cung cấp dịch vụ Giao dịch qua fax cho Khách hàng theo đúng các thủ tục, điều kiện quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và giới hạn trong các loại giao dịch đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng tương ứng với từng hồ sơ, chứng từ của loại giao dịch đó như ghi nhận theo bảng dưới đây:

*The Customer requests and VPBank agrees to provide the Fax-based Transaction Service to the Customer in accordance with the procedures and conditions specified in the Fax-based Transaction Service Contract and the service is limited to the types of transactions registered in the Proposal cum Contract corresponding to each document of that type of transaction as per the table below:*

| <b>TT/<br/>No.</b> | <b>Loại Giao dịch/ Type<br/>of transaction</b>                            | <b>Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/<br/>Fax-based transaction documents</b>   |
|--------------------|---|---|
| 1.1                | <b>Giao dịch chuyển tiền trong nước</b><br><i>Domestic money transfer</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ủy nhiệm chi;<br/><i>Payment order;</i></li> <li>- Lệnh chuyển tiền trong nước;<br/><i>Domestic Payment order;</i></li> <li>- Giấy nộp tiền vào NSNN;<br/><i>Payment to the National Budget form;</i></li> <li>- Giấy đề nghị tra soát;<br/><i>Trace request;</i></li> <li>- Cam kết tiền về;<br/><i>Inward Payment Commitment;</i></li> <li>- Đề nghị thanh toán lương kèm Ủy nhiệm chi;<br/><i>Request for salary payment cum Payment order;</i></li> <li>- Đề nghị chuyển tiền theo danh sách kèm Ủy nhiệm chi.<br/><i>Request for Transfer by list cum Payment order.</i></li> </ul> |
| 1.2                | <b>Giao dịch tiền gửi có kỳ hạn</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng/ thỏa thuận tiền gửi khung, cụ thể và các Phụ lục hợp đồng tiền gửi (nếu có).</li> </ul>  |

| TT/<br>No. | Loại Giao dịch/ Type<br>of transaction        | Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/<br>Fax-based transaction documents   |
|------------|---|---|
|            | <i>Term deposit</i>                           | <p><i>Master/specific contract/agreement on deposit and its annexes (if any);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Công văn/ Đề nghị tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán<br/><i>Official Dispatch/Request for Deposit Early Termination, payment instructions</i></li> </ul>   |
| 1.3        | <b>Cấp tín dụng</b><br><i>Credit granting</i> |   |
| 1.3.1      | Giao dịch cho vay<br><i>Loan</i>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị vay vốn;<br/><i>Loan request;</i></li> <li>- Hợp đồng cho vay/cấp hạn mức tín dụng và các phụ lục (nếu có);<br/><i>Loan/credit line contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Giấy đề nghị giải ngân;<br/><i>Request for disbursement;</i></li> <li>- Khế ước nhận nợ và các phụ lục (nếu có);<br/><i>Indebtedness certificate and its annexes (if any);</i></li> <li>- Chứng từ nhận nợ là Ủy nhiệm chi/Lệnh chuyển tiền;<br/><i>Promissory notes cum Payment order;</i></li> <li>- Giấy đề nghị trả nợ trước hạn.<br/><i>Request for Early Settlement.</i></li> </ul> |
| 1.3.2      | Giao dịch bảo lãnh<br><i>Bank Guarantee</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị phát hành bảo lãnh;<br/><i>Application for Bank Guarantee;</i></li> <li>- Đề nghị phát hành xác nhận bảo lãnh;<br/><i>Application for a Bank Guarantee Confirmation;</i></li> <li>- Hợp đồng/ thỏa thuận cấp bảo lãnh và các phụ lục (nếu có);<br/><i>Bank Guarantee Contract/Agreement and its annexes (if any);</i></li> <li>- Đề nghị sửa đổi bảo lãnh;<br/><i>Request for Bank Guarantee Amendment;</i></li> <li>- Đề nghị chấm dứt bảo lãnh trước hạn.<br/><i>Early Termination Request for Bank Guarantee.</i></li> </ul>  |
| 1.3.3      | Giao dịch chiết khấu                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị chiết khấu;</li> </ul>   |

| TT/<br>No. | Loại Giao dịch/ Type<br>of transaction  | Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/<br>Fax-based transaction documents   |
|------------|---|---|
|            | <i>Bill Negotiation</i>   | <p><i>Bill Negotiation Application</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị kèm Hợp đồng chiết khấu;<br/><i>Bill Negotiation Application cum Contract;</i></li> <li>- Hợp đồng chiết khấu và các Phụ lục hợp đồng chiết khấu (nếu có).<br/><i>Bill Negotiation contract and its annexes (if any).</i></li> </ul>  |
| 1. 4       | <b>Giao dịch Thư tín dụng LC</b><br><br><i>Letter of credit (L/C)</i>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng phát hành thư tín dụng L/C hạn mức và các Phụ lục (nếu có);<br/><i>Letter of Credit (LC) Issuance contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Giấy đề nghị phát hành thư tín dụng;<br/><i>Application for Issuance of Letter of Credit (LC);</i></li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi thư tín dụng;<br/><i>Application for Amendment of Letter of Credit (LC);</i></li> <li>- Giấy đề nghị ký hậu vận đơn, Phát hành bảo lãnh nhận hàng, Ủy quyền nhận hàng;<br/><i>Request for bill of lading endorsement, Issuance of shipping guarantee, Application for Authorization of Cargo Receipt;</i></li> <li>- Giấy đề nghị/cam kết thanh toán thư tín dụng;<br/><i>Commitment to Letter of Credit (LC) Repayment;</i></li> <li>- Giấy đề nghị hủy L/C nhập khẩu;<br/><i>Request for Import Letter of Credit (LC) Cancellation;</i></li> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất;<br/><i>Outward Bill Collection Application;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank.<br/><i>Written confirmations with VPBank.</i></li> </ul> |
| 1.5        | <b>Giao dịch ngoại hối (Mua bán ngoại tệ, phái sinh lãi suất) và Giao dịch chuyển tiền quốc tế:</b> | <p><b>Đối với Khách hàng tổ chức, doanh nghiệp thuộc phân khúc Khách hàng SME, CIB, CMB, IIBS theo quy định của VPBank, các chứng từ sau được áp dụng:</b></p> <p><i>For Corporate Customers in the SME, CIB, CMB, and IIBS segments according to VPBank's regulations, the following documents are applicable:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị giao dịch ngoại tệ;</li> </ul>   |



| TT/<br>No. | Loại Giao dịch/ Type<br>of transaction  | Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/<br>Fax-based transaction documents  |
|------------|---|--|
|            | <p><i>Foreign exchange transaction (Foreign exchange trading, interest rate derivatives) and international money transfers:</i></p> | <p><i>Request for foreign exchange transaction;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng giao dịch ngoại tệ và các Phụ lục Hợp đồng giao dịch ngoại tệ (nếu có);</li> </ul> <p><i>Foreign exchange transaction contract and its annexes (if any);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ;</li> </ul> <p><i>International money transfer order cum request for foreign exchange transaction;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cam kết/Xác nhận giao dịch;</li> </ul> <p><i>Transaction Commitment/Confirmation;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị tra soát.</li> </ul> <p><i>Trace request.</i></p> <p><b>Đối với Khách hàng Định chế tài chính theo quy định của VPBank, các chứng từ sau được áp dụng:</b></p> <p><b><i>For Financial Institutions according to VPBank's regulations, the following documents are applicable:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan;</li> </ul> <p><i>Foreign exchange spot transaction contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán ngoại tệ có kỳ hạn và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan;</li> </ul> <p><i>Foreign exchange forward transaction contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng hoán đổi ngoại tệ và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan;</li> </ul> <p><i>Foreign currency swap contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng phái sinh và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch liên quan.</li> </ul> <p><i>Derivative contracts and their annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions</i></p> |

| TT/<br>No. | Loại Giao dịch/ Type<br>of transaction   | Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/<br>Fax-based transaction documents  |
|------------|--|--|
| 1.6        | <b>Giao dịch nhờ thu xuất/nhập khẩu</b><br><i>Transaction by import/export collection</i>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất.<br/><i>Outward Bill Collection Application;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank.<br/><i>Written confirmations with VPBank.</i></li> </ul>   |
| 1.7        | <b>Giao dịch mua bán giấy tờ có giá</b><br><i>Valuable papers trading</i>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán Giấy tờ có giá và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan;<br/><i>Valuable papers trading contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></li> <li>- Hợp đồng mua bán có kỳ hạn Giấy tờ có giá và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan;<br/><i>Valuable papers forward trading contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions;</i></li> <li>- Hợp đồng Tương lai Trái phiếu Chính phủ và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan.<br/><i>Government Bond Futures Contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul> |
| 1.8        | <b>Giao dịch mua bán vàng miếng</b><br><i>Gold bar transaction</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán và các Phụ lục hợp đồng (nếu có), thỏa thuận, thông báo, xác nhận giao dịch liên quan.<br/><i>Trading contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul>  |
| 1.9        | <b>Nhận tiền gửi, cho vay trên thị trường liên ngân hàng</b><br><i>Deposit, loan on the interbank market</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng và các Phụ lục hợp đồng tiền gửi (nếu có);<br/><i>Deposit contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Công văn tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán; Các thỏa thuận, văn bản thông báo, xác nhận giao dịch liên quan.<br/><i>Official Dispatch/Request for Deposit Early Termination, payment instructions; relevant agreements, written notices and confirmation of transactions.</i></li> </ul>  |

| TT/<br>No. | Loại Giao dịch/ Type<br>of transaction  | Hồ sơ, chứng từ giao dịch qua fax/<br>Fax-based transaction documents |
|------------|---|---|
| 1.10       | <p><b>Các giao dịch, hồ sơ, chứng từ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.</b><br/><i>Other transactions and documents as prescribed by VPBank from time to time.</i></p> |   |

2. Các Bên thống nhất rằng:

*All Parties agree that:*

- a) Ngoài các hồ sơ, chứng từ như nêu ở Khoản 1 Điều này, tương ứng với mỗi loại giao dịch Khách hàng cần có các hồ sơ, chứng từ bắt buộc khác theo quy định tương ứng với mỗi yêu cầu nghiệp vụ cụ thể theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Đối với các hồ sơ, tài liệu, chứng từ không yêu cầu xuất trình bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao chứng thực theo Điểm b) Khoản này, Khách hàng có thể thực hiện fax hoặc scan màu hồ sơ, tài liệu, chứng từ này và gửi qua email cho Cán bộ đầu mối của VPBank theo đúng quy định của VPBank. Hồ sơ, tài liệu, chứng từ được dùng để fax hoặc scan màu nêu trên phải đáp ứng đúng hình thức theo quy định, yêu cầu của VPBank đối với từng nghiệp vụ cụ thể.

*In addition to the documents mentioned in Clause 1 of this Article, for each type of transaction, the Customer must prepare other required documents corresponding to each professional requirement in accordance with VPBank's regulations from time to time. For documents that do not require the original or notarized copies as per Point b of this Clause, the Customer may fax or scan the documents in color and send them via email to VPBank's contact officer in accordance with VPBank's regulations. Such documents used for faxing or scanning in color must be presented in the correct form according to VPBank's regulations and requirements for each specific professional practice.*

- b) Trường hợp VPBank có yêu cầu Khách hàng phải cung cấp hồ sơ, chứng từ là bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao chứng thực trước hoặc tại thời điểm thực hiện giao dịch thì Khách hàng phải xuất trình các hồ sơ, chứng từ theo đúng hình thức này cho VPBank kiểm tra trước khi VPBank thực hiện giao dịch. Nếu Khách hàng không cung cấp, VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch cho Khách hàng.

*If VPBank requires the Customer to provide the original or notarized copies of the documents before or at the time of transactions, the Customer must provide such documents to VPBank for examination before VPBank performs the transactions. If the Customer does not provide documents as required, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions for the Customer.*

- c) Không phụ thuộc vào các thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax, Khách hàng đồng ý rằng kể cả trong trường hợp hồ sơ, tài liệu, chứng từ quy định tại Điểm a) Khoản này đã được Khách hàng cung cấp bản fax hoặc bản scan màu qua email, trong mọi trường hợp tùy theo quyết định của VPBank, VPBank vẫn có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp hồ sơ, chứng từ bản giấy cho VPBank để thực hiện giao dịch và có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu Khách hàng không cung cấp theo đúng yêu cầu này của VPBank. Khách hàng cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện hoặc tranh chấp nào với VPBank về vấn đề này.

*Notwithstanding the arrangements in the Fax-based Transaction Service Contract, the Customer agrees that even the documents specified in Point a of this Clause have been*

*provided by the Customer via fax or in colored scans via email, in any case at VPBank's discretion, VPBank still has the right to require the Customer to provide the hard copies of the documents to VPBank to perform the transactions and the right to refuse to perform the transactions if the Customer fails to fulfill this requirement. The Customer undertakes not to have any complaints, claims or disputes against VPBank in this regard.*

- d) Việc thực hiện Giao dịch qua fax theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax không làm hạn chế các hình thức giao dịch khác giữa hai bên.

*The performance of Fax-based Transactions under the Fax-based Transaction Service Contract shall not limit other forms of transactions between the two parties.*

### **Điều 3. Quy Định Về Hồ Sơ, Chứng Từ Giao Dịch Qua Fax**

#### **Article 3. Regulations on Fax-based Transaction Documents**

Hồ sơ, chứng từ bản fax do Khách hàng gửi qua Fax đến VPBank chỉ hợp lệ khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

*Faxed documents sent by Customer via fax to VPBank shall be valid only if the following conditions are fully satisfied:*

1. Phải thuộc một trong các hồ sơ, chứng từ Giao dịch qua fax được ghi nhận tại Khoản 1 Điều 2 Phần F này tương ứng với loại giao dịch được Khách hàng đăng ký và VPBank chấp thuận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*The documents fall under the fax-based transaction documents stated in Clause 1, Article 2 of Part F corresponding to the type of transaction registered by the Customer and approved by VPBank in the Proposal cum Contract.*

2. Phải được gửi đi từ một trong các số Fax của Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*The documents are sent from one of the Customer's fax numbers stated in the Proposal cum Contract.*

3. Phải do Đại diện có thẩm quyền của Khách hàng ký kết ("**Đại diện có thẩm quyền ký của Khách hàng**"), cụ thể:

*The documents are signed by an Authorized Representative of the Customer ("**Authorized Representative for Signature of the Customer**"), in particular:*

- a) Đã được ký bởi Đại diện theo pháp luật hoặc Người được Đại diện theo pháp luật ủy quyền theo Văn bản ủy quyền hợp lệ đã được VPBank chấp thuận nếu quy định VPBank yêu cầu hồ sơ, chứng từ giao dịch đó phải có chữ ký của Đại diện theo pháp luật/Người được Đại diện theo pháp luật của Khách hàng ủy quyền, trừ các hồ sơ, chứng từ nêu tại Điểm b Khoản này.

*The documents are signed by the Legal Representative or the Statutory Agent according to a valid Letter of Attorney approved by VPBank if VPBank's regulations require such transaction documents to be signed by the Legal Representative/Statutory Agent of the Customer, except for the documents mentioned in Point b of this Clause.*

- b) Đã được ký bởi Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền nếu quy định VPBank yêu cầu hồ sơ, chứng từ giao dịch phải có đủ chữ ký của những người này. Mẫu chữ ký của Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền phải khớp đúng với mẫu chữ ký đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank.

*The documents are signed by the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting, or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting if VPBank's regulations require the transaction documents to have all signatures of the mentioned individuals. The signatures of the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting must match the signature specimens registered in the Application for Current Account Opening of the Customer at VPBank.*

- c) Trường hợp khác (nếu có) theo quy định của VPBank.

*Other cases (if any) according to VPBank's regulations.*

4. Đã được đóng dấu theo mẫu dấu của Khách hàng đăng ký với VPBank, cụ thể:

*The documents have been sealed by the Customer, using the seal specimen registered with VPBank, in particular:*

- Trường hợp Khách hàng đã có Tài khoản thanh toán tại VPBank: Hồ sơ, chứng từ giao dịch đã được đóng dấu theo đúng mẫu dấu của Khách hàng đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank; hoặc

*In case the Customer has a Current Account opened at VPBank: Transaction documents have been sealed using the Customer's seal specimen registered in the Customer's Application for Current Account Opening at VPBank; or*

- Trường hợp Khách hàng không có Tài khoản thanh toán tại VPBank: Hồ sơ, chứng từ giao dịch đã được đóng dấu theo đúng mẫu dấu Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*In case the Customer does not have a Current Account opened at VPBank: Transaction documents have been sealed using the Customer's seal specimen registered in the Proposal cum Contract.*

5. Phải ghi đúng Ký hiệu mật theo nguyên tắc xác định tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng ở góc trên cùng bên phải của Hồ sơ, chứng từ bản fax nếu thuộc trường hợp phải đăng ký/ áp dụng Ký hiệu mật. Trường hợp phải đăng ký/ áp dụng Ký hiệu mật xác định theo Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*The Coded Characters must be correctly written according to the principles specified in the Proposal cum Contract in the top right corner of the documents and the faxed documents if it is required to register/use the Coded Characters. In case of registration/use of the Coded Characters, the Coded Characters is identified as in the Proposal cum Contract.*

#### **Điều 4. Hạn Mức Giao Dịch**

##### **Article 4. Transaction Limit**

1. Hạn mức giao dịch qua fax trong ngày đối với từng loại giao dịch được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng. Hạn mức giao dịch qua fax trong ngày được tính bằng đồng Việt Nam (VND). Trường hợp phát sinh Giao dịch qua fax bằng ngoại tệ thì sẽ được quy đổi sang VND theo tỷ giá mid-rate (tỷ giá bình quân) tại thời điểm thực hiện Giao dịch qua fax được niêm yết trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).

*The daily limit of fax-based transactions for each type of transaction is stated in the Proposal cum Contract. The daily limit of fax-based transactions shall be in Vietnamese Dong (VND). In case fax-based transactions in foreign currency occur, they shall be converted to VND at the mid-rate at the time of making the fax-based transactions listed on VPBank's official website ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)).*

2. Tùy từng thời điểm, VPBank có thể quyết định việc thay đổi các nội dung liên quan đến Hạn mức giao dịch qua fax trong ngày và sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên hệ quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này với địa chỉ, số điện thoại và email, fax liên hệ của Khách hàng là địa chỉ, số điện thoại và email, fax của Cán bộ đầu mối của Khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*From time to time, VPBank may decide to change the details related to the daily limit of fax-based transactions and shall notify the Customer via one of the methods specified in Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, with the Customer's address, phone number, email, and fax being the address, phone number, email, and fax of the Customer's Contact Officer provided in the Proposal cum Contract.*

3. Các Bên thống nhất rằng việc thay đổi các loại hạn mức giao dịch qua fax nêu tại Khoản 2 Điều này không cần ký Phụ lục/ văn bản sửa đổi, bổ sung và hạn mức giao dịch mới này sẽ có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Giao dịch qua fax tại VPBank sau khi thay đổi có hiệu lực.

*All Parties agree that the change of the types of fax-based transaction limits mentioned in Clause 2 of this Article shall not require a signed Annex/amendment and supplement texts and the new transaction limit shall be binding on the Customer if the Customer continues to use the Fax-based Transaction Service at VPBank after the change takes effect.*

## **Điều 5. Phí Dịch Vụ**

### **Article 5. Service Fees**

1. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ Giao dịch qua fax cho VPBank như sau:

*The Customer shall bear the responsibility for paying the service fees for the Fax-based Transactions to VPBank as follows:*

- Phí dịch vụ Giao dịch qua fax: thực hiện theo biểu phí do VPBank công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có). Trong trường hợp biểu phí dịch vụ có sự thay đổi, VPBank sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày VPBank thông báo, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo biểu phí mới cho VPBank.

*Fax-based Transaction Service Fee: following the fee schedule announced by VPBank and published from time to time or according to specific agreements between VPBank and the Customer (if any). In case of changes, VPBank shall publish the service fee schedule on the official website and/or at VPBank's transaction offices. The new service fee schedule shall be applied from the date of VPBank's announcement, and the Customer shall bear the responsibility for paying to VPBank in full according to the new fee schedule.*

- Các loại phí khác (phí liên quan đến chuyển tiền, tín dụng ...) thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Other fees (related to money transfer, credit, etc.): complying with VPBank's regulations from time to time.*

2. Phương thức thanh toán: Khách hàng đồng ý và ủy quyền cho VPBank tự động trích nợ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng tại VPBank ngay sau khi thực hiện xong từng Giao dịch qua fax để thu các khoản phí dịch vụ thuộc nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

*Payment method: The Customer agrees and authorizes VPBank to automatically debit from any of the Customer's accounts opened at VPBank upon the completion of each Fax-based Transaction to collect the service fees under the Customer's financial obligation as per the Fax-Based Transaction Service Contract.*

## **Điều 6. Quy Trình Thực Hiện Giao Dịch Qua Fax**

### **Article 6. Fax-based Transaction Procedure**

1. Khởi tạo dữ liệu qua Fax: Khách hàng lập Hồ sơ, chứng từ bản gốc và gửi Fax đến Số Fax của VPBank. Hồ sơ, chứng từ bản fax phải đáp ứng đủ các điều kiện nêu tại Điều 3 Phần F này.

*Initializing data via Fax: The Customer prepares the original copies of the documents and faxes them to VPBank's fax number. The faxed documents must fully comply with the conditions specified in Article 3 of Part F.*

2. Gửi và nhận Hồ sơ, chứng từ bản fax:

*Sending and receiving Faxed Documents:*

- a) Khách hàng gửi Fax Hồ sơ, chứng từ bản gốc cho VPBank từ một trong các số Fax của Khách hàng ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng đến số fax của VPBank được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng trong giờ làm việc của VPBank.

*The Customer faxes the original copies of the documents to VPBank from one of the Customer's fax numbers stated in the Proposal cum Contract to VPBank's fax number stated in the Proposal cum Contract during VPBank's working hours.*

- b) Xác nhận về việc đã nhận được các Hồ sơ, chứng từ bản fax của Khách hàng:

*Confirmation of receiving the Customer's Fax-based Documents:*

- (i) Sau khi gửi Hồ sơ, chứng từ bản fax, Cán bộ đầu mối của Khách hàng phải gửi email/gọi điện thoại cho Cán bộ đầu mối của VPBank để thông báo về việc gửi Hồ sơ, chứng từ bản fax. Trường hợp, Cán bộ đầu mối của Khách hàng không gửi email/gọi điện xác nhận thì Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các yêu cầu giao dịch phát sinh từ Hồ sơ, chứng từ bản fax gửi tới VPBank.

*After sending the Faxed Documents, the Customer's Contact Officer must email/call VPBank's Contact Officer to notify him/her. In case the Customer's Contact Officer does not send an email/call to confirm, the Customer shall still be responsible for transaction requests arising from the Faxed Documents sent to VPBank.*

- (ii) Thời điểm VPBank nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax được xác định kể từ khi Cán bộ đầu mối của VPBank nhận được email/điện thoại thông báo của Cán bộ đầu mối của Khách hàng về việc fax chứng từ và Cán bộ đầu mối của VPBank xác nhận đã nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax theo thông báo của Khách hàng. Nếu Cán bộ đầu mối của Khách hàng không gửi email/gọi điện xác nhận thì thời gian nhận Hồ sơ, chứng từ bản fax được tính từ thời điểm Cán bộ đầu mối của VPBank kiểm tra Máy Fax và chính thức nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*The time when VPBank receives the Faxed Documents shall be the time when VPBank's Contact Officer receives notice via email/call from the Customer's Contact Officer about faxing the documents and VPBank's Contact Officer confirms the receipt of the Faxed Documents according to the Customer's notice. If the Customer's Contact Officer does not send an email/phone to confirm, the time of receiving the Faxed Documents shall be the time when VPBank's Contact Officer checks the Fax Machine and officially receives the Faxed Documents.*

- (iii) Sau khi nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax do Khách hàng gửi, Cán bộ đầu mối của VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) gửi email hoặc gọi điện thoại cho Cán bộ đầu mối của Khách hàng hoặc Đại diện có thẩm quyền ký Hồ sơ, chứng từ bản gốc của Khách hàng để đề nghị xác nhận thông tin trước khi thực hiện giao dịch. Thông tin xác nhận bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về loại giao dịch, số tiền giao dịch, mục đích thực hiện giao dịch, nội dung giao dịch, ngày thực hiện giao dịch, người ký chứng từ giao dịch, các hồ sơ kèm theo (nếu có). Trường hợp Cán bộ đầu mối của VPBank không xác nhận được thông tin giao dịch qua email/điện thoại với Cán bộ đầu mối của Khách hàng hoặc Đại diện có thẩm quyền ký Hồ sơ, chứng từ bản gốc của Khách hàng thì VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) từ chối thực hiện Giao dịch qua fax đối với Hồ sơ, chứng từ bản fax đã nhận được từ Khách hàng.

*After receiving the Faxed Documents sent by the Customer, VPBank's Contact Officer shall have the right (but no obligation) to email or call the Customer's Contact Officer or an Authorized Representative to sign the Customer's Original Copies of the Documents to request information confirmation before performing the transactions. Information to be confirmed includes, but is not limited to, information on the type of transaction, transaction amount, transaction purpose, transaction content, transaction date, transaction documents, signatories, and attached documents (if any). In case VPBank's Contact Officer cannot confirm transaction information via email/phone with the Customer's Contact Officer or the Authorized Representative to sign the Customer's Original Copies of the Documents, VPBank shall have the right (but no obligation) to refuse to perform Fax-based Transactions for the Faxed Documents received from the Customer.*

Nội dung quy định tại Tiết (iii) Điểm b) Khoản 2 Điều này không áp dụng đối với Khách hàng Định chế tài chính và Định chế tài chính phi ngân hàng. Khái niệm Khách hàng Định chế tài chính và Định chế tài chính phi ngân hàng xác định theo quy định của VPBank từng thời kỳ.



*The content specified in Item (iii), Point b, Clause 2 of this Article shall not apply to Financial Institutions and Non-bank Financial Institutions. The definitions of Financial Institutions and Non-bank Financial Institutions shall be determined in accordance with VPBank's regulations from time to time.*

**3. Kiểm tra Hồ sơ, chứng từ bản fax:**

*Examining Faxed Documents:*

VPBank sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của Hồ sơ, chứng từ bản fax theo đúng quy định tại Điều 3 Phần F này và các thông tin liên quan khác theo đúng quy định về Giao dịch qua fax của VPBank, và xử lý như sau:

*VPBank shall check the validity of Faxed Documents in accordance with Article 3 of Part F and other relevant information in accordance with VPBank's regulations on Fax-based Transactions, and proceed as follows:*

- a) Nếu các thông tin trên Hồ sơ, chứng từ bản fax khớp đúng với các thông tin đã đăng ký nêu tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng và Điều 3 Phần F này, tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank đủ số dư để thực hiện giao dịch (đối với giao dịch yêu cầu đủ số dư tài khoản) và đáp ứng đủ các điều kiện khác theo quy định của VPBank, quy định của Pháp luật, thỏa thuận tại các hợp đồng, văn bản đã ký kết với VPBank thì VPBank sẽ tiến hành thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng trên Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*If the information in the Faxed Documents matches the registered information stated in the Proposal cum Contract and Article 3 of Part F, the Customer's current account opened at VPBank has sufficient balance to make the transaction (for transactions requiring sufficient account balance) and other conditions are met as prescribed by VPBank, laws, and contracts and documents signed with VPBank, VPBank shall proceed to execute the Customer's request on the Faxed Documents.*

- b) Nếu có bất kỳ điều kiện nào quy định tại Điểm a) Khoản này không được đáp ứng hoặc tại thời điểm đó VPBank không đủ điều kiện thực hiện các giao dịch của Khách hàng hoặc vì bất cứ lý do hợp lý khác theo đánh giá của VPBank hoặc theo các trường hợp khác ghi nhận tại thỏa thuận tại các hợp đồng, văn bản đã ký kết với VPBank thì VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch và thông báo cho Khách hàng biết lý do từ chối (nếu có).

*If any of the conditions specified in Point a of this Clause is not met, or at that time VPBank is not eligible to perform the Customer's transactions, or for any other plausible reasons according to the judgment of VPBank, or other cases stated the contracts and documents entered into with VPBank, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions and notify the Customer of the reason for refusal (if any).*

**4. Hủy Hồ sơ, chứng từ bản fax:** VPBank chỉ hủy Hồ sơ, chứng từ bản fax khi đã nhận được văn bản yêu cầu hủy đã đóng dấu, có chữ ký của Đại diện có thẩm quyền ký của Khách hàng đã đăng ký với VPBank tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng và VPBank chưa thực hiện theo yêu cầu trên Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*Annulling the Faxed Documents: VPBank shall only annul the Faxed Documents upon the receipt of the written request for cancellation signed and sealed by the Authorized Representative of the Customer registered with VPBank in the Proposal cum Contract, and if VPBank has not yet executed the request on the Faxed Documents.*

**5. Bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc:**

*Supplementing the Original Copies of the Documents:*

- a) Thời gian bổ sung: Được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*Time of Supplementation: As stated in the Proposal cum Contract*

- b) Phương thức bổ sung: Khách hàng chuyển Hồ sơ, chứng từ bản gốc thông qua dịch vụ chuyển phát nhanh hoặc trực tiếp qua Cán bộ đầu mối của Khách hàng tới Cán bộ đầu mối của VPBank. Trường hợp Khách hàng có đăng ký người giao nhận hồ sơ đối với từng giao dịch tín dụng/giao dịch tài khoản hoặc giao dịch khác (nếu có) với VPBank thì Hồ sơ, chứng từ bản gốc của các giao dịch này còn có thể được bàn giao thông qua người giao nhận hồ sơ theo đăng ký này của Khách hàng tương ứng với từng loại giao dịch.

*Method of Supplementation: The Customer sends the Original Copies of the Documents via express delivery or directly via the Customer's Contact Officer to VPBank's Contact Officer. In case the Customer has registered a Deliverer for each credit transaction/account transaction or other transactions (if any) with VPBank, the Original Copies of the Documents of these transactions may still be sent via the Deliverer as assigned by the Customer corresponding to each type of transaction.*

- c) Trường hợp Hồ sơ, chứng từ bản gốc do Khách hàng cung cấp có sai lệch nội dung, hình thức với Hồ sơ, chứng từ bản fax thì Khách hàng phải bổ sung lại trong thời hạn 07 (bảy) Ngày làm việc kể từ ngày VPBank có yêu cầu hoặc một thời hạn khác theo thông báo/quy định của VPBank từng thời kỳ và bảo đảm khớp đúng giữa Hồ sơ, chứng từ bản gốc với Hồ sơ, chứng từ bản fax theo đúng yêu cầu của VPBank.

*In case the Original Copies of the Documents provided by the Customer have different content and form from the Faxed Documents, the Customer must re-supplement them within 07 (seven) working days from the date of VPBank's request or another period as announced/prescribed by VPBank from time to time and ensure the complete match between the Original Copies of the Documents and the Faxed Documents as per VPBank's requirements.*

- d) Trong trường hợp Khách hàng bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc chậm trễ hơn thời hạn quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax, tính cả thời hạn bổ sung lại theo Điểm c) Khoản này, VPBank có quyền ngừng thực hiện tất cả các Giao dịch qua fax cho đến khi Khách hàng thực hiện bổ sung đầy đủ Hồ sơ, chứng từ bản gốc và bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank vì sự chậm trễ này. Nếu quá 10 (mười) Ngày làm việc tính từ ngày hết thời hạn bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc, tính cả thời hạn bổ sung lại theo Điểm c) Khoản này mà Khách hàng không thực hiện bổ sung cho VPBank hoặc có bổ sung nhưng Hồ sơ, chứng từ bản gốc không khớp đúng với Hồ sơ, chứng từ bản fax thì VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

Không phụ thuộc vào việc VPBank đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm tiếp tục hoàn thiện việc bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc cho VPBank cho đến khi đáp ứng được yêu cầu của VPBank và theo quy định của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

*In case the Customer supplements the Original Copies of the Documents later than the period specified in the Fax-based Transaction Service Contract, including the period for re-supplement as per Point c of this Clause, VPBank shall have the right to cease the performance of all Fax-based Transactions until the Customer fully supplements the Original Copies of the Documents and compensates VPBank for the damages (if any) due to such delay. If the period of 10 (ten) working days from the deadline for supplementing the Original Copies of the Documents is over, including the period for re-supplementation specified in Point c of this Clause, and the Customer fails to provide further documents for VPBank, or the Customer do so but the Original Copies of the Documents do not match the Faxed Documents, VPBank shall have the right (but no obligation) to unilaterally terminate the Fax-Based Transaction Service Contract.*

*Notwithstanding VPBank's unilateral termination of the Fax-based Transaction Service Contract, the Customer shall still bear responsibility for continuing to supplement the Original Copies of the Documents for VPBank until VPBank's requirements are met and as per the provisions of the Fax-based Transaction Service Contract.*

e) Hai bên đồng ý rằng:

*Both Parties agree that:*

- Thời điểm Khách hàng hoàn thành việc bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc được tính từ khi VPBank nhận được Hồ sơ, chứng từ bản gốc hợp lệ khớp đúng với Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*The time when the Customer completes supplementing the Original Copies of the Documents shall be the time VPBank receives the valid Original Copies of the Documents that completely match the Faxed Documents.*

- Hồ sơ, chứng từ bản gốc phải thống nhất về nội dung và hình thức với Hồ sơ, chứng từ bản fax, nếu không khớp đúng bất kỳ chi tiết nào thì Hồ sơ, chứng từ bản fax sẽ là chứng từ hợp pháp duy nhất về giao dịch giữa hai bên; và mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh từ việc sai sót này sẽ do Khách hàng chịu trách nhiệm.

*The Original Copies of the Documents must have their content and form consistent with the Faxed Documents. In case of any unmatched details, the Faxed Documents shall be the only legal documents on the transaction between the two parties; and all risks and damages arising from this error shall be borne by the Customer.*

## **Điều 7. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **Article 7. Rights and Obligations of VPBank**

#### **1. Quyền của VPBank:**

*VPBank shall have the right to:*

a) Có quyền từ chối thực hiện Giao dịch qua fax đối với các trường hợp sau:

*Refuse to perform Fax-based Transactions in the following cases:*

- Hồ sơ, chứng từ bản fax thiếu/ không đáp ứng bất cứ thông số nào quy định tại Điều 3 Phần F này hoặc VPBank nghi ngờ có sự giả mạo chữ ký, con dấu của Khách hàng; hoặc

*Faxed Documents are insufficient/do not meet any of the requirements specified in Article 3 of Part F or VPBank suspects that the Customer's signature or seal is forged; or*

- Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank nhận được từ Khách hàng theo nhận định của VPBank là không toàn vẹn, bị nhòe, bị mờ hoặc không nhìn thấy được đầy đủ thông tin để thực hiện giao dịch hoặc không phù hợp theo quy định của VPBank; hoặc

*VPBank claims that the Faxed Documents received by VPBank from the Customer are incomplete, blurred or the information is not visible enough to perform transactions or not in accordance with VPBank's regulations; or*

- Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch theo quy định của VPBank và theo quy định của pháp luật; hoặc

*The Customer does not fully satisfy the conditions to perform transactions in accordance with VPBank's regulations and the laws; or*

- Ngày tháng năm ghi trên Hồ sơ, chứng từ bản fax không khớp với ngày tháng năm thực hiện giao dịch; hoặc

*The date written on the Faxed Documents does not match the transaction date; or*

- Tại thời điểm nhận được Hồ sơ, chứng từ bản fax, VPBank không đủ điều kiện để thực hiện Giao dịch qua fax; hoặc

*At the time of receiving the Faxed Documents, VPBank is not eligible to perform Fax-based Transactions; or*

- Các trường hợp khác theo nhận định của VPBank.

*Other cases according to VPBank's judgment.*

- b) Không phải chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do VPBank thực hiện theo nội dung yêu cầu thể hiện trên Hồ sơ, chứng từ bản fax của Khách hàng hoặc do việc không hủy bỏ, sửa đổi được các Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank đã nhận và xử lý hoặc do việc VPBank từ chối thực hiện Giao dịch qua fax hoặc VPBank không thực hiện Giao dịch qua fax do không nhận được email/điện thoại xác nhận báo đã gửi fax từ Cán bộ đầu mối của Khách hàng.

*Bear no responsibility for any damages incurred due to VPBank executing the request stated in the Customer's Faxed Documents or failing to annul or amend the Faxed Documents that VPBank has received and processed, or refusing/failing to perform Fax-based Transactions due to not receiving confirmation via email/phone that the Faxed Documents have been sent from the Customer's Contact Officer.*

- c) Được miễn trừ trách nhiệm về mọi tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Hồ sơ, chứng từ bản fax trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên, người có liên quan của Khách hàng, giữa Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán của Khách hàng và/hoặc những người được uỷ quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.

*Be exempt from responsibility for all disputes between the Customer and the beneficiary related to payment content and method of using Faxed Documents in payment transactions between members and related persons of the Customer, between the Account*

*Holder and/or the Customer's Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or Authorized Persons, or between the Customer and a third party.*

- d) Được quyền thay đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện Giao dịch qua fax với Khách hàng sau khi thông báo với Khách hàng bằng các phương thức quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng.

*Change and supplement regulations on transaction mechanisms, transaction limits, procedures, and other issues related to the performance of Fax-based Transactions with the Customer after notifying the Customer by the method specified in the Fax-based Transaction Service Contract without the consent of the Customer.*

- e) Không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào khi xảy ra sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang bị của Khách hàng hoặc do lỗi vô ý/cố ý của các cán bộ của Khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc quản lý, điều hành, vận hành hệ thống Máy Fax của Khách hàng.

*Bear no responsibility in case of technical problems in the Customer's equipment or unintentional/intentional errors caused by the Customer's officers leading to risks for the management and operation of the Customer's Fax Machine system.*

- f) Được quyền tự động trích bất kỳ tài khoản, tiền gửi nào của Khách hàng tại VPBank để thu các khoản phí, các khoản tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả, thanh toán cho VPBank theo quy định tại Hồ sơ, chứng từ bản fax của Khách hàng, Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax.

*Automatically debit from any current account of the Customer opened at VPBank to collect the fees and amounts that the Customer is obliged to return and pay to VPBank as specified in the Customer's Faxed Documents and Fax-based Transaction Service Contract*

- g) Có các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định Pháp luật có liên quan.

*Exercise other rights as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

## 2. Nghĩa vụ của VPBank:

*VPBank shall have the obligation to:*

- a) Hướng dẫn Khách hàng và Cán bộ đầu mối của Khách hàng thực hiện theo đúng quy trình Giao dịch qua fax nêu tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và theo quy định của VPBank;

*Instruct the Customer and the Customer's Contact Officer to strictly follow the Fax-based Transaction Procedure specified in the Fax-based Transaction Service Contract and VPBank's regulations;*

- b) Thực hiện, xử lý các giao dịch cho Khách hàng trong trường hợp Hồ sơ, chứng từ bản fax hợp lệ;

*Perform and process transactions for the Customer if the Faxed Documents are valid;*

- c) Tạm ngừng, chấm dứt việc thực hiện dịch vụ Giao dịch qua fax theo yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng;

*Suspend or terminate the delivery of the Fax-based Transaction Service at the written request of the Customer;*

- d) Có các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định Pháp luật có liên quan.

*Fulfill other obligations as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

## **Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng**

### **Article 8. Rights and Obligations of the Customer**

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

*The Customer shall have the right to:*

- a) Sử dụng dịch vụ Giao dịch qua fax trong phạm vi thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và các Phụ lục kèm theo Hợp đồng này (nếu có).

*Use the Fax-based Transaction Service within the scope agreed upon in the Fax-based Transaction Service Contract and the Annexes attached to this Contract (if any).*

- b) Được quyền khiếu nại trong trường hợp Khách hàng có bằng chứng về việc các giao dịch do VPBank thực hiện có nội dung không phù hợp với nội dung Hồ sơ, chứng từ bản fax do Khách hàng gửi theo đúng quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax. Thời hạn khiếu nại là 01 (một) Ngày làm việc kể từ thời điểm VPBank thực hiện Giao dịch qua fax. Sau thời hạn này, nếu Khách hàng có bất kỳ khiếu nại nào về việc VPBank thực hiện dịch vụ thì mặc nhiên hiểu rằng Khách hàng xác nhận các giao dịch do VPBank thực hiện. Mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) do Khách hàng tự giải quyết.

*Make a complaint in case the Customer has evidence that the transactions performed by VPBank are inconsistent with the content of the Faxed Documents sent by the Customer as stipulated by the Fax-based Transaction Service Contract. The time limit for complaints shall be 01 (one) working day upon VPBank's performance of Fax-based Transactions. After this time limit, if the Customer has any complaints about VPBank's service provision, it shall mean that, by default, the Customer confirms the transactions are performed by VPBank. All damages and/or disputes (if any) shall be resolved by the Customer on its own.*

- c) Có các quyền khác quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định Pháp luật có liên quan.

*Exercise other rights as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

*The Customer shall have the obligation to:*

- a) Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và tính hợp pháp của tất cả các Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank nhận được từ (các) số Fax của Khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*Bear responsibility for the information and legality of all Faxed Documents that VPBank receives from the Customer's Fax Number(s) registered in the Proposal cum Contract.*

- b) Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do lỗi vận hành, do ký hiệu mật bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng (đối với trường hợp Khách hàng phải đăng ký và sử dụng ký hiệu mật ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng), do chữ ký và con dấu bị giả mạo, kể cả những sai sót, tổn thất do lỗi của Chủ tài khoản/ Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán và/hoặc của những người được Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền trong việc sử dụng tài khoản thanh toán.

*Bear responsibility for all damages caused by operating errors, the disclosure, theft, or exploitation of the confidential code (in case the Customer has to register and use the confidential code stated in the Proposal cum Contract), forged signatures and seals, including errors and losses due to the fault of the Account Holder/Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or the Authorized Persons of the Account Holder, Chief Accountant/Person in charge of Accounting in using the current accounts.*

- c) Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Hồ sơ, chứng từ bản fax trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên, người có liên quan của Khách hàng, giữa Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán của Khách hàng và/hoặc những người được ủy quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.

*Bear responsibility for settling all disputes between the Customer and the beneficiary related to payment content and method of using the Faxed Documents in payment transactions between members and related persons of the Customer, between the Customer's Account Holder and/or the Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or the Authorized Persons, or between the Customer and a third party.*

- d) Chịu trách nhiệm về mọi xác nhận qua email/điện thoại do Cán bộ đầu mối của Khách hàng thực hiện với Cán bộ đầu mối của VPBank.

*Bear responsibility for all confirmations via email/phone made by the Customer's Contact Officer to VPBank's Contact Officer.*

- e) Duy trì số dư tài khoản thanh toán mở tại VPBank để VPBank thực hiện các yêu cầu theo Hồ sơ, chứng từ bản fax.

*Maintain the balance of the current account opened at VPBank for VPBank's fulfillment of requests according to the Faxed Documents.*

- f) Chấp nhận vô điều kiện các trách nhiệm và nghĩa vụ (bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với VPBank hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác) phát sinh do việc VPBank tiến hành thực hiện Giao dịch qua fax theo đúng nội dung của Hồ sơ, chứng từ bản fax mà VPBank nhận được từ số Máy Fax đã đăng ký của Khách hàng.

*Unconditionally accept all responsibilities and obligations (including but not limited to responsibilities and obligations towards VPBank or any other third party) arising when VPBank performs Fax-based Transactions as per the Faxed Documents that VPBank receives from the registered Fax Number of the Customer.*

- g) Thanh toán đủ phí dịch vụ và các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank.

*Fully pay the service fees and compensate VPBank for any damages (if any).*

- h) Có các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định Pháp luật có liên quan.

*Fulfill other obligations as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

3. Tại Phần F này, Khách hàng cam kết nội dung, con dấu và chữ ký của Đại diện có thẩm quyền ký của Khách hàng, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền được ghi nhận trên các hồ sơ, chứng từ của Khách hàng do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank là chính xác, chân thực, hợp lệ và phù hợp với quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật. VPBank không có nghĩa vụ xác thực tính chính xác, chân thực, hợp lệ của các nội dung, con dấu và chữ ký này, ngoại trừ nghĩa vụ kiểm tra, đối chiếu chữ ký, mẫu dấu đã đăng ký tại VPBank và được miễn trừ mọi trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch liên quan theo các hồ sơ tài liệu, chứng từ do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank.

*In Part F herein, the Customer guarantees that the content, seal and signature of the Customer's Authorized Representative, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting, or the Authorized Persons of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting specified in the Customer's documents provided by the Customer's Contact Officer for VPBank are accurate, authentic, valid and consistent with the Customer's internal regulations and the laws. VPBank is not obliged to verify the accuracy, authenticity and validity of the content, seal and signature, except for the obligation to check and compare signature and seal specimens registered at VPBank, and VPBank shall be exempt from all responsibilities when performing related transactions according to the documents provided by the Customer's Contact Officer to VPBank.*

## **Điều 9. Thông Báo**

### **Article 9. Notification**

Ngoại trừ các quy định cụ thể tại Phần F này, các văn bản, thông báo khác liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax giữa VPBank và Khách hàng sẽ được thực hiện như sau:

*Unless otherwise provided in Part F herein, other documents and notices related to the execution of the Fax-based Transaction Service Contract between VPBank and the Customer shall be made as follows:*

1. Trường hợp thông tin do VPBank thông báo: VPBank sẽ thông báo cho Khách hàng theo quy định cung cấp thông tin, hình thức thông báo tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, trong đó số điện thoại, địa chỉ email, số máy fax nhận của Khách hàng nhận thông báo từ VPBank sẽ bao gồm cả số điện thoại, địa chỉ email, số máy fax của Cán bộ đầu mối của Khách hàng như ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*In case of information notified by VPBank: VPBank shall notify the Customer in accordance with the regulations on the provision of information and forms of notification specified in Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions. The phone number, email address and fax number of the Customer receiving notices from VPBank shall include the phone number, email address, and fax number of the Customer's Contact Officer as stated in the Proposal cum Contract.*

2. Trường hợp thông tin do Khách hàng thông báo: Cán bộ đầu mối của Khách hàng sẽ gửi bằng văn bản/email/fax đến Cán bộ đầu mối của VPBank và được coi là đã nhận được vào thời điểm:



*In case of information notified by the Customer: The Customer's Contact Officer shall send notices in writing or via email/fax to VPBank's Contact Officer and he/she shall be deemed to have received such notices if:*

- a) Văn bản giấy được gửi trực tiếp tới Cán bộ đầu mối của VPBank tại địa chỉ của VPBank như nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo thông báo thay đổi của VPBank từng thời kỳ.

*The hard copies of the documents are sent directly to VPBank's Contact Officer at VPBank's address as stated in the Proposal cum Contract or according to VPBank's notice of changes from time to time.*

- b) Vào Ngày làm việc liền sau ngày văn bản được gửi bằng Máy Fax/email tới số Fax của VPBank /email của Cán bộ đầu mối giao dịch của VPBank như nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo thông báo thay đổi của VPBank từng thời kỳ và khi gửi fax/email thì Máy Fax/email đã thông báo gửi và nhận thành công.

*The Working Day immediately following the date on which the documents are sent via fax/email to the fax number of VPBank/email of VPBank's Contact Officer as stated in the Proposal cum Contract or as per VPBank's notice of changes from time to time and the fax machine/email has notified that the documents have been sent and received successfully.*

## **Điều 10. Đơn Phương Chấm Dứt Hợp Đồng**

### **Article 10. Unilateral Contract Termination**

1. Một bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax bằng cách gửi thông báo bằng văn bản trước 07 (bảy) ngày tính đến ngày chấm dứt cho Bên kia. Việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax không loại trừ trách nhiệm bàn giao Hồ sơ, chứng từ bản gốc và thanh toán phí của Khách hàng đối với VPBank.

*One Party shall have the right to unilaterally terminate the Fax-based Transaction Service Contract by sending the other Party a written notice 07 (seven) days prior to the termination date. The unilateral termination of the Fax-Based Transaction Service Contract shall not exclude the Customer's responsibility for handing over the Original Copies of the Documents and paying the fees to VPBank.*

2. VPBank có quyền đơn phương chấm dứt ngay Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax mà không cần thông báo cho Khách hàng trong các trường hợp sau:

*VPBank shall have the right to unilaterally terminate the Fax-based Transaction Service Contract immediately without prior notice to the Customer in the following cases:*

- a) Khách hàng không cung cấp Hồ sơ, chứng từ bản gốc đúng thời hạn hoặc không bổ sung Hồ sơ, chứng từ bản gốc trong trường hợp Hồ sơ, chứng từ bản gốc được cung cấp có sai lệch so với Hồ sơ, chứng từ bản fax theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax; hoặc

*The Customer fails to provide the Original Copies of the Documents within a certain period or fails to supplement the Original Copies of the Documents in case the provided Original Copies of the Documents are different from the Faxed Documents as specified in the Fax-based Transaction Service Contract; or*

- b) Khách hàng vi phạm bất cứ thỏa thuận nào đã ghi nhận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax; hoặc  
*The Customer violates any provision stated in the Fax-based Transaction Service Contract; or*
- c) Theo quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc  
*At the discretion of the State Competent Authorities; or*
- d) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax và quy định của pháp luật.  
*Other cases as stipulated in the Fax-based Transaction Service Contract and the laws*

## **Điều 11. Hiệu Lực Của Hợp Đồng**

### **Article 11. Term of Enforcement**

1. Thời hạn hiệu lực của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax thực hiện theo Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax có thể được gia hạn theo thỏa thuận của hai Bên bằng văn bản.  
*The term of enforcement of the Fax-based Transaction Service Contract shall comply with the Proposal cum Contract. The Fax-based Transaction Service Contract may be extended according to the written agreement between the two Parties.*
2. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:  
*The Fax-based Transaction Service Contract shall be terminated in one of the following cases:*
  - a) Hết thời hạn hiệu lực của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax mà các Bên không có văn bản thỏa thuận gia hạn;  
*The term of the Fax-based Transaction Service Contract has ended and both Parties do not have a written agreement on an extension;*
  - b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax;  
*Both Parties agree to terminate the Fax-based Transaction Service Contract;*
  - c) Các Bên hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax;  
*Both Parties fulfill all obligations under the Fax-based Transaction Service Contract;*
  - d) Các trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua fax theo quy định tại Điều 10 Phần F này.  
*Cases of unilaterally terminating the Fax-based Transaction Service Contract as specified in Article 10 of Part F herein.*

## **PHẦN G – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO DỊCH QUA EMAIL**

### **PART G – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF EMAIL-BASED TRANSACTION SERVICE**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)*

*(Under the General Transaction Conditions on the Provision and Use of Non-credit Services applicable to Corporate Customers at VPBank)*

#### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

##### **Article 1. Interpretation of Terms**

- 1. Giao dịch qua email:** là việc VPBank đồng ý thực hiện các giao dịch cho Khách hàng theo đúng nội dung Chứng từ bản scan nhận từ Email giao dịch của Khách hàng.

***Email-based Transaction:** refers to VPBank's consent to perform transactions for the Customer as per the Scanned Documents received from the Customer's transaction email.*

- 2. Thư điện tử (Email):** Là phương tiện điện tử để truyền tải thông điệp dữ liệu từ máy tính này đến máy tính khác thông qua mạng máy tính mang nội dung cần thiết từ người gửi đến người nhận.

***Email:** refers to an electronic means of transmitting data messages from one computer to another through a computer network that carries necessary content from the sender to the receiver.*

- 3. Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng:** Trong Phần G này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ giao dịch qua email. Tùy từng trường hợp Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng có thể là Giấy đề nghị đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc Giấy đề nghị đăng ký dịch vụ hoặc bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ giao dịch qua email tại VPBank.

***Proposal cum Contract:** In Part G, it refers to a specific Document on Providing and Using Non-credit Services related to the email-based transaction service. Varying from case to case, the Proposal cum Contract may be the Proposal cum Contract for Service Use or Proposal for Service Registration or any other document entered into between the Customer and VPBank regarding the provision and use of email-based transaction service at VPBank.*

- 4. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email:** Là Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần G – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Giao Dịch Qua Email này của Điều kiện giao dịch chung.

***Email-based Transaction Service Contract:** refers to the Contract consisting of (i) the Proposal cum Contract approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part G - General Transaction Conditions on the provision and use of Email-based Transaction Service of the General Transaction Conditions.*

- 5. Email giao dịch của Khách hàng:** Là các Địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*Customer's Transaction Emails: refer to the Customer's Transaction Email Addresses specified in the Proposal cum Contract.*
- 6. Email giao dịch của VPBank:** Là các địa chỉ email giao dịch của VPBank nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo các Văn bản thông báo được đóng dấu, ký bởi Đại diện có thẩm quyền của VPBank gửi tới Cán bộ đầu mối của Khách hàng khi có sự thay đổi.

*VPBank's Transaction Emails: refer to VPBank's Transaction Email Addresses specified in the Proposal cum Contract or Written Notices signed and sealed by an Authorized Representative of VPBank sent to the Customer's Contact Officer upon a change.*
- 7. Chứng từ bản gốc:** Là chứng từ do Khách hàng lập theo mẫu của VPBank, có chữ ký trực tiếp và đóng dấu trực tiếp khớp đúng với mẫu đã đăng ký tại VPBank, đề nghị VPBank thực hiện giao dịch theo nội dung chứng từ do Khách hàng gửi.

*Original Copies of the Documents: refer to documents prepared by the Customer using VPBank's form, with a direct signature and direct seal matching the specimens registered at VPBank, requesting VPBank to perform transactions as per the documents sent by the Customer.*
- 8. Chứng từ bản scan:** Là chứng từ định dạng PDF do Khách hàng thực hiện scan màu từ Chứng từ bản gốc. Chứng từ này được Khách hàng gửi cho VPBank từ một trong số địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng. Chứng từ bản scan là cơ sở pháp lý để VPBank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng. Chứng từ này phải được gắn chữ ký số của Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*Scanned Documents: refer to documents in PDF format as a result of the Original Documents being scanned in color by the Customer. These documents are sent to VPBank by the Customer from one of the Customer's transaction email addresses. Scanned Documents are the legal basis for VPBank to perform transactions at the request of the Customer. These documents must contain the digital signature of the Customer registered in the Proposal cum Contract.*
- 9. Hạn mức giao dịch qua Email:** Là số tiền tối đa của một giao dịch của Khách hàng mà VPBank chấp nhận thực hiện qua dịch vụ giao dịch qua email và có thể được thay đổi từng thời kỳ theo quy định của VPBank.

*Email-based Transaction Limit: refers to the maximum amount of a transaction that VPBank accepts to perform via the email-base transaction service and may be changed from time to time in accordance with VPBank's regulations.*
- 10. Cán bộ đầu mối của VPBank:** Là cán bộ đầu mối giao dịch của VPBank được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ giao dịch qua email và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Thông tin Cán bộ đầu mối của VPBank được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo các Văn bản thông báo tới Khách hàng được đóng dấu, ký bởi Đại diện có thẩm quyền của VPBank trong trường hợp có thay đổi.

*VPBank's Contact Officer: refers to VPBank's contact officer assigned to send and receive documents, confirm the quantity and value of email-based transaction documents, and perform other tasks as prescribed in the Email-based Transaction Service Contract.*

*Information about VPBank's Contact Officer is specified in the Proposal cum Contract or in the Written Notices sent to the Customer which are sealed and signed by the Authorized Representative of VPBank in case of any change.*

- 11. Cán bộ đầu mối của Khách hàng:** Là cán bộ đầu mối giao dịch của Khách hàng được giao nhiệm vụ thực hiện việc giao nhận chứng từ, xác nhận số lượng, giá trị chứng từ giao dịch qua email và các công việc khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Thông tin Cán bộ đầu mối của Khách Hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

***Customer's Contact Officer:** refers to the Customer's contact officer for transactions assigned to send and receive documents, confirm the quantity and value of email-based transaction documents, and perform other tasks as prescribed in the Email-based Transaction Service Contract. Information about the Customer's contact officer is specified in the Proposal cum Contract.*

- 12. Chứng thư số:** Là một dạng chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của một cơ quan, tổ chức, cá nhân, từ đó xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.

***Digital Certificate:** refers to a form of electronic certificates issued by a digital signature authentication service provider to provide identity details for the public key of an agency, organization, or individual, thereby verifying the agency, organization, or individual who uses the digital signature through the corresponding private key.*

- 13. Chữ ký số (CKS):** Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng theo đó người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khoá công khai của người ký có thể xác định được chính xác:

***Digital Signature:** refers to a form of electronic signature created by transforming a data message using an asymmetric cryptographic system whereby the person who obtained the original data message and the signer's public key can precisely identify that:*

- Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khóa;

*The above transformation is generated using the same private key corresponding to the public key in the same key pair;*

- Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

*The integrity of the data message upon the performance of the above transformation is ensured.*

- 14. Ký số:** là việc đưa khóa bí mật vào chứng từ để tự động tạo và gắn chữ ký số vào thông điệp dữ liệu trên chứng từ.

***Digital Signing:** refers to the act of adding a private key into a document to automatically generate and attach a digital signature to the data message on the document.*

- 15. Số Serial:** Là chuỗi số gắn liền với Thiết bị bảo mật chứa CKS, chuỗi số này cho phép kiểm tra được tình trạng hiện tại của CKS của từng Người sử dụng CKS. Mỗi một Thiết bị bảo mật sẽ có một số Serial khác nhau.

**Serial number:** refers to a series of numbers attached to the Security Device containing the digital signature. This number series allows checking the status of the digital signature of each User. Each Security Device will have a different Serial Number.

- 16. Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số:** Là tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cho Khách hàng của VPBank.

**Digital signature authentication service provider:** refers to an organization providing digital signature authentication services to the Customer of VPBank.

- 17. COT (Giờ Cut - off - time):** là thời điểm dừng nhận điện thanh toán hoặc hồ sơ giao dịch chuyển tiền để xử lý trong cùng ngày giao dịch tại VPBank theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

**Cut-off time (COT):** refers to the time to stop receiving telegraphic payment or money transfer documents for processing on the same transaction day at VPBank in accordance with VPBank's regulations from time to time.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần G này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong **Phần A** - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này, Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng và các thỏa thuận khác giao kết giữa VPBank và Khách hàng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part G shall be construed and interpreted according to sections of Part A - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, Proposal cum Contract, and other agreements entered into between VPBank and the Customer, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

## **Điều 2. Phạm Vi Hợp Đồng, Thời Hạn Sử Dụng Dịch Vụ**

### **Article 2. Scope of Contract and Service Term**

- 1.** Khách hàng đề nghị và VPBank đồng ý cung cấp dịch vụ Giao dịch qua email cho Khách hàng theo đúng các thủ tục, điều kiện quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và giới hạn trong các loại giao dịch đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng tương ứng với từng hồ sơ, chứng từ của loại giao dịch đó như ghi nhận tại bảng dưới đây:

*The Customer requests and VPBank agrees to provide the Email-based Transaction Service to the Customer in accordance with the procedures and conditions specified in the Email-based Transaction Service Contract and the service is limited to the types of transactions registered in the Proposal cum Contract corresponding to each document of that type of transaction as per the table below:*

| <b>TT<br/>No.</b> | <b>Giao dịch<br/>Type of<br/>transaction</b>                        | <b>Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email<br/>Email-based transaction documents</b>   |
|-------------------|---|--|
| 1.1               | <b>Giao dịch chuyển tiền trong nước<br/>Domestic money transfer</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ủy nhiệm chi;<br/>Payment order;</li><li>- Lệnh chuyển tiền trong nước;<br/>Domestic money transfer order;</li><li>- Giấy nộp tiền vào NSNN;</li></ul> |

| TT<br>No. | Giao dịch<br>Type<br>of<br>transaction                     | Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email<br><i>Email-based transaction documents</i>   |
|-----------|--|---|
|           |  | <p><i>Payment to the State Budget form;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị tra soát/hủy lệnh chuyển tiền đi;<br/><i>Trace request/Request for outgoing transfer order cancellation;</i></li> <li>- Cam kết về việc nhận tiền về;<br/><i>Commitment on receiving the incoming money;</i></li> <li>- Đề nghị thanh toán lương kiêm Ủy nhiệm chi;<br/><i>Request for salary payment cum payment order;</i></li> <li>- Đề nghị chuyển tiền theo danh sách kiêm Ủy nhiệm chi.<br/><i>Request for money transfer by list cum payment order.</i></li> </ul> |
| 1.2       | <b>Giao dịch tiền gửi có kỳ hạn</b><br><i>Term deposit</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng/ thỏa thuận tiền gửi khung, cụ thể và các Phụ lục hợp đồng tiền gửi (nếu có);<br/><i>Master/specific contract/agreement on deposit and their annexes (if any);</i></li> <li>- Đề nghị/ Công văn tắt toán trước hạn, chỉ dẫn thanh toán<br/><i>Official dispatch/Request for payment before maturity, payment instructions.</i></li> </ul>   |
| 1.3       | <b>Giao dịch tín dụng</b><br><i>Credit transaction</i>     |   |
| 1.3.1     | <b>Giao dịch cho vay</b><br><i>Loan</i>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị vay vốn;<br/><i>Loan request;</i></li> <li>- Hợp đồng cho vay/cấp hạn mức tín dụng và các phụ lục (nếu có);<br/><i>Loan/credit line contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Khế ước nhận nợ;<br/><i>Debt recognition agreement;</i></li> <li>- Chứng từ nhận nợ là Ủy nhiệm chi/Lệnh chuyển tiền;<br/><i>Promissory notes cum payment order;</i></li> <li>- Giấy đề nghị trả nợ trước hạn.</li> </ul>   |

| TT<br>No. | Giao dịch<br>Type of transaction                   | Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email<br>Email-based transaction documents  |
|-----------|--|---|
|           |  | <i>Request for debt payment before maturity.</i>  |
| 1.3.2     | <b>Giao dịch bảo lãnh</b><br><i>Bank Guarantee</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị phát hành bảo lãnh;<br/><i>Request for Bank Guarantee;</i></li> <li>- Hợp đồng cấp bảo lãnh và các phụ lục (nếu có);<br/><i>Bank Guarantee contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi bảo lãnh;<br/><i>Request for Bank Guarantee amendment;</i></li> <li>- Giấy đề nghị hủy/giải tỏa bảo lãnh.<br/><i>Request for Bank Guarantee cancellation/release.</i></li> </ul>   |
| 1.3.3     | <b>Giao dịch chiết khấu</b><br><i>Discount</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề nghị chiết khấu;<br/><i>Discount request;</i></li> <li>- Đề nghị kèm Hợp đồng chiết khấu;<br/><i>Discount request cum contract;</i></li> <li>- Hợp đồng chiết khấu và các Phụ lục hợp đồng chiết khấu (nếu có).<br/><i>Discount contract and its annexes (if any).</i></li> </ul>   |
| 1.4       | <b>Giao dịch thư tín dụng</b><br><i>L/C</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị phát hành thư tín dụng;<br/><i>Request for L/C issuance;</i></li> <li>- Giấy đề nghị sửa đổi thư tín dụng;<br/><i>Request for L/C amendment;</i></li> <li>- Giấy đề nghị ký hậu vận đơn, Phát hành bảo lãnh nhận hàng, Ủy quyền nhận hàng;<br/><i>Request for bill of lading endorsement, Issuance of shipping guarantee, delivery authorization;</i></li> <li>- Giấy đề nghị/cam kết thanh toán thư tín dụng;<br/><i>Request/Commitment to L/C payment</i></li> <li>- Giấy đề nghị hủy L/C nhập khẩu;<br/><i>Request for import L/C cancellation;</i></li> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất;<br/><i>Request for outward bill collection;</i></li> </ul> |



| TT<br>No. | Giao dịch<br>Type of transaction  | Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email<br><i>Email-based transaction documents</i>  |
|-----------|---|--|
|           |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank.<br/><i>Written confirmations with VPBank.</i></li> </ul>   |
| 1.5       | <p><b>Giao dịch mua bán ngoại tệ, phái sinh lãi suất và chuyển tiền quốc tế</b></p> <p><i>Foreign exchange trading, interest rate derivatives and international money transfers</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế;<br/><i>International money transfer order;</i></li> <li>- Đề nghị giao dịch ngoại tệ;<br/><i>Request for foreign exchange transaction;</i></li> <li>- Hợp đồng giao dịch ngoại tệ và các phụ lục hợp đồng giao dịch ngoại tệ (nếu có);<br/><i>Foreign currency transaction contract and its annexes (if any);</i></li> <li>- Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ;<br/><i>International money transfer order cum request for foreign exchange transaction;</i></li> <li>- Cam kết/Xác nhận giao dịch;<br/><i>Transaction Commitment/Confirmation;</i></li> <li>- Đề nghị tra soát/hoàn trả lệnh chuyển tiền;<br/><i>Trace request/Request for returning transfer order;</i></li> <li>- Giấy cam kết về việc nhận tiền về;<br/><i>Commitment on receiving the incoming money;</i></li> <li>- Hợp đồng phái sinh lãi suất và các phụ lục (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch có liên quan.<br/><i>Interest rate derivative contract and its annexes (if any), relevant agreements, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul> |
| 1.6       | <p><b>Giao dịch nhờ thu xuất/nhập khẩu</b></p> <p><i>Transaction by import/export collection</i></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư yêu cầu thanh toán chứng từ hàng xuất;<br/><i>Request for outward bill collection;</i></li> <li>- Các văn bản xác nhận với VPBank.<br/><i>Written confirmations with VPBank.</i></li> </ul>   |
| 1.7       | <p><b>Giao dịch ký quỹ</b></p> <p><i>Margin transaction</i></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng ký quỹ và các phụ lục hợp đồng (nếu có);<br/><i>Margin contract and its annexes (if any);</i></li> </ul>   |

| TT<br>No. | Giao dịch<br>Type of transaction  | Hồ sơ, chứng từ đăng ký giao dịch qua email<br>Email-based transaction documents  |
|-----------|---|---|
|           |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy đề nghị ký quỹ, đề nghị hoàn trả tiền ký quỹ, đề nghị rút tiền ký quỹ.<br/><i>Request for deposit, request for deposit refund, request for deposit withdrawal.</i></li> </ul>   |
| 1.8       | <b>Giao dịch mua bán giấy tờ có giá</b><br><i>Valuable papers trading</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán Giấy tờ có giá, Giấy đề nghị chuyển nhượng và các phụ lục (nếu có), thỏa thuận, thông báo và xác nhận giao dịch có liên quan.<br/><i>Valuable paper trading contract and their annexes (if any), request for transfer and its annexes (if any), relevant agreement, written notices and confirmations of transactions.</i></li> </ul> |
| 1.10      | <b>Các giao dịch, hồ sơ, chứng từ khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.</b><br><i>Other transactions and documents as prescribed by VPBank from time to time.</i> |   |

2. Thời hạn sử dụng dịch vụ: VPBank chỉ đồng ý cung cấp dịch vụ Giao dịch qua Email theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email cho Khách hàng trong thời hạn còn hiệu lực của Chứng thư số nêu tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*Service term: VPBank only agrees to provide the Email-based Transaction Service under the Email-based Transaction Service Contract to the Customer within the valid period of the Digital Certificate stated in the Proposal cum Contract.*

3. Các Bên thống nhất rằng:

*All Parties agree that:*

- a) Tùy từng thời điểm, VPBank có thể quyết định việc thay đổi các giao dịch, chứng từ được thực hiện qua email và sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Khách hàng, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng, gửi email tới Khách hàng, thông báo trên website chính thức của VPBank (website: [www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)). Địa chỉ, số điện thoại và email của Khách hàng nêu tại khoản này là địa chỉ, số điện thoại và email mà Khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng. Nếu các thay đổi này dẫn đến số lượng loại giao dịch được thực hiện qua email theo quy định của VPBank ít hơn so với số lượng loại giao dịch được thực hiện qua email của Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng thì nội dung thay đổi này sẽ có giá trị ràng buộc với Khách hàng tại thời điểm quyết định thay đổi của VPBank có hiệu lực.

*From time to time, VPBank may decide to change the email-based transactions and documents and shall notify the Customer by one of the methods used by VPBank from time to time, including sending a written notice to the Customer's address, calling, sending SMS messages to the Customer's phone number, sending an email to the Customer, and announcing on VPBank's official website ([www.vpbank.com.vn](http://www.vpbank.com.vn)). The Customer's address, phone number and email mentioned in this Clause shall be the*

*address, phone number and email registered by the Customer in the Proposal cum Contract. If these changes result in the number of types of email-based transactions as prescribed by VPBank being fewer than those of the Customer registered in the Proposal cum Contract, such changes shall be binding on the Customer upon the effectiveness of VPBank's decision to change.*

- b) Đối với các giao dịch mà theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định, yêu cầu của VPBank, Khách hàng phải cung cấp chứng từ là bản gốc/bản chính/bản sao chứng thực trước hoặc tại thời điểm thực hiện giao dịch thì Khách hàng phải xuất trình các chứng từ theo đúng hình thức này cho VPBank kiểm tra trước khi VPBank thực hiện giao dịch. Nếu Khách hàng không cung cấp, VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch cho Khách hàng.

*For transactions that require the Customer to provide the original/notarized copies of the documents before or at the time of the transaction as prescribed by the laws and/or VPBank's regulations and requirements, the Customer must present such documents to VPBank for examination before VPBank performs the transaction. If the Customer does not provide the documents as required, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions for the Customer.*

- c) Ngoài các chứng từ như nêu ở Khoản 1 Điều này, tương ứng với mỗi giao dịch Khách hàng cần có các hồ sơ, chứng từ bắt buộc khác theo quy định tương ứng với mỗi yêu cầu nghiệp vụ cụ thể theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ. Các chứng từ này được scan màu, không bắt buộc gắn CKS và gửi qua email cho VPBank theo đúng quy trình giao dịch thực hiện qua email theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Khách hàng có trách nhiệm chuyên các chứng từ này cùng với Chứng từ bản gốc cho VPBank theo đúng thời hạn được nêu tại Điều 6 Phần G này và đúng hình thức theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*In addition to the documents as mentioned in Clause 1 of this Article, for each transaction, the Customer must prepare other required documents corresponding to each specific professional requirement as per VPBank's regulations from time to time. These documents shall be scanned in color, not required to attach a digital signature, and emailed to VPBank in accordance with the email-based transaction procedure specified in the Email-Based Transaction Service Contract. The Customer shall be responsible for sending these documents together with the Original Copies of the Documents to VPBank within the period specified in Article 6 of Part G herein and in the correct form as prescribed by VPBank from time to time.*

- d) Không phụ thuộc vào các nội dung tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, Khách hàng đồng ý rằng kể cả trong trường hợp hồ sơ chứng từ đã được cung cấp bằng bản scan qua email trong mọi trường hợp tùy theo quyết định của VPBank, VPBank vẫn có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp hồ sơ, Chứng từ bản gốc cho VPBank để thực hiện giao dịch và có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu Khách hàng không cung cấp theo đúng yêu cầu này của VPBank. Khách hàng cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện hoặc tranh chấp nào với VPBank về vấn đề này.

*Notwithstanding provisions in the Email-based Transaction Service Contract, the Customer agrees that even the documents have been provided by the Customer in scanned version via email, in any case at VPBank's discretion, VPBank still has the right to require the Customer to provide the Original Copies of the Documents to VPBank to perform the*

*transactions and the right to refuse to perform the transactions if the Customer fails to fulfill this requirement of VPBank. The Customer undertakes not to have any complaints, claims or disputes against VPBank in this regard.*

- e) Việc thực hiện Giao dịch qua Email theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email không làm hạn chế các hình thức giao dịch khác giữa hai bên.

*The execution of Email-based Transactions under the Email-based Transaction Service Contract shall not limit other forms of transactions between the two parties.*

### **Điều 3. Quy Định Về Chứng Từ Bản Scan**

#### **Article 3. Regulations on Scanned Documents**

Chứng từ bản scan do Khách hàng gửi email đến VPBank chỉ hợp lệ khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

*Scanned Documents sent by the Customer via email to VPBank shall be valid only if the following conditions are fully satisfied:*

1. Phải thuộc một trong các hồ sơ, chứng từ Giao dịch qua email được ghi nhận tại Khoản 1 Điều 2 Phần G này tương ứng với loại giao dịch được Khách hàng đăng ký và VPBank chấp thuận tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*The documents fall under the Email-based Transaction Documents stated in Clause 1, Article 2 of Part G corresponding to the type of transaction registered by the Customer and approved by VPBank in the Proposal cum Contract.*

2. Hình thức gửi đi, gửi đến:

*Sending method:*

- a) Phải được gửi đi từ một trong các địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng, đồng thời phải được gửi email cc cho địa chỉ email của Đại diện theo pháp luật hoặc địa chỉ email của cán bộ được nhận cc theo đăng ký của Khách hàng tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng.

*The documents must be sent from one of the Customer's Transaction Email Addresses, and carbon copied (CC) to the email address of the Statutory Agent or the officer(s) specified by the Customer in the Proposal cum Contract.*

- b) Phải được gửi đến tất cả các địa chỉ Email giao dịch của VPBank.

*The documents must be sent to all of VPBank's Transaction Email Addresses.*

3. Phải có chữ ký của Đại diện có thẩm quyền của Khách hàng, xác định theo nguyên tắc sau đây:

*The documents must be signed by an Authorized Representative of the Customer according to the following principles:*

- a) Chứng từ bản scan đã được ký bởi Đại diện theo pháp luật (đã đăng ký mẫu chữ ký tại VPBank) hoặc Người được Đại diện theo pháp luật ủy quyền theo Văn bản ủy quyền hợp lệ đã được VPBank chấp thuận nếu quy định VPBank yêu cầu Chứng từ bản scan đó phải có chữ ký của Đại diện theo pháp luật/Người được Đại diện theo pháp luật của Khách hàng ủy quyền; hoặc

*The Scanned Documents are signed by the Statutory Agent (who has registered signature specimens at VPBank) or the Authorized Person of the Statutory Agent according to a*

*valid Letter of Attorney approved by VPBank if VPBank's regulations require that such Scanned Documents must be signed by the Statutory Agent /Authorized Person of the Customer's Statutory Agent; or*

- b) Chứng từ bản scan đã được ký bởi Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền nêu quy định VPBank yêu cầu Chứng từ bản scan đó phải có đủ chữ ký của những người này. Mẫu chữ ký của Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền phải khớp đúng với mẫu chữ ký đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại VPBank; hoặc

*The Scanned Documents are signed by the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting, or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting if VPBank's regulations require such Scanned Documents to have sufficient signatures of mentioned individuals. The signatures of the Statutory Agent of the Account Holder, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting must match the signature specimens registered in the Customer's Application for Current Account Opening at VPBank; or*

- c) Trường hợp khác (nếu có) theo quy định của VPBank.

*Other cases (if any) according to VPBank's regulations.*

4. Đã được đóng dấu theo đúng mẫu dấu của Khách hàng đăng ký trong Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng đã được VPBank chấp thuận.

*The Scanned Documents have been sealed using the seal specimen of the Customer registered in the Proposal cum Contract approved by VPBank.*

5. Sau khi thực hiện scan Chứng từ bản gốc, Khách hàng phải ký số trên trang đầu tiên của Chứng từ bản scan theo đúng thông tin chứng thư số đã đăng ký với VPBank theo Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.

*After scanning the Original Copies of the Documents, the Customer must digitally sign the first page of the Scanned Documents as per the digital certificate information registered with VPBank under the Proposal cum Contract.*

6. Chứng từ bản scan phải được scan rõ ràng, nhìn rõ được toàn bộ các nội dung trên chứng từ, bao gồm cả con dấu và chữ ký.

*After scanning the Original Copies of the Documents, the Customer must digitally sign the first page of the Scanned Documents as per the digital certificate information registered with VPBank under the Proposal cum Contract.*

#### **Điều 4. Hạn Mức Giao Dịch**

##### **Article 4. Transaction limit**

1. Hạn mức giao dịch qua Email được ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng.

*The Email-based Transaction Limit is specified in the Proposal cum Contract.*

2. Tùy từng thời điểm, VPBank có thể quyết định việc thay đổi các nội dung liên quan đến Hạn mức giao dịch và sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên hệ quy định tại Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung của Điều kiện giao dịch chung này.

*From time to time, VPBank may decide to change the details related to the Transaction Limit and shall notify the Customer by one of the methods specified in Part A – General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions.*

3. Các Bên thống nhất rằng việc thay đổi các hạn mức giao dịch qua Email nêu tại Khoản 2 Điều này không cần ký phụ lục/ văn bản sửa đổi, bổ sung và hạn mức giao dịch mới này sẽ có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Giao dịch qua email sau khi thay đổi có hiệu lực.

*All Parties agree that the change of the email-based transaction limit mentioned in Clause 2 of this Article shall not require a signed Annex/amendment and supplement texts and this new transaction limit shall be binding on the Customer if the Customer continues to use the Email-based Transaction Service after the change takes effect.*

## **Điều 5. Phí Dịch Vụ**

### **Article 5. Service Fees**

1. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho VPBank theo mức phí như sau:

*The Customer shall have the obligation to pay service fees to VPBank as follows:*

- a) Phí dịch vụ giao dịch qua email: thực hiện theo biểu phí do VPBank công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có). Trong trường hợp biểu phí dịch vụ có sự thay đổi, VPBank sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của VPBank. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày VPBank thông báo, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo biểu phí mới cho VPBank.

*Email-based Transaction Service Fee: following the fee schedule announced and published by VPBank from time to time or according to specific agreements between VPBank and the Customer (if any). In case of changes, VPBank shall publish the service fee schedule on its official website and/or at its transaction offices. The new service fee schedule shall be applied from the date of VPBank's announcement, and the Customer shall be responsible for paying to VPBank in full according to the new fee schedule.*

- b) Các loại phí khác (phí liên quan đến chuyển tiền, tín dụng ...) thực hiện theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ.

*Other fees (related to money transfer, credit, etc.) shall comply with VPBank's regulations from time to time.*

2. Phương thức thanh toán: Không phụ thuộc vào các quy định khác của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, VPBank được quyền thu phí dịch vụ theo phương thức khấu trừ bất kỳ khoản phí dịch vụ phát sinh từ bất kỳ Tài khoản thanh toán, Hợp đồng tiền gửi nào của Khách hàng mở tại VPBank và/hoặc tại Tổ chức tín dụng khác ngay sau khi thực hiện xong từng Giao dịch qua email. Khách hàng cam kết không có bất cứ khiếu nại, khiếu kiện gì về việc này.

*Method of payment: Notwithstanding other provisions of the Email-based Transaction Service Contract, VPBank is entitled to collect service fees by debiting any service fees arising from any Current Account, Deposit Contract of the Customer opened at VPBank and/or at another credit institution upon the completion of each Email-based Transaction. The Customer undertakes not to have any complaints or claims in this regard.*

## **Điều 6. Quy Trình Thực Hiện Giao Dịch Qua Email**

### **Article 6. Email-based Transaction Procedure**

1. Khởi tạo dữ liệu gửi qua Email: Khách hàng lập Chứng từ bản gốc và scan màu chứng từ này gửi đến địa chỉ Email giao dịch của VPBank. Chứng từ bản scan phải đáp ứng đủ các điều kiện nêu tại Điều 3 ở trên.

*Initializing data via Email: The Customer prepares the Original Documents and scans them in color and sends them to VPBank's Transaction Email Addresses. The Scanned Documents must fully comply with the conditions specified in Article 3 above.*

2. Gửi và nhận Email:

*Sending and receiving Emails:*

- a) Khách hàng gửi Email Chứng từ bản scan cho VPBank từ một trong số các địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng đến tất cả các địa chỉ Email giao dịch của VPBank trong giờ làm việc của VPBank; đồng thời gửi email (cc) cho địa chỉ email của Đại diện theo pháp luật hoặc địa chỉ email của Cán bộ được nhận cc theo đăng ký của Khách hàng như quy định tại Khoản 2 Điều 3 Phần G này.

*The Customer sends the email of Scanned Documents to VPBank from one of the Customer's Transaction Email Addresses to all VPBank's Transaction Email Addresses during VPBank's working hours; and carbon copies them to the email address of the Statutory Agent or of the Officer registered by the Customer as specified in Clause 2, Article 3 of Part G.*

- b) Xác nhận về việc đã nhận được các Chứng từ bản scan của Khách hàng:

*Confirmation on receiving the Customer's Scanned Documents:*

- (i) Cán bộ đầu mối của VPBank sẽ gửi xác nhận đến địa chỉ Email giao dịch của Khách hàng để xác nhận việc đã nhận được chứng từ bản scan của Khách hàng.

*VPBank's Contact Officer sends confirmation to the Customer's Transaction Email Address to confirm the receipt of the Customer's scanned documents*

- (ii) Riêng đối với các Giao dịch chuyển tiền, Giao dịch tín dụng, Giao dịch ngoại tệ hoặc các giao dịch khác theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ, ngoài việc xác nhận qua email, tùy theo quyết định của VPBank, Cán bộ đầu mối của VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) xác nhận qua điện thoại với một trong những người sau đây: Cán bộ đầu mối của Khách hàng/Đại diện theo pháp luật (đối với Giao dịch tín dụng)/ Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản trực tiếp ký trên Chứng từ bản scan hoặc Kế toán trưởng (Người Phụ trách kế toán)/Người được Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán) ủy quyền (đối với Giao dịch ngoại tệ, giao dịch chuyển tiền) trước khi thực hiện giao dịch. Thông tin xác nhận giao dịch gồm: tên giao dịch, số tiền giao dịch, mục đích thực hiện giao dịch, ngày thực hiện giao dịch, người ký ghi nhận trên Chứng từ bản scan.

*In terms of Money Transfers, Credit Transactions, Foreign Exchange Transactions or other transactions as prescribed by VPBank from time to time, in addition to confirmation via email, at VPBank's discretion, VPBank's Contact Officer has the right (but not the obligation) to confirm by phone with one of the following persons: The Customer's Contact Officer/Statutory Agent (for Credit Transactions)/ Statutory Agent of the Account Holder directly signing on the Scanned Documents, or the Chief Accountant (Person in charge of Accounting)/Authorized Person of the Chief Accountant (Person in charge of Accounting) (for Foreign Exchange Transactions and Money Transfers) before performing the transactions. The transaction confirmation information includes the transaction name, transaction amount, transaction purpose, transaction date, and person who signed the Scanned Documents.*

- (iii) Trường hợp VPBank thực hiện quyền xác nhận qua điện thoại nhưng không liên hệ được theo quy định tại tiết ii, Điểm b) này, Khách hàng đồng ý rằng VPBank có quyền thực hiện theo đúng phương án mà Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng. Khách hàng cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm về các khiếu nại, khiếu kiện, mọi thiệt hại phát sinh trong trường hợp này và cung cấp các chứng cứ chứng minh.

*In case VPBank exercises the right to confirm by phone but cannot contact as prescribed in Item ii of Point b), the Customer agrees that VPBank shall have the right to execute the option that the Customer has registered in the Proposal cum Contract. The Customer undertakes to take full responsibility for complaints, lawsuits, and all damages arising in this case and provide proof.*

- c) Thời điểm VPBank nhận được Chứng từ bản scan được xác định kể từ thời điểm Cán bộ đầu mối của VPBank gửi xác nhận đến Email giao dịch của Khách hàng nêu tại Điểm b) Khoản này.

*The time when VPBank receives the Scanned Documents shall be the time when VPBank's Contact Officer sends a confirmation to the Customer's Transaction Email Addresses as mentioned in Point b of this Clause.*

- d) Đối với giao dịch có nghi ngờ/có dấu hiệu không chân thực hoặc giả mạo/ lừa dối, VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) gọi điện và gửi email cho Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng đã đăng ký trên Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng (đối với giao dịch tín dụng) hoặc Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản hoặc Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán)/Người được Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán) ủy quyền (đối với Giao dịch ngoại tệ, giao dịch chuyển tiền) để xác minh giao dịch. Trường hợp không nhận được phản hồi xác nhận từ email hoặc điện thoại từ những người này, VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch. Khách hàng cam kết không có khiếu nại, khiếu kiện hoặc tranh chấp nào với VPBank về vấn đề này.

*Regarding suspected transactions/transactions with signs of inauthenticity or forgery/fraud, VPBank shall have the right (but no obligation) to call and email the Customer's Statutory Agent registered in the Proposal cum Contract (for credit transactions) or the Statutory Agent of the Account Holder or the Chief Accountant (Person in charge of Accounting)/Authorized Person of the Chief Accountant (Person in charge of Accounting) (for foreign exchange transactions and money transfers) to verify the transactions. In case VPBank does not receive a confirmation response via email or*



*phone from the mentioned persons, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions. The Customer undertakes not to have any complaints, claims or disputes against VPBank in this regard.*

**3. Kiểm tra Chứng từ bản scan:**

*Examining the Scanned Documents:*

VPBank sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ bản scan theo đúng quy định tại Điều 3 Phần G này và thực hiện theo nguyên tắc sau:

*VPBank shall check the validity of the Scanned Documents in accordance with Article 3 of Part G and the following principles:*

- a) Nếu các thông tin trên Chứng từ bản scan khớp đúng với các thông tin quy định tại Điều 3 Phần G này, tài khoản của Khách hàng tại VPBank đủ số dư để thực hiện giao dịch, hồ sơ/ chứng từ hợp lệ của Khách hàng được gửi đến trước giờ COT và Khách hàng đáp ứng đủ các điều kiện khác theo quy định của VPBank hoặc theo thỏa thuận tại các Hợp đồng, văn bản khác đã ký kết với VPBank thì VPBank sẽ tiến hành thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trên Chứng từ bản scan.

*If the information in the Scanned Documents matches the information stated in Article 3 of Part G, the Customer's balance account opened at VPBank is sufficient to make transactions, and the Customer's valid documents are sent before COT and the Customer meets other conditions as prescribed by VPBank or as agreed in other Contracts and Documents signed with VPBank, VPBank shall perform the transactions as per the Customer's request in the Scanned Documents.*

- b) Nếu có bất kỳ điều kiện nào quy định tại Điểm a) Khoản này không được đáp ứng hoặc tại thời điểm đó VPBank không đủ điều kiện thực hiện các giao dịch của Khách hàng hoặc vì bất cứ lý do hợp lý khác theo đánh giá của VPBank thì VPBank có quyền từ chối thực hiện giao dịch và thông báo cho Khách hàng biết lý do từ chối (nếu có).

*If any of the conditions specified in Point a of this Clause is not met or VPBank is, at that time, not eligible to perform the Customer's transactions or for any other plausible reasons according to the judgment of VPBank, VPBank shall have the right to refuse to perform the transactions and notify the Customer of the reason for refusal (if any).*

**4. Bổ sung Chứng từ bản gốc:**

*Supplementing the Original Copies of the Documents:*

- a) Thời gian bổ sung Chứng từ bản gốc và các chứng từ kèm theo (bao gồm cả các chứng từ nêu tại Điểm c, Khoản 3 Điều 2 Phần G này): Khách hàng có trách nhiệm chuyển Chứng từ bản gốc và các chứng từ kèm theo cho VPBank trong vòng 05 Ngày làm việc đối với các giao dịch liên quan đến ngoại tệ và không quá 07 Ngày làm việc đối với các giao dịch khác, tính kể từ ngày VPBank thực hiện giao dịch qua email, ngoại trừ trường hợp pháp luật có quy định ngắn hơn thì thực hiện theo quy định của pháp luật. Nếu ngày bổ sung chứng từ trùng vào ngày không phải là Ngày làm việc của VPBank, Khách hàng bổ sung chứng từ vào ngày làm việc liên kế tiếp theo của ngày nghỉ, lễ đó. Thời điểm hoàn thành nghĩa vụ bổ sung chứng từ bản gốc và các chứng từ kèm theo được tính từ khi VPBank nhận được Chứng từ bản gốc và các chứng từ kèm theo hợp lệ khớp đúng với Chứng từ bản scan.

*Time limit for supplementing the Original Copies of the Documents and attached documents (including those mentioned in Point c, Clause 3, Article 2 of Part G): The Customer shall be responsible for sending the Original Copies of the Documents and attached documents to VPBank within 05 working days for foreign exchange transactions and no later than 07 working days for other transaction types upon VPBank's performance of the email-based transactions, unless a shorter period is prescribed by the laws. If the date of supplementing documents is not a Working Day of VPBank, the Customer shall supplement the documents on the next working day. The time to complete the obligation to supplement the original copies of the documents and attached documents shall be when VPBank receives the valid Original Copies of the Documents and attached documents that match the Scanned Documents.*

- b) Khách hàng chuyển Chứng từ bản gốc và các chứng từ kèm theo thông qua Cán bộ đầu mối của Khách hàng hoặc Người giao nhận hồ sơ được đăng ký trong hồ sơ tài khoản, hồ sơ tín dụng hoặc các giao dịch khác tại VPBank cho Cán bộ đầu mối của VPBank hoặc Cán bộ quản lý khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng hoặc theo thông báo thay đổi của VPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp giao cho Cán bộ quản lý khách hàng của VPBank, các bên phải lập Biên bản giao nhận theo đúng quy định của VPBank.

*The Customer shall send the Original Copies of the Documents and attached documents via the Customer's Contact Officer or the Deliverer specified in the applications for account opening, credit documents, or other transaction documents to VPBank's Contact Officer or the Customer Management Officer as registered in the Proposal cum Contract or according to VPBank's change notices from time to time. In case of handing the documents over to VPBank's Customer Management Officer, the Parties must make a Delivery Minute in accordance with VPBank's regulations.*

- c) Trong trường hợp Khách hàng bổ sung Chứng từ bản gốc chậm trễ hơn thời gian quy định, VPBank sẽ ngưng thực hiện tất cả các giao dịch qua email cho đến khi Khách hàng thực hiện bổ sung đầy đủ Chứng từ bản gốc và bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank vì sự chậm trễ này. VPBank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email nếu hết mười (10) Ngày làm việc tính từ ngày hết thời hạn bổ sung chứng từ mà Khách hàng không thực hiện bổ sung đủ Chứng từ bản gốc cho VPBank. Không phụ thuộc vào việc VPBank đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm tiếp tục hoàn thiện việc bổ sung Chứng từ bản gốc cho VPBank cho đến khi đáp ứng được yêu cầu của VPBank và theo quy định của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.

*In case the Customer supplements the Original Copies of the Documents later than the prescribed time limit, VPBank shall suspend the performance of all email-based transactions until the Customer provides sufficient Original Copies of the Documents and compensates VPBank for damages (if any) due to such delay. VPBank shall reserve the right (but no obligation) to unilaterally terminate the Email-based Transaction Service Contract if the Customer fails to provide the Original Copies of the Documents for VPBank within (10) working days of the time limit for supplementing documents. Notwithstanding VPBank's unilateral termination of the Email-based Transaction Service Contract, the Customer shall still be responsible for supplementing the Original Copies of the Documents for VPBank until VPBank's requirements are met and as prescribed by the Email-based Transaction Service Contract.*

- d) Các Bên đồng ý rằng Chứng từ bản gốc và các chứng từ kèm theo phải thống nhất về nội dung và hình thức so với Chứng từ bản scan, nếu không khớp đúng bất kỳ chi tiết nào thì Chứng từ bản scan sẽ là chứng từ hợp pháp duy nhất về giao dịch giữa hai Bên; và mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh từ việc sai sót này sẽ do Khách hàng chịu trách nhiệm.

*All Parties agree that the Original Copies of the Documents and attached documents must have their content and form consistent with the Scanned Documents. In case of any unmatched details, the Scanned Documents shall be the only legal documents on the transaction between the two Parties; and all risks and damages arising from this error shall be borne by the Customer.*

## **Điều 7. Quyền Và Nghĩa Vụ Của VPBank**

### **Article 7. Rights and Obligations of VPBank**

#### **1. Quyền của VPBank:**

*VPBank shall have the right to:*

- a) Có quyền từ chối thực hiện Giao dịch qua email đối với các trường hợp sau:

*Refuse to perform Email-based Transactions in the following cases:*

- (i) Chứng từ bản scan thiếu/ không đáp ứng bất cứ thông số nào quy định tại Điều 3 Phần G này hoặc VPBank nghi ngờ có sự giả mạo chữ ký, con dấu đã đăng ký; hoặc
- The Scanned Documents are insufficient/do not meet any of the requirements specified in Article 3 of Part G or VPBank suspects that there is a forgery of the registered signature or seal; or*

- (ii) Chứng từ bản scan mà VPBank nhận được từ Khách hàng theo nhận định của VPBank là không toàn vẹn, bị nhòe, bị mờ hoặc không nhìn thấy được đầy đủ thông tin để thực hiện giao dịch hoặc không phù hợp theo quy định của VPBank;

*VPBank claims that the Scanned Documents received by VPBank from the Customer are incomplete, blurred or the information is not visible enough to perform transactions or does not comply with VPBank's regulations;*

- (iii) Khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch theo quy định của VPBank và theo quy định của pháp luật;

*The Customer does not fully satisfy the conditions to perform transactions in accordance with VPBank's regulations and the law;*

- (iv) Ngày tháng năm ghi trên Chứng từ bản scan không khớp với ngày tháng năm thực hiện giao dịch;

*The date written on the Scanned Documents does not match the transaction date;*

- (v) Tại thời điểm nhận được Chứng từ bản scan, VPBank không đủ điều kiện để thực hiện Giao dịch qua email; hoặc

*At the time of receiving the Scanned Documents, VPBank is not eligible to perform Email-based Transactions; or*

- (vi) Bất kỳ trường hợp nào VPBank nhận thấy có khả năng phát sinh rủi ro;

*Any cases that VPBank considers likely to pose risks;*

(vii) Các trường hợp khác theo nhận định của VPBank.

*Other cases according to VPBank's judgment.*

- b) Không phải chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do VPBank thực hiện theo nội dung yêu cầu thể hiện trên Chứng từ bản scan của Khách hàng; hoặc do việc VPBank từ chối thực hiện Giao dịch qua email do Khách hàng không đáp ứng các điều kiện theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email hoặc do VPBank thấy có dấu hiệu nghi ngờ hoặc theo quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

*Bear no responsibility for any damages incurred due to VPBank executing the requests in the Customer's Scanned Documents; or due to VPBank's refusal to perform Email-based Transactions because the Customer does not meet the conditions under the Email-based Transaction Service Contract, or because VPBank detects suspected signs, or in accordance with the laws and requirements of competent authorities;*

- c) Được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh từ hoặc liên quan đến bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Chứng từ bản scan trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên, người có liên quan của Khách hàng, giữa Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng (Người phụ trách kế toán) của Khách Hàng và/hoặc những người được uỷ quyền, hoặc giữa Khách hàng với Bên thứ ba;

*Be exempt from all responsibilities arising from or related to any dispute between the Customer and the beneficiary in terms of payment content and method of using Scanned Documents in payment transactions between the members and related persons of the Customer, between the Statutory Agents of the Customer's Account Holder and/or the Chief Accountant (Person in charge of Accounting) and/or Authorized Persons, or between the Customer and a third party;*

- d) Được quyền thay đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện giao dịch qua email với Khách hàng sau khi thông báo với Khách hàng bằng các phương thức quy định tại Điều kiện giao dịch chung này mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng;

*Change and supplement regulations on transaction mechanism, transaction limit, procedures and other issues related to the performance of email-based transactions with the Customer after notifying the Customer by the method specified in the General Transaction Conditions without the consent of the Customer;*

- e) Không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào khi xảy ra sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc do lỗi vô ý/cố ý của các cán bộ của Khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc quản lý, điều hành, vận hành hệ thống email của Khách hàng dẫn đến email đăng ký giao dịch bị xâm nhập trái phép, Chứng từ bản scan bị làm giả chữ ký, nội dung ...;

*Bear no responsibility when technical problems occur to the Customer's equipment, or unintentional/intentional errors caused by the Customer's officers, or risks in the management and operation of the Customer's email system, leading to unauthorized transaction registration emails, or counterfeit signature and content in the Scanned Documents, etc.;*

- f) Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi các giao dịch đã được VPBank thực hiện hoặc chậm thực thi các giao dịch theo Chứng từ bản scan của Khách hàng;

*Bear no responsibility for any damage arising from the inability to cancel and modify the transactions performed by VPBank or the delay in performing the transactions according to the Customer's Scanned Documents;*

- g) Sử dụng hình ảnh, tên tuổi của Khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến dịch vụ Giao dịch qua email hay gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của VPBank cho Khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho VPBank;

*Use the Customer's image and brand name for advertising publications related to the Email-based Transaction Service or sending information about VPBank's banking services to the Customer via email, mobile phone, or post office address provided by the Customer to VPBank;*

- h) Được quyền tự động trích bất kỳ tài khoản, tiền gửi nào của Khách hàng tại VPBank để thu các khoản phí, các khoản tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả, thanh toán cho VPBank theo quy định tại Hồ sơ, Chứng từ bản scan của Khách hàng, Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email;

*Automatically debit from any current account of the Customer opened at VPBank to collect the fees and amounts that the Customer is obliged to return and pay to VPBank as per the Customer's Scanned Documents and the Email-based Transaction Service Contract;*

- i) Được thực hiện các quyền khác theo quy định của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, của VPBank phù hợp với quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận khác có liên quan giữa Khách hàng với VPBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

*Exercise other rights in accordance with the Email-based Transaction Service Contract and VPBank as prescribed by the laws or other relevant agreements between the Customer and VPBank that are not in contravention of current laws.*

## 2. Nghĩa vụ của VPBank:

*VPBank shall have the obligations to:*

- a) Hướng dẫn Khách hàng và Cán bộ đầu mối của Khách hàng thực hiện theo đúng quy trình giao dịch qua email nêu tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và theo quy định của VPBank;

*Instruct the Customer and the Customer's Contact Officer to strictly follow the email-based transaction procedure specified in the Email-based Transaction Service Contract and VPBank's regulations;*

- b) Tạm ngừng, chấm dứt việc thực hiện dịch vụ Giao dịch qua email theo yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng;

*Suspend or terminate the provision of the Email-based Transaction Service at the written request of the Customer;*

- c) Có các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và quy định Pháp luật có liên quan.

*Fulfill other obligations as stipulated in the Email-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

## **Điều 8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng**

### **Article 8. Rights and Obligations of the Customer**

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

*The Customer shall have the right to:*

- a) Sử dụng dịch vụ Giao dịch qua email trong phạm vi Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.

*Use the Email-based Transaction Service within the scope of the Email-based Transaction Service Contract.*

- b) Được quyền khiếu nại trong trường hợp Khách hàng có bằng chứng về việc các giao dịch do VPBank thực hiện có nội dung không phù hợp với nội dung Chứng từ bản scan do Khách hàng gửi theo đúng quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email. Các thông báo, khiếu nại phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn 01 (một) Ngày làm việc kể từ ngày VPBank thực hiện giao dịch qua email theo Chứng từ bản scan cho Khách hàng. Sau thời hạn này mà Khách hàng không gửi khiếu nại cho VPBank, Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh và đồng ý chấp nhận mọi hậu quả có thể xảy ra với các giao dịch đã thực hiện và cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện gì với VPBank. Việc tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch liên quan đến Tài khoản thanh toán, thẻ thực hiện theo các thỏa thuận/ hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ mà Khách hàng ký kết với VPBank.

*Make a complaint in case the Customer has evidence that the transactions performed by VPBank are inconsistent with the content of the Scanned Documents sent by the Customer as per the Email-based Transaction Service Contract. The Customer must make notices and complaints within 01 (one) Working Day from the date of VPBank's performance of the email-based transactions according to the Customer's Scanned Documents. After this time limit, if the Customer does not submit any complaint to VPBank, the Customer shall take sole responsibility for all damages and losses incurred and agree to accept all possible consequences for the transactions performed and commit to no complaints or lawsuits against VPBank. The tracing and complaints for transactions related to the current accounts and cards shall comply with the contracts for current account/card opening and use that the Customer has signed with VPBank.*

- c) Có các quyền khác quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và quy định có liên quan của Pháp luật.

*Exercise other rights as stipulated in the Email-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

*The Customer shall have the obligation to:*

- a) Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và tính hợp pháp của tất cả các/Chứng từ bản scan mà VPBank nhận được từ (các) email của Khách hàng đăng ký trong Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.

*Bear responsibility for the information and legality of all Scanned Documents that VPBank receives from the Customer's email(s) registered in the Email-based Transaction Service Contract.*

- b) Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do lỗi vận hành, do chữ ký số, password (mật khẩu) của Email giao dịch bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng, chữ ký và con dấu bị giả mạo, kể cả những sai sót, tổn thất do lỗi của Đại diện hợp pháp của Khách hàng, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán và/hoặc của những người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán của Khách hàng ủy quyền trong việc sử dụng tài khoản.

*Bear responsibility for all damages caused by operation errors, digital signature and password of the transaction email being disclosed, stolen, exploited, and forged signatures and seals, including errors, losses due to the fault of the Customer's Statutory Agent, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting and/or of the Authorized Persons of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting when using the account.*

- c) Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến nội dung thanh toán và phương thức sử dụng Chứng từ bản scan trong giao dịch thanh toán giữa các thành viên của Khách hàng, giữa Đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản và/hoặc Kế toán trưởng Khách hàng và/hoặc những người được uỷ quyền, hoặc giữa Khách hàng với bên thứ ba.

*Bear responsibility for all disputes between the Customer and the beneficiary related to payment content and method of using the Scanned Documents in payment transactions between the members of the Customer, between the Statutory Agents of the Customer's Account Holder and/or the Chief Accountant and/or Authorized Persons, or between the Customer and a third party.*

- d) Duy trì số dư tài khoản mở tại VPBank để VPBank thực hiện các yêu cầu theo Chứng từ bản scan.

*Maintain the balance of the current account opened at VPBank for VPBank's fulfillment of requests according to the Scanned Documents.*

- e) Chấp nhận vô điều kiện các trách nhiệm và nghĩa vụ (bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm và nghĩa vụ đối với VPBank hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác) phát sinh do việc VPBank tiến hành thực hiện giao dịch qua email theo đúng nội dung của Chứng từ bản scan mà VPBank nhận được từ Email giao dịch của Khách hàng.

*Unconditionally accept all responsibilities and obligations (including but not limited to responsibilities and obligations towards VPBank or any other third party) arising when VPBank performs email-based transactions as per the Scanned Documents received by VPBank from the Transaction Email of the Customer.*

- f) Khách hàng nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ và chịu trách nhiệm về những thiệt hại có thể xảy ra do vô tình hoặc cố ý để lộ địa chỉ email giao dịch, mật khẩu email giao dịch ...

*Be fully aware of the risks that may be encountered when using the service and bear responsibility for any damages that may occur due to accidentally or intentionally revealing the transaction email address and password, etc.*

- g) Tuân thủ các quy định về Hạn mức giao dịch theo quy định của VPBank.

*Comply with regulations on Transaction Limits as prescribed by VPBank.*

h) Thanh toán đủ phí dịch vụ và các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) cho VPBank.

*Fully pay the service fees and compensate VPBank for damages (if any).*

i) Có các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và quy định Pháp luật có liên quan.

*Fulfill other obligations as stipulated in the Email-based Transaction Service Contract and relevant laws.*

3. Khách hàng cam kết nội dung, con dấu và chữ ký của Đại diện hợp pháp của Khách hàng, Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền được ghi nhận trên các hồ sơ, chứng từ của Khách hàng do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank là chính xác, chân thực, hợp lệ và phù hợp với quy định nội bộ của Khách hàng và quy định của pháp luật. VPBank không có nghĩa vụ xác thực tính chính xác, chân thực, hợp lệ của các nội dung, con dấu và chữ ký này, ngoại trừ nghĩa vụ kiểm tra, đối chiếu chữ ký, mẫu dấu đã đăng ký tại VPBank và được miễn trừ mọi trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch liên quan theo các hồ sơ tài liệu, chứng từ do Cán bộ đầu mối của Khách hàng cung cấp cho VPBank.

*The Customer guarantees that the content, seal and signature of the Customer's Statutory Agent, the Chief Accountant/Person in charge of Accounting or the Authorized Person of the Chief Accountant/Person in charge of Accounting specified in the documents of the Customer provided by the Customer's Contact Officer to VPBank are accurate, authentic, valid and consistent with the Customer's internal regulations and the laws. VPBank is not obliged to verify the accuracy, authenticity and validity of the content, seal and signature, except for the obligation to check and compare signature and seal specimens registered at VPBank and VPBank shall be exempt from all responsibilities when performing related transactions according to the documents provided by the Customer's Contact Officer to VPBank.*

## **Điều 9. Đơn Phương Chấm Dứt Hợp Đồng**

### **Article 9. Unilateral Contract Termination**

1. Một Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email bằng cách gửi thông báo bằng văn bản trước 30 ngày tính đến ngày chấm dứt cho Bên kia. Việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email không loại trừ trách nhiệm bàn giao Chứng từ bản gốc và thanh toán phí của Khách hàng đối với VPBank.

*One Party shall reserve the right to unilaterally terminate the Email-based Transaction Service Contract by sending the other Party a written notice 30 days prior to the termination date. The unilateral termination of the Email-based Transaction Service Contract shall not exclude the Customer's responsibility of handing over the Original Copies of the Documents and paying the fees to VPBank.*

2. VPBank có quyền đơn phương chấm dứt ngay Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email mà không cần thông báo cho Khách hàng trong các trường hợp sau:

*VPBank shall reserve the right to unilaterally terminate the Email-based Transaction Service Contract immediately without prior notice to the Customer in the following cases:*

- a) Khách hàng không cung cấp đúng thời hạn Chứng từ bản gốc hoặc bổ sung Chứng từ bản gốc trong trường hợp bản gốc được cung cấp có sai lệch so với Chứng từ bản scan theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email; hoặc



*The Customer fails to provide the Original Copies of the Documents or fails to supplement the Original Copies of the Documents in case the provided Original Copies of the Documents are different from the Scanned Documents as specified in the Email-based Transaction Service Contract; or*

- b) Khách hàng vi phạm bất cứ thỏa thuận nào đã ghi nhận tại Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email và các văn bản, thỏa thuận khác ký kết giữa Khách hàng và VPBank; hoặc

*The Customer violates any provisions stated in the Email-based Transaction Service Contract and other documents and agreements signed between the Customer and VPBank; or*

- c) Theo quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc

*At the discretion of the State Competent Authorities; or*

- d) Các trường hợp khác mà VPBank xét thấy cần thiết hoặc theo quy định của pháp luật.

*Other cases that VPBank considers necessary or prescribed by the laws.*

## **Điều 10. Hiệu Lực Của Hợp Đồng**

### **Article 10. Term of Enforcement**

1. Thời hạn hiệu lực của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email thực hiện theo Giấy đề nghị kèm Hợp Đồng. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email có thể được gia hạn theo thỏa thuận của hai Bên bằng văn bản. Trường hợp muốn gia hạn Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email, hai Bên sẽ ký Phụ lục hợp đồng ghi nhận việc gia hạn.

*The term of enforcement of the Email-based Transaction Service Contract shall comply with the Proposal cum Contract. The Email-based Transaction Service Contract may be extended according to the written agreement of the two Parties. In case the two Parties wish to extend the Email-based Transaction Service Contract, the two Parties shall sign an Annex to the contract acknowledging the extension.*

2. Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

*The Email-based Transaction Service Contract shall be terminated in one of the following cases:*

- a) Hết thời hạn của Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email mà các Bên không có văn bản thỏa thuận gia hạn.

*The term of the Email-based Transaction Service Contract has ended, and the Parties do not have a written agreement on an extension.*

- b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.

*All Parties agree to terminate the Email-based Transaction Service Contract.*

- c) Các Bên hoàn thành toàn bộ các nghĩa vụ theo Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email.

*All Parties fulfill all obligations under the Email-based Transaction Service Contract.*

- d) Các trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp đồng dịch vụ giao dịch qua email theo quy định tại Điều 9 Phần G Điều kiện giao dịch chung này.

*Cases of unilaterally terminating the Email-based Transaction Service Contract according to Article 9 of Part G under the General Transaction Conditions.*

## **PHẦN H – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MUA BÁN NGOẠI TỆ GIAO NGAY**

### **PART H – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF FOREIGN EXCHANGE SPOT TRANSACTION SERVICE**

(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)

(Under the General Transaction Conditions on the Provision and Use of Non-credit Services applicable to Corporate Customers at VPBank)

#### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

##### **Article 1. Interpretation of Terms**

- 1. Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng:** Trong Phần H này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ mua bán ngoại tệ giao ngay. Tùy từng trường hợp, Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng có thể là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay hoặc bất kỳ văn bản, chứng từ nào khác được giao kết giữa Khách hàng và VPBank ghi nhận thỏa thuận về mua bán ngoại tệ giao ngay.

**Proposal cum Contract:** In Part H, it refers to a specific Document on Providing and Use Non-credit Services related to foreign exchange spot transaction service. Varying from case to case, the Proposal cum Contract can be the Proposal cum Contract for Foreign Exchange Spot Transactions or any other documents entered into between the Customer and VPBank acknowledging the agreement on foreign exchange spot transaction.

- 2. Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay:** Là Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay được tạo lập bởi (i) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần H – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Mua Bán Ngoại Tệ Giao Ngay này của Điều kiện giao dịch chung.

**Foreign Exchange Spot Transaction Contract:** refers to the Contract consisting of (i) the Proposal cum Contract approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part H - General Transaction Conditions on the provision and use of the Foreign Exchange Spot Transaction Service of the General Transactions Conditions.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần H này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong **Phần A** - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và văn bản, chứng từ giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part H shall be construed and interpreted according to sections of Part A - General Terms and Conditions, the Proposal cum Contract, and documents entered into between the Customer and VPBank on performing foreign exchange spot transactions, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

#### **Điều 2. Nội Dung Giao Dịch**

##### **Article 2. Transaction Content**

1. Cặp đồng tiền giao dịch, Chiều giao dịch, Số lượng ngoại tệ giao dịch, Tỷ giá giao dịch, Giá trị giao dịch, Ngày giao dịch, Ngày thanh toán được các bên ghi nhận tại từng Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*Currency Pair, Transaction Direction, Transaction Amount, Exchange Rate, Transaction Value, Transaction Date, and Payment Date are specified in each Proposal cum Contract.*

2. Đối với trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ của VPBank, mục đích sử dụng ngoại tệ của Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng cam kết:

*In case the Customer buys foreign currency from VPBank and the purpose of using the foreign currency is stated in the Proposal cum Contract, the Customer undertakes to:*

- a) Sử dụng số ngoại tệ ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng theo đúng mục đích, đúng quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng này.

*Properly use the foreign currency amount stated in the Proposal cum Contract in accordance with the law on foreign exchange management and take full responsibility towards the law for this.*

- b) Xuất trình đầy đủ chứng từ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ hợp pháp cho VPBank và cho Ngân hàng Nhà nước theo các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối hiện hành khi mua ngoại tệ.

*Present all documents proving the legal use of foreign currency to VPBank and to the State Bank in accordance with current laws on foreign exchange management when purchasing foreign currencies.*

3. Việc thực hiện và thanh toán đối với từng giao dịch mua bán ngoại tệ cụ thể như sau:

*The execution and payment for each foreign exchange transaction shall be as follows:*

- a) Trường hợp Khách hàng có tài khoản thanh toán tại VPBank thì tại Ngày thanh toán ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, VPBank được tự động ghi Nợ/ghi Có Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*In case the Customer has a current account opened at VPBank, at the Payment Date stated in the Proposal cum Contract, VPBank shall automatically debit/credit the transaction amount or the transaction value recorded at Proposal cum Contract.*

- b) Trường hợp Khách hàng không có tài khoản thanh toán tại VPBank thì tại Ngày thanh toán ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, Khách hàng có nghĩa vụ chuyển đủ Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch vào tài khoản của VPBank được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng. Sau khi nhận đủ Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch từ Khách hàng, VPBank sẽ thực hiện chuyển Số lượng ngoại tệ giao dịch hoặc Giá trị giao dịch tương ứng vào tài khoản của Khách hàng được ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*In case the Customer does not have a current account opened at VPBank, at the Payment Date stated in the Proposal cum Contract, the Customer shall be obliged to transfer the full Foreign Exchange Transaction Amount or Value to VPBank's account stated in the Proposal cum Contract. After receiving the full Transaction Amount or Value from the Customer, VPBank shall transfer the corresponding Transaction Amount or Value to the Customer's account stated in the Proposal cum Contract.*

### **Điều 3. Phạt Vi Phạm Và Bồi Thường Thiệt Hại**

#### **Article 3. Penalties for Violations and Compensation for Damages**

Vào ngày thanh toán, nếu Khách hàng không mua/bán hoặc không mua/bán đủ số lượng ngoại tệ như ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng hoặc vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào quy định tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay, ngoài khoản bồi thường thiệt hại do VPBank tính toán trên cơ sở hợp lý, Khách hàng sẽ phải thanh toán cho VPBank một khoản tiền phạt được tính bằng số lượng ngoại tệ mà Khách hàng không mua/bán hoặc mua/bán thiếu x (nhân với) chênh lệch giữa tỷ giá giao dịch theo Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và tỷ giá giao dịch tương ứng trên thị trường tại thời điểm Khách hàng vi phạm. Tỷ giá giao dịch trên thị trường do VPBank cung cấp.

*On the payment date, if the Customer does not buy/sell or buy/sell a sufficient foreign currency amount as stated in the Proposal cum Contract or violates any obligations specified in the Foreign Exchange Spot Transaction Contract, in addition to the compensation calculated by VPBank on a reasonable basis, the Customer shall pay VPBank a fine calculated by the foreign currency amount that the Customer does not buy/sell or buy/sell insufficiently x (multiply by) the difference between the exchange rate according to the Proposal cum Contract and the corresponding exchange rate on the market at the time of the Customer's violation. The exchange rate on the market shall be specified by VPBank.*

### **Điều 4. Cam Kết Của Các Bên**

#### **Article 4. Commitments of the Parties**

1. Các Bên cam kết sẽ thực hiện đúng các thỏa thuận tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.

*The Parties undertake to comply with the agreements in the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

2. Khách hàng cam kết rằng Khách hàng được quyền thực hiện giao dịch theo Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay, được quyền sử dụng số ngoại tệ nêu tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối và sử dụng ngoại tệ, đồng thời chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính chân thực và chính xác của các loại giấy tờ, chứng từ liên quan đến giao dịch đã xuất trình cho VPBank và mục đích sử dụng ngoại tệ này.

*The Customer undertakes that the Customer is entitled to perform transactions under the Foreign Exchange Spot Transaction Contract, and is entitled to use the foreign currency amount specified in the Proposal cum Contract in accordance with the law on foreign exchange management and the use of foreign currencies, and takes full liability for the authenticity and accuracy of the papers and documents related to the transactions presented to VPBank and the purpose of using foreign currency.*

3. Khách hàng chịu trách nhiệm bổ sung, cung cấp chứng từ giao dịch hợp lệ theo yêu cầu của VPBank, Ngân hàng Nhà nước và/hoặc bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền nào vào bất cứ thời điểm nào.

*The Customer is responsible for supplementing and providing valid transaction documents at the request of VPBank, the State Bank, and/or any competent state authority at any time.*

4. Trường hợp Các Bên thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ giao ngay thông qua việc ghi Nợ, ghi Có tài khoản của Khách hàng tại VPBank, bằng việc ký vào Giấy đề nghị kiêm Hợp Đồng, Khách hàng ủy quyền cho VPBank được tự động ghi có, ghi nợ tài khoản của Khách hàng mở tại VPBank để thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ theo đúng quy định tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay. Khách hàng chấp thuận các sao kê ghi có/ghi nợ tài khoản của VPBank là căn cứ để kiểm tra và đối soát lại trong trường hợp có sự sai sót, khiếu nại hoặc khiếu kiện về việc chuyển giao ngoại tệ và thanh toán tiền mua ngoại tệ theo Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.

*In case the Parties perform foreign exchange spot transactions through debiting and crediting from/to the Customer's account opened at VPBank, by signing the Proposal cum Contract, the Customer authorizes VPBank to automatically credit, debit to/from the Customer's account opened at VPBank to perform foreign exchange transactions in accordance with the Foreign Exchange Spot Transaction Contract. The Customer accepts VPBank's account credit/debit statements as the basis for checking and comparison in case of errors, complaints or lawsuits regarding foreign exchange transactions and payment of foreign currency purchases under the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

5. VPBank chỉ chuyển giao ngoại tệ và thanh toán tiền mua ngoại tệ cho Khách hàng sau khi VPBank đã nhận đủ số tiền và số ngoại tệ của Khách hàng chuyển cho VPBank theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng và đảm bảo thời gian chuyển tiền theo quy định hiện hành của VPBank.

*VPBank shall transfer foreign currency and pay for foreign currency purchases to the Customer only after VPBank has received the full amount of foreign currency transferred by the Customer to VPBank as agreed in the Proposal cum Contract and ensures the money transfer time follows current regulations of VPBank.*

6. Trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ của VPBank cho mục đích trả nợ vay tại VPBank, Khách hàng xác nhận và cam kết rằng tại ngày thực hiện hợp đồng, do nguyên nhân khách quan dẫn đến nguồn ngoại tệ từ hoạt động này bị chậm thanh toán, Khách hàng chưa có đủ nguồn ngoại tệ từ hoạt động sản xuất, kinh doanh và nguồn thu ngoại tệ hợp pháp khác để trả nợ vay. Khách hàng cam kết bán toàn bộ số ngoại tệ thu được từ hoạt động sản xuất kinh doanh cho VPBank ngay khi nguồn ngoại tệ này được ghi Có vào tài khoản của Khách hàng. Tỷ giá áp dụng là tỷ giá mua/bán theo quy định của VPBank tại thời điểm bán ngoại tệ.

*In case the Customer buys foreign currency from VPBank for the purpose of repayment at VPBank, the Customer confirms and undertakes that on the contract performance date, due to objective reasons, if the payment of foreign currency from this activity is delayed and the Customer does not have enough foreign currency sources from production and business activities and other legal foreign currency revenues to repay loans, the Customer shall sell all of the foreign currency amount earned from production and business activities to VPBank as soon as this foreign currency amount is credited to the Customer's account. The applicable exchange rate shall be the buying/selling rate prescribed by VPBank at the time of selling the foreign currency.*

7. Trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ của VPBank và chuyển tiền tại các Tổ chức tín dụng khác không thông qua việc ghi Nợ, ghi Có tài khoản của Khách hàng tại VPBank, Khách hàng cam kết bổ sung Sao kê/Phiếu báo nợ tài khoản khách hàng/Lệnh chuyển tiền/thông báo lệnh chuyển tiền thành công sau thanh toán do Tổ chức tín dụng thanh toán xác nhận trong vòng 05 ngày kể từ khi VPBank chuyển tiền.

*In case the Customer buys foreign currency from VPBank and transfers money at other credit institutions without the debit or credit from/to the Customer's account opened at VPBank, the Customer undertakes to supplement the Account Statement/Debit Note/Money Transfer Order/Successful Money Transfer Notification after the payment, confirmed by such credit institutions, within 05 days after VPBank's money transfer.*

8. Trường hợp Khách hàng không cung cấp, cung cấp không đủ hoặc chứng từ do Khách hàng cung cấp được VPBank đánh giá là không hợp lệ, VPBank có quyền từ chối bán hoặc bán một lượng ngoại tệ nhỏ hơn số lượng ngoại tệ Các Bên đã ghi nhận tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng.

*In case the Customer fails to provide or provides insufficient documents, or the documents provided by the Customer are considered invalid by VPBank, VPBank reserves the right to refuse to sell or sell an amount of foreign currency smaller than the amount stated in the Proposal cum Contract.*

## **Điều 5. Quy Định Chung**

### **Article 5. General Provisions**

1. Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay có hiệu lực kể từ ngày VPBank ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng cho đến khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây tùy vào sự kiện nào xảy ra trước:

*The Foreign Exchange Spot Transaction Contract shall be effective from the date when VPBank signs the Proposal cum Contract until one of the following events, whichever occurs first:*

- a) Các Bên hoàn thành mọi nghĩa vụ theo quy định của Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.

*All Parties fulfill all obligations in accordance with the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

- b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay bằng văn bản.

*All Parties agree to terminate the Foreign Exchange Spot Transaction Contract in writing*

- c) Các trường hợp VPBank được quyền đơn phương chấm dứt theo quy định tại Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay.

*Cases where VPBank is entitled to unilaterally terminate the contract according to the Foreign Exchange Spot Transaction Contract.*

- d) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

*Other cases as per VPBank's regulations.*

2. Khách hàng cam kết rằng, sau khi Hợp đồng mua bán ngoại tệ giao ngay hết hiệu lực, Khách hàng vẫn sẽ thực hiện nghĩa vụ cung cấp các chứng từ giao dịch khi được VPBank yêu cầu theo quy định của Khoản 3 Điều 4 Phần H này.

*The Customer undertakes that after the expiry of the Foreign Exchange Spot Transaction Contract, the Customer shall still fulfill the obligation to provide transaction documents at the request of VPBank in accordance with Clause 3, Article 4 of Part H.*

## **PHẦN I – BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ VÀ MUA BÁN NGOẠI TỆ**

### **PART I – GENERAL TRANSACTION CONDITIONS ON PROVISION AND USE OF INTERNATIONAL MONEY TRANSFER AND FOREIGN EXCHANGE TRANSACTION SERVICES**

*(Thuộc Điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng các Dịch vụ phi tín dụng áp dụng đối với Khách hàng tổ chức tại VPBank)*

*(Under the General Transaction Conditions on the Provision and Use of Non-credit Services applicable to Corporate Customers at VPBank)*

#### **Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

##### **Article 1. Interpretation of Terms**

- 1. Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ:** Trong Phần I này được hiểu là Văn bản, chứng từ cung cấp và sử dụng Dịch vụ phi tín dụng cụ thể liên quan đến dịch vụ chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ.

***International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction:** In Part I, it refers to a specific Document on Providing and Using Non-credit Services related to international money transfer and foreign exchange transaction services.*

- 2. Thỏa thuận giao dịch ngoại tệ:** Là thỏa thuận giao dịch ngoại tệ được tạo lập bởi (i) Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ đã được chấp thuận bởi VPBank; (ii) Phần A - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Phần I – Bản Điều Kiện Giao Dịch Chung Về Cung Cấp Và Sử Dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Quốc Tế Và Mua Bán Ngoại Tệ này của Điều kiện giao dịch chung.

***Foreign Exchange Transaction Agreement:** refers to this agreement consisting of (i) International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction approved by VPBank; (ii) Part A - General Terms and Conditions and Part I - General Transaction Conditions on Provision and Use of International Money Transfer and Foreign Exchange Transaction Service under the General Transaction Conditions.*

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Phần I này sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung trong **Phần A** - Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung, Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ, văn bản, chứng từ giao kết giữa Khách hàng và VPBank về việc thực hiện giao dịch chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ trên cơ sở đảm bảo phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.

*Other capitalized terms not explained in Part I shall be construed and interpreted according to sections of **Part A** - General Terms and Conditions of the General Transaction Conditions, International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction, and documents entered into between the Customer and VPBank on performing international money transfer and foreign exchange transaction, provided that it ensures the compliance with relevant laws.*

#### **Điều 2. Nội Dung Giao Dịch**

##### **Article 2. Transaction Content**



1. Ngày giao dịch là ngày Khách hàng xuất trình Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ và được VPBank xác nhận thực hiện giao dịch và các vấn đề liên quan đến giao dịch.

*Transaction Date shall be the date the Customer presents the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction, which shall be confirmed by VPBank to perform the transactions and handle transaction-related issues.*

2. Ngày thanh toán là ngày VPBank thực hiện Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ khi Khách hàng xuất trình hồ sơ hợp lệ và đủ điều kiện thanh toán. Trường hợp ngày thanh toán trùng với ngày giao dịch, VPBank sẽ thực hiện cùng ngày nếu Khách hàng xuất trình hồ sơ hợp lệ trong giờ làm việc quy định của VPBank.

*Payment Date shall be the date VPBank executes the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction when the Customer presents valid and eligible payment documents. In case the payment date coincides with the transaction date, VPBank shall execute on the same day if the Customer presents valid documents within VPBank's regulated working hours.*

3. Ngày giá trị của điện chuyển tiền là ngày hiệu lực ghi trên điện chuyển tiền, căn cứ theo yêu cầu của Khách hàng và phù hợp với thời gian giao dịch của khu vực địa lý mà điện chuyển tiền sẽ được gửi tới.

*The Value Date of the telegraphic transfer shall be the effective date indicated on the telegraphic transfer, based on the Customer's request and in accordance with the transaction time of the geographical area to which the telegraphic transfer shall be sent.*

4. Phí chuyển tiền và các phí liên quan (nếu có) thực hiện theo biểu phí hiện hành của VPBank và không được hoàn lại trong mọi trường hợp.

*Money transfer fees and related fees (if any) shall comply with VPBank's current fee schedule and shall be non-refundable in all cases.*

5. Tỷ giá trong giao dịch chuyển tiền bao gồm tỷ giá thu phí và tỷ giá mua bán ngoại tệ, trong đó:

*Exchange rates in money transfer transactions shall include fee rates and foreign exchange rates, in which:*

- a) Tỷ giá thu phí áp dụng theo tỷ giá bán chuyển khoản tại bảng tỷ giá ngoại tệ được VPBank công bố và niêm yết công khai tại thời điểm thu phí (gọi tắt là “Tỷ giá niêm yết”) hoặc theo tỷ giá thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có).

*The fee collection rate shall be applied according to the transfer selling rate in the foreign exchange rate table announced and published by VPBank at the time of fee collection (referred to as the “Listed Rate”) or at the rate agreed upon between VPBank and the Customer (if any).*

- b) Tỷ giá mua bán ngoại tệ áp dụng theo tỷ giá bán chuyển khoản tại bảng tỷ giá ngoại tệ được VPBank công bố và niêm yết công khai tại thời điểm giao dịch (gọi tắt là “Tỷ giá niêm yết”) hoặc theo tỷ giá thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có).

*The foreign exchange rate shall be applied according to the transfer selling rate in the foreign exchange rate table announced and published by VPBank at the time of the*

*transaction (referred to as the “Listed Rate”) or at the rate agreed upon between VPBank and the Customer (if any).*

Bảng tỷ giá ngoại tệ sẽ được VPBank công bố, niêm yết công khai trên website chính thức và tại các điểm giao dịch của VPBank. Trường hợp loại ngoại tệ yêu cầu chuyển khác với loại ngoại tệ trong tài khoản của Khách hàng, VPBank có quyền quyết định việc thực hiện chuyển đổi, nhưng trong mọi trường hợp sẽ không có nghĩa vụ phải chuyển đổi.

*The foreign exchange rate table shall be announced and published on VPBank’s official website and transaction offices. In case the requested foreign currency is different from the foreign currency in the Customer’s account, VPBank shall have the right to decide on the conversion, but in any case, shall not be obliged to convert the currency.*

6. Cặp đồng tiền giao dịch, Số lượng ngoại tệ giao dịch, Tỷ giá (tỷ giá thu phí và tỷ giá mua bán ngoại tệ), Giá trị giao dịch, Ngày giao dịch, Ngày thanh toán của từng giao dịch chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ được các bên ghi nhận tại từng Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ.

*The Transaction Currency Pair, Foreign Exchange Amount, Exchange Rate (fee collection rate and foreign exchange rate), Transaction Value, Transaction Date, and Payment Date of each international money transfer and foreign exchange transaction shall be specified by the parties in each International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction.*

### **Điều 3. Quyền, Nghĩa Vụ Và Cam Kết Của Các Bên**

#### **Article 3. Rights, Obligations and Commitment of the Parties**

1. Khách hàng cam kết giao dịch chuyển tiền theo Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối, các quy định pháp luật liên quan và các văn bản sửa đổi bổ sung theo từng thời kỳ của nước CHXHCN Việt Nam và đồng ý với các điều khoản và điều kiện chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ của VPBank, nếu vi phạm Khách hàng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

*The Customer undertakes that the money transfer transaction under the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction must comply with all current regulations on foreign exchange management, relevant laws and amendments and supplements from time to time of the Socialist Republic of Vietnam, and the Customer shall agree with VPBank’s terms and conditions for international money transfer and foreign exchange transaction. In case of violation, the Customer shall take responsibility towards the law*

2. Khách hàng có nghĩa vụ xuất trình đầy đủ chứng từ và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các giấy tờ có liên quan đến việc chuyển tiền theo quy định của pháp luật hiện hành. Đối với chứng từ do Cơ quan nhà nước/Cơ quan chuyên môn có thẩm quyền cấp, VPBank chỉ xem xét thực hiện giao dịch khi Khách hàng cung cấp đầy đủ bản gốc/bản chính/bản sao chứng thực theo quy định của VPBank.

*The Customer is obliged to present all documents and is responsible for the legality of the documents related to the money transfer in accordance with the current laws. Regarding documents issued by a Competent State Authority/Specialized Agency, VPBank shall consider performing the transactions only if the Customer fully provides the original/notarized copies of the documents in accordance with VPBank’s regulations.*

3. Khách hàng cam kết các giao dịch chuyển tiền thực hiện theo Lệnh chuyển tiền quốc tế kèm đề nghị mua bán ngoại tệ là duy nhất, chưa và sẽ không được thực hiện qua bất kỳ tổ chức tín dụng nào khác.

*The Customer undertakes that the money transfer transactions made under the International Money Transfer Order cum request for Foreign Exchange Transaction shall be solely performed through VPBank, not yet and shall not be performed through any other credit institutions.*

4. Trong trường hợp giao dịch chuyển tiền không thực hiện được (do ngân hàng nước ngoài trả lại hoặc hủy theo yêu cầu của Khách hàng) thì thủ tục hoàn trả khoản tiền này sẽ thực hiện theo quy định của VPBank từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp quy định của pháp luật. Đối với trường hợp mà nguồn tiền Khách hàng sử dụng để thanh toán là nguồn tiền sẵn có trên tài khoản thanh toán của Khách hàng thì VPBank sẽ hoàn trả số tiền thực tế mà VPBank nhận lại từ ngân hàng nước ngoài vào tài khoản thanh toán đó của Khách hàng sau khi trừ các loại phí giao dịch có liên quan. Đối với trường hợp mà nguồn tiền sử dụng thanh toán là tiền mua ngoại tệ tại VPBank thì Khách hàng cần phải thực hiện thủ tục bán lại cho VPBank số tiền ngoại tệ nhận hoàn trả từ ngân hàng nước ngoài, theo đó số tiền thực tế Khách hàng nhận lại tương ứng với giá trị số lượng ngoại tệ trong giao dịch bán ngoại tệ giữa VPBank và Khách hàng sau khi trừ các loại phí giao dịch có liên quan. Tỷ giá mua bán ngoại tệ theo thỏa thuận giữa VPBank và Khách hàng tại thời điểm phát sinh giao dịch mua bán ngoại tệ.

*In case the money transfer transaction cannot be performed (money being refunded or canceled by a foreign bank at the request of the Customer), the procedure for refunding this amount shall comply with VPBank's regulations from time to time in accordance with the laws. In case where the source that the Customer uses for payment is the available balance on the Customer's current account, VPBank shall refund the actual amount received by VPBank from the foreign bank to the Customer's current account after debiting relevant transaction fees. In case where the payment source is the money used to buy foreign currency at VPBank, the Customer should carry out the procedure to sell back to VPBank the foreign currency amount refunded from the foreign bank, according to which the actual amount the Customer receives back corresponds to the foreign currency amount in the foreign exchange transaction between VPBank and the Customer after relevant transaction fees have been deducted. The foreign exchange rate shall be agreed upon between VPBank and the Customer at the time of the foreign exchange transaction.*

5. VPBank có quyền sử dụng các hệ thống chuyển tiền, lựa chọn ngân hàng đại lý và phương pháp thanh toán thích hợp để thực hiện chuyển tiền tới ngân hàng của người hưởng.

*VPBank shall have the right to use money transfer systems, select an appropriate correspondent bank and payment method to transfer money to the beneficiary's bank.*

6. VPBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với những rủi ro, mất mát xảy ra do những sự cố nằm ngoài sự kiểm soát của VPBank, hoặc những thiệt hại không trực tiếp hoặc mang tính chất hậu quả.

*VPBank shall bear no liability for risks and losses caused by incidents beyond VPBank's control, or for indirect or consequential damages.*

7. Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ là chứng từ điện tử nếu được thực hiện trên hệ thống internet banking (bao gồm Hệ thống VPBank Neobiz, Hệ thống CMP và/hoặc các hệ thống khác) của VPBank triển khai từng thời kỳ. Trường hợp này, các giao dịch chuyển tiền quốc tế và mua bán ngoại tệ phải được thực hiện phù hợp với thỏa thuận sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử giữa VPBank và Khách hàng.

*The International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction shall be an electronic document if executed on the internet banking system (including VPBank Neobiz, CMP system and/or other systems) deployed by VPBank from time to time. In this case, international money transfers and foreign exchange transactions must be made in accordance with the agreement on using e-banking services between VPBank and the Customer.*

8. Trong mọi trường hợp, Khách hàng đã thực hiện duyệt Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ trên hệ thống internet banking (bao gồm Hệ thống VPBank Neobiz, Hệ thống CMP và/hoặc các hệ thống khác) của VPBank triển khai từng thời kỳ thì VPBank sẽ nỗ lực tối đa để thực hiện giao dịch cho Khách hàng kể cả trong trường hợp hệ thống báo lỗi. Trong quá trình VPBank xử lý giao dịch, Khách hàng cam kết và đảm bảo không thực hiện bất kỳ hành động nào làm thay đổi thông tin Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ đã được Khách hàng duyệt trên hệ thống internet banking hoặc xác lập một lệnh giao dịch giống lệnh giao dịch đang được VPBank xử lý (kể cả trong trường hợp hệ thống báo lỗi) trừ khi có yêu cầu của VPBank. Trong mọi trường hợp, Khách hàng không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác đối với các Lệnh chuyển tiền quốc tế kiêm đề nghị mua bán ngoại tệ mà Khách hàng đã duyệt với bất kỳ lý do nào.

*In all cases, if the Customer has approved the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction on the internet banking system (including VPBank Neobiz, CMP system and/or other systems) of VPBank deployed from time to time, VPBank shall make its best efforts to perform the transactions for the Customer even in the event of an error in the system. While VPBank processes the transactions, the Customer undertakes and guarantees to neither take any action to change the information of the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction approved by the Customer on the internet banking system nor create a transaction order similar to the ones being processed by VPBank (even in case the system reports an error) unless requested by VPBank. In any case, the Customer may not cancel, deny, refuse, change, or repudiate the International Money Transfer Order cum Request for Foreign Exchange Transaction approved by the Customer for any reason.*

9. Khách hàng cam kết chịu mọi rủi ro, chi phí phát sinh nếu thông tin Khách hàng cung cấp cho VPBank là thông tin sai, không chính xác, không hoàn chỉnh hoặc không nhất quán.

*The Customer undertakes to bear all risks and expenses incurred if the information provided by the Customer to VPBank is incorrect, inaccurate, incomplete or inconsistent.*